



圖書館 化身社區管家

了解民眾需求 跟地方一起呼吸一起成長

文、圖 / 潘云薇

帶動社造有撇步，鄉鎮市區級圖書館變身社區管家角色，針對讀者實際需求，打理、統整資源，形塑出豐碩多元的地方臉譜。



「環保書袋DIY」邀請長者發揮縫紉好手藝。
(三灣鄉立圖書館提供)



臺南市安定區圖書館推廣「書香安定·喜閱傳情」活動。
(臺南市安定區圖書館提供)

公共圖書館為地方民眾最容易親近的終身學習場域之一，與社區之間存在著密不可分的連結關係。近年來，公共圖書館致力與社區連結，無論是彰顯產業特色或建立溝通管道，圖書館總是試圖透過多方面的合作與活動，建立圖書館與社區的夥伴關係。

1994年當時的行政院文建會提出「社區總體營造」計畫後，在各地撒下社造種子，歷經20餘年的努力，許多圖書館轉型為地方生活學習中心，成為學習型社會的推手，許多圖書館的經營者也不斷思索如何以創新

作為，讓圖書館與社區關係緊緊相依。位於臺南市的安定區圖書館，即是試圖以創新經營，讓在地民眾與圖書館更緊密的案例之一。

臺南市安定區圖書館 回應民眾需求 借還書超便利

故事要從一則電子郵件說起。某日安定區區長接到民眾的反映指出，因安定圖書館所處位置入夜後環境較為暗黑，對於只能選擇在夜間閉館時段，將書籍投遞到圖書館還書箱的讀者，有安全上的顧慮。

為解決民意訴求，當時的安定區

區長朱棟立馬號召公所創意小組，共同腦力激盪，商討便民之策。小組成員有人提出結合超商24小時燈火通明、全年無休的優勢，透過異業結盟，可解決讀者安全、便利還書的需求。

安定區圖書館於是開風氣之先，全國首創的「書香安定·便利閱讀」超商借還書服務。這項變革也證明，只要有心任何困難都能克服，與社區居民的關係也形成了新的連結。

一開始安定圖書館與統一超商洽談，於區內3家門市設置還書箱，在民政及人文課視導王雪玲任職後，區



臺南市安定區圖書館推出全國首創的「書香安定·便利閱讀」超商借還書服務。



臺南安定區民眾可就近將借閱書籍投入便利商店的還書箱。



臺南安定區民眾憑手機簡訊取書碼即可至區內便利超商取書。



「行動喜閱棧前進社區」於廟埕舉辦音樂季書展。(臺南市安定區圖書館提供)

長便希望她擴大異業結盟合作對象，將觸角延伸到全家便利商店。王雪玲回憶，當時全家的區主管「擔當」是個非常熱血的人，與圖書館想法一拍即合，在提供還書服務之外，爽快同意以不增加民眾經濟負擔的方式，加入免費取書服務，推出線上預約、超商取還書服務，也因讀者反應熱烈，逐步擴大至與轄區內統一、全家、萊爾富三大品牌 12 家超商合作，大幅度改善地方民眾利用圖書館資源的近便性，無形間也提升超商的企業形象，創造雙贏的結果。

為了不增加超商店員工作負擔，

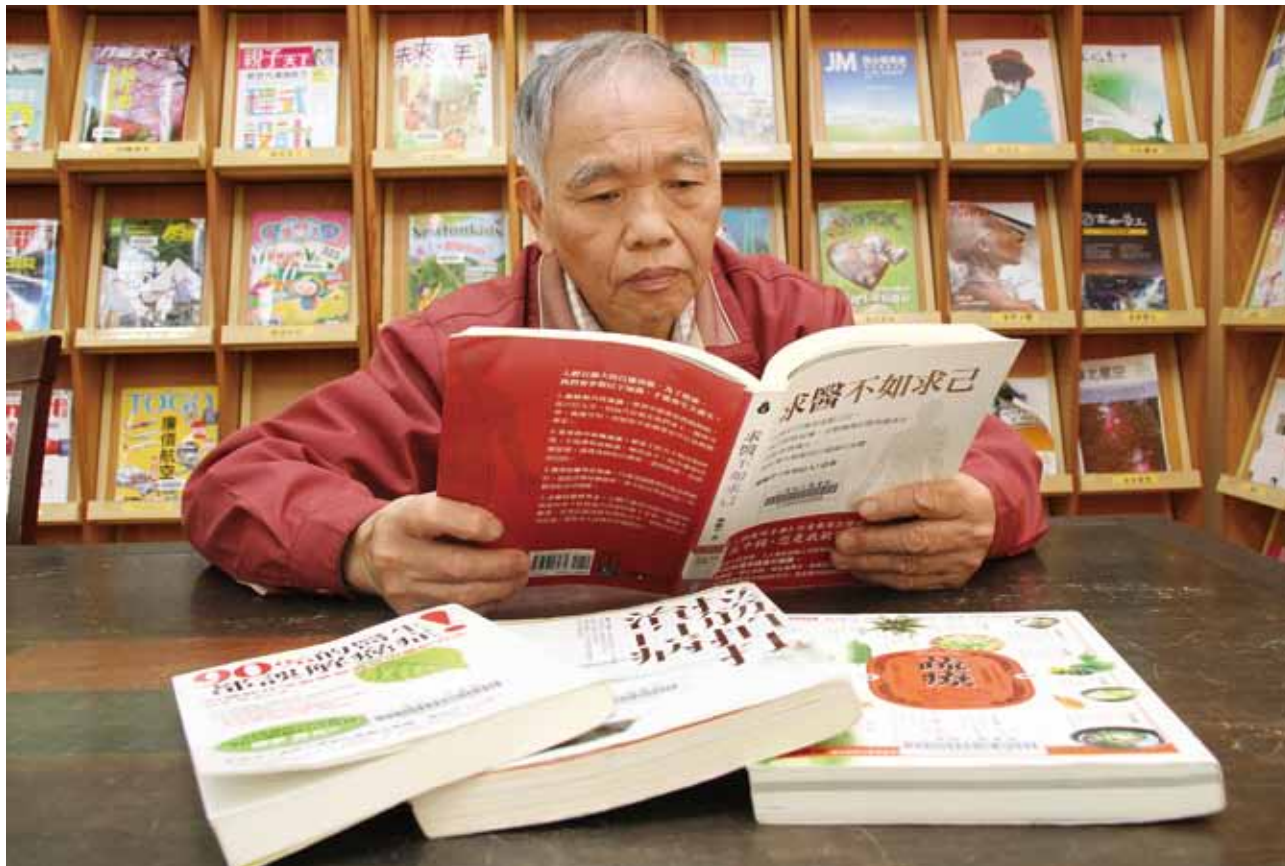
從朱棟到今年 3 月上任的區長柳世雄，皆運用安定區公所現有人力，讓自己的貼身司機發揮最大效用，負責運載、收送書籍的工作；同時設計規劃出簡便的超商取書程序，讀者可透過電腦或行動裝置，於安定圖書館超商取書系統，將書名、條碼、取書人等必備基本資料填妥送出後，即可憑手機簡訊取書碼取書。且「讀者不只有可以閱讀到安定圖書館的書籍，還可透過通閱服務借閱整個大臺南地區的圖書館書籍，相當便利，」柳世雄說。

安定圖書館為了增加更多社區居民閱讀的機會，還延伸觸角，推動

「書香安定·喜閱傳情」將書箱送進區內各小學教室，舉辦「行動喜閱棧前進社區」提供辦借閱證、行動閱讀服務以及「漂書到廟埕」等活動。柳世雄期許，未來圖書館能更積極走入社區，提升教育功能、傳承地方歷史文化。

苗栗縣三灣鄉立圖書館 樂齡教育 讓長者找到出口

走入社區，強化教育——在苗栗縣三灣鄉立圖書館又是另外一種創新回應方式。由於三灣鄉人口結構進入高齡化趨勢，2016 年 2 月鄉內人口



三灣鄉立圖書館對 71 歲的讀者廖建輝來說是精神的食糧。

統計顯示 50 歲以上占 45%；又因少子化的衝擊，讓三灣鄉立圖書館在幾年前便開始將主要服務對象由小學生轉向 55 歲以上的樂齡族群。

但是，在三灣偏鄉高齡者教育程度普遍不高，要長輩走進圖書館單純的享受「閱讀」具有一定的難度。三灣圖書館謝淑貞的解決之道是藉由樂齡學習中心資源的結合，將多元、活潑的各項藝文、興趣課程帶入館中。她說，當「學習」與「快樂」畫上等號時，圖書館便能漸漸成為樂齡長者生活中的一部分，進而帶動閱讀風氣，強化「社區高齡教育中心」的功

能。

71 歲的廖建輝在 67 歲退休前，一直認為圖書館是讀書人來的地方，已過求學階段的他，不曾想過踏進圖書館一步。在謝淑貞主動邀約下，廖建輝才了解圖書館不只是看書，還能透過許多樂齡課程獲得學習機會，於是帶著太太一起參與課程，和學員們一起上課，讓他感覺彷彿回到學生時代，重新找回彩色的人生。但好景不常，廖建輝的太太罹患肺腺癌，在與病魔鏖戰一年後，身體開始產生抗藥性，加上腎臟功能不佳，被迫中止化療，他當時簡直快崩潰，非常惶恐，

必須依靠安眠藥才能入睡。有一次，廖建輝把心事吐露出來，謝淑貞和館員將預防、治療癌症相關類別的書籍介紹給他，讓廖建輝了解化療不是治療癌症的唯一途徑，透過口服或注射藥物來抑制癌細胞，連好細胞也會一起被摧毀。他說，萬事心照，癌症就像壞小孩一樣，如果認為它不會好就可能持續惡化，要用好的情緒安撫它，並搭配食療、適當的運動，與它和平共存，才能防止癌症的復發。「圖書館現在對我來說是精神的食糧，沒有它不行，閱讀為我帶來許多知識，心裡安穩了，晚上就能呼呼大



樂齡長者參與家鄉踏查課程。(三灣鄉立圖書館提供)



樂齡長者體驗客家擂茶製作。(三灣鄉立圖書館提供)



樂齡長者參與表演話劇。(三灣鄉立圖書館提供)



圖書館員協助長輩測量血壓。(三灣鄉立圖書館提供)

睡。」廖建輝對於圖書館充滿感恩，擔任起圖書館志工，號召更多長者踏進圖書館，享受學習樂趣。

謝淑貞相信，長者服務最重要的還是在「聆聽」和「關心」，她希望圖書館不只是借還書的建築物，而是有人文、有溫度的關懷小站。在三灣圖書館館員經常扮演傾聽的角色，聽長輩訴說心中的苦悶，有時講著講著眼淚就滑下來，當他們情緒獲得釋放，就能夠找到正向的出口。

有人問是不是太閒？謝淑貞說：「不是太閒，再忙還是得將時間留給長者，雖然這不一定是圖書館必備

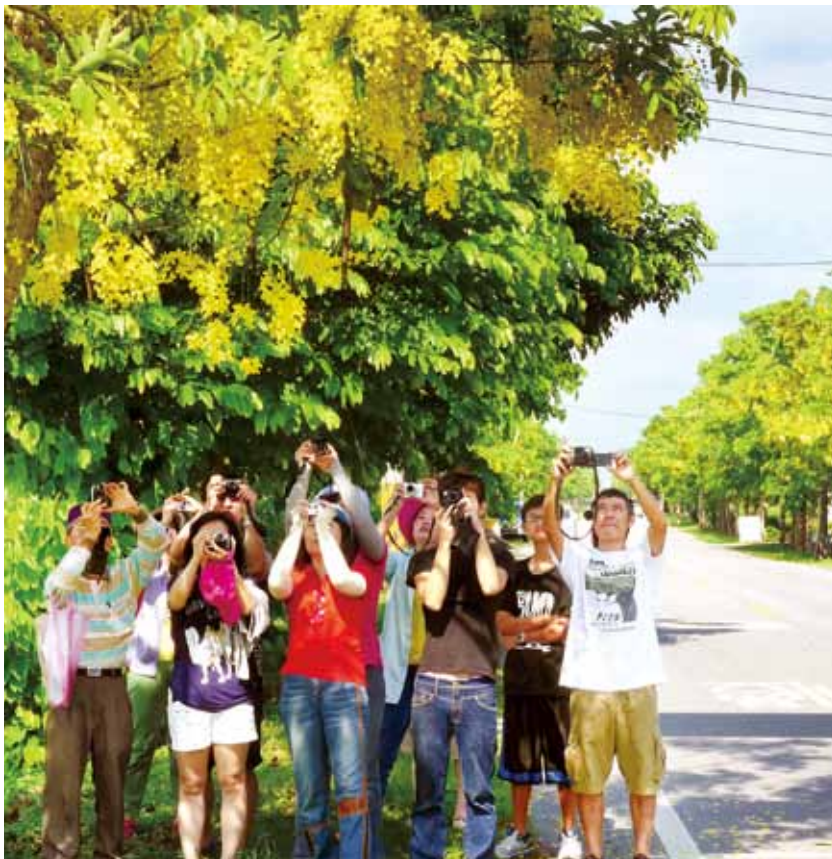
的功能，但如果可以做到這一點，人的問題就能減少很多；當圖書館對他們來說是友善、可親的學習場域，長輩就會時常來館內，圖書館和社區就像一個家庭融合在一起。」

因此，社區的健全有助於人心的凝聚，並可喚起長輩對圖書館的認同感。圖書館也能藉由幫助長者透過學習、服務找到生活重心，亦能配合其需要，讓長輩的熱情、人生經驗獲得發揮，並肯定自我價值。謝淑貞舉例，三灣圖書館發起「環保書袋DIY」，回收鄉內活動宣傳旗，再邀請爺爺奶奶來發揮縫紉的好手藝，他

們每天都相約到圖書館做書袋，讓借書就送環保書袋的活動，得到鄉民很大的回響，也因為長輩的付出，讓他們更有價值。

宜蘭縣三星鄉立圖書館 行銷農業城 注入地方產業

每間圖書館都擁有自己經營的特色導向，宜蘭三星鄉立圖書館因地處偏鄉農村，加上鄉內農民在資訊科技運用上較為不足。長年來，圖書館結合數位機會中心的資源，協助設置農民部落格，將地方農特產品發揚光大。這幾年來「三星五寶」已成功打



學員透過實際操作學習數位攝影課程。(三星鄉立圖書館提供)

設置農民部落格，將地方農特產品發揚光大。
(三星鄉立圖書館提供)

學員現場觀摩有機農耕。(三星鄉立圖書館提供)

響了地方名聲，三星圖書館開始思考，該如何突破局限擴大服務範圍？於是將鄉長打造「有機農業鄉·美麗觀光城」的理念，融入圖書館經營特色中，進一步透過觀光元素的導入，來帶動地方特色產業的發展。

三星圖書館結合數位機會中心與康寧大學資訊志工團隊形成不可或缺的合作夥伴，協助地方產業推動網路行銷，包括粉絲團經營、Google 表單設計、數位攝影等等，另外也將在地產業融入圖書館烘焙、手作等多元課程中。數位機會中心駐點專員朱哲宏以民宿業者粉絲團經營舉例說

明，在網路行銷課程中，會指導業者將民宿的生活分享出來，透過有溫度的故事行銷來感動消費者，讓行銷內容不再只是缺乏情感的產品介紹。

有一次，一位伯伯因為參加其他電腦學習課程，上完課覺得獲益良多，熱情地帶著幾大袋橘子分享給圖書館，並邀請館方到果園採橘子、了解經營種植的情況。這是伯伯退休後與太太共同打理的果園，他說，每天夫妻倆就當運動，除除草、修剪枝葉，享受愜意的耕作生活。雖說不具商業氣息，但是產季時仍會面臨果實產出的問題，最終還是必須將橘子銷

售出去，希望能幫他行銷、增加果園的曝光度與水果銷售率。朱哲宏說，將協助伯伯透過耕種紀錄拍攝，來呈現友善耕作，讓民眾買得放心、吃得安心。

「未來，圖書館與數位機會中心也將扮演中間介紹人的角色，架設具濃厚在地味的產銷平臺，透過技術性輔導，協助推動地方觀光、產業特色。」三星圖書館館長王碧雅指出，除此，館方長期以來也主動、積極參與鄉內活動，像是於米香節中設置攤位，推薦好書、舉辦平板彩繪活動等。「努力讓讀者看見、知道我們的



智慧型手機課程民眾認真聽講。(三星鄉立圖書館提供)



小朋友體驗用平板製作漫畫。(三星鄉立圖書館提供)



米香節三星鄉立圖書設置攤位舉辦平板繪畫活動。(三星鄉立圖書館提供)

存在，」她與朱哲宏異口同聲地說。

秉持著為民服務的熱忱，圖書館與數位機會中心推出只要朱哲宏在館內，民眾有任何手機或平板使用上不懂的地方，都可以進館詢問、解決問題。王碧雅說，小圖書館雖然在人力、經費上都比不上大型圖書館，但是跟讀者就像朋友一樣關係密切，期許用最小的資源發揮最大的效果。甚至推出「三星DOC行動數位到你家」服務，湊滿10人就會親自到社區開辦資訊課程。朱哲宏希冀，圖書館與

數位機會中心、閱讀與數位資訊能結合得更好，他在走入社區教授數位課程時，也會攜帶相關延伸閱讀書籍，讓兩個單位的資源不浪費，增加民眾吸取更多知識的機會。

社區管家整合資源 社造發展多面向前進

透過安定圖書館、三灣圖書館、三星圖書館的案例，看見鄉鎮市區級公共圖書館突破以往埋頭苦幹、孤軍

奮戰的經營模式，卸下苦旦身分，扮演起社區管家的角色，有計畫地打理、整合其他政府單位的學習資源或者透過異業結盟協同合作的方式，來帶動社造的發展。

但是前提是擔任一個社區管家必須先了解讀者需求，才能提供所需服務。而問卷調查是這3間圖書館了解、徵詢讀者意見的基礎作為。柳世雄強調，傾聽讀者聲音，才不會事倍功半。安定圖書館目前主要透過線上主題式問卷來調查讀者參與活動的滿



樂齡志工培訓課程。(三灣鄉立圖書館提供)

三灣鄉立圖書館協助社區成立圖書室。
(三灣鄉立圖書館提供)

意度，王雪玲認為未來問卷也可以藉由拋出議題的方式，於活動前事先徵求讀者意見，讓舉辦主題、內容更貼近讀者需求，朝著「為讀者而存在的圖書館」方向實踐。

三灣圖書館除了經由問卷調查了解樂齡需求，謝淑貞指出，活動課程進行中，館員會於一旁協助觀察學員參與情形，一發現反應不佳，立刻與講師溝通，調整課程內容。館員張玉嫦也利用週一休假日，擔任鄉內關懷

據點志工服務已有8年餘。她透過融入社區參與，了解長者需求，落實在地化服務，好比圖書館協助將關懷據點一箱箱堆疊的書籍編目、整書上架，把關懷據點長輩學習需求回報圖書館，協助開辦所需課程。張玉嫦說：「我們現在服務別人，以後我們也會被服務，很感謝長輩們分享喜怒哀樂，圖書館才能知道他們需要什麼。」

三星圖書館則與數位機會中心結

合，民眾可以於課程中提出建議或透過課程報名表寫下想學習的課程。朱哲宏說：「這是許願池。」當圖書館課程設計重視鄉民需求，民眾就會樂意參與其中。

公共圖書館在社造中所扮演的角色，誠如謝淑貞所說，了解在地讀者的需求，解決在地讀者的需求，順應時勢潮流，任何新角色都有可能，只要「用心」去做，任何新角色都能得心應手。🌀