



香港大學資訊管理系學生黃樂怡（右一，順時針方向排序）、鍾嘉敏、黃禮賢及楊慧雯合影。
（黃樂怡、鍾嘉敏、楊慧雯、黃禮賢提供）

化身偵探 解謎各式服務受歡迎的理由

歡迎光臨圖書館 今日誰來報到？

文、圖／王志欽、周芷涵、潘云薇

公共圖書館給人哪些美好印象？有哪些令人驚喜的服務或特色？吸引哪些圖書館鐵粉？根據圖書館現場證據、目擊者證詞，抽絲剝繭，解開謎團。

智慧手錶導航服務、遊戲類活動、圖書館 24 小時不打烊、音樂創作空間、寵物陪讀……，哪個是圖書館使用者的最愛？現在就化身為偵探，逐一探查、分析，受歡迎程度如何？

國資圖 服務創新多元

時間倒回今年暑假，氣候驕陽如火，國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）有如魔鏡般的流線型連續水平帶狀窗上，映射出 4 個人的身影，散發出朝氣勃勃的氣息。來自香港大學資訊管理系的學生——黃樂怡、楊慧雯、鍾嘉敏及黃禮賢，



專為兒童設計的智慧手錶。（國立公共資訊圖書館提供）



兒童可透過觸控智慧書架側封板的螢幕，得知館藏所在書架位置。（國立公共資訊圖書館提供）

懷抱著一顆熱烈、好奇的心，搭乘飛機前來臺灣感受屬於這片土地的閱讀文化，探索香港與臺灣公共圖書館的不同之處。他們既是實習生，也是國資圖的使用者。

踏入館內，於閱覽諮詢科實習的黃禮賢，對於一樓「兒童學習中心」專為兒童設計的智慧書架與智慧手錶，驚豔不已。「我覺得很棒！」他語帶興奮的說明，兒童只要觸控智慧書架側封板的螢幕，便可依據點選主題、形式、適讀年齡……，顯示書籍書封及館藏所在書架位置；而智慧手錶還具有路線指引導航功能，能帶兒童抵達典藏書籍的書架位置。

接著，跟隨帶有半框眼鏡，剪著瀏海造型的鍾嘉敏拾階而上，進入數位資源服務科掌管的多媒體及數位創作樓層。「國資圖每星期都會舉辦小型電影院，吸引不同民眾來圖書館看電影，也會舉辦相關講座活動，邀請導演、老師……，在電影播放結束後，與觀眾進行互動，進一步了解電影在說什麼，甚至將電影與紙本閱讀結合，讓民眾也有機會向圖書館推薦想看的書籍；在香港，圖書館則少有跟電影結合的活動。」她聽館員說，當中不乏有忠實觀眾每星期固定前來看電影，進圖書館對他們來說已成為生活的一部分、日常的习惯。



「混齡桌遊播臺賽」讓老人與小孩有了更多互動機會。(國立公共資訊圖書館提供)

國資圖所提供的服務滿足了不同族群年齡的使用者，三樓「樂齡學習資源服務區」令在多元文化服務科實習的楊慧雯印象深刻。「在香港沒有特別為樂齡族設置一個專屬區域，國資圖不但陳設適合樂齡族閱讀的主題式自主學習書區、大字書，也請志工特別為樂齡族挑選長者喜歡閱讀的書籍，很是特別。」

國資圖在館藏資源上，還有哪些不同於其它圖書館的特殊之處呢？另一名輔仁大學圖書資訊學系學生周芷涵，在岳麗蘭科長的邀請下，來到了國資圖知識組織科實習。期間，跟著館員們學習如何將採購進圖書館的圖書進行加工，使其可以展示在書架上，供讀者們瀏覽、借閱。



彩標可說是國立公共資訊圖書館的一大特色。

首先，館員們會先建置該書本的書目資料，接下來在書籍上貼上條碼和還書日期單，並蓋上印章，例如：館藏章、贈送或採購章、暗記章等。如果書籍的「書封」是可拆式的，並且和書皮的圖案不一樣的話，就會進行加工將「書封」黏貼於書皮上。如此一來，不僅能讓讀者們得以閱讀上面的資訊，還可使「書封」於借閱期間不易遺失。

然後，會把書籍條碼刷入編目系統，納入新增館藏，隨即可以列印書標，貼於書脊上，使得讀者可依索書號來找尋想看的書籍。最後在書本中加入燒錄好的晶片，圖書即可送至書庫整齊地陳列擺放。

在進行圖書加工的過程中，使周芷涵感到印象最為深刻的兩點：第一是彩標的部分。她說：「我小時候在黎明分館借書時，曾經看過這種彩色的書標，當時的第一印象是：『好醜啊!』，感覺花花綠綠的，而且把封面遮住了好大一部分，一點也不美觀！這次經科長加以解釋後才知道，原來彩標的每一個數字對應著一個顏色。所以，將同一類號的圖書放在同一格櫃子內，顏色就會非常的整齊好看，要是有其它類號的圖書誤放其中，

就會非常的明顯凸出、十分醒目。這樣一來既有助於館員整架的工作，而對於了解其原理的讀者，也可以更方便快速的找到所需要的圖書。聽說現今臺灣的圖書館裡就僅剩下國資圖在使用「它」了，因此，彩標可說是國資圖的一大特色！」

第二則是燒晶片。周芷涵在上課時雖有聽過圖書中嵌有晶片，但從未目睹過實物的樣子。而在她所借閱的書中也都遍尋不到晶片的「芳蹤」！令人興奮的是，在此次實習中終於得識它們的「廬山真面目」：因為晶片雙面都有黏膠，夾入書中後就會讓讀者找不著它們的所在，這對她來說真是一件新奇有趣的事啊！

「我在香港的圖書館沒有接觸到這部分。」在知識組織科辦公室斜對面的輔導推廣科實習的黃樂怡說，國資圖肩負協助輔導全國各縣市、鄉鎮市區公共圖書館，共同提升整體服務品質的責任。也由於這不同於在香港公共圖書館的經驗，館員總是仔細向她解說，「如何去幫助比較小型的圖書館，一起做得更好。」

最令黃樂怡訝異的是，國資圖可以與其它圖書館或不同性質的館舍、單位、企業保持良好的合作關係。「我從來沒想過圖書館可以跟家具廠商合作」，在館內陳設家具，設置閱讀角。而國資圖與臺灣省諮議會合辦的「跳動的黃色音符——臺灣金蕉傳奇特展」，非但將香蕉與臺灣文化結合，並且融入許多互動科技，不同於香港圖書館只聚焦於傳統閱讀活動的沉悶感。她說：「臺灣民眾參觀展覽，給我感覺是很投入的。」



燒晶片並於圖書中嵌入晶片。



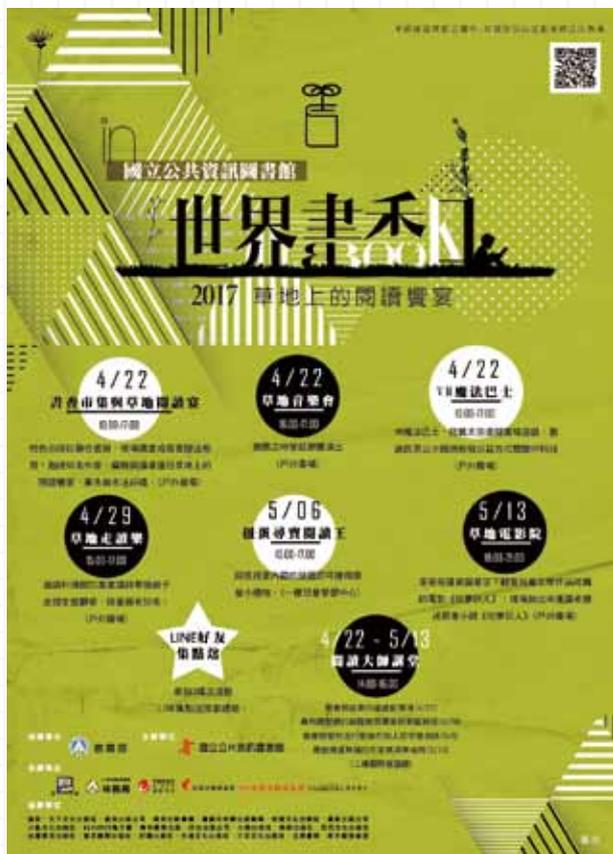
香港大學資訊管理系黃樂怡對於國立公共資訊圖書館與家具廠商合作設置閱讀角，感到讚嘆。（黃樂怡提供）

「我覺得很新鮮」，黃樂怡自己也參加了集章兌換贈品的主題系列活動。這是一個意外收穫，她原本沒預定到其他圖書館或博物館參觀。這個活動讓同時身為遊客的黃樂怡，不只可以玩樂，還能學習、獲取不同館所的知識、資訊。為了達成集章活動，她與朋友參訪許多館舍，其中國資圖集章活動深具趣味，必須動腦、實際參與「數位研習專家講座系列」、「2017 夏日映像影展」及、「2017 閱讀全壘打」等活動，才能獲得集章。「在香港沒有遊戲類活動，不同性質的館舍之間也少有合作關係，國資圖做到這點了」，黃樂怡頻頻發出讚嘆聲。

在香港有公共圖書館打工經驗的楊慧雯也說：「國資圖推廣的活動非常多元化。」比方說，「閱讀全壘打 夢想象前行」活動，因為讀好書贈門票活動，吸引許多民眾前來參加，讓更多人感受到圖書館不是一個沉悶的地方；另外，「混



「閱讀全壘打 夢想象前行」活動。（國立公共資訊圖書館提供）



國立公共資訊圖書館規劃的活動相當多元有趣。（國立公共資訊圖書館提供）

齡桌遊擂台賽」，讓老人與小孩有了更多交朋友與溝通的機會。

黃樂怡說，使用者臉上顯露出了真心的愉悅表情，國資圖成功吸引不同族群民眾喜歡上圖書館。

新北市立圖書館 24 小時不打烊

凌晨 5 點，天將明未明的時刻，在新北市立圖書館一樓，已經開始漸漸熱鬧起來了。原本晨起運動的爺爺奶奶、婆婆媽媽們，似乎是有了一個新的聚會地點。「人越老真的越睡不著，總得找點事情做，頭腦才不會變笨，身體也比較健康啦。」家住附近的黃嬤嬤，一來就忙著跟朋友打招呼、寒暄問好幾句。「天氣好像要變冷了，還是帶件衣服出來比較好啦」，人群中的她雖然身形較為嬌小單薄，頭上的白髮也顯露出年紀，但說起話來卻是中氣十足。如果以為黃嬤嬤是單純來串門子找朋友聊天那就錯了，她秀出提袋裡



香港大學資訊管理系學生與國立公共資訊圖書館館員合影。
(黃樂怡、楊慧雯、鍾嘉敏、黃禮賢提供)



香港大學資訊管理系學生黃禮賢於國立公共資訊圖書館閱覽諮詢科實習。(黃禮賢提供)



「跳動的黃色音符——臺灣金蕉傳奇特展」融入許多互動科技。



跨域合作辦理閱讀講座活動，聯手推動閱讀。(國立公共資訊圖書館提供)

面的書籍，一共有兩本，一本是養生保健類，另一本則是兒童繪本。

「我昨天晚上也有來喔，一點多才回去睡覺，醒來就又過來了。」67歲的黃嬾嬾另一半已經過世多年，剛開始不太適應沒有另一半的生活，幾乎都足不出戶，常常在家裡一待就是兩三天，除了感情上的因素，她也覺得自己和社會已經脫節了，連別人在聊什麼都搭不上話。有一天兒子拖著黃嬾嬾到大賣場買東西，經過圖書館的時候也帶她進來逛了一圈，當知道圖書館夜間也有開放的時候，漸漸的，這裡就變成黃嬾嬾的另一個祕密基地了。「因為晚上不用特別打扮就可以出門」，不用在意別人的眼光讓她倍感輕鬆，也重

新開啟了跟社會連結的那道門。「我常常晚上來看書，累了再回家睡覺，小孩知道我去圖書館也很放心，不過我看書還是看得很慢啦」，黃嬾嬾爽朗的笑容讓人在微寒的早晨又溫暖了起來。

24小時不打烊是許多人鍾情的圖書館服務。家住永和的向雲（化名）說，「我每次來這裡都要搭好久的捷運，可是每次來都覺得很值得啊」，雖然不時會提起路程太遙遠這件事情，但是對於圖書館的喜愛實在又溢於言表，大概這個困擾已經變成他生活中最甜蜜的負擔了吧。

即將35歲的向雲，有著與年齡不相符的外表，乍看之下還以為是剛出社會的大學生。「常常有人說我很年輕，可能我臉比較圓吧」，言談

之間充滿機智幽默的他，說起與圖書館的邂逅立刻沉思了起來。「第一次來是剛開幕的時候，跟朋友一起抱著逛大街的心情來湊湊熱鬧，其實中間隔了好久沒再來了。是去年有一天晚上在家裡無論如何都靜不下來寫稿，才想到這裡 24 小時都開放使用，結果一來就變常客，這裡成為我另一個重要的創作空間了。」

從事文字工作已經 5 年多的向雲說，一開始只是信手寫些文章，後來經由朋友介紹，慢慢案子多了起來，也曾經跟別人合寫過幾本言情小說，「不是很有名啦，我就不說書名了」，也許是有些害羞吧，他突然話鋒一轉，「說來奇怪，總覺得在這裡寫作的時候靈感特別多，對於我這種夜貓子寫稿苦手真是一大福音，好幾次都在這邊把緊急的工作完成了。」向雲也表示唯一美中不足的是夜晚可以參閱的書籍不多，臨時需要查找資料的時候不太方便，「不過這點我需要自己克服啦，這裡已經很方便了，做人要知道感恩」，看著一邊這樣說一邊做出雙手合十動作的他，讓人不禁莞爾，也深深感受到圖書館真是魅力無窮呢。

陽光小屋 盡情玩音樂

繼續通往新北市圖位於四樓戶外露臺的「陽光小屋」。視線穿透玻璃隔屏，裡頭的青年男子正在練吉他。好奇發問：「這裡平常好借嗎？」江同學答到「有點難講……有時候超難借有時候很好借，不像另一間一直都要排隊」，他頭撇了一下有 XBOX 遊戲機的那間陽光小屋，「不過其實我一開始來也是想玩 XBOX 的，那個時候都排不到，就來這裡玩看看，發現亂彈亂刷也蠻有趣的，後來也會約朋友一起來，自己看書研究怎麼彈和弦，希望以後可以自己唱自己寫的歌」，神情有點嚴肅，說起話來帶有一絲超齡氣質的江同學，明顯的表現出對於音樂的熱愛與憧憬，因為即將進行大考，加上平常也忙於課業與補習，從來沒有演奏樂器的機會。原本跟朋友是衝著 XBOX 遊戲機而來的，沒想到成為他開始接觸樂器的契機。

「一開始我還以為朋友騙我，圖書館怎麼可能有電動跟吉他可以玩？這麼吵不會被罵嗎？沒想到還真的有，可惜少間了些，常常沒得使用，如果每個圖書館都有就好了，這樣就不必一直排



新北市立圖書館提供 24 小時閱讀服務。(新北市立圖書館提供)



「陽光小屋」提供了電吉他，讓樂團及表演者可以將圖書館當作創作基地。（新北市立圖書館提供）

隊。」即將身為考生，想必希望能夠抓緊每個空檔讓自己好好的解脫一下吧。除了跟朋友一起練習和弦，江同學也會上網找影片觀摩，然後在小屋裡面自己做發聲練習。「這裡很好，亂吼、亂叫、亂彈，都不會有抗議」，他有時候靈光乍現，就把隨手彈的曲子用手機錄下來，當作日後的創作素材使用。至於什麼時候才可以聽到江同學的創作歌曲呢？「等我出名就聽的到了」，說完這句話，他自己也不好意思的笑了。

年近 40，從事網路工程師的林先生則說，「像我年紀這麼大的人了還在玩音樂，別人有時

候覺得我挺幼稚的，你會不會也覺得很奇怪啊？」他是趁著老婆帶孩子回娘家的難得空檔，跑到新北市圖的陽光小屋重溫年輕時候的舊夢。林先生是在讀大學的時候加入了熱音社，從此生命就跟音樂結下不解之緣。現在的老婆也是一起玩音樂的朋友介紹認識的。「其實也說不上有什麼音樂夢跟創作夢，光是拷貝歌就練不完了……」，出乎意料的，他在大學擔任的是貝斯手。林先生說是因為吉他手高手如雲，大學才接觸樂器的他根本無從比起，索性就挑個外型跟吉他相仿的樂器，想不到一彈就是 4 年。出社會工作之後也就逐漸淡忘了。

直到有一年的同學聚會，才又使得音樂又重新回到林先生的人生當中，並且開始參加坊間的吉他課程。有一天他看到新聞報導，說圖書館有提供音樂創作空間讓民眾免費使用，興奮的週末一早立刻飛奔到圖書館排隊等候。「圖書館能有這個服務真的超乎我的想像，使用起來也很過癮，如果有鼓跟貝斯的編制就更完美了」，林先生對於陽光小屋贊不絕口，也成為常客，只要時間允許都會到這裡待一整個上午，彈著自己喜歡的歌曲，將工作與生活上的不愉快通通宣洩出來。



「陽光小屋」提供練團與音樂創作的空間。（新北市立圖書館提供）



陪讀天使拉近小朋友與閱讀的距離。(新北市立圖書館新莊裕民分館提供)



小朋友在寵物的陪伴之下開心閱讀。(新北市立圖書館新莊裕民分館提供)

至於「是否有試過自己創作歌曲呢？」好奇的提問。「等我把《加州旅館》的前奏練好再說吧」，也許，這也是他另一個有待完成的夢想。加油，十分期待林先生的作品！

新北市圖新莊裕民分館 讓毛小孩變身陪讀天使

近年來，新北市圖不只在總館推動各式創新服務滿足使用者需求，也在各分館推出深具特色的閱讀活動，像是新北市圖新莊裕民分館的寵物陪讀服務，便打破不准動物進入圖書館的規定，讓有受過專業訓練的毛小孩化身為心靈輔導師，提升孩子對閱讀的樂趣。

來自四川的王媽媽，已經在臺灣居住超過5年了，「唉呀，小朋友長大了，常常吵著要養小貓小狗，可是當初房東已經鄭重聲明不准養寵物了，這該怎麼辦是好呢？」目前最大的難題就是如何達成小孩各種合理或不合理的要求。小男生曾經一度每天哭求著要養寵物，甚至吵到吃不下飯，做母親的不忍心孩子一直哭鬧，趕緊向朋友討救兵，才輾轉得知新莊裕民分館有寵物陪讀的活動。

起初也有些猶豫，擔心小狗小貓不受控制嚇到小朋友，或者將小朋友咬傷了，那該如何是好？幸好當時參加的經驗十分愉快，也許是有挑選過吧，活動當天寵物們都表現的相當溫馴親人。說是伴讀，其實還不太識字的小孩也就是一直追著小狗尾巴跑，這麼摸摸，那裡蹭蹭的。不過小朋友也一反常態，安靜的坐著聽王媽媽念完一整本童書繪本，令她感到些許訝異。許久未接觸小動物的王媽媽，頓時也覺得心理的壓力藉由寵物們得到舒緩了，尤其是小孩開心的神情，讓她深深感受到寵物不可思議的力量。雖然因為現實環境仍然不允許他們飼養寵物，但日後只要有相關活動，王媽媽都會盡量帶著孩子來參加，一同共享另一種天倫之樂。

另一邊，快4歲的小漾活潑的跑來跑去，「我喜歡跟狗狗玩！把拔狗狗呢？為什麼沒有狗狗了？」嘴裡念念不忘的是狗狗，把拔還得排第二位。「不好意思，小朋友比較自嗨。」張爸爸有點不好意思的說著。小漾算是早熟的孩子，語言功能發展的很快速，會運用的詞語跟說話的口氣，都比同齡小朋友豐富多了，同時全身彷彿充滿了無限的活力，持續的向外用力噴發著。「我有問過醫生，小朋友有過動的傾向，不過也要等大一點才能確定……」，擔憂孩子的張爸爸詢問醫生是否有改善的方法，同時也看了相關書籍資料，發現寵物治療是一致公認溫和且推薦的項目，在搜尋的過程當中，正好看到圖書館的活動訊息，張爸爸就帶著小朋友參加寵物陪讀的活動。

因為家中沒有飼養寵物，張爸爸形容小漾看到小狗的時候好像看到另一個世界一樣，又新奇又開心。張爸爸一度擔心小朋友反而因此更加失控，然而小漾只是坐在寵物旁邊，安靜又小心翼翼



毛小孩是最可愛的陪讀天使。(新北市立圖書館新莊裕民分館提供)

翼的撫摸著牠們，才讓張爸爸放下心中那顆大石頭。雖然一切還需要後續的檢查與觀察，但至少小漾體會到如何將情緒鬆開，不再緊繃緊繃的生活著。現在就算沒有活動，張爸爸也時常帶著小漾到公園，讓他跟遛狗的朋友一起玩，開心得很呢！不過後遺症則是，小漾現在除了「把拔」之外，還有了新的口頭禪「狗狗呢」？◎



參加者共同分享寵物陪讀的喜悅。(新北市立圖書館新莊裕民分館提供)