

發掘特色需求 點子源源不斷

# 活動企劃好手 抓住使用者的心

文、圖／陳金萬、蘇士雅

新北市立圖書館新莊西盛分館、臺南市安定區圖書館、高雄市立圖書館燕巢分館館員，扮演活動企劃能手，挖掘使用者需求與喜好，經由活動建立圖書館特有品牌形象。



高雄市立圖書館燕巢分館主任蔡英惠帶領一群志工，參加岡山媽祖螺藝文化節踩街活動，獲最佳創意造型獎！  
(高雄市立圖書館燕巢分館提供)



「活躍樂齡·借閱人生」傳承藝術課程。(新北市立圖書館新莊西盛分館提供)

現今公共圖書館走向多元化發展，活動的推廣已成為館員必備能力。要舉辦出好活動，就得善於活動的企劃，館員所規劃與籌備的每一場活動，皆反映出各個圖書館的品牌形象。

## 新北市圖新莊西盛分館 為讀者而存在

新北市立圖書館新莊西盛分館前身本為新莊區光華活動中心，為鄰近 10 個里共用的社區活動場所，雖然 2011 年空間改造成圖書館，但鄰近居民已習慣將地下一樓空間當作聚會交誼場所。2014 年起，新莊西盛分館列入樂齡示範館，提供部分館舍設備讓高齡長者使用，營造兼具社交與學習之樂齡專區，隔年榮獲新北市「社教公益團體獎」表揚。

新莊區為新北市原住民族戶籍人口第二多之行政區，同一年新莊西盛分館設置原住民族文化學習教室專區，讓社區讀者深入認識原住民族文化，加強族群聯繫。館方為推廣原住民族文化與推動樂齡教育，舉辦各項主題講座、研習班等推廣活

動，建立圖書館與社區民眾的關係，使圖書館發揮心靈成長、文化傳承與休閒娛樂之綜效。

新莊西盛分館主任徐雲蓉表示，圖書館為因應讀者需求，通常於當年底規劃明年全年度活動，初步先設定推廣活動的類別與場次數，如「主題講座 24 場」、「樂齡電腦學習班 6 場」與「電影欣賞」等，再配合節慶假日，規劃活動。新莊西盛分館至少提前兩個月規劃活動細節，發想如「春聯剪紙」、「元宵猜燈謎」、「童玩製作」與「中秋吟詩派對」等活動，希望讓現場讀者能認識原住民文化與體驗樂齡學習之樂趣所在。



新北市資訊中心樂齡電腦教學。(新北市立圖書館新莊西盛分館提供)



課堂製作原住民特色項鍊，搭配課堂老師借穿傳統服飾，體驗原民特色。（新北市立圖書館新莊西盛分館提供）

徐雲蓉指出，舉辦一場活動的成功關鍵，取決於現場讀者的參與意願、良好互動與融入團體的程度。新莊西盛分館透過現場讀者反應與紙本問卷回饋，評估活動企劃與現場執行的具體成效，藉由每一場的活動經驗，調整下一次的活動內容，朝著「為讀者而存在的圖書館」方向努力。

## 心在活動 樂在活動

無論何種產業皆需企劃人員，公共圖書館也不例外。徐雲蓉認為，公共圖書館館員擔任活動企劃的主要工作，是建立圖書館、館藏與讀者之

間連結的橋梁，活動企劃的目的就是吸引讀者對圖書館與館藏的注意及興趣，透過多面向接觸，了解圖書館並非僅提供舒適的閱讀空間與環境氛圍，更可提供讀者對圖書館的認同，營造地方社區的歸屬感。

館員擔任活動企劃角色首重心理素質，唯有心在活動，樂在活動，才能扮演好此一角色的第一步。其次，須具備敏銳觀察力與洞察力，積極發現在地讀者的需求與喜好，主動出擊，讓圖書館的好，推廣給讀者明瞭。此外，順應時代潮流，多吸收網路資訊與電腦知識，秉持敬業樂業的態度、擁有專業知識的素養、具備良好的表達能力、使用資訊科技與行銷推廣的能力等，這些都是館員應該具備的基礎專業能力。

公共圖書館館員唯有不斷充實專業知能、學習新技能，接受繼續教育，方能滿足讀者的需求，進而提升讀者服務的品質。館員透過了解在地讀者的需求，以讀者為中心思考活動的每一環節，滿足社區民眾的期望，只要肯「用心」去做，相信任何事務都能得心應手、相信一切困難皆能迎刃而解。



體驗原住民搗麻糬活動。（新北市立圖書館新莊西盛分館提供）

## 群體合作 建立品牌特色形象

發想活動並非僅靠「企劃者」自身的力量，有時需要群體集思廣益、腦力激盪，從彼此討論中碰撞出創意火花。活動企劃館員陳亭勻以「原來可以這樣閱讀——族語輕鬆說 fun 鬆玩」為例表示，此活動發想一開始僅以推廣閱讀的角度出發，希望讓讀者認知與接觸臺灣原住民族的文化與生活。經搜集常參與新莊西盛分館活動的讀者意見回饋，再與館內各位同仁討論，從各式創意構想中，加以檢視圖書館資源，篩選出可執行的活動方案。

此活動即與「烏來獵人學校的張仁傑老師」合作，讓參與的讀者除認知臺灣原住民族的傳統文化之外，並親身體驗獵人服飾與狩獵器具，營造正向的學習氛圍，再加上館員親切的現場服務，讓讀者覺得輕鬆又有趣，又可以在圖書館認識「新朋友」產生良好互動，這就是舉辦成功活動的不二法門。



體驗獵人服飾與打獵工具。(新北市立圖書館新莊西盛分館提供)



親子藍染課程，體驗客家文化。(新北市立圖書館新莊西盛分館提供)

聞道有先後，術業有專攻。徐雲蓉提醒，擔任活動企劃角色的館員，若發現讀者需求與期望，已超出自身的能力範圍或圖書館的權責範圍，館員除了加強自我學習外，須對外尋求專業的合作與協助，引入各方資源，借力使力，讓每個最小力量都能夠發揮最大的價值，即能創造互惠雙贏的局面。

圖書館不應該只是借還館藏的建築物，而是有人文、有溫度的關懷據點。如何長久經營並且讓活動持續辦理，徐雲蓉認為，此與建立圖書館自身特色有很大的關聯性。舉例來說，新莊西盛分館的「樂齡日活動」與「原住民研習班」、新莊聯合分館「全國首座融合遊戲認證標章兒童玩具圖書室」、新莊裕民分館「寵物入館·悅讀相伴」與「家鄉報刊快遞便，母語圖書歡樂送」、新莊中港分館「為 Eye(愛) 而聲：視障讀書會服務」、新莊福營分館「購物籃送書：行動閱讀服務」、樹林彭厝圖書閱覽室「Libina」原住民文創品牌與新北市青少年圖書館「創新學習」與「創新科技」等，各館發掘屬於自身的特色，建立圖書館的對外「形象」，將活動規劃成圖書館的「品牌」，透過活動強化圖書館服務與民眾生活之連結，將閱讀種子植根在地社區，讓讀者更知曉如何善用圖書館，愛上圖書館。

## 評鑑不斷獲獎 安定區圖書館成為全國亮點

英國藝術委員會在 2017 年 8 月發布一項新研究，成果顯示公共圖書館不僅提升社區和市民的幸福指數，更是對老年人晚年幸福的「重要貢獻」。臺南市安定區圖書館拿到 2016 年教育部競爭型「幸福家庭樂書香」推展計畫補助。雖然只是 5 萬元補助費，這個開端卻深刻影響了安定區圖書館這些年來的走向，所有活動主軸都緊扣著「幸福」而走。

縣市合併後，臺南成為直轄市，但仍存在著城鄉差距問題，安定區是個典型鄉村型行政區，農業是主要發展重心。儘管如此，安定區圖書館卻以十分脫俗的樣貌提供服務，不僅是硬體空間舒適溫馨，在閱讀活動的設計規劃也極具創意。

這樣的用心經營，反映在不斷獲獎的成果上；2013 年榮獲臺南市公共圖書館評鑑閱讀環境獎，同年也得到全國公共圖書館評鑑績優館獎項，更在 2015 年獲頒全國公共圖書館評鑑的年度館、創新服務特色館及績優館等三大獎。

因為編制的關係，臺南市各區圖書館由區公所自營，主要管理人大都是區公所員工兼任，在管理人身兼各種業務之下，圖書館的運作得靠著一般館員支撐，負責活動規劃辦理的館員王純美因此成為安定區圖書館的重要角色。在此工作了 20 年，這之間，鄉長、區長幾度更迭，她卻穩定在這個位子上，從一開始的生手館員晉身為資深館員。在這麼漫長的歲月中，王純美一路吸收新知、凡事用心，加上團隊同仁的照應與支援，終於讓這座隱身在傳統聚落中的小圖書館成為全國亮點。



「夜宿圖書館」活動，對象鎖定青少年，選特別集結安定區外地工作、求學的菁英將自己的成功經驗與在地青少年分享。（臺南市安定區圖書館提供）



負責活動規劃辦理的王純美在圖書館工作 20 年，從一開始的生手館員晉身為資深館員。

## 發想創新思維 擴展跨界結盟

安定區圖書館所在位置在夜間特別顯得幽暗，4 年前，當時的區長朱棟在安全考量上，提出在超商設置還書箱的想法，這個創意很快的落實了；接續，圖書館進一步的將服務範疇擴展至全區涵蓋統一、全家、萊爾富等 12 家超商的聯盟，讀者透過特別設置的網頁，在線上完成借閱預約，直接就近在超商取書和還書，這項全國首創的服務備受各界矚目。

創新思維與跨界結盟是安定區圖書館的強項。2014 年圖書館首次推出「夜宿圖書館」活動，對象鎖定青少年，還特別集結安定區外地工作、求學的菁英一起夜宿圖書館，將自己的成功經驗與在地青少年分享，指引他們就學、就業的參考



幸福是什麼？是一句貼心話、一抹溫暖的微笑、一個刻意的小舉動！臺南市安定區圖書館透過甄選活動聆聽民眾「如何讓全家人更幸福」的宣言。



臺南市安定區圖書館策劃的活動，大大小小都緊扣「幸福」，並提升親子間的親密互動。

方向。透過創意的夜宿活動，圖書館成為溝通平臺，除了與傑出人士分享與交流，機關首長也以輕鬆的方式透過這場活動傳達執政理念、聆聽在地學子的聲音。

「夜宿圖書館」的最初發想，是因為安定區圖書館在 2011 年完成「閱讀環境與設備升級實施計畫」，以煥然一新的風貌重新啟用，館方希望這樣美好的空間可以分享給更多人，讓讀者有充足的時間細細品味這座精心打點的圖書館。

起了念頭，開始要思考如何讓這場活動可以產生最大的效益，因此導入了非常豐富的內容設計，也讓參與者收穫滿滿，因此接續的幾年再辦夜宿活動時，名額總在一開放報名時立刻被秒殺。



臺南市安定區圖書館期望打造一個跟別人不一樣的圖書館，社區民眾可以把它當成家，感受溫暖，安定身心，徜徉於幸福。

## 成為心靈避風港 滿足幸福的渴望

過去，王純美發想的活動曾經面臨不被看好的窘境，許多「不符鄉下人特性」的企劃曾被主管打回票，但她仍力爭執行，最後結局都非常的成功。前年圖書館計畫開設一堂親子共學的「心智圖法基礎班」。心智圖法能激發大腦潛力、引發創意、提升問題解決能力與記憶力，讓筆記變得生動又有趣……。市面上有許多心智圖法應用的相關書籍，但一般大眾鮮少接觸，聽到這個名詞就感覺是很生硬的內容，區公所長官難免擔心



「心智圖法基礎班」原本不被看好，活動推出時卻意外大受歡迎。（臺南市安定區圖書館提供）

太過冷門。但事實證明，這一場活動再度引發熱潮，名額爆滿。

安定區圖書館獲得圖書界多類獎項，有了這些光環加持，區公所長官鼓勵圖書館未來能走出評鑑指標的侷限，可以盡情企劃一些館方與讀者真正想要的閱讀活動，期許將圖書館打造出親子都能感覺幸福的場域，更重要的是在這裡能獲得身心靈的實質成長。

為了推展閱讀服務與活動，安定區圖書館善用網路宣傳，他們從不印製傳單發放，而是透過臉書以及成員將近 1,000 人的「安定區圖書館 line@ 生活圈」群組傳遞消息。為了讓宣傳內容深入人心，除了廣告文詞要好，美術視覺也得講究。因此我們看見安定區圖書館處處用心之處，館內閱讀空間以及所有文宣都展現出幸福與精緻的品質。

每一座圖書館所在的社區，人文風情和環境都不一樣，但大家對幸福的渴望卻是共同的。安定區圖書館把把讀者當成自己的家人，傾聽家人心靈深處的需求。「期望圖書館成為家人心靈的避風港，在這沉澱心靈增長心智，共合共好。……」王純美為安定區圖書館下了這樣的定調。





芭樂是燕巢最具代表的農產品，高雄市立圖書館燕巢分館以 Q 版芭樂發展出各式各樣的裝飾物。

## 高市圖燕巢分館 以數位機會中心翻轉命運

而高雄市立圖書館燕巢分館是一個相當奇特又好玩的圖書館。館員和志工群靠著十八般武藝，經常「不務正業」的南征北戰，他們像一群活潑好動的孩子，哪裡有新鮮事就往哪裡去，幾年下來戰果豐碩。去年 10 月底，燕巢分館主任蔡英惠帶領旗下志工浩浩蕩蕩參加岡山媽祖螺藝文化節踩街活動，運用燕巢最具代表的農產品「芭樂」，以 Q 版芭樂發展出各式各樣的裝飾物，靠著從圖書館平日開辦的多元性課程，大家從中學會大偶頭套以及各種道具製作手藝，踩街遊行時正好可以大玩芭樂造型，最後還獲得最佳創意造型獎！

燕巢分館從 2012 年起，承接教育部「數位機會中心」（簡稱 DOC）計畫，除了免費提供資訊教學，服務面向還包含文化典藏、產業行銷、社會關懷等面向。有一位學生因為在 DOC 學會運用電腦繪圖，因而創造出一系列可愛的芭樂漫畫貼圖，在指導員協助下，這些貼圖還正式上市販售。為了回饋，這位學生將圖案授權給圖書館無償使用。

一群新住民媽媽透過 DOC 學習各種知識充實自己，並激發創意將異國料理結合當地農產，再製作成食譜電子書。一位新住民媽媽平日靠著 Line 群組販售自己手工親做的純天然蔬菜麵條，蔡英惠建議她將芭樂入麵，並透過 DOC 資源協助她設計產品包裝、網路行銷，甚至圖書館人員還在每年兩次的全國性數位機會中心假日產業市集設攤介紹這些產品，用最務實的方式將燕巢農產品端上檯面。



新住民媽媽將芭樂入麵，高雄市立圖書館燕巢分館 DOC 協助她設計產品包裝、網路行銷。





入宅服務為新住民家庭孩子進行一對一講演故事服務，不僅小朋友聽得入迷，連新住民媽媽也從旁學習語言與說故事的技巧。（高雄市立圖書館燕巢分館提供）

在銀髮族部分，燕巢分館以關懷陪伴為出發點，開辦許多中高齡的電腦學習課程，協助他們縮短和年輕子輩的數位能力落差，減少了代間隔閡。DOC 開辦各項電腦基礎應用課程（如 word、excel、powerpoint、執照認證、相片編輯、

影片剪輯……），還有晉級版的產品包裝、3D 列印、親子程式設計、地方產業文化等特色課程。這些資訊課不僅大獲銀髮族喜愛，更讓小農學會行銷自己的農作物或加工品。

此外，燕巢分館也運用電腦、網路、視訊設備提供數位學伴視訊教學輔導課程，透過一對一線上即時陪伴與學習，提升偏遠地區學童學習動機與興趣，促進城鄉學習機會均等。

除了資訊科技的運用，燕巢分館還提供入宅服務，為新住民家庭孩子進行一對一講演故事服務，不僅小朋友聽得入迷，連新住民媽媽也從旁學習語言與說故事的技巧。有兩個家庭因為入宅服務聽故事上了癮，在年度服務方案結束後，從不到圖書館的父母開始習慣性帶著孩子定期到圖書館聽故事媽媽講演故事，踏進書香籠罩的世界。

因為 DOC，加上圖書館的獨特策略與無微不至的協助，全社區的民眾都從中獲得大躍進的成長。



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）

## 善用人力資源 效力無遠弗屆

燕巢有不少新住民，圖書館自然將多元文化相關的閱讀推廣列為重要活動。2017年10月，燕巢分館一口氣推出10場認識東南亞文化活動，為了兼顧品質與控管成本，蔡英惠發揮創意，透過Line群組通知圖書館志工情義相挺、自由認領場次擔任講師，並由志工依照自身的專能設計課程。這種開放式的活動設計模式，不僅內容豐富，也產生許多意想不到新花招。

印尼泡麵世界有名，臺灣泡麵在全球也占有一席之地，於是一個喜歡吃泡麵的志工便主動認領印尼場次擔任講師，透過活動進行一場臺灣印尼泡麵大PK；從包裝、口味、營養成分……進行比較，一場活動下來，除了滿足口慾，還對食品成分以及包裝材質與設計美感有了概念，同時也引發了探究異國食品的興趣。



高雄市立圖書館主任蔡英惠透過圖書館這個平臺提升社區民眾的知能，並協助產銷、帶動經濟。



高雄市立圖書館燕巢分館開辦許多中高齡的電腦學習、平板電腦App生活應用教學，協助他們縮短和年輕子輩的數位能力落差，減少了代間隔閡。

蔡英惠在接管燕巢分館之前是永安分館主任，更早之前，是永安鄉公所職員，永安最有名的「石斑魚文化節」好幾屆都是由她一手策劃。在過去的公務生涯中，歷經許多重要活動的企劃參與，所以對於企劃與執行的掌控十分到位。成功的企劃案，是以達到活動目的和預期效益為出發。每一場活動，除了要環扣閱讀主題，還必須深得人心，另外，活動內容與流程的鋪排、人力運用與分配、材料與場地準備，以及經費管控外……，都必須要在擬寫企劃前先在腦海裡一遍又一遍快速的演練。

縣市合併後，蔡英惠選擇圖書館作為專職，但靠著與區公所的友好情誼，將圖書館與社區文化做了完美的結合，她將每年的石斑魚文化節導入圖書館活動，讓觀光客除了吃吃喝喝，還能透過圖書館的系列活動對永安與漁業有更深層的了解與體驗。

永安與燕巢各有風情，一個是漁業養殖地，一個是農業特產地，但同樣存在著大量勞力階層、隔代教養、新住民人口眾多的現象。蔡英惠透過圖書館這個平臺提升社區民眾的知能，並協助產銷帶動經濟。◎