



▲ 「未來圖書館的10種可能」得獎提案民眾合影。（新北市立圖書館提供）

從需求出發 讓發想更有溫度

# 用創意預約未來 圖書館邀大家一起提案

文、圖／梁鴻栩、楊文琳、蘇士雅、潘云薇

公共圖書館未來該是什麼樣貌，提供的服務是否能貼近讀者的期待？一起來激盪創意想法吧！

2002年改編自19世紀科幻小說電影「時光機器」(The Time Machine, 2002)的故事裡，讓主角在短時間得以明白時光流逝間發生重大事件的關鍵角色，是位人工智能(AI)的虛擬圖書館員，它存有世上所有的資訊，並能以對話的方式提供資訊，對照已應用成熟的網路資訊與近年討論熱烈的AI在未來的應用可能；1860年代提出的「世界之腦」觀念「時光機器」原作者H.G. 威爾斯，實可謂洞見未來的預言家，雖非出於本意，但威爾斯卻準確的預言了150年後未來圖書館的樣貌。



## 新北市圖邀民衆參與企劃 發想「未來圖書館的 10 種可能」

在科技發展快速的資訊時代，以往需超越百年的想象，如今也許 10 年就得以實現，為了讓圖書館能更貼近讀者對於未來的期待，新北市立圖書館總館舉辦了「未來圖書館的 10 種可能」活動，透過參與式預算的方式，邀請全體市民對圖書館的空間、活動、服務等進行創意發想，以打造心目中圖書館的未來方向，希望讓公共圖書館更貼進需求與期待。

談到今年為何以參與式預算的方式舉辦「未來圖書館的 10 種可能」活動，新北市圖秘書陳文曾表示，往年新北市圖均會對讀者進行調查，結合社會脈動與議題，以了解各類讀者需求，如 2016 年的青少年圖書館舉辦密室脫逃活動就是如此，今年館方關注到公民意識抬頭，圖書館基於社會教育機構的定位，希望藉由這次活動讀者能

與圖書館有更深入的連結，所以採取參與式預算形式，讓參加者提供企劃書，館方編列經費使讀者的計畫完全的實現，一方面能使讀者理解公民參與的精神與實踐，一方面落實新北市圖持續思考精進服務的理念。與一般網路投票活動不同的地方在於，邀請各提案人出席，說明提案內容及執行方式，現場亦將展示所有提案海報，使得提案人（民衆）與讀者（民衆）能夠互動。



▲ 提案人簡報說明提案摘要與內容。（新北市立圖書館提供）



▲ 由讀者選出他們心目中的未來圖書館服務。（新北市立圖書館提供）





◀ 小朋友也加入投票行列，讓全民參與對未來圖書館的實踐。（新北市立圖書館提供）

經過總票數超過 5,000 票的票選後，由「親子桌遊同樂 IN 未來圖書館」摘下第一名，「桌遊好好玩」、「讓兒童閱覽區真正友善兒童玩」則並列第二名；特別的是，前 10 名的企劃中，都不是印象中偏向科技性的未來服務，而是就目前的圖書館服務提出進一步的設想。陳文曾表示，綜觀全部 31 個提案，多從實務服務上思考，包括原有的館舍、設備的升級：如耳機的升級（案 31）、提供按摩椅（案 27）、健身設備（案 26）；或是更多元的活動：如桌遊（案 16、案 23）、展覽（案 12、14、17），原本擔心會出現太過困難的提案，結果卻出乎意料的實際，顯示公共圖書館的讀者，對於未來的期許是成為「更有溫度」並且持續進步的圖書館。

得票最高的「親子桌遊同樂 IN 未來圖書館」就是觀察到目前新北市圖桌遊服務的現況，提出增加桌遊數量、改善場地、便利查詢以及更專業

的務服規劃。第二高票的「桌遊好好玩」，雖同樣是桌遊主題，卻是思考桌遊影響閱讀的可能性，將桌遊結合繪本，來提升小讀者閱讀興趣，同時舉辦桌遊 DIY，發揮創造力，輔以講座，讓圖書館能將桌遊成為推廣閱讀的推手；並列第二名的「讓兒童閱覽區真正友善兒童玩」，則是針對現有設備場地與人員訓練軟硬體層面提出規劃。

從前三名的提案裡，可以看到讀者對於切身相關，特別是兒童、青少年方面特別有共鳴，陳文曾表示，此次活動結果呈現的方向，能提供公共圖書館界同道參考與思考。

## 服務生活化 關照心靈需求

讀者是使用圖書館的主角，除了新北市圖「未來圖書館的 10 種可能」票選結果，也來聽聽其他地區的讀者還有哪些想法。



▲ 讀者盧子璋期許公共圖書館未來對親子服務更貼心。

今年 38 歲，擁有一對 2 歲雙胞胎的盧子璋，在臺中市李科永圖書館開幕後不到 1 個月就和太太帶著寶貝兒子一連造訪了 3 次，最吸引一家人一再前往的就是館內一樓有專屬孩子們的區域。他認為，在都市中，要找到一個適合遛小孩的圖書館非常不容易，期許未來有更多公共圖書館像李科永圖書館一般，規劃一個專門給孩子們的益智閱讀區，可以讓爸爸媽媽放心的帶著孩子們在

場內自由活動，自在的閱讀繪本或玩玩具，不像一般圖書館總是要求安靜不可喧嘩，逼得爸爸媽媽也不敢把小小孩往圖書館裡帶，如果戶外還能連結小朋友的遊戲區，對親子會更加貼心。

至於盧子璋自己心中理想的圖書館，他希望，未來在公共圖書館內畫出一個特定的區域，就像是結合了星巴克的書店，讀者可以在這裡喝一杯咖啡、讀一本好書，不用擔心一般圖書館禁止飲食的規則，能在咖啡香中享受書香的愜意。

而 32 歲，來自高雄，關注於社會照護與心靈陪伴的陳宣妘說，許多公共圖書館會關懷新住民，提供識字、電腦教學、讀書會……讓這群來自異國的媽媽快速融入社會、建立自信，可見圖書館可以發揮的功能性很廣。她期望，未來的公共圖書館能常態性與政府社工合作，針對弱勢家庭、獨居老人，利用類似行動圖書館、銀髮族說書人等概念，提供心靈照顧與教育的服務。

醫學證明，動物是治癒人類心靈最好的良藥，目前有少數公共圖書館有提供寵物陪讀服務。陳宣妘希望，未來能進一步擴大開闢「陪伴閱讀」



▲ 讀者陳宣妘關注於社會照護與心靈陪伴服務。



空間，安排「狗醫師」長期駐館陪伴讀者一起閱讀，配合療癒性書籍，提供心理困難的讀者更多的支持。同時於館內規劃友善寵物空間，讓讀者可以帶著寵物進入圖書館一起閱讀。

另外，能夠靜心閱讀文字的人越來越少，陳宣妣期盼，圖書館能大量將文學作品改成4D互動作品，將「閱讀」發展成像遊戲一樣有趣，讓不愛文字閱讀的人能透過另外的形式閱讀好書。



▲ 臺中市李科永圖書館主任卓淑玲認為，未來公共圖書館應更具區隔性、舒適性及生活化。

## 館員站在讀者角度 思考創新服務

公共圖書館的服務是否能進入實際生活、滿足心靈需求，始終是讀者關注的核心；那麼換個角度，站在服務提供者——館員的立場，對於圖書館又有哪些期許與想像？

臺中市李科永圖書館主任卓淑玲表示，由於公共圖書館是一個提供各年齡層讀者的空間，包含嬰幼兒、兒童、青少年、成年人及樂齡等讀者，在多元的社會裡，更提供在國內設籍的外籍人士服務，而每個讀者有不同閱讀行為樣態，因此未來圖書館應該更進一步思考當讀者在這空間裡閱讀，如何包容及接受其他讀者的閱讀行為，讓每個人都能安然於閱讀現況。未來的理想圖書館應讓讀者在充滿舒適性、生活化的閱讀空間裡，找到自己喜歡的書本，透過個人或親子共讀的方式，沉浸在自己閱讀溫度的世界。

卓淑玲認為，未來公共圖書館的樣貌，將跳脫過往的設計、管理及服務思維，更具區隔性、舒適性及生活化；未來讀者對圖書館的刻板認知也將調整，找到屬於自己的閱讀空間，並在閱讀空間裡包容與自己相異的人、事、物，感受自己與書本間的閱讀溫度。在多元的社會裡，未來圖書館因應時代的轉變，創造出跳躍傳統思維的空間設計，透過燈光氛圍的營造、舒適的閱覽座椅等方式，再搭配與外在環境的結合，讓讀者在身心靈放鬆的狀態下享受閱讀。

高雄市立圖書館企劃專員葉舒婷則認為，透過資訊科技，圖書館已經能做到讀者行為分析、提供適切的閱覽服務；但她希望，能進一步為讀者的「閱讀均衡」把關。對於太偏重某種圖書類型的讀者，在順應需求下，也要適時提供均衡的建議，擴充讀者潛在的興趣領域。



◀ 葉舒婷期待，未來公共圖書館都能有創客基地的功能。

身處在資訊世代的快速變動之中，不管是生活或是工作，都需要極高的應變及學習能力，創意思考與即時的資訊交流能夠讓人們在其中奪得先機。所以，葉舒婷期待，未來的公共圖書館都能有創客基地（Maker space）的功能，打造出結合資訊服務與討論或實作的「交流角」，提供創客群聚交流、分享，或者作為短期工作室的自由空間。她說，設置創客交流空間，形同創意人才自由性駐館，這些創客能集結更多的人在圖書館的場域發起不同的創意活動，兩者形成共生共榮的關係，每一座圖書館也將隨著不同人的進駐交流，發展出各自的風格。

在公共圖書館作為一處閱讀與分享空間的定義下，新北市圖鶯歌分館館員陳佩君認為，其中

的「分享」應該還包括了人與人之間的情意傳遞，不過並不是所有的人都善於表達。因此，她提出代客送花的服務，讓館員化身為代筆人，運用小小的花束、卡片，幫助有口語表達障礙、想說卻說不出口的讀者書寫、傳遞心中的情感。

陳佩君認為，創新服務的發想，最終必須要回歸到圖書館的本質來談；她說，公共圖書館推閱讀最後要去經營、思考的還是書籍背後的「人」。陳佩君希望，未來能經由書籍衍生出來的服務，透過書寫的溫度以及花卉的療癒力，重新去檢視、加溫人與人之間的關係。

身為一名服務者，館員對於公共圖書館未來的想像，始終站在讀者的角度發想創意，這也是圖書館無可取代的存在價值——提供有溫度的服務。◎



▶ 新北市立圖書館鶯歌分館館員陳佩君提出代客送花的服務。