

以圖書館為家 享受幸福生活

讓服務更在地化 與民眾密不可分



▲ 新北市立圖書館土城分館舉辦「繪本廚房—用故事妝點居家」活動。（新北市立圖書館土城分館提供）



文、圖／葉俊甫、梁鴻翔、潘云薇

公共圖書館是民眾生活的好所在，每個年齡層的族群都可以在這裡找到幸福。



▲ 國立公共資訊圖書館祖父母節混齡桌遊播臺賽樂齡長者玩得不亦樂乎。（國立公共資訊圖書館提供）



▲ 新北市立圖書館金山分館推出「金健康一代掛號、量血壓、腰圍、體重」服務。（新北市立圖書館金山分館提供）

公共圖書館以人為中心，讓服務融入民眾的日常生活，成為民眾在家庭與工作之外的幸福「第三生活空間」。

服務有溫度 全家就是你家

國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）身為立足於中部的唯一國立級圖書館，館長劉仲成認為，應當思考如何讓服務能更「在地化」，讓當地讀者更能認同和參與，他引用「全家就是你家」這句充滿溫度的標語，希望帶領國資圖以成為所有家庭的大書房為目標前進。

不僅如此，劉仲成表示，國資圖成立至今，不論是在結合多媒體的兒童閱覽區、多元文化區的各類各國演講與活動、或是青少年活動的桌遊區、機器人引領閱讀等精采紛呈的活動，時常會讓讀者驚豔於原來圖書館不只是圖書館，更能成為讀者通往世界的門窗。當讀者在生活、資訊上有各種需要時，國資圖就是讀者可以參與的在地生活空間，歡迎所有互相尊重的讀者一同享受這個美好的第三空間。他特別提到，有一次假日巡館時，瞥見五樓桌遊區裡一家四口沉浸於遊戲時，全家人由內心自然散發出來的喜樂笑容，那種幸福氛圍使他不自覺的停下腳步，雖來不及以



▲ 國立公共資訊圖書館館長劉仲成希望讓圖書館成為所有家庭的大書房。

影像記錄下來，但是那個畫面至今刻印在腦海裡，是真正體現第三空間功能的見證。

這樣的幸福氛圍不斷在國資圖擴散開來，2018年臺灣閱讀節「不閱不睡——讀享生活每一刻」搭帳篷夜宿圖書館活動中，許多家庭齊聚在國資圖，享受美好的共讀時光，在書籍的陪伴下進入甜美的夢鄉。

國資圖期許不只著眼於中部居民的服務，也落實於全國各地。劉仲成表示，目前陸續於基隆、南投、澎湖等縣市展出的「育兒 BOOK 夢——公共圖書館巡迴展」；若以第三空間的角度出發，舉辦巡迴展的目的是希望在地展出時將閱讀帶入更多家庭，而初為人父、人母時是人生的一個全新階段，新手爸媽會有許多需要學習的資訊與經驗，此時，若各地的圖書館均能提供需要的資訊，不只是育兒方面的工具書，更包含教育理念與觀念的講座，使得知識以各類形式體現於第三空間時，是讓原本遺忘圖書館的新手爸媽重新進入圖書館的關鍵契機，更讓未來的讀者——小朋友們從小就能將圖書館作為平日生活的場域，使圖書館的服務自人生的最初就扎根到未來的生命裡。

當然，數位科技仍不斷精進，圖書館勢必會引入更新、更便利的服務。身為國內科技應用圖書館服務領航者的國資圖，未來將應用前瞻資訊科技於館內，以創新、應用於建構智慧圖書館服務，例如近年來陸續開發行動借書、AI 機器



▲ 國立公共資訊圖書館「育兒 BOOK 夢——公共圖書館巡迴展」。



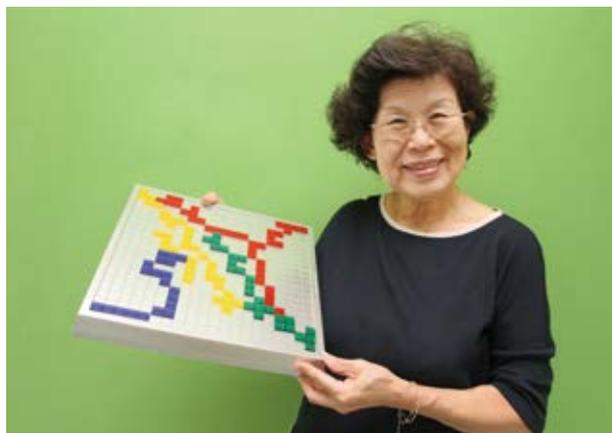
▲ 國立公共資訊圖書館展出各出版社推薦「新手爸媽給孩子的12項見面禮」。



▲ 林慶和是國立公共資訊圖書館的忠實讀者。

人服務應用加值等，並持續推廣數位資源到全國有需要的地方。同時，國資圖仍會持續強化館藏及原有設施，提供分齡分眾的服務；劉仲成說明，像是許多年長者對於數位化的資訊仍不習慣，圖書館並非一味追求最新科技，卻忽略符合不同讀者的真正需求，所以仍會提供紙本、或是傳統借閱的服務，同時也在新科技上成為國內圖書館的典範，才能真正吸引不同的讀者進入第三空間，他特別強調，不論應用新科技或是強化傳統服務，唯有具有「溫度」的服務，才是能讓人們願意將圖書館當成生活的第三空間之關鍵所在。

樂齡族陳麗玉與林慶和都是國資圖的忠實讀者，談到令他們印象深刻的服務時，不約而同回答「桌遊」。桌遊不但能活躍腦力、培養思考力，館員貼心陪伴樂齡長者玩桌遊的畫面，更讓他們感受到服務的溫度與幸福感。陳麗玉回憶，在去年桌遊擂臺賽頒獎時，有一位長輩不良於行，每次來到圖書館都需要仰賴女兒推輪椅行進，但是當他得知獲獎那一刻，突然站了起來衝向前領獎，當下大家都感到非常驚訝和感動。陳麗玉說，這就是圖書館的魅力，讓人獲得正面的力量。而國資圖多元化的服務也讓陳麗玉與林慶



▲ 陳麗玉藉由國立公共資訊圖書館提供的桌遊服務培養思考力。

和感受到圖書館的轉變與進步，進而激發他們接觸新事物，開拓不同的視野。

整合市場與圖書館 鎖定婆媽為推廣族群

為了滿足不同族群需求，圖書館的服務面向變得越來越多元。當你穿過人潮熙攘往來的菜市場，搭電梯上七樓，寬敞明亮的閱讀空間，從喧鬧間轉換優雅安靜氛圍，新北市立圖書館土城分館主任王國賢說，「這看起來像是衝突的場景，但男女老少基本上一定會上市場，這也正是圖書館推廣閱讀的絕佳機會。」



▲ 新北市立圖書館土城分館舉辦幼幼班蔬果達人活動。(新北市立圖書館土城分館提供)

經過整修後的土城分館迎來嶄新空間，為吸引更多，特別從日常生活出發，鎖定「婆婆媽媽」族群為推廣對象，打造可以在「樓上圖書館找食譜學料理，樓下菜市場買新鮮食材」的創意特色，王國賢說，結合市場與圖書館元素，提供民眾藉由閱讀解決日常問題，讓圖書館結合民眾生活，享受閱讀樂趣。

圖書館開張時，特別替上菜市場的婆婆媽媽量身打造菜籃暫放區，更貼心擺設置物籃，館藏特色也以食譜為主，針對不同主題推出精選菜單，開幕時還曾邀擔任電影《飲食男女》演員郎雄替身的廚師阿發師代言示範。王國賢笑說，公共圖書館對社區全民開放，鎖定婆婆媽媽，主要是跟市場元素結合，同時也讓其他族群感受到圖書館的友善感，「看著忙碌的家庭主婦挪出時間，帶著剛買好的大包小包菜色，坐在館內安靜閱讀，畫面令人印象深刻。」

王國賢說，「推廣閱讀不能想效果，但做了就會有改變，先讓人走進圖書館，打開書之後，好像，有些事情就會發生。」於是他們走出圖書館，結合日常生活元素，跟看似無所關聯的市場攤商合作。一開始辦理「買菜送書」，民眾買菜就送二手書兌換券，拓展好書交換場域；民眾買菜，就能換到一本土城分館精選的二手書，一來



▲ 新北市立圖書館土城分館讀者張幸營說，圖書館有完善的閱讀環境，以及取之不盡的資訊。



拉近閱讀與民眾距離，二來讓攤商成為閱讀推廣者，「幾次下來，還會有攤商開玩笑說，為什麼只找別家不找他！」幾年合作下來，無形拉近與周邊商家距離，讓圖書館與繁忙的市場漸漸產生關係。

此外，土城分館辦理「蔬果達人」親子繪本故事體驗活動，結合說故事與食育教育，讓小朋友從故事中認識蔬果，學習正確飲食觀念。王國賢說，構想是要協助媽媽解決日常生活中可能遇到的困擾，譬如孩子挑食，所以安排讓孩子認識新鮮食材，藉由親眼看過、摸過，甚至親自買過，以及用買來的蔬果做成料理，應該可以讓他們有興趣嘗試，同時成為親子溝通話題與興趣。

鎖定在親子共玩，自然不能太複雜。王國賢的訣竅是「好玩、有趣、簡單」，利用現有設備與資源，讓市場變為體驗場域，結合故事屋跟菜市場元素，進行一場大人小孩一起聽故事、然後逛市場挑菜買菜、一起利用菜色做出料理的活動；他也從繪本《我絕對絕對不吃番茄》中找尋適合題材，以番茄為主題，為親子示範一場好玩



▲ 桐花季把客家糯米變桐花。(新北市立圖書館土城分館提供)

又實用的閱讀遊戲，「覺得好玩的親子，可以借閱食譜跟繪本，各自從閱讀中找到樂趣。」

結合食譜跟繪本，融合媽媽與孩子的日常需求，轉變成「繪本廚房」系列活動，像是把故事變年菜、用故事妝點居家、把客家糯米變桐花，都是透過繪本讓孩子先聽故事，之後延伸出料理或手作教學，藉機帶孩子到市場體驗挑菜買菜，再透過簡單的食譜料理教學，讓媽媽現學現賣，素人變身大廚，親子一起同樂，在活動中累積閱讀回憶。



► 新北市立圖書館土城分館舉辦把故事變年菜活動。(新北市立圖書館土城分館提供)

王國賢善用土城分館演講廳，與鄰近的土城農會家政班合作開設講座，數千名的家政班成員，因協助圖書館整修時，8萬冊書的上架整理而結緣，而家政班原本就有辦理家政相關講座，現在跟土城分館合作，把這些專業講題拉到演講廳舉行，創造讓更多社區居民可獲得資訊的機會；此外演講廳也跟區公所、地檢署等單位合作，王國賢說，「提供多元專業的講座內容，舉凡法律、生活、烹飪、農業、甚至還有女性居家水電修繕的題目，民眾需要的，我們就儘量安排，把圖書館變成日常就能獲得各類資訊的場所。」

擔任圖書館志工的張幸萱就說，土城分館有完善閱讀環境，取之不盡的資訊，在孩子成長的過程中，「我從館內獲得許多育兒資訊、如何跟青少年孩子相處、當然土城分館齊全的食譜也幫助我很多。」而家住圖書館附近的許智威也說，每年都安排出國行程，圖書館成為他規劃行程最

佳幫手，「不一定要買書，館內的資訊量很足夠，而且還可以影印、上網找資料，簡直就跟便利商店沒兩樣！」

連結在地資源 開辦講座課程

在以農業發展為主的宜蘭三星偏鄉地區，家庭主婦與農耕婦女同樣是圖書館主要的服務對象之一。三星鄉立圖書館館長王碧雅說，在偏鄉的優點是與大部分的在地居民相處久了就會變成朋友，我們會詢問他們的意見，了解圖書館能為他們做什麼。「我覺得這點很重要，不是我們自己拚命埋頭一直做，那不見得是民眾想要的，唯有讓他們說出口需求，我們努力來符合他們的需求，讓民眾獲得所需的同時，我們自己也能獲得成長。」

三星鄉立圖書館在課程安排上，會根據需求規劃課程內容，並且貼心的將活動宣傳單寄送給鄉內每一戶人家。好比過年快到了，居民想在家



◀ 「三星 i 旅行」導覽課程。（三星鄉立圖書館提供）



◀ 三星鄉立圖書館運動防失智課程。(三星鄉立圖書館提供)

中擺上喜氣洋洋的花盆，圖書館就會安排插花課程；有人皮膚容易過敏，也安排了手工皂課程，這些都與使用者的生活息息相關。

在師資的選擇上，王碧雅希望挖掘在地人才，培養素人成為在地師資，讓人才留在三星。「有很多參與課程的學員都是璞玉等我們去挖掘」，像是毛線編織課程的講師林佩姿，原本是帶小孩來圖書館閱讀、參加作文課程，有一次在等待孩子的過程中，王碧雅發覺她正在編織，深聊之後認為林佩姿不但擁有編織的天分，在談吐、表達上也相當得宜，因而成了編織課程的固定講師。學員陳美惠說，冬天織毛帽、披肩、手套；夏天編遮陽帽、水壺提袋，相當實用又生活化。同樣擁有學員身分的林佩姿，則是最喜歡彩繪課程，可以將包包、衣服，妝點成自己喜歡的圖案，實用又好看。三星鄉立圖書館對她們來說，已是生活上不可或缺的好朋友。

王碧雅也整合在地資源，與耕莘健康管理專科學校聯合舉辦烘焙課程，讓公部門與學校建立橫向連結的良好關係，並透過多元化的課程安排，讓民眾有不同的體驗。這項免費的烘焙課程，每次一開放報名不到幾小時就額滿，受歡迎程度不在話下。

「我們也很常在假日開館時，遇到民眾來詢問景點在哪裡，我們會熱心幫忙解決。」王碧雅說，在偏鄉地區要取得觀光資訊不如城市便利，於是將館內設置的數位機會中心（DOC）整合宜花輔導團與資訊志工的資源與技術，開發「三星i旅行」App，在11個景點設置iBeacon微型定位裝置技術，不僅提供景點的導航功能，當App感應到藍牙訊號就會推播景點訊息到行動裝置，提供語音及文字導覽。

而三星鄉立圖書館所扮演的角色就是推廣與宣傳，透過實際導覽與志工培訓，並進入社區、搭配大型活動進行宣傳，讓「三星i旅行」App被更多人運用，讓更多人在取得旅遊資訊的同時，也能深入了解三星這塊土地的故事。



▲ 三星鄉立圖書館毛線編織課程。(三星鄉立圖書館提供)

結合醫護資源 守護偏鄉健康

近年來，三星鄉增加許多從外地退休來到當地定居的新興住民，身為高齡化鄉鎮地區，三星鄉立圖書館除了與聖母醫護管理專科學校合作，每週五早上帶領樂齡長者做簡易的運動，延緩老化，也運用數位機會中心帶長輩玩 App 遊戲。王碧雅說，長輩剛開始其實很抗拒，但經過教學後，有些阿公阿嬤會說「原來我孫子是在玩這個」，讓他們了解社會正在流行什麼，也經由親身參與，感受科技其實並不難。

在金山地區同樣以老年人口居多，新北市立圖書館金山分館主任蕭千惠說，長輩多半患有多項慢性疾病，每次回診必須掛不同的科別，雖然醫院有網路掛號，但很多年長者不會使用電腦，子女也多在外地工作，許多長者要去看醫生、掛號很不方便，只能一大早到醫院排隊掛號，加上現場掛號名額有限，總得等上大半天，導致就醫時數倍增。為了服務在地銀髮長者，金山分館因此推出協助長者預約掛號、量血壓的服務，讓子女不在身邊的長輩們感受到關懷，同時與臺大醫



▲ 新北市立圖書館金山分館舉辦「臺大物理治療師——樂活健康動起來」活動。（新北市立圖書館金山分館提供）

院金山分院合作，於圖書館內設置「健康小站」，以及於醫院內設置「轉角遇到書」書架，提供讀者身心健康補給，守護偏鄉長輩健康。

蕭千惠希望讓圖書館成為居民生活的一部分，這也是身為偏鄉圖書館所擁有人親土親的特質，共同在一個社區裡，對生活上的互相分享與協助。

去年，金山分館的陪讀天使，同時也是物理治療師陳冠穎，利用工作之餘，主動規劃「樂活健康動起來」活動，義務帶領偏鄉長者們進行體



◀ 新北市立圖書館金山分館邀請臺大醫院金山分院醫生合作策辦書展。（新北市立圖書館金山分館提供）



▲ 新北市立圖書館金山分館「臺大物理治療師——樂活健康動起來」，帶長者進行體適能活動。（新北市立圖書館金山分館提供）

適能活動，舒展筋骨，更號召同事楊登翔加入服務，教長者透過簡單的復健運動，了解如何保持身體健康、養成運動習慣，健康老化，深受高齡讀者喜愛。

臨床心理師江柏均也利用前往金山衛生所進行心理諮商工作前，於圖書館駐點提供民眾免費的預約參考諮詢服務，同時開立「心靈處方箋」，為民眾解決心理上的各種疑難雜症。圖書館同時設置「心靈處方閱讀專區」，提供約 80 本的心靈成長、親子關係、心理學、解決心理困擾及疾病等療癒書籍，方便讀者借閱。讀者劉家君的女兒因感冒扁桃腺腫大，發現患有呼吸中止症，對於孩子健康狀況擔心不已，透過書籍的閱讀與江柏均的建議，讓她不再那麼擔心，了解呼吸中止症並沒有想像中可怕，重要的是要仔細觀察病症，做出正確的判斷與處理方式。

蕭千惠說，「我們會主動去覺察讀者的需求，然後儘量去提供相對應的服務。」為了建立民眾

的健康知識及預防保健觀念，金山分館特別邀集臺大醫院金山分院 8 位醫生聯手推薦適合民眾閱讀的健康保健書籍，策辦「金健康」書展，希望讓在地居民可以藉由閱讀，了解更多健康新知，建立正確的健康觀念。另外，金山分館也舉辦各種與醫療、疾病相關的講座活動，透過動態活動的舉辦吸引讀者參加，進而帶動靜態的閱讀。

30 多歲時就患有糖尿病的吳文惠，因歷經多次被送往急診的經驗，對於如何控制血糖、吃出健康很重視，透過閱讀與參與講座活動，讓她更加了解吃天然食物與適當運動的重要性。張阿妙則對於以抗生素為主題的講座活動印象深刻，演講的醫師讓她了解到生病不能依賴抗生素，建立她良好的醫療觀念。

採訪當天張阿妙、劉家君以及吳文惠，三人彼此分享著健康與天然飲食的概念，身為金山分館的忠實讀者，她們體會到唯有擁有健康的身心靈，才可以真正感受到人生的幸福感。◎