

讀者特搜排行·第一線館員真情公開

圖書館關鍵字

親切溫暖的館員服務 感受閱讀幸福

文／楊雨菲

圖／臺北市立圖書館總館
臺中市立圖書館總館
高雄市立圖書館總館
花蓮縣圖書館

走進圖書館首站——流通服務櫃臺，借書、還書、讀者諮詢，都由第一線館員一手包辦，親切的笑容和服務，讓你在圖書館徜徉自在、感受書香。你知道流通櫃臺詢問度最高的問題嗎？早上、下午、晚上主要來圖書館的族群為何？別錯過本期「北、中、南、東」圖書館總館專題特搜，除了第一線祕辛大公開，也聽聽館員們分享暖心小故事。

我的最愛 (4)

-  臺北市立圖書館總館
-  臺中市立圖書館總館
-  高雄市立圖書館總館
-  花蓮縣圖書館

Q 1 圖書館流通櫃詢問度最高的問題？

北

- (1) 請問廁所在哪裡？
- (2) 哪裡可以查書？
- (3) 如何辦理借書證、新北市的借書證可直接在臺北市使用嗎？

中

- (1) 請問一個人最多可以借幾本書？
- (2) 請問辦借書證要怎麼申辦？

南

- (1) 借閱冊數幾本和借期多久？
- (2) 最近有辦理什麼活動，如說故事或講座活動？
- (3) 洗手間位置、飲水機位置？

東

- (1) 如何辦理借書證？

★ 詢問度最高：如何辦理借書證？

Q 2 近三個月詢問度最高的書名或書籍的類別？

北

- (1) 成人書籍：投資理財類、健康保健、減重（低GI、減醣）、食譜、英文學習等，此外受疫情影響電子書詢問度也增加。
- (2) 中文兒童書：屁屁偵探、怪傑佐羅利、鬼滅之刃、知識性漫畫。
- (3) 外文圖書館：適齡的書、Magic tree house、公主、Thomas、漫威等影視類的書籍。

中

- (1) 兒少書籍：《怪傑佐羅利》、《科學實驗王》
- (2) 成人書籍：財經創業投資相關、醫療保健食譜類別（例如低GI、生酮飲食。）

南

- (1) 金庸小說
- (2) 旅遊類
- (3) 財經類
- (4) 手工藝類圖書
- (5) 疫情影響口罩慌：借閱製作口罩套的讀者也不少。

東

- (1) 植物大戰殭屍系列
- (2) 如果歷史是一群貓
- (3) 原子習慣：細微改變帶來巨大成就的實證法則

★ 詢問度最高：財經相關書籍

Q 3

早上、下午、晚上主要來圖書館的族群為何？有何不同需求？

早上

下午

晚上

北

樂齡、考生、親子

樂齡族群喜歡閱讀報紙及期刊或參加樂齡活動、讀書會，考生抽號碼牌自修，父母祖父母帶著幼兒來館內借書。

小學生

放學後小學生會到兒童室寫功課看書，視聽室每日下午有影片欣賞。

上班族

上班族下班後來還書、領取預約書籍。
(疫情期間因實名制的關係，還書的讀者喜歡使用自助還書機，不需進入館內。)

中

樂齡、考生

樂齡族群喜歡到報章雜誌區閱報，考生來自修讀書。

不分年齡的讀者

各種族群皆會到館活動的時間。

上班族

上班族下班後來到館領取預約書籍居多。

南

樂齡、國小、幼兒園的師生

祖父母來圖書館念故事給學齡前的孫子聽，暑假時會有來自國小、幼兒園的師生來圖書館進行班級訪問或者是純粹參觀。

親子、學生、外地旅客

家長會帶放學的孩子來圖書館完成作業，近考試期間，學生會來這裡自修。總館是高雄地標，會有來自外縣市／國外，各地的觀光客蒞臨。

親子、考生

父母來館內借書、睡前唸故事給孩子聽，自修的學子仍然會繼續努力到夜間 10 時閉館。

東

樂齡

樂齡族群主要看報、看雜誌。

家庭主婦

主要借閱食譜及兒童繪本。

學生

學生自修為主。

★ 上午：樂齡族群

★ 下午：親子兒童

★ 晚上：上班族、自修學生

Q 4 讀者來圖書館的高峰期及離峰期？

北

高峰期：寒暑假、週六日

低峰期：平日晚間 19：00 後

中

高峰期：假日、預約書到館後的下班時間

(總館為週二、週五)

低峰期：平日晚間 19：00-21：00

南

高峰期：假日 14：00~18：00、平日下班時間

(通常是下班來取預約或通閱圖書)

低峰期：平日上午、晚間 19：00 後

東

高峰期：平日 17：00~18：00

假日 10：00~11：00

低峰期：平日 15：00~16：00

假日 14：00~15：00

★ 最高峰：假日下午時段
★ 最離峰：晚間 19：00 後

Q 5 和讀者互動當中，印象深刻的小故事？

臺北市立圖書館總館 楊淑雅



臺北市立圖書館小小世界外文圖書館每周日都會舉辦英文說故事活動，邀請小朋友一起參加，其中有一對可愛的小姐妹，她們是忠實粉絲，尤其在國小的時候，幾乎每周來聽故事、做勞作，直到有次在路上遇見姊妹的媽媽，她說：「感謝圖書館提供資源給民眾利用，讓孩子們養成喜歡閱讀英文的好習慣。」

臺中市立圖書館總館 石珮瑾



在飄著細雨的傍晚，一個坐著輪椅的媽媽帶著年約 7-8 歲的小朋友來圖書館借書，當時看到這一幕，便趕緊為他們撐傘，及請同事協助辦理借書手續，這位媽媽表達感謝之情，也讓館員們心中感到暖暖的。

高雄市立圖書館總館 池佳蕻



有個學生喜歡在課餘時間到圖書館讀書，因他「趴著」的閱讀姿勢及桌上散亂的書籍吸引館員目光，一問得知這位同學來自經濟弱勢的單親家庭，因媽媽工作關係，無法常陪伴他讀書，但懂事的他並非沉迷於電動，反而喜歡到圖書館看書，因為對他而言，圖書館如同知識大客廳。

花蓮縣圖書館 莊英莉



有位女性讀者非常喜歡閱讀，是圖書館年長組的借書王，她曾說：「因為家中沒有電視，而書籍就是她的精神糧食。」雖然館內自助借書機提供讀者便利服務，但她還是偶爾喜歡到服務臺借書，因為與館員們互動比較有溫度的感覺。