

國立公共資訊圖書館作為第三場域與非使用者研究

A Study on National Library of Public Information as Third Place and Its Non-users

許瓊惠

Chiung-Hui Hsu

國立公共資訊圖書館閱覽諮詢科科長

Chief, Circulation Section, National Library of Public Information

柯皓仁 (通訊作者)

Hao-ren Ke

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library & Information Studies, National
Taiwan Normal University

【摘要 Abstract】

近年來我國公共圖書館發展事業受到中央及各縣市政府之重視，不論在空間、服務內容上，均展現出與傳統公共圖書館不同之樣態，從國內公共圖書館趨向營造出幸福感，亦即讓公共圖書館的存在成為居民覺得居住在此非常幸福的理由，強調以人為中心的服務設計，因此，公共圖書館應展現其在民眾生活中的價值，讓居民對於圖書館的需求形成密不可分的關係。本研究旨在了解國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）對於使用者生活之成效及作為第三場域之影響，並進一步探究民眾不使用國資圖的原因。

研究發現，國資圖的使用者以臺中市地區的民眾為主，女性多於男性，單身、學生占多數，年齡介於 19 至 34 歲為主要使用族群，使用方式仍以借閱圖書為主要目的。以參觀為目的的民眾逐漸減少，越來越多的使用者為常到館利用之高度使用者，而大部分民眾並不會太

長時間停留在國資圖館內。大部分的使用者認為國資圖在提供各項知識、技能的學習活動；完成學校作業、工作或專業需求目標；提供健康、醫療資訊以及提供良好豐富的文學小說類圖書及影片對其幫助最大。

國資圖符合平等主義、方便可及的、樸實的、愉快的氣氛以及家之外的家等五個第三場域特徵，其與國資圖之成效評估具有相關緊密的關連性。另外，國資圖的非使用者不使用國資圖的原因多為個人因素。最後，依本研究結果提出建議提供國資圖規劃服務之參考。

In recent years, the development of public libraries has received the attention of the central and local governments. From spaces to services, public libraries nowadays have shown different styles from traditional ones. Public libraries can create a sense of well-being, which means that the existence of public libraries makes citizens feel that they are very happy and blessed to live here. In additions, public libraries have emphasized people-oriented service design to demonstrate their values to people's lives and increase citizens' needs for libraries. The purpose of this study is to understand the impact of National Library of Public Information (NLPI) on user life outcomes, and the impact on itself as a "third place". Then further explore why people do not use NLPI.

The study results show that the users of NLPI are mainly citizens of Taichung City, and female are more than male. The majority of users are singles, students, and people between the ages of 19 and 34. Borrowing books is the main purpose while the number of tourists is gradually decreasing. More and more people are highly users who often visit and use NLPI. However, most users don't stay in NLPI for too long. Most users believe that NLPI provides learning activities with various knowledge and skills, and can satisfy their school assignments, work or professional needs. Also, providing health, medical information, and a wealth of literary fiction books and videos is the biggest help, according to the feedback of NLPI users.

The NLPI conforms to five characteristics of the third place including "the third place as leveler", "accessibility and accommodation", "low

profile”, “the mood is playful” and “a home away from home”. The NLPI as a third place is highly correlated with its effectiveness evaluation. Besides, the primary reason why non-users do not use NLPI is personal reasons. At last, the suggestions for the future planning of the NLPI service are provided according to the results of this study.

【關鍵字 Keywords】

第三場域、成效評估、非使用者、公共圖書館、使用頻率

Third place, Effectiveness evaluation, Non-user, Public library, Usage frequency

壹、前言

近年來公共圖書館的發展逐漸受到重視，教育部於民國 100 年 7 月 7 日核定「圖書館事業發展策略與方案研訂計畫」，邀請各級圖書館代表及學者參與討論，達成臺灣圖書館界對未來圖書館事務黃金十年發展共識。在圖書館環境與設備改善部分，教育部投入經費 22 億 8,568 萬元補助 942 間公共圖書館，鄉鎮圖書館環境設備獲得大幅改善，而公共圖書館豐碩的改造成果，有效引起地方政府及民間對於閱讀建設的後續投注（國立公共資訊圖書館，2015），從各直轄市、縣市總館的興建可以看出，公共圖書館儼然成為執政的指標項目之一，也表現出其高度被重視的程度。公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終身學習、獨立判斷、文化發展的環境，在服務及空間規劃上，公共圖書館提供了各種不同於以往的空間，做更多元化的利用，例如休憩小站、討論小間、青少年自造空間、誠品化書架、多媒體與展示空間的設置，打破了過去民眾對於圖書館應該是個安靜、不可飲食、除了閱讀外不可做其他事情的刻板印象。

此外，公共圖書館因民眾對於圖書館的使用習慣改變，在資源上與公共圖書館產生競爭之競爭者越來越多，如其他類型圖書館、書店、網際網路或網路代理商等，公共圖書館不再是充實知識的唯一場

域。因此公共圖書館應該積極了解圖書館在使用者的生活所扮演的角色，及其能提供的資源與服務，以為社區帶來正面效益，展現圖書館價值。在整體社會環境的改變下，公共圖書館面臨成本效益、數位發展以及多元文化社會形成的多種挑戰，應適度調整最適合的服務與策略來吸引讀者，保障弱勢貧困者獲得資訊和自學的權利，因為公共圖書館對於民眾而言，是一個重要的場域。

因此，本研究旨在以國立公共資訊圖書館(以下簡稱國資圖)為研究對象，探討公共圖書館在民眾生活中所扮演的角色，並進一步了解國資圖非使用者不利用國資圖的原因，以提供更符合民眾期待的服務。

一、研究目的

本研究目的在分析國資圖服務及資源對於使用者日常生活的助益，以及其作為第三場域對使用者之影響、非使用者不使用國資圖的原因，最後以本研究結果提供國資圖未來營運之建議。準此，本研究之研究目的主要探討下述三項：

- (一) 了解國資圖對於使用者生活之助益。
- (二) 了解國資圖作為第三場域對使用者之影響。
- (三) 探究民眾不利用國資圖之原因。

二、研究問題

基於上述的研究動機與目的，本研究問題有下列幾點：

- (一) 國資圖對於使用者生活的助益為何？
 1. 國資圖在教育及學習方面對使用者所獲得之助益為何？
 2. 國資圖在工作方面對使用者所獲得之助益為何？

3. 國資圖在日常活動方面對使用者所獲得之助益為何？

4. 國資圖在休閒方面對使用者所獲得之助益為何？

(二) 國資圖作為第三場域對使用者之成效為何？

1. 國資圖具備第三場域的哪些特徵？

2. 國資圖作為第三場域與成效評估之相關性為何？

(三) 民眾不使用國資圖的原因為何？

貳、文獻回顧

本節文獻探討首先說明公共圖書館成效評估的相關研究，接著說明有關公共圖書館作為第三場域之相關文獻，最後探討使用者與非使用者對於圖書館需求之相關文獻。

一、公共圖書館的成效評估

Vakkari & Serola (2012)二位學者針對芬蘭民眾進行抽樣調查，以了解公共圖書館對民眾在生活中的影響，在其研究整理中發現，民眾認為公共圖書館的影響因素分為教育、工作、日常活動及休閒四個面向(圖 1)，並且將之再細分為 22 種情形，該研究中發現公共圖書館對民眾閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、閒暇時自我學習、旅遊資訊及文化活動參與等方面的影響最大，對於工作求職資訊、社會議題、消費者權益、戶外運動、育兒及學校教育資訊相對而言影響較小。Vakkari et al. (2016)等五人針對挪威、荷蘭、芬蘭、美國以及南韓五個不同的國家，發表了抽樣調查結果，在其研究中，將原先 Vakkari & Serola (2012)年研究的 22 個影響因素，修正為 19 個，原 22 個因素中的「與工作相關學習」併入「工作技能培養」、「閱讀小說類書籍」與「閱讀非小說類書籍」合併為「閱讀小說與非小說」、「戶外活動」與「大自然興趣」合併為「戶外活動」，調整後之因素更為精簡。該研究結果顯示，這五個國家對民眾生活影響最大的因素均為閱讀小說與

非小說，而各國民眾或因個人年齡、教育程度或國情而使受益層面不同，但對於社會及文化價值則不會有太大差異。

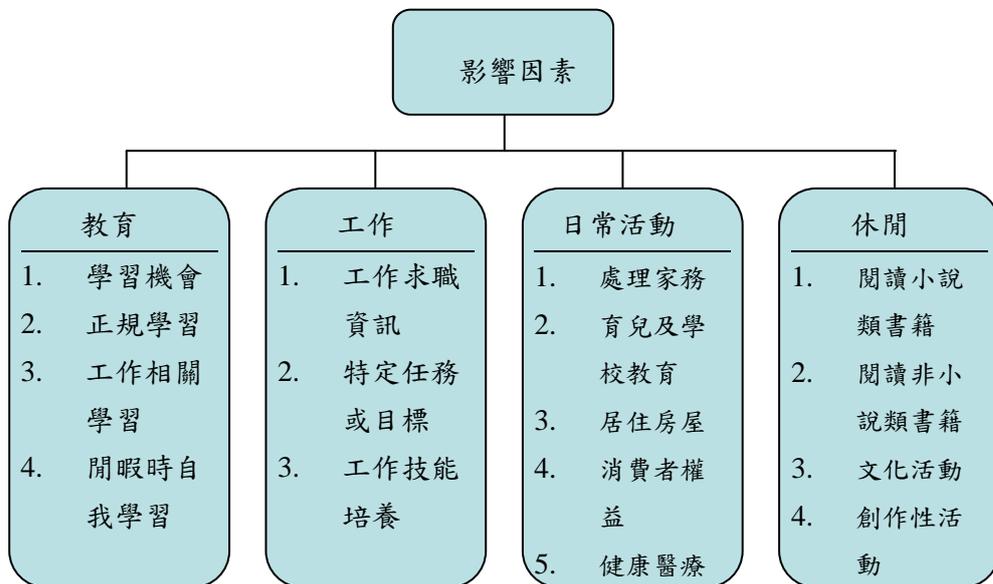


圖 1 公共圖書館對民眾生活之影響因素

資料來源：Vakkari, P, & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research*, 34(1), (2012), p40. Vakkari, P, Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., & Sin, S.C. (2016), Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), p351.

二、公共圖書館作為第三場域

第三場域是美國社會學家 Oldenburg 在 1989 年研究二次大戰後美國郊區發展的新社區型態時首先提出的，在其書中說明三個場域的意義和三者的相對重要性，第一場域是最重要的家，它是成長中的孩子第一個經常和可預測的環境，對他或她的發展有重大影響，也是個人長期港灣；第二場域則是指工作場所，它是必須花費長時間以及供給生活、提昇生活品質的場所。而第三場域是一個泛稱美好的各種公共場所，包括咖啡館、書店、酒、美髮沙龍以及其他社區視頻中心，他提出第三場域包含非正式公眾生活的核心內涵，並定義為「各種提供人們在居家空間和工作場所之外的地方，舉辦個人經常性、自願

性、非正式的，並愉快期待的聚會之公共場所的通稱」(Oldenburg, 1989)。

Habermas (1989)把公共場所定義為不受任何權力制約，開放給公眾自由參與並進行討論的特定地方，這類地方具備三項關鍵特質，第一為開放，它公開給大眾自由參與；第二為平等，不論社會地位出身，公候將相，販夫走卒，在這裡都可以平等交流；第三則為包容，允許所有參與者就其不同的背景、價值和信仰的議題進行討論。公共圖書館作為場所，除了以上三個特質外，還有那些因素可以吸引民眾使用，本研究就第三場域的特徵進一步探討第三場域對於民眾所扮演的功能與角色關係。

Oldenburg (1989)認為第三場域應該具備八項基本特徵：中性場所、平等主義、對話為主要活動、方便可及的、常客、樸實的、愉快的氣氛、家之外的家。

第三場域論述除了提出以上八項特徵外，Oldenburg 認為第三場域在個人層面及社會層面具有很大的貢獻。因此，第三場域並不侷限於特定形式，以自由、開放、交流與共享為主要特色，提供公眾一處自發的、非正規且開放給所有人使用的公共空間，有助於社會包容，也具有積聚資源與人氣的功能。第三場域可以建立人們社會關係與連結場域，增加公眾交流的機會，為人們提供一處激發思考和促進交流或合作的環境(Chen & Ke, 2017)。

Oldenburg (1989)之理論雖未將公共圖書館列入第三場域中，但仍吸引各國學者開始關注公共圖書館作為公共空間對於使用者及社區之影響相關研究，截至 2013 年為止，學者咸同意公共圖書館在理念與精神上符合第三場域之概念(Chen & Ke, 2017)。Fisher et al. (2007)利用 Oldenburg 第三場域與 Creswell 的定義來檢視西雅圖公共圖書館，認為符合中性場所、平等主義及家之外的家三項，其餘五項不符合，不符項目之原因為西雅圖公共圖書館對話仍非主要活動、雖有固定使用者，但因場域寬廣，降低巧遇機會、使用者多投注於自身事務

較無與他人接觸、使用者所從事的活動本質仍較為嚴肅，加上公共圖書館大膽而標新立異之建築，與第三場域的低調樸實仍不太一致。Aabø & Audunson (2012)亦以第三場域檢視挪威公共圖書館，發現符合中性場所、平等主義、方便可及、樸實的、愉快的氣氛及家之外的家共六項特質，並指出對話非公共圖書館之主要活動，而經常使用者也並未居於溝通網絡的中心。相同研究結果也顯示在 Lin(2015)的個案研究，他認為新加坡的裕廊區域圖書館是年輕人的潛在的第三場域，該研究以 Oldenburg 第三場域研究該圖書館後發現，裕廊區域圖書館符合第三場域中的中性場所、平等主義以及方便可及等三項特徵，其餘特徵則無顯著性，該公共圖書館對於學生而言，扮演了3個功能，分別是社交場域、讀書場域以及資訊、娛樂場域，並且研究發現公共圖書館作為一個場域的重要性和意義之大，能持續吸引使用者的心，因為圖書館對使用者而言是一個重要的場域。茲將前述 Fisher et al. (2007) 、Aabø & Audunson (2012) 、 Lin (2015) 的研究結果整理為表 1，可知中性場所和平等主義是三個研究中的公共圖書館共同具有的第三場域特徵，並且均發現在公共圖書館中，對話並不是主要的活動，基於圖書館本身的特性或建築特性，常客特徵亦不明顯。

表 1 公共圖書館與第三場域研究一覽表

第三場域特徵	Fisher 等人(2007)	Aabø 與 Audunson (2012)	Lin(2015)
中性場所	○	○	○
平等主義	○	○	○
對話為主要活動			
方便可及的		○	○
常客			
樸實的		○	
愉快的氣氛		○	
家之外的家	○	○	

儘管公共圖書館未與第三場域全然相符，但其特質對於公共圖書館仍有研究價值，即使現今實體和虛擬空間界線日漸模糊，圖書館提供舒適的環境，吸引民眾待在館內並從事各項活動，圖書館內擁有豐

富且免費的各式館藏，可滿民眾資訊及生活需求；最重要的是，圖書館如何成為一個適當、吸引人的場域，能夠支援並滿足不同年齡層次的使用者，是公共圖書館要面臨之挑戰。1994 年聯合國教科文組織發布之《公共圖書館宣言》，指出公共圖書館提供無私的服務，列舉公共圖書館的 12 項任務，不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語言及社會地位而有差異 (UNESO, 1994)。2010 年國際圖書館協會聯盟公共圖書館委員會更進一步提出 10 項《公共圖書館宣言補充建議》(Koontz & Gubbin, 2010)，期望公共圖書館能運用蓬勃發展的網路科技在民眾服務中。因此，公共圖書館應積極主動的凸顯其價值與服務，隨時掌握民眾的需求與興趣，並將民眾的需求呈現在館藏特色與圖書館活動中。為了讓社區的所有成員都能利用公共圖書館的服務，因此館舍位置、閱讀及學習的設備、開放時間等，都必須從使用者的角度考量；對那些無法到館的使用者也應有同樣的考量 (毛慶禎, 2003)。因此，本研究將透過 Oldenburg 的第三場域特徵檢視國立公共資訊圖書館具備多少第三場域的特徵，並進一步探討公共圖書館對於民眾代表一個什麼樣的場域。

三、使用者及非使用者對於圖書館需求研究

公共圖書館以其所在地區的居民為主要的服務對象，公共圖書館要發揮教育民眾、資訊傳遞、充實文化及倡導休閒四大功能，有賴於民眾對公共圖書館的廣泛利用 (施孟雅, 1992)。公共圖書館的研究對象依其使用與否，區分為使用者及非使用者。過去研究部分會將之分類為讀者與非讀者，然因隨著時代變遷，公共圖書館的功能及服務越來越多元，數位資源大量增加，或配合社區居民需求，提供藝文展示而有類博物館之功能，讀者不再限於親自到訪圖書館為前提，即使到館亦未必以借閱圖書、閱讀等活動為主。美國 Schamburg 鎮公共圖書館曾進行抽樣調查，將使用者分為二類，一年中使用圖書館次數達 12 次以上者為高度使用者，1 到 11 次者為中度使用者，不涉及圖書館者為非使用者 (吳明德, 1980)，該研究仍以使用者及非使用者作

為區分標準。圖書館的使用者不一定以實際到館利用圖書館服務的方式，才算使用者，如遠端利用網路諮詢服務、或利用通閱方式借閱書籍者亦應包含在內，因此其定義之非使用者係指非閱讀使用者。D'Elia (1980) 認為非使用者不利用圖書館的原因不是不喜歡圖書館，而是非使用者本身取得資訊的管道並非來自於此，包含完全不使用者 (Hard-core nonusers) 以及潛在使用者 (Potential users)，其中潛在使用者型的非使用者未來較有可能成為圖書館的使用者。

國內使用者與非使用者研究部分，曾淑賢 (1990) 針對臺北市民生社區讀者與非讀者進行抽樣調查，並進行特質分析，其中讀者具備利用公共圖書館的經驗，對公共圖書館的功能、服務有一定的認識，並肯定其存在價值；而非讀者除了對於公共圖書館認識不如讀者，也感受不到公共圖書館的重要性。該研究發現 11 項結論並提出對於公共圖書館經營者 6 項建議。公共圖書館非使用者會隨著地區、國家、時間的不同而有差異。施孟雅 (1992) 分析國外對使用者及非使用者的研究，以及曾淑賢 (1990) 針對臺北市民生社區抽樣調查使用者與非使用者研究，歸納出使用者與非使用者的特性有五大部分，分別為人口統計特性、媒體利用情形、生活型態、對圖書館的看法以及不使用公共圖書館的原因。研究公共圖書館使用者與非使用者同等重要，非使用者並非一定是對圖書館本身持反對意見，有可能是有另外個人因素或特質，或只是因為他們有其他管道可以取得資訊而不使用圖書館 (吳佳容, 2010)，瞭解非使用者不利用公共圖書館的原因，能讓公共圖書館重新檢視所提供的各項資源與服務是否符合民眾所需，進而提昇圖書館的服務品質。

參、研究設計與實施

本研究採取問卷調查方式，針對國資圖的使用者與非使用者發放問卷，除了國資圖外，亦於國立自然科學博物館、國立臺灣美術館及咖啡館等類似場域開放或開館時間發放問卷，以瞭解使用者空間使用情形及非使用者對於國資圖的認知與需求，自 2016 年 11 月 30 日至

2016年12月13日止，共回收699份有效問卷，並將所收集的資料進行分析與研究，茲將本研究之研究方法、研究工具、研究問卷內容與操作型定義、問卷發展逐一說明如後。

一、研究架構說明

本研究從圖書館作為場所以調查國資圖對於使用者有何影響，並分析出其對與於民眾生活、工作、日常活動以及休閒的成效，研究架構如圖2所示。研究者以國資圖為研究對象，探討其作為公共場所對於使用者之影響，並探析民眾不使用國資圖之原因。

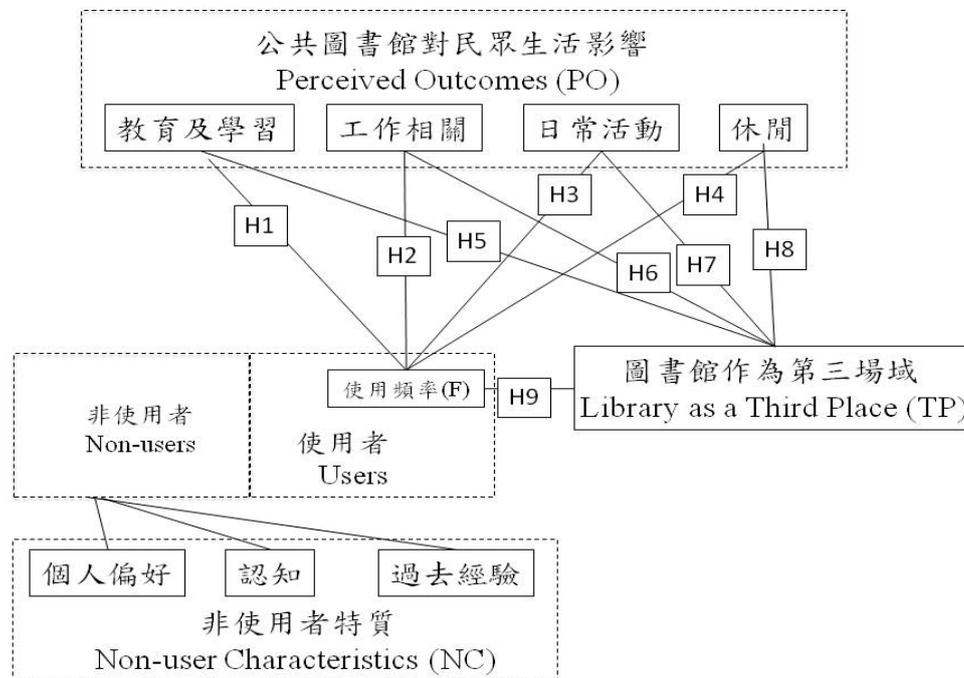


圖2 研究架構圖

二、研究假設

本研究提出以下假設：圖書館使用頻率與民眾生活之影響有正相關，圖書館作為第三場域與民眾生活之影響有正相關，圖書館使用頻率與圖書館作為第三場域之間亦有正相關。

(一) 圖書館使用頻率(F)與公共圖書館對民眾生活影響(PO)之間

Chen & Ke (2017)提出公共圖書館提供的服務，對使用者而言是重要的，且使用者的使用頻率與生活資訊、文化活動、工作相關以及教育學習等四個成效評估指標均呈現正相關。因此，本研究假設如下：

- H1：民眾使用國資圖的頻率與教育及學習有正相關。
- H2：民眾使用國資圖的頻率與工作相關有正相關。
- H3：民眾使用國資圖的頻率與日常活動有正相關。
- H4：民眾使用國資圖的頻率與休閒有正相關。

(二) 圖書館作為第三場域(TP)與公共圖書館對民眾生活影響(PO)之間

Chen & Ke (2017)提出圖書館作為場所，依其場所聚會緊密度與生活資訊、文化活動、工作相關及閱讀學習具正相關性，因此，本研究假設如下列 4 項：

- H5：國資圖作為第三場域與民眾教育及學習有正相關。
- H6：國資圖作為第三場域與民眾工作相關有正相關。
- H7：國資圖作為第三場域與民眾日常活動有正相關。
- H8：國資圖作為第三場域與民眾休閒有正相關。

(三) 圖書館使用頻率(F)與圖書館作為第三場域(TP)之間

Chen & Ke(2017) 研究發現圖書館的使用者之使用頻率、獲益之成效、將公共圖書館作為各種聚會場所，以及網絡中社會資本的程度間有正向的統計顯著關係，公共圖書館作為一個場域的重要性和意義之大，能持續吸引使用者的心，因此根據上述，本研究假設如下：

- H9：對國資圖使用頻率與國資圖作為第三場域有正相關。

三、研究問卷內容與操作型定義

本研究問卷包含基本資料、民眾使用國資圖總館的情形及目的、國資圖對民眾生活的影響、國資圖作為第三場域對民眾的影響，以及非使用者對國資圖的看法和經驗等五大部分。因文章篇幅限制，本文除民眾使用國資圖的頻率外，不對民眾使用國資圖總館的情形及目的進行探討。

(一) 民眾使用國資圖總館的頻率

民眾到國資圖總館的頻率之操作型定義，係指受訪者平均多久來一次國資圖，分為每天來或幾乎每天來、每星期至少來一次、每個月至少來一次、一年內來 4-11 次、一年內來 1-3 次、超過一年以上沒來過、今天第一次造訪、從未造訪過。

(二) 國資圖對民眾生活的影響

參考 Vakkari et al (2016) 的研究，將圖書館對民眾生活的影響分為教育、工作、日常活動及休閒四個構面 19 項因素，其操作型定義為：本研究將國資圖對民眾生活的影響定義為國資圖所提供的各項資源與服務，能夠使民眾在教育、工作、日常活動及休閒等獲得幫助。

(三) 國資圖作為第三場域對民眾的影響

參考 Oldenburg(1989)所提第三場域為家和工作場所之外的非正式公共空間，該場所包含了中性場所、平等主義、對話為主要活動、方便可及的、常客、樸實的、愉快的氣氛以及家之外的家等 8 大特性。其操作型定義如表 2：

表 2 「國資圖作為第三場域對民眾的影響」定義

1. 中性場所(on Neutral Ground)	操作型定義：本研究定義為國資圖是一個允許個人自由進出、不受拘束的公開場所，使用者在國資圖可滿足個人社交需求，但不需盡地主之誼，也可以保有部分個人隱私。
2. 平等主義	操作型定義：本研究定義為國資圖是一個去階級化、包容平等的地方，提供不同的資源與服務，滿足各類民眾的需求，不會設定使用門檻，也不因民眾性別、年齡、地位、背景而有差異。
3. 對話為主要活動(Conversation is the Main Activity)	操作型定義：本研究定義為國資圖是一個允許民眾適當交談的場所，民眾在使用此空間時，可以與他人參與討論或交談。
4. 方便可及的(Accessibility and Accommodation)	操作型定義：本研究定義為國資圖地標明顯、交通方便，不需要花費太多時間即可到達，提供長時間的開放服務。
5. 常客(the Regulars)	操作型定義：本研究定義為經常到訪國資圖的民眾會注意到彼此，甚至會遇到熟悉的人。
6. 樸實的(a Low Profile)	操作型定義：本研究定義為國資圖的環境、設備及裝潢整潔舒適，並不過度華麗，到訪的民眾不需刻意打扮，且到國資圖的花費也不會太多。
7. 愉快的氣氛(the Mood is Playful)	操作型定義：本研究定義為國資圖的氛圍是親切、友善的，民眾在國資圖可以自在的閱讀、參與活動，容易吸引民眾重覆到訪國資圖。
8. 家之外的家(a Home away from Home)	操作型定義：指受訪者通常會和誰一起到國資圖，包含朋友、同學、父母長輩、子女、兄弟姊妹、親戚、工作同事、鄰居及其他

(四) 非使用者對國資圖的看法和經驗

參考施孟雅(1992)、曾淑賢(1990)等人研究，歸納出使用者與非使用者的特性，並將特性再分類成人口統計特性、個人因素、認知及經驗四大構面。本研究操作型定義及題項試述如表3：

表3 「非使用者對國資圖的看法和經驗」定義

1. 人口統計特性

	操作型定義：本研究定義國資圖的使用者與非使用者在人口統計如年齡、教育、性別、收入、職業等因素影響而有差異。
2.	個人因素 操作型定義：本研究定義國資圖的使用者與非使用者會因為民眾個人興趣偏好、時間、個人需求、取得管道等因素影響而有差異。
3.	認知因素 操作型定義：本研究定義國資圖的使用者與非使用者會因為民眾個人對國資圖的看法、滿意度與評價以及使用圖書館的能力因素影響而有差異。
4.	經驗 操作型定義：本研究定義國資圖的使用者與非使用者會因為民眾過去對國資圖的環境與服務、設備與館藏使用經驗而受到影響。

四、問卷前測

本研究依據專家學者修訂問卷後，隨即進行研究問卷前測，共回收問卷 42 份，將前測問卷整理後，利用 SPSS 統計軟體檢驗問卷信度 Cronbach's Alpha 值，本研究前測問卷經檢驗後在圖書館成效整體的 Cronbach's Alpha 值為 0.963，第三場域整體的 Cronbach's Alpha 值為 0.960，每個構面題項的 Cronbach's Alpha 值均達 0.7 以上，本研究依據實施前測所獲的填答情形，調整及修訂問卷題目、題號及完整性，彙整成最終的研究調查問卷。

肆、研究結果

本節旨在分析研究問卷之結果，分析民眾基本資料及使用國資圖總館的情形及目的；其次分析國資圖總館成效，歸納出公共圖書館服務對於民眾生活的效益及影響面向；再分析國資圖作為第三場域對民眾的影響；最後析解非使用者對國資圖的看法和經驗。

一、描述性統計分析

問卷實施期間共發放 735 份問卷，排除明顯胡亂填答者，實際有效問卷共計 699 份，有效問卷比例為 95%。本研究之回收樣本以女性填答者居多，女性 235 位占 59.6%，男性共 159 位占 40.4%。

本研究受訪者當中，使用者使用頻率集中在二個區間，每星期至

少來一次共 111 位 (15.9%)，而每個月至少來一次共計 107 位 (15.3%)，第一次造訪者則有 18 位 (2.6%)。本研究以一年內到館次數達 12 次以上為高度使用者，到館 4 次至 11 次為中度使用者，而一年內僅到館 1 至 3 次者為低度使用者，準此，統計國資圖的所有使用者中，高度使用者占 65.5%，中度使用者占 15.7%，而低度使用者則占 18.8%，可得知國資圖的使用者以高度使用者占最大多數(表 4)。

表4-1 表 4 國資圖總館使用頻率情形統計表

使用頻率	樣本數	有效樣本百分比
每天來或幾乎每天來	40	10.2
每星期至少來一次	111	28.2
每個月至少來一次	107	27.2
一年內來 4-11 次	62	15.7
一年內來 1-3 次	56	14.2
今天第一次造訪	18	14.2

民眾使用國資圖總館的時間以 1 小時以上未滿 2 小時居多，計 127 位(32.3%)，其次為 2 小時以上未滿 4 小時，計有 111 位(28.2%)，使用未滿 30 分鐘的民眾較少，共有 14 位 (3.6%)，81.1%的民眾停留時間不超過 4 小時。顯示出國資圖到訪之民眾，長時間停留在國資圖的比例並不高(表 5)。

表 5 民眾使用國資圖總館停留時間統計表

停留時間	樣本數	有效樣本百分比
未滿 30 分鐘	14	3.6
30 分鐘以上未滿 1 小時	67	17.0
1 小時以上未滿 2 小時	127	32.3
2 小時以上未滿 4 小時	111	28.2
4 小時以上未滿 6 小時	48	12.2
超過 6 小時	26	6.6

二、國資圖總館成效分析

(一) 國資圖的服務對民眾生活的幫助

依研究結果來看，不論是在教育、工作、日常活動以及休閒方面，使用者平均而言均同意對其生活有所幫助，尤其是在「可以培養我自學的習慣，有助於我終身學習」，以及「可以提供各項知識、技能的學習活動」。從整體構面來看，國資圖的使用者認為教育對其生活影響最大，其構面均值為 4.26，其次依序為工作、休閒以及日常活動，如表 6。

表 6 民眾在生活上獲得助益之量表統計表

構面	面向	平均數	標準差	構面均值
教育	提供各項知識、技能的學習活動	4.31	.694	4.26
	輔助正規學習	4.09	.789	
	培養我自學的習慣，有助於終身學習	4.39	.735	
工作	幫助獲得職涯規劃上的資訊	3.90	.818	4.03
	幫助完成學校作業、工作或專案需求的目標	4.13	.761	
	獲得工作上需要的各項知識和技能	4.05	.740	
日常活動	提供有助於完成家事、居家整理的資訊	3.80	.827	3.88
	提供有關育兒及學校教育、升學的資訊	3.96	.823	
	提供居住、房屋資訊	3.61	.890	
	提供消費者權益或日常生活法律常識	3.84	.801	
	提供健康、醫療的資訊	4.04	.705	
	提供國內外旅遊、休閒資訊	4.11	.717	
	提供提昇人際關係與社交網絡的資訊	3.79	.807	
休閒	提供品質良好、豐富的文學小說類圖書及影片	4.28	.723	3.95

提供參與藝術、文化性活動	4.18	.730
提供參與創意、創作性活動	3.76	.758
提供有關戶外活動、健身、運動、保育自然相關的講座/活動	3.81	.720
提供有關文學、歷史及社會觀察的講座/活動	3.87	.729
提供有關參與社會重要議題的講座/活動	3.77	.743

註：非常同意=5、同意=4、普通=3、不同意=2、非常不同意=1。

國資圖成效評估之因素分析

本研究利用 SPSS 進行因素分析，採主成份分析，並選擇直接斜交法，收斂疊代為 25，分析結果如表 7 所示。

經因素分析得出三個因素，分別為「教育學習與工作」、「休閒相關」以及「日常活動」三種類型。其中教育學習項目包括提供知識技能的學習活動、培養自學習慣、幫助完成學校作業、工作或專案需求目標、輔助正規學習、提供品質良好豐富的文學小說類圖書及影片、獲得工作上知識和技能，以及幫助獲得職涯規劃上的資訊等 7 項。在休閒相關方面，包括提供文學提供有關文學、歷史及社會觀察的講座/活動、提供有關戶外活動、健身、運動、保育自然相關的講座/活動、提供參與創意、創作性的活動以及提供參與藝術、文化性的活動等 5 項。至於日常活動方面，則包含提供居住、房屋資訊、提供消費者權益的資訊 (或日常生活法律常識)、提供有助於完成家事、居家整理的資訊、提供健康、醫療的資訊、提供有關育兒及學校教育、升學的資訊、提供國內外旅遊、休閒相關資訊以及提供提昇人際關係與社交網絡的資訊等 7 項。由因素 1 來看，顯示國資圖使用者將教育與工作歸為同一類型。

本研究教育學習因素能夠解釋 41.693% 的樣本數，休閒相關因素為 11.285%，日常活動因素則為 8.351%，累積解釋變異量達 61.329%。

表 7 國資圖成效評估因素分析樣式距陣

	因素		
	1	2	3
提供各項知識、技能的學習活動	0.866	0.009	0.067
培養自學的習慣，有助於我終身學習	0.835	-0.080	0.053
幫助完成學校作業、工作或專案需求的目標	0.751	-0.007	-0.130
輔助正規學習	0.723	0.034	-0.110
提供品質良好、豐富的文學小說類圖書及影片	0.599	0.359	0.098
獲得工作上需要的各項知識和技能	0.572	-0.003	-0.287
幫助獲得職涯規劃上的資訊	0.545	0.019	-0.329
提供有關文學、歷史及社會觀察的講座/活動	-0.033	0.868	0.022
提供有關參與社會重要議題的講座/活動	-0.105	0.859	-0.071
提供有關戶外活動、健身、運動、保育相關講座/活動	-0.061	0.790	-0.127
提供參與創意、創作性的活動	0.047	0.718	-0.024
提供參與藝術、文化性的活動	0.264	0.634	0.062
提供居住、房屋資訊	-0.092	-0.019	-0.897
提供消費者權益的資訊 (或日常生活法律常識)	-0.093	0.076	-0.842
提供有助於完成家事、居家整理的資訊	0.163	-0.153	-0.773
提供健康、醫療的資訊	0.038	0.093	-0.678
提供有關育兒及學校教育、升學的資訊	0.240	0.053	-0.567
提供國內外旅遊、休閒相關資訊	0.215	0.190	-0.506
提供提昇人際關係與社交網絡的資訊	0.031	0.266	-0.411

三、國資圖作為第三場域對民眾的影響

本研究分析國資圖對民眾而言符合哪些第三場域之特徵。

(一) 國資圖作為第三場域對民眾的影響

本研究將第三場域的 8 個特色作為研究構面，分析國資圖是否符合第三場域之描述，研究顯示使用者對於「我認為國資圖開放給所有人使用，不因性別、年齡、地位、背景而有差異」最為同意，在中性場所構面，使用者認為他們在國資圖從事各項閱讀或活動，還是可以保有個人隱私；在平等主義方面，則認為國資圖開放給所有人使用，不會因為性別、年齡、地位、背景而有差異，且能滿足其需求；在國資圖的方便可及構面，使用者認為 24 小時還書箱對他而言很方便，而使用各項服務也不會花費太多的錢，國資圖是一個令人安心的公共場所，其氣氛會讓使用者一再前來。

本研究以構面均值達 4 分以上的作為符合該特徵條件，發現國資圖符合第三場域中的中性場所、平等主義、方便可及的、樸實的、愉快的氣氛以及家之外的家等 5 個特色，但對話為主要活動和常客特徵則不完全符合。以整體來看，最獲得使用者認同的是平等主義，且認為國資圖給人的感覺是愉快的氣氛，而常客及對話為主要活動則較為不認同，如表 8 所示。研究結果與過去公共圖書館之相關研究比較，結果與 Aabø & Audunson (2012) 挪威公共圖書館之研究結果較為類似。

表 8 國資圖作為第三場域各層面之平均值與標準差

構面	項目	平均數	標準差	構面均值
中性場所	我認為國資圖是一處可以隨意進出，不受拘束的公開場所	3.95	.926	4.00
	我認為在國資圖從事各項閱讀或活動，還是可以保有個人隱私	4.10	.682	
	我可以國資圖找到一個屬於我的空間	3.96	.767	
	我覺得我在國資圖做從事各項閱讀或活動，並不會受到館員或其他讀者的打擾	4.00	.872	
平等主義	我認為國資圖開放給所有人使用，不因性別、年齡、地位、背景而有差異	4.36	.602	4.24
	我認為國資圖的資源和服務，可以滿足不同性別、年齡、地位、背景的需求	4.30	.624	
	我認為國資圖是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間	4.23	.645	
	我認為國資圖並不會限制辦理借閱證或使用圖書館各樣資源的門檻	4.13	.767	
	我認為國資圖提供的資源和服務，對於經濟、文化相對弱勢的人是有幫助的	4.20	.718	
對話為主 要活	我會與國資圖的其他讀者交談或閒聊	3.16	1.010	3.50
	我會與國資圖館員/志工交談或是詢問	3.69	.883	

動	我認為讀者在國資圖館內交談是可以接受的	3.33	.998	
	我認為我能夠在國資圖館內跟朋友討論事情或功課	3.49	1.023	
	我認為我可以在國資圖某些特定區域如休憩小站吃東西、聊天	3.82	.913	
方便 可及 的	我認為國資圖地標明顯，很容易找到	4.15	.730	
	我認為國資圖交通便利，我所花費的交通時間是可以接受的	4.13	.759	
	我認為國資圖的開放時間可以滿足我的使用需求	4.14	.756	4.09
	我認為國資圖 24 小時還書箱對我而言很方便	4.31	.702	
	我會與家人朋友同事相約在國資圖碰面	3.71	.925	
常客	我會在國資圖看到不認識但常看到的熟悉面孔	3.48	.903	
	我會在國資圖巧遇認識的人	3.33	.921	3.24
	我知道哪些人常常來圖書館	3.21	.952	
	我會留意經常在國資圖遇到的人有沒有來	2.95	.935	
樸實 的	我認為到國資圖不需要特別打扮，可以穿著輕便舒服的衣服前來	3.91	.783	
	我認為國資圖的家具、陳設簡單舒適，不會太過華麗	4.13	.677	
	我認為國資圖的外圍環境(綠地、植物)是整潔雅致的	4.27	.629	4.03
	我認為來國資圖不會花費太多的錢	4.31	.729	
	我認為國資圖的委外商店區的價格合理	3.51	.931	
愉快	我認為國資圖的氣氛是輕鬆愉快的	4.24	.615	4.22

的氣 氛	我認為國資圖的服務人員是親切的	4.23	.688	
	我認為其他國資圖的讀者是友善的	4.04	.801	
	我認為在國資圖可以自在的閱讀、參與活動	4.26	.619	
	我認為國資圖的氣氛會讓我一再前來	4.32	.645	
家之 外的 家	我認為國資圖像家一樣可得心靈慰藉及支持	4.03	.797	4.07
	我認為國資圖館員是值得信賴的	4.10	.677	
	我認為國資圖其他的使用者是值得信賴的	3.79	.827	
	我認為國資圖所提供的服務是值得信賴的	4.17	.663	
	我認為國資圖是一個令人安心的公共場所	4.27	.642	

(二) 差異分析

為了解第三場域各項特徵項目對於不同性別、年齡的差異進行差異分析。本研究以獨立樣本 t 檢定，結果男性與女性對於第三場域特徵看法無明顯差異。

採用變異數分析檢定年齡的差異，結果顯示在國資圖館內跟朋友討論事情或功課選項有顯著的年齡差異，進一步分析差異大小，發現年紀越輕越認同，13 至 18 歲之使用者明顯較 35 至 44 歲、45 至 54 歲以及 55 歲以上之使用者更為贊成。這個部分可以從開放回應中反應出來，例如對於國資圖討論小間所提出之意見中，年輕人反應「討論室非密閉，討論聲音常被其他使用者提醒」、「討論小間非密閉空間，導致我們小組討論的聲音仍會傳到外面，討論起來很不自在」，而年紀較大者則反應「希望工作人員能主動管理討論小間的音量」，因此，年輕族群認同可在館內與朋友討論功課，但對中老年人而言卻未必認同。

為瞭解國資圖使用者使用頻率與成效評估及第三場域之相關性，本研究以斯皮爾曼等級相關進行分析三者之間的關聯性，研究結果如圖 3 所示，國資圖使用者之使用頻率與教育學習、工作相關、日常活動及休閒影響不大。而在圖書館作為第三場域與成效評估之間，則不論在教育及學習、工作相關、日常活動及休閒均有正相關且達顯著水準，說明圖書館作為第三場域對於圖書館教育學習、工作相關、日常活動及休閒等方面，均有相當緊密的關連性。

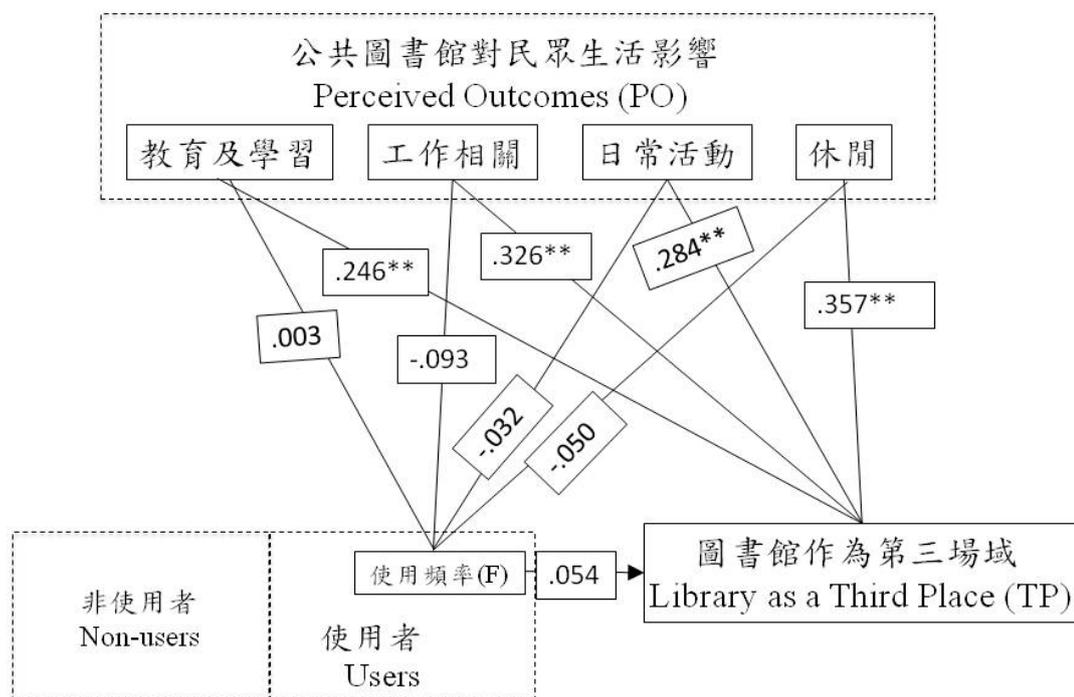


圖 3 圖書館使用頻率、成效評估及第三場域間之相關程度

四、非使用者對國資圖的看法與經驗

本研究亦針對非使用者進行簡單的問卷填答，問卷發放地點為國立自然科學博物館、國立美術館及咖啡館，針對從未來過國資圖，以及一年以上沒來過之 13 歲以上民眾進行調查，發放問卷 329 份，回收有效問卷共 305 份，調查結果如表 9。非使用者不使用國資圖的原因大部分不是因為沒聽過國資圖，或是非使用者本身不喜愛閱讀，而主要是因為網路資訊發達，讀者可以獲得的資訊更加多元，所以認為

與其去國資圖找書，不如在網路上找資料更快，此外，不了解國資圖的借還書等使用方式，也是造成非使用者不使用國資圖的原因。整體而言，非使用者不使用國資圖的原因為個人因素，其次為認知因素，過去使用之不良經驗則較少。

（一）個人因素

由於網路資訊取得快速便捷，故 65% 受訪者同意與其跑去圖書館不如上網查找更快，並且有受訪者表示「圖書館離家遠停車費很貴，希望資料全面數位化」。

45.6% 的受訪者認為到國資圖太花時間，從本研究使用者的背景資料也可以看出，國資圖的使用者以交通時間在 30 分鐘以內的民眾為主要使用族群，因此，距離長短會影響非使用者使用意願。

（二）認知因素

在非使用者當中，57.7% 的受訪者認為對於國資圖的借還書方式並不了解，例如國資圖雖地處臺中市南區，但與臺中市圖體系並不相同，有受訪者表示「為何和一般圖書館系統不同？」，可見在一般民眾的認知中，很多對於國資圖與臺中市圖書館之區別並不是非常了解。

有 49.2% 的非使用者不了解國資圖提供哪些服務，例如民眾希望「可再多些活動宣傳，讓人知道近期有哪些講座」、「宣導可以更多」、「停車的方向位置可以再更明確的指示出來」等，顯示民眾希望國資圖能再宣導其服務內容。

（三）經驗

非使用者過去的使用經驗也會影響民眾使用意願，本研究問卷針對非使用者中，曾去國國資圖但一年以上沒再來過的讀者(不包含從未到館的民眾)，調查過去的使用經驗，例如館藏方面，對於「找書很難」、「有次要找多益相關的書，但沒有什麼有幫助的資料」、「書

藉可以多點，有些想借的都被借光了!」、「增加電子資料庫期刊，如哈佛商業評論等，目前資料太少」、「希望可以增加一些經典的老電影或影展得獎影片」、「多增加一些非主流的書籍」、「台灣學習日文或日本文化的人口比例相當高，但是日文原文書籍相對少，而且日文童書比例也少，希望可以增加這部分的原文書籍」等，有 14.7% 的民眾曾在國資圖有找不到書的經驗，而 12.5% 的民眾認為國資圖沒有其想借的書或影片。

在環境設備方面，有 14.8% 的曾到過國資圖但逾一年未再到館的非使用者受訪者，認為國資圖的環境不符合要求，而有 19% 的人認為國資圖的設備不符合其需求，例如「電源插座大家搶，希望開放更多當初設計留下被封存的電源可供充電用」。

在圖書館規則方面，12.1% 非使用者認為相較於其他圖書館，國資圖的規定較為嚴格，例如「續借圖書可以二次改為二次以上」、「增加預約書籍的數量」等。

表 9 非使用者各構面之平均值與標準差

構面	項目	平均數	標準差	構面均值
個人因素	我喜歡自己買書，不喜歡借書	3.04	1.181	3.11
	相較於國資圖，我更喜歡其他圖書館	2.92	.856	
	我本身並不喜歡閱讀	2.48	1.109	
	我認為去國資圖太花時間	3.31	1.022	
	我認為與其去國資圖找書，不如在網路上找資料更快	3.73	.989	
	我認為國資圖對我的幫助不大	3.18	.973	
認知因素	我從來沒有聽過國資圖	2.60	1.223	3.08
	我從未在報章雜誌、廣播或網路得知國資圖有關的消息	2.86	1.159	
	我並不了解國資圖提供哪些服務	3.26	.993	
	我對於國資圖的借還書等使用方式並不了解	3.41	.945	
	我認為國資圖的服務項目，跟其他圖書館比起來並沒有什麼不同	3.25	.897	

	我曾經在國資圖有找不到書的經驗	2.81	.825	
	我認為國資圖沒有我想借的書或影片	2.80	.764	
經驗	相較其他圖書館，我認為國資圖的環境較不符合我的要求	2.86	.795	
	相較其他圖書館，我認為國資圖的設備較不符合我的要求	2.80	.748	2.83
	相較其他圖書館，我認為國資圖的規定太多了	2.86	.708	

伍、結論與建議

本研究之目的在了解國資圖對於使用者生活之助益、了解國資圖作為第三場域對使用者之影響，並探究民眾不利用國資圖的原因。本節根據研究結果，提出結論、建議，以及後續研究方向。

一、研究結論

本節依據本研究資料分析與結果，對應研究目的與問題，提出研究結論，包含國資圖對於使用者的生活之助益、國資圖作為第三場域對使用者之成效以及民眾不使用國資圖之原因。

(一) 國資圖對於使用者生活之助益

國資圖有助於使用者各項知識、技能的學習活動、輔助正規學習，以及培養民眾自學的習慣，有助於終身學習。國資圖有助於民眾完成學校作業、工作或專案需求目標，也對民眾獲得工作上需要的各項知識和技能有幫助。國資圖在日常活動方面，提供健康、醫療資訊，以及國內外旅遊、休閒資訊對民眾最有幫助。國資圖提供品質良好、豐富的文學小說類圖書及影片，以提供參與藝術、文化性活動對民眾幫助最大。

(二) 國資圖作為第三場域對使用者之成效

本研究經分析結果，國資圖具備中性場所、平等主義、方便可及的、樸實的、愉快的氣氛以及家之外的家等六個第三場域特徵。國資

圖作為第三場域與教育學習、工作相關、日常活動以及休閒均為正相關，且達顯著。

(三) 民眾不使用國資圖的原因主要是民眾有其他管道獲得資訊

民眾不使用國資圖的原因大部分不是因為沒聽過國資圖，或是非使用者本身不喜愛閱讀，而主要是因為網路資訊發達，讀者可以獲得的資訊更加多元，所以認為與其去國資圖找書，不如在網路上找資料更快，也有一部分的非使用者喜歡自己買書，不喜歡借書，因此，圖書館並不是民眾獲取知識或資訊的唯一管道。此外，不了解國資圖的借還書等使用方式，也是造成非使用者不使用國資圖的原因。整體而言，非使用者不使用國資圖的原因為個人因素，其次為認知因素，過去使用之不良經驗則較少。

二、研究建議

本節依據研究結論提出研究建議，包含依據研究結果提供最符合民眾之服務，適度改善重點服務區域，以及建議調整改善服務空間。

(一) 提供符合不同使用者需要之服務及館藏設備

根據民眾的特性及需求，提供特別的服務及設計特別的活動，從研究問卷的開放問題，許多受訪者希望國資圖能多辦理活動或講座，例如藝文展覽、與附近教育單位配合辦理活動、多辦理親子活動如托育資源中心的活動、兒童學習活動如書法活動、銀髮族講座等，也有外國人希望國資圖能提供學習中文電腦打字或與臺灣人交流活動等，故建議館方能多元化設計服務與活動。

從成效評估之結果，民眾對於國資圖的服務並不是全面性的認同對其有所幫助，故建議國資圖可以增購各式圖書及影片、資料庫，加深加廣圖書館館藏，提供足夠之書籍供民眾借閱，以培養民眾閱讀的興趣和使用圖書館的習慣。

（二）重新規劃新書熱門書區之設置

本研究發現使用者在國資圖的停留時間以1小時以上未滿2小時者居多，然因圖書館本身閱覽區書庫分別在四、五樓，面積寬廣，使用者較不易找到符合自己需求或想看的書，故在本研究中，新書、熱門書區成為讀者最常利用的空間之一。觀察國資圖106年之新書、熱門書區雖設於一樓，但因利用舊有書架擺置3座，對初次使用者而言，不夠明顯也略顯分散，建議可重新規劃一體性的展示書架，吸引讀者閱覽目光，以提供短時間停留之使用者借閱新書或熱門書，國資圖於106年12月重新規劃新書熱門書區設置，確實吸引不少讀者駐足使用，未來可再增加冷門書區，以使整體空間更為一致。

（三）調整部分服務空間，改善讀者之間的干擾

國資圖雖為開放的公共空間，但民眾在進行閱讀或參與閱讀活動時，並不希望受到其他人的干擾，許多民眾認為圖書館應該安靜不宜有說話聊天，然而民眾在使用空間時也受到此一要求之困擾。例如對於國資圖的討論小間，在於提供民眾討論學習之空間，但因討論室設計並非完全密閉，無法有效阻隔音量，使用者討論聲音常被其他使用者提醒，彼此之間都會感到不便。此外，國資圖的討論小間分設於三、四、五樓，其中三樓的討論小間與樂齡書區、閱報區較為靠近，該區主要的使用者多為年紀較長之使用者，對於聲響噪音較為敏感，易造成彼此干擾，因此建議除了在各討論小間加裝隔音設備外，可調整或縮減三樓討論小間之設置。

（四）加強宣導，吸引潛在使用者

為提升使用者的使用頻率，吸引圖書館的潛在使用者，建議加強行銷，許多人對於圖書館的認知仍停留在圖書館是學習自修的地方，圖書館是不屬於他們的地方，也有部分非使用者認為對於國資圖的借還書等使用方式並不了解，也希望圖書館能提供更多的活動訊息，所以，建議國資圖可藉著宣傳，讓民眾對圖書館有較正確的觀念，同時

將國資圖的服務項目、活動內容透過多元的宣傳管道，傳送訊息給潛在使用者，加強民眾利用圖書館的管道，也提高民眾使用國資圖的意願。

【參考書目】

- 毛慶禎 (2003)。公共圖書館服務綱領：國際圖書館協會聯盟/聯合國教科文組織發展指南。臺北市：中國圖書館學會。
- 吳佳容 (2010)。公共圖書館兒童閱讀創新服務之研究-以台中市文化局圖書館借書得來速服務為例。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。
- 吳明德 (1980)。圖書館使用者與非使用者的生活型態。臺灣大學機構典藏，臺北市。
- 施孟雅 (1992)。公共圖書館非使用者之探析。書苑季刊，12，19-31。
- 國立公共資訊圖書館 (2015)。104 年年報。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/LibraryPublication/20170801110948068.pdf>。
- 曾淑賢(1990)。公共圖書館讀者與非讀者特質之分析-台北市民生社區抽樣調查。臺北市：漢美
- Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2012), 138-149.
- D'Elia (1980). The development and testing of a conceptual model of public library user behavior. *Library Quarterly*; 50(4), 410-430.
- Fisher, K. E., Saxton, M. L., Edwards, P. M., & Mai, J. E. (2007). Seattle public library as place: Reconceptualizing space, community, and information at the central library. In J. E. Buschman & G. J. Leckie

- (Eds.). *The Library as Place: History, Community, and Culture* (pp. 135-160). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Habermas, J. (1989). *The Structural Transformation of the Public Sphere*. Great Britain: Polity Press.
- Koontz, C., & Gubbin, B. (2010). *IFLA Public Library Service Guidelines*. Berlin, New York: De Gruyter Saur.
- Lin, H. (2015). Is the library a third place for young people? *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(2), 145-155.
- Tzu-Tsen Chen and Hao-Ren Ke (2017). Public library as a place and breeding ground of social capital: A case of Singang Library. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 22(1), 45-58.
- UNESCO Public Library Manifesto 1994. (1995) *IFLA Journal* 21(1): 66-67
- Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research*, 34(2012), 37-44.
- Vakkari, P, Aabø, S., Audunson, R., Huysmans, F., Kwon, N., Oomes, M., & Sin, S.C. (2016). Patterns of perceived public library outcomes in five countries. *Journal of Documentation*, 72(2), 342-361
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York, NY: Marlowe.