

新北市立圖書館總館作為第三場域與民眾認知成效及 認同感之研究

A Study on the New Taipei City Library as a Third Place and the Perceived Outcomes and Sense of Identity of Its Users

余秋芸

Chiu-Yun Yu

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生

Master Student, Graduate Institute of Library & Information Studies

National Taiwan Normal University

柯 皓 仁

Hao-Ren Ke

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

Professor and University Librarian

Graduate Institute of Library & Information Studies

National Taiwan Normal University

【摘要 Abstract】

本研究以使用者的角度分析新北市公共圖書館的使用成效，包含總館作為第三場域與民眾認知成效及認同感，瞭解使用者從新北市立圖書館總館所獲得之生活效益面向、使用者對於總館的認同感面向，以及總館作為第三場域的面向進行分析。

本研究採用問卷調查法，自 2016 年 12 月 7 日至 12 月 20 日發放問卷，總共回收 504 份有效問卷。依據問卷結果提出五項結論：（一）新北市立圖書館總館使用者以板橋區市民為主，學生族群為大宗，女性多於男性，使用時間以周末為高峰。（二）使用者以「自習/課業學習」、「借還書」、「閱讀書籍/影音資料」為主要使用目的。（三）新北市立圖書館總館對使用者成效可歸類為「休閒」、「日常

活動」、「工作相關」、「教育及學習」四種類型。(四) 新北市立圖書館總館具有第三場域之中性場所、平等主義、對話為其主要活動、方便可及的、樸實、愉快的氣氛、家以外的家等七個特質。(五) 新北市立圖書館總館使用頻率、認知成效、第三場域與圖書館認同感之間部分具正向顯著相關。

本研究結果指出新北市立圖書館總館之服務與空間對於使用者有實質貢獻，除了圖書館核心服務外，新北市立圖書館總館提供的新時代服務，如 24 小時取還書、24 小時自習室、異國風情閱讀角、輕食區等貼近使用者的需求，提高使用者的來館意願及停留時間。顯示實體公共圖書館總館在新時代中的重要性、獨特性及不可取代性。

In recent years, public libraries are increasingly required to demonstrate their values to the public for earning the financial and intellectual support. In view of this, this article aims at exploring the outcomes and the sense of identity perceived by public library users from the perspective of New Taipei City Library, an outstanding metropolitan library in Taiwan. Furthermore, it reveals how New Taipei City Library plays the role as a third place defined by Oldenburg.

Questionnaire surveys were administrated between December 7th and December 20th, 2016, with 504 valid responses. The analysis of the responses indicates that users benefit from New Taipei City Library in four major outcome categories: daily life, recreation, work, and education. The analysis also shows that New Taipei City Library meets many criteria of Oldenburg's third place, including (a) neutral ground, (b) leveler, (c) conversation as main activity, (d) accessibility, (e) low profile, (f) playful mood, and (g) a home away from home. Furthermore, the four variables, library use frequency, perceived outcomes, library as a third place, and users' sense of identity are positively correlated.

In addition, the article demonstrates how New Taipei City

Library incorporates up-to-date services to meet changing user needs, which increase user's willingness to visit and stay. The article provides the evidences that an innovative and user-centered metropolitan library, like New Taipei City Library, is unique and irreplaceable to the community it serves.

【關鍵詞 Keywords】

認知成效；認同感；第三場域；使用頻率；使用者；公共圖書館總館

Perceived outcomes; Identification; Third place; Use frequency; User; Main library

壹、前言

圖書館學之父—阮甘納桑(S. R. Ranganathan)的圖書館學五律(Five Laws of Library Science)中指出：「圖書館是一成長的有機體」(Library is a growing organism)，說明圖書館不論時代如何發展，仍與時俱進的特性。隨著網際網路的發展與數位時代來臨，人們可透過網路輕易地取得各類型資訊，使得圖書館事業既有的圖書借閱、蒐集、保存等功能面臨新的挑戰與威脅。公共圖書館必須時刻檢視所提供的服務及定位，瞭解其服務對使用者的價值與意義，以符合時代需求進行適度的調整，方能持續為社會大眾服務。

近代研究指出一個兼具設計與功能的公共圖書館總館，例如：美國西雅圖公共圖書館總館，不僅建築本身可以為城市帶來不同的風貌，更成為一個城市的代表性指標。而圖書館本身的位置及功能性、藏書量等更是扮演著市民不可或缺的公共場所、空間等多重角色(Fisher, Saxton, Edwards, & Mai, 2007)。圖書館學者 Leckie & Hopkins (2002)以加拿大公共圖書館之溫哥華、多倫多總館為研究對象，其研究指出加拿大公共圖書館總館在市民眼中具有獨特的吸引力，總館不僅有充足的資源與藏書，更是市民聚會的場所。爾後，將公共圖書館視為第三場域(as a third place)或視為場所(library as a place)的研究也有日漸居多的趨勢 (Leckie & Hopkins, 2002; Fisher et al., 2007)。

近年來，臺灣六都中的高雄市、新北市公共圖書館新總館分別於 2014 及 2015 年陸續建設完成，為我國文化建設帶來一股新氣象。公共圖書館總館的設立，是否實質上為使用者生活帶來效益，是本研究欲深入探討的地方。有鑑於此，本研究以新北市立圖書館總館使用者為研究對象，探討該館服務及空間對於使用者每日生活的幫助，以及其內在的認同感，從中析解出新北市立圖書館總館對於使用者的存在意義，陳述該館的功能與社會價值。

一、研究目的

基於上述研究動機，本研究目的有以下四項：

- (一) 瞭解使用者使用新北市立圖書館總館的目的與空間使用情形。
- (二) 探討使用者使用新北市立圖書館總館對其生活之認知成效的情形。
- (三) 調查新北市立圖書館總館扮演第三場域的情形。
- (四) 探討使用者對新北市立圖書館總館認同感的情形。

二、研究問題

本研究之研究問題如下：

- (一) 瞭解使用者使用新北市立圖書館總館的目的與空間使用情形
 - 欲瞭解新北市立圖書館總館使用者之背景，使用者來館目的與空間使用情形。
- (二) 探討使用者使用新北市立圖書館總館對其生活之認知成效的情形
 - 欲瞭解使用者使用新北市立圖書館總館獲得生活之認知成效面向，並且是否與使用頻率及第三場域等有相關？
- (三) 調查新北市立圖書館總館扮演的角色為第三場域的情形
 - 欲瞭解新北市立圖書館總館扮演第三場域的特質，以及是否與使用者之生活認知成效有相關？
- (四) 探討使用者對於新北市立圖書館總館認同感的情形
 - 欲瞭解使用者對於新北市立圖書館總館是否會有認同感，是否與使用頻率、第三場域相關？

貳、文獻回顧

二十一世紀的圖書館不再只是提供藏書、借書、還書的功用，更應以使用者的視角來思考現代公共圖書館應具備的角色及生活面向的考量。在 IFLA 2009 年度會議，會中提出「圖書館作為空間及場所」

(Libraries as space and place)作為 17 場衛星會議的主題之一，引起圖書館學界及實務界對此議題更廣泛的關注(IFLA, 2009)。自學者提倡以圖書館作為場所的研究視角後，近年來探討公共圖書館作為地方之角色與功能的研究逐漸受到關注。Huysmans & Oomes (2013)於 IFLA 所發表的論文中指出，近期有越來越多國家及國際研究開始嘗試測量圖書館對於使用者及社區在生活各面向的影響。芬蘭學者 Vakkari & Serola (2012)則提出生活面向中的認知成效來調查使用者從圖書館使用經驗中所獲得的幫助類型。本研究除了以使用者為角度來了解其認知成效與實際助益以外，更想進一步探討學者所提出的「圖書館作為第三場域」及「對圖書館總館認同感」的概念，適不適用我國的公共圖書館。新時代的圖書館不僅應保有傳統圖書館的功能，更要與時俱進，增添其他附加功能來滿足新時代的使用者需求。

一、公共圖書館之認知成效評估

Huysmans & Oomes (2013)指出，近期有越來越多國家及國際研究開始嘗試測量圖書館對於使用者及社區在生活各面向的影響。Vakkari & Serola (2012)整理成效評估之相關研究，針對荷蘭公共圖書館服務對於使用者的整體成效進行研究。該研究整理過往研究文獻，綜合出生活四個面向，包含教育、工作與生意、日常生活，以及休閒娛樂，每個面向之下還有子類別，一共有 22 個類別。Vakkari et al.(2016)進一步將原有 22 個類別修改為 19 個類別。其中將工作面向的「與工作相關教育」合併至「幫助培養工作技能」；將休閒育樂面向之「小說類」與「非小說類」整併為「閱讀類」；「戶外活動」與「大自然相關」合併，出席活動與社交活動合併為一類，研究者整理後如表 1（*號為有合併的部分）。

表 1 認知效益面向

生活面向	子類別
工作	幫助找工作
	幫助完成特定任務（如學校作業、社團活動、專案等）
	幫助培養工作技能（職能訓練）＊
教育	獲得學習的機會
	完成正規教育（獲取學位）
	養成自主學習的習慣
日常生活	家務相關
	小孩照護與就學
	房屋相關資訊
	消費者權益或資訊
	健康資訊
	旅遊相關
	人際關係
休閒育樂	閱讀（包含小說及非小說）＊
	參與文化活動（例如看劇或音樂會）
	參與創意活動（玩樂器或唱歌）
	戶外活動（包含大自然相關）＊
	歷史及社會相關
	參與社會議題活動＊

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、 公共圖書館總館作為第三場域

「第三場域」(the third place)是美國社會學家 Oldenburg (1989) 於其著作《The Great Good Place : Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community》中所提出的概念，第一場所指的是家居生活空間；第二場所指涉工作場所；第三場域則是第一場所（家居）與第二場所（工作）以外的非正式公共

生活空間，係為不受利益關係制約的非正式公眾聚集場所。Oldenburg (1989)認為第三場域是構成美好生活的重要元素之一，但在當時的英文用語中，並未有用以表示非正式公眾聚會場所的詞彙，因此，他提出以「第三場域」一詞涵括「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經常性、自願性、非正式聚會之公共場所的通稱。」 Oldenburg (1989)認為第三場域應該具備八項基本特徵：1.中性場所、2.平等主義、3.對話為主要活動、4.方便可及的、5.常客、6.樸實的、7.愉快的氣氛 8.家以外的家。

第三場域作為非正式的公眾聚會場所，具備公共空間的多重功能，對於個人層次及社會層次皆有貢獻。在個人層次方面，第三場域的特質讓經常造訪此地的人受惠於其空間特性。第三場域涵納多元的人群，在這裡可能遇見各行各業的人，讓個人從網絡中獲得刺激，有別於第一及第二場所同質性及重複性高的模式，第三場域的異質性創造出新穎性，讓身處其中的人們得到意想不到的啟發。第三場域也具有激勵精神的效果，讓人們的心靈在此處得以獲得慰藉。作為一個家以外的家，在此空間中的人們既親密又保持著距離，人們可以在此自在活動。第三場域不同於家和工作等地方，有固定的時間限制，第三場域是人們可以行動自如的地方。第三場域讓人得以自家庭角色和職場階級意識中獲得暫時的解脫，並得以依個人興趣、性情發展，成為精神和心靈的棲所。

公共圖書館在其理念與精神上雖與第三場域所有諸多共鳴之處，Fisher 等人（2007）以 Oldenburg 所提出第三場域的標準檢視西雅圖公共圖書館，該研究結果顯示西雅圖公共圖書館僅符合其中三項特質（如表 2）即西雅圖公共圖書館為（1）中性的場所，且（2）平等對待每位進入圖書館的使用者，提供使用者一個（3）家之外的家。而 Aabø & Audunson (2012)檢視挪威公共圖書館作為第三場域之情形，其研究結果與 Fisher 等人相比已多出三個符合特質，但兩篇研究皆指出對話並非公共圖書館之主要活動，且圖書館經常使用者也並未居於

溝通網絡的中心（如表 2）。其研究結果已慢慢符合 Oldenburg 之第三場域理論。

表 2 公共圖書館與第三場域對照表

第三場域	Fisher 等人(2007)	Aabø & Audunson (2012)
1.中性場所	V	V
2.平等主義	V	V
3.對話為主要活動		
4.方便可及的		V
5.常客		
6.樸實的		V
7.愉快的氣氛		V
8.家之外的家	V	V

資料來源：本研究整理。

三、圖書館認同感

公共圖書館不僅作為社區的公共場所，公共圖書館作為地方對於個人、社區，甚至社會上都帶來實質的價值，居民對於公共圖書館不僅實質上視為一個安全的第三場域，內在上也產生信任及認同感。換句話說認同感基於個體對於其他個人或團體所表現出的態度、觀念、或行為模式表示認可，而願意表現出其他個人的行為或成為團體的一份子，參與其行動而產生歸屬感（李培菁，2005）。

從外國學者 Leckie、Hopkin (2002)對加拿大多倫多與溫哥華總館的研究與 Fisher 等人(2007)的美國西雅圖公共圖書館總館的研究中可以歸納出「公共圖書館總館」對市民來說是一個非常重要的指標與認同(identification)。兩篇研究裡都可以看到圖書館總館扮演著促進與維持公共文化的角色，而在當時的年代圖書館新穎的建築都是被熱議的，然而經過時間的考驗後，現在看來具有特色的圖書館總館建築已成為市民心中不可抹滅的指標性建築(icon、landmark)。調查結果顯示大多數的市民對於總館的回答都是友善且正向的回應（良好、很棒、有幫助的、教育性、友善的、現代化、乾淨、魅力、地標、充滿活力等），

對於總館認同感也非常的高，是高度成功的公共場所。總館不僅提升市民的自豪感，更是該市市民的精神指標，同時也吸引大量各式各樣的使用者、旅客等慕名前往使用。這兩年我國也陸續完成了新北市及高雄的公共圖書館總館的建設，研究者參考文獻且假設新北市民使用新北市立圖書館總館，在此場域中居民產生的特殊情感與價值，會對圖書館產生認同感。

綜合以上對於總館的探討，研究者將「圖書館總館認同感」小結為：使用者經由使用圖書館總館，了解圖書館的價值與影響以及存在之必要性，進而對於圖書館總館進一步產生認同感(Leckie & Hopkins 2002, Fisher et al,2007)。研究者將圖書館總館認同感定義為使用者藉由使用圖書館（總館）將提高其對圖書館認同感，且假設認同感與認知成效具有正相關。

參、研究設計與實施

一、研究架構說明

研究者以新北市立圖書館總館使用者為研究對象，探討該館作為公共場所，其服務與空間對於使用者的生活助益，以及總館存在的認同感情形。為回答本研究所提出之四個研究問題，本研究採便利抽樣問卷調查法以取得研究資料，問卷內容包含到館使用者基本資料、使用該館之目的與方式，以及該館對於其生活之成效等項目。本研究從圖書館作為場所的視角，檢視新北市立圖書館總館之目的及利用情形，分析新北市立圖書館總館使用者將該館作為場所之類型與其生活之成效。

二、研究假設

(一)圖書館總館成效評估

Vakkari & Serola (2012)的公共圖書館研究中，以教育、工作與生意、日常生活，以及休閒娛樂等四大面向的成效來探討圖書館使用的程度對於使用者生活中的幫助。Chen & Ke (2017)提出民眾使用公共

圖書館會與工作、教育、日常生活及休閒活動四大面向呈現正相關，依據文獻而提出下列假說：

H1：使用新北市立圖書館總館之頻率與使用者之教育及學習有正相關

H2：使用新北市立圖書館總館之頻率與使用者之工作有正相關

H3：使用新北市立圖書館總館之頻率與使用者之日常生活有正相關

H4：使用新北市立圖書館總館之頻率與使用者之休閒有正相關

(二)圖書館總館作為第三場域

Olenburg(1989)提出第三場域的 8 個特質，在 Fisher 等人(2007)的公共圖書館總館研究中可以看到相關性。Chen & Ke (2017)提出公共圖書館作為場所也會與工作、教育、日常生活及休閒活動四大面向呈現正相關，依據文獻而提出下列假說：

H5：新北市圖總館作為第三場域與使用者之教育及學習有正相關

H6：新北市圖總館作為第三場域與使用者之工作相關有正相關

H7：新北市圖總館作為第三場域與使用者之日常生活有正相關

H8：新北市圖總館作為第三場域與使用者之休閒有正相關

(三)圖書館總館使用目的與圖書館總館作為第三場域

Leckie & Hopkins (2002)、Fisher 等人(2007)之研究將公共圖書館總館之研究中，公共圖書館總館不僅作為社區的公共場所，公共圖書館作為地方對於個人、社區，甚至社會上都帶來實質的價值，居民對於公共圖書館不僅實質上視為一個安全的第三場域，內在上也產生信任及認同感，依據文獻而提出下列假說：

H9：新北市圖總館使用者使用頻率與新北市圖總館作為第三場域有正相關

(四)圖書館總館認同感

Leckie & Hopkins (2002)、Fisher 等人(2007)之研究將公共圖書館總館之研究中，研究結果發現使用者對於總館呈現高度的認同感。莊馥瑄(2002)在臺北市立圖書館之品牌經營的相關研究中也可以發現，圖書館使用者看重其公共圖書館的價值，擁有忠誠的使用者，依文獻依據而提出下列假說：

H10：新北市圖總館使用者使用頻率與新北市圖總館認同感有正相關

H11：新北市圖總館作為第三場域與新北市圖總館認同感有正相關

綜合上述，並於研究過程中調查新北市立圖書館總館使用者在該館裡的認知成效及認同感相關性，如圖 1 研究架構所示。

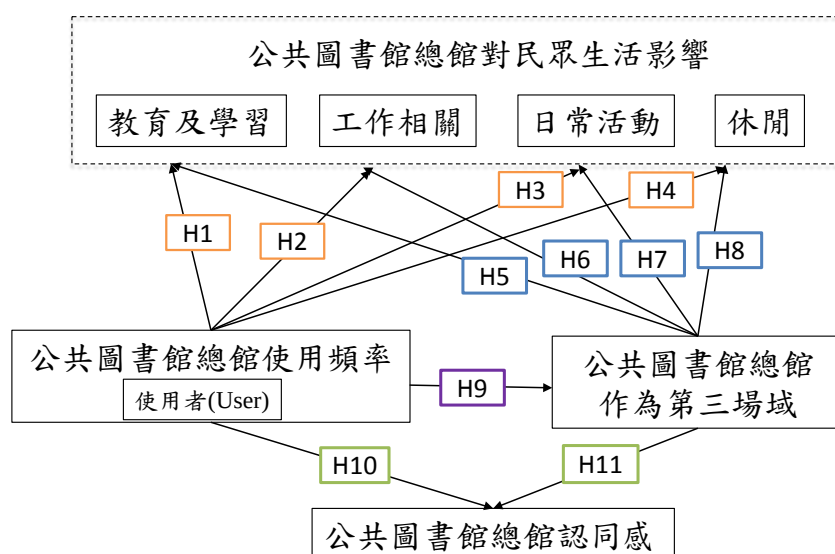


圖 1 研究架構圖

三、 操作型定義及相關題項

本研究問卷共分成三大部分，第一部分為使用者的基本資料；第二部分為使用者之使用情形；第三部分為圖書館認同感。採用李克特五點量表，由 5 分遞減至 1，分別是「總是」、「時常」、「有時」、「很少」、「沒有」，以及「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非

常同意」。

(一) 第三場域

此大題所指的第三場域係指除了家居、工作場所以外的非正式公共空間，其中包含八種特質。本研究將新北市立圖書館總館之第三場域定義為一個讓人可以輕鬆自在進出且令人安心自在的公共場所，除了原本的圖書館該有的功能外，更備有家以外的家之特徵。本研究翻譯及修改 Oldenburg 之研究題項，作為本研究問卷對於第三場域認知的定義，採用五等量表由讀者勾選認同度，操作定義及題項如表 3。

表 3「圖書館作為第三場域」定義及題項

● 中性場所 on neutral ground ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為使用者可以來去自如，也保有自己的空間。	
題項	參考來源
1-1 我認為新北市立圖書館總館是一處可以隨意進出，不受拘束的公開場所	(Oldenburg,1989)
1-2 我認為在新北市立圖書館總館從事各項閱讀活活動，還是保有個人隱私	
1-3 我認為我會在新北市立圖書館總館交到新朋友	
1-4 我可以在新北市立圖書館總館找到一個屬於我的空間	
1-5 我覺得我在新北市立圖書館總館從事各項閱讀或活動，是自由的不會受到其他人打擾	
● 平等主義 the third place as a leveler ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為人人平等，不因其背景及社會地位而有差異，是一個具有包容他人的空間。	
題項	參考來源
2-1 我認為新北市立圖書館總館是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間	(Oldenburg,1989)
2-2 我認為新北市立圖書館總館開放給所有人使用，不因性別、年齡、地位、背景而差異	
2-3 我認為新北市立圖書館總館並不會限制辦理	

借閱證或使用圖書館各樣資源的門檻		
2-4 我認為可以在新北市立圖書館總館的資源和服務可以滿足不同性別、年齡、地位、背景的需求		
2-5 我認為新北市立圖書館總館提供的資源與服務，對於經濟、文化相對弱勢的人是有幫助的		
● 對話為主要活動 conversation is the main activity ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為新北市立圖書館總館使用者使用此空間時，可與他人參與討論或交談。		
題項		參考來源
3-1 我會與新北市立圖書館總館的其他讀者交談或閒聊		(Oldenburg,1989)
3-2 我會與新北市立圖書館總館館員/志工交談或是詢問		
3-3 我認為讀者在新北市立圖書館總館內交談是可以接受的		
3-4 我認為我能夠在新北市立圖書館總館內跟朋友討論事情或功課		
3-5 我會與家人、朋友或同事、同學約在新北市立圖書館總館裡碰面討論事情		
● 方便可及的 accessibilty and accommodation ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為地標明顯、地理位置適切，方便可及。		
題項		參考來源
4-1 我認為新北市立圖書館總館地標明顯，地理位置很好		(Oldenburg,1989)
4-2 我認為到新北市立圖書館總館的交通便利		
4-3 我認為我到新北市立圖書館總館花費的時間是可以接受的		
4-4 我認為新北市立圖書館總館的開放時間可以滿足我的使用需求		
4-5 我認為新北市立圖書館總館 24 小時預約取書機很方便		
● 常客 the regulars ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為經常到訪新北市立圖書館總館使用者會注意到彼此，甚至遇到熟悉的		

人。	
題項	參考來源
5-1 我會在新北市立圖書館總館看到不認識但常看到的熟悉面孔	(Oldenburg,1989)
5-2 我會在新北市立圖書館總館巧遇認識的人	
5-3 我會注意到平常常在新北市立圖書館總館遇到的人有沒有來	
5-4 我知道哪些人常常來新北市立圖書館總館	
5-5 我自己也常常來使用新北市立圖書館總館	
● 樸實的 a low profile ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為新北市立圖書館總館使用者可以穿著日常生活中輕便的衣服，輕鬆自在的地進入使用，也不需要太多花費。	
題項	參考來源
6-1 我認為可以穿著輕便舒服的衣服前來使用新北市立圖書館總館，不需要特別打扮	(Oldenburg,1989)
6-2 我認為新北市立圖書館總館的陳設舒適，不會太過華麗	
6-3 我認為來新北市立圖書館總館不會花費太多的錢	
6-4 我認為新北市立圖書館總館的 1 樓咖啡區價格實惠	
6-5 我認為我不會與新北市立圖書館總館格格不入	
● 愉快的氣氛 the mood is playful ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為新北市立圖書館總館使用者因為感受到新北市立圖書館總館輕鬆愉快的氛圍，吸引著使用者不斷前來。	
題項	參考來源
7-1 我認為新北市立圖書館總館的氣氛是輕鬆愉快的	(Oldenburg,1989)
7-2 我認為新北市立圖書館總館的服務人員是親切的	
7-3 我認為新北市立圖書館總館的讀者是友善的	
7-4 我認為新北市立圖書館總館的氣氛會讓我一再前來	

7-5 我認為在新北市立圖書館總館可以自由自在的閱讀、參與活動	
● 家以外的家 a home away from home ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館的特質定義為新北市立圖書館總館是為家居以外的地方另一個可以輕鬆自在地公共場所。	
題項	參考來源
8-1 我認為新北市立圖書館總館像家一樣可獲得心靈支持及放鬆心情	(Oldenburg,1989)
8-2 我認為新北市立圖書館總館是一個令人安心的公共場所	
8-3 我認為新北市立圖書館總館館員是值得信賴的	
8-4 我認為新北市立圖書館總館使用者是值得信賴的	
8-5 我認為新北市立圖書館總館提供的服務是值得信賴的	

資料來源：本研究整理

(二) 圖書館總館認同感

此大題所指的認同感係指使用者經由使用圖書館總館，了解圖書館總館的價值與影響以及存在之必要性，圖書館總館不僅是該城市的代表性地標，市民也進一步對圖書館總館產生認同感（Leckie & Hopkins 2002, Fisher et al., 2007），本研究翻譯及修改如表 4。

表 4「圖書館總館認同感」定義及題項

● 圖書館總館認同感 ● 操作型定義：本研究將新北市立圖書館總館認同感定義為使用者藉由使用新北市立圖書館總館將提高其認同感。	
題項	參考來源
1.我認為新北市立圖書館總館為新北市重要公共設施	(Leckie & Hopkins, 2002、Fisher et al., 2007)
2.我認為新北市立圖書館總館為新北市的指標性建築	
3.我認為新北市立圖書館總館提高新北市的文	

化形象	
4.我認為新北市立圖書館總館藏書、資源豐富會讓人一再造訪	
5.我認為新北市立圖書館總館建築設計是令人喜歡的	
6.我認為如果沒有新北市立圖書館總館，會影響我的生活	
7.我認為新北市立圖書館總館是市民聚會的場所	
8.我認為新北市立圖書館總館是社區資訊中心	
9.我認為新北市立圖書館總館是社區文化中心	
10.我認為新北市立圖書館總館是社區休閒中心	
11.我認為新北市立圖書館總館是社區教育中心	

資料來源：本研究整理

四、問卷前測

本研究依據專家建議修訂問卷，隨後進行研究問卷前測，本研究將所回收之 50 份前測問卷整理後，利用 SPSS 23.0 版本統計軟體檢驗問卷信度是否達到 Cronbach's α 值 0.7 以上的標準。本研究依據實施前測所獲得的填答情形，針對問卷題目語意及完整性進行調整與修訂，彙整成最終的研究問卷調查，表 5 為前測信度分析結果。

表 5 前測問卷信度分析

研究變數		題項	Cronbach's α
圖書館成效評估	19 類別	19	.935
圖書館作為第三場域	8 種特質	41	.949
圖書館認同感	認同感	11	.893

正式研究問卷發放方式是由研究者印製紙本問卷，於新北市立圖書館總館開館期間發放，請到館使用者填答。問卷發放期間為 2016 年 12 月 7 日至 2016 年 12 月 20 日。研究者於開館時間至現場發放問

卷，邀請 13 歲以上到訪之新北市立圖書館總館使用者填答，期間已填過問卷者不在重複邀請填答。問卷實施期間共發放 530 份問卷，將明顯胡亂填答者、逾三分之一問卷題項有缺答案者刪除後，實際有效問卷共計 504 份，回收率為 95.0%。本問卷變項之 Cronbach's α 值皆達 0.7 的標準，因此本研究變項具有一定的信度，表 6 為信度分析結果。

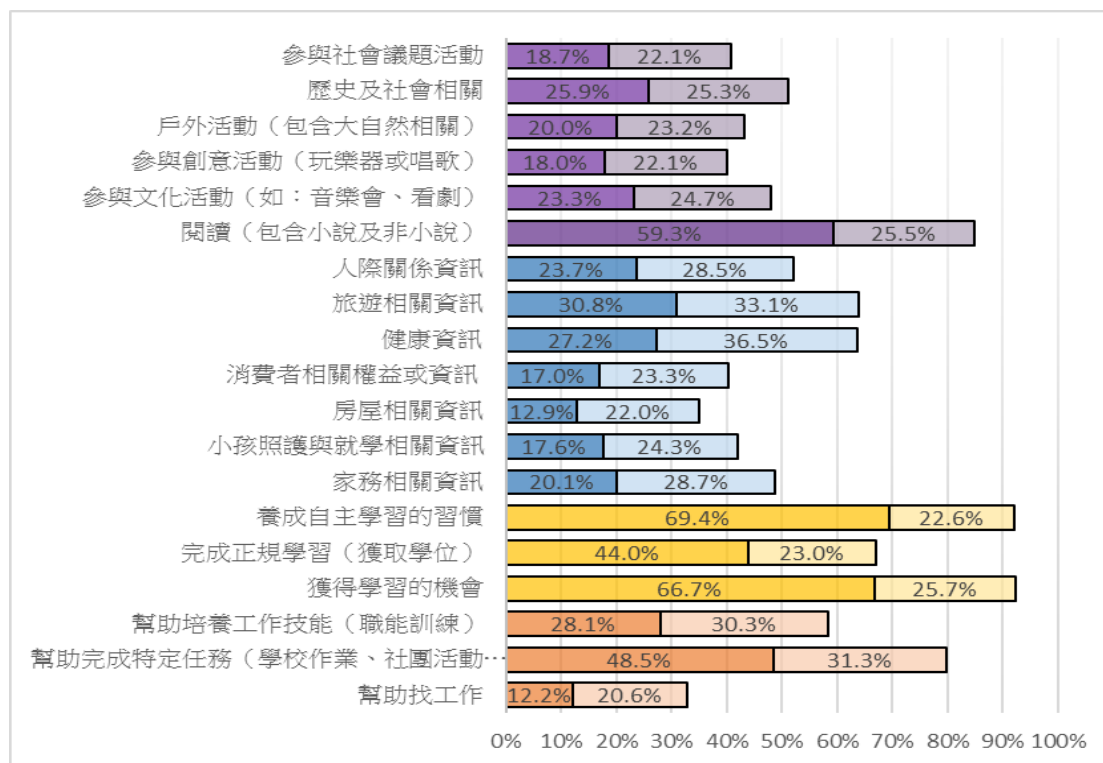
表 6 研究問卷各變項之信度

研究變數		題項	Cronbach's α
圖書館成效評估	生活 19 層面	19	.942
圖書館作為第三場域	8 種特質	40	.924
圖書館認同感	總館認同感	11	.898

肆、研究結果

本研究之認知成效與 Vakkari & Serola (2014) 之研究進行比較，採取與該研究相同的資料整理方式，將問卷中的「總是」併入「時常」，而「有時」、「很少」和「沒有」則維持不變，最後依照頻率由低到高給予 1 到 4 的數值。將經合併後的數值，取「時常」及「有時」製作長條圖如圖 2，可以看出新北市立圖書館總館之使用者從該館服務獲益的情形，以教育面向頻率最高。其中「獲得學習的機會」(92.4%) 最為頻繁，次為「養成自主學習的習慣」(92.0%)，第三為「閱讀(包含小說及非小說)」(84.8%)。整體而言，新北市立圖書館總館對於使用者在教育及工作的生活面向幫助較多，但在工作面向中獲得幫助的頻率較低，例如在「幫助找工作」僅有 (32.8%)。在 19 個生活類別中，新北市立圖書館總館使用者自新北市立圖書館總館獲取「房屋相關」資訊的頻率倒數第二低，僅有 34.9% 的問卷填答勾選「時常」或「有時」。而本研究之使用者在「培養自主學習習慣」、「完成正規學習」、「獲得學習的機會」等類別都偏高，研究者猜測與我國使用者多習慣至公共圖書館自習的風俗民情相關，而新北市立圖書館總館的

24 小時自習室也是吸引很多學生到館的主要原因。



*深色為「時常」，淺色為「有時」。

圖 2 新北市立圖書館總館之成效評估長條圖

本研究進一步利用統計軟體 SPSS 進行 19 個生活類別之因素分析，以主成分分析法進行因素萃取，並進行因素轉軸，得分析結果如表 6 所示。經因素分析後，依據因素集合將四個因素分別命名為「日常活動」、「休閒」、「工作相關」、「教育及學習」等四種面向。其日常活動項目包括：消費者相關權益或資訊、小孩照護與就學相關資訊、家務相關、房屋相關、健康相關、旅遊資訊、人際關係資訊等七項。休閒項目包含：參與文化活動、社會議題活動、創意活動、歷史與社會相關還有戶外活動等五項。工作相關的項目有幫助完成特定任務、幫務完成正規教育、幫助找工作及培養工作技能等四項。最後教育及學習則包含了養成自主學習的習慣、獲得學習的機會、閱讀小說及非小說共三項。其中閱讀小說非小說的分類本來是屬於「休閒」，在新北市立圖書館總館對使用者來說是屬於「教育及學習」；而「完成正

規教育」對使用者則是屬於「工作相關」面向。

由表 7 可以看出，經因素分析得出的四個因素特徵值大於 1 的共同因素。此四個因素的特徵值分別為 4.95、4.30、2.29 及 1.90，其中第一個因素能夠解釋 26.02%的樣本數，第二個因素為 22.63%，第三個因素為 12.06%，第四個因素則為 9.99%，累積解釋變異量達 70.70%。

表 7 圖書館成效評估因素分析

	日常活動	休閒	工作相關	教育及學習
消費者相關權益或資訊	.87	.27	.16	-.05
小孩照護與就學相關資訊	.86	.16	.13	-.02
	生活資訊	休閒活動	工作相關	閱讀及學習
家務相關資訊	.84	.24	.03	.13
房屋相關資訊	.81	.24	.25	-.05
健康資訊	.71	.44	-.11	.26
旅遊相關資訊	.67	.45	-.08	.27
人際關係資訊	.58	.51	.15	.16
參與文化活動	.24	.80	.20	.10
參與社會議題活動	.24	.79	.26	.07
參與創意活動	.31	.78	.24	.02
歷史及社會相關	.34	.76	.15	.06
戶外活動（包含大自然相關）	.36	.75	.15	.10
幫助您完成特定任務	.01	.10	.73	.31
幫助您完成正規教育	-.03	.19	.69	.24
幫助您找工作	.34	.27	.64	-.09
培養工作技能（職能訓練）	.47	.23	.53	.12
幫助您養成自主學習的習慣	.09	.01	.25	.79
幫助您獲得學習的機會	.09	.06	.39	.75
閱讀（包含小說及非小說）	.04	.48	-.12	.56
特徵值	4.95	4.30	2.29	1.90
解釋變異量(%)	26.02	22.63	12.06	9.99
累積解釋變異量(%)	26.02	48.65	60.71	70.70

本研究依據 Oldenburg(1989)所提出的八項「第三場域」應具備的特色，來逐一檢視新北市立圖書館總館是否具備 Oldenburg 所述。首先，請使用者依自身的感受填入「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」量表。由表 8 可以看出使用者對於新北市立圖書館總館感受之平均值與標準差與同意(含以上)百分比，研究者將各題項依據認同程度給予 1 到 5 的數值，進行描述統計。由表中的平均值達 4 以上的項目可以看出多數使用者認為新北市立圖書館總館是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間，不因性別、年齡、地位、背景而有差異，且館內氣氛輕鬆愉快，提供的服務是值得信賴的。相較之下，使用者對於館內與他人交談或結交新朋友的接受度不高。

表 8 使用者對新北市立圖書館總館看法之平均值、標準差與百分比

第三場域題項	同意以上%	平均值	標準差
中性場所	65.6%	3.68	0.56
平等主義	81.6%	4.06	0.56
對話為主要活動	52.9%	3.40	0.67
方便可及的	77.7%	3.95	0.61
常客	46.7%	3.36	0.75
樸實	82.9%	4.09	0.60
愉快的氣氛	83.0%	4.13	0.59
家以外的家	81.1%	4.08	0.63

將新北市立圖書館總館與第三場域特色進行比較，對照表如表 9。由表中可見本研究結果和 Aabø 與 Audunson (2012)的結果相近，儘管新北市立圖書館總館未符合所有 Oldenburg 所提出八個特質，也可以從數字中看出使用者中有 52.9%是認同對話為主要活動。可以猜測因新北市立圖書館總館一樓有設置輕食區，讓使用者在這裡用餐聊天，使用者有逐漸接受的趨勢。

表 9 新北市立圖書館總館與第三場域對照表

第三場域	Fisher 等人(2007)	Aabø 與 Audunson (2012)	新北市立圖書館總館 (2017)
1.中性場所	V	V	V
2.平等主義	V	V	V
3.對話為主要活動			V*(52.9%)
4.方便可及的		V	V
5.常客			
6.樸實的		V	V
7.愉快的氣氛		V	V
8.家之外的家	V	V	V

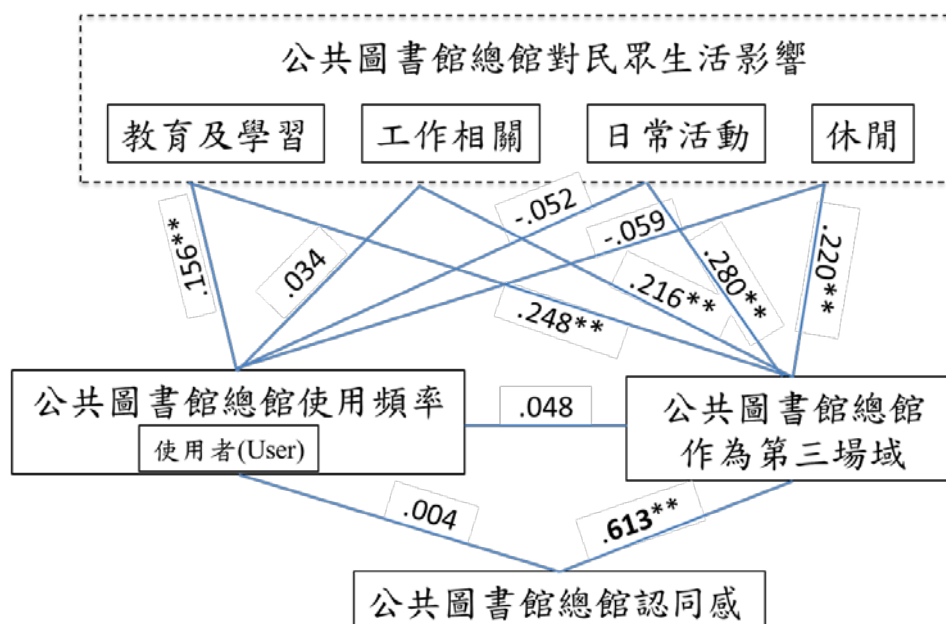
*為表示同意以上超過 50%。

本研究依據 Leckie、Hopkin (2002) 對加拿大多倫多與溫哥華總館的研究與 Fisher 等人(2007)的美國西雅圖公共圖書館總館的研究的結果，逐一檢視新北市立圖書館總館是否也符合使用者對於總館的認同感，請使用者依自身的感受填入「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」量表。由表 10 可以看出使用者對於新北市立圖書館總館認同感之平均值與標準差與同意(含以上)百分比，研究者將各題項依據認同程度給予 1 到 5 的數值，進行描述統計。由表中可見使用者高度認同新北市立圖書館總館為新北市重要公共建設，是新北市的指標性建築，亦能提高新北市的文化形象等。相較之下，使用者對於新北市立圖書館總館作為聚會的場所的認同度則是較低的。

表 10 對新北市立圖書館總館認同感看法之平均值、標準差與百分比

新北市立圖書館總館認同感題項	同意 以上 %	平均 值	標準 差
認同感	80.8%	4.09	0.55
1.我認為新北市立圖書館總館為新北市重要公共建設	93.6%	4.39	0.63
2.我認為新北市立圖書館總館是新北市的指標性建築	85.3%	4.22	0.73
3.我認為新北市立圖書館總館提高全新北市的文化形象	86.9%	4.26	0.73
4.我認為新北市立圖書館總館藏書、資源豐富會讓人一再造訪	86.9%	4.21	0.74
5.我認為新北市立圖書館總館建築設計是令人喜歡的	87.1%	4.25	0.71
6.我認為如果沒有新北市立圖書館總館，會影響我的生活	64.5%	3.80	0.93
7.我認為新北市立圖書館總館是市民聚會的場所	60.0%	3.61	0.96
8.我認為新北市立圖書館總館是社區資訊中心	80.2%	4.03	0.77
9.我認為新北市立圖書館總館是社區文化中心	81.6%	4.06	0.75
10.我認為新北市立圖書館總館是社區休閒中心	78.0%	3.99	0.81
11.我認為新北市立圖書館總館是社區教育中心	84.9%	4.14	0.75

本研究問卷統計顯示，逾 80%的新北市立圖書館總館的使用者認同新北市立圖書館總館為社區資訊中心、文化中心、休閒中心與教育中心，與 Fisher 等人（2007）西雅圖公共圖書館總館的研究結果相近。而圖書館本身的建設、藏書量更是獲得新北市立圖書館總館使用者的高度認同。而針對圖書館使用者頻率、第三場域、成效評估及認同感四主要變相進行相關分析，由於四個變項皆未符合常態分佈假設，因此選擇斯皮爾曼等級相關進行分析，結果如圖 3 所示。



* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

圖 3 成效評估、認同感、第三場域與圖書館使用頻率間的相關程度

由圖 3 中可知，其中圖書館使用頻率與成效中的教育及學習有正向的統計顯著關係，圖書館作為第三場域與成效的四個面向：教育及學習、工作相關、日常活動、休閒都有正向的統計顯著關係，圖書館作為第三場域與圖書館認同感有正向的統計顯著關係。共計超過一半的變項間有正向的統計顯著關係。圖書館使用頻率與新北市立圖書館總館認同感無顯著相關，圖書館作為第三場域與使用者使用成效有正向的顯著關係；圖書館作為第三場域對於公共圖書館認同感之影響力居所有變項之首，其相關係數為.613 且達顯著。由分析結果可見新北市立圖書館總館之服務與空間，對於使用者的影響與幫助環環相扣，而非各自獨立。

本研究結果顯示，新北市立圖書館總館之服務對其使用者而言是重要的。64.5%的使用者表示若無新北市立圖書館總館，對其生活會造成影響。細究新北市立圖書館總館對其使用者生活的影響，發現整體而言共有 60.4%的使用者受益頻率為「有時」及「經常」，而其中使用者受益最頻繁的面向為教育及工作相關面向，分別有 83.8%及

57%的使用者表示獲益頻率為「有時」及「經常」。新北市立圖書館總館之服務對於使用者在日常生活面向的幫助則相對較少。雖然新北市立圖書館總館未能全部符合 Oldenburg 所提出的八個特質，其中對話為主要活動與常客的特質得分是較低的，但從數字上來看不同意與非常不同意的人分別僅有 19.4%及 19.9%。以 Oldenburg 最初提出的非正式聚會場所的概念，現代的公共圖書館跟傳統的圖書館功能相比較，使用者同意圖書館不僅是圖書館而已，也符合新北市立圖書館總館的文宣理念

“每個城市都應該有屬於自己的圖書館，21 世紀的圖書館，是要滿足人們的需求，成為人們的知識中心，人們充電時到圖書館、休閒時到圖書館、找靈感時也到圖書館，圖書館不只是一棟大型建築物，而是結合閱讀、藝文、創意、科技、休閒的共同平台，與市民連結，成為生活中的一部分，這才是人們真正需要的現代城市的圖書館。”
新北市政府文化局(民 104 年 12 月 10 日)讓圖書館不只是「圖書館」！。

本研究發現與結果顯示，新北市立圖書館總館之服務對使用者日常生活有幫助，各變項間存有統計上顯著相關的關係，顯示各個變項間非全然各自獨立，因此進行新北市立圖書館總館之成效評估研究時，若能納入各變項，能夠更全面討論新北市立圖書館的社會價值，以利陳述新北市立圖書館總館在新時代中的重要性及獨特性。除了數字上的呈現以外，由使用者的回饋也可以看得出來對於新北市立圖書館總館的認同與喜歡，針對使用者的使用意見倘若能逐一進行評估其可行性，可行的部分進行服務再優化，也能增加總館在使用者心中不可取代性及實用性。

伍、結論與建議

由本研究結果顯示使用者最常使用的服務項目為自習，其次以傳統圖書館借閱服務為主。此研究結果和 Leckie 與 Hopkins (2002) 及

State Library of New South Wales (2000) 的研究結果相近，顯示在數位化環境時代中，公共圖書館使用者對於圖書館所提供之傳統核心服務仍有強烈需求。將新北市立圖書館總館與第三場域特色進行比較，本研究結果和 Aabø 與 Audunson (2012) 的結果相近，儘管新北市立圖書館總館未符合所有 Oldenburg 所提出八個特質，也可以從數字中看出使用者中有 52.9% 是認同對話為主要活動。研究者依據使用者填答猜測，新北市立圖書館總館因一樓有設置輕食區，可以讓使用者在這裡用餐、聊天，使用者中有一半有接受的趨勢。

本研究結果指出，新北市立圖書館總館之服務與空間對使用者來說具有社會價值，即使面臨數位化時代的挑戰，其傳統圖書借閱服務仍為使用者所需。而除圖書館核心服務外，新北市立圖書館總館提供的新時代服務，如 24 小時取還書、24 小時自習室、異國風情閱讀角、輕食區等貼近使用者的需求，提高使用者的來館意願及停留時間。新北市立圖書館總館作為場所對於使用者有實質貢獻，顯示實體公共圖書館總館在新時代中的重要性、獨特性及不可取代性。

本研究之使用者建議結果指出，使用者對於圖書館總館辦理活動有很大的需求，例如：親子共讀、讀書會、旅遊講座、藝文活動、演講、課輔、電影欣賞會等，都是使用者希望圖書館總館持續辦理的活動，同時也希望圖書館總館可以增加行銷，讓大家更知道圖書館總館有這麼多好的資源與空間。此外從文獻探討中可以得知圖書館館員與使用者的互動會影響使用者成為常客的重要因素。因此，本研究建議新北市立圖書館總館館員與使用者接觸時，可以增加彼此的互動，建立並強化關係，藉由人際網絡的建立與互動，有利於加深彼此的信任度，讓圖書館真正的成為家與工作場所以外之第三場域。

針對新北市立圖書館總館使用者較不常利用的其他服務項目，建議可擬定特定主題推廣活動，例如針對兒童使用者可以搭配兒童喜愛

的知名兒童節目主持人（如水果奶奶等等）進行主題活動加以宣傳，以吸引使用者與家長注意而多加利用。一來，可以使資源得到有效利用，特別是總館特有的設施；二來可以增加圖書館服務對於使用者的幫助，有助於增加圖書館總館在使用者心中的重要性。

館方也可藉由瞭解使用者從新北市立圖書館總館服務中的高度獲益頻率及幫助較少的面向進行更進一步的討論，規劃增購相關藏書、特展規劃、每月主打活動、閱讀大使、生活宣傳短片等再配合宣傳活動增加其曝光率，可加強陳述公共圖書館之社會價值，貼近使用者的需求，在數位時代中，凸顯實體公共圖書館之服務與空間仍有其獨特性及不可取代性，彰顯公共圖書館總館價值。

本研究結果顯示，新北市立圖書館總館提供的服務與設計是貼近使用者，也獲得使用者的高度贊同。也有很多使用者是讚賞館員的親切服務，因此建議除了網站上的讀者留言功能以外，也可以考慮在增設讀者信箱，增加使用者與新北市立圖書館總館的交流與對話，建立一個正向循環。

致謝

特別感謝新北市立圖書館總館與所有問卷受測者。

本論文獲財團法人福田文教基金會博碩士論文研究獎助。

【參考書目】

李培菁（2006）。民俗節慶活動認同感與贊助意願之研究--以大甲媽祖文化節為例。未出版之碩士論文，朝陽科技大學休閒事業管理系，臺中市。

新北市立圖書館（2016）。服務成果。取自

<http://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/toQueryAllHtmlContents/e465dd17e7e046b7b7e20b2bb1ec8fb7>。

新北市政府文化局（民 104 年 12 月 10 日）。讓圖書館不只是「圖書館」！。取自

http://njebp.com/xpe/portal/1fa48e1a-93eb-86ed-3b35-8b4766194bfd/5/news_521/

Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34 (2), 138-149.

Aabø, S., Audunson, R., & Varheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places. *Library & Information Science Research*, 32 (1), 16-26.

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429-441.

Audunson, R., Varheim, A., Aboø, S., & Holm, E. D. (2007). Public libraries, social capital, and low intensive meeting places.

Information Research, 12(4). Retrieved

from <http://www.informationr.net/ir/12-4/colis20.html>.

Chen. T. T. & Ke, H. R. (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.

doi: 10.22452/mjlis.vol22no1.4

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.

Huysmans, F., & Oomes, M. (2012, August). Measuring the public library's societal value: A methodological research program. Paper presented at the IFLA World Library and Information Congress: 78th IFLA General Conference and Assembly, Helsinki, Finland.

Retrieved from

<http://conference.ifla.org/past/ifla78/76-huysmans-en.pdf>.

International Federation of Library Associations and Institutions. (2009, August). Satellite Meetings. IFLA World Library and Information Congress: 75th IFLA General Conference and Assembly, Milan, Italy. Retrieved from

<http://conference.ifla.org/past/2009/satellite-en.htm>.

International Federation of Library Associations and Institutions/United Nations Educational Scientific and Cultural Organization. (1994).

Public library manifesto. Retrieved from

<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>.

Leckie, G. J., & Hopkins, J. (2002). The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *Library Quarterly*, 72(3), 326-372.

Oldenburg, R.(1999). *The Great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. New York, NY: Marlowe.

- Oldenburg, R. (2001). *Celebrating the third place: Inspiring stories about the "Great Good Places" at the heart of our communities*. New York, NY: Marlowe.
- State Library of New South Wales. (2000). *A safe place to go: Libraries and social capital*. Sydney, Australia: University of Technology.
- State Library of Victoria. (2005) . *The Vital contribution of Victoria's public libraries: A research report for the library board of Victoria and the Victorian public library network*. Melbourne, Australia: The State Library of Victoria. Retrieved from http://trove.nla.gov.au/work/25163178?q&sort=holdings+desc&_id=510888191131&versionId=40490904+44963203.
- 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., & Oomes, M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. *Journal of Documentation*, 70(5), 927-944.
- 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.
- Sei-Ching Joanna Sin & Vakkari, P.,(2015). Perceived outcomes of public libraries in the U.S. *Library and Information Science Research*, 37(2015), 209-219.
- Ranganathan S. R. (1931). *Five Laws of Library Science*. Madras, India: The Madras Library Association.