

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

指導教授：柯 皓 仁 博士

社區圖書館作為場所與社會資本積累之研究

—以嘉義縣新港閱讀館為例

Public Library as Place and Breeding Ground of Social Capital:

A Case Study of Singang Library

研究生：陳 姿 岑 撰

中華民國一〇四年六月

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文通過簽名表

系所別：圖書資訊學研究所

姓名：陳姿岑

學號：60115003E

碩士論文題目：社區圖書館作為場所與社會資本積累之研究—以嘉義新
港閱讀館為例

經審查合格，特予證明

論文口試委員

呂春嬌

國立公共資訊圖書館館長

輔仁大學圖書資訊學系兼任助理教授

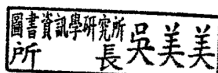
吳美美

輔仁大學圖書資訊學系專任助理教授

柯皓仁

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所專任教授
指導教授

所長簽章：



中華民國 104 年 4 月 13 日

本論文獲 103 年度

國立公共資訊圖書館博(碩)士論文研究獎助

謝辭

學習圖書館相關知識是我的想望、拿獎學金是我的願望、出國念書是我的渴望、寫一本論文是我曾經不敢有的盼望，而上述這些事情，都在師大圖資所求學的不同階段中，緩慢地逐步實踐。此刻仍記得 2012 年夏天在宿舍準備申請資料的緊迫、面試時的窘況、剛入學時的緊張，畫面依舊清晰，時間卻已經過三年。

回首三年，從醞釀到撰寫，終至完成一本論文，過程是很甜蜜且愉快的，雖然偶爾會有陣痛和倦怠，以及無限撞牆期，可這個過程於我而言是最為珍貴，同時也是最大的收穫。很感謝在這過程中環繞在我身邊的小天使們，有時你們曾經的一個小舉動，都可能我起心動念的關鍵影響因素。例如甫開學時，柯老師簡短的一句問候及鼓勵，讓我有機會成為他的指導學生，也有勇氣申請赴外交換生的計畫。而後又因所上舉辦國際研討會的緣故，有幸認識芬蘭坦佩雷大學 Pertti Vakkari 教授。這段緣分，讓我在一年後至坦佩雷大學交換時，有幸和 Vakkari 教授一同討論我的論文，真是莫大榮幸，夫復何求。

在圖資所學習的三年，大概是我求學階段中，最如魚得水的時期。很感謝在這個階段遇見的每個人、圖資所及國立公共資訊圖書館，願意提供我最大的時間、空間和一切資源及協助，讓我在學習如何做研究的過程中，可以自在地探索。不僅學到知識，也更加瞭解自己。

謝謝這麼多愛我的人，以及我愛的人，有你們才有我每天醒來的動力。

姿岑 謹誌

摘要

本研究旨在探析公共圖書館之成效與社會價值，並以嘉義縣新港閱讀館為例。本研究分析的層面包含圖書館使用者自新港閱讀館服務中所獲得之效益、圖書館使用者將新港閱讀館作為場所使用的類型，以及新港閱讀館中所積累之社會資本。

本研究採用問卷調查法，自 2014 年 5 月 6 日至 7 月 15 日間於新港閱讀館發放問卷，總共回首 387 份有效問卷。本研究根據問卷結果進行分析，提出五項結論：（一）新港閱讀館使用者以該社區居民為主，學生族群為眾，女性多於男性，使用時間以週末為高峰；（二）新港閱讀館使用者以「借還書」、「課業學習（自習）」、「查找資料」等傳統圖書館服務為主要使用目的；（三）新港閱讀館對使用者生活影響可歸類為「生活資訊」、「文化活動」、「工作相關」以及「閱讀與學習」四種類型。（四）新港閱讀館使用者將該館作為廣場、遇見多元群眾場所、公共領域、聯合舉辦活動，以及後設聚會場所等五種類型之聚會場所，其中以作為低緊密度聚會場所較為頻繁，有利於橋接型社會資本的積累；（五）新港閱讀館分別對於參與該館社團組織之使用者，及與家人一同前往該館之使用者間的結合型社會資本積累有幫助。本研究結果顯示，使用者之使用頻率、獲益之成效、將新港閱讀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。

本研究結果指出新港閱讀館之服務與空間有其社會價值，除了圖書館傳統核心服務外，新港閱讀館作為聚會場所有利於穩定社會網絡，深化信任，達成最低限度之價值與規範，進而形成與累積社會資本。在個人層面上，新港閱讀館對使用者生活有幫助；在網絡關係上，新港閱讀館亦有利建立關係或強化既有關係，而兩者皆有利於深化社會資本，顯示實體公共圖書館仍有其不可抹滅的社會價值。

根據研究結果，提出建議如下：（一）強化公共圖書館與使用者間的網絡關係，藉由社會網絡的建立與互動，加深對彼此的信任，讓圖書館成為家與工作之外的第三場所。（二）為與家人同行的使用者設計活動，增加此類型使用者與其他人互動、建立連結的機會，有利橋接型社會資本的形成（三）依據不同類型的使用者提供相對應的空間及服務，讓使用者們各得其所而不致相互干擾。（四）優化使用者常用之服務項目，同時設計活動推廣目前使用者較少利用的圖書館服務，可使資源得到有效利用，也有利於增加圖書館在使用者心中的重要性。

關鍵字：圖書館成效評估、社會資本、圖書館作為聚會場所

Abstract

This study aims at exploring the perceived outcomes and societal value of public library through case study of Singang library. This study analyses the aspects that users benefits from library services, to what extent Singang library users use library as meeting places, and the social capital accumulated through use of the library.

Quantitative research is applied in this study. Questionnaires were distributed to library users from 6th May to 15th July 2014. The data are based on sample of 387 Singang library users, ranging in age from 7 to 64.

The result shows that Singang library users benefit from library services in 22 areas in daily life. The benefits in 22 areas of daily life were collapsed through factor analysis into four major outcome types: daily life information, cultural activities, work related, and reading and learning. For analysis of how users use library as meeting places, this study shows that Singang library would be used as five types of meeting places: square, a place for meeting diverse people, public sphere, joint activities and metameeting place. Singang library as meeting places contributes to breed bridging social capital in users network, especially when the library is used as low intensive meeting place. There are also bonding social capital among users who participate in library clubs and users who visit with their family. This study analyses the relationship among library use frequency, perceived outcomes, library as meeting place, and social capital. The result shows that the four variables are positive correlated.

Based on the results of this study, there are suggestions for Singang library and public libraries. First, making Singang library as an informal meeting place, which is a breeding ground of social capital, by strengthening network among users and library increases the trust among the network. Second, organizing activities aim at users visit with family in order to create possibilities for them to build connections with others, which contribute to create bridging social capital. Third, arranging library space and services according to the purposes and needs of the users. Forth, offering better services that are frequently used and promoting services that are less used so that will make public library a more important place for users.

Keywords: perceived outcomes, social capital, library as place

目次

摘要	7
Abstract	9
目次	i
表次	iii
圖次	v
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	5
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 名詞解釋	7
第二章 文獻探討	9
第一節 公共圖書館之成效評估	9
第二節 公共圖書館對於社會資本積累之影響	12
第三節 公共圖書館作為場所	21
第三章 研究設計與實施	33
第一節 研究取向與方法	33
第二節 研究流程與實施	34
第三節 研究設計	35
第四節 資料整理與分析	46
第四章 資料分析與結果	48
第一節 問卷分析	48
第二節 新港閱讀館成效分析	60
第三節 新港閱讀館社會資本分析	70
第四節 新港閱讀館作為場所	77
第五節 綜合討論	89
第五章 結論與建議	91
第一節 研究結論	91
第二節 研究建議	95

第三節 後續研究建議	96
參考文獻	99
附錄	104
附錄一新港閱讀館使用者問卷	104
附錄二專家效度審查意見	109
附錄三新港閱讀館使用者問卷	115

表次

表 2-1 生活面向	10
表 2-2 資本的形式.....	14
表 2-3 社會資本之定義.....	16
表 2-4 社會資本之區分與對應	18
表 2-5 公共圖書館與第三場所對照表.....	28
表 2-6 聚會場所的六種類型	31
表 3-1 以「新港文教基金會」為主題之臺灣博碩士論文.....	37
表 3-2 「圖書館成效評估」題項	39
表 3-3 「圖書館作為地方」題項	40
表 3-4 「社會資本」題項.....	40
表 3-5 文獻歸納整理表.....	42
表 3-6 專家學者背景資料.....	45
表 3-7 前測問卷信度分析	45
表 4-1 問卷發放與回收統計表	48
表 4-2 使用者之性別統計分析	49
表 4-3 使用者之年齡統計分析	50
表 4-4 使用者之職業統計分析.....	52
表 4-5 使用者之教育程度統計分析.....	52
表 4-6 使用者之居住地統計分析.....	53
表 4-7 使用者之交通時間統計分析.....	53
表 4-8 使用者借閱證辦理情形統計	54
表 4-9 使用者參與圖書館組織情形統計	54
表 4-10 新港閱讀館使用頻率情形統計分析	54
表 4-11 使用者停留時間統計	55
表 4-12 使用者使用時間統計	55
表 4-13 使用者使用空間統計	56
表 4-14 使用者使用目的統計	57
表 4-15 使用者同行夥伴統計	58
表 4-16 各變項之平均值及標準差.....	58
表 4-17 研究問卷各變項之信度.....	59
表 4-18 新港閱讀館對生活的影響.....	60

表 4-19 跨國及新港閱讀館樣本分佈情形	63
表 4-20 KMO 及 BARLETT 球形檢定	67
表 4-21 圖書館成效評估因素分析	68
表 4-22 社會資本各層面之平均值與標準差	71
表 4-23 圖書館使用頻率與信任之相關程度	73
表 4-24 圖書館社團組織與社會資本之斯皮爾曼等級相關分析	74
表 4-25 新港閱讀館使用者之同行夥伴統計表	75
表 4-26 使用者對新港閱讀館看法之平均值與標準差	78
表 4-27 使用者對新港閱讀館的看法之五等第統計	78
表 4-28 新港閱讀館與使用者的距離	79
表 4-29 新港閱讀館作為第三場所之符合條件	80
表 4-30 新港閱讀館作為聚會場所題項	81
表 4-31 迴歸分析之共線性檢測	83
表 4-32 聚會緊密度之線性階層迴歸分析	85
表 4-33 聚會緊密度之統計分析	86
表 4-34 五種聚會場所類型之邏輯斯迴歸分析	87

圖次

圖 2-1 社會資本學術論文數量(1986-2012).....	13
圖 3-1 研究流程圖.....	34
圖 3-2 新港地理位置圖.....	35
圖 3-3 新港 23 村里地圖	35
圖 3-4 研究架構圖.....	38
圖 4-1 新港閱讀館 2013 年上半年度到館人數統計.....	51
圖 4-2 新港閱讀館之成效評估長條圖.....	61
圖 4-3 芬蘭公共圖書館之成效評估長條圖	62
圖 4-4 芬蘭、挪威、荷蘭之公共圖書館成效評估對照圖.....	64
圖 4-5 新港閱讀館成效評估表.....	65
圖 4-6 芬蘭、挪威、荷蘭日常生活 19 個細項成效評估折線圖	65
圖 4-7 新港閱讀館日常生活 19 個細項成效評估折線圖	66
圖 4-8 新港閱讀館使用者間於館內交談情形之統計	76
圖 4-9 成效評估、社會資本、圖書館作為聚會場所與圖書館使用頻率間的相關程度..	90

第一章 緒論

印度圖書館學之父—阮甘納桑(S. R. Ranganathan)的圖書館五律中指出：「圖書館是一個成長的有機體」，說明圖書館與時俱進的特性。隨著網際網路的發展及數位時代的來臨，人們得以透過網路無遠弗屆地取得各類型資訊，使得圖書館事業既有的圖書借閱、蒐集及整理文獻等功能面臨新的挑戰。

圖書館必須時刻檢視其所提供的服務及定位，瞭解其服務對使用者的價值與意義，進行適度的調整，方能持續為社會大眾服務。有鑑於此，本研究以嘉義新港閱讀館為研究對象，探討該館服務及空間對於使用者每日生活的幫助，以及其網絡空間的社會資本累積情形，從中析解新港閱讀館對於使用者的意義，陳述該館的功能與社會價值。

本章將逐一說明本研究背景與動機、研究目的與問題、重要名詞解釋和研究範圍與限制。

第一節 研究背景與動機

本節分別敘述本研究之研究背景與動機，簡述當前公共圖書館相關研究發展情形，並說明研究者選擇以公共圖書館服務對於使用者之影響及圖書館作為場域等視角闡述公共圖書館價值之研究動機。

一、研究背景

當前公共圖書館事業發展所面臨的各種挑戰，大致可歸因於三項社會經濟環境的轉變：(1)數位時代的來臨，(2)全球化及多元文化的形成，以及(3)政治和意識型態的轉變(Evjen & Audunson, 2009)。此外，再加上金融海嘯引發全球經濟衰退，導致許多國家如美國、英國、荷蘭、丹麥等國的公共圖書館預算遭削減，未來營運面臨困難(Becker, Crandall, Fisher, Kinney, Landry, & Rocha, 2010; Huysmans & Oomes, 2012; Svendsen, 2013)。有鑑於上述因素所帶來的挑戰，公共圖書館面臨未來存續與否的危機，促使學者及圖書館界重新審視公共圖書館的存在價值及意義。

公共圖書館的服務及角色所受到的挑戰和質疑與日俱增，引發公共圖書館未來能否持續經營下去的諸多討論(Rooney-Browne & McMenemy, 2010; Berndtson, 2013)。圖書館學者 Shuman (1997)曾撰文指出未來公共圖書館的形態恐不復存在，且將因使用者付費原則，轉而以其他形式，如以租書店及影片出租店的方式存在。不過，美國政治學學者 Putnam 與其研究夥伴 Feldstein (2003)則認為，若僅是將圖書館視為貯藏資訊的場所，只為徵集及提供資訊，公共圖書館確實有可能在數位環境的時代遭到淘汰。但事實上，公共圖書館的功能不僅在於提供和貯藏資訊等，圖書館同時也是一處提供人們聚會的場所(meeting place)。公共圖書館並非僅擔任藏書樓的單一角色，而是同時兼具多重角色，不僅是資訊中心、文化中心，亦是聚會場所。當公共圖書館實體資源及資訊的功能弱化後，公共圖書館作為社區之教育、公民及社會參與聚會場所的重要性應更加受到重視(Ptacek, 2013)。

公共圖書館為確保未來存續的可能，應向社會大眾闡述自身服務及資源的重要性和必要性，說明其服務及資源的使用對象和使用方式，並具體陳述圖書館對其所服務之對象及社區所產生的價值、影響和效益，方能守護公共圖書館事業的發展(Bertot & McClure, 2003)。因此，舉證圖書館對於社區及社會的價值及影響，成為當前公共圖書館的重要議題(Poll & Payne, 2006)。國際圖書館電腦中心(Online Computer Library Center, OCLC)調查美國、英國、荷蘭、德國等四國公共圖書館的首要之務，其中美國、英國和荷蘭都將「陳述圖書館價值」(demonstrating library value)列為公共圖書館的前三項優先要務(Online Computer Library Center [OCLC], 2012a, 2012b, 2012c)，由此可見陳述公共圖書館價值已成為當前公共圖書館事業發展當務之急。

圖書館事業發展至今擁有悠久的服務歷史，澤及社會大眾，但圖書資訊學領域的研究學者及館員仍未能具體且明確地陳述圖書館對社區及社會的重要性，以及其服務對於使用者的實際影響(Wiegand, 1999; 葉乃靜、賴鼎銘, 2004)。過往評估圖書館價值時，多以績效評估的方式進行量化衡量，評估公共圖書館投入(input)的資源與服務，和後續的產出(output)，如借閱量、到館人次等，藉以衡量圖書館服務的成本效益。不過此一方

式並無法呈現圖書館對於使用者的真正影響，也忽略了使用者從與圖書館互動中所獲得的效益(Poll & Payne, 2006)。Wiegand (1999, 2003a)指出，圖書資訊學領域長久以往專注於探討「使用者在圖書館發展中的角色及影響」(user in the life of the library)，卻鮮少關注「圖書館在使用者生活中的角色及影響」(the library in the life of the user)，故探討圖書館館藏及服務對使用者影響的研究並不多見。

過去圖書資訊學領域研究多著重於討論如何提供並優化資訊取得方式及如何管理等議題，強調其作為資訊中心的使命及服務，而忽略了公共圖書館的其它面向，例如：公共圖書館服務及空間對於使用者的意義和其社會價值等。因此，為突破圖書館事業發展所面臨的挑戰，也為具體陳述公共圖書館的價值，學者認為研究應以公共圖書館使用者為對象，以由下而上(bottom-up)的方式來探討圖書館在使用者生活中的角色及影響(Wiegand, 2003a, 2011; Berndtson, 2013)。

面對數位化時代的來臨、全球化及多元文化的形成，以及政治和意識型態的轉變，公共圖書館不僅應隨時調整角色定位及服務內容，同時也應向社會大眾陳述其空間及服務對於社區及社會的重要性，以凸顯公共圖書館的多重角色及存在價值。為陳述公共圖書館的多重價值，研究社群不再僅著重於資訊取得、管理和圖書館績效評估等議題，關注圖書館服務對於使用者的影響，以及圖書館作為場所(library as place)的角色和功能等研究逐漸受到重視(Wiegand, 2003b)。相關學者開始研究公共圖書館服務及空間為使用者所帶來的效益，並從公共空間的角度來探討公共圖書館對於社會資本形成與累積的影響，藉以陳述公共圖書館的社會價值。

二、研究動機

有鑑於各國學者專家分別從公共圖書館服務對於使用者的意義，及從公共空間的角度探討公共圖書館對於其所服務社區的影響，特別是公共圖書館與社會資本之間的關係(Svendsen, 2013)，藉以陳述公共圖書館的社會價值，引發研究者探究臺灣公共圖書館之社會價值及其使用者與圖書館互動情形的研究動機。

研究者搜集國內相關文獻後發現，圖書館價值之相關研究多著重於以績效評估方式呈現圖書館服務之成本效益，對於使用者受益於使用圖書館之研究則相對少見，引起研究者探究使用者自圖書館使用經驗中受益情形的興趣。此外，公共圖書館與社區之關係最為密切，惟國內雖有探討公共圖書館與社區發展之研究，不過多從圖書館館藏資源的角度探討公共圖書館在社區發展中所扮演的角色，相較之下，國內研究鮮少從公共圖書館作為場所的角度探討公共圖書館對使用者及社區的影響。國外相關研究雖有逐漸增加，但其研究對象多為大城市或是規模較大的公共圖書館，對於鄉鎮或規模較小的公共圖書館的研究較少(Most, 2011)，引發本研究探討鄉鎮公共圖書館對於使用者及社區的影響。

基於前述研究背景和動機，本研究旨在探討公共圖書館在使用者生活中的角色及影響，以公共圖書館作為場所於社區中所扮演的角色及功能為視角，盼從中析解出公共圖書館對於使用者的影響，並檢視公共圖書館作為公共場所，是否有助於社會資本之形成與積累。本研究希望從中抽繹出公共圖書館的社會價值，具體陳述公共圖書館對於使用者的影響及其社會價值。

第二節 研究目的與問題

本節敘述本研究四項研究目的與對應之具體研究問題。

一、研究目的

本研究透過探討公共圖書館服務對於使用者的幫助，並檢視其空間使用情形與功能，一方面向社會大眾陳述公共圖書館的社會價值，另一方面也提醒公共圖書館在瞬息萬變的時代中，應適時檢視其角色定位及服務，並做適當的調整以提供使用者更好的服務。本研究選擇以嘉義縣新港文教基金會(以下簡稱基金會)所設立之私立公共圖書館——「新港閱讀館」為研究對象。該基金會位於新港鄉間，推動社區營造十餘年，深入社區，致力於推廣閱讀，提昇社區藝文風氣，為此設立新港閱讀館，至今成果斐然。是以，本研究以該館為研究對象，探討新港閱讀館對於使用者及社區的影響，從中抽繹出新港閱讀館的角色與功能，進一步具體陳述公共圖書館的社會價值。具體而言，本研究之研究目的在於探討下述四項：

- (一) 瞭解使用者使用新港閱讀館的目的與方式。
- (二) 探究新港閱讀館對於使用者生活的影響。
- (三) 探討新港閱讀館空間的社會價值。
- (四) 探析使用者、使用頻率、圖書館作為場所與圖書館成效和社會資本間的關係。

二、研究問題

依據研究目的，本研究探討之具體問題如下：

- (一) 新港閱讀館使用者利用該館空間之目的與使用方式為何？
 - 1. 新港閱讀館使用者之特色為何？
 - 2. 新港閱讀館使用者的使用情形為何？
- (二) 新港閱讀館對使用者有哪些影響？

1. 新港閱讀館使用者利用該館的目的為何？
 2. 新港閱讀館對使用者生活有哪些影響？
- (三) 依據使用者的使用方式，新港閱讀館可以作為何種類型的聚會場所？
1. 新港閱讀館除作為傳統藏書樓外，使用者是否將該館空間作為其他類型之場所使用？
 2. 新港閱讀館作為場所，是否有助於社會資本的積累？
- (四) 圖書館使用者特徵、使用頻率、圖書館作為場所與圖書館成效和社會資本間的關係為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究範圍與限制，茲說明如下：

一、地域限制

本研究之研究個案是鄉鎮中的私立公共圖書館——嘉義縣新港閱讀館，屬於個案研究，本研究結果僅能推論於條件相當之地理範圍。

二、時間及樣本限制

考量研究主旨與重心，為避免研究範圍過於廣泛而失焦，本研究問卷調查的對象為實際到訪新港閱讀館之使用者。問卷發放期間為 2014 年 5 月 6 日至 2014 年 7 月 15 日。新港閱讀館開館時間為每週二至週日，上午九時至下午七時，週一及國定假日固定休館。研究者於開館時間至現場發放問卷，邀請到訪之新港閱讀館的使用者填答，期間已填過問卷者不再重複邀請填答。

三、語言限制

本研究之文獻來源僅有中文文獻 18 篇及英文文獻 55 篇，未有其他語言之文獻。

第四節 名詞解釋

為方便研究的進行和敘述內容的清晰明瞭，特將研究中重要名詞加以定義如下：

一、公共圖書館

國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions，以下簡稱 IFLA)與聯合國教科文組織(United Nations Educational Scientific and Cultural Organization，以下簡稱 UNESCO)發表的《公共圖書館宣言》(Public Library Manifesto)(1994)中提出，公共圖書館是地方資訊中心，提供各種知識與資訊給讀者取用。公共圖書館為社會大眾服務，提供平等的近用機會，不因年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言以及社會地位而有所不同。公共圖書館的館藏必須反映時代趨勢和社會變遷，並將人類的言行思想加以蒐集、組織、保存，以便於利用的機構。同時，公共圖書館應重視社區需求與特性以提供高品質服務，並提供各種年齡層皆可取用所需的相關資料。

我國《圖書館法》(2001)依據設立機關（構）、服務對象及設立宗旨，將圖書館分為五類：國家圖書館、公共圖書館、大專校院圖書館、中小學圖書館及專門圖書館。其中公共圖書館：「指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。」公共圖書館之設立深入各社區，為五大類型圖書館中，與民眾最為密切相關的圖書館(吳美清，1996)。

二、成效評估

成效評估(outcomes assessment)是一種軟性測量(soft measure)方式(Poll, 2012)，主要基於受訪者對於己身自圖書館服務獲益情形的主觀認知進行測量。不同於績效評估著重於分析成本效益，成效評估旨在瞭解使用者對於圖書館服務的看法，以及圖書館服務對於使用者所帶來的影響及改變(Vakkari, Aabø, Audunson, Huysmans, & Oomes, 2014)。此種成效評估方式常應用於公共圖書館研究中，以彰顯公共圖書館的社會價值與重要性。

三、公共空間

公共空間的定義是由社會建構的，因此隨著社會的演進而有所變化(Zukin, 1995)。公共空間是人們經驗公共生活的場域，為民眾共有的。從字義上解釋，「公共」一詞含有民主精神於其中，包含著開放(openness)、可及性(accessibility)、參與(participation)、包容(inclusion)和責任(accountability)等寓意(Deutsche, 2012)。哈伯瑪斯(Jürgen Habermas, 1964)定義公共領域為：「我們社會生活中的領域之一，在這個領域中，像公共意見這樣的事物能夠形成。公共領域原則上開放予所有公民。公共領域的形成，一部分由各種對話構成，在這些對話中，做為私人的人們聚集一起而形成了公眾。」

四、第三場所

「第三場所」(the third place)是由美國社會學家 Oldenburg (1989)所提出的概念。第一場所指的是滿足生活起居的家居生活空間；第二場所指涉有關利益或生產的工作場所；第三場所則是第一場所（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(informal public gathering places)。

五、社會資本

社會資本的研究發展至今，各方學者針對於社會資本所下的定義不盡相同。回顧公共圖書館與社會資本積累之研究，相關學者多援引 Putnam (1995)之定義：「社會生活的特點（包括社會網絡、規範與信任），能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標。簡而言之，社會資本就是指社會連結，以及伴隨而生的規範及信任。」本研究所指之社會資本，乃採 Putnam 之定義，著眼於公共圖書館公共空間內的社會網絡、規範與信任。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討公共圖書館服務及空間對於使用者及社區的影響及重要性，分別涉及成效評估、社會資本，與圖書館作為場所三個概念。本章文獻探討共分為四節，逐一分析相關文獻。第一節介紹成效評估之內容，說明選擇成效評估的原因及各國研究結果；第二節研究探討公共圖書館對於社會資本積累之影響；第三節回顧公共圖書館作為公共場所之相關文獻。

第一節 公共圖書館之成效評估

過往評估圖書館的價值時，多以績效評估的方式進行量化衡量，評估公共圖書館投入的資源與服務，如館藏量、空間設備、館員人數等，和後續的產出，如借閱量、到館人次等，藉以衡量圖書館服務的成本效益。雖然績效評估的測量方式得以評估圖書館的成本效益及服務品質，但無法呈現使用者是否真正得益於使用圖書館之服務，忽略了使用者從與圖書館互動中所獲得的效益(Poll & Payne, 2006)，因此無法看出圖書館對於使用者及社區的影響及重要性。

為了增強與補足績效評估無法呈現的部分，學者提出在績效評估的基礎之上，更進一步以成效評估的方式增進對於圖書館使用者自實際圖書館獲益情形的瞭解。Revill (1990)將成效(outcome)定義為使用者在使用完圖書館服務後，所獲得對使用者而言重要的改變或結果。Rudd (2000)進一步解釋，成效是指使用者自參加完一活動後，自身獲益或者是改變的情形，其中包含態度或價值的轉變、態度或者是狀態的改變。正因為成效評估旨在探討圖書館使用者及潛在使用者主觀認知的影響(perceived impact)。學者將成效評估，相較於績效評估，稱作軟性的圖書館評估方式。成效在研究文獻的意思，與影響(impact)相近，更廣泛而言，指得是價值(value)或利益(benefit)。此種成效評估方式常應用在公共圖書館，以彰顯公共圖書館的社會價值與重要性。

Huysmans 與 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 和 Serola (2012)整理成效評估之相關研究，指出成效評估研究的兩種形態，其一將焦點集中於特定的成效(specified outcomes)，分析特定圖書館活動和服務對使用者所產生的改變。其二則是縱觀圖書館服務的整體成效(general outcomes)，主要討論使用者在使用圖書館的經驗中，獲得哪些對生活有幫助的成效。Vakkari 和 Serola 採取第二種方式，針對芬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、日常活動，以及休閒娛樂，每個面向之下還有子類別，一共有 22 個類別，如表 2-1 所示。

表 2-1 生活面向

生活面向	子類別
教育	獲得學習機會
	輔助正式教育的學習
	獲得與求職相關的學習機會
	培養自主學習的習慣
工作與生意	幫助尋找工作資訊
	幫助完成特定任務
	幫助培養工作技能
日常活動	家務整理方式資訊
	小孩照護與就學之資訊
	獲取房屋相關資訊
	瞭解消費者權益或資訊
	健康資訊的取得
	旅行與假期資訊與規劃
	促進人際關係
休閒娛樂	閱讀小說類書籍
	閱讀非小說類書籍
	參與文化活動
	參與創意活動
	參與戶外活動、運動

	培養對於大自然的興趣
	培養對歷史及社會的興趣
	參與社區議題討論

資料來源：Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research*, 34(2012), 37-44.

Vakkari 和 Serola (2012)的研究發現，公共圖書館在四個生活面向中，在休閒娛樂層面所提供的幫助最大，其次為教育層面。相反地，在日常活動層面的幫助並不大，特別是家庭和家務面向的幫助相對較低。

為了精簡公共圖書館對於使用者生活影響的類別項目，該研究透過因素分析，將使用者自圖書館獲益的 22 個生活項目歸結為三大因素類別：日常活動、文化興趣、事業，研究顯示此三大類別為使用者自公共圖書館獲得對生活有幫助的面向。日常活動包含提供家務整理方式之資訊、提供小孩照護與就學之資訊、獲取房屋相關資訊、瞭解消費者權益或資訊、健康資訊的取得、促進人際關係等九項；文化興趣涵蓋培養自主學習的習慣、取得旅行與假期資訊與規劃、閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍、參與文化活動、參與創意活動等七項；事業則有幫助尋找工作資訊、幫助完成特定任務、幫助培養工作技能、獲得學習機會、輔助正式教育的學習、獲得與求職相關的學習機會等六項。

繼芬蘭公共圖書館之後，挪威和荷蘭也加入了成效評估的行列。Vakkari、Aabø、Audunson、Huysmans 和 Oomes (2014)聯合進行芬蘭、挪威和荷蘭三國公共圖書館成效評估之研究，對照各國研究結果。研究結果顯示，芬蘭公共圖書館使用者自圖書館獲得生活中各面向的幫助較為廣泛，涵蓋層面較廣；相較之下，挪威及荷蘭的研究結果顯示，使用者的獲益情形多集中於閱讀及文化活動。

另一方面，挪威及荷蘭也透過因素分析，抽離出使用者受益的主要面向。挪威公共圖書館的研究結果與芬蘭相近，可歸結為事業、日常活動與文化活動。不過荷蘭公共圖書館研究進行因素分析的結果，並未得出明顯的因素。Vakkari 等人(2014)分析可能原因，認為荷蘭公共圖書館的政策是導致其研究結果與其他兩國不同的主因。不同於芬蘭和挪

威公共圖書館免費開放與所有公民，荷蘭公共圖書館規定使用者必須繳交年費方可借閱館藏，Vakkari 等人這可能是影響荷蘭使用者獲益情形多集中於閱讀娛樂的原因。

由芬蘭、挪威及荷蘭三國的比較研究中可以看見，不同國家公共圖書館使用者自該國公共圖書館獲益的情形不盡相同，引發研究者探究臺灣公共圖書館使用者自圖書館服務中獲益的成效情形。

第二節 公共圖書館對於社會資本積累之影響

社會資本此一概念內涵的起源由來已久，有學者認為早在亞當斯密、托克維爾及涂爾幹等人的學說中，便已出現社會資本的概念內涵。不過社會資本發展至今，各方學者定義不一，若檢視社會資本一詞的使用，不難發現社會資本之探討經常與社區、公民社會等研究相關(Halpern, 2008)。

一、社會資本之發展

「社會資本」一詞的首次出現，根據 Putnam (2000)指出，是由 Hanifan (1961)所提出的，當時他使用「社會資本」一詞，「並非指涉不動產、個人財產或是冰冷的現金。而是指在人們日常生活中，比這些有形物質更為重要的東西，也就是：善意(goodwill)、交情(fellowship)、共感(mutual sympathy)及團體內之個人和組成社會單位的家庭內部彼此之間的社會交流(social intercourse)。」不過當時 Hanifan 提出社會資本一詞之後，並未引起太多學界注意，直到 1980 年代末期至 1990 年代初期，於 Bourdieu、Coleman 與 Putnam 相繼發表著作後，逐漸引起學界廣泛的討論，使得社會資本成為 20 世紀相當受矚目的研究議題（江明修，2004；Halpern, 2008）。其中以 Putnam 的影響最大。Putnam 出版 *Making Democracy Work* (1993)一書，探討義大利政府行政效率與社會資本之關係，以及 *Bowling Alone* (2000)指出美國近代民主參與率逐年降低而影響美國社會資本多寡後，學界開始興起研究社會資本的熱潮，社會資本之相關研究文獻在 2000 年之後逐年成長，如圖 2-1 所示（江明修，2004；Halpern, 2008）。

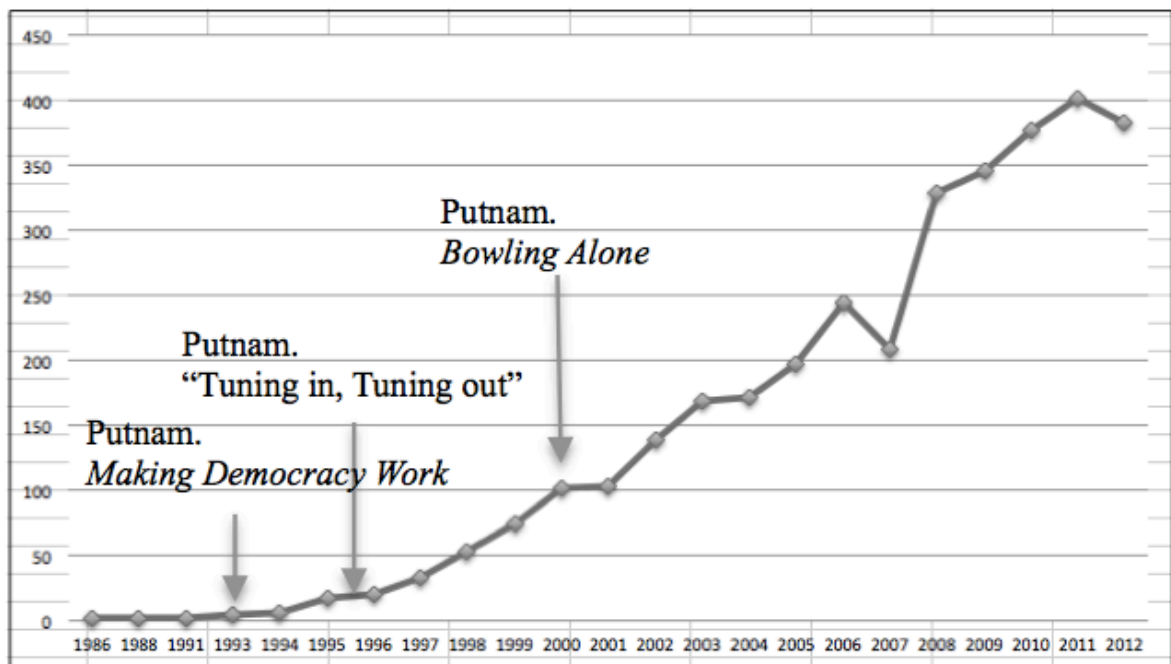


圖 2-1 社會資本學術論文數量(1986-2012)

資料來源：Halpern, D. (2008)。社會資本（黃克先、黃惠茹譯）。臺北市：巨流圖書公司印行。（原著出版年：2005）

二、社會資本之定義

欲瞭解社會資本，須先瞭解「資本」的概念。資本是指「對於一個有價值資源的投入和預期的回收」（林南，2007）。資本可做為生產的元素，同時也可能是生產的結果。資本做為生產的元素，可運用於投資。資源投入後經勞動價值與工資之間的差異而產生剩餘價值，也就是所謂的報酬。資本家獲得投資之報酬後，可選擇進行消費，或者將所得之報酬做為資本進行再次投資，此時的資本則屬生產的結果（林南，2007）。將資本進行投資，獲得報酬後，進行再次投資，如此循環不斷，可累積雄厚的資本。Halpern 整理各類型之資本定義如表 2-2 所示，社會資本與其他資本之差異，將於下述文獻探討中討論。

表 2-2 資本的形式

類型	定義
資本（泛論）	(1)各種曾經使用過或可供使用的物質財富，可用以生產更多財富； (2)在扣除所有債務後，某個企業或個人仍具有的資產；即淨值。 (3)任何有利的條件或優勢；拉丁字源 capitalis，意指「為首者的」、「重要的」、「主要的」。
金融資本	金錢或書面上的資產；例如，在銀行裡的存款總額。雖然它可用來購買生產貨品、勞務的元素，但無法直接生產出貨品、勞務。
物質資本	有助於生產其他貨品與勞務的資產；例如，在生產過程中使用到的機械設備、裝置用具、建築設施。
其他有形資產	自然界所供給的生產要素，例如土地，這些物質資本不同，後者乃是被生產出來的。
社會資本	社會網絡、規範以及對人們的身份地位有決定力的約束。衡量它的方式，是根據是否有潛力讓個人或團體的行動更有效，尤其是透過「解決集體行動的問題」這種方式來進行。

資料來源：Halpern, D. (2008)。社會資本（黃克先、黃惠茹譯）。臺北市：巨流圖書公司印行。（原著出版年：2005）

（一）Bourdieu

法國社會學家 Bourdieu (1986)於 *The Form of Capital* 中寫道：「社會世界是積累的歷史」，其中「積累」(accumulated)一詞便是導入資本的概念。Bourdieu 認為所有資本都是以經濟資本為基礎，而不同類型的資本之間是可以轉換的，強調社區內各種資本相互依存的重要性。Bourdieu (1986)將社會資本定義為：「社會資本是實際及潛在資源的總和，它能加諸個人或群體，方法是透過擁有一個具持續性的網絡，此網絡則由制度化程度不一的相互熟識或相識之人際關係所組成」。由此可以得知，社會資本是鑲嵌於人際關係和社會網絡之中，而這樣的關係網絡是一種資產，可經營、積累以及做資源的應用。

（二）Coleman

Coleman (1988)延續 Bourdieu 將社會資本連結至社會網絡，進一步從功能面向定義社會資本：「社會資本乃是由它的功能來定義。它並非單一的實體，而是由很多種不同

的存在物所組成，這些存在物有兩項共同的元素：由社會結構的某些面向所構成，而且它們在那結構下都促進行動者（不論是個人或集體的）的特定行動。社會資本一如其他形式的資本，也具有生產性，它使得某些目的之實現成為可能，而在缺乏它時，目標的實踐將有困難」。Coleman 認為，社會資本是以它於社會結構中的功能來界定的，並且對於結構中個人的行動具有促進的作用（江明修，2004；林奇秀、陳一帆，2011）。此外，Coleman 提及「信任」(trustworthiness)對於社會資本運作的重要性。前述提及資本為「對於一個有價值資源的投入和預期的回收」（林南，2007），Coleman 認為社會資本的形式是以互惠的信任為前提，產生期望與義務，在這樣的結構下，促進行動者的特定行動。所謂的期望與義務，是指當甲方為乙方做了某件事，並且相信乙方未來必定有所回報，此時有待償還的關係建立後，甲方產生期望(expectation)，而乙方則肩負償還義務(obligation)，此種形式的社會資本有賴於對社會環境的信任程度，也成為形成社會資本的重要因素。

（三）Putnam

Putnam 於 1993 年出版 *Making Democracy Work* 一書後，奠定其於社會資本領域的重要地位。該研究比較義大利政府機關的運作效能，發現決定地區政府是否有效運作的重要因素，取決公民參與率的高低，而 Putnam 認為公民參與率的高低也會影響社會資本多寡的差異(Putnam, 1995; Halpern, 2008)。Putnam 認為一地區的社團數目，或者區域內陌生人之間的信任程度，會影響社會資本的多寡。

Putnam 從公民參與的視角研究社會資本，將社會資本定義為：「社會生活的特點（包括社會網絡、規範與信任），能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標。簡而言之，社會資本就是指社會連結，以及伴隨而生的規範及信任」(Putnam, 1995)。Putnam 的社會資本概念由信任、規範與社會網絡所組成。其中信任更是社會資本更不可或缺的部分，而信任的建立，主要植基於互惠的規範(norms of reciprocity)和公民參與的網絡。Putnam 指出，社會資本與物質資本和人力資本不同之處，在於社會資本中所含有的公民美德(civic virtue)，當一個緊密且互惠的社會關係建立而形成網絡，將使公民美德

發揮最大影響力(Putnam, 2000)。綜上所述，本研究將相關學者對於社會資本的定義整理如表 2-3。

表 2-3 社會資本之定義

學者	定義
Hanifan (1916)	善意(goodwill)、交情(fellowship)、共感(mutual sympathy)和組成某一社會單位之個人與家庭之間彼此的社會交流(social intercourse)。
Bourdieu (1986)	社會資本是實際及潛在資源的總和，它能加諸個人或群體，方法是透過擁有一個具持續性的網絡，此網絡則由制度化程度不一的點頭之交或朋友間的人際關係所組成。
Coleman (1988)	社會資本乃是由它的功能來定義。它並非單一的實體，而是由很多種不同的存在物所組成，這些存在物之間有兩項共同的元素：由社會結構的某些面向所構成，而且它們在那結構下都促進行動者（不論是個人或集體的）的特定行動。社會資本一如其他形式的資本，也具有生產性(productive)，它使得某些目的之實現成為可能，而在缺乏它時，目標的實踐將有困難。
Putnam (1995)	社會生活的特點（包括社會網絡、規範與信任），能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標。……簡而言之，社會資本就是指社會連結，以及伴隨而生的規範及信任。

資料來源：本研究整理

雖然相關學者對於社會資本之定義不盡相同，不過概念是一脈相承的。Bourdieu 認為社會資本存在於社會網絡之中，且強調社會資本之積累以及各種資本間之轉化；Coleman 在社會網絡結構上，提出期望、義務和信任的社會資本運作模式；而 Putnam 的社會資本三要素：社會網絡、規範和信任，與前述兩位學者互有呼應之處。Putnam 與 Bourdieu 一樣，認為社會資本可透過社會活動不斷產生與積累。此外，Putnam 所言之互利互惠的規範，與 Coleman 之期望與義務概念相近，不過 Coleman 認為信任是期望與義務間關係建立的前提，而 Putnam 則認為，信任是在互利互惠的規範和公民參與網絡之中所形成的。

本研究主要援引 Putnam 所定義之社會資本概念，用以檢視公共圖書館之空間對於

社會資本形成與積累之影響。

三、社會資本之形式

社會資本反映的是社會連結的程度（林南，2005）。社會資本依據人與人之間，以及人與團體之間連結程度，可分為結合型社會資本(bonding social capital)與橋接型社會資本(bridging social capital)。而除了個體間所形成的社會資本外，社區組織及機構間的網絡關係也受到關注，因此學者提出機構型社會資本(institutional social capital)或稱連結型社會資本(linking social capital)(Halpern, 2008; Svenden, 2013)。

- （一）結合型社會資本：基於認同且同質性高之成員所建立的社會網絡，成員有緊密的接觸，具有排他性。
- （二）橋接型社會資本：係由異質性較高之個體所形成的社會網絡，雖然成員彼此間的連結較弱或疏遠，但藉由與多元的人群交流，人們能夠接觸到與自身擁有不同價值觀及興趣的他人，建立不同價值觀及不同文化背景人們間的橋樑。
- （三）機構型社會資本：指人們或團體與不同的組織或團體合作，產生網絡關係，並從網絡中關係獲取資源。

Putnam 區分社會資本的方式與 Granovetter (1973)所提出的「強連結」(strong ties)與「弱連結」(weak ties)有相近之處（黃源協、劉素珍、莊俐昕、林信廷，2010）。強連結一般是指家人、好友之間，提供較厚實的多重支持，而弱連結則是指點頭之交，或者是經由朋友介紹認識，僅接觸過幾次的人。Granovetter (1973)指出，弱連結在獲取資訊及提供工作機會時，較強連結來得有影響力。

信任為社會資本重要的形成要素之一。依據 Uslander (2002)之定義，信任是基於彼此共同存在的基本價值觀念而建立的。而信任又可分為兩種：其一為個別信任(particularized trust)，是指人們對於相識之人的信任；其二為普遍信任(generalized trust)，指對於普羅大眾的一般信任，非針對特定的人。除了 Uslander 所提出的兩種信任，亦有學者針對機構提出制度信任(institutional trust)，與普遍信任不同之處在於制度信任的對

象為機構或相關網絡，如對政府的信任，而針對非個體(Stimson, Western, Baum, & van Gellecum, 2003)。此三種信任的方式與社會資本類型皆有對應，個別信任對應結合型社會資本，普遍信任對應橋接型社會資本，而制度信任則對應至機構型社會資本，如表 2-4 所示。

表 2-4 社會資本之區分與對應

社會資本類型	社會信任類型	連結類型	聚會場所類型
結合型社會資本	個別信任	強連結	高密度的聚會場所
橋接型社會資本	普遍信任	弱連結	低密度的聚會場所
機構型社會資本	制度信任		

資料來源：本研究整理

四、公共圖書館與社會資本

公共圖書館為深入社區的社會機構，且以社區居民為主要服務對象，因此學者們嘗試從公共圖書館作為創造並維護公共空間的角色，探討公共圖書館對於社區社會資本形成與累積的影響。公共圖書館空間的開放性，歡迎每個人都可以進入並使用其資源，提供了人們彼此產生連結，並從互動中建立人際網絡及信任的公共場域，而這樣的公共空間有利於於社會資本的形成、交換與累積，且有益於促進民主社會的發展(Leckie & Hopkins, 2002; Putnam & Feldstein, 2003; Fisher et al., 2007; Harris, 2007; Aabø et al., 2010; Johnson, 2010; Most, 2011; Aabø & Audunson, 2012; Svenden, 2013)。

(一) 公共圖書館的利基

相關研究已經指出公共圖書館有利於社會資本之形成與積累，為探究公共圖書館累積社會資本的利基，Svenden (2013)整理前人研究，大致歸納出以下七項：

1. 公共圖書館使內向及外向的人都可以在其空間中進行各自的活動。
2. 公共圖書館是一個安全且舒適的中性場所，且提供放諸四海皆準的圖書館服務。
3. 公共圖書館歡迎所有人聚集。
4. 公共圖書館的規範明確但不失彈性，且可視情況進行協調。

5. 公共圖書館與社區內其他組織義工的合作。
6. 民眾普遍對公共圖書館存有正面觀感。
7. 公共圖書館具備作為第三場所的功能。

以上七項為公共圖書館有利於累積社會資本的利基，為公共圖書館促成結合型社區資本、橋接型社會資本及機構型社會資本之形成與積累的基礎。

（二）公共圖書館產生的社會資本類型

1. 結合型社會資本

公共圖書館藉由舉辦各類型文化活動或聚會（如舉辦作家座談會，或是開放讀書會之空間申請）吸引同質性較高的使用者一同參與，讓有相同興趣的人們聚集討論，此時公共圖書館便是一個高密度的聚會場所，對於凝聚社區共同意識有正面的影響(State Library of New South Wales, 2000; Aboø et al., 2010)。結合型社會資本多存在於同質性較高的人際關係之中，如家人或朋友之間，彼此間存有強連結(Svendsen, 2013)，此時結合型社會資本的累積會使得人們之間的關係更加緊密，但也因此可能產生一些排他性，使得網絡外的人較難以進入(Most, 2011; Svendsen, 2013)。

2. 橋接型社會資本

公共圖書館作為低密度的聚會場所，提供了非正式的社會互動場域，聚集來自不同社會階層的使用者，讓使用者在公共圖書館裡遇見不同於自己的人群，創造促進使用者理解並包容不同觀點的文化、接納多元的空間，同時也增加了在此歷程中建立弱連結、普遍信任以及橋接型社會資本的機會(State Library of Victoria, 2005; Audunson, Varheim, Aboø, & Holm, 2007)。Aboø 等人(2010)強調，隨著多元文化時代的來臨，公共圖書館對累積橋接型社會資本益發重要，因為橋接型社會資本的累積有助於促進包容與理解，對於民主社會的發展有正向影響。

3. 機構型社會資本

由於民眾普遍對公共圖書館存有正面觀感，因此有益於公共圖書館自身機構型社會資本的形成(Aboø & Audunson, 2012)。民眾的信任除了對公共圖書館自身機構型社會資

本的形成與積累外，對於公共圖書館建立跨機構間的社會資本亦有助益。丹麥調查該國公共圖書館對於社會資本積累之情形，該研究結果指出丹麥公共圖書館有助於形成結合型社會資本、橋接型社會資本以及機構型社會資本三種類型，尤以機構型社會資本為多，主要是因為丹麥公共圖書館各分館與當地社區其他機構（如學校、養老院、醫療機構）間的合作互動，形成良好的互動網絡(Svendensen, 2013)。此外，公共圖書館對於建立個人、團體及政府之間的聯繫也有幫助。澳洲的研究顯示，公共圖書館的任務與政府部門的政策相近，對於政府目標的推動有莫大的幫助，亦有助於機構型社會資本的形成(State Library of Victoria, 2005)。

整體而言，公共圖書館促進社會資本的形成與積累，使個人及群體皆從中獲益，也為社區調整及強化社區居民對於達成共同目標的整體行動力。

（三）影響公共圖書館形成社會資本的因素

影響公共圖書館形成社會資本的因素包含使用者特性、信任，以及社區參與率，分述如下。

1. 使用者特性

圖書館使用者特性的差異會影響公共圖書館所累積的社會資本類型。如圖書館使用者的族群背景較為多元，公共圖書館對於累積橋接型社會資本影響較大。若在人口同質性較高的社區，則公共圖書館對於結合型社會資本的影響較多(Svendensen, 2013)。依據各使用者特性的差異，公共圖書館所累積的社會資本類型也會有所不同。相關研究之設計都將使用者的背景納入考量(Leckie & Hopkins, 2002; Audunson et al., 2007; Johnson, 2012)。

2. 信任

信任是社會資本的要素之一，因此 Johnson (2010)於研究中，針對受訪者對公共圖書館、社區及其他機構的信任程度進行調查。Johnson 的研究調查中，圖書館使用者對於鄰居或其他社區居民的信任感較一般都市居民來得高，且圖書館使用者與鄰居的互動關係也較一般都市居民來得密切。

3. 社區參與率

Aabø (2010)等人受 Putnam 之影響，認為公民參與率與社會資本的多寡相關，故於研究中調查受訪者參與組織、社團的情形，特別是義工性社團，從受訪者的參與程度，瞭解其對於社區的認同感。而 Johnson (2010)研究亦指出民眾使用圖書館的頻率和其社區參與程度間存有強相關。

綜觀相關研究探討公共圖書館對於社會資本之形成與積累，多以公共圖書館之空間如何有利於建立關係的角度出發(State Library of New South Wales, 2000)，分析公共圖書館對於形成何種類型之社會資本有助益。因此，除了瞭解社區公共圖書館之使用者特性外，依據 Putnam 所定義之社會資本（社會網絡、規範及信任），本研究著重調查公共圖書館人們之間的互動、關係的建立以及對於社區居民和機構的信任程度，希望從中抽繹出社會資本的形成與累積。

第三節 公共圖書館作為場所

國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions，以下簡稱 IFLA)2009 年於義大利舉辦「圖書館創造未來：建構在文化資產之上」(Libraries create futures: Building on cultural heritage)的年度會議，會中提出「圖書館作為空間及場所」(Libraries as space and place)做為 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，近十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。

公共圖書館作為社區的公共場所，肩負著推動民主發展的公民角色。在探討公共圖書館作為地方對於個人、社區，甚至社會的影響前，必須先瞭解公共空間的概念。

一、公共空間

公共空間的定義是由社會所建構的，因此隨著社會的演進而有所變化(Zukin, 1995)。過往提及公共空間，多以「公眾自由地與他人聚集的場所」為特徵，如人行道、廣場、

公園等地方。但隨著資本主義的發展，大型購物中心、百貨公司及遊樂園的興起，其空間特性與傳統公共空間相近，人們可以在此自由地聚集。近年來人們於購物中心、遊樂園等地方進行日常生活中各種活動的比例逐漸增加，模糊了公共場所的概念。實際上，大型購物中心與百貨公司等場所並非公眾所有，而是私人的開放空間。有鑑於先前概念的模糊不清，公共空間的定義轉而由所有權(ownership)或者是實體特性(physical attribute)等特徵定義之(Given & Leckie, 2003)。公共空間與商業場所最大不同之處在於對待民眾的態度。公共空間視每位民眾為「公民」，而商業場所以營利為目的，因此將進入其空間的人視為「顧客」，期待並鼓勵顧客進行消費，且商業場所並不似公共場所般歡迎所有人的進入(Rooney-Browne & McMenemy, 2010)。公共空間是人們經驗公共生活的場域，是民眾共有的。從字義上解釋，「公共」一詞含有民主精神於其中，包含著開放(openness)、可及性(accessibility)、參與(participation)、包容(inclusion)和責任(accountability)等寓意(Deutsche, 2012)。因此，每一位公民，都有權進入公共空間並行使自身的權利，享受空間服務。值得注意的是，公共空間不以營利為目的，而是以培養公眾民主素養為己任。由此，如欲檢視一空間是否符合公共空間的定義與精神，可由該空間裡的活動內容以及其所展現的社會文化功能來檢視，而這類協助創造自由與民主公共生活的公共空間則組成了哈伯瑪斯(Jürgen Habermas, 1964)所定義的公共領域：「所謂『公共領域』，意指我們社會生活中的領域之一，在這個領域中，像公共意見這樣的事物能夠形成。公共領域原則上開放予所有公民。公共領域的形成，一部分由各種對話構成，在這些對話中，做為私人的人們聚集一起而形成了公眾。」

公共領域是民主政治的基石，而公共圖書館作為公共場所，對於形成公共領域的貢獻已獲得研究學者的證實(Rooney-Browne & McMenemy, 2010)。本篇研究希望在這樣的基礎上，進一步瞭解新港閱讀館使用者是如何使用公共圖書館的公共空間，以及公共圖書館的公共空間對於新港閱讀館使用者生活的影響面向。

公共空間對於社區的社會及經濟生活有重要的影響。在探討圖書館作為公共空間的各類研究中，圖書館學界及實務界的研究人員常將公共圖書館與美國社會學家

Oldenburg 所提出之第三場所並列比較，檢視公共圖書館成為第三場所的潛能(Fisher, Saxton, Edwards, & Mai, 2007; Harris, 2007; Leckie & Hopkins, 2002; Aabø & Audunson, 2012)。

二、第三場所

「第三場所」(the third place)是美國社會學家 Oldenburg 於其著作 *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community* (1989)中所提出的概念，以下分別說明第三場所之定義、特點與功能。

(一) 第三場所的定義

第一場所指的是滿足生活起居的家居生活空間；第二場所指涉有關利益或生產的工作場所；第三場所則是第一場所（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(informal public gathering places)。Oldenburg 認為第三場所是構成美好生活的重要元素之一，但在當時的英文的用語中，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「第三場所」一詞涵括「非正式公眾生活的核心內涵」(the core settings of informal public life)，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地、自願性地、非正式地聚會之公共場所的通稱。」

(二) 第三場所的特點

Oldenburg 認為第三場所應該具備八項基本特徵：

1. 中性場所(on neutral ground)

第三場所是一處中性的、提供人民聚集的場所，在這個場域中，沒有人有義務或責任擔任招待(host)的角色。造訪此空間的人們可以自主掌控進入及離去的時間，且讓每個人都可以感受到如家一般的舒適感。人都有社交的需求，但同時也需要保持適當距離。因此，第三場所提供人們在第一場所（家居）及第二場所（工作）之外的聚會場所，滿足人們的社交需求的同時，也保有各自的空間。

2. 平等主義(the third place as a leveler)

第三場所是一個具有包容性的場域(inclusive place)，並未嚴格規範進入場域之門檻。在第三場所的社會交往空間裡，人人平等，不因其背景及社會地位而有差異。不同於其他社團或公會因特定主題或目的而結社，每個人都在團體中肩負某種角色(roles)，第三場所並非以特定目的或主題聚集人群，因此人們在第三場所中，得以從家庭角色、工作崗位中解放，做為單純獨立的個體，使每個人的獨特性得以顯現。

3. 對話為主要活動(conversation is the main activity)

建立於上述的兩個基礎條件，中性場所提供空間，且平等對待所有人。Oldenburg認為第三場所中，對話與交流為主要活動。在第三場所的場域中，每個人都是平等而自由的，而人們在此處展開的對話，也都遵循基本禮儀規範，例如專心聆聽他人的發言、謹慎表達自己的想法、避免說教等，這些規範皆符合民主的精神，有益於人們在參與過程中培養民主素養，累積成為民主社會的基石。

4. 方便可及的(accessibility and accommodation)

第三場所是一處每個人都可獨自前往，並且預期於此地碰見認識的友人，同時也可以在此處紓解其日常生活壓力的地方。在這一處居民固定前往並且遇見許多認識的人的景象，其實就是社區生活的顯影。為能夠服務人群，讓人們得以自工作、家庭或學校解放，無需肩負角色之責任義務，第三場所通常提供長時間的開放服務，且地點落於生活可及的位置，降低人們進入此場域的門檻，方便可及又可來去自如。

5. 常客(the regulars)

第三場所的經營如座位數量、服務品質等，固然重要，然第三場所氛圍的形成主要源自於經常造訪的常客(the regulars)。這些常客形塑了各種第三場所的主要特色與氛圍。人們造訪第三場所時，會預期碰見這些常客。此外，第三場所裡的常客也曾經是新鮮人(newcomer)，因此接納新鮮人對於第三場所維持活力也很重要，讓新鮮人都有機會可以成為第三場所的常客，時常造訪，融入第三場所之中。

6. 樸實的(a low profile)

第三場所的空間及建築外表以樸實無華為其保護色(protective coloration)。第三場所內部的簡樸，意在鼓勵進入此場域的人們，可以褪去社會地位及各種社會差異，讓每個進入第三場所的人們都是平等的個體。進入第三場所的人們，並不需要事先刻意盛裝打扮，而是將第三場所視為生活中的一部分，隨意穿著日常生活的便服，輕鬆自在地進入即可。

7. 愉快的氣氛(the mood is playful)

第三場所裡總是瀰漫著愉快的氣氛。在這個空間裡所談論的話題總是充滿了機智，時常可見一群人歡笑言談，或者低調地交談但不失輕鬆愉悅。這樣的空間氣氛讓身處在第三場所裡的人，不會有局外人般格格不入的感受。每個人進入第三場所的人都可以輕易感染到輕鬆愉快的氛圍，也正是因為這樣的氣氛，吸引著人們不斷造訪第三場所。

8. 家之外的家(a home away from home)

第三場所提供人們像家一般舒適的環境及氣氛，雖非名義上真正的家，但第三場所卻是一個像家(homelike)的地方，予人依靠及休憩。處於第三場所的人們並未實際擁有空間的所有權，但仍會傾向於表現得彷彿他們擁有此處，像在自家環境般自在，且擁有掌控權。當一個人歸屬於第三場所，第三場所也同時擁有此人，彼此形塑，每個人都可以在第三場所這如家一般的公共空間裡，參與形塑場域氛圍。造訪第三場所不同於造訪友人的家之處在於，在第三場所中，不會有像拜訪友人家的拘泥感，提供人們在家居之外的地方，精鬆自在地聚會。

(三) 第三場所的功能

Oldenburg(1989)觀察美國自第二次世界大戰後的社會發展，發現人們的公民參與率逐年降低，他將之歸因於美國社會轉型後，非正式公眾聚集場所逐漸消失。人們的生活中因缺乏非正式公眾聚集場所，生活逐漸只剩下「家」和「工作」之間兩地往返，缺乏與社區鄰里的互動，人與人接觸的機會相對減少，也降低了隨機建立及拓展人際網絡關係的機會，人們的生活圈容易變得單調、重複，且與之往來的人們同質性較高，缺乏刺激。此外，缺乏非正式公眾聚集場所也可能增加生活的消費成本。受資本主義發展的影響

響，許多公共場所都已被百貨公司或遊樂園所取代，這些場所雖具有開放性，不過本質上是以營利為目的，鼓勵民眾消費的場所，並非免費開放予公眾聚集之場所當社會環境中缺少非正式的公共聚會場所，人們釋放壓力的管道便很有可能受到消費主義的限縮 (Given & Leckie, 2003)。

第三場所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，第三場所的特質讓經常造訪此地的人受惠於其空間特性。第三場所涵納多元的人群，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，第三場所的異質性創造出新穎性(novelty)，讓身處其中的人們得到意想不到的啟發。第三場所也具有激勵精神的效果(spiritual tonic)，讓人們的心靈在此處得以獲得慰藉。做為一個家以外的家，在此空間中的人們既親密又保持著距離，人們可以在此休憩，卻不過於孤寂。第三場所不同於家和工作等地方，有固定的時間限制，第三場所是人們可以行動自如的地方。第三場所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。

在社會層次方面，第三場所是推動民主進展的重要場域，如同哈伯瑪斯所提的公共領域，人們在此參與公共事務，進行交流與辯論，民意得以在此形成。當人們與政治保持聯繫，有助於避免權力過度集中於少數人。此外，第三場所亦提供人們與他人建立連結，並藉由互動建立信任的場域，而人際網絡的建立與信任，有助於社會資本的積累 (Aabø & Audunson, 2012; Putnam & Feldstein, 2003; Fisher et al., 2007)。

公共聚集空間是城市文化和生活重要的環節，是社會公眾知識共享空間，在這樣的第三場所裡，人們是自由而平等的。第三場所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。一社區或地方若擁有第三場所，不僅可以增加人們休憩的另一個選擇，降低生活基本消費外，第三場所是一個平等的社會交往空間，使人們在踏進此場域時，無需背負沈重的社會包袱，可真正在此得到壓力的釋放，有助於社會包容。第三場所也具有積聚資源與

人氣的功能，因此，人們可以在第三場所中建立彼此的社會關係與連結的場域，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。

三、公共圖書館之公共空間研究

Wiegand (2003a, 2011)建議，若要探討圖書館在使用者生活中的角色及影響，可由瞭解圖書館作為一地方的角色對其所服務社區的影響開始。自此以後，關注公共圖書館作為公共空間對於使用者及社區之影響的相關研究文獻逐漸成長。

Vårheim (2007)認為公共圖書館可以透過三種方式形成社會資本，除了組織義工活動以增加社區參與率以及提供普世皆準的服務，將公共圖書館作為非正式聚會場所亦為形成社會資本的途徑之一。是故，近年來開始有公共圖書館作為第三場所的研究。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所之概念。原先Oldenburg並未將公共圖書館納入第三場所的清單之中，而是其後學者從公共圖書館之設立與服務本質檢視其發展為第三場所的潛在特質，指出公共圖書館有多項特質都第三場所的核心要素吻合(Putnam & Feldstein, 2003; Fisher et al., 2007; Leckie & Hopkins, 2002; Aabø & Audunson, 2012)。

IFLA 與 UNESCO 發表的《公共圖書館宣言》(1994)中言明：「公共圖書館基於平等的近用原則提供無私的服務，不因年齡、種族、性別、信仰、國籍、語文及社會地位而有差異。」公共圖書館具有開放、自由、平等及共享的特性，與第三場所的核心理念相符。換言之，公共圖書館作為開放的公共空間，不僅僅是教育、資訊、文化中心，同時也是人們自由集會、共享空間氛圍，並且進行分享與交流的空間場域。在這樣的空間裡，所有人都是平等的，都可自由使用公共圖書館所提供的資源。

公共圖書館在其理念與精神上雖與第三場所所有諸多共鳴之處，不過若逐一檢視第三場所之要素，有研究指出目前公共圖書館並未能符合第三場所的所有條件。Fisher 等人(2007)以 Oldenburg 所提第三場所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 2-5)，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。然而該研究結果指出西雅圖公共圖書館並未符合第三場所的其餘五項條件。首先，即使西雅圖公共圖書館試圖以設立活動及公共區域的方式鼓勵人們交談與對話，但目前對話仍非其主要活動；第二點，Oldenburg 所定義之第三場所長期下來會培養出一群常客，因此人們前往該空間時，會預期遇見熟悉面孔。不過在西雅圖公共圖書館的情形則不然，雖有固定使用者，使用者也可能會在圖書館裡與人巧遇，但並非必然，且西雅圖公共圖書館建築本身的龐大空間及複雜度也降低了人們巧遇的機率；第三點，第三場所裡的常客會影響第三場所的包容性氛圍的形塑。不過，Fisher 等人的研究顯示，經常造訪西雅圖公共圖書館的使用者對於空間氛圍的形塑並未有太大影響，且使用者大多沉浸在自身的事務上，與其他使用者亦不常有接觸；第四點，Oldenburg 提及第三場所的建築或內部經常是簡樸、不引人注目的，但西雅圖公共圖書館的建築則是標新立異且大膽的地標建築；第五點，西雅圖公共圖書館的使用者指出，其於圖書館內所從事的活動本質仍是較為嚴肅的，因此，即使心情是愉快的，公共圖書館空間的氣氛仍不若第三場所來的歡騰。而後 Aabø 與 Audunson(2012)檢視挪威公共圖書館作為第三場所之情形，其研究結果與 Fisher 等人相近，一樣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(表 2-5)。

表 2-5 公共圖書館與第三場所對照表

第三場所	Fisher 等人(2007)	Aabø 與 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

公共圖書館與第三場所之討論，引起學者重新檢視 Oldenburg 之論述架構，反省以第三場所的視角探討公共圖書館作為公共空間之價值合適與否。Fisher 等人(2007)認為 Oldenburg 的第三場所特別著重於社會層面(social aspect)，並未將資訊尋求與使用納入空間的核心考量。檢視一空間的功能與價值應該將資訊涵蓋其中，因此若僅以第三場所的框架檢視公共圖書館作為公共空間的功能，並未能全面理解公共圖書館的空間價值。此外，Berndtson (2013)認為 Oldenburg 第三場所的概念與公共空間的定義相較之下，顯得淺薄(superficial)。且 Oldenburg 於書中所列舉的第三場所，如咖啡店、書店、酒吧等地方，實為「私人所擁有的公共空間(privately owned public spaces)」，而非真正為公眾所有的公共場所。Berndtson 並非否定以第三場所的角度來探討公共圖書館作為公共空間的功能與價值，而是建議研究人員應該將第三場所的論述做為公共圖書館空間及氣氛的理想前提，但如欲向社會大眾證明公共圖書館的價值時，應以公共空間的角度，進行更全面且深入的探討。

四、公共圖書館作為聚會場所

綜觀第三場所之研究可以發現，目前關於公共圖書館作為第三場所之研究仍有許多討論空間。若僅以 Oldenburg 所提出之第三場所的定義來檢視公共圖書館作為非正式聚會場所的功能與價值，恐不足矣涵蓋所有層面(Aabø, Audunson & Vårheim, 2010)。因此，公共圖書館的公共空間使用，除以 Oldenburg 的第三場所視角檢視以外，亦有圖書館領域學者從使用者實際使用公共圖書館空間的情形進行觀察。Aabø、Audunson 與 Vårheim (2010)探討公共圖書館作為聚會場所(meeting places)是如何被使用，以及其使用的程度範圍，其研究結果發現圖書館使用者將公共圖書館作為六種聚會場所類型。Aabø 等人(2010)認為聚會場所具備兩種功能：(1)促進社會包容；(2)達成最低限度的共有價值和規範，累積橋接型社會資本(bridging social capital)。聚會依其內容、溝通交流的程度、方式及目的等差異，會有不同的聚會形態。Audunson (2005)依據聚會形態提出高緊密度

(high-intensive)和低緊密度(low-intensive)的概念，主要的差異在於參與者彼此間是否享有共同的興趣並且投入交流之中。所謂高緊密度是指享有共同興趣或價值的人們聚集一起，且由於參與者有共同的話題，因此聚會的談話氛圍及交流程度是較為熱烈的，例如宗教團體或者是足球俱樂部等。而低緊密度則相反，指人們接觸到不同興趣及價值觀的人群，在同一空間內的人們並未享有主要的共同話題，如：閱報區閱讀新聞的使用者們，彼此之間的交流密度是較低的，氛圍相較不熱絡，屬低緊密度型的聚會。

Aabø 等人(2010)依據上述聚會內容以及氛圍緊密度的高低，將空間的利用方式歸類為六種，如表 2-6 所述。第一類型為廣場，在廣場之中，人們可以遇見他人，也可能巧遇朋友，彼此間的交流氣氛較為輕鬆，屬於低緊密度聚會場所的指標。第二則為遇見多元群眾的場所，同樣為聚會緊密度低的場所，不過著重於遇見與自己不同的人群。第三則為公共領域，此概念源自哈伯瑪斯的概念，為討論政治及文化議題的場所，應用於公共圖書館中，則為參與作者或公眾人物之演講或是尋找社區議題的資訊的地方。第四個類型為公共圖書館與其他組織或活動聯合舉辦活動的場所，使得朋友、同學或工作同事為了相同目的而聚集，此類型場所屬於高聚會緊密度場所。第五個類型為後設聚會場所，將圖書館作為尋找社區內機構或活動資訊的場所。第六個類型為虛擬會議地點，是指使用在公共圖書館內使用電腦資訊產品，進行線上討論或聊天，將公共圖書館作為進行虛擬會議的地方。本研究在進行圖書館作為聚會場所的功能類型的研究時，據此進行調查與分析，惟新港閱讀館內並未提供電腦及網路，因此本研究刪除第六個類型，僅以前述五種聚會類型進行討論。

Aabø 等人(2010)的研究發現，公共圖書館作為聚會場所的六種功能類型中，依據公共圖書館所服務社區的不同特徵，在使用公共圖書館空間方面，各類型聚會場所的比重會有所差異。例如，在人口特徵較多元的社區，將公共圖書館視為廣場的比例較中產階級社區或更新社區高。而社區參與率對於各類型聚會場所的利用方式皆有所影響。此外，教育程度較低的使用者，偏向將公共圖書館作為低密集度的聚會地方。而將公共圖書館作為聚會場所使用的密集程度，主要受到社區參與度、社區改善狀況，以及對於社區機

構信任度的影響。且該研究顯示公共圖書館有助於社區居民間信任感的建立，而低密集型的聚會有利於於橋接型社會資本的累積。

表 2-6 聚會場所的六種類型

緊密度	類型	說明
低	(1)廣場(square)	圖書館作為廣場的功能，進入門檻低，提供人們接觸不同的人（年齡、文化、族裔……等）的場域。
	(2)遇見多元群眾的場所(a place for meeting diverse people)	公共圖書館作為低密集的聚會場所，歡迎各式各樣的人進入，由於門檻低，因此涵納的人群較廣，民眾得以在公共圖書館空間裡遇見不同社經背景的人。
	(3)公共領域(public sphere)	公共圖書館可以是表達並討論政治或文化議題的地方，屬於公共領域的一部份。
	(4)聯合舉辦活動(joint activities)	觀察公共圖書館與其他組織或活動聯合舉辦活動的情形。
	(5)後設聚會場所(metameeting place)	公共圖書館除張貼自身舉辦之活動外，也張貼社區內其他機構及活動的相關資訊，提供使用者參考，並提供指引。
高	(6)虛擬會議地點(virtual meetings)	檢視公共圖書館作為虛擬的聚會場所，如利用圖書館網路與朋友聯繫、加入網路討論等。

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

公共圖書館在社區所扮演的角色，旨在提昇社區的學習文化，提高教育素質（林振春，1996）。除了文化教育之外，公共圖書館亦是社區居民活動集會的場所。圖書館做為一公共場所，接受各式各樣的組織與團體，無論其背景、性別、年齡、及種族等，皆可不受限制進入圖書館使用各項資源及服務。而圖書館如能把握機會，與各組織機構建立友善合作關係，捲動更多人力投入，吸引社區居民來參與圖書館活動，將有助於公共

圖書館未來發展(Goulding, 2009)。

本研究調查新港閱讀館之空間使用情形，瞭解新港閱讀館的空間如何被利用，以及使用者的人口特徵。除瞭解新港閱讀館與使用者的互動以外，也希望從中檢視新港閱讀館可以如何再更進一步提供空間服務。

研究者依據文獻探討之整理後，歸結公共圖書館可以透過三種方式形成社會資本，其一為提供普世皆準的服務(universal service)；其二，將公共圖書館作為非正式聚會場所；第三為組織義工活動以增加社區參與率(Vårheim, 2007)。因此，本研究基於 Vakkari 和 Serola (2012)所整理的二十二個生活層面之上，調查使用者從圖書館使用經驗中所獲得的幫助，歸結使用者自圖書館服務中所獲益的成效。同時援引圖書館作為非正式聚會場所之研究視角(Oldenburg, 1989; Aabø, Audunson, & Vårheim, 2010)，以瞭解新港閱讀館使用者之特性，並檢視該館使用者在館內的活動情形，針對使用者將該館作為聚會場所之類型進行分類。此外，亦以 Putnam (1995)所定義之社會資本觀點，從社會網絡、信任、規範來檢視存在於新港閱讀館與使用者所共築之網絡中的社會資本程度。

第三章 研究設計與實施

本研究從公共圖書館作為地方的角度出發，探討隸屬嘉義縣新港文教基金會之下——新港閱讀館對於該館使用者的影響與貢獻，並檢視新港閱讀館使用情形與存於該網絡中的社會資本。

本章共分為四節說明研究設計與實施，第一節為研究取向與方法，說明本研究方法的選擇及資料蒐集的方式；第二節為流程與實施，說明本研究流程執行之步驟；第三節為研究設計，介紹研究場域和對象，並說明研究工具的選擇和問卷的發展基礎；第四節為資料整理及分析，說明資料整理及分析的方式。

第一節 研究取向與方法

本節說明研究取向與所擇定之研究方法。本研究以新港閱讀館為研究對象進行深入描述與分析，探討新港閱讀館對於使用者在生活各領域的助益，探索圖書館服務及空間使用與社會資本的關係，期望以此研究結果陳述公共圖書館的存在價值。

本研究首先搜集嘉義縣新港文教基金會相關檔案資料，包含基金會之官方資料、出版品、雜誌報導、博碩士論文等相關文獻，瞭解基金會之歷史發展、運作方式、各項活動之辦理方式等，以掌握新港閱讀館與新港社區互動的情境脈絡。

次級文獻資料僅能初步瞭解基金會與新港閱讀館之概況，在實徵研究方面，本研究採取問卷調查法，針對新港閱讀館使用者進行資料蒐集。本研究之問卷調查內容包含到館使用者之使用目的、新港閱讀館之服務對於使用者日常生活的幫助，以及新港閱讀館作為聚會場所的使用方式等三部分為主，而後將所蒐集之資料加以整理，以利後續研究分析。問卷之調查對象考量本研究之研究目的與問題的訂立，故排除潛在使用者的部份，以到館使用者為實施對象。

第二節 研究流程與實施

本研究實施步驟如圖 3-1 所示，由構思研究主題開始，設定研究目的與界定研究問題並確定研究對象，之後搜集國內外文獻進行文獻探討，並據以擬定研究問卷設計。本研究以文獻探討之基礎設計研究問卷，邀請專家學者審查，完成效度檢驗後即實施問卷前測。整理並修訂前測問卷後，確定正式問卷內容正並於新港閱讀館開館時間發放問卷。問卷蒐集完成後，研究者依據所得之資料，對應研究問題、研究目的進行資料之整理與分析，以回答研究問題，最後析解出本研究的結論與建議，撰寫研究報告以完成論文。

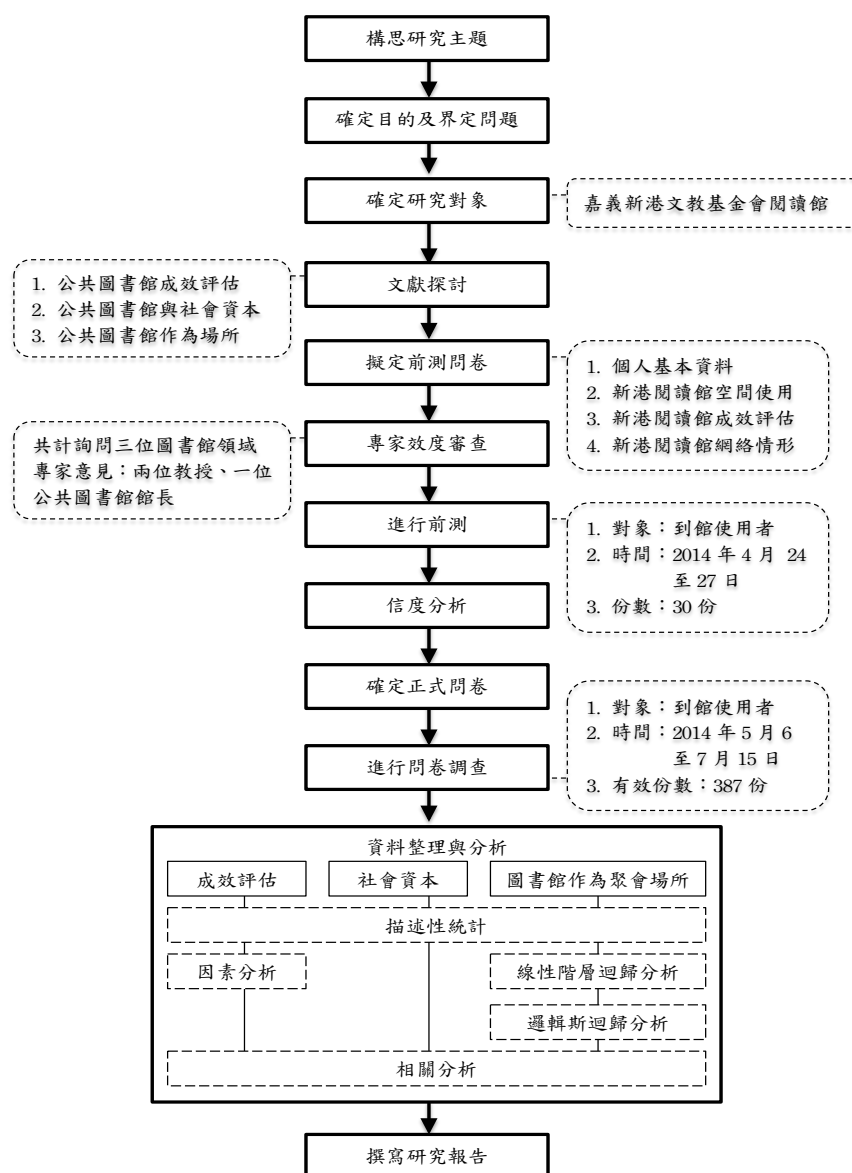


圖 3-1 研究流程圖

資料來源：本研究繪製

第三節 研究設計

本節將依序介紹研究場域及研究對象，說明研究工具及問卷發展之過程。

一、研究場域：嘉義縣新港閱讀館

（一）新港概要：地理環境

新港鄉（如圖 3-2）位於嘉義縣西北端，東臨溪口鄉和民雄鄉，西與六腳鄉為鄰，南接太保市，北與雲林縣比鄰，屬嘉南大平原區，經濟以農業為主。依內政部戶政司 2015 年 2 月統計，新港鄉人口共 33,121 人（新港鄉戶政事務所，2015），其中男性有 17,537 人，佔人口總數約 52.94%；女性人口數為 15,584 人，約佔 47.05%，人口密度為每平方公里 501 人。新港鄉的行政區域涵蓋 23 個村（如圖 3-3），平均人口為 1,440 人，土地面積約 66.0495 平方公里。新港人口主要有兩大聚集區，一是以新港奉天宮為核心的精華區，包含宮前村、宮後村、福德村與大興村，四村人口都在 1,800 人上下。另一聚集區則為南方的月眉潭區，包含月眉村與月潭村，人口數也都在 2,000 人上下。本研究之研究對象—新港閱讀館則位於新港鄉福德村中（如圖 3-3）。



圖 3-2 新港地理位置圖



圖 3-3 新港 23 村里地圖

資料來源：嘉義縣新港鄉戶政事務所。上網日期：2015 年 3 月 7 日，檢自：

<http://singang-hro.cyhg.gov.tw/population/index.asp?Parser=99,6,37>

二、研究對象：新港閱讀館

新港文教基金會成立於 1987 年，由在地醫師陳錦煌先生帶頭凝聚社區眾人之力所成立。基金會成立目的係以經營社區發展為主要目標。基金會服務內容包含：圖書推廣、藝文展演、環保綠美化、國際交流活動、社區關懷等活動及其他推廣活動以闡揚社區文化的產業價值，同時促進新港社區之發展。基金會成立兩年後(1989)，於其機構中另成立新港閱讀館，與基金會使用同一棟樓，與基金會空間相結合。新港閱讀館原為「阮位紀念圖書館」，是為紀念 1997 年本籍於新港的阮豐瑛女士捐贈圖書館各項設施、維護及推廣經費的善舉，故以阮豐瑛女士父親之名命名。阮位紀念圖書館的設立以成為新港社區之生活及學習中心為目標，希望能將閱讀向下紮根，基金會更於 2012 年進行硬體整修，重新規劃館內空間，將圖書館定調為「閱讀館」，盼能提供更優質的服務（財團法人新港文教基金會，2008；游常山，2013）。

新港文教基金會曾於 2003 年獲第二屆總統文化獎玉山獎的殊榮，其耕耘新港社區的成功典範，引起相關研究者探究隸屬於基金會之下的圖書館在基金會推動社區發展過程中所扮演的角色，以及對社區的影響。研究者搜集國內研究基金會之學位論文，查得 15 篇以基金會為研究主題之臺灣博碩士論文（如表 3-1 所示）。檢視各篇研究之內容，多在於探討基金會推動新港社區營造運動之策略及模式，但對於隸屬基金會之下的圖書館琢磨不多，引發本研究探究新港閱讀館在新港社區發展中所扮演角色的動機。本研究藉由瞭解新港閱讀館使用者自該館服務所獲得之助益與使用者利用該館空間之方式，檢視新港閱讀館與使用者之關係以及存在於網絡之中的社會資本情形，據以詮釋公共圖書館的存在價值。

表 3-1 以「新港文教基金會」為主題之臺灣博碩士論文

年份	國家圖書館全國博碩士論文	研究者
2012	社區藝術網絡發展之經營策絡—以嘉義縣新港鄉為基地。	徐家瑋（碩士）
	社區菁英對社區營造影響研究—以雲林縣北港鎮與嘉義縣新港鄉為例。	柯岱育（碩士）
2011	基金會運作模式對藝文活動推廣發展影響之研究—以「財團法人台北愛樂文教基金會、新港文教基金會、擊樂文教基金會」為例。	盧屏昶（碩士）
2010	國際社區藝術節之管理與協力治理—以新港文教基金會為例。	石惠銀（碩士）
2009	臺灣社區運動發展之研究—以新港文教基金會為例。	黃韻婷（碩士）
	社區型非營利組織在社區總體營造中之功能與互動關係之研究—以新港文教基金會為例	黃士峰（碩士）
	非營利組織與藝術教育資源整合之研究—以新港文教基金會為例。	鄭雯瑩（碩士）
2008	社區型基金會與台灣公民社會發展—以嘉義新港文教基金會為例。	李宜興（博士）
2007	探討社區型基金會推動社區旅遊資源整合及行銷機制之研究—以新港文教基金會為例。	蔡佳宜（碩士）
	文教基金會活動舉辦與資源連結模式之研究—以新港等三個文教基金會為例。	林俐昶（碩士）
2005	非營利組織存在利基之探討：以新港文教基金會為例。	余佩倫（碩士）
	探討社區型非營利組織與社區之互動—以新港文教基金會為例。	吳建昇（碩士）
	非營利事業產業化—以新港文教基金會與新港客廳為例。	葉玲伶（碩士）
2002	鄉村社區組織間關係之研究—以新港文教基金會為例。	鄭宗枚（碩士）
1996	新港文教基金會推展社區成人教育之研究。	梁玟玲（碩士）
小計	15 篇	

資料來源：本研究整理

三、研究工具

研究者以新港閱讀館為研究對象，探究該館作為社區公共場所，其服務與空間對於使用者的助益，以及存在於公共圖書館與使用者網絡之中的社會資本情形。為回答本研究所提出之四個研究問題，本研究實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，以及該館服務和空間於其生活之影響等項目。本研究透過問卷發放進行資料蒐集，最後將所蒐集之資料進行整理與分析後，回應研究問題，並提出研究結論與建議。

本研究從圖書館作為聚會場所的視角，檢視新港閱讀館之空間利用情形，分析新港閱讀館使用者將該館作為聚會場所之類型。於研究過程中，調查新港閱讀館使用者在該館空間裡的社會網絡關係、信任及規範，並從中抽繹出新港閱讀館服務對使用者的成效，及其空間對於形成與積累社會資本的影響，如圖 3-4 研究架構圖所示。

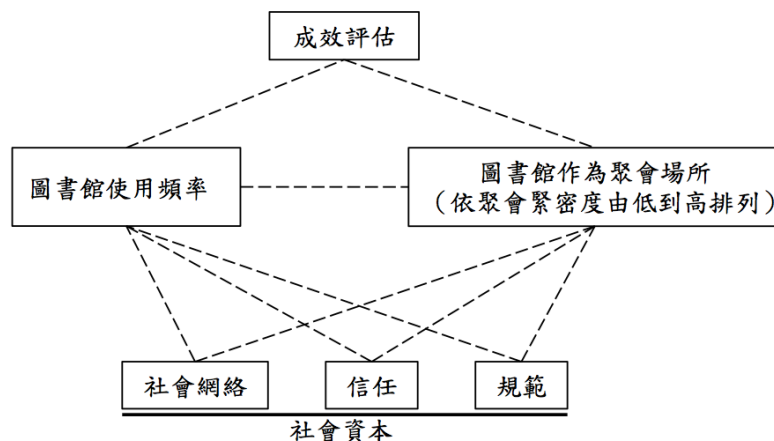


圖 3-4 研究架構圖

資料來源：本研究繪製

本研究主要針對新港閱讀館到館使用者實問卷調查法以蒐集資料，研究問卷之內係依據研究者自文獻探討整理出的研究變數發展，說明如下。

(一) 變數定義

1. 圖書館成效評估

本研究採用 Vakkari 和 Serola (2012)的研究，選擇以自普遍成效(general outcomes)

來探討圖書館使用的程度對於使用者生活中的有哪些幫助。普遍成效是指使用者整體而言自圖書館服務中獲得與生活相關的幫助，而非僅限於特定活動所產生的效益。本研究翻譯 Vakkari 和 Serola 之研究題項如表 3-2。

表 3-2 「圖書館成效評估」題項

圖書館成效評估題項	參考文獻
1. 獲得學習機會	Vakkari & Serola (2012)
2. 輔助正式教育學習	
3. 獲得與求職相關的學習機會	
4. 培養自主學習的習慣	
5. 幫助尋找工作資訊	
6. 幫助完成特定任務	
7. 幫助培養工作技能	
8. 家務整理方式資訊	
9. 小孩照護與就學之資訊	
10. 獲取房屋相關資訊	
11. 瞭解消費者權益或資訊	
12. 健康資訊的取得	
13. 旅行與假期的資訊及規劃	
14. 促進人際關係	
15. 閱讀小說類書籍	
16. 閱讀非小說類書籍	
17. 參與文化活動(例如觀賞戲劇或音樂會)	
18. 參與創意活動(例如「蹦米香」或工作坊等活動)	
19. 參與戶外活動、運動	
20. 培養對於大自然的興趣	
21. 培養對歷史及社會的興趣	
22. 參與社區議題討論	

資料來源：本研究整理

2. 圖書館作為聚會場所(library as meeting places)

Aabø 等人(2010)之研究將「圖書館作為聚會地方」歸納出六種聚會形態，並依據聚

會網絡及交談內容的緊密程度，將六種類型由低緊密度排列至高緊密度，依序為：廣場、遇見多元群眾的場所、公共空間、和朋友及同事聚會的場所、後設聚會場所，以及進行虛擬聚會的場所。由於本研究所擇定之研究對象並未提供網路及電腦等設備，因此問卷題項中未有關於虛擬聚會場所的題項。本研究之問卷係翻譯前人之研究題項並依據研究對象進行文句之調整，翻譯題項如表 3-3。

表 3-3 「圖書館作為地方」題項

圖書館作為地方題項	參考文獻
1. 在新港閱讀館看到熟悉的面孔，雖然不一定認識	Aabø, Audunson, & Vårheim (2010)
2. 在新港閱讀館巧遇認識的人	
3. 與新港閱讀館內其他讀者交談	
4. 閱讀公佈欄訊息公告	
5. 與同學討論功課或事情	
6. 參與社區議題討論	
7. 參與義工活動、展覽活動	
8. 與人約在新港閱讀館裡碰面	

資料來源：本研究整理

3. 社會資本(social capital)

本研究沿用 Putnam (1995)所定義之社會資本：「社會生活的特點，包括社會網絡、規範與信任，能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標。」將社會資本分為「社會網絡」、「規範」、「信任」三個面向進行調查，翻譯前人之研究題項並依據研究對象進行文句之調整，翻譯題項如表 3-4。

表 3-4 「社會資本」題項

社會資本題項	參考文獻
社會網絡	Aabø et al. (2010), Fisher et al. (2007), State Library of New South Wales (2000)
1. 遇到問題時，會尋求協助	
2. 與館內的人員/義工交談	
3. 與館內其他讀者交談	
4. 與人約在新港閱讀館碰面	

社會資本題項	參考文獻
5. 巧遇認識的人 6. 看到熟悉的面孔，雖然不一定認識 7. 在新港閱讀館裡認識新朋友 8. 新港閱讀館是提供居民參與社區事務的場所 9. 認為新港閱讀館的服務人員是親切的 10. 認為新港閱讀館的讀者是親切的	
規範 1. 可接受讀者在館內飲食 2. 可接受讀者在館內講電話/手機 3. 可接受讀者在館內聊天交談 4. 可接受讀者在館內佔位置 5. 可接受讀者在館內嬉鬧	Fisher et al. (2007), State Library of New South Wales (2000)
信任 1. 新港閱讀館的服務人員是值得信賴的 2. 新港閱讀館的讀者是可信賴的 3. 新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一 4. 新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異 5. 新港閱讀館是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間 6. 新港閱讀館是一處安全的空間 7. 新港閱讀館是新港社區與政府服務溝通的重要橋樑	Aabø et al. (2010), Audunson et al. (2007), State Library of New South Wales (2000), Johnson (2010)

資料來源：本研究整理

本研究基於文獻探討所歸結出之問卷項目整理如表 3-5，共分為三部分。第一部分為基本資料，探討公共圖書館使用者性別、年齡、職業、居住地等使用者社經背景，瞭解公共圖書館使用者的特色；第二部分為使用者使用公共圖書館的情形及目的，瞭解使用者使用該館服務的成效及空間的使用方式；第三部分為使用者於公共圖書館內的社會網絡情形，瞭解存在於網絡之中的社會資本。表 3-5 中呈現參考文獻各項目的概況，如在性別方面，過去公共圖書館研究發現女性使用者多男性。公共圖書館主要服務其所在社區為主，隨著各社區不同的人口特性，各公共圖書館使用者年齡分佈亦會受到影響。

值得注意的是，過去研究發現，使用者使用圖書館的頻率與使用者自圖書館服務及空間所獲得之成效程度有關聯。

表 3-5 文獻歸納整理表

構面	內容[題號]	參考文獻
一、基本資料	性別[1]	Aabø et al. (2010),
	年齡[2]	Fisher et al. (2007), Given & Leckie
	職業[3]	(2003), Johnson (2010), Hillenbrand (2004),
	教育程度[4]	Leckie & Hopkins, (2002), Linn (2013),
	居住地[5][6]	Most (2011), State Library of New South
	使用頻率[7][8][9]	Wales (2000), Vakkari& Serola (2012)
二、圖書館使用	使用目的[10]	• 閱讀、瀏覽、借閱書籍/雜誌等館藏資源
		Aabø et al. (2010), Fisher et al. (2007),
		• 獲取資訊（館員或公告欄）
		Johnson (2010),
		• 查找資料
		Leckie & Hopkins
		(2002), Most (2011),
		• 學習/自習
		Oldenburg (1989),
		• 參加活動
		State Library of New South Wales (2000),
		• 與朋友見面
		State Library of Victoria (2005),
		• 為了他人而拜訪圖書館
		Vakkari& Serola
		(2012), Hillenbrand
		(2004)
		• 為了工作而拜訪圖書館
		• 認識新朋友
		• 放鬆/沈思/靜思
		• 玩遊戲
		• 兒童活動
		• 擔任義工

構面	內容[題號]	參考文獻
	•使用電腦（閱讀館無此服務） •影印（閱讀館無此服務） •寄發Email（閱讀館無此服務） •使用網路（閱讀館無此服務）	
	作為第三場所使用、聚會場所、實體／社交／資訊空間；	
	與其他公共場所（書店、咖啡店、餐廳）相較，公共圖書館為與鄰居聚會的重要場所，特別是對經濟弱勢的鄰里而言	
	使用方式 [11][13][14]	
三、社會資本	服務影響[12]	
	將 22 個生活層面歸納為影響三大面向：	
	→日常生活、職業、文化活動	
	空間感受[14]	
	民眾普遍對公共圖書館存有正面觀感： •公共圖書館是一個安全且舒適的中性場所，且提供放諸四海皆準的圖書館服務 •公共圖書館歡迎所有人聚集 •提供一處包容多元的安全處所 •促進對其他觀點與文化的理解 •公共圖書館使內向及外向的人都可以在其空間中進行各自的活動 •提供平等的機會成為積極的公民 •親切友善的環境 •提供社區邊緣人與社區的聯繫 •建立人們與政府資訊及服務橋樑 •鼓勵跨社區合作 •免費服務 •公共圖書館與社區內其他組織義工的合作	Aabø et al. (2010), Audunson et al. (2007), Fisher et al. (2007), Harris (2007), Johnson (2010), Leckie & Hopkins (2002), State Library of New South Wales (2000), State Library of New South Wales (2000), State Library of Victoria (2005), Svendsen (2013), Hillenbrand (2004)

構面	內容[題號]	參考文獻
	• 舉辦文化活動 • 公共圖書館具備作為第三場所的功能 • 作為社交聚會場所	
社會網絡[13][16]	是否結伴同行 是否發生交談	
信任[14]	個別信任--結合型社會資本 普遍信任--橋接型社會資本 機構信任--機構型社會資本	
規範[14]	• 公共圖書館的規範明確但不失彈性，且可視情況進行協調 • 圖書館使用者對於吵鬧的包容度不一 • 一般而言青少年的吵鬧是不被忍受的，但對於幼童們的吵鬧聲，使用者展現較高的忍受度	

資料來源：本研究整理

四、問卷發展

（一）問卷初稿的編擬

本研究所擬定之問卷（參照附錄一）係依據研究問題與文獻探討之歸納進行設計，主要奠基於 Leckie 和 Hopkins (2002)、Aabø 等人(2010)、Vakkari 和 Serola (2012)等先前研究之基礎，翻譯研究問卷題項，並依據本研究之個案研究對象的特性進行修改。

問卷設計分為三部分。第一部分為基本資料及使用情形，希望透過問卷瞭解新港閱讀館使用者之基本資料，此外亦統計新港閱讀館之使用概況，希望瞭解使用者到館目的、使用方式及頻率；第二部分調查使用者對新港閱讀館空間的看法與感受，以及使用者認為新港閱讀館對其生活之影響；第三部分則欲瞭解新港閱讀館的空間特性以及存在其中的社會網絡關係。

（二）問卷專家效度的建立

問卷初稿設計完成後，為求正確測量各研究構面，除依據文獻歸納翻譯研究題項外，本研究另邀請三位相關領域專家針對問卷初稿提供審查意見，針對研究者於問卷設計之遣詞用字、題數、選項、研究題項的適切性等提出建議，讓研究者獲得更多觀點與意見，使問卷所建構的內容更為可行，以便建立本研究問卷之效度。本研究所邀請之專家學者背景如表 3-6 所示。

表 3-6 專家學者背景資料

專家代碼	身份	專業領域
A	教授	公共圖書館、社區參與、社區營造、資訊素養
B	公共圖書館館長	圖書館行政、知識管理、讀者服務、資訊尋求行為
C	教授	消費者健康資訊學、資訊社會、資訊行為

資料來源：本研究整理

研究者擬定之「新港閱讀館使用者問卷」之專家效度問卷如附錄一，專家審查意見表詳如附錄二。

（三）進行問卷前測

本研究依據專家建議修訂問卷，隨後進行研究問卷前測，共回收 30 份問卷。本研究將所回收之 30 份前測問卷整理後，利用 SPSS 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。前測問卷經檢驗後的信度如表 3-7 所示，結果顯示每個構念題項的 Cronbach's α 值皆達 0.7 以上的水準。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及修訂，彙整成最終的研究調查問卷。

表 3-7 前測問卷信度分析

研究變數		題項	Cronbach's α
圖書館成效評估	生活 22 層面	22	0.888
圖書館作為地方	聚會形態	9	0.787
社會資本	社會網絡	10	0.853
	規範	5	0.796
	信任	7	0.835

資料來源：本研究整理

（四）正式問卷

本研究於研究目的與文獻探討基礎之上，發展研究問卷之內容題項，經過專家效度以及問卷前測結果修訂正式問卷，詳如附錄三。本研究透過實施問卷調查法，取得研究資料並進行分析，以利解答本研究所提出之研究問題。

本研究正式問卷共分為六部分十八大題，六十四小題。第一部分為問卷受測者之基本資料，共計五大題。第二部分調查問卷受測者使用圖書館的情形及目的，共計七題。第三部分為圖書館成效評估，共計二十二項選題。第四部分為問卷受測者於館內的社會網絡情形，共計七項選題。第五部分調查問卷受測者對於圖書館的看法，共計二十一選題。第六部分調查問卷受測者參與圖書館組織活動的情形，共計兩題。

第四節 資料整理與分析

本研究將所蒐集到的資料依類型進行整理，以利後續之資料分析與詮釋。針對問卷資料之分析，研究者首先將所蒐集到資料進行描述性統計，而後針對各項目進行統計分析，並從中析解出與研究問題相關之對應結果，最後依據研究問題以及文獻探討之基礎，進行研究資料之詮釋。

一、描述性統計分析

本研究首先使用描述性統計進行問卷資料之初步統計分析，包括樣本之性別、年齡、職業、教育程度、居住地等項目，以瞭解樣本分佈情形，並據此比較不同特徵族群在圖書館使用頻率、圖書館成效及社會資本程度的關聯。

二、因素分析

因素分析係為將具有共同特性的測量分數抽離出潛在構念的統計分析方法。因素分析利用共變(covariance)的數學原理，將難以直接測量的構念，透過統計抽取受同一個構念影響之共同相關的部分，簡化龐大的測量項目，有利於增加可理解度(邱皓政, 2006)。

Vakkari 與 Serola (2012)於其研究中使用因素分析將芬蘭公共圖書館對於使用者二十二個生活層面的幫助歸納為三類：日常活動、文化興趣、事業。因此本研究亦採用因素分析探討新港閱讀館對於使用者生活的幫助。

三、線性階層迴歸分析

線性階層迴歸分析(linear hierarchical regression)能夠在控制依序輸入的變項組別後，分析各組變項對於依變項的影響。各階層次序安排需根據理論及文獻探討決定，不能任意為之。本研究延續 Aabø 等人(2010)所發表之挪威公共圖書館的研究，依序輸入地點、人口變項、社會資本和圖書館使用頻率等四組變項，依序探討四組變項對於使用者將新港閱讀館作為不同程度之聚會場所的影響。

四、邏輯斯迴歸分析

迴歸分析除了可檢定兩變數的關係是否顯著外，亦可以透過線性關係模式的建立，瞭解自變數的改變對於依變數的影響。擁有越高的迴歸係數 β 值的自變項，表示對於依變項影響力愈大。一般而言，迴歸分析之依變數需為連續變數，不過 Aabø 等人(2010)的研究中，將聚會場所作為依變數，而使用者將圖書館作為各類型聚會場所與否屬於類別變數，因此改用邏輯斯迴歸分析(logistic regression analysis)。Aabø 等人於其研究中透過邏輯斯線性迴歸分析自變項對於使用者將圖書館作為不同類型聚會場所的影響力。本研究採用其分析方法，分析哪些變項會影響新港閱讀館作為不同類型聚會場所。

五、資料分析工具

本研究將所蒐集之問卷資料以統計套裝軟體 SPSS 22.0 版執行上述分析方法，分析問卷資料的相關性。

第四章 資料分析與結果

本章旨於分析研究問卷結果，逐一討論各變項之間的關係。第一節依據問卷所得資料進行初步整理與描述；第二節分析新港閱讀館之成效評估，歸納圖書館服務對於使用者的效益及影響面向；第三節分析新港閱讀館的社會資本積累情形；第四節依據使用者於新港閱讀館內活動情形進行聚會緊密度分類，整理新港閱讀館作為場所的類型；第五節進行綜合討論，整理研究發現與結果。

第一節 問卷分析

為瞭解新港閱讀館所提供之服務及空間對於使用者的影響及存於網絡之中的社會資本情形，本節首先簡述問卷之發放與回收，而後針對該館使用者的特性進行統計描述，最後為使用者於各題項填答情形。

一、問卷發放與回收

研究問卷發放方式是由研究者印製紙本問卷，於新港閱讀館開館期間發放與到館使用者填答。問卷發放期間為 2014 年 5 月 6 日至 2014 年 7 月 15 日。新港閱讀館開館時間為每週二至週日，上午九時至下午九時，週一及國定假日固定休館。研究者於開館時間至現場發放問卷，邀請到訪之新港閱讀館的使用者填答，期間已填過問卷者不再重複邀請填答。問卷實施期間共發放 486 份問卷，將明顯胡亂填答者、同一大題皆選填同一答案者、逾三分之一問卷題目未答者的問卷刪除後，實際有效問卷共計 387 份，回收率為 79.6%，如表 4-1 所示。

表 4-1 問卷發放與回收統計表

單位：份數

地點	問卷總數	有效問卷	有效問卷回收率(%)
新港閱讀館	486	387	79.6%

二、問卷調查對象資料分析

本研究為瞭解新港閱讀館所提供之服務及空間對於使用者的影響及存於網絡中的社會資本情形，針對新港閱讀館到館使用者發放問卷，共計回收 387 份有效問卷樣本。本研究彙整有效問卷樣本，將使用者及圖書館使用情形之統計分析整理如下述。

（一）新港閱讀館使用者

1. 性別

本研究之問卷回收樣本以女性填答者居多，達 239 位(61.8%)，男性填答者有 148 位(38.2%)。相較於新港鄉男女人口比例(53:47)，本研究之問卷填答者中，女性樣本比例明顯高於男性，見表 4-2。不過本研究統計結果與相近公共圖書館研究調查結果皆顯示，圖書館女性使用者多高於男性使用者(State Library of New South Wales, 2000; Leckie & Hopkins, 2002; Vakkari & Serola, 2012; Linn, 2013)。

表 4-2 使用者之性別統計分析

性別	樣本數	有效樣本百分比
女性	239	61.8%
男性	148	38.2%

2. 年齡

本研究之問卷回收樣本中，以年齡介於 7 到 14 歲者為眾，共計 150 位，佔全部樣本 38.8%；其次為 25 至 44 歲的使用者，達 101 位(26.1%)。在本研究之問卷回收樣本中，以年輕使用者占多數，且回收之問卷樣本中未有 65 歲以上之使用者，45 歲以上之中年使用者亦僅占樣本數 13%，見表 4-3。

表 4-3 使用者之年齡統計分析

年齡	樣本數	有效樣本百分比
7-14 歲	150	38.8%
15-24 歲	86	22.2%
25-44 歲	101	26.1%
45-54 歲	44	11.4%
55-64 歲	6	1.6%
65 歲以上	0	0.0%

本研究於文獻探討中發現，不同國家及地區的公共圖書館因社區特性不同，使用者年齡的組成也都不盡相同。Leckie 與 Hopkins (2002)於多倫多及溫哥華公共圖書館的調查結果顯示使用者年齡介於 25 歲到 44 歲者各占了 55%及 53%。而在澳洲公共圖書館的調查則顯示平日的主要使用者為學齡兒童及 60 歲以上使用者。不過，本研究之使用者年齡特性與 Given 與 Leckie (2003)於加拿大公共圖書館的研究結果相近，圖書館使用者逾九成皆為 60 歲以下的使用者。

由於新港閱讀館沒有門禁限制，民眾於開館期間可以自由進出，無需出示證件或感應借書證，故缺少到館使用者之統計資料。研究者與該館聯繫使用者相關統計資料僅能取得一份 2013 年由值班義工記錄 2 月至 7 月間到館人數統計，如圖 4-1。由於該份統計表係由人工統計，且不同時段由不同值班義工記錄，因此統計數據恐有重複計算或者疏漏之虞，無法做為有效之統計數據。

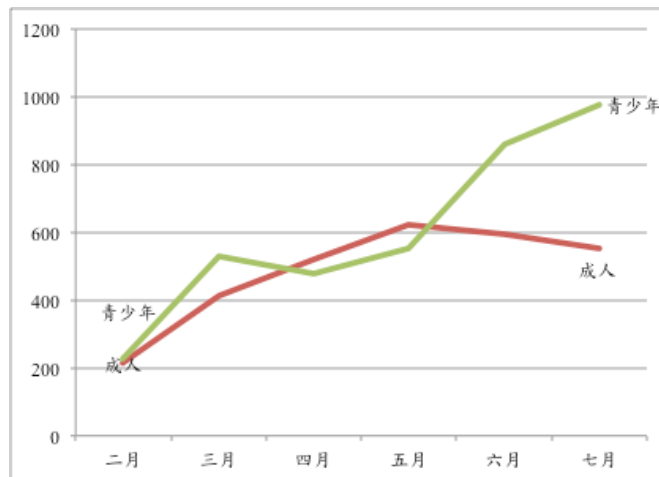


圖 4-1 新港閱讀館 2013 年上半年度到館人數統計

資料來源：新港閱讀館

不過由圖 4-1 仍可看出，新港閱讀館青少年族群的使用者多於成年族群。此外，研究者於 2014 年 5 月至 7 月研究進行期間，每日於開館時間前往該館進行研究，除了發放問卷外，亦觀察到館使用者之類型。研究者發現該館以學生族群使用者為多，且因新港閱讀館與當地學校皆有合作舉辦活動以及招募小義工，因此於下課時間經常有學生到新港閱讀館擔任義工，也有許多學生利用下課後及週末時間到館自習。除了學生族群外，成年使用者多是為了陪伴小孩閱讀，或是在接送小孩的空檔前往新港閱讀館。亦有家長會於小孩下課後一起到新港閱讀館閱讀或者等待小孩完成學校作業。

新港閱讀館的最初設館理念以陪伴兒童與青少年為主，希望讓在地小孩在下課之後有地方可以去（財團法人新港文教基金會，2008），因此該館所推行的活動，多以學生及親子為對象。由此可以解釋本研究問卷樣本呈現之數據以學生族群為主要使用者群，成人次之，而鮮見樂齡族群的研究統計現象。

3. 職業

本研究回收之有效樣本中，「學生」占職業類別之首，達 223 人(57.6%)，與澳洲及加拿大公共圖書館之研究相同(State of Library of New South Wales, 2000; Leckie & Hopkins, 2002)，其次則為「工業/製造/營造相關」，計有 35 人(9.1%)；「教師」則居第三，有 33 人(8.5%)。本研究之問卷樣本中，少有從事「文化/運動/休閒相關」或「工商企業

投資」者，皆僅有 1 人(0.3%)。而本研究之問卷樣本中，無人從事「運輸/倉儲/通信相關」之職業，見表 4-4。

表 4-4 使用者之職業統計分析

職業	樣本數	有效樣本百分比
學生	223	57.8%
工業/製造/營造相關	35	9.1%
教師	33	8.5%
其他	24	6.2%
家庭管理	22	5.7%
公務人員	15	3.9%
農/林/漁/牧	8	2.1%
金融/ 保險/ 貿易相關	6	1.6%
專業技術人員	6	1.6%
退休	6	1.6%
無/待業	4	1.0%
軍人	2	0.5%
工商企業投資	1	0.3%
文化/ 運動/ 休閒相關	1	0.3%
運輸/ 倉儲/ 通信相關	0	0%
未填答	1	--

4. 教育程度

本研究之問卷樣本中，問卷填答者之教育程度多集中於「大專校院」，計有 106 人(27.4%)；次為「小學」，達 103 人(26.6%)。其餘依序為高中職 89 人(27.4%)、國中 61 人(15.8%)、研究所 18 人(4.7%)、國小以下有 9 人(2.3%)，而學歷達博士者僅有 1 人，見表 4-5。

表 4-5 使用者之教育程度統計分析

教育程度	樣本數	有效樣本百分比
小學以下	9	2.3%
小學	103	26.6%

國中	61	15.8%
高中職	89	23.0%
大學	106	27.4%
碩士	18	4.7%
博士	1	0.3%

5. 居住地

本研究之問卷填答者居住於新港鄉者達 290 人，占問卷總數 75.1%；居住於新港鄉外的嘉義縣使用者計 75 人(19.4%)，嘉義市有 11 人(2.8%)，來自嘉義縣市外的使用者僅有 10 位(2.6%)。此樣本結果顯示新港閱讀館的主要使用者為新港社區之居民，見表 4-6。

表 4-6 使用者之居住地統計分析

居住地	樣本數	有效樣本百分比
新港鄉	290	75.1%
嘉義縣	75	19.4%
其他	21	5.4%
未填答	1	--

6. 交通時間

在交通時間（見表 4-7）方面，有 73%的使用者自家中前往新港閱讀館的時間低於 15 分鐘；花費 16 至 30 分鐘者，占了 20.3%，僅有 6.7%的使用者需耗時超過 30 分鐘抵達新港閱讀館。此結果與大部分使用者皆為新港社區居民有關，亦顯示新港閱讀館對於該社區居民而言屬方便可及的地區。

表 4-7 使用者之交通時間統計分析

交通時間	樣本數	有效樣本百分比
15 分鐘內	205	73.0%
16~30 分鐘內	57	20.3%
31~60 分鐘內	15	5.3%
60 分鐘以上	4	1.4%
未填答	106	--

7. 圖書館借閱證

新港閱讀館之使用者持有該館借閱證者達 65.6%，而逾三分之一(34.4%)的問卷填答者未辦理該館之圖書借閱證，見表 4-8。

表 4-8 使用者借閱證辦理情形統計

借閱證辦理情形	樣本數	有效樣本百分比
是	254	65.6%
否	133	34.4%

8. 圖書館組織參與情形

本研究所蒐集之問卷顯示，新港閱讀館使用者參與圖書館相關組織的比例並不高，僅有 21.4%的填答者表示參與圖書館相關組織，其餘 78.6%皆未曾參與，見表 4-9。

表 4-9 使用者參與圖書館組織情形統計

圖書館組織	樣本數	有效樣本百分比
否	304	78.6%
是	83	21.4%

(二) 新港閱讀館使用者使用情形

1. 頻率

新港閱讀館使用頻率調查結果顯示大部份使用者平均每月使用一至三次，計有 103 人(26.6%)，另有 86 人每週使用一至兩次，占 22.2%；每週使用三至四次者有 25 人(6.5%)，每週使用超過五次以上的人僅有 6 人(1.6%)。不過值得注意的是，每年使用低於三次的使用者亦達 93 人(24%)，參見表 4-10。

表 4-10 新港閱讀館使用頻率情形統計分析

使用頻率（高到低）	樣本數	有效樣本百分比
每星期 5 次以上	6	1.6%
每星期 3~4 次	25	6.5%
每星期 1~2 次	86	22.2%
每個月 1~3 次	103	26.6%
每兩個月 1 次	32	8.3%
每三個月 1 次	32	8.3%
每年不超過 3 次	93	24.0%

使用頻率（高到低）	樣本數	有效樣本百分比
第一次造訪	10	2.6%

2. 停留時間

問卷統計顯示，大部份使用者停留時間多集中於半小時至 2（含）小時之間，其中停留「半小時至 1（含）小時」及「1 小時至 2（含）小時」者各占了 32.7% 及 27.8%。其餘依序為「2 小時至 4（含）小時」者占 16.7%，「半小時內」的人數占 13.5%，超過 4（含）小時者僅有 9.2%，參見表 4-11。

表 4-11 使用者停留時間統計

停留時間	樣本數	有效樣本百分比
半小時內	38	13.5%
半小時至 1（含）小時	92	32.7%
1 小時至 2（含）小時	78	27.8%
2 小時至 4（含）小時	47	16.7%
4 小時至 6（含）小時	20	7.1%
6（含）小時以上	6	2.1%
未填答	106	

3. 使用時間

問卷統計顯示 69.4% 的使用者於週六使用新港閱讀館，週日則有 62.6%。週間使用頻率偏低，週二為 12.5%，週三為 17.4%，週四為 15.7%，週五為 17.4%，使用頻率皆低於 20%。問卷統計資料顯示使用者多於週末前往新港閱讀館，參見表 4-12。

表 4-12 使用者使用時間統計

使用時間（複選題）	樣本數	有效樣本百分比
星期二	35	12.5%
星期三	49	17.4%
星期四	44	15.7%
星期五	49	17.4%
星期六	195	69.4%

使用時間（複選題）	樣本數	有效樣本百分比
星期日	176	62.6%
未填答	106	--

4. 使用空間

使用者於新港閱讀館的主要活動空間依序為「1F—期刊、閱覽室」(56.8%)、「3F—兒童主題書區」(48.6%)和「2F—青少年書區」(47.3%)。館內其他非閱讀區的空間則較少使用，例如「4F—展覽室」僅有 21.7%，「1F—戶外庭院空間」為 17.1%，而「B1—多功能教室」和「5F—多功能教室」皆低於 10%，分別為 8.8%和 7.5%。此統計資料顯示新港閱讀館的使用者大部分時間以使用閱讀區的空間為主，非閱讀區的使用頻率相對偏少，參見表 4-13。

表 4-13 使用者使用空間統計

使用空間	樣本數	有效樣本百分比
B1—多功能教室	34	8.8%
1F—期刊、閱覽室	220	56.8%
1F—戶外庭院空間	66	17.1%
2F—青少年書區	183	47.3%
3F—兒童主題書區	188	48.6%
4F—展覽室	84	21.7%
5F—多功能教室	29	7.5%

5. 使用目的

問及到館使用者的使用目的，前五項服務項目分別為：「借還書」(47.8%)、「課業學習（自習）」(33.6%)、「查找資料」(31.5%)、「休閒與放鬆」(30%)、「閱讀書籍/影音資料」(24.8%)，顯示使用者最常使用的服務項目以傳統圖書館借閱服務為主，其次為利用其空間進行個人活動，例如自習和休閒，參見表 4-14。對照文獻探討，Leckie 與 Hopkins (2002)之研究統計圖書館使用者前往圖書館的目的以「查找資訊」、「借還圖書」、「閱讀」、「學習」為大宗，State Library of New South Wales (2000)統計結果顯示「借閱書籍或雜

誌」、「瀏覽書籍或雜誌」、「獲取資訊」，及「學習」為頻繁使用的項目。本研究統計結果與加拿大及澳洲的研究統計結果相近，使用者前往圖書館的目的多為使用圖書館傳統借閱服務。

表 4-14 使用者使用目的統計

使用目的（複選題）	樣本數	有效樣本百分比
借還書	185	47.8%
課業學習(自習)	130	33.6%
查找資料	122	31.5%
休閒與放鬆	116	30.0%
閱讀書籍/影音資料	96	24.8%
閱讀新聞報紙或雜誌	70	18.1%
瀏覽館藏資源	61	15.8%
參加活動	57	14.7%
參加義工活動	46	11.9%
與同學友人見面	40	10.3%
與同學討論功課/專案	39	10.1%
閱讀公佈欄訊息公告	25	6.5%
想待在有人的公共空間	19	4.9%
其他	13	3.4%
結交新朋友	11	2.8%
休憩/睡覺	10	2.6%

6. 同行夥伴

問卷資料顯示 62.2%的使用者與「家人/親戚」一同拜訪新港閱讀館，另有 37.8%的使用者獨自前往，其餘為與「朋友」(35.7%)及「同學/同事」(32%)同行，參見表 4-15。不同於 Fisher 等人(2007)、Leckie 與 Hopkins (2002)、State Library of New South Wales (2000)之研究皆顯示「單獨前往」的使用者居各類型之首，分別占了 76.2%、78%及 55.7%；而本研究調查中，僅有 37.8%使用者會單獨前往，大部份使用者選擇與家人或親戚一同前往新港閱讀館，參見表 4-15。

表 4-15 使用者同行夥伴統計

同行夥伴（複選題）	樣本數	有效樣本百分比
家人/親戚	235	62.2%
單獨前往	143	37.8%
朋友	135	35.7%
同學/同事	121	32.0%

三、描述性統計量

由表 4-16 的描述統計量中得知，新港閱讀館使用者的使用頻率多為中度使用者，平居值為 2.38。在使用圖書館服務項目中，相較於新港閱讀館所提供的 12 項服務，使用者實際使用的項目僅達 2.69 項，顯示大部份使用者僅使用特定幾項圖書館服務。依據表 4-14 使用目的調查結果，前五項分別為「借還書」、「課業學習（自習）」、「查找資料」、「休閒與放鬆」、「閱讀書籍/影音資料」，顯示新港閱讀館使用者使用的服務項目集中於圖書館傳統借閱服務。

在社會資本項目中，由表 4-16 中可見社會資本中信任項目的平均值為 4.15，顯示使用者對於圖書館及其網絡中的人們信任程度高；此外，社會網路與規範的平均值分別為 3.05 和 2.42，顯示新港閱讀館使用者間所形成的網絡，具備 Putnam (1995)所言社會生活的特點：社會網絡、規範與信任，意即社會資本。

表 4-16 各變項之平均值及標準差

研究項目	最小值	最大值	平均數	標準差
圖書館使用頻率	1	4	2.38	0.96
使用圖書館服務項目	1	12	2.69	1.76
圖書館成效評估	1	4	2.77	0.81
聚會類型之緊密度	1	8	4.46	1.72
社會網絡	1	5	3.05	0.68
社會資本 信任	1	5	4.15	0.61
規範	1	5	2.42	0.95

四、信度分析

為確定研究問卷之信度，本研究使用 SPSS 計算 Cronbach's α 值（表 4-17），本研究問卷變項之 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 4-17 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 22 層面	22	0.94
圖書館作為場所	聚會形態	8	0.74
	社會網絡	10	0.84
社會資本	規範	5	0.86
	信任	7	0.86

第二節 新港閱讀館成效分析

為瞭解新港閱讀館對於使用者的意義與影響，本節藉由問卷結果分析新港閱讀館之服務對於使用者每日生活的影響，將研究問卷中 22 個生活層面項目，歸納為生活資訊、文化活動、工作相關、閱讀與學習四大類別。

一、新港閱讀館的重要性

在調查新港閱讀館對於使用者生活的影響時，達半數以上的問卷填答者認為若沒有新港閱讀館，對其生活會造成影響；更有 30.6% 的使用者勾選「非常同意」(見表 4-18)，顯示新港閱讀館在使用者生活中的重要程度。

表 4-18 新港閱讀館對生活的影響

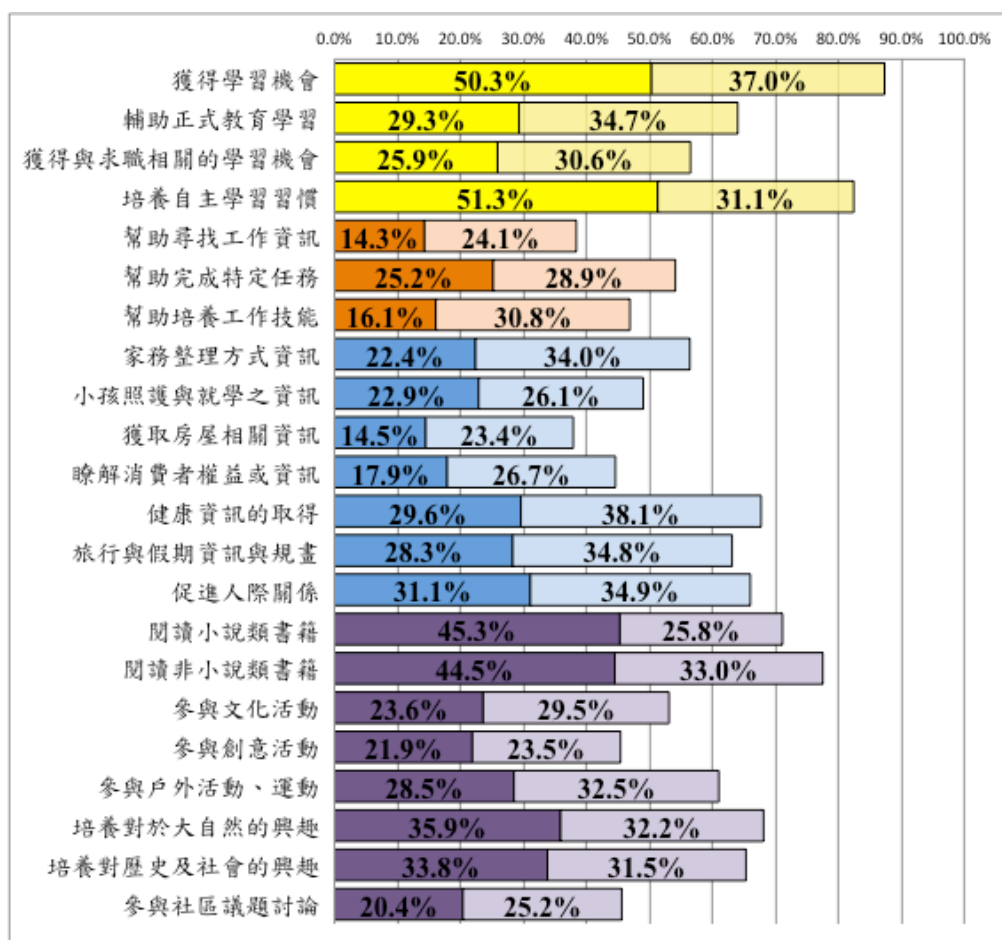
「若沒有新港閱讀館，對我的生活是有影響的」	樣本數	有效樣本百分比
非常同意	118	30.6%
同意	156	50.5%
沒意見	91	23.6%
不同意	16	4.2%
非常不同意	4	1.0%
未填答	2	--

二、新港閱讀館服務對使用者的幫助

問卷分析資料中顯示新港閱讀館對於使用者生活而言，有其重要性。為更進一步具體瞭解新港閱讀館對使用者哪些生活面向有幫助，本研究援引 Vakkari 和 Serola (2012) 之研究量表，針對使用者的 22 個生活層面進行調查，以瞭解新港閱讀館在使用者生活中的助益，是為新港閱讀館之成效評估。

本研究為與 Vakkari 和 Serola (2012) 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。將經合併後的數值資料，取「時常」及「有時」製作長條圖如圖 4-2。由圖 4-2 可以看出新港閱讀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「獲得學習機會」(87.3%)最為頻繁，次為「培養自主學習的習慣」(82.4%)，第三為「閱讀非小說類書籍」(77.5%)。整體而言，新港閱讀館對於使用者在教育及休閒娛樂的生活面向幫助較多，相較之下，在工作與生意層面獲得幫助的頻率較低，例如在「培養工作技能」層面僅有 46.9%，在「尋找工作資訊」層面則為 38.4%。在 22 個生活層面中，新港閱讀館使用者自新港閱讀館獲取「房屋相關資訊」的頻率最低，僅有 37.9%的問卷填答勾選「時常」或「有時」。

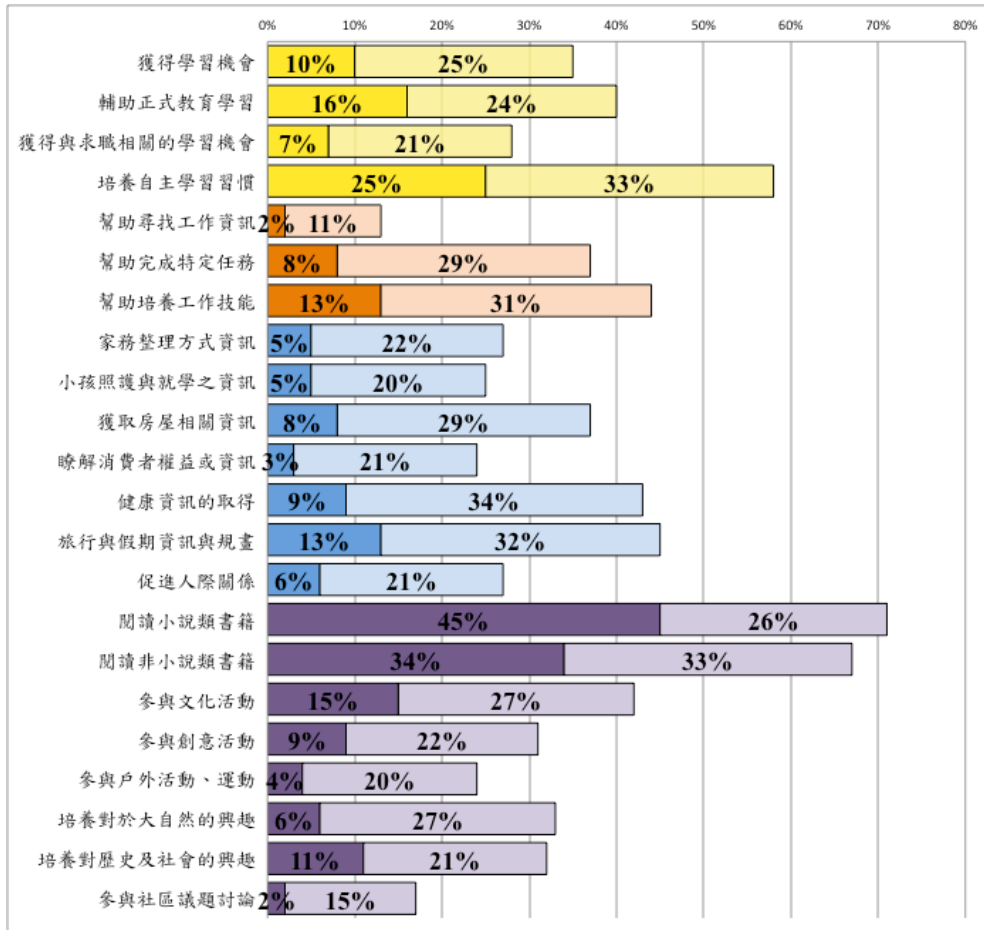


*深色為「時常」，淺色為「有時」

圖 4-2 新港閱讀館之成效評估長條圖

對照 Vakkari 和 Serola (2012)針對芬蘭公共圖書館所做的研究，可發現芬蘭公共圖書館的成效主要在於「閱讀小說類書籍」、「閱讀非小說類書籍」和「培養自主學習的習慣」三項，分別為 71%、67%及 58%，如圖 4-3 所示。其中使用者自圖書館服務中獲得

「培養自主學習習慣」之幫助的頻率高，本研究調查亦有相同結果。而「幫助尋找工作資訊」選項，於本研究及芬蘭公共圖書館的研究中，皆屬於獲益頻率低者，顯示公共圖書館對於使用者求職資訊方面的幫助較少，而多集中於教育及休閒娛樂的生活面向。



*深色為「時常」，淺色為「有時」

圖 4-3 芬蘭公共圖書館之成效評估長條圖

資料來源：Vakkari, P., & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research*, 34, 37-44.

除芬蘭公共圖書館之成效評估外，Vakkari 等人(2014)進行芬蘭、挪威及荷蘭之公共圖書館成效評估研究。表 4-19 呈現三國公共圖書館及本研究所蒐集之問卷樣本情形。Vakkari 等人(2014)之研究為全國性公共圖書館之調查，由於各國發放問卷之內容有細微差異，因此 Vakkari (2014)等人將原先 22 個生活層面整併為 19 項，而四大生活面向的命名中，將原先的「休閒娛樂」改命名為「文化」。本研究僅針對新港閱讀館進行個別

研究。在年齡方面，三個國家所蒐集之樣本皆反映各國之年齡分配，而本研究所蒐集之樣本，若僅以新港閱讀館使用者之年齡分配視之，新港閱讀館內的使用者以青少年為大宗，特別是學生。本研究所蒐集之樣本可以呈現新港閱讀館使用者的年齡比例，為代表性樣本。但由於本研究僅針對到館使用者發放問卷，未能接觸到潛在使用者，本研究無法反映新港社區的年齡分配，新港社區居民年齡介於 5 至 14 歲者占總人口數 10.1%，而本研究樣本中 7 至 14 歲的填答者佔樣本數 38.8%，明顯高於新港社區之人口分布比例。本研究之性別分佈比例與芬蘭相同，皆是女性使用者多於男性使用者，而研究者於新港閱讀館之觀察發現，確實是女性使用者多於男性，故為代表性樣本。在教育程度方面，芬蘭與挪威所蒐集之樣本以教育程度高者多，而本研究由於 7 至 14 歲之樣本多，大部分為小學中高年級或初中生，教育程度低、中者居多，反映新港閱讀館使用者之母體。在問卷填答者之圖書館使用情形方面，三個國家都是以圖書館使用者為多，而本研究之問卷僅發放給到館之使用者。

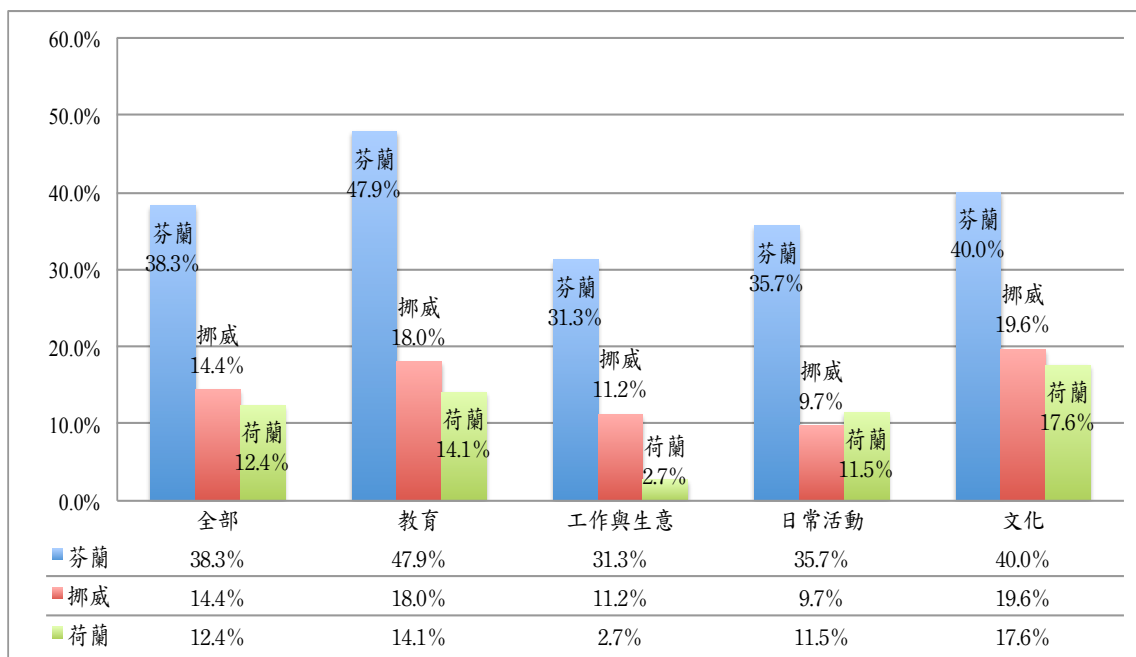
表 4-19 跨國及新港閱讀館樣本分佈情形

	芬蘭	挪威	荷蘭	新港閱讀館
範圍	全國	全國	全國	新港社區
問卷填答者	偏差樣本 (圖書館使用者)	偏差樣本 (圖書館使用者)	偏差樣本 (圖書館使用者)	僅圖書館使用者
年齡	代表性樣本	代表性樣本	代表性樣本	代表性樣本
性別	偏差樣本(女性)	代表性樣本	代表性樣本	代表性樣本
教育程度	偏差樣本 (教育程度高者)	偏差樣本 (教育程度高者)	代表性樣本	代表性樣本

資料來源：本研究整理

Vakkari (2014) 等人將各國使用者自圖書館服務獲益頻率為「有時」及「時常」的比例繪製成圖 4-4。由圖 4-4 芬蘭、挪威、荷蘭之公共圖書館成效評估可以看出，芬蘭公共圖書館使用者自公共圖書館獲得幫助或改變的頻率明顯較挪威及荷蘭來得高，平均達 38.3%，挪威及荷蘭則分別僅有 14.4% 和 12.4%。若以獲益的四大生活面向來看，芬蘭的

調查結果顯示，使用者在教育面向獲益程度最頻繁，其次為文化面向。而挪威及荷蘭與芬蘭的結果相反，挪威及荷蘭的使用者在文化面向獲益頻率較高，其次才為教育面向。芬蘭和荷蘭對於使用者在工作與生意層面的影響力最低，皆位居四個生活面向之末，其中尤以荷蘭為最，僅有 2.7% 的使用者獲益程度為有時或以上；而挪威公共圖書館的使用者在日常活動面向的獲益頻率最低。



有效樣本數：芬蘭 805 份、挪威 538 份、荷蘭 1,025 份

圖 4-4 芬蘭、挪威、荷蘭之公共圖書館成效評估對照圖

資料來源：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.

本研究結果顯示，新港閱讀館的成效評估結果與芬蘭公共圖書館之統計結果相同。新港閱讀館使用者自該館服務獲益的情形，依序為教育面向，達 72.6%，其次為文化面向，達 60.9%，第三為日常活動面向(55.0%)，獲益頻率最低者為工作與生意面向，僅有 46.5%，如圖 4-5 所示。新港閱讀館使用者於四大面向的獲益頻率與芬蘭公共圖書館之調查結果相同。

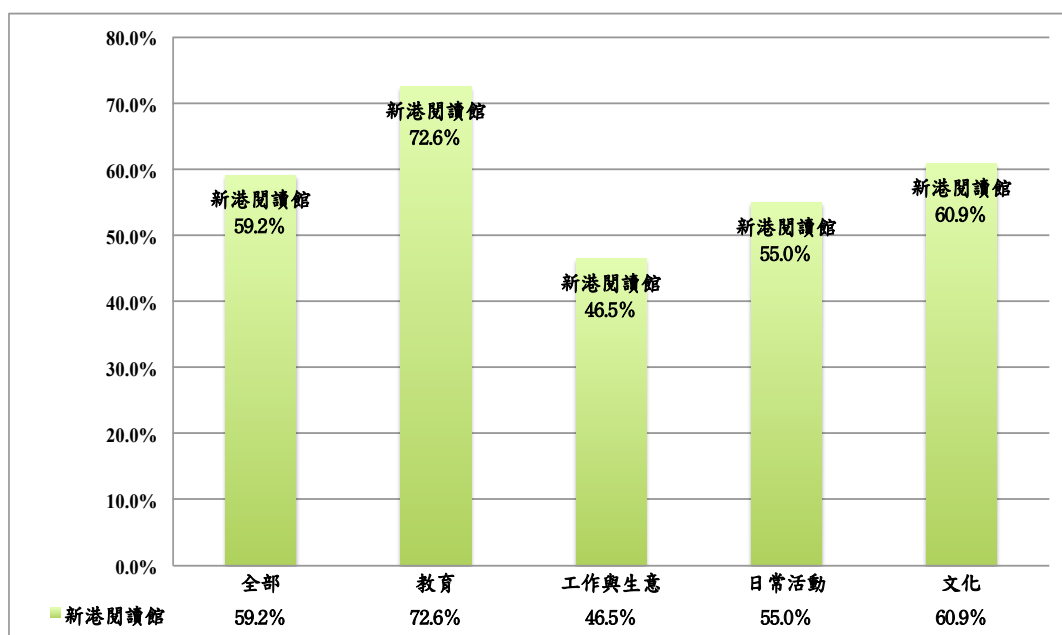


圖 4-5 新港閱讀館成效評估表

Vakkari 等人(2014)更進一步比較芬蘭、挪威、荷蘭三國公共圖書館在生活各細項的差異，如圖 4-6 所示。

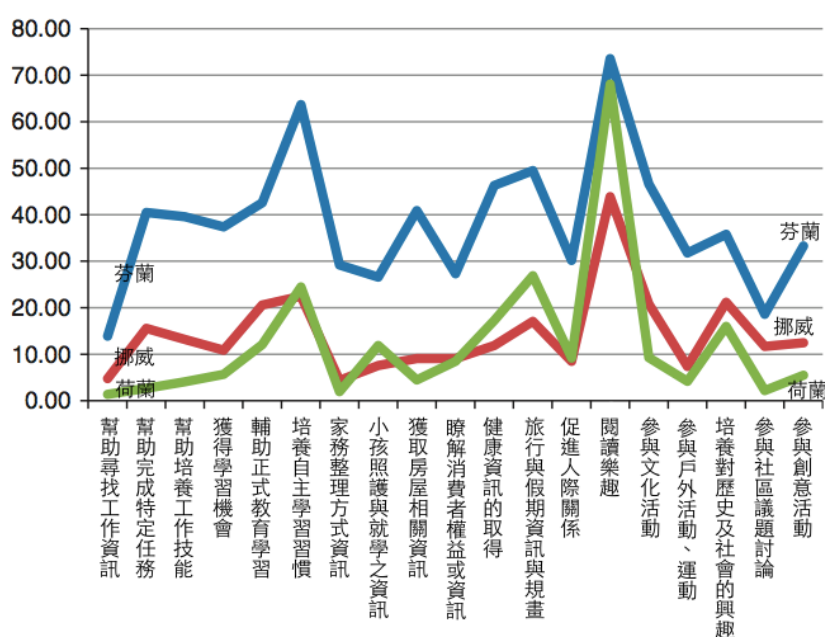


圖 4-6 芬蘭、挪威、荷蘭日常生活 19 個細項成效評估折線圖

資料來源：本研究整理繪製

圖 4-6 為新港閱讀館與芬蘭、挪威及荷蘭的折線圖，由圖中可以看出所有公共圖書館在於提供「閱讀樂趣」之成效，其次為「培養自主學習習慣」。芬蘭公共圖書館所提

供之服務，對於使用者培養自主學習習慣的幫助相對高於挪威及荷蘭許多。此外，雖然整體而言，荷蘭公共圖書館使用者平均受益的頻率較低，但若細看各類別，則會發現閱讀樂趣的幫助遠高於其他各項。由圖 4-6 可以看出，各國公共圖書館的使用者成效各有差異。

本研究為方便比較，將原問卷中「閱讀小說類書籍」和「閱讀非小說類書籍」合併為「閱讀樂趣」；將「培養對於大自然的興趣」併入「參與戶外運動、活動」；刪除「獲得與求職相關的學習機會」。由圖 4-7 可以看出，新港閱讀館提供使用者「獲得學習機會」的幫助最明顯，其次為「培養自主學習習慣」，第三則為「閱讀樂趣」。若與 Vakkari (2014) 等人之研究相較，新港閱讀館和芬蘭、挪威、荷蘭等國公共圖書館相同，「閱讀樂趣」及「培養自主學習習慣」的成效都是 19 個生活層面中，使用者獲益頻率較高者。不過新港閱讀館在「提供學習機會」的幫助，則更高於前述兩者，為 19 個生活層面之冠。新港閱讀館在提供「獲取房屋相關資訊」層面則位居末位，而其他三國之公共圖書館則是在「幫助尋找工作資訊」層面，提供使用者最少的幫助。

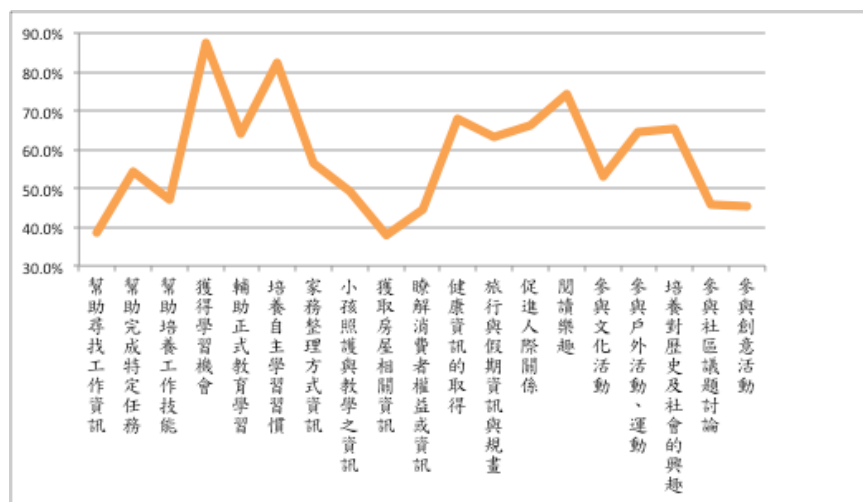


圖 4-7 新港閱讀館日常生活 19 個細項成效評估折線圖

四、新港閱讀館成效評估之因素分析

本研究透過因素分析(factor analysis)，歸納使用者的獲益情形，將 22 個生活層面進

行整併。進行因素分析前，須先符合三項條件：(1)需為連續變項；(2)樣本數低於 100 時不宜進行因素分析，宜大於 300；(3)變數間需具一定程度相關，而相關程度太高或太低，皆不利執行因素分析。因此在進行因素分析前，本研究利用取樣適切性量數 (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy, KMO) 及 Barlett 球形檢定問卷資料是否適合進行因素分析。依據 Kaiser (1974) 指出，KMO 統計量達 0.90 以上，因素分析適合性為極佳的 (marvelous)；達 0.80 以上為良好的 (meritorious)；達 0.70 以上為中度的 (middling)。若 KMO 統計量低於 0.50 則無法接受 (unacceptable)。另一方面，Bartlett 球形檢定係數高於 0 並達顯著則表示適合進行因素分析 (邱皓政，2006)。

本研究之成效評估變項為連續變項，所蒐集之樣本數達 387 份，且問卷之項目經 KMO 及 Barlett 球形檢定 (表 4-20)，得 KMO 值為 .935，Barlett 檢定統計量為 4732.384，且 p 值為 .000 達顯著水準，表示本研究問卷之抽樣適合進行因素分析。

表 4-20 KMO 及 Barlett 球形檢定

	KMO 取樣適切性量數	Bartlett 球形檢定統計量	P 值
生活面向	.935	4732.384	.000**

**表示 $p < .01$

本研究利用統計軟體 SPSS 進行 22 個生活層面之因素分析，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 4-10 所示。

經因素分析後，依據因素集合將四個因素分別命名為：「生活資訊」、「文化活動」、「工作相關」以及「閱讀與學習」四種類型。其生活資訊項目包括：瞭解消費者權益或資訊、獲取房屋相關資訊、健康資訊的取得、取得旅行與假期的資訊及規劃、提供小孩照護與就學資訊、提供家務整理方式之資訊，以及促進人際關係等七項。文化活動項目則涵蓋參與戶外活動/運動、參與創意活動、參與文化活動、培養對於大自然的興趣、培養對歷史及社會的興趣，以及參與社區議題討論等六項。工作相關的項目有協助完成特定任務、培養工作技能、尋找工作資訊、獲得與求職相關之學習機會，以及輔助正式教育的學習等五項。最後閱讀與學習則包含了閱讀小說及非小說類書籍、獲得學習機會

和培養自主學習等四項。

由表 4-10 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 4.422、4.121、3.197 及 2.672，其中第一個因素能夠解釋 20.09% 的樣本數，第二個因素為 18.732%，第三的因素為 14.53%，第四個因素則為 12.14%，累積解釋變異量達 65.510%。

表 4-21 圖書館成效評估因素分析

	生活資訊	文化活動	工作相關	閱讀與學習
瞭解消費者權益或資訊	.81	.21	.26	.10
獲取房屋相關資訊	.72	.24	.36	-.00
健康資訊的取得	.72	.21	.13	.35
取得旅行與假期的資訊及規劃	.71	.21	.17	.33
提供小孩照護與就學之資訊	.71	.14	.38	.02
提供家務整理方式之資訊	.68	.28	.30	.09
促進人際關係	.52	.32	.16	.34
參與戶外活動/運動	.15	.81	.26	.17
參與創意活動	.22	.80	.08	.13
參與文化活動	.15	.77	.09	.27
培養對於大自然的興趣	.24	.74	.20	.26
培養對歷史及社會的興趣	.31	.68	.21	.34
參與社區議題討論	.35	.66	.26	.16
幫助您完成特定任務	.22	.15	.73	.21
幫助您培養工作技能	.40	.21	.72	.07
幫助您尋找工作資訊	.39	.16	.72	.07
獲得與求職相關的學習機會	.22	.18	.66	.20
輔助正式教育的學習	.22	.24	.44	.41
閱讀非小說類書籍	.24	.26	.01	.70
獲得學習機會	.07	.16	.35	.64
閱讀小說類書籍	.01	.26	-.00	.62
培養自主學習的習慣	.19	.12	.31	.61
特徵值	4.42	4.12	3.19	2.67

	生活資訊	文化活動	工作相關	閱讀與學習
解釋變異量(%)	20.09	18.73	14.53	12.14
累積解釋變異量(%)	20.09	38.83	53.36	65.51

五、小結

本節研究結果顯示，新港閱讀館之服務對其使用者而言是重要的。81.1%的使用者表示若無新港閱讀館，對其生活會造成影響。細究新港閱讀館對於其使用者生活的影響，發現整體而言共有 59.2%的使用者受益頻率為「有時」或更頻繁，而其中使用者最頻繁受益於教育及休閒娛樂面向，分別有 72.6%及 60.9%的使用者表示獲益頻率為「有時」或更頻繁。新港閱讀館之服務對於使用者在工作與生意面向的幫助則相對較少。本研究透過因素分析，將 22 個生活項目歸納為四個類別，分別為生活資訊、文化活動、工作相關、閱讀與學習四大類別，可解釋 65.51%的樣本數。

第三節 新港閱讀館社會資本分析

本研究之社會資本定義採 Putnam (1995)所言：「社會資本就是指社會連結，以及伴隨而生的規範及信任」，並根據相關研究文獻擬定社會網絡、規範及信任三層面的五等第問卷題項，依頻率或認同程度由低到高分別給予 1 到 5 的數值。

自表 4-22 中可見社會資本題項之描述性統計。在社會網絡層面，平均值為 3.05，標準差為.68。使用者在新港閱讀館中曾有與他人互動的經驗，包含遇到問題時尋求協助、與他人進行交談，或者是與朋友相約在新港閱讀館見面。此外，本研究所蒐集之問卷反映出新港閱讀館內的氣氛是親切的，大部份的使用者認為館內的工作人員及讀者態度是親切的，平均值達 4.22 和 4.09，略高於社會網絡層面其他題項之平均值，且其標準差之值亦為該層面題項中最小者，顯示使用者於該題項的選答離散程度小，具有一定之共識。

由於新港閱讀館並未訂立正式館內規範或遵守事項，因此規範層面之題項整理自研究文獻。規範層面的平均值為 2.42，標準差為.94，為社會資本三個層面中，平均值最低者，顯示雖未有明確館內規範，新港閱讀館使用者傾向不鼓勵飲食、交談和嬉鬧，使用者間形成一種無形的規範。此外，標準差值為三個層面中最高者，各項標準差值可以看出，使用者間對於各項無形規範的接受度不一。然而，在所有規範之中，在館內嬉鬧的接受度平均值僅 1.98，為所有項目中平均值最低者，顯示使用者對於在館內嬉鬧的行為最無法接受。

信任層面的平均值為 4.15，標準差為.60，為社會資本三個層面中平均值最高者。使用者對於館內工作人員、讀者及機構的信任度皆高。由表中可以看出使用者認為新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異，是新港社區重要公共設施之一，不僅是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的安全空間，同時也是新港社區與政府服務溝通的重要橋樑。

表 4-22 社會資本各層面之平均值與標準差

社會資本題項	平均值	標準差
社會網絡	3.05	.68
1. 遇到問題時，會尋求協助	2.87	1.15
2. 與館內的人員/義工交談	2.51	1.13
3. 與館內其他讀者交談	2.32	1.11
4. 與人約在新港閱讀館碰面	2.54	1.22
5. 巧遇認識的人	2.94	1.13
6. 看到熟悉的面孔，雖然不一定認識	2.88	1.16
7. 在館內認識新朋友	2.23	1.14
8. 新港閱讀館是提供居民參與社區事務的場所	3.98	.85
9. 認為新港閱讀館的服務人員是親切的	4.23	.82
10.認為新港閱讀館的讀者是親切的	4.09	.79
規範	2.42	.95
1. 可接受讀者在館內飲食	2.58	1.23
2. 可接受讀者在館內講電話/手機	2.51	1.14
3. 可接受讀者在館內聊天、交談	2.76	1.14
4. 可接受讀者在館內佔位置	2.35	1.19
5. 可接受讀者在館內嬉鬧	1.89	1.14
信任	4.15	.61
1. 新港閱讀館的服務人員是值得信賴的	4.14	.85
2. 新港閱讀館的讀者是可信賴的	3.89	.93
3. 新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一	4.33	.75
4. 新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異	4.40	.70
5. 新港閱讀館是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間	4.27	.82
6. 新港閱讀館是一處安全的空間	4.25	.79
7. 新港閱讀館是新港社區與政府服務溝通的重要橋樑	3.76	.92

依 Putnam 所定義之社會資本，透過社會網絡、規範與信任檢視問卷結果，發現新港閱讀館使用者於該館的活動情形，存在一定程度之社會資本。首先，在新港閱讀館中，使用者彼此有著或疏或密的人際關係。新港閱讀館是一處讓人們相遇的地方，使用者在

館內遇見不同於自己的其他使用者，有時也有機會在館內巧遇舊友或是認識新朋友，亦有使用者將新港閱讀館作為碰面的地點。新港閱讀館除了讓使用者們相遇之外，同時也是一處讓對話和交流成為可能的地方。使用者於館內遇到檢索或任何需要協助的地方，願意尋求館員協助，且使用者有時亦會與館內其他使用者發生交談。然而，在新港閱讀館中，即使未發生交談，也不代表社會網絡不存在。有時即使未發生言語交談，使用者在同一空間中，可能因注意到彼此的差異，學習尊重彼此的不同，並遵守公眾禮儀，亦屬一種交流。由此可知，新港閱讀館中因使用者彼此間有形或無形的交流而衍生出潛在的規範和禮儀。新港閱讀館並未張貼任何禁止飲食、禁止喧嘩等宣導規定，不過新港閱讀館使用者們大部份認為館內不宜飲食。雖然可以接受其他使用者在新港閱讀館中交談，但對於在館內嬉鬧則有近半數的使用者無法忍受，顯示在新港閱讀館使用者們所形成的網絡之中，存在著無形的規範禮儀。此外，在信任方面，即使新港閱讀館使用者並不認識網絡中的所有人，但對於該館內無論是工作人員或是其他使用者都有著普遍信任。對於新港閱讀館此機構的信任程度更高，近二分之一的使用者強烈認同新港閱讀館為一安全的場所，且不因性別、年齡、地位而對使用者有差別待遇。

一、圖書館使用頻率與信任關係

Johnsons 與 Griffis (2009)研究指出，社會資本中的信任與圖書館使用頻率間有顯著相關。為探討變項間的相關程度，本研究透過相關係數檢定新港閱讀館使用者的信任與其使用頻率間的線性相關程度。由於本研究回收之問卷並未符合常態分佈，因此選擇以斯皮爾曼等級相關(Spearman's rank correlation coefficient)進行無母數之相關係數分析，分析結果如表 4-23。由表中可見，圖書館使用頻率愈高的使用者，對於新港閱讀館服務人員的信任度越高，達顯著($p < .01$)；相同地，越常使用圖書館者，對於新港閱讀館內的其他使用者信任程度也會隨之提高。同時，隨著使用者的使用頻率增加，對於新港閱讀館本身的信任度也會提高，表 4-23 顯示圖書館使用頻率與新港閱讀館做為一處開放且歡迎所有人的安全場所間有顯著相關。隨著使用者對於新港閱讀館、服務人員及其他

使用者的信任感提高，有利於促進新港閱讀館中社會資本的積累。

表 4-23 圖書館使用頻率與信任之相關程度

	圖書館使用頻率	Sig. (雙尾)
新港閱讀館的服務人員是值得信賴的	.20**	.000
新港閱讀館的讀者是可信賴的	.13*	.015
新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一	.08	.106
新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異	.15**	.003
新港閱讀館是願意包容讀者不同想法及價值觀的空間	.05	.053
新港閱讀館是一處安全的空間	.16**	.002
新港閱讀館是新港社區與政府服務溝通的重要橋樑	.07	.195

*表示 $p < .05$ ，**表示 $p < .01$

二、新港閱讀館之社會資本類型

本研究依據問卷分析結果，並對照文獻探討進行新港閱讀館社會資本類型之討論。

(一) 橋接型社會資本

基於文獻探討指出，橋接型社會資本係由異質性較高之個體所形成的社會網絡，雖然成員彼此間的連結較弱或疏遠，但藉由與多元的人群交流，人們能夠接觸到與自身擁有不同價值觀及興趣的他人，建立不同價值觀及不同文化背景人們間的橋樑。本研究問卷分析結果顯示，新港閱讀館使用者彼此間存在著弱連結，即使互相不認識，對於彼此間仍存有著普遍信任感且認為其他使用者態度是親切的，顯示新港閱讀館中存在著橋接型社會資本，使用者在此空間場域內，即使未發生言語交流，也能透過在同一空間中有形或無形的互動關係，認知到其他使用者與己身的不同，同時也學習在公共場所中相互尊重與包容的互惠行止。

(二) 結合型社會資本

結合型社會資本指的是基於認同且同質性較高之個體間所建立的社會網絡，個體間有緊密的接觸，有時可能會因為網絡的緊密程度而對局外人產生排他性。

表 4-24 圖書館社團組織與社會資本之斯皮爾曼等級相關分析

參與新港閱讀館社團組織		
	Spearman's rho	Sig. (雙尾)
社會網絡		
1. 遇到問題時，會尋求協助	.18**	.001
2. 與館內的人員/義工交談	.26**	.000
3. 與館內其他讀者交談	.11*	.031
4. 與人約在新港閱讀館碰面	.29**	.000
5. 巧遇認識的人	.25**	.000
6. 看到熟悉的面孔，雖然不一定認識	.18**	.001
7. 在館內認識新朋友	.12*	.025
8. 新港閱讀館是提供居民參與社區事務的場所	.13*	.012
9. 認為新港閱讀館的服務人員是親切的	.17**	.001
10. 認為新港閱讀館的讀者是親切的	.10*	.044
規範		
1. 可接受讀者在館內飲食	.04	.364
2. 可接受讀者在館內講電話/手機	-.01	.832
3. 可接受讀者在館內聊天交談	.02	.756
4. 可接受讀者在館內佔位置	.04	.491
5. 可接受讀者在館內嬉鬧	-.03	.525
信任		
1. 新港閱讀館的服務人員是值得信賴的	.18**	.000
2. 新港閱讀館的讀者是可信賴的	.14**	.007
3. 新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一	.13*	.011
4. 新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異	.11*	.030
5. 新港閱讀館是一處願意包容讀者不同想法及價值觀的空間	.13*	.013
6. 新港閱讀館是一處安全的空間	.21**	.083
7. 新港閱讀館是新港社區與政府服務溝通重要橋樑	.01	.852

*表示 $p < .05$ ，**表示 $p < .01$

基於文獻探討結果得知，一地區的社團數目或區域內陌生人之間的信任程度，會影響社會資本的多寡(Putnam, 1995)。是故，圖書館使用者是否參與圖書館社團組織為觀察社會資本項目之一，本研究將問卷填答者參與新港閱讀館社團組織的情形與社會資本之變項進行斯皮爾曼等級相關分析。如表 4-24 所示，參與新港閱讀館社團組織對於社會資本中社會網絡及信任有顯著相關，顯示有參與新港閱讀館社團組織者，在社會網絡及信任部分，較未參與社團組織者高。透過參與新港閱讀館社團組織，使用者間為了共同的理念而努力，「能使參與者更有效地一起行動，以追求共同的目標」(Putnam, 1995)。也因參與社團組織的使用者們間認同其組織之價值目標，因此同質性較未參與社團組織者高，因此有利於結合型社會資本的形成與積累。

除社團組織參與情形外，本研究亦調查使用者共同前往新港閱讀館的對象，研究其社會網絡關係。問卷分析結果發現，不同於其他研究文獻皆指出圖書館使用者傾向單獨前往的研究結果(State Library of New South Wales, 2000; Leckie & Hopkins, 2002; Fisher et al., 2007; Johnsons & Griffis, 2009)，本研究問卷調查結果指出新港閱讀館使用者與家人一同前往圖書館的頻率明顯高於獨自前往或者與其他對象一同前往的比例，達 62.2%，而獨自前往的使用者則占 37.8%，如表 4-25 所示。

Fisher 等人(2007)的研究顯示，除了單獨前往的使用者外，與他人一同前往圖書館的使用者們，其對象大部分為有強連結關係的家人或朋友。本研究結果與 Fisher 等人(2007)之研究結果相近，新港閱讀館使用者選擇一同前往圖書館的對象為家人或親戚(62.2%)，依據 Granovetter (1973)的歸類，家人間屬於強連結關係。

表 4-25 新港閱讀館使用者之同行夥伴統計表

同行對象 (複選題)	樣本數	有效樣本百分比
家人/親戚	235	62.2%
朋友	135	35.7%
同學/同事	121	32.0%
單獨前往	143	37.8%

進一步檢視與家人一同前往的使用者與館內其他使用者的互動情形，如圖 4-8 所示，與家人一同前往的使用者相較於其他使用者，與其他使用者的互動較少，與家人一同前往新港閱讀館的使用者中，不曾與其他使用者交談的比例為 24.9%，而與朋友或同學、同事一起前往的使用者，不曾與其他使用者交談的比例分別為 18.0%和 15.7%，相較之下，與家人一同前往的使用者，與他人的交談互動頻率較低，顯示出該類型使用者因為與其同行對象間屬強連結，彼此間互動較緊密，形成自身的私人網絡(private net)，因此與其他人的互動相對較少。本研究結果發現，在新港閱讀館中能夠觀察到與家人一同前往的使用者間存在著結合型社會資本，因其內部網絡緊密度高而對外產生排他性。

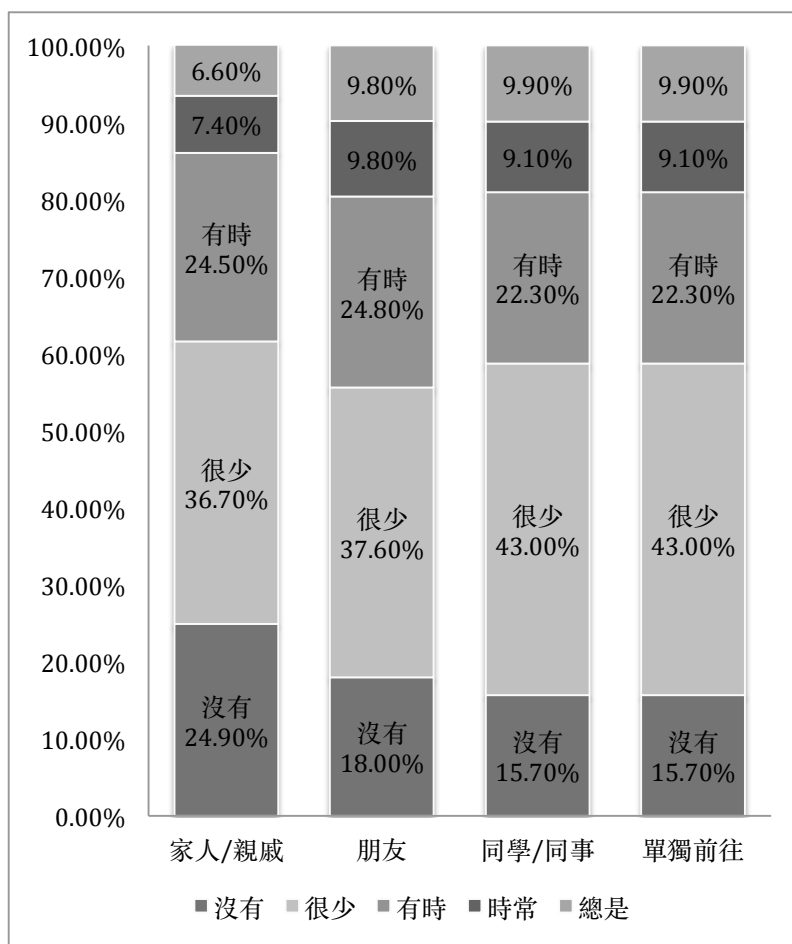


圖 4-8 新港閱讀館使用者間於館內交談情形之統計

三、小結

本節研究結果指出，新港閱讀館的社會網絡中，存有隨著社會連結伴隨而生的規範及信任，符合 Putnam 所定義之社會資本，且使用者的使用頻率與社會資本中的信任有統計上的顯著相關，越常使用新港閱讀館者，對於新港閱讀館本身及社會網絡中的他人信任程度越高。此外，新港閱讀館有利於橋接型社會資本及結合型社會資本的積累。在橋接型社會資本方面，新港閱讀館作為一處讓人們相遇的場所，讓人們得以在該網絡中建立有形或無形的連結，且隨著使用頻率增加，信任程度亦會隨之提高，是故得以形成異質性較高的社會網絡。

新港閱讀館同時也有利於參與圖書館組織之使用者間結合型社會資本的積累。由於參與組織的使用者間具備共同價值理念，同質性較高，為達成共同目標的過程互助合作，凝聚彼此的力量，形成結合型社會資本。此外，新港閱讀館的使用者經常與其家人或親戚一同前往，彼此間的關係屬於強連結。透過一同前往新港閱讀館的使用經驗，新港閱讀館的空間成為家之外的延伸場域，使得彼此關係得到強化，對於強化使用者與其家人或親戚間的結合型社會資本亦有幫助。本研究結果顯示，新港閱讀館之空間與服務在不同層面上有助於橋接型和結合型社會資本的積累。

第四節 新港閱讀館作為場所

一、新港閱讀館作為第三場所

本研究依據 Oldenburg (1989)所提出的八項「第三場所」所應具備的特色，逐一檢視新港閱讀館是否符合 Oldenburg 描述。首先，由表 4-26 可以看出使用者對於新港閱讀館感受之平均值與標準差，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。由表中可見使用者認同新港閱讀館為重要公共設施，不因性別、年齡、地位而差別對待進入其空間的使用者，且館內氣氛輕鬆愉快，服務人員及讀者皆給人親切之感。相形之下，使用者對於館內交談或嬉鬧的認同度則明顯下滑。

表 4-26 使用者對新港閱讀館看法之平均值與標準差

項目	平均值	標準差
新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一	4.33	.75
新港閱讀館是一處包容多元價值的安全空間	4.26	.73
新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異	4.40	.70
新港閱讀館的氣氛是輕鬆愉快的	4.27	.78
新港閱讀館服務人員是親切的	4.23	.82
新港閱讀館讀者是親切的	4.09	.79
可接受讀者在館內講電話	2.51	1.14
可接受讀者在館內聊天、交談	2.76	1.14
可接受讀者在館內嬉鬧	1.89	1.14

進一步分析各項填答情形，本研究問卷統計顯示，逾 80% 的使用者同意新港閱讀館為社區重要的公共設施，且為一處包容多元價值的安全空間，符合 Oldenburg 對於中立場所的描述。此外，使用者亦同意新港閱讀館符合第三場所中，人人平等的特點，九成使用者都同意新港閱讀館不因性別、年齡、地位而差別對待進入其空間的使用者。新港閱讀館內的氛圍是輕鬆愉快的，且使用者認為該館服務人員及讀者都是親切的。然而，雖然氣氛是輕鬆愉快的，但對話並非館中的主要活動，使用者對於交談聲的接受度不高，其中對於嬉鬧尤不接受，見表 4-27。

表 4-27 使用者對新港閱讀館的看法之五等第統計

項目	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
新港閱讀館為新港社區重要公共設施之一	2 (0.5%)	4 (0.4%)	42 (10.9%)	154 (39.8%)	185 (47.8%)
新港閱讀館是一處包容多元價值的安全空間	5 (1.3%)	2 (0.5%)	55 (14.2%)	145 (37.5%)	179 (46.3%)
新港閱讀館歡迎所有人，不因性別、年齡、地位而差異	0	5 (1.3%)	33 (8.5%)	149 (38.5%)	199 (51.4%)
新港閱讀館的氣氛是輕鬆愉快的	1 (0.3%)	9 (2.3%)	45 (11.6%)	161 (41.6%)	171 (44.2%)

項目	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
新港閱讀館服務人員是親切的	4 (1.0%)	5 (1.3%)	56 (14.5%)	156 (40.3%)	166 (42.9%)
新港閱讀館讀者是親切的	1 (0.3%)	8 (2.1%)	73 (18.9%)	178 (46.0%)	127 (32.8%)
可接受讀者在館內講電話	78 (20.2%)	131 (33.9%)	106 (27.4%)	45 (11.6%)	27 (7.0%)
可接受讀者在館內聊天	61 (15.8%)	96 (24.8%)	131 (33.9%)	72 (18.6%)	27 (7.0%)
可接受讀者在館內嬉鬧	184 (47.5%)	127 (32.8%)	32 (8.3%)	22 (5.7%)	22 (5.7%)

Oldenburg 認為第三場所的地理位置，應是一處人人都可獨自前往，可及性高的地點。根據本研究問卷調查統計顯示，75.1%的使用者皆為新港社區居民，且 73%的使用者可在 15 分鐘內自家中抵達該館（見表 4-28），顯示新港閱讀館的位置方便可及。

表 4-28 新港閱讀館與使用者的距離

使用者基本資料		樣本數	有效樣本百分比
居住地	新港鄉	290	75.1%
	嘉義縣	75	19.4%
	其他	21	5.4%
	未填答	1	--
交通時間	15 分鐘內	205	73%
	16~30 分鐘內	57	20.3%
	31~60 分鐘內	15	5.3%
	60 分鐘以上	4	1.4%
	未填答	106	--

此外，第三場所應有一群形塑第三場所氣氛與特色的固定常客，通常居於對話或討論的中心，其態度對於接納來者有著重要的影響。檢視新港閱讀館使用者，近三分之一的使用者(30.3%)平均每星期至少使用新港閱讀館一次，且有 29.2%使用者表示雖然不一定認識，但使用新港閱讀館時認得幾張熟悉的面孔，顯示新港閱讀館有一群固定的使用

者。雖有一群固定的使用者群，不過進一步檢視高頻率使用者群，發現以自習為目的學生居多，而自習的學生們多專注於自身的學習，對於新港閱讀館的其他使用者而言，並未扮演著活絡網絡的角色，與 Oldenburg 所討論之常客有所差異。Aabø 與 Audunson (2012) 的研究結果亦發現公共圖書館中的常客為學生、待業人士等，皆未如 Oldenburg 所描述，做為維持活絡對話的角色，而是各自沈浸在自身的隱私網絡(private net)中。

本研究問卷調查結果指出新港閱讀館使用者與家人一同前往圖書館的頻率明顯高於其他對象，達 62.2%，顯示新港閱讀館做為符合第三場所所談之家之外的家的特色。綜上所述，將新港閱讀館與第三場所特色進行比較，製作對照表如表 4-29。由表中可見，本研究結果和 Aabø 與 Audunson (2012) 的研究結果相近。

表 4-29 新港閱讀館作為第三場所之符合條件

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

Oldenburg 曾於其著作中提及公共圖書館亦屬於第三場所之類型，並以芝加哥公共圖書館為案例(2001)，然若逐一檢視其所提出之第三場所八大特點，則新港閱讀館並未能符合所有描述。事實上，不僅是新港閱讀館，Fisher 等人及 Aabø 與 Audunson 所研究之公共圖書館皆未能滿足所有特點。由表 4-29 可以看出，三份研究皆未符合「對話為主要活動」及「常客」兩項特點，顯示公共圖書館仍傾向於作為一處安靜的場所，縱有固定的使用者群，這群使用者所扮演的角色並不似 Oldenburg 所言扮演著帶動氣氛的角色。

若是以 Oldenburg 所提出的八項特點，則新港閱讀館未能符合所有描述。因此，本研究回歸至 Oldenburg 最初提出的非正式聚會場所之概念進行討論，以較廣泛的定義視之，討論新港閱讀館作為非正式聚會場所的功能與角色。

二、新港閱讀館作為聚會場所

本研究依據 Aabø 等人(2010)之研究翻譯問卷題項，所得結果如表 4-30 所示。

表 4-30 新港閱讀館作為聚會場所題項

單位：次數

新港閱讀館作為聚會場所之題項	勾選	百分比
1. 在新港閱讀館巧遇認識的人	327	84.5%
2. 在新港閱讀館看到熟悉的面孔，雖然不一定認識	316	81.7%
3. 與新港閱讀館內其他讀者交談	286	73.9%
4. 與人約在新港閱讀館裡碰面	284	73.4%
5. 參與社區議題討論	265	68.5%
6. 參與義工活動、展覽活動	100	25.8%
7. 與同學討論功課或事情	39	10.1%
8. 閱讀公佈欄訊息公告	25	6.5%

由表 4-30 可見，高達 81.7%的使用者表示在新港閱讀館中會看見熟悉的面孔。有 84.5%的使用者表示曾經在新港閱讀館中巧遇認識的人。此一結果，除了顯示使用者注意到其他讀者外，也顯示新港閱讀館擁有固定的常客(the regular)，對於彼此不認識的使用者，因彼此照面的機會增加，而識得其他使用者面孔；對於相識的使用者們而言，則經常於新港閱讀館中巧遇認識的人。問卷調查結果顯示，使用者與館內其他讀者發生交談的比例達 73.9%、曾參與社區議題討論者達 68.5%，將新港閱讀館作為會面點者為 73.4%，顯示該館內人際網絡關係活絡。而其中「閱讀公佈欄訊息」(6.5%)、「與同學討論功課或事情」(10.1%)及「參與義工活動、展覽活動」(25.8%)三項，問卷填答者勾選比例則明顯較低。

(一) 聚會緊密度

為分析使用者將使用新港閱讀館作為聚會場所的種類，及各類型聚會場所的使用者特色，本研究於文獻探討基礎，將表 4-30 中每個題項賦予 0 和 1 的值，據以統計每位問卷填答者於新港閱讀館中的聚會緊密度，分為由 0 到 8 種程度；後以聚會緊密度為依變項進行線性階層迴歸分析(linear hierarchical regression)。階層迴歸能夠在控制依序輸入的變項組別後，分析各組變項對於依變項的影響，本研究延續 Aabø 等人(2010)所發表之挪威公共圖書館的研究，依序輸入地點、人口變項、社會資本和圖書館使用頻率等四組變項。

於 Aabø 等人(2010)之挪威公共圖書館研究中，第一組變項為社區，該研究假設不同社區特色對於使用者將圖書館作為聚會場所有影響；本研究研究對象為新港閱讀館，為單一社區圖書館，因此僅將使用者依居住地分為三區，將第一組變項修訂為地點。第二組變項為人口變項，該研究認為不同背景的使用者可能解釋使用者將新港閱讀館作為不同類型聚會場所的差異。第三組變項為社會資本，於 Aabø 等人(2010)的研究中，社會資本指標係由社區參與度、參與改善活動和信任三項組成；本研究不同於 Aabø 等人(2010)的研究，採用 Putnam 對於社會資本的定義，因此本研究第三組變項由社會網絡、規範、信任和社區參與等四個指標組成。第四組為圖書館使用頻率，研究假設圖書館使用越頻繁者，將圖書館作為聚會場所的種類越多。本研究將聚會緊密度與距離、使用者人口特徵、社會資本，以及圖書館使用頻率進行邏輯斯迴歸，得表 4-31。

進行迴歸分析時，須先注意自變項是否有共線問題。本研究藉由容忍值與變異數膨脹因素(variance inflation factor, VIF)檢驗自變項是否共線情形，若容忍值低於 0.2 或 VIF 高於 10，則具明顯共線性，無法確認自變項對於依變項的影響力（蕭文龍，2009; Aabø et al, 2010）。由表 4-31 中可知容忍值皆高於 0.2 且 VIF 低於 10，共線性並不明顯，表示適合進行迴歸分析。

表 4-31 迴歸分析之共線性檢測

	容忍值	變異數膨脹因素
地點：嘉義縣	.986	1.014
地點：其他地區	.986	1.014
性別	.971	1.030
職業：軍公教	.514	1.945
職業：職場中	.555	1.801
自 職業：家中	.733	1.364
變 年齡	.400	2.500
項 教育程度	.404	2.477
社會網絡	.681	1.468
規範	.892	1.121
信任	.736	1.359
社區參與	.821	1.218
圖書館使用頻率	.883	1.132

階層一為地點，地點的標準化迴歸係數 β 值皆未達顯著，顯示本研究中，使用者到新港閱讀館的距離對於使用者將該館作為聚會場所並無統計上的顯著影響。階層二為人口變項，其中教育程度的 β 係數達.407，為人口變項之最，且達.05 的顯著水準，說明教育程度越高者，其聚會緊密度越高。性別與年齡的 β 係數分別為.132 和.212，且均達顯著水準，顯示性別與年齡對於聚會緊密度有正向影響。職業為虛擬變項，以學生為參照組。由表 4-32 可看出，軍公教、職場中、家中三個類別的虛擬變項之標準化迴歸係數 β 值皆為負值，顯示與學生組相較之下，軍公教、職場中和家中三個類別與學生相較，對於聚會緊密度的影響較小。階層三為社會資本，除規範變項未達顯著外，社會網絡、信任、社區參與皆達顯著。其中社會網絡標準化迴歸係數 β 值為.652，對於聚會緊密度具有影響力，而社區參與程度亦有一定影響力，其標準化迴歸係數 β 值.315。而其中信任之標準化迴歸係數 β 值為負值且顯著，顯示信任多寡對於聚會緊密度有負向影響。階層四為圖書館使用頻率，其標準化迴歸係數 β 值為.140 且達顯著，表示對於聚會緊密度也

有顯著的影響。

由表 4-32 階層迴歸分析摘要表可以看出，依序投入四階層的變項，調整後 R^2 的解釋力，隨著階層依序加入而隨之增加，由-5%增加至 64.7%，見表 4-32。在尚未投入社會資本四層面和圖書館使用頻率兩組自變項前，地點和人口變項共可解釋聚會緊密度依變項 16.8%的變異量。線性迴歸整體考驗的 F 值為 9.78 ($p = .000$)，達.05 的顯著水準。其中階層二中性別、年齡、教育程度等自變項的標準化迴歸係數 β 值均為正，且均達顯.05 顯著水準，顯示此四項個預測變項對於聚會緊密度影響均為正。再投入社會資本的四個層面，整體解釋變異量大幅增加 46.2%，而階層三迴歸整體考驗值為 50.53 ($p = .000$)，達.05 的顯著水準，顯示十四個預測變項對於聚會緊密度有顯著的解釋力，共同解釋變異為 63%。最後投入圖書館使用頻率的變項，整體解釋變異量只增加 1.7%。F 值為 50.16 ($p = .000$)，達.05 顯著水準，顯示所有預測變項對於聚會緊密度也有顯著的影響，所有預測變項的共同解釋變異量為 64.7%。