

國家圖書館

自行研究計畫成果報告



年 度：中華民國 102 年度

執行期限：102 年 01 月至 102 年 11 月

計畫名稱：大學圖書館使用者對館內飲食服務態度之初探

研究人員：國家圖書館編纂 / 邱子恆

本報告是否可公開發表：V 是

否

大學圖書館使用者對館內飲食服務態度之初探

The Exploration of Academic Library Users' Attitudes Toward In-library Food and Drink Services

【摘要 Abstract】

本研究採用質性研究的訪談法，探索我國大學圖書館使用者對館內飲食服務的看法與意義。研究發現，因為「環境衛生」、「館藏保護」、「噪音問題」、「味道影響」、「圖書館功能」、「空間不足」等原因，近六成的受訪者反對在大學圖書館內提供飲食服務；而另外四成同意的是「條件式」的開放，贊成的原因則是因為「氛圍好」和「方便進食」。期望研究結果，能提供給大學圖書館的經營管理者參考。

This study adopted interview-based qualitative methodology, aiming to explore academic library users' opinions and attitudes toward in-library food and drink services. The findings revealed that approximately 60 percent of the interviewees were opposed to in-library food and drink services due to sanitation concerns, collection maintenance, noise concerns, odor concerns, library functionalities, and space limitations; on the contrary, around 40 percent of them agreed with conditional execution as a result of enjoyable atmosphere and dining conveniences. It's hoped that the result of this study could be regarded as references in academic library practices.

關鍵詞：大學圖書館；館內飲食服務；質性研究

Keywords: Academic libraries; In-library food and drink services; Qualitative research

一、前言

傳統上，大學圖書館最主要的任務是支援研究與教學，此一觀點乃是從大學身為一個教育機構的角度、從教師使用者群的角度來看。但國外內許多圖書館的使用調查都發現，大學之低年級學生與教師是很不同的使用者群，大學部的同學是校園中數量最多的社群，也是利用大學圖書館館舍空間最頻繁的使用者群。他們傾向將圖書館視為一個社交場所，認為其是可以聚集、聯繫、交流知識的地方（林珊如，2006；Bryant, 2009），因此除了利用館藏完成課業要求之外，亦會將圖書館視為消磨課餘時間的休閒場所。無論是在圖書館內社交希望有飲食服務相伴、或是長期讀書希望可以在館內有地方充飢，都牽涉到大學圖書館內是否要在

館內提供飲食服務。國內最早重視此議題的相關文章多是由具圖書館建築規劃背景者發表（陳格理 1988；曾俊郎 2008；陳格理&曾俊郎 2010），而國外的相關文獻也多著重在圖書館的功能規劃（Gardner, 2005）或是圖書館管理層面(Davis, 1996)。但真正從使用者的角度來探討此一議題的相關研究付之闕如。本文因此訪問臺灣 15 所知名大學圖書館的 76 位館內使用者，請他們談論是否贊成在圖書館內設置輕食或咖啡廳，以及他們的看法。希望呈現對真實的讀者對此議題的態度與意義建構，提供給大學圖書館的經營管理者參考。

二、文獻回顧

國外的大學圖書館提供飲食空間與設施的服務已有一段長時間了，早在 1960 年代瑞典的圖書館中就出現了簡單的餐飲服務（陳格理&曾俊郎，2010）；17 世紀歐洲的圖書館常附設一個咖啡室，為圖書館的使用者提供休息與聊天的場所。（陳格理，1988）；1980 年代在美國逐漸興起，日本與亞洲各國也在 1990 年代開始增設，而我國在此方面的發展較晚。（陳格理&曾俊郎，2010）近十餘年來，美國圖書館界興起了在館內設置 Learning Commons 的潮流，為讀者提供一個可以上網、閱讀、自修和討論的場所，有趣的是，許多圖書館在這種空間中加入了餐飲的元素，讓學習行為與餐飲服務相結合，形成一個特色。（陳格理&曾俊郎，2010）圖書館中餐飲服務的發展和表現以新加坡最為豐富，新加坡的大學校園多設在地勢起伏的土丘上，圖書館的一樓（底層）通常是透空的，圖書館的入口都會在二樓，因此大部份的圖書館會在一樓設置餐飲服務，學生對它的使用率也很高。（陳格理&曾俊郎，2010）以下就大學圖書館飲食空間之類型與設置考量、提供飲食服務之理由、國內外之狀況與相關調查等面向探討之。

（一）大學圖書館飲食空間之類型與設置考量

圖書館內的飲食服務空間與設施，就是在館內的某一特定空間內藉著不同的設施，為圖書館的使用者提供正式餐飲或簡易食物與飲料的服務。除了提供食品飲料的設施之外，空間內還設置了桌椅可供使用者進食、交談、讀書或自修之用，這是此空間的積極性作用；而消極性作用則是讓攜帶食物到圖書館準備長時間工作的使用者，可以帶著食物到館內這個空間來享用，如此不但可減少使用者在館內其它空間內因進食所造成對他人及空間使用行為的干擾，對於室內清潔的維護也有很大幫助。（陳格理，1988）

就服務內容和空間規模來分，圖書館內的飲食空間有分為以下三大類：（陳格理，1988）

- (1) 提供正式餐飲的服務的餐廳(cafeteria) -- 有的餐廳出入口設在圖書館內，也有餐廳對校園活動開放，其雖設在圖書館中，但出入口卻朝向校園。
- (2) 提供冷熱飲與簡單點心水果的 snake bar 或 coffee shop -- 通常服務空間內沒有廚房可供烹煮；空間開放時間隨該館性質、制度和管理方式而不同；通常

設置在圖書館的地面層或地下室。

- (3) 販賣機室 (canteen) -- 在一個特定的房間中裝置幾部自動販賣機，亦放置一些桌椅，供使用者談話、休息和進食；空間內無專人管理，開放時間和圖書館相同，位置可以在圖書館大樓中的任何一層，有的館甚至有不只一個的販賣機室。

陳格理認為：大學圖書館是否設置飲食空間，受到(1)圖書館的規模大小和性質；(2)圖書館開放時間的長短；(3)圖書館和校園中其他建築物(群)的關係；(4)圖書館的主管當局對提供這種飲食設施的服務理想和管理方式等因素的影響。而大學圖書館未設置飲食空間與設施的原因，可能是擔心圖書館使用者的公德心不足，以致破壞了圖書館原有秩序與使用規範；此外，亦可能因為館員對這種非傳統性的服務工作在性質與內容的認識上不夠清楚。(陳格理，1988)

(二) 大學圖書館提供飲食服務之理由

陳格理引述 Sommer (1986) 之論點，認為許多大學生喜歡在非用餐時間在宿舍的餐廳和休息廳中看書和做功課而不去圖書館，只是因為那裡比較舒適以及有販賣食物的服務，這也是學生們最希望圖書館亦能擁有的服務功能。陳因此附議，大學圖書館的服務功能已由早先單純的資料典藏、整理和輔助教學與研究的工作，擴展至資訊交流與社教性的非圖書館活動，這些增加與衍生出來的服務與活動，不但吸引了更多的使用者進入圖書館來利用它的資源，更使得人們在進入圖書館後捨不得離去；他認為圖書館的使用者在書桌前長時間的埋頭苦幹並無助於增加讀書效率，而適度的走動、進食和交談不但可消除或減輕呆坐後的疲困，更能給予新的刺激，對提供工作效率很有幫助。(陳格理，1988)

圖書館內食物和飲料的問題，以及其可能對圖書館資源的損壞，一直是一個麻煩的問題。大部份企圖全面禁止館內飲食的圖書館必須花費珍貴的人力去執行這個規則。此一政策在大學圖書館特別室礙難行，因為學生和教師常常花很多時間待在圖書館讀書或研究，時間不夠用的學生常需要帶食物入館、並且在他們於圖書館內用功時食用。因此大學圖書館已經逐漸從傳統上於館內完全禁食，轉變為更加寬容 (tolerant) 的政策與作法。這個改變的影響因素包括：圖書館使用者期望的轉變、新的客服品質哲學、新的蟲害控制技術、以及圖書館工作人員生產力最佳化的持續壓力。(Davis, 1996) 許多新式書店裡設置了咖啡店，讓顧客在瀏覽圖書的同時可以享用咖啡。越來越多圖書館在館內或附近設置簡餐店 (cafeterias) 或餐廳 (restaurants)，因為學生、教師、和其他使用者希望可以在館內找一個舒適的地方來組織整理他們的工作，並享用一杯好的飲料。這些社會期望影響了學術圖書館中最常見的規則 (即禁止館內飲食) 的有效性。(Davis, 1996)

大英圖書館前館長 Lang 在討論圖書館建築空間的研討會中指出，「圖書館在歷史上向來就是一個相當成功的社會〔交〕空間 (social spaces)」。(Lang, 2001) 因此現代化的實體圖書館 (physical library) 需要提供更廣的服務，包括個人電腦、

群體研讀空間 (collaborative study spaces)、簡報練習設備、筆記型電腦、白板、投影機等等。大學校園中的圖書館開始被重新設計，提供團體研讀的區域，其中常包括可以讓讀者飲食和閒聊的空間。而這種新型的複合式學習空間 (hybrid learning spaces) 具有比只是單純儲存資訊更寬廣的功能。(Freeman, 2005)

(三) 國內之狀況與相關調查

早在民國 75 年，陳格理就對東海大學圖書館的使用者進行新館的用後調查，發現 46.82% 的受調者「常常有」離館外出購買食物的行為，有 40.29% 「偶爾」有此行為。受調者中有 37.39% 表示館內「極需要」有一個販賣簡單食品的空間，36.48% 表示「需要」此一空間；其中「極需要」的比例隨年級之升高而增加。在來圖書館的各種活動中，以「來看書者」對「極需要」的反應率最高。受調者中有 43.37% 表示在館內「極需要」有一個可供他們吃喝東西和交談休息的場所，有 32.49% 表示「需要」此一空間；其中住處離圖書館越遠者對「極需要」的表示越強烈，而「極需要」的反應率隨年級之升高而增加。綜言之，受調者有半數常常離館購買食物的情況之下，對販賣食品的空間表示「需要性」的比率超過 70%，如果將此空間性質由單純的購買食品增加到兼具交談與休息的服務，則更有高於 75% 的受調者支持此一構想，可見這類服務空間與設施在東海大學圖書館設置的需要性。(陳格理，1988)

民國 76 年，陳格理再對中原大學圖書館的使用者進行其新館用後調查，發現受調者有 47.84% 表示「不需要」設置可提供食品的販賣機，25.18% 表示「需要」，而 12.59% 表示「很需要」；反應「不需要」的比率隨來館頻率之增加而增高。受調者中有 37.05% 表示「不需要」設置裝有自動販賣機並可在那裡吃東西和自由休息交談的空間，35.97% 表示「需要」，而 16.91% 表示「極需要」。綜言之，中原大學圖書館的使用者中反對裝置自動販賣機的同學比例高於贊成者；但是在販賣機的空間內增設可供飲食和交談的休息設施，則贊成者的比例較高，可見中原大學圖書館的使用者對於具有可供休息和交談討論的環境之重視與需要。陳格理因此分析：(1) 大學圖書館的使用者對兼具休息、交談討論功能的飲食空間的需要性，較單純只提供飲食的設施為高；(2) 大學圖書館中，來圖書館讀書自修者對於館內設置飲食服務空間與設施的意願較高；(3) 除各校的校風、性質和同學使用圖書館的習慣不同外，各校校園的規劃狀況和圖書館的位置也有很大影響。(陳格理，1988)

根據 2006 年的調查，國內圖書館提供餐飲服務的只有 28 所，其中有此服務設施且較具規模的大專校院圖書館有淡江大學、成功大學、海洋大學、真理大學、南亞技術學院、逢甲大學、文藻外語學院、高雄第一科大等。陳格理和曾俊郎對其中四所進行問卷調查後發現，影響「使用行為」的「環境因素」依序為座位數量、空間大小、樓層位置、空間氛圍、光線照明、和出入動線等。而學生來此空間的行為和其去咖啡店或餐飲空間的習慣有明顯的關係，即常去咖啡店看書的學生會常來此空間。但在大學圖書館中，學生來此空間和去圖書館卻無必然的關

係，學生喜歡利用「課餘」不定時來此空間。在大學圖書館中，來此空間的學生有三種形態：(1) 來圖書館自修或閱讀的同學較常來此空間休息或進食；(2) 另一種是直接來此空間自修或閱讀；(3) 在課餘到此空間來打發時間，進行休閒或社交活動。(陳格理&曾俊郎，2010)

在「使用時間」方面，除「課餘(不定時)」之外，這種服務的使用最高峰期為「中午時段(午餐)」；而在此空間中，自修或閱讀者停留時間較長(三小時以上)，休閒者(休息或用餐)停留時間多在兩小時以內。在「環境條件」方面，學生認為此空間的位置以在一樓(底層)最佳；而館員則認為一樓的空間珍貴且有限，希望將其放在其它樓層。餐飲空間如設在一樓又有獨立的對外出入口，就會直接影響到其對館外的服務性，而增加營收；餐飲空間若設在館內主要走道旁或期刊室中，會吸引較多的使用者。學生較重視此空間的「便利性」和家具的「型式」與「舒適性」，館方則較重視此空間的「隔音性」。在「設置前後的反應」方面，調查發現，大學圖書館未設置這種服務的原因皆不相同，但期望都很相似，包括順應潮流、力求變革、符合讀者需要等。而在餐飲空間設置完成並開始營運之後，多數圖書館都覺得這項服務在管理方面沒有什麼問題，如館藏和設備未出現損壞、環境未出現髒亂、讀者的抱怨甚少，而一掃以前的憂慮。更有圖書館覺得「此服務為圖書館塑造了新形象」、「增加了來館的人數。在「影響性」方面，餐飲空間增加了圖書館的服務性，特別是在飲食、討論、自修、閱讀和社交的活動，卻沒有刪減和影響既有的服務性，大學圖書館新增的餐飲空間因此常成為校園活動的新去處。學校未設置此空間時，學生對它的期望僅止於在自修看書之外的餐飲服務，卻未料到在那裡可以自書自修，更出現討論與社交的行為。這樣的服務完全有別於傳統圖書館的性質、形象和功能，更增添圖書館的親切感、服務性和吸引力。(陳格理&曾俊郎，2010)

(四) 英美之狀況與相關調查

美國 South Dakota State University 圖書館在 1991 年分針對館內飲食議題向附近五個州的大學圖書館進行問卷調查，發現當時大部份的受調館是嚴禁館內飲食的。但是在允許館內飲食的 12% 圖書館中，有 58% 認為此政策沒有造成任何問題，而 33% 聲稱只有引起一些小問題 (minor)。(Richards, 1991)

美國 University of Nebraska at Omaha (UNO) 圖書館原本也是實行館內禁止飲食政策。當時的狀況是：圖書館員對於館藏的典藏與保護十分關心，但是他們也渴望舒適與便利的工作環境，而且受到服務導向的訓練，館員非常不希望跟讀者起衝突；從讀者的角度，他們渴望在館內用功時能既舒適又便利，他們希望可以一邊工作、一邊享用咖啡或飲料。因此那些負責執行禁止讀者館內飲食任務的少數館員，就夾在這種緊張關係中、相當挫折與為難。1994 年春，UNO 圖書館進行了一個相關研究，辨識出禁止館內飲食政策的成本，包括：(1) 花費在每日派員館內巡邏的時間，換算成同仁的工資，一年花費美金近 8000 元；(2) 對於圖書館「親善友好(goodwill)」的形象有負面影響；(3) 對害蟲控制沒有明顯的

影響；(4) 對於館藏與傢俱的保護沒有直接證據。到了 1994 年秋，「加蓋飲料」被允許在 UNO 館內規定的特定區域飲用，並在這些區域加放垃圾筒。此一政策大受讀者歡迎，因此在 1995 年春擴大了可飲用加蓋飲料的區域，多次討論之後，也決定開放易開罐飲料。這個實驗性的政策，使圖書館大大節約了經營管理成本，包括：(1) 巡邏人力減少；(2) 親善形象明顯提升；(3) 害蟲防治費用沒有增加；(4) 由於不再偷偷摸摸喝飲料，讀者反而自動自發收拾環境，書架上不再看到空瓶罐與糖果紙，館藏與傢俱的維護費反而減低。1996 年春，UNO 圖書館正式施行新的飲食政策，除了電腦區、影印區、特藏室和檔案室之外，幾乎全館都開放可以飲用加蓋和易開罐飲料；此外，除了有味道和黏糊 (messy) 的熱食之外，一般的小零食、穀物棒、巧克力棒都不再強制要求不可在館內食用。(Davis, 1996)

1998 年 Soete 曾對美國的研究圖書館協會 (ARL) 會員館進行調查，當時有 71% 受調者的館舍是禁止餐飲行為的；只 29% 有提供餐飲服務。而在有提供這種服務的大學圖書館中，只有 4% 是完全沒有限制，其它則是不可帶食物，只能攜帶有蓋容器的飲料，有的甚至只允許白開水。理由主要是保護館藏和電腦器材，其次是為了維護館內環境 (地毯、傢俱、設備) 的清潔與防菌。雖然如此，也有 42% 表示願意逐漸放寬管理條件，而有 44% 表示仍然要維持既定的作法。也就是說管理規則雖然沒有變，但執行上則較溫和，順應社會潮流與使用者需求，允許有蓋飲料入館。各館的管理規則差異不大，但執行上常有不少困難，71% 受調者表示對食物與飲料的嚴格規定很難落實在館員自己身上。(陳格理 & 曾俊郎, 2010)

美國 University of Southern California 圖書館在 2003 年對館內的讀者進行問卷調查，回收到 1267 位大學部同學的問題，用以了解 Y 世代的讀者對圖書館的期望。調查發現 Y 世代要求每天 24 小時都可以取用資訊，研究發現他們在夜間的所有時段都會使用圖書館。因此如果大學圖書館希望持續是校園中最主要的學習中心 (primary hub of learning)，必須提供 24 小時都可使用的空間設施，而學生期望這樣的空間設施包括在圖書館內的飲食服務。除了給學生便利之外，也型塑圖書館成為一個更具社交功能的空間，因此近年來的趨勢是大學圖書館重新設計空間時，多會設置 cafes 和 snack bars，而那些比較擔心館藏保護的館，則會規劃在特定空間販售加蓋飲料及設置零食自動販賣機。(Gardner, 2005)

英國 Loughborough University 圖書館在館內新設立了一個名為 "Open" 的開放空間，他們運用人類學民族誌的方式觀察此區域的使用者行為。研究發現：在傍晚的時段，常會看到一群學生在閱覽桌、團體討論室、或是 café 區一起聊天討論和吃東西 (chatting and eating)，在此空間可以自由享用食物與飲料絕對是其受歡迎的最主要原因。對很多同學來說，在 "Open" 用食是一種社交活動，館員們常觀察到學生在此空間一邊享用他們的午餐，一邊和同學們討論學術性與個人性的話題，圖書館和其 "Open" 因此成為校園中重要的社交活動場地。(Bryant, 2009)

三、研究方法

本研究選擇之研究場域為國內知名的頂尖大學（8 所）與教學卓越大學（7 所）之圖書館共 15 所，由五位曾修過筆者在圖書資訊研究所開設的質性研究課程碩士級研究助理於 2008 年 9 月~12 月間、以及 2009 年 6 月和 11 月，在以電子郵件或電話取得館方的同意之下，前往這些圖書館內現場邀請 5 位左右的館內使用者接受訪談。訪談以半結構式的方式進行，主要問題環繞在他們對大學圖書館提供飲食服務之看法與態度，在受訪者的同意之下進行全程錄音。研究助理之後進行逐字轉錄稿，最後完成 72 份轉錄稿，研究團隊再以 Nvivo 質性資料分析軟體進行分析與編碼。資料蒐集的相關日期與對象詳見表 1，受訪者身份別見表 2。

表 1：取樣圖書館相關資料一覽表（共 72 份轉錄稿）

代碼	館名	地區	類型	進行日期	受訪代碼 / 轉錄稿份數
A	成大	南	頂尖	2008.09.19	A1、A2、A3 (3 份)
B	北醫	北	教卓	2008.10.02	B1、B2、B3、B4、B5 (5 份)
C	輔大	北	教卓	2008.10.15	C1、C2、C3、C4、C5 (5 份)
D	交大	北	頂尖	2008.10.18	D1、D2、D3、D4 (4 份)
E	中國醫	中	教卓	2008.10.24	E1、E2、E3、E4、E5 (5 份)
F	中興	中	頂尖	2008.10.24	F1、F2、F3、F4、F5 (5 份)
G	中央	中	頂尖	2008.11.02	G1、G2、G3、G4、G5 (5 份)
H	東吳	北	教卓	2008.11.20	H1、H2、H3、H4、H5 (5 份)
I	玄奘	北	教卓	2008.11.28	I1、I2、I3、I4、I5 (5 份)
J	新竹教大	中	教卓	2008.11.28	J1、J2、J3、J4、J5 (5 份)
K	高醫	南	教卓	2008.12.06	K1、K2、K3、K4、K5 (5 份)
L	清大	北	頂尖	2008.12.19	L1、L2、L3、L4、L5 (5 份)
M	中山	南	頂尖	2009.06.04	M1、M2、M3、M4、M5 (5 份)
N	長庚	南	頂尖	2009.11.08	N1、N2、N3、N4、N5 (5 份)
O	臺大	北	頂尖	2009.11.27	O1、O2、O3、O4、O5 (5 份)

資料來源：本研究整理

表 2：受訪者身份別一覽表（共 76 人）

身份別	大一	大二	大三	大四	大五	大六
數量 (百分比)	6 (7.9%)	13 (17.1%)	4 (5.3%)	20 (26.3%)	1 (1.3%)	1 (1.3%)

身份別	不知年級	研究生	校友	職員	教師	校外人士
數量 (百分比)	2 (2.6%)	11 (14.5%)	3 (4.0%)	5 (6.6%)	2 (2.6%)	8 (10.5%)

資料來源：本研究整理

四、研究發現

(一) 受訪者對在圖書館內提供飲食服務之態度

本研究訪談了 15 所大學的 76 位圖書館館內使用者，整體來說，近六成的受訪者反對在大學圖書館內提供飲食服務，而贊成的那四成受訪者同意的是「條件式」的開放（見本節第三部份）。若以學校所在地區來看，中部地區的受訪者在此議題方面反對者高達八成（見表 3）；而以學校所屬類型來看，則教學卓越大學的受訪者更加反對（近七成）館內飲食服務（見表 4）。

表 3：飲食態度 vs. 學校所在地區

	北部	中部	南部	合計
反對館內設飲食區	29 (56.9%)	8 (80%)	8 (53.3%)	45(59.2%)
贊成館內設飲食區	22 (43.1%)	2 (20%)	7 (46.7%)	31(40.8%)
	51	10	15	76

表 4：飲食態度 vs. 學校類型

	頂尖研究	教學卓越	合計
反對館內設飲食區	21 (51.2%)	24(68.6%)	45(59.2%)
贊成館內設飲食區	20 (48.8%)	11 (31.4%)	31(40.8%)
	41	35	76

(二) 反對館內提供飲食服務之原因

本研究的受訪者中，59.2% (45/76) 反對大學圖書館在館內提供飲食服務，研究者反覆審視訪談內容後，歸納出「環境衛生」、「館藏保護」、「噪音問題」、「味道影響」、「圖書館功能」、「空間不足」等六個面向的原因。

1.環境衛生

有些受訪者擔心館內一旦開放飲食，如果同學自制力不足（如 E1、L4、M5、N3 所言），恐會造成髒亂，影響到圖書館的環境衛生。其中受訪者 F5、H5、M1、M5 甚至直接提到蟑螂、老鼠、螞蟻等蟲害。茲摘錄受訪者的看法如下：

「因為習慣就是吃完東西就留在桌子上，可能會有一些食物

的殘渣，我覺得可能不適合。」(E1)

「不太建議耶！因為我以前聽說圖書館不讓人家帶食物進去的，怕你會引來蟑螂、老鼠，那可能會破壞一些書籍。」(F5)

「如果設在館內的話，我覺得怕會是有那種蟑螂啊，老鼠呀，可能會找一些管道，然後通到書庫裡面。」(H5)

「我不贊成的原因是，我覺得學生的水平可能會讓裡面髒亂。」(L4)

「之前我們學校抓那些偷帶食物進來的沒那麼很嚴格，造成圖書館裡面有很多昆蟲啊、蟑螂啊之類的很多，就變得有點髒。」(M1)

「我覺得應該是不太好...我自己覺得如果同學是比較有自治力、會去收東西的話還好。不過可能大部分學生還是會有吃完東西就亂丟，那可能會造成環境的髒亂，...有一些蟑螂、還是螞蟻，牠很容易就會跑出來~」(M5)

「因為會覺得圖書館好像變得像餐廳一樣，因為有吃的東西就會有講話，然後講話有時候就會變得比較髒亂一點吧，垃圾會比較多，可能會覺得不大舒服吧」(N3)

「因為大家都有這樣的習慣，就是圖書館進來都可以帶一些東西[指飲食]，大家都不會說什麼，所以有些人就會帶上去...。所以如果還要再增加一個類似那種飲食區的話，我覺得環境會更糟，我個人看法是覺得不要。」(N5)

2.館藏保護

受訪者認為館內一旦開放飲食，擔心有人會邊吃邊喝邊看書，難以不小心將污損了圖書資料，因而影響他人使用館藏的權益。茲摘錄受訪者 A2、H2、K2、N4、的說法如下：

「覺得大家這樣手髒髒的去摸書，這樣不太好。」(A2)

「覺得很容易會把書籍弄髒，我的意思是說，書籍也是大家要看的，如果這樣弄髒的話，覺得學校或是學生的權益會受

損，所以不建議。」(H2)

「我覺得沒有那麼恰當耶，就是很怕大家會邊看書，然後邊喝咖啡這樣子，那可能會把書弄髒。」(K2)

「因為圖書的保存就是，很多人也許會喜歡一邊吃東西一邊看書，說這樣很 enjoy 啊，因為很多人其實沒有辦法那麼小心謹慎到同時好好的保管書，所以我覺得最好是不要這樣。」(N4)

3. 噪音問題

受訪者 B3、B4 和 I2 提到人們一起吃東西總是會談天說地，產生的吵雜聲會影響在館內看書的人；因此在館內設置輕食區或咖啡區，受訪者也很關心衍生的噪音影響到在圖書館內閱讀或用時所需的安靜氛圍。以下為幾位受訪者對此的描述：

「如果有用一些飲食的東西的話，在茶水間裡面聊天什麼的可能也會，假如人多的話，就會打擾到圖書館裡面的環境，就是如果有人要看書的話，吵雜聲比較多。」(B3)

「但是怕音量啦，因為吃東西大部份會找朋友一起，講話會比較大聲，我覺得會影響到在看書的同學。」(B4)

「如果人太多大家一起吃東西總會講話...會影響到每個人想安靜閱讀東西。」(I2)

「因為輕食區或咖啡區跟圖書館在一起的話，應該會讓圖書館變得比較吵雜。」(J1)

「我不知道別人在念書怎樣，不過如果是我的話，覺得念書的時候要專心念，如果別人太吵的話就可能影響。」(K1)

「畢竟圖書館還是一個安靜看書的地方，因為很多人期中考的時候會來這裡唸書，如果有那種[指館內飲食空間]的話，怕說會影響到安靜。」(L1)

4. 味道影響

有些食物本身會散發味道，受訪者 F2、J2 和 K1 提到若開放館內飲食，味

道會在空間中飄來飄去，影響讀書品質。受訪者 O4 甚至表示圖書館有「書香味」就好。

「我是不建議，...就是如果那種場合你難免不了會有聲音和味道，除非可以把規劃做好。」(F2)

「可能飄來食物香，會影響讀書的品質。」(J2)

「我覺得還是比較不要比較好，...如果香味還飄過來，也許有些人就會影響到。」(K1)

「我是覺得不要比較好啦，因為我覺得圖書館還是以讀書為中心，感覺那種東西很會把它弄髒掉，然後就是有不好的味道，因為反正圖書館還是書味就好了~」(O4)

5. 圖書館功能

受訪者對大學圖書館的功能有既定的印象，多位受訪者 (A1、C4、G1、G5、K3、O1、O4) 表示圖書館和咖啡廳不一樣，是去「看書」、「閱讀」的地方，實在沒有必要提供飲食服務；受訪者 K3 甚至主張，如果在館內販賣紀念品或咖啡、複合式餐飲設，會顯得過度商業化。

「圖書館本身是讀書的地方，不是吃東西的地方，吃東西的話會影響到圖書館內閱讀的品質。」(A1)

「因為圖書館就是看書或休閒的地方，覺得如果要這樣的話就去別的地方就好。」(C4)

「而且我覺得你來圖書館跟去咖啡廳是不一樣的。」(F5)

「我不會想要有這方面複合式的服務，因為其實這附近也有它的商家，而且我覺得圖書館它的性質我比較傾向於閱讀方面，而不是複合有其它餐飲的，...我覺得比較主要來圖書館就是來看書的。」(G1)

「The library is a library, not a restaurant. So ok, if I want to go to a bar is a bar. It is a place to drink. Library is to read.」(G5)

「但是就是會變成…，總覺得是會過度的商業化，那我覺得學校圖書館它的角色定位，絕大部分就是提供學生書籍上的借閱跟使用，結合在這個，就譬如說一些紀念品的販賣或是一些咖啡、複合式餐飲的上面，我倒覺得其實不是這麼的重要，因為這樣的話就直接去外面的誠品就可以了。」(K3)

「我的看法是簡餐阿、咖啡阿~這些是可以在圖書館的前方或某一個角落來設立，我想是倒不必說要進入那個範圍在裡面設置，因為到裡面是要讀書、要雜誌、要影印、要什麼…，你就…。你要餐飲的話，這些設備只要放在旁邊就可以供應，你不必要到圖書館裡面。」(O1)

「我是覺得不要比較好啦，因為我覺得圖書館就還是以讀書為中心。」(O4)

6.空間不足

除了前述問題之外，在校地與圖書館館舍比較小的大學就讀之受訪者對於館內設置飲食空間有另一層的疑慮：像受訪者 J1 認為學校其它地方就有可以享用餐食的地方；受訪者 J3 提到學校的圖書館已經不大了；而受訪者 N2 更直接提到圖書館空間會受到排擠，因此他們都認為在空間不足的狀況之下，實在不需要再在圖書館內設置這樣的空間與服務。

「學校同時有其他地方有設置這樣的區域，所以我覺得不需要在圖書館有這樣的區域。」(J1)

「其實是可以不用，因為我們學校圖書館本來就不大了，然後離校門口又很近…。」(J3)

「如果它[指館內飲食空間]要用圖書館的空間再蓋一個，圖書館的空間會更少了，所以我就會覺得應該沒有必要。」(N2)

(三) 贊成館內提供飲食服務之意見

本研究的受訪者中，40.8% (31/76) 贊成大學圖書館在館內提供飲食服務，不過多為條件式的贊成，也就是建議要在圖書館內「另設專區」。研究者反覆審視訪談內容後，歸納出受訪者贊成館內提供飲食服務的兩大原因為「氛圍好」和「方便進食」，茲分述如下：

1.條件式的另設專區

贊成館內提供飲食服務的受訪者，多建議設立「獨立專區」，受訪者D1就提到應規範不可將飲食攜出該區域，而受訪者F1、F3、L2和M3則強調不能影響到圖書館的正常使用。茲摘錄他們的意見如下：

「就是還是要有分別阿，如果只是一間小間的咖啡店就可以，就是不要把東西攜帶到圖書館裡面就好了。」(D4)

「像那樣子是隔起來的，就是不會影響到正常使用的範圍是可以的，...就是不要帶給大家困擾。」(F1)

「只是如果是在圖書館內，它必須要有一個比較獨立的空間。因為你如果空間不夠獨立的話，吃東西可能會影響到別人。」(F3)

「但如果開放一個比較小的區域，能夠維護衛生空間的話，或者可以試著嘗試，當同學念累的時候，就可去休息一下。」(L2)

「如果真的把它分開的話是不錯，因為像我們平常念書的話，有時候會吃一點小東西，就是不要有味道東西，輕食的話我覺得主要是要分開來，因為有些人會被干擾到，因為你吃東西就會有聲音，如果是分開的話就還不錯，我就應該會去用。」(M3)

而在設置地點方面，有人表示應該不要在有藏書的地方；有人認為可設在本來就比較吵雜的區域；也有人提到可搭配在休閒館藏附近等等。以下摘錄受訪者C5、H1和M4的談話內容：

「可以在比較吵雜的樓層，自修區就不要...。」(C5)

「我覺得是跟報紙、期刊配合的這個設計就還不錯，就情境上，而且比較不會影響到書的保存，像是食物沾到書之類的。」(H1)

「那圖書館的話當然就是不要放在有藏書的地方，如果是在圖書館門口，就是一個小小可以提供食物[的地方]的話，我覺得還蠻棒的。」(M4)

2. 氛圍好

若在圖書館內有了專屬的飲食服務空間，讀者可以輕鬆的在裡面享用餐飲、閱讀、聊天，受訪者G3、G4、H4就表示喜歡圖書館有這樣的氛圍；而K5提到如此可以讓學生在空堂時有個休閒的場地；L3更強調圖書館就是要有這種服務，才不會冷冰冰的。茲摘錄這些受訪者的看法如下：

「如果能一邊閱讀、一邊喝咖啡，我覺得這是蠻好的啦，...如果是種安靜的室內閱讀空間提供消費者使用，我是覺得蠻好的。」(G3)

「我覺得不錯，就是大家就是輕鬆一點，或是說氣氛吧。」(G4)

「像台灣很多書店，誠品呀、Pageone呀，旁邊就很多有一些咖啡廳呀或輕食；如果[圖書館也]設置，我覺得就是可以在看書之餘呢，累的話可以到那邊用個餐呀，或是跟朋友談天什麼的，所以我覺得這是一個很不錯的建議。」(H4)

「我會很贊成，因為這樣就可以讓我們在學校有更多休閒的地方，因為像課堂中有很多就是沒事的時候，比如說一、二節有課，然後第四節才有課，那中間空一個小時那要去哪裡？這時就會來圖書館看看漫畫、翻翻雜誌，如果增加那種區域的話應該會很好。」(K5)

「我很贊成，因為我還滿常跑O大的，他們的圖書館做得滿好的，地下一樓有咖啡廳，我覺得圖書館就是要這樣，才不會冷冰冰的。」(L3)

3. 方便進食

若在圖書館內有了專屬的飲食服務空間，讀者感到飢餓或想要提神時，就可以不用離開圖書館而方便地在館內享用飲食。以下為受訪者B2、D1、O3、O5的談話內容：

「我覺得這樣很好啊。...因為圖書館裡面不能吃東西，餓的時候，也不能吃；那[這樣]餓的時候，就可以過去那邊吃。」(B2)

「我是覺得還可以接受...也不錯啦。如果現在有一點口渴，

那個飲水機都要按個幾分鐘阿，然後你就很擔心那個品質，雖然它每次檢查好像都ok嘛，可是你就會覺得說...；如果你想要喝點別的...，如果有這樣的服務當然也是不錯的。」(D1)

「蠻好的，其實我覺得來看書的人多少都希望可以提神吧，所以就需咖啡或是甜點，然後因為他不能攜帶咖啡或是攜帶飲料進來，所以他如果規劃一個可以用餐的地方還蠻方便的，應該會很多人使用。」(O3)

「但是如果關在[圖書館]裡面的話，可能會方便一點。」(O5)

五、結語

總的來說，本研究發現，因為「環境衛生」、「館藏保護」、「噪音問題」、「味道影響」、「圖書館功能」、「空間不足」等原因，近六成的受訪者反對在大學圖書館內提供飲食服務；而另外四成同意的是「條件式」的開放，贊成的原因則是因為「氛圍好」和「方便進食」。

陳格理（1988）曾列舉影響大學圖書館設置飲食空間的四個因素，本研究的結果與其提到的第一項（圖書館的規模大小和性質）和第三項（圖書館和校園中其他建築物(群)的關係）相符：我國的教學卓越大學多為私立學校，圖書館的規模通常較小，因此受訪者較不贊成於有限的館舍空間中，再多設立飲食服務空間來分割圖書館現有的空間；而反對館內設立飲食服務空間的受訪者也表示，校園中早就有其它餐飲服務，且到校外用食也很方便，所以不需要再在圖書館內設置。此外，陳格理（1988）認為我國大學圖書館未設置飲食空間的原因，可能是擔心圖書館使用者的公德心不足，以致破壞了圖書館原有秩序與使用規範，本研究也有相似的發現：從反對館內飲食服務者關注的「環境衛生」、「館藏保護」、「噪音問題」、「味道影響」等問題，就可窺知受訪者對大學圖書館使用者的公德心尚未有足夠的信心。

Davis（1996）提到使用者對大學圖書館的期望轉變，美國很多大學圖書館的飲食服務因應而生。反觀筆者此次的研究，六成的受訪者仍反對館內飲食服務，對此方面的期望不如國外讀者強烈，甚至有不少人表示圖書館的主要功能是讀書、而不是吃東西，顯現出我國的大學圖書館使用者對於不同類型的機構有不同的期望。而 Lang（2001）和 Bryant（2009）提到圖書館的社交功能，筆者此次的研究亦尚未有證據顯現我國的大學圖書館使用者在此方面有急切的需求，大多數的受訪者對圖書館是「讀書館」的印象仍根深柢固，因此對飲食服務可能伴隨的噪音、味道等感到擔心。

本文訪問臺灣 15 所知名大學圖書館的 76 位館內使用者，探討受訪者對圖書館內提供館內飲食服務的看法，希望初步的研究結果能夠勾勒出真實讀者對此議

題的態度與意義建構，提供給大學圖書館的經營管理者參考。

【參考文獻】

1. 林珊如(2006)，「圖書資訊學與質性研究」，中華圖書資訊學教育學會會訊，第27期，頁4。
2. 陳格理（1988）。「從大學圖書館內飲食服務空間探討圖書館的建築計畫」，臺北市立圖書館館刊，2，頁9-17。
3. 陳格理，曾俊郎（2011）。「圖書館餐飲服務之研究」，大學圖書館，15卷2期，頁62-77。
4. 曾俊郎（2008）。圖書館附設餐飲服務空間之研究。未出版之碩士論文，東海大學建築研究所。
5. Bryant, Joanna, Matthews, Graham, and Walton, Graham. (2009). "Academic libraries and social and learning space: a case study of Loughborough University Library, UK." *Journal of Librarianship and Information Sciences*, 41(1), 7-18.
6. Davis, Marc & Boyer, Janice. (1996). *The endless picnic: changing food and drink policies in academic libraries.* ERIC document 399964, 14p.
7. Freeman, G. T. (2005). *The library as a place: changes in learning patterns, collections, technology, and space.* Washington DC: Council on Library and Information Resources. (CLIR pub 129)
8. Gardner, Susan & Eng, Susanna. (2005). "What Students Want: Generation Y and the Changing Function of the Academic Library." *Libraries and the Academy*, 5(3), 405-420.
9. Lang, B. (2001). "Library buildings for the new millennium" in M. Bisbrouck (ed.) *Library Buildings in a Changing Environment: Proceedings of the 11th seminar of the IFLA section in library buildings and equipment, Shanghai, China, 14-18 Aug 1999.* P. 11-17. Munich: KG. Saur.
10. Richards, Susan L., Lister, Lisa F. (1991). "An exploration of Vandalism / food / drink issues in academic libraries." In *Kaleidoscope: Joint Conference of the Arizona State Library Association, Mountain Plains Library Association, and the Arizona Education Media Association. Proceeding of the Research Forum Phoenix, Arizona, Oct 29-Nov 2, 1991.*
11. Soete, G. J. (1998). *Managing food and drink in ARL Libraries.* (SPEC Kit 237). Washington, DC: ARL.
12. Sommer, Robert. (April 1986). "Reading areas in college libraries." *Library Quarterly*, 38, p.249-260.