大學圖書館
15 卷 2 期（民國 100 年 9 月） 頁 62-77

圖書館餐飲服務之研究

A Study of Food and Drink Service in Libraries

陳格理 Koli Chen
東海大學建築系教授
Professor, Department of Architecture,
Tunghai University
E-mail: koli@thu.edu.tw

曾俊郎 Jun-Lang Tseng
東海大學建築系建築碩士
Master, Department of Architecture,
Tunghai University
E-mail: chasterlan29@yahoo.com.tw

【摘 要】

近年來在亞洲地區，在圖書館中設置餐飲的服務工作越來越盛行。在臺灣，還是只有少數圖書館設置這種服務，此種服務工作的現況和發展值得關注。透過一項針對國內大學圖書館和公共圖書館餐飲服務設施所進行的調研工作，瞭解其中的狀況和問題，觀念的不建全、準備不夠、立場的偏頗和執行的差錯等都影響到其服務成效。本文並引用了新加坡圖書館的實例分析，將其構想和作法提供國內未來設置這種服務工作時的參考。

【Abstract】

Recently it has been popular in Asia to establish food and drink facilities as a new service to library patrons. In Taiwan, only a few libraries offer such a service. This paper reviews the results of a survey of those libraries, and analyzes the main reasons for the inadequacy or absence of such a service. In reference to the example of the libraries in Singapore, the paper argues that the Singaporean concepts, designs and practices could be used as our guidelines to promote the development of food and drink services in library in the future.

關 鍵 字：圖書館建築；餐飲服務；圖書館設計；新加坡圖書館
Keyword：Library building; Food and drink service; Library design; Singapore Library

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 100 年 3 月 6 日；接受日期：民國 100 年 5 月 5 日

壹、前言

在資訊數位化和服務電子化的科技時代，人們因為方便接觸各種訊息而逐漸少去圖書館，這是一個舉世皆出現的圖書館危機。當人與知識（資訊）的接觸擴大到圖書館以外的場所時，其他環境的特色和優點也就會影響到人們對圖書館的認知與要求，其中以書店和美術館等社教機構的影響最大。美術館或博物館對參觀者的溫馨接待可以從提供休憩性的餐飲服務中，體認到他們對來賓參訪行為的瞭解和掌握，同樣是具有社教功能的圖書館為什麼不能這樣想這樣做。另一個更直接的衝擊是來自於書店的作為，許多書店為了增加人們在店中的停留時間，直接從嗅覺和視覺上刺激人們的潛慾，從而將視覺、味覺和嗅覺的慾望整體以餐飲服務來滿足，一舉提升了書店的行銷業績和服務形象。

國外近三十年來，已有越來越多的圖書館為讀者提供餐飲服務，這已成為另一種吸引和服務讀者的方式。國內在這方面的發展較晚，最早的服務出現在臺北市圖總圖書館（民 79 年）。如今國內也有一些圖書館提供了這方面的服務，其作法、表現和成果也會影響其他圖書館。此種服務適不適合國內的發展？以及有那些發展上的條件、限制與機會，值得進行瞭解和研究。

對於圖書館中餐飲服務的狀況和發展性，本文擬從實質環境上來探究。藉著對館舍實地的訪查和對館員和使用者進行的問卷調查，以瞭解國內圖書館在餐飲服務設施的現況，並對國外有此服務的圖書館進行實地的查訪，瞭解其服務狀況和效果，以彙整出相關資料做為圖書館的管理者、設計者和服務廠商在思考、籌劃、設計和執行此種服務時的參考。

貳、理念與發展

二十三年前，筆者曾撰文討論圖書館的飲食服務問題（陳格理，1988），當時國內圖書館極少有這類服務。如今對於這種服務工作可從以下幾點來瞭解。

一、定義和分類

早在 1960 年代，瑞典的圖書館中就出現餐飲的服務（Seiss, 2003）。歐洲各國在這方面的發展雖然較早，但規模較小內容也較簡單。1980 年代在美國逐漸興起，日本與亞洲諸國也在 1990 年代開始增設。根據國外的文獻資料，這種服務因為並非源自圖書館既有的工作項目，因此沒有較明確和固定的名稱；也因為這種服務在其他行業或建築物中皆曾出現，因此在名稱和內容上就頗為多樣，在美國就有 cafeteria, sandwich shop, coffee shop, fast food service, snack bar, canteen 等多種名稱，或再附加商店名稱，以廣招徠。基本上，這種服務依工作方式與內容可分成兩類：

(一) 服務方式

1. 有服務人員。由廠商僱請服務人員進

臺灣大學學術期刊資料庫

行餐點製作、帳務或清潔管理的工作。

2. 無服務人員。整個服務區中沒有廠商或館方所聘僱的服務人員，服務內容以販賣機中的餐飲物為主，偶爾會提供微波爐供自助式的加熱。

(二) 服務內容

1. 完全不製作食品。所有餐點皆由廠商由館外提供，館內並無任何製作或處理的行為。
2. 不製作食物只作飲品。飲料以外的販賣品都是由館外製作完成，存放於服務區中（或冰箱中），於購買時取出或加熱，服務區中不製作餐點食品，但會製作飲品，如果汁、咖啡、茶飲等。
3. 製作食物。這是指有服務人員在櫃檯內（或房間中）製作餐點和飲品。

二、發展性

圖書館中餐飲服務的發展受到以下一些因素的影響。

(一) 書店服務

在世界各地，傳統書店在力抗網路書店的便捷服務時，在市場行銷上常以店內精緻的陳設與咖啡服務為號召吸引和留住顧客。這些作法不斷刺激著圖書館，其中以餐飲服務最具挑戰性，因其與圖書館傳統的服務認知相抵觸。許多圖書館體認到書店的餐飲服務是一個很好的學習對象，而嘗試的推動一下。（Trelease, 1996; Browne, 2000）

(二) 吸引性

並不是在圖書館內有了餐飲服務就會有人去。名稱首先建立吸引力和親切感，大陸稱其為「書吧」，新加坡稱作 internet café，英國人稱其為 learning café，阿姆斯特丹圖書館稱其為 reading cafes，皆頗受人們的歡迎（Watson, 2003）。當有學生或其他使用者參與它的構思、佈置或服務工作時，更增加它的號召性和吸引力。（Arant, 1998; LaPointe, 2006; Wharram, 1994）

(三) 服務性

圖書館餐飲服務內容的簡化和精緻化，對建立服務特色與成效有相當的影響（Myers, 1996），Boone（2004）將影響餐飲服務成效的因素歸納為彈性、接近性、美感、適合性和接受性等五項。

(四) 各國特色

歐陸國家最早推行這種服務，但範圍和規模始終不大。在英國有九成以上的大學圖書館支持這種作法（West, 2005）。在日本，鄉鎮公共圖書館近七成有餐飲空間（註 1），城市中的圖書館只有六成三，大學圖書館甚少（餐飲設施，2006）。美國在廿多年前有不少大學圖書館反對設置這種服務（Clement & Scott, 1994）。Soete（1998）曾對大學和研究圖書館進行這方面的調查，結果顯示當時全美有 71％的館舍禁止餐飲行為，29％提供餐飲服務。在提供這種服務的館舍中，只有 4％是完全

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

沒有限制，其餘皆是不准帶食物，只能攜帶有蓋容器的飲料，有的甚至只能攜帶白開水。理由主要是保護館藏及電腦器材，其次是維護館內環境（地毯、家具、設備）的清潔及防菌。雖然如此，也有 42％的館舍表示願意逐漸放寬管理條件，只有 44％的館舍仍然維持既有的作法；管理規則雖然未變，但執行上則較溫和，順應了社會的潮流與使用者的需要，准許有蓋飲料攜入館內。各館的管理規則差異不大，但執行上常有不少的困難，有 71％的圖書館反映，對食物和飲料的嚴格規定很難落實在館員身上。另一個調查顯示館員對設置餐飲空間的支持度頗高，只有少數圖書館會嚴格執行禁止食物飲料的規定，有的學校反倒希望館方能放寬這種較嚴厲的規定。（Siess, 2003）

(五) 重視性

所有論及這種服務工作的專家學者，皆認為這種服務並不是圖書館應該具備的服務項目，幾乎沒有一本論及大學圖書館或公共圖書館建築的經典書籍有這方面的描述（註 2）。換言之，這種服務在圖書館中並非必要，卻是可以增設。也因為如此，有關餐飲服務工作的論述多出現於刊物上，少在專書之中。

參、研究方法與對象

一、研究方法

根據研究目的，本研究所採用的研究方法有三種。

(一) 文獻分析

由於國內相關的文獻資料甚少，因此藉國外文獻分析餐飲服務的發展狀況。

(二) 實地勘查

國內圖書館在這種服務工作的實質狀況上有不少的差異，因此先對研究對象進行環境勘查，藉圖繪和觀察結果擬訂問卷調查和訪談的重點。

(三) 問卷和訪談

1. 問卷

⑴調查使用此服務設施的使用者，瞭解其使用行為和對這項服務工作（設施）的反應與意見。

⑵調查設置有此種服務設施的圖書館館員，瞭解其對這項服務工作（設施）的反應與意見。

⑶調查未設置這種服務空間的圖書館的館員和使用者，徵詢其對這種服務的想法和期望，以及該館未設置的原因。

⑷調查提供這種服務的廠商，收集其對施行這種服務的意見。

⑸針對各館餐飲空間的使用者，每所圖書館發放 50~60 份問卷，問卷收回後以 SPSS 統計和分析調查結果。

2. 訪談

⑴對填寫問卷的使用者和館員進行抽樣訪談，以深入瞭解其意見。

⑵對圖書館中非餐飲空間的使用者進行抽樣訪談，以瞭解其對圖書館設置這種服務的反應。

華崗人文藝術期刊資料庫

二、研究對象

國內圖書館提供餐飲服務的不多，經調查共有 28 所（2006 年），再依館舍類別、樓層和服務狀況加以分析，有此服務設施較具規模的大專圖書館有淡江大學、成功大學、海洋大學、真理大學、南亞技術學院、逢甲大學、文藻外語學院和高雄第一科技大學等八所，公共圖書館有國家圖書館、國立中央圖書館臺灣分館、彰化縣文化局、臺中市石岡區圖書館、高雄市鳳山區圖書館、南投縣埔里鎮立圖書館、彰化縣埔鹽鄉立圖書館和新北市泰山區圖書館等八所。再就各館中餐飲服務的條件、狀況和內容分析比較，最後選擇成功大學、逢甲大學、海洋大學和高雄第一科大、國家圖書館、南投縣埔里鎮立圖書館和彰化縣埔鹽鄉立圖書館為對象進行調查。這七所圖書館在餐飲服務內容方面比較接近，在環境條件（空間與設備）方面差異較大，值得對此進行調查研究。

肆、結果說明

調查的結果極為豐富，針對各館均有詳細的資料分析（曾俊郎，2008），在此僅對較重要的部分說明如后。

一、使用行為

1. 影響「使用行為」的因素，大學圖書館和公共圖書館並沒有明顯的差異，其重要性依序為「使用目的」、「使用時段」、「使用時數」、「使用性質」和「使用族群」等。
2. 影響「使用行為」的「環境因素」在兩種圖書館間有一些差異。大學圖書館方面依序為「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，公共圖書館方面依序為「出入動線」、「樓層位置」、「家具型式」、「空間氛圍」、「空間大小」、「隔音效果」、「座位數目」和「光線照明」等。造成差異的原因與使用者的類別有關；前者幾乎都以大學生為主，後者除了學生之外，還有家庭主婦和孩童。
3. 影響「使用行為」的「服務因素」兩種圖書館的差異不大，其重要性依序為「餐點內容」、「餐點品質」、「營業時間」、「餐點價位」和「服務項目」等。
4. 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。
5. 在「使用目的」方面受「環境條件」和「餐飲條件」的影響，大學圖書館因為使用者的身份較單純，各館之間的差異不大。公共圖書館方面則因使用者、館舍條件、性質（國家圖書館和鄉鎮圖書館）和位置（城市和鄉鎮）的不同，各館間有明顯的差異。
6. 在大學圖書館中，學生來此空間和去圖書館並無必然的關係。學生不會因為喜歡此空間而去圖書館或因常去圖書館而常到此空間，這特別反映在學生喜歡利用「課餘」不定時的來此空間。

臺灣人文及社會科學期刊資料庫

7. 在大學圖書館中，來此空間的學生有三種型態。來圖書館「自修」或「閱讀」的同學較常來此空間休息或進食，另一種是直接來此空間「自修」或「閱讀」，第三種是在「課餘」到此空間來打發時間，進行休閒或社交活動。第二種和第三種使用者的動機與圖書館較無關係，而和此空間的地點、內部陳設和餐飲內容有關，並與校園餐廳的條件（位置、服務內容）形成對比。
8. 常到此空間「自修」和「閱讀」者，他們較重視服務的「餐飲價位」和空間的「隔音效果」與「空間氛圍」（座位大小、座位數目和光線明亮）。
9. 大學圖書館這種空間的使用者，團體多於個人，團體以 2~3 人為主。「使用人數」和其「滿意程度」直接有關，「滿意程度」以「餐飲品質」、「餐飲價位」和「環境條件」為主。

二、使用時間

1. 在大學圖書館中，除「課餘（不定時）」之外，這種服務的使用高峰期為「中午時段」（午餐），公共圖書館則以「假日」為主。
2. 在大學圖書館的餐飲空間中，「自修」或「閱讀」者的停留時間較長（三小時以上），「休閒」（休息、用餐）者停留的時間多在兩小時以內。
3. 使用者在此空間「停留時間」的長短主要受到「餐飲內容」和「餐飲價位」的影響，其次是座椅的「舒適程度」。
4. 在此空間「自修」和「閱讀」的使用者，因使用的時間較長及較喜歡此空間的舒適、方便和氣氛，常出現「佔位子」的情形，而影響到廠商的營收，使廠商有意調整餐飲價位。

三、環境條件

1. 在大學圖書館中，學生認為此空間的位置以一樓（底層）最佳（方便接近），其次是地下室和二樓，高層較差。館員（方）則以一樓空間珍貴且有限，希望將其放在其他樓層。
2. 餐飲空間的「座位」較少，會影響到「自修」和「閱讀」的人數，較多的座位會增加「討論」和「進餐」的人數，這和廠商的營收直接有關。大學圖書館多希望增加此空間的桌椅數目，公共圖書館因空間有限較不希望增加座位數目。
3. 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。對於此一服務空間是否可以有獨立的出入口，各館的認知差異頗大。餐飲空間如設在館內主要走道旁或期刊室中會吸引較多的使用者。
4. 學生較重視此空間的「便利性」和家具的「型式」與「舒適性」，館方較重視此空間的「隔音性」。

四、餐飲條件

1. 使用者對「餐飲項目」的反應與其使

臺灣大學學術期刊資料庫

用目的、時段、時數、性質和人數有關。
2. 多樣的服務性（或內容）會增加此空間的使用人數和頻率。
3. 餐飲內容的「豐富性」和「價位」會影響到人們在此的「停留時間」和「活動方式」。
4. 學生傾向以「餐飲品質」來衡量「餐飲價位」，館員（方）則會就各單項來評斷。
5. 學生對餐點價位的重視猶在服務地點之上。即使該服務空間位在一樓，當餐飲的「價位太高」時就會影響到人們來此空間的意願和使用性。
6. 當餐飲空間的桌椅舒適、氣氛柔和，而餐飲「價位過高」時，使用者就會自備飲料入內使用（產生外食問題），以致影響到廠商的營收，造成管理上的困擾。

五、管理因素

1. 餐飲服務時間的長短會影響到使用者對它的「滿意程度」。
2. 館方對此空間的「管理要求」越嚴格，使用者的「滿意程度」越低，使用性也越低，終至影響到廠商的收益和營運意願。
3. 館方和廠商缺少互動關係，多依合約規定為之。
4. 廠商和公共圖書館在合約方面的問題較小，因有公訂的規範。大學圖書館則因各自的條件和需求不同，在合約上有相當的差異。

六、設置前後的反應

1. 因為各校的條件差異頗大，大學圖書館「未設置」這種服務的原因皆不相同，但期望皆相似（順應潮流、力求變革、符合讀者需要等）。公共圖書館方面「未設置」的理由皆是經費不足，反倒希望能藉此服務增加一些收入。
2.「未設置」此空間的學校，學生對此空間多以「茶水間」的功能視之，「咖啡廳」是較高的希望，較少希望提供「自修」和「閱讀」的環境，幾乎沒有提到討論空間。
3. 在設置餐飲服務空間時，館方最常出現的問題是：「館舍本身的限制」、「廠商參與意願低落」、「館方經驗不足」、「缺少參考資料」和「合約不夠週全」等。合約中館方對回饋金的要求、使用上的限制與管理條件的嚴苛程度等，皆影響到廠商的意願、作法和服務的本質（內容與價位）。
4. 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並沒有什麼問題，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，而一掃先前的憂慮。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」，少數圖書館對此尚不肯定。

七、影響性

1. 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

臺灣大學學術期刊資料庫

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常成為校園活動的新去處。

2. 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看書自修，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，有的圖書館的借書率都增加了。
3. 圖書館方面幾乎都可接受這種新的服務觀念，但在作法上相當保守。館方以既有的空間條件，對獲利與管理條件的重視性，常造成廠商參與意願低落或表現不夠積極，終至影響服務的成效。

伍、綜合性建議

一、針對調查結果的建議

1. 大學圖書館的餐飲服務空間，以底層（一樓）並有獨立的出入口較佳（增加客源），其次是二樓。室內空間以 100 ㎡（約 30 坪）左右較理想，宜光線明亮，隔音良好，且有多種舒適的家具，桌椅以 2 人或 4 人座為佳。餐飲項目除點心和飲料之外，宜有簡餐或早餐。餐點以品質為重，餐飲的價位飲料在 30-50 元，點心在 25-50 元，餐點在 50-80 元為宜，此一價位會依館舍地區的不同而有差異。
2. 餐飲服務空間不只有桌椅和櫃檯空間，還需整體考量到出入口、儲藏室和備餐室（小廚房）等空間。
3. 餐飲服務時間應和圖書館的開放時間相配合。
4. 館方不應完全以管理、獲利和條件來思考此服務，而應以讀者的需求和服務性為出發點，並顧及廠商的立場和其可做到的程度。
5. 圖書館專業團體應主辦這種議題的研討會或觀摩會，以交換經驗、檢討缺失、出版參考資料或研擬一些施用模式，以增加圖書館方面對這種服務工作的認識、興趣、意願和能力，或積極的改善既有的缺失。
6. 圖書館如在餐飲服務空間中（旁）舉行相關的活動，可吸引讀者和有興趣的使用者參與，並能增加圖書館和此空間的服務性，提升圖書館的名聲、形象和價值。
7. 館方應在環境空間（位置、大小）上對這種服務給予最大的機會與條件，展現對此服務工作的重視與支持。
8. 重視使用者的意見，適時調整服務內容和環境條件，持續營造具吸引力的餐飲服務。
9. 當圖書館中缺少又不擬增設討論室時，可以設置這種服務空間，一舉消弭問題並增加其他的服務功能，提升讀者對圖書館的利用性。

二、館方的準備動作

圖書館如果有意增設這種服務，宜從以下三點著手。

1. 首先應慎思該館在讀者服務方面的本質（這種服務的重要性），館方是否

臺灣大學學術期刊資料庫

有能力（人力、財力和環境）和條件去做這種服務工作，並瞭解讀者對此一服務的需要性為何。

2. 瞭解各館本身的條件。館外附近（百公尺內）是否有餐廳或便利商店，圖書館在底層、地下室或二樓是否有足夠的空間，人員、貨品和垃圾進出該處的方便性，空間的大小（餐飲空間和工作空間），該處和鄰近空間的關係（聲響干擾性），館方（或校方）對此服務空間的設置有無經費補助，補助的項目是設備（燈具、空調機、桌椅、櫃檯或廚具）還是裝修（地坪、窗簾、牆面粉刷）。
3. 館方（或校方）對此服務工作想獲取的利潤，其合理性與上下限。館方對服務工作與餐飲內容的干預原則和程度、對此一服務和其空間的管理策略和辦法、對使用意見的收集與利用性、對合約內容在範圍和條件方面等均應顧及到。

三、困擾與前景

圖書館中餐飲服務的發展在世界各地大不相同，茲分別說明如下。

(一) 歐美國家

在歐美各國，這種服務多出現在大型的公共圖書館中，特別是以館舍的空間規模和需求性為考慮的重點。一旦設置了這種服務，它在環境、設施和服務內容上均相當用心而各具特色，如巴黎法國國家圖書館、倫敦大英圖書館、哥本哈根丹麥皇家圖書館、阿姆斯特丹圖書館等，即便是地方圖書館只要空間適當也都會設置這種服務。大學圖書館較少設置此空間，即便設有其規模也較小，多是以販賣機為主的休閒服務。

(二) 中國

在中國，這種服務有逐漸盛行的趨勢，因各館在規模和作法上的差別頗大，不易出現較清楚的發展方向。如浙江大學紫金港校區圖書館將此服務設在頂樓花園旁、天津財經大學圖書館在地下室設置如咖啡廳般的服務、南京師範大學圖書館的餐廳完全由學生經營、上海交通大學閔行校區在圖書館中設立了一個便利商店、重慶四川師範大學將餐飲活動通行於全館、杭州圖書館中分別設置了咖啡廳和飲茶室，這些豐富而多樣的餐飲服務提供了相互比較的機會，對推廣這種服務工作起了不少的作用。

(三) 日本及香港

在日本，大學圖書館極少設置這種服務，城市、區里或鄉鎮的公共圖書館常在共構（同一棟建築物）的館中設置這種空間，服務成效甚佳。在香港，僅香港大學圖書館設置了這種服務，香港中央圖書館的餐飲服務區雖設在一樓但是獨立的對外服務，與館內不通。

(四) 新加坡

圖書館中餐飲服務的發展和表現以新加坡最為豐富。新加坡的圖書館事業近廿年來有著非常驚人的發展，原因在

於政府對圖書館的教育功能和影響力十分重視，在政策和作為上有不少創舉，督導單位又積極的向外學習他國的長處，使圖書館的整體服務工作有著相當明顯的成效（Chia, 2001）。雖然政府鼓勵圖書館增加這種服務，但也不是每個圖書館都能做到。同樣是在商場或百貨公司中的公共圖書館，有的有餐飲服務（烏節路圖書館，現已撤除），有的就沒有（蔡厝公共圖書館），環境條件和需求性是重要的考慮項目。在這方面，大學圖書館和公共圖書館間也有著一些差異。

1. 大學圖書館。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，圖書館的入口都在二樓，大部分的圖書館都會在 1 樓設置餐飲服務，學生對它的使用性也很高，但也有例外。成立逾四十年的南洋理工大學（舊南洋大學）的總圖書館（李偉南圖書館）中就沒有餐飲服務設施。該校 2008 年才完成的藝術、設計與傳媒學院的圖書館也沒有餐飲服務設施，館長認為沒有這種服務也沒有什麼問題，師生也沒有什麼抱怨。（Anandasivam & Cheong, 2008）

   大學圖書館中餐飲服務設施的發展各校不同。新加坡大學總圖書館在設置之初曾擔心這種服務會對館舍環境、氣氛、清潔和聲響上帶來負面影響，在設置時很謹慎的將這個空間安排在館內入口的附近，並以玻璃窗門圍繞起來，讓裡面的聲響不會傳出，室內以販買機提供各種飲料，所有的飲料皆不能帶出該室（圖 1）。這樣的作法激發了學生們來館的意願，其他圖書館紛紛群起效尤，但也有些不一樣的作法。義安學院的餐飲區就位在館舍的內部，接近期刊區和視聽區，並沒有用牆面包圍起來；國立管理大學的圖書館則將該區設置在入口的正前方（圖 2），一進門就看到為全館的中心地帶，一如瑞典 Malmo 市公共圖書館。他們都有著兩個明顯的特點：



圖 1　新加坡大學圖書館



圖 2　新加坡國立管理大學圖書館

(1)空間完全的開敞。除了臨校園的一側有玻璃長窗外，對館內是完全的通透，讓讀者很自由的從各處進入（圖 3），也讓咖啡的香氣四溢。

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

中午時間，裡面的活動聲音難免會傳出，卻也形塑了館內特有的休閒氣氛。



圖 3　新加坡義安學院圖書館

⑵活潑的布置。餐飲空間的布置另由設計師處理，不只是桌椅有多種形式和顏色，牆面的布置亦頗時尚，合乎年輕人的喜好（圖 4）。



圖 4　新加坡國立管理大學圖書館

南洋理工學院的圖書館則是另一種形式。圖書館對餐飲服務的重視首先就反映在館方將餐飲服務的告示（廣告）放在館舍入口處，凸顯這種服務的吸引力（圖 5）。餐飲區設在底層的「生活圖書區（lifestyle collection）」中占了該層面積的 1/4 左右，該空間中包括了閱讀區、網路區、討論區和視聽區，餐飲包括多種的簡餐、飲料和點心，座位甚多，聲音吵雜在所難免，但學生以來此為樂，館方也頗以此自豪。



圖 5　新加坡南洋理工學院圖書館

2. 公共圖書館。新加坡公共圖書館的餐飲服務近年來有著驚人的發展，比大學圖書館更具特色，茲綜合說明如下：

⑴方便接近。所有的餐飲空間皆設在底層（主要出入層），位置因各館的條件而有不同，不論是設在出口附近或館舍內部，都是在主要走道旁，人們接觸極為方便。

⑵獨立出入口。除了少數受限於環境條件外，各館的餐飲空間都有獨立的出入口，為的是該區可以單獨的對外服務，在時間上不受開館時間的約束。獨立的出口有的是在圖書館的大門旁，有的是在館舍另一側的臨街面（圖 6），出口處皆設有電子偵測器。

臺灣大學學術期刊資料庫



圖 6　新加坡碧山圖書館

⑶活動隔間。這是設置餐飲空間時最重要的構思之一，就是餐飲空間和館內其他空間如期刊區或檢索區是相通的，但兩個區域之間會以可折疊的玻璃牆相隔，平日該牆是推疊收在一角（圖 7），在休館或其他情況下會將玻璃牆拉開，以區隔彼此的聲響和連通性，但光線依然可穿透，這樣的安排使讀者更容易去接近和享用餐飲的服務。



圖 7　新加坡烏蘭區圖書館

⑷聯用性。有的圖書館會在餐飲空間旁安排一個多功能的活動區（program zone），兩個區域之間亦以一個活動的玻璃牆相隔。這不但使活動區可利用餐飲區獨立的出口方便人們的進出，更可於圖書館的開放時間內自由活動。此外，餐飲區又可以對活動區提供方便的餐飲服務，增加了彼此的服務性，這樣的安排使圖書館更靈活的加入了活動中心的服務性。

⑸管理性。圖書館對於餐飲食品的使用區有嚴格的規定，除了有人隨時巡查之外，嚴格的罰則亦是維持全館清潔、觀瞻和安全上的重要條件。

3. 整體認識。綜合而言，不論是大學圖書館或是公共圖書館，新加坡的圖書館在餐飲服務方面有以下幾個重點。

⑴重視餐飲服務。餐飲服務的觀念雖源於西方，新加坡圖書館的作法和表現已超過西方學者專家的認知，將餐飲服務、資訊服務及公共服務結合在同一個館舍中，其成效是驚人和有目共睹的。

⑵整體性思考與計畫。圖書館對餐飲服務的規劃是從軟體的管理與服務、和硬體的環境設計做通盤整體性的思考。以讀者的需求和福利為出發點，同時兼顧服務工作的便捷和管理工作的合理性。

⑶餐飲形象。公共圖書館的餐飲服務皆是由街上看得到的商舖來經營，街上和館內餐飲的售價與品質是相同的，商舖的服務聲譽是其在圖書館中受歡迎的重要原因。

⑷守法性。在新加坡，守法是一個很重要的公共道德。在圖書館中，有明顯和清楚的告示，無蓋飲料不能進入餐飲區以外的空間，館方有人

臺灣人文藝術期刊資料庫

員隨時巡邏監管，並嚴格執行其罰則，讀者都遵行這些規範，共同型塑了圖書館的特質和美好的形象。

(五) 新趨勢：餐飲服務與學習空間的結合

近十餘年來，美國圖書館界為了挽救讀者遠離圖書館的現象，從讀者的行為、需求和喜好上提出了一種新的服務措施，就是在館內設立「學習共享區」（learning commons），為讀者提供一些可以上網、閱讀、自修和討論的場所，一時之間變成了一種時髦。有趣的是，許多圖書館在這種空間中加入了餐飲服務，讓學習行為和餐飲服務相結合，形成了一些特色。

1. 融合和變化。餐飲服務使這個空間增加不少活力，可出聲的討論是吸引學生來此的重要原因之一，增加的餐飲服務則更擴大了來此空間的誘因和成效。
2. 豐富與多樣。在餐飲與學習行為同時被允許的情形下，這個空間會出現討論時的交談聲和自修時所要求的寧靜感，兩相折衝之下，空間中出現了一些刻意播放的白色（背景）音樂（管理者提供），調和了喧囂與寧靜的衝突性，形成了另一種使用者喜歡的氛圍。在家具方面，除了傳統的方桌之外，圓桌、沙發和長椅的出現更豐富了使用性和變化性，使得此一空間有如圖書館中的學生活動中心。
3. 除了新加坡圖書館的例子之外，還有香港大學總圖書館的「研習坊（student learning center）」。在國內，國立虎尾科技大學圖書館在五樓設置了一個「播客自學區」，這是一個休閒性的自學區，其旁並設置了飲料服務（圖 8），自助式的咖啡服務由學生負責整理，深受師生們的歡迎。在中國，杭州的浙江財經學院下沙校區圖書館在四樓（全館為六樓）設置了一個「博雅書吧」（圖 9），除了提供飲料、簡餐和各種桌椅外，並有休閒書刊和輕音樂，氣氛祥和，頗受學生們的歡迎。



圖 8　國立虎尾科技大學圖書館



圖 9　浙江財經大學圖書館

陸、綜合結論

在圖書館中提供餐飲服務已有近五十年的歷史，餐飲服務始終未被圖書

臺灣大學學術

館界承認它在服務上的重要性。它在西歐最早出現卻並不普遍，美加地區的圖書館對其有不同程度的喜惡，大學圖書館做的較少，公共圖書館做的較多。在亞洲地區，中國的類型多樣而新加坡表現的特別積極，這樣的事實和趨勢值得去瞭解。從對國內圖書館中餐飲服務的調查中，可以發現這種服務工作有幾個明顯的現象。

一、認知不清楚

圖書館對讀者提供餐飲服務是一種趨勢，不是圖書館必須具有的服務工作。設置這種服務有其客觀和主觀的需要性，館方對自身需求和條件的瞭解不夠，就會將這項服務工作導入一個吃力不討好的結果。

二、立場不明確

圖書館的餐飲服務是以讀者為主，讀者的需求必須要瞭解和掌握，失去這個重點而以牟利為主，必然容易落入使用者不滿意、廠商不樂意、館方不得意的結果，而有損其服務的初衷和形象。

三、準備不夠

館方在不知道前人的經驗、不觀摩他館的成效、不找尋應有的資料、不增加自身的工作能力、不瞭解自身的條件和需要時即貿然為之，均易將這個有意義的服務工作做的辛辛苦苦，而未獲得應有的掌聲和尊敬。

四、作法有誤

館方在不當認知的引導下，希冀以管理的方式和合約的約束性，要求廠商為讀者做到令他們滿意的服務，會是一種緣木求魚的結果。

五、不夠瞭解讀者

當館方在不夠瞭解讀者（使用者）的情形下，以有限的資源（空間和經費）和不夠完善的方式，想做好餐飲服務是非常不容易的。

從新加坡和其他地區圖書館的案例分析中，可以得到以下兩點認識：

1. 圖書館界宜有組織將這種工作當作重要的服務項目，從政策、目標、準備、程序、內容和實作上，有計畫的將這種服務逐步實踐，並相互學習，不斷修正缺失，以期將這項服務做得越來越好。
2. 以服務為宗旨的工作目標。館方降低牟利的企圖心和動作，使廠商樂於通力協調合作，藉商業性的服務促進閱讀、學習和溝通的成效，以雙贏的結果為圖書館再增親民的服務形象。

誌謝

本研究得到國科會的經費支持（NSC 97-2410-H-029-036），以及國內成功大學、逢甲大學、海洋大學、高雄第一科技大學、埔里鎮、埔鹽鄉、泰山鄉，中興大學、高苑科技大學等圖書館和國家圖書館的充分協助，特此表達謝意。

臺灣人文藝術期刊資料庫

附註

註 1：這些服務空間多設在圖書館的建築物中（如公民會館），而不是在圖書館中。

註 2：如 Leighton, Weber, 和 Metcalf 所著的 “Planning academic and research library buildings”, 1999。McCabe 和 Kennedy 所著的 “Planning the modern public library building”, 2006。

參考文獻

JLA 図書館調査事業委員会（2006）。飲食の設備について。*図書館雑誌*，100（6），394-396。

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*，9-17。

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，臺中市。

Anandasivam, K., & Cheong, C. (2008). Designing a creative learning environment: NTU’s new Art, Design and Media Library. *The Electronic Library, 26*(5), 650-661.

Arant, W. (1998). Beverages in the library: The choice of a new generation? *Public and Access Services Quarterly, 2*(4), 39-44.

Boone, M. (2004). The way ahead: Learning cafes in the academic marketplace. *Library Hi Tech, 22*(3), 323-327.

Browne, J. (2000). Coffee, tea and literacy: The public library’s role in accommodating today’s “average Joe”. *Current Studies in Librarianship, 24*(1/2), 80-87.

Chia, C. (2001). Transformation of Libraries in Singapore. *Library Review, 50*(7/8), 343-348.

Clement, E., & Scott, P. (1994). No food, no drink, no noise. *College and Research Libraries News, 55*(2), 81-83.

LaPointe, L. M. (2006). Coffee anyone? How marketing classes helped develop a business plan for a college library café. *College and Research Libraries News, 67*(2), 97-99.

Mead, A. (1994). Library and leisure spaces humanize a civic center. *Architects’ Journal, 200*(8), 16-18.

Myers, T. (1996). Another look at food in the library. *Journal of Interlibrary Loan, 7*(1), 69-71.

Siess, J. (2003). Should there be food in the library at all? *One-Person Library, 20*(6), 6-8.

Soete, G. J. (1998). *Managing food and drink in ARL Libraries* (SPEC Kit 237). Washington, DC: Association of Research Libraries.

臺灣大學學術期刊資料庫

Trelease, J. (1996). Eating and reading in the library. *Emergency Libraries, 23*(5), 27.

Watson, L. (2003). Coffee, computers and cooperative learning. *Multimedia Information and Technology, 29*(1), 32-34.

West, C. (2005, Summer/Autumn). Cafes in UK higher education libraries. *Sconul Focus, 35*, 53-55.

Wharram, P. (1994). Eating in the library: A modest and effective solution or: HELP! That's Mayonnaise on the Domesday Disc. *College and Undergraduate Libraries, 1*(1), 95-97.

臺灣大學學術期刊資料庫