大學圖書館讀者負面情緒類型與成因之質化研究

A Study of Readers' Negative Emotions in University Libraries

陳書梅

Chen Su-may Sheih

摘　要

讀者的情緒與感覺影響其對圖書館服務品質的評價，且負面情緒較正面情緒更具影響力。因此，圖書館組織須重視與了解讀者之負面情緒的類型與成因。本研究以半結構式深度訪談法，進行大學圖書館中讀者負面情緒經驗之調查，總計訪談32位大學圖書館使用者，並將受訪者在使用圖書館的過程中所產生之負面情緒歸納為憤怒、焦慮、驚恐、挫折感、無助感、難過、羞愧感等七類，而其成因則包含規定制度／管理、其他讀者、設備、環境／空間規劃、圖書館工作人員、館藏、資訊科技／軟體等七類。

關鍵字：負面情緒、讀者研究、大學圖書館、讀者服務

Abstract

Readers' evaluation of library service depends much on their emotional feelings towards library usage, in particular negative ones. The current study investigates the causes and categories of readers' negative feelings in library usage. Thirty-two readers were interviewed for their experiences of negative feelings in library, which were then categorized into the following seven types: anger, anxiety, alarm, frustration, helplessness, sadness, and shame. In addition, readers' negative feelings in library were found to result from libraries' regulations/management, other readers, facilities, environment/space, library staff, collection, and information technology/software.

Keywords: Negative Emotion; Reader Study; University Library; Public Service

國立臺灣大學圖書資訊學系教授
Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University.
E-mail: synn@ntu.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

由於網路科技的發達及來自新興資訊服務業的競爭，且讀者之需求日趨多元複雜，大學圖書館雖為非營利組織，但在面臨各種環境變遷之劇烈衝擊下，同樣地，亦須如企業般，強調顧客關懷（customer care）、顧客滿意等議題（Greenaway, 1997）。而圖書館從業人員亦逐漸體認到在其專業工作中，需包含了解讀者的心理需求、與讀者互動、溝通等高度接觸（high-touch）之服務業的重要元素（Balcom, 1988）。而館員與讀者的互動乃是一種情緒交流的過程，從讀者的觀點言之，情緒是整體服務溝通的一部分。隨著圖書館服務愈朝讀者導向發展，讀者情緒實係吾人探究讀者資訊行為時之重要管道（Fisher & Landry, 2007），爰此，在圖書資訊服務的提供上，有關讀者的情緒議題實值得吾人關注。

事實上，個體情緒為一種複雜的心理歷程，也是一種「感覺及其特有的思想、生理與心理的狀態及相關的行為傾向」（高曼，1995／張美惠譯，1996，頁318）。情緒影響個體思想認知的每一層面，且支配個體的行為。Rosenberg（1998）認為情緒是簡短、值得注意且十分重要的訊息。情緒影響顧客對服務的認知與判斷，亦形塑顧客的行為，因此主動關注顧客的情緒狀態乃是非常重要的議題（巴洛、莫爾，2000／董更生譯，2001）。

觀諸文獻可知，情緒之類型或分類方式已為學者所多方探討（Barrett, 2006; Hupka, Lenton, & Hutchison, 1999; Murugappan, Rizon, Nagarajan, & Yaacob, 2010; Plutchik, 1962/1991; Sauter, Eisner, Ekman, & Scott, 2010; Shaver, Schwartz, Kirson, & O'Connor, 1987）。一般而言，個人之情緒可區分為數種主要而基本的類型，諸如憤怒（anger）、難過（sadness）或快樂（joy）等（Plutchik, 1962/1991; Sauter et al., 2010; Murugappan et al., 2010; Shaver et al., 1987）。至於前人辨認出基本情緒類別確切之數量則由兩種至20種不等（Murugappan et al., 2010），同時，各類別之命名亦因學者之認定而有所差異。事實上，前賢之研究尚指出，相關的數種情緒可能接連或同時發生，甚而複合成為另一情緒類別。例如焦慮（anxiety）和恐懼（fear）經常相伴而生（Blanchard, Blanchard, Griebel, & Nutt, 2008; TenHouten, 2007），而憤怒、難過、羞愧感（shame）則為典型接連衍生之負面情緒（Teyber, 1992），另外，失望（disappointment）可謂驚訝（surprise）與難過兩者結合之結果（TenHouten, 2007）。由此可知，情緒之歸類因學者之研究方法及目的而有所不同。

基本上，前述情緒之類型又可概分為正面積極的情緒（positive emotion），如喜愛（love）、愉快（happiness）和興奮（excitedness）等，與負面消極的情緒（negative emotion），如抑鬱（depression）、緊張（nervousness）和恐懼等三種（Lazarus, 1991; Ortony & Turner, 1990; Plutchik, 1962/1991, as cited

臺灣士與學術期刊資料庫

in TenHouten, 2007; Teigen & Keren, 2002; TenHouten, 2007）。顧客的情緒反應影響其對服務品質的認知，亦即正面情緒會帶來顧客的承諾，而顧客的一次負面情緒經驗即可完全抹煞以往多次的良好經驗，甚或永遠不再使用該服務。故服務業除了必須創造一個讓員工與顧客皆能產生正面情緒的環境外，也要積極避免負面情緒所帶來的衝擊。基此，近年來關於顧客情緒之瞭解與運用的研究，已成為學術研究的新興領域，尤其重心更有朝顧客不滿意經驗與負面情緒研究的傾向（巴洛、莫爾，2000／董更生譯，2001; 林妙雀、黃麗霞、江宜芳、曹益誠，2006; Dube & Menon, 2000; Friman, 2010; Price, Arnould, & Tierney, 1995; Söderlund & Rosengren, 2004）。

就圖書館經營而言，研究顯示讀者在使用圖書館時，焦慮、憤怒、沮喪（upset）等負面情緒，皆會影響其對圖書館服務品質的評估。其中，如Bunge（1999）即指出若讀者感到生氣，則表示其感覺在某種程度上受到威脅，因而較易傾向攻擊館員或其他讀者；而若讀者感到害怕，則可能傾向離開圖書館或永遠不再利用圖書館。基本上，大多數的讀者係以一種平靜的情緒進入圖書館，然而由於科技的快速變遷，資料庫系統或線上資源經常更新，對某些不嫻熟資訊科技的讀者而言，往往易產生學習的焦慮，因此在利用圖書館時反而造成極大的心理負擔，甚至妨礙其資訊運用的效率（Kwon, 2007）；再如Osa（2002）更指出，帶著沮喪焦躁情緒的讀者前往參考櫃檯尋求協助時，若得不到預期中的回應，則讀者個人的情緒更易惡化。同時，Osa主張，若要吸引讀者利用圖書館，則必須思考如何減輕讀者使用圖書館的負面情緒。易言之，圖書館除了要積極塑造館內愉悅的氛圍外，亦應了解讀者在利用圖書館時有關憤怒、沮喪、焦慮等負面情緒狀態，並探討其原因為何；同時從讀者負面情緒經驗的問題中，思索圖書館所提供的服務是否有需要改善之處。

綜觀國內外圖書資訊學領域有關讀者負面情緒經驗的研究，目前主要多集中於探討使用者所經歷之圖書館焦慮情緒反應（何怡臻，2008；張慧瑾，2005；陳書梅，2006；黃于倩，2005；鄭靜欣，1995；鄭靜欣、林麗娟，1997，1998；鍾思瑩，1998；Abusin & Zainab, 2010; Gross & Latham, 2007; Jiao, Onwuegbuzie, & Bostick, 2006; Jiao, Onwuegbuzie, & Waytowich, 2008; Karim & Ansari, 2010; Mellon, 1986; Mizrachi & Shoham, 2004; Onwuegbuzie & Jiao, 2004; Onwuegbuzie, Jiao, & Bostick, 2004; Yu, 2009）。而除了焦慮情緒之外，讀者在利用圖書館的過程中，其所經歷的各種負面情緒，如沮喪、憤怒、恐懼等，則似仍未受到適切之關注。爰此，研究者乃興起探討讀者在利用圖書館時，所產生之相關負面情緒經驗的動機。詳言之，本研究以臺灣地區之大學圖書館為範圍，運用質化研究之深度訪談法，探討讀者在利用圖書館時，所經歷的各種負面情緒經驗及其成因，期冀藉此研究結

臺灣博碩士論文期刊資料庫

果，提供國內大學圖書館組織與實務館員參考，並促使其重視圖書館內讀者負面情緒的相關議題，進而思考因應之道，以利圖書館服務品質的提升。

貳、研究設計與實施

本研究以半結構式之深度訪談法蒐集資料，訪談內容除了根據文獻分析之結果外，亦將讀者在利用圖書館時可能遭遇之情境納入，訪談大綱之主要架構係依據Lazarus（1991）的情緒反應理論而設計。Lazarus認為個體會對環境中的刺激做認知評估，繼而產生情緒反應，其歷程包括前因、反應及自我控制三階段。例如以經歷負面情緒的讀者而言，則必然先歷經引發其負面情緒的事件，繼而產生負面的情緒與行為反應，及讀者對負面情緒之自我控制等三階段的歷程。

本研究之訪談大綱分為讀者個人基本資料、讀者負面情緒經驗二部分：

1. 讀者個人基本資料：年齡、性別、身份別（教職員生）、系所別、在校年數、使用圖書館目的等。
2. 讀者負面情緒經驗：引起讀者負面情緒感受的人、事、物；當時的情緒感受；當時之想法與認知。

本研究為了解讀者使用圖書館的負面情緒經驗，乃於2007年1月至2月間，針對臺灣地區32位使用大學圖書館的讀者進行半結構式的深度訪談，每位受訪者訪談時間約為一小時至一個半小時。限於人力與時間，本研究之訪談對象以臺灣北部地區大學圖書館之讀者為主，經由各大學BBS網站搜尋對圖書館有負面情緒經驗的讀者，並在網路上公開徵求志願參與研究者，進行面對面的深度訪談，以了解其在利用圖書館之過程中產生負面情緒之前因、反應以及自我控制的經歷。

而考量訪談對象的異質性，以了解不同身份讀者於使用大學圖書館時之負面情緒和成因，本研究總計涵蓋大學生14位、碩士生8位、博士生3位、職員3位、教員4位等共32位受訪者。就性別而言，女性計有17位，男性15位；在年齡方面，年齡最低者為18歲，最高為41歲，平均年齡為26歲；就在校年數方面，在校年數最短為半年，最長者為10.5年，平均在校年數為3.3年（參見表一）。

為便於日後進行訪談內容分析，在訪談過程中，皆徵得受訪者同意全程錄音，訪談結束後，研究者將錄音檔謄錄為逐字稿。在資料分析上，本研究參考Strauss與Corbin （1998）所提出的開放性編碼（open coding）、主軸編碼（axial coding）及選擇性編碼（selective coding）等原則進行訪談逐字稿之分析。首先，在開放性編碼階段中，研究者逐行閱讀錄音訪談逐字稿，以進行資料之分析並找出各受訪者表達的關鍵字、關鍵事件或主題等，同時將適用之內容加以摘錄、分類。第二階段則進行主軸編碼，研究者從事資料之比較及綜合歸納，以發現類別與次類別間之相互關聯性，並系統性地發展類別與建構出主軸概念；而對於無法歸類或無法對應訪談問題之內容，則重新檢視既有之分類，以了解是否有調整之必

臺灣博碩士論文期刊資料庫

要。在完成上述二階段之後，研究者復根據本研究的主要議題，依選擇性編碼之原則，選擇足以展現本研究目的之主軸概念，做為詮釋研究問題之依據。而在檢視訪談稿之時，若有語意不明處，則採電話聯絡受訪者進行確認，藉以釐清訪談內容，並降低誤解受訪者原意之可能性。同時，參與編碼者亦以同儕審閱的方式交互檢視其編碼結果，以比對不同編碼者對訪談稿內容意義的詮釋與歸類項目是否具有一致性，藉以提高本研究之內部信度。最終在負面情緒類型的歸類上，則係根據紮根理論之開放編碼流程所得到的結果，再對照相關情緒學理的定義予以命名以強化其概念。本研究逐字稿歸檔的方式，則依訪談順序編號，而基於維護受訪者隱私權之研究倫理，在對受訪者進行個別描述時，將不以其真實姓名呈現，而分別以編號代表受訪者。每則被引用的訪談紀錄皆註明受訪者編號與行數，如「（013：422）」代表此訪談內容為代碼第13號之受訪者，第422行訪談紀錄。

表一　受訪者基本資料表

編號	性別	年齡	身份	年級／年資（在校年數）	編號	性別	年齡	身份	年級／年資（在校年數）
001	女	28	職員	6（6）	017	男	18	大學生	1（0.5）
002	男	20	大學生	3（3）	018	女	20	大學生	1（0.5）
003	女	21	大學生	2（2）	019	女	28	博士生	2（6）
004	女	22	大學生	5（5）	020	男	25	大學生	4（4）
005	男	21	大學生	4（4）	021	男	35	碩士生	3（3）
006	女	24	大學生	2（2）	022	女	29	教員	1（9）
007	女	22	碩士生	1（5）	023	女	22	大學生	4（4）
008	女	23	碩士生	2（1.5）	024	女	22	大學生	2（1.5）
009	男	25	碩士生	1（0.5）	025	女	29	職員	3（3）
010	女	25	大學生	5（4.5）	026	男	26	教員	1（1）
011	男	24	大學生	3（2.5）	027	男	28	博士生	5（6）
012	男	19	大學生	2（1.5）	028	女	24	碩士生	2（1.5）
013	男	24	碩士生	2（1.5）	029	女	25	碩士生	4（4）
014	男	27	碩士生	2（1.5）	030	男	41	教員	2（2）
015	男	29	博士生	5（10.5）	031	女	38	教員	6.5（6.5）
016	女	18	大學生	1（0.5）	032	男	35	職員	2.5（2.5）

臺灣大學學術期刊資料庫

參、研究結果分析與討論

茲依據本研究針對32位大學圖書館讀者之訪談結果，將受訪者負面情緒類型、引起該負面情緒之主要成因，以及相關負面情緒經驗與事件等歸納如下。

一、受訪者的負面情緒類型及成因

(一) 負面情緒類型

受訪者所敘述的每一負面情緒案例或事件，可能包含多種負面情緒經驗。本研究依據質化訪談結果，以訪談紀錄中有關情緒的關鍵字進行計算，並參酌前賢所提出之情緒類別，將所收錄之443項讀者負面情緒經驗歸納為下列七種情緒類型，依次數由高至低分別為：1.憤怒（198項，44.7%）、2.焦慮（73項，16.5%）、3.驚恐（alarm；50項，11.3%）、4.挫折感（frustration；50項，11.3%）、5.無助感（helplessness；42項，9.5%）、6.難過（20項，4.5%）、7.羞愧感（10項，2.3%）（參見表二）。而由表二可知，本研究之受訪者在利用圖書館時，最常產生的負面情緒經驗類型為憤怒與焦慮此兩種，佔了本研究所蒐集到之所有負面情緒經驗的六成以上；而以難過與羞愧感兩種負面情緒經驗類型較少，僅約佔7%。茲依序詳述之。

1. 憤怒

在本研究之訪談中，受訪者若以「反感」、「不滿」、「討厭」、「噁心」、「不舒服」、「不愉快」、「可笑」、「不高興」、「生氣」、「憤怒」及「不爽」等詞表達，本研究即將其負面情緒經驗歸類為

表二　受訪者負面情緒類型與成因

成因／類型	規定制度／管理	其他讀者	設備	環境／空間規劃	圖書館工作人員	館藏	資訊科技／軟體	合計	%
憤怒	48	59	27	28	18	14	4	198	44.7
焦慮	21	13	13	12	4	5	5	73	16.5
驚恐	10	14	4	11	7	3	1	50	11.3
挫折感	20	9	1	3	6	9	2	50	11.3
無助感	10	8	8	2	7	6	1	42	9.5
難過	8	8	1	0	1	1	1	20	4.5
羞愧感	5	0	4	0	0	0	1	10	2.3
合計	122	111	58	56	43	38	15	443	100.0
%	27.5	25.1	13.1	12.6	9.7	8.6	3.4	100.0	

註：表中數字代表受訪者所遭遇之負面情緒經驗次數

臺灣大學學術期刊資料庫

憤怒，在本研究中總計受訪者表示憤怒情緒共198項。憤怒是人類的基本情緒之一，意指個體於遭遇極為不悅之事，或自覺遭受傷害，或期望一再受到阻礙，而逐漸累積產生的心理狀態或強烈的不愉快感，其係個體經由認知過程及行為表現之交互作用，所產生的對嫌惡事件之情感性壓力反應（affective stress reaction）（林秀玲，1991；馮觀富，2005；Alschuler & Alschuler, 1984）。在學理上，反感、不滿或生氣、憤怒等情緒皆列為同一種情緒範圍內。

2. 焦慮

在本研究中，若受訪者以「煩」、「煩躁」、「煩惱」、「焦慮」、「困擾」、「緊張」、「著急」、「壓力」、「壓迫感」及「悶」等詞語表達時，本研究即將其負面情緒經驗歸類為焦慮，在本研究中總計受訪者表示焦慮情緒共73項。基本上，焦慮為個體的自我概念或是原本平靜的心情感受到未知的不確定因素或可能發生之嫌惡事件的威脅，因而激起的緊張、焦急、不安、憂慮、慌張、害怕等不愉快的心理感受與複雜之情緒狀態（李淑琦等，1993；阿克夫，1968／王鐘和、李勤川與陽琪譯，1980；陳書梅，2006；藍采風，2000；Blanchard et al., 2008）。焦慮通常發生於個體追求目標之活動受到嚴重阻撓時，而引發此種感覺的因素，可能為外在的刺激或個人緊張的內在心理狀態。此負面情緒類型包含「煩躁」、「焦慮」、「困擾」、「緊張」、「著急」「壓力」、「壓迫感」等。另外，相關研究（蔡秀玲、楊智馨，2007）亦顯示，當個人處於焦慮情緒時，有時會較無耐心與不耐煩，且易怒與激動，甚或會以尖酸刻薄的言詞，或是過度反應事實等較強烈的方式，藉以避開內心焦慮的情緒感受。

3. 驚恐

在本研究之訪談中，受訪者若以「驚訝」、「訝異」、「誇張」、「奇怪」、「莫名其妙」、「傻眼」、「驚嚇」、「害怕」、「恐怖」等語彙表達此類情緒之心理感受，本研究即將其負面情緒經驗歸類為驚恐，在本研究中總計受訪者表示驚恐情緒共50項。驚訝往往係基於意外事件所造成短暫之認知狀態，學者對於驚訝是否能夠自成一類情緒至今尚有疑義（Laros & Steenkamp, 2005; Ortony & Turner, 1990; Shaver et al., 1987; Teigen & Keren, 2003），然而一般而言，其可視為個體缺乏足夠的資訊分析所面臨的情境或事件，卻遭遇無法解決、無法歸因之狀況，或事件結果與經驗、心理預期或常理有所落差，導致個人一時錯愕而不知如何因應的心理狀態（Lazarus & Lazarus, 1994／李素卿譯，2005；Budner, 1962; Teigen & Keren, 2002, 2003; TenHouten, 2007）。而恐懼為個體在感受到危險及威脅狀況時，試圖逃脫此種情境，卻無能為力而產生的心理反應（Blanchard & Blanchard, 2008; Blanchard et al., 2008）。而根據教育部之《重編國語辭典修訂本》（2007）的定義，驚嚇（fright）乃是「受驚、害怕」之意，至於《韋氏大字典》（Merriam-Webster Online

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

dictionary）（2011）則將驚嚇解釋為個體面臨突如其來的危險或是威脅而衍生的恐懼情緒，同時以「alarm」為其同義詞。由上述可知，驚訝、恐懼以及驚嚇三者均與個體無以規避或無法掌握其面臨的處境而產生之負面情緒有關。在本次訪談中，研究者亦發現受訪者之驚訝與恐懼二方面之負面情緒經常接連出現，如見到精神異常的讀者感到驚訝及恐懼之情（詳見後文討論）。而TenHouten（2007）則指出，驚訝和恐懼二者可能相伴出現而成驚恐的情緒。綜上所述，研究者乃將此三種類型之情緒歸納為驚恐一類。

4. 挫折感

在本研究之訪談中，受訪者若以「挫折」、「沮喪」、「失望」或「失落」等語詞表達，本研究即將其負面情緒經驗歸類為挫折感，在本研究中總計受訪者表示挫折感情緒共50項。根據Maslow（1941）的論點，挫折感係指個體的需求未獲滿足，或未能如願獲得所期盼者，因而內心產生極大的心理衝突時，即易衍生挫折的情緒。因此，挫折感乃是源於個體在追求既定目標或在解決問題上自覺遭到阻礙而導致內在心理的衝突與情緒反應（Rathus & Nevid, 1986）。

5. 無助感

在本研究之訪談中，受訪者若以「無奈」、「無助」、「茫然」、「無言」或「算我衰」等語詞表達，本研究即將其負面情緒經驗歸類為無助感，在本研究中總計受訪者表示無助感情緒共42項。根據相關研究，無助感乃是一種毫無控制能力的知覺，意指個體在生活中遭遇到感覺經由自我努力仍無法掌控或處理的情境或事件，且又覺得身邊無任何資源可供協助，因而陷入不知如何自處，並逐漸喪失自我價值感與失卻自信心，甚至產生不願嘗試改善現況或逃避的心理狀態。許多學者亦認為無助感與無力感（powerless）兩詞同義。此負面情緒類型包含「無奈」、「無助」、「無力感」及「茫然」等（李選，2007；蔡秀玲、楊智馨，2007；Kube, Wernick, & Murphy, 1990; Miller, 1987）。

6. 難過

在本研究之訪談中，受訪者若以「難過」、「委屈」、「心酸」、「可悲」或「懊惱」等詞彙表達，本研究即將其負面情緒經驗歸類為難過，在本研究中總計受訪者表示難過情緒共20項。難過即是當個體感到無法掌握整個情況，或是個人無法表達內心感受、他人無法了解自己時，會覺得力不從心，而產生悶悶不樂的情緒（蔡秀玲、楊智馨，2007）。

7. 羞愧感

在本研究之訪談中，受訪者若以「不好意思」、「後悔」、「笨」、「丟臉」或「尷尬」等詞彙表達，本研究即將其負面情緒經驗歸類為羞愧感，在本研究中總計受訪者表示羞愧感情緒共10項。一般而言，羞愧感與罪惡感相似，兩者皆與個人對失敗的知覺有關，但罪惡感與個人的道德失誤有

臺灣大學學術期刊資料庫

關，係個體對自己不為社會規範所認可的衝動與行為所產生的一種自責、自貶與悔恨的心理反應（何長珠，1993）。而羞愧感則起因於個人無法達成他人或自我期許與理想，因而感到極端難為情的情緒，常包含著尷尬、困窘、退縮或受屈辱等情緒（Lazarus & Lazarus, 1994／李素卿譯，2005；蔡秀玲、楊智馨，2007）。

(二) 引發負面情緒之成因與相關事件

根據訪談資料顯示，引起受訪者負面情緒的成因依序分為以下七類：1.規定制度／管理（122項，27.5%）、2.其他讀者（111項，25.1%）、3.設備（58項，13.1%）、4.環境／空間規劃（56項，12.6%）、5.圖書館工作人員（43項，9.7%）、6.館藏（38項，8.6%）、7.資訊科技／軟體（15項，3.4%）等七類。而在各種造成讀者負面情緒經驗的成因上，則以規定制度／管理與其他讀者兩種原因最為常見，本研究之受訪者在利用圖書館時的負面情緒經驗，共約五成皆由此兩項因素所引起；至於由館藏及資訊科技／軟體等兩項因素所引起之負面情緒經驗則較少，僅約佔12%，其說明請分別參見表二及表三。

由於每個人所經歷的社會文化、家庭教育或個人特質皆不相同，因此即使遭遇相同的情境或外在刺激，其內在心理歷程卻大不相同，故而所顯現之情緒狀態亦會有所不同

表三　受訪者負面情緒成因及相關事件

負面情緒成因	事　　件
1.規定制度／管理	包括圖書館的各項規定，如借還書規則、逾期罰金、館際合作服務及圖書館開放時間等；及圖書館的管理，如人員調配、櫃臺及各項設施是否有人員常駐服務、校外人士入館等。
2.其他讀者	涵括圖書館內其他讀者的不當言行，如在館內講話太大聲、手機突然響起、情侶舉止過於親暱、毀損館藏等。
3.設備	涵括圖書館內，非建築部分的硬體設施種類、數量與維修，如電腦數量、桌椅數量、洗手間、書架等。
4.環境／空間規劃	涵括圖書館之氛圍與建築設施、內部照明、空調、室內設計，以及空間的配置、規劃，乃至相關指引說明等。
5.圖書館工作人員	涵括館員、工讀生或清潔人員等館內工作人員，如館員的態度、專業知能等方面之問題。
6.館藏	涵括圖書、期刊、電子資料庫以及多媒體影片等館藏資源不足之問題。
7.資訊科技／軟體	電腦軟體類，如查詢介面是否人性化、容易上手；查詢系統是否可找到資料；網路（有線／無線）使用是否方便、易於設定等。

臺灣大學學術期刊資料庫

（蔡秀玲、楊智馨，2007）；此一現象在研究者整理訪談結果時亦有所發現。同一受訪者對同樣事件之陳述，常會因現場當時之情況而有不同的負面情緒；如其他讀者佔位問題，在平時可能不太在意，但在期中或期末考試期間，個人反應的情緒會有所差異。再者，對類似事件不同讀者會產生不同之負面情緒；如受訪者018對於逾期被罰款感到不滿，而受訪者026則是感到自責。此外，同一讀者，很容易描述同一種負面情緒，如受訪者007對於其他讀者的行為與館員的高聲斥責等均感到驚訝，這可能是因為個人對事件的反應，已有既定的模式，因而面對不同事件時產生的情緒狀態亦容易相同。

二、負面情緒經驗與事件

以下依序探討本研究之受訪者在使用大學圖書館時所經歷的各類型負面情緒如憤怒、焦慮、驚恐、挫折感、無助感、難過、羞愧感等，及引發其負面情緒之相關事件。

(一) 憤怒

在本研究中，受訪者表示憤怒情緒共198項，引發受訪者生氣之負面情緒成因有：其他讀者（59項）、規定制度／管理（48項）、環境／空間規劃（28項）、設備（27項）、圖書館工作人員（18項）、館藏（14項）以及資訊科技／軟體（4項）等（參見表二）。茲依序臚列四項主要成因如下。

1. 其他讀者

受訪者在使用圖書館時，常遇到的負面情緒事件中多肇因於其他讀者，如情侶親密動作、喧嘩、手機使用等，例如受訪者003、013及015描述，在圖書館中遇到其他讀者的不當行為與使用手機造成的干擾：

抱在一起…想要罵他們…有一點生氣。（003：311-328）

討論的時候…太大聲了…討論暫時性的可以，但長時間的就會讓我覺得很反感…很討厭…。（013：57-136）

手機開這麼大聲，然後…很大聲的回話…那種人很討厭。…很火大…。（015：726-745）

此外，受訪者032則遇到部分讀者於考試期間以私人物品佔據館內閱覽座位等，此情況會造成受訪者心生反感甚或動怒，也是最常為受訪者提出之事件：

不是很高興的…想要看一本書…就剛好碰到期中考，…不太容易有座位，…人並不在座位上，…時間很長，…難以接受…，令人生氣。（032：154-159）

另外，受訪者009、012與020更提到，在閱讀或查找資料時，偶有翻閱之書刊中夾有穢物、被畫重點或遭撕毀等情況，因而無法好好閱讀或利用資料而感到不滿：

看一看書裡面有一堆鼻屎在裡面。…趕快把那頁跳過，…很討厭…。（009：826-837）

翻到想要看的地方就發現被撕掉了…感受喔…憤怒…。（012：738-768）

附頁被…撕下來。…還要再去找別的書

臺灣大學學術期刊資料庫

籍來找，就覺得很麻煩，…很沒道德，…裡面都畫很多重點…亂七八糟。…有一些圖片被…撕下來，非常生氣。（020：36-58）

另外，大學圖書館的研究小間有時形成管理上的死角，亦常引起受訪者的生氣情緒，如受訪者022看到其他讀者將書堆放在研究小間中，令人無法借閱因而感到極度不高興：

有人在研究室小間的地上擺滿…至少有二十本吧，…在外面一直找書的時候，我就一直在想我的書是不是在…裡面…很不爽。（022：229-240）

2. 規定制度／管理

讀者使用圖書館時，對於圖書館部分規定造成的不便易有生氣、憤怒等負面情緒，如影片不能外借、館藏管理不佳以致於找不著書、借閱制度不合理等，皆為讀者感到不高興之原因：

一些影片是不能外借的，…不高興…感覺規則很多耶。（020：472-487）

在電腦上面都查好，…再去找，然後有一些…就真的不在那邊，不太高興吧！（006：575-587）

強制規定…有人預約的話就只能看7天，不然就罰錢…知道7天內（要還書）的時候就會讓我蠻不高興的。（029：112、121、128、204）

另外，受訪者022與018則質疑影印收費與逾期還書之相關規定及收費標準等，因而感到憤怒：

影印也很貴…印超過…二分之一還三分之一要回饋…，太過份了吧，從人家身上剝那個毛？（022：634-643）

借了四捲…VCD…遲一天了，…被罰了八十塊。…很不爽。（018：12-21）

此外，受訪者對於大學圖書館的開放時間太短也感到不滿，而館方利用寒暑假期間整理館藏，雖事先公告周知，但因宣布的時間較遲，使得讀者未能如預期使用圖書館，亦會造成反感。受訪者所言如下：

六、日只開到五點，…寒暑假…也特別早關，…不愉快…（028：292-299、314、326）

禮拜六禮拜天…整個圖書館…開到六點…週末…只有晚上才有空，可是晚上…沒有開…不爽。（012：838-909）

寒假之前他們要整理…資料，…東西不外借…宣布得太晚了，很生氣。（031：734-743）

此外，受訪者028認為圖書館的設備已不敷本校學生使用，對於開放校外人士進入圖書館之規定，即有憤怒之負面情緒產生：

自己學生都坐不夠了…還開放給外校的人…整個就很憤怒。（028：590-593）

在大學圖書館管理方面，因圖書館未適當控管採購圖書並分配至合宜的分館，且不夠重視清潔衛生，亦會使受訪者產生憤怒、生氣等負面情緒，如受訪者012、019及027所言：

憤怒…一樣的書在分部有兩本，可是本部一本都沒有，而且本部有相關科系…應該就要拿一本來這邊…採購管理不好。

臺灣大學圖書館期刊資料庫

（012：345-364）

應該要常常檢查…影視資料…品質…像那個作家身影，根本就是整個爛掉了，…覺得…不爽。（019：1072-1079）

圖書館…注重…外表的一些裝飾…陳設…最基本的衛生…不會很注重…不是很清潔…不高興及生氣。（027：287-301）

3. 環境／空間規劃

讀者首先感受到的氣氛由空間整體而來，因此，若空間感受不佳，往往易引起讀者不舒服等負面情緒，如受訪者013認為圖書館內陰暗的空間令人感到不舒服；而受訪者004則對於空間過於擁擠感到討厭：

地下室…都是暗暗的，燈都沒有開。…覺得是沒有被利用的。…進入一個沒被利用的空間而覺得不舒服。（013：502-515）

不喜歡…整個空間塞得滿滿的那種感覺，…覺得那個視覺效果非常的討厭。（004：559-560）

空調不佳及空氣悶也是令受訪者不滿的主因之一。其中，如受訪者011表示圖書館內空調太冷，對於前往圖書館需攜帶外套感到不便；受訪者027則認為圖書館內空氣品質不良，令其昏昏欲睡而無法盡情閱讀導致其心生不滿；受訪者015則提及曾於夏天使用高樓層時，發現並無空調時，即感到生氣的經驗：

…太冷…會…想睡覺，…埋怨或者討厭吧…一種受壓迫的感覺…覺得太冷了，…夏天還要帶外套，…不方便啦。（011：184-247）

很多人在那個區域裡睡覺，代表那個區域空氣其實不是很好…。應該會用不滿來表示。（027：177-197）

樓層愈高…或…夏天…人比較少，…會把冷氣關掉…上去的那一剎那，…都快死掉了。熱…又悶…覺得…生氣…。（015：819-836）

大學圖書館的空間規劃不當，易造成讀者使用上的困擾，也會令受訪者感到憤怒。如受訪者021認為圖書館的設計浪費空間且需行走較遠的路程而感到憤怒；受訪者022指出，若圖書館的空間設計不佳，使得讀者於圖書館內找尋圖書時極為不便，也會令其感到不滿。同時，受訪者022提及圖書出版數量逐漸增加，大學圖書館空間不足，或因應書籍量而調整位置，造成找不著書的情況，也令其對圖書館的建築規劃感到不滿：

那種設計…很浪費空間…每一層樓…圓弧型…要繞…很遠…可以放的書真的很少。…看書的位子…少很多…還滿不爽的。（021：273-309）

密集書庫…不太能接受，為什麼我還要再到另外一個空間…去找一個類似的書，真令人生氣。（022：508-518）

書常常會被移來移去。…要去找書的時候…常常不知道會擺在哪裡。…很不滿耶。（022：73-100、169）

另有受訪者024提及影印機放置位置不當亦會對讀者造成干擾，甚或會讓讀者產生憤怒的情緒；而受訪者014則是在找書時發現書架未能依照索書號順序排列，亦未提示

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

正確位置，造成找書時的不便而令其感到氣憤：

影印機跟…圖書館安靜的空間可以隔離…集中在一個地方…，很吵，很令人生氣。（024：67-69）

書的擺放的位置…，中間會有跳掉的號碼。…跳到哪裡…沒有講，…還要再花時間…再去找。…蠻浪費時間的。…很氣憤。（014：366-398）

4. 設備

前述有受訪者認為無法找到閱覽座位肇因於其他讀者嚴重的佔位問題，但亦有受訪者歸因於閱覽座位不足的緣故，尤其在期中考與期末考期間，更常有無法找到座位的情形，如受訪者028即因而感到憤怒：

座位太少…主要都是為了準備期中期末考。…沒有獨立…分出自習室…大家就亂坐…佔了一個位子，…就不見了…整個就很憤怒。（028：564-593）

前述曾提及影印卡收費的相關困擾，而受訪者020則認為亦有設備未統一、影印設備不佳等問題，令其感到生氣：

OO大學的卡片在我們學校不能用…太扯了，…覺得很嘔，…很生氣…。（020：694-707）

…影印機…，印出來效果不好，…很久才來清一次…鏡面…很髒，…有…雜質…生氣呀。（020：729-772）

圖書館燈光不足，部分位置無照明設備亦為受訪者感到憤怒的原因之一，如受訪者019因圖書館內部分位置的燈光微弱而感到憤怒：

燈太暗…令人怒…一樓…大廳兩邊…沒有檯燈…頂頭上的燈非常微弱。…有些位置根本照不到…。（019：192-211）

(二) 焦慮

在本研究之訪談中，受訪者經歷焦慮情緒的經驗共73項，其成因依序有：規定制度／管理（21項）、其他讀者（13項）、設備（13項）、環境／空間規劃（12項）、館藏（5項）、資訊科技／軟體（5項）以及圖書館工作人員（4項）等（參見表二）。以下就其主要之四項成因分述之。

1. 規定制度／管理

讀者使用圖書館時，偶爾也會對圖書館部分規定所造成的延宕產生焦慮、緊張等負面情緒，如受訪者022即提及，圖書館某些館藏需要調閱，而調閱的等待時間又太長時，即造成其急躁之情緒：

…幫O老師調書…急著要，…要調個兩三天，…我已經很急了。（022：613-621、649）

此外，當圖書館的管理不佳時，讀者亦可能因而有煩躁的負面情緒。如受訪者029因看到圖書館文具未整齊擺放而感到煩躁，而受訪者016則是對於在館內發現食物與垃圾感到煩悶：

學校釘書機就蠻亂的，…還蠻煩的。（029：877-878）

時常都會有鋁箔包…吃剩的東西…便當盒！…廚餘之類的，…會發現，疑？怎麼圖

臺灣大學學術期刊資料庫

書館也有惡臭！…心裡會非常悶。（016：353、396-397、475-476）

2. 其他讀者

受訪者在圖書館中找不著書，以及遇到其他讀者佔位的問題是本次訪談中經常被反應的，如受訪者024事先利用圖書館的查詢系統取得欲借圖書之索書號與圖書所在地等相關資訊，但依此資訊至書庫借書時，卻因被其他讀者隨意放置而無法尋得欲借之圖書；受訪者005則是因考試期間希望能在圖書館內看書，卻由於多數讀者以私人物品佔據因而無法找到閱覽座位；面對上述之情況，兩位受訪者的情緒反應皆顯現焦慮與著急的情緒反應：

事先已經在網路上看到…沒有被借走，…就去找…然後就沒有…因為有些人不是看完書都會放在一個架子上。…會很緊張，就是說怎麼辦，找不到…。（024：424-433）

有些人會一早上就拿著書包去佔位子…佔個一整天…想要趕快…看書，…沒有位子，還蠻著急。（005：191-197）

3. 設備

大學圖書館的電腦設備數量不足、設備不佳、維護不當、使用時的諸多設限等，皆會造成讀者使用上之不便，並令讀者產生負面情緒，如受訪者025認為使用電腦時，等待時間過長或是網路設限等均令其感到不耐煩；019則由於圖書館內電腦故障，必須不斷更換電腦而感到煩躁：

…使用電腦…等待時間蠻多的，…網路設限…，在使用上不是這麼的friendly…。…很不耐煩…就是看到人家在查，然後又慢吞吞的。（025：405-418）

電腦太爛了…整天當機…速度慢…滑鼠壞掉…一直在換電腦覺得很煩…。（019：479-517）

現今館內諸多設備電子化後多為自助式，無專人現場服務，讀者遇到問題時卻不知如何解決，常造成讀者的困擾。有些設備，如受訪者029提及，圖書館所提供的售卡機故障時，也會造成使用者的煩躁感：

賣影印卡的小姐不在…就只好去樓下…塞紙幣，可是有些時候塞紙幣就讀不到就覺得蠻煩的。（029：875-876）

使用他校圖書館往往需要先換押證件，受訪者015即曾因攜帶換押的證件於圖書館中走動時，遇到設備發出特殊的警示音，因而引發其煩燥感：

帶著那個證件上樓…它就…會嗶…聲音出現…動不動就聽到…這麼沒事叫一下很煩耶。（015：933-1004）

4. 環境／空間規劃

受訪者019認為圖書館應提供適合讀者閱讀的環境，對於閱讀時不斷受到影印機的噪音干擾感到煩躁：

有人整天在那邊一直不斷的印報紙…很令人煩躁…。（019：79）

圖書館有時在設計上為了有效利用空間，卻忽略了可能對讀者造成的負面情緒，如受訪者002、031與022即因閱覽座位、書架的放置與空間規劃產生了壓迫感：

臺灣人文學術期刊資料庫

大桌子通通擺在一起…會覺得很壓迫。（002：526、534）

一櫃一櫃書…高高的，…會造成某種壓迫感。（031：575-576）

我覺得設計的不是很好。…空間愈來愈密、愈來愈密。…有…壓迫感吧（022：437、442、444）

(三) 驚恐

在本研究之訪談中，受訪者在利用圖書館的過程中之驚恐情緒經驗共50項，其成因有：其他讀者（14項）、環境／空間規劃（11項）、規定制度／管理（10項）、圖書館工作人員（7項）、設備（4項）、館藏（3項）以及資訊科技／軟體（1項）等（參見表二）。以下就其主要之四項成因分述之。

1. 其他讀者

受訪者001在館內遇到精神狀況不穩定或舉止異常的讀者，令其感到訝異與畏懼：

有一點點那種精神上的疾病。…看起來很奇怪的…很暴躁搬椅子，…覺得很誇張…有些恐懼。（001：191-217）

2. 環境／空間規劃

倘若大學圖書館空間感不佳、太暗或視線不良、使用者很少等，皆會令讀者產生不安全或害怕之感，如受訪者006及031所述：

…燈光太暗嘛！…就覺得那個環境不是很友善…如果晚一點的話，然後沒有人的話，是覺得有一點點恐怖這樣子…趕快把東西找一找，然後趕快儘速的離開。（006：40-88）

架子都很高…看不到隔壁有什麼人。在書架間穿梭的時候，…可能…轉個彎會看到…什麼的那種感覺…有些空間會…是暗的。…覺得…恐怖。（031：390-408）

3. 規定制度／管理

而大學圖書館之規定制度及管理若超出一般讀者認知之標準，亦容易使讀者產生詫異之負面情緒，如受訪者020即因得知圖書館提供之複印服務收費昂貴而有驚嚇之感：

…有時候要印那種特別的期刊，好像那個收費都會比較貴，是他幫你印的那一種…好像電子期刊那一種的，就是像那樣尺寸的東西這樣子…聽到那個價位，嚇一跳，心想這未免也太恐怖了吧？（020：191-210）

4. 圖書館工作人員

當館員及工讀生在執行館務時，若稍有疏忽，亦會使讀者產生負面情緒，如受訪者016因工讀生工作造成的噪音而有驚嚇的感受：

工讀生…推著那個車（還書車），…離自習區非常近。…輪胎突然發出的…聲響很大…常常被那個聲音刺耳嚇到。（016：164-179）

(四) 挫折感

在本研究之訪談中，受訪者經歷沮喪情緒者共50項，其成因有：規定制度／管理（20項）、其他讀者（9項）、館藏（9項）、圖書館工作人員（6項）、環境／空間規劃（3項）、資訊科技／軟體（2項）以

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

及設備（1項）等（參見表二）。以下就其主要之四項成因分述之。

1. 規定制度／管理

當讀者向館方反應的問題未能獲得回應，或館方對讀者進行問卷調查卻無下文亦未見改善時，使受訪者覺得有些挫折感，如受訪者028所言：

它（圖書館）…很喜歡做問卷。…沒有公布結果…卻要我們認真寫。…覺得…稍微挫折。（028：983-1042）

校內各分館開放時間、規定均不同，圖書館網頁上卻未載明詳細資訊供讀者查詢，只能靠讀者自行試誤，令受訪者029感到混淆，並衍生挫折感：

…各個系的政策不一樣。…覺得很混淆…什麼東西可借，什麼東西不可以借。…不清楚它們的系館在哪裡…連開放時間都很不一定。…就有挫折感。（029：383-526）

在使用他校圖書館時，通常有換證、背包寄放等規定，凡此亦令受訪者008感到很麻煩因而產生挫折感：

到其他的圖書館要換證，…有些…還不能帶背包，…很麻煩…去找資料都要帶一疊紙、筆、影印卡、手機、錢包，錢還要放口袋，還要帶其他證件，…東西要放進櫃子裡，…挫折。（008：31、212-237）

受訪者認為圖書館未善盡管理之責，故而發生中午借書時卻未見館員在場服務，及未能定期查閱圖書狀況，以致造成受訪者找不著書的情況，凡此種種皆令受訪者對圖書館感到失望，如受訪者016及009所述：

借書…接近中午…沒有留人在圖書館裡…等很久…要…去辦公室裡面請人出來幫忙…對圖書館愈來愈失望。（016：277-285）

調了一本…畢業論文…到現在還沒找到。…十分失望…圖書館的書怎麼還會不見，…還是…非外借的…。（009：922-982）

2. 其他讀者

在考試期間大學圖書館難免湧入大量讀者，因此當受訪者020看到空的閱覽座位上有其他讀者以個人物品佔據之，而自己卻無法找到座位唸書時即會有沮喪之感：

考試的時候，…一個人…佔了好多排…就找不到位置，…沮喪就是說，完了，我今天唸不到書了。（020：287-315）

3. 館藏

大學圖書館理應有完善的館藏，但尋找不著所欲借閱之圖書資料卻是讀者負面情緒的主要成因之一，如受訪者004認為圖書館的藏書不夠新穎未能及時反映時代的趨勢，而受訪者020則認為字典不夠新，以致於不敷使用，因而有失望、失落的感受。

有一點走進化石博物館的感覺…很想要去找一些新的東西…沒有滿足感，跟失落。（004：352-374）

字典都好舊…專有名詞的字典…覺得失望了…。（020：369-380）

4. 圖書館工作人員

資料庫使用不便，對介面及使用方法

臺灣大學學術期刊資料庫

不熟悉，亦是讀者常面對的問題，如受訪者010遇到這類問題時詢問館員，但未能得到滿意答覆，因而感到沮喪：

圖書館的網頁…有一些找資料的方法或是一些資料庫的使用…看不太懂。…去問…沒有得到滿意的答案…還蠻沮喪的。（010：22-61）

找不著資料時，讀者會向館員或工讀生求助，但若館員或工讀生無法解決問題，則會引發讀者沮喪、失望的負面情緒，如受訪者006向工讀生反應仍無法得知資料的正確位置，隨後受訪者於圖書館中詢問其他館方人員依舊無法尋得資料，因而感到有些沮喪；受訪者010同樣於找不著所需的資料而求助館員時，認為館員僅站在館方立場提供建議，未能立即給予其所需之協助，因而對圖書館感到失望：

大部分的報紙就不見了，…問櫃檯…也不知道報紙放哪，…沒有人能處理我的疑惑。…有點沮喪。（006：310-340）

找不到…你去問他（館員）時候，他會說你可以參加…圖書館有開了其他的課，…當下沒有辦法給我服務，…一些…不是很妥當的一些建議…失望吧。（010：49-65）

前述已提及寒暑假或假日開閉館時間的問題，而受訪者028覺得，館方未能顧及使用者需求，儘是考慮自身方便，反應問題亦得不到館方給予滿意的答覆，因而心生挫折感：

…沒有顧慮到學生的感受。…要求說能不能開館…會回答說，因為人力不足…用比較官腔的方式去回答…有一點挫折…。（028：348-374）

(五) 無助感

在本研究之訪談中，受訪者有無助感情緒經驗共42項，其負面情緒成因有：規定制度／管理（10項）、其他讀者（8項）、設備（8項）、圖書館工作人員（7項）、館藏（6項）、環境／空間規劃（2項）以及資訊科技／軟體（1項）等（參見表二）。以下就其主要之四項成因分述之。

1. 規定制度／管理

受訪者011在圖書館內欲借閱圖書時，方才發現開放借閱時間已過，雖認為不合理，但也無法可施而感到無奈：

…就是不能借書了。…不知道…到下午六點而已。…十點左右去借的。…也是無奈。（011：507-553）

圖書館的門禁管制問題對他校生常造成不愉快的負面感受，但此問題亦有一體兩面，如受訪者009認為圖書館未能實施管制，因而有校外讀者在圖書館中造成干擾，令人感到無奈：

高中生、國中生啊，可能老師帶進來的…在裡面嬉鬧…沒管制啊…無言啊。（009：65-83）

受訪者021在本校圖書館借不到書，轉而利用他校，但他校圖書館如編目太慢等服務問題，讀者不知如何向他校圖書館反應而感到無奈：

…那他編（目）太慢我也不知道怎

臺灣大學學術期刊資料庫

麼催他…又不是他們的學生。…無奈啊。（021：259-272）

2. 其他讀者

其他讀者之佔位問題是受訪者不斷提及的事件，如009對於其他讀者佔位感到無奈，認為僅能繼續在館內尋找空位：

…出去買東西…位子就…佔了一兩個小時了啊！…笑一笑、無奈，繼續找下一個位子啊。（009：546-548、647-649、654）

3. 設備

大學圖書館的設備不佳也會造成讀者的負面情緒，如受訪者020提及對於圖書館內的電腦無法連結外部網路及影印機的影印品質不佳感到無奈：

那個（網路）頂多只是書目、查館內書目，…沒辦法連到外面…無奈吧，就是還是要面對這樣。（020：533、553）

很無奈…紙很薄，…有時候墨水、碳粉不夠，印出來效果不好，（020：748-750）

此外，受訪者005對於學校提供愛心傘，但有時由於數量不足，以致於在下雨的夜晚卻無愛心傘可用的情景感到無奈：

有時候下雨，…急著回去，…愛心傘又數量不足，…就無奈吧！（005：418-440）

4. 圖書館工作人員

在圖書館中，讀者常需要館內工作人員的協助，若讀者無法得到滿意的協助，則亦可能引發其負面情緒，如受訪者013尋求館員協助卻得不到回應；而受訪者021雖然得到館內人員的協助，但仍覺得對方的態度不佳；受訪者030則是認為館員的應對不夠專業，如下所述：

中年的那種阿桑…嘻嘻哈哈一直聊天…就不大想鳥你…跟你講說，如果你想要找某本書它不在架上就是被人家借走，就這樣。你就不能怎麼樣啊。（013：45）

服務人員…動作慢吞吞。…像小官僚…公家機關就是這樣子啊，…不然你能怎樣。（021：204-214）

圖書館的館員很不專業，…不是很專業的這個處理，我只能，覺得無奈。（030：135-137）

(六) 難過

在本研究之訪談中，受訪者表示難過的次數共20項，綜合訪談所得可知，其成因有：規定制度／管理（8項）、其他讀者（8項）、設備（1項）、圖書館工作人員（1項）、館藏（1項）以及資訊科技／軟體（1項）等（參見表二）。以下就其主要之四項成因分述之。

1. 規定制度／管理

受訪者011發現，視障同學由於無法帶導盲犬進入圖書館亦未能有館員提供協助，故在使用圖書館時覺得相當不便，因而感到很難過：

導盲犬不能進去圖書館。…館員…說…，對其他人可能會造成不便。…沒有注意到視障生的…權益。…難過。（011：359-432）

受訪者024表示由於當時欲借閱的圖書僅典藏於一個不便借閱的分館，因此無法借

臺灣大學學術期刊資料庫

得故而感覺鬱卒與懊惱：

剛好要借這本書，…，可是只有O圖有，…覺得很鬱卒，…很懊惱吧。…怎麼會這樣呢？…就…把委屈往裡面吞。（024：604-607、613-614）

2. 其他讀者

當受訪者005在考試期間亦會希望能在圖書館中準備考試，但由於考試期間大學圖書館難免湧入大量讀者，對於自己無法找到閱覽座位唸書會有無奈、辛酸之感：

…去圖書館看書…找不到位子…背著重重書包…回去…還蠻無奈、辛酸。（005：248-254）

而當受訪者015影印期刊時，發現期刊被其他讀者毀損，乃頗為此種不當之行徑感到可悲：

…找到那一篇…期刊的時候，我翻到那一頁數是不見的…看起來就是被撕掉…撕走那一頁的學生很可悲啊…。（015：420-441）

3. 圖書館工作人員

受訪者認為大學圖書館應重視工作人員的管理與訓練，如受訪者016即認為工讀生於工作中常夾帶個人情緒，於心情不佳時會製造噪音影響讀者使用圖書館，令受訪者對圖書館的管理不當感到難過：

工讀生…心情不好的時候，推書推的非常大聲。…圖書館的管理沒有做好。…難過。（016：149-177）

4. 館藏

大學圖書館的館藏不足亦常令讀者感到難過，如受訪者032認為因預算而未能典藏重要資料，或如受訪者028覺得館藏無法滿足其研究所需，對於繳交學費後卻未能得到足以支援研究之館藏，亦令受訪者感到難過。

電子期刊…預算就被砍掉，…我覺得…難過，…無奈…。（032：368）

…預約，…一兩個月才拿得到。…期刊…沒有辦法滿足我研究目前的需要。…蠻難過的…。（028：41-70）

(七) 羞愧感

在本研究之訪談中，受訪者經歷羞愧感情緒的案例共10項，其成因有：規定制度／管理（5項）、設備（4項）以及資訊科技／軟體（1項）等（參見表二）。以下就其主要之三項成因分述之。

1. 規定制度／管理

借書逾期而圖書館系統並未提醒讀者亦是引發受訪者負面情緒的事件之一，但受訪者026認為此係個人疏忽所致，因而感到自責：

沒有任何提醒…導致發生逾期的結果。…因為自己的疏忽，…會…自責。（026：148-169）

2. 設備

圖書館多在出入口處安裝感應器，有時不免發生誤報令讀者感到尷尬，如受訪者006即有此經歷，當感應器響起時，由於出入口亦有其他來往讀者，而感覺很不自在，

臺灣博碩士論文期刊資料庫

但因館員態度良好，並於對其解釋感應器僅誤報時略放大音量讓四周讀者也能聽到，故受訪者雖不至於有強烈的不滿，但卻覺得尷尬：

…離開的時候，…嗶了一聲，…她叫我再回去走的時候，…走來走去的人就會…多看你幾眼…覺得有一點尷尬，…可是阿姨那時候有解釋一下…不只我會聽到，路過的人也會聽到，…會比較諒解，…而且阿姨的態度…還不錯，所以我就覺得還好。…主要是尷尬！（006：29、478-492）

當受訪者自覺可能影響到其他讀者時，均會有難為情的感受，如受訪者022在大學圖書館的討論室上課時，發現隔音設備不佳，在討論室內講話仍會影響到外面的讀者，而受訪者020則是由於個人物品太多，以致於必須佔用較多的閱覽座位，擔心會影響到其他讀者使用的權益，其敘述如下：

…（討論室）隔音也不是很好…影響外面的人…不太好意思。（022：783-791）

佔兩個人的位置…自己東西太多會不好意思。（020：636-644）

3. 資訊科技／軟體

當讀者使用大學圖書館遇到問題，若依照圖書館網頁提供的方法仍無法解決時，則可能會產生羞愧的情緒。如受訪者005遇到網路設定有問題，由於無法按照圖書館網頁提供的步驟自行解決，以致於需要麻煩到館員，因而覺得個人很笨拙：

照那個步驟設定…然後…不行嘛…資訊組，…幫我去處理…覺得自己怎麼那麼笨，連個設定都不會。（005：522-541）

三、綜合討論

由以上訪談資料分析可知，讀者在使用大學圖書館時確有憤怒、焦慮、驚恐、挫折感、無助感、難過、羞愧感等負面情緒經驗，且其成因之範圍相當廣泛，普遍呈現在讀者利用圖書館時所遭遇之不同問題上。以下依序就規定制度／管理、其他讀者、設備與環境、工作人員、館藏以及資訊科技／軟體方面分析討論之。

(一) 規定制度／管理方面

由受訪者意見可知，讀者使用大學圖書館時其負面情緒之主要成因為圖書館的相關規定制度與管理，共有122件，佔所有負面情緒經驗之27.5%。所提及之項目包括：借還書規則過於繁瑣或嚴苛、校外人士入館規定過於寬鬆或嚴峻、開放時間太短、視障讀者無法帶導盲犬進館、影印收費標準的合理性等。而Abusin與Zainab（2010）兩人的研究亦發現，圖書館開放時間過短、借還書規定過於嚴格或不允許讀者攜帶影印文件入館等規定易導致讀者衍生負面情緒。

此外，本研究在規定制度／管理方面之發現亦與郭美蘭（2002）之研究結果相符，其指出讀者在「收費服務」與「服務程序」兩方面滿意度最低。同時，陳韋涵（2003）之研究提及，大學圖書館一般較少思考圖書館作業流程或管理方式是否有所不當等因素。而在本研究中可發現受訪者抱怨之諸項事由，大多由館方加強各項管理措施即可獲

臺灣大學學術期刊資料庫

致改善，並能減少讀者之負面情緒，因此大學圖書館的相關館規是否較從圖書館機構方便管理的角度為之，實值得進一步的探討。至於有受訪者反應，導盲犬未能入館所帶給視障讀者的不便之處，則顯示部分圖書館工作人員僅是依規行事，且亦未即時將讀者的需求與問題反應予館方，因而致使讀者產生負面情緒。

(二) 其他讀者方面

本研究發現，讀者使用大學圖書館時之負面情緒經驗的第二大成因係圖書館中「其他讀者」的不當言行，其引發之負面情緒經驗共有111項，佔所有負面情緒經驗之25.1%。其中，常被受訪者提及之不當言行包括：喧嘩吵鬧、情侶舉止過於親密、不當使用手機、佔據閱覽座位、毀損館藏等情形。而Abusin與Zainab（2010）的研究結果亦與本研究發現一致，其中，如其他讀者談話、使用手機所發出的噪音、恣意佔據座位、刻意撕毀書頁或藏匿圖書等行徑均係造成讀者負面情緒的成因之一。陳韋涵（2003）之研究結果亦顯示，讀者本身的心理問題會直接反應在圖書館使用行為上，同時造成其他讀者的困擾及圖書館管理上的困難。而在本研究中，受訪者所提及之部分讀者的不當言行確實影響他人利用圖書館之情緒與權益，同時亦顯示相關讀者之公德心與自律之行為尚待加強。

(三) 設備與環境方面

有關設備方面所引起之讀者負面情緒經驗，則計有58項，佔所有負面情緒經驗之13.1%。其中較常被提及的事項如：閱覽座位不足、影印設備的品質不佳、電腦設備數量不足且未妥善維護與諸多使用上的設限、網路速度過慢、研究小間隔音不佳以及書架／桌椅破舊等。另外，在本研究中，有關環境／空間規劃方面所引起之負面情緒經驗，共有56項，佔所有負面情緒經驗之12.6%，最常被提及者則如：館內照明不足、空間規劃不當使用、影印機噪音干擾等。

同時，Bostick（1992）的研究亦發現，引發讀者焦慮情緒的成因包含圖書館舒適程度（comfort with the library）與設備障礙（mechanical barriers）等兩個層面，亦即當讀者覺得圖書館的氣氛不佳或使用館內設備有困難時，即會衍生較高程度的焦慮感。而Abusin與Zainab（2010）、Jiao與Onwuegbuzie（2001, as cited in Onwuegbuzie, Jiao, & Bostick, 2004）、Onwuegbuzie（1997），以及Onwuegbuzie、Jiao與Bostick（2004）等人之研究均發現，設備因素或圖書館環境為讀者在使用圖書館過程中產生焦慮情緒的成因之一。尤其Abusin與Zainab之研究更進一步指出，圖書館環境之佈局、規劃、整潔及安全考量不佳、置物櫃短缺、座位不足、空間擁擠、影印機噪音、座椅移動發出的聲響、照明設備及空調品質不佳、異味等種種因素，皆易造成讀者之負面情緒，此與本研究所得之結果相符。

此外，吳漢華（2007）分析讀者利用圖書館時產生焦慮情緒的成因亦發現，當讀者

臺灣大學學術期刊資料庫

對圖書館環境感到不舒服、或覺得圖書館設備欠佳，容易有反感、生氣、失望等負面情緒產生。而張保隆與謝寶媛（1995）的研究結果則顯示，讀者認為設備現代化和空間舒適乃是圖書館最重要的服務之一。由本研究結果與上述相關之研究皆可發現，環境與設備乃是讀者使用圖書館時頗為重視之因素。

(四) 圖書館工作人員方面

在本研究中，受訪者亦表達因圖書館工作人員所引起的負面情緒，此與國外學者之研究發現互相呼應（Bostick, 1992; Onwuegbuzie, Jiao, & Bostick, 2004; Abusin & Zainab, 2010）。本次深度訪談之結果顯示，由圖書館工作人員方面所引起之負面情緒經驗計有43項，佔所有負面情緒經驗之9.7%。其中較常被提及者如：專業能力不足、不敬業、館員態度不公或不佳、工讀生工作噪音等。

事實上，相關研究即發現當讀者覺得圖書館工作人員的服務態度不佳時，常易引發讀者之負面情緒。如Bostick（1992）及Karim與Ansari（2010）等人之研究均指出，當讀者認為館員難以親近或表現得過於忙碌而無法提供協助時，則會衍生高度的焦慮感。並且，Abusin與Zainab（2010）之研究亦顯示，館員冷漠、易怒的態度、對熟識讀者之差別待遇、吝於指導讀者、不維持館內秩序、專業知能不足等因素，皆會使讀者衍生負面情緒，此與本研究所得之結果一致。而Soete（1998）更發現館員的態度係引發問題讀者（problem patron）的成因之一。

再者，如吳漢華（2007）亦指出當讀者覺得館員難以親近或不夠專業時，則較易有不愉快、反感、生氣等負面情緒產生。而賴珍蘭（2006）分析圖書館讀者意見書時亦指出，讀者抱怨最多的項目為「館員服務」。綜合上述可知，大學圖書館工作人員的態度確實會影響讀者使用圖書館時的情緒，甚至會造成讀者對圖書館的反感，導致讀者在使用圖書館的過程中，縱使需要館員的協助卻仍不願求助於館員的情形發生。

(五) 館藏方面

本研究結果發現，有關館藏方面所引起之讀者負面情緒經驗共有38項，佔所有負面情緒經驗之8.6%，最常被受訪者提及的事項如：館藏不足與新穎度問題、影視資料品質不佳、期刊上架速度較慢等。而陳建文與陳美文（2006）的研究也顯示，使用者最重視但館方績效最差的項目為「館藏服務」。同時，Onwuegbuzie（1997）、Onwuegbuzie、Jiao與Bostick（2004）等人之研究亦發現，當圖書館未典藏讀者所需的圖書資訊資源，以致讀者的資訊需求無法立即獲得滿足時，讀者易產生圖書館資源焦慮（resource anxiety）。此外，Abusin與Zainab（2010）兩位學者之研究亦與本研究結果不謀而合，其指出無論圖書資料、非書資料或參考資源等館藏資源不足或過時等，均易造成讀者之負面情緒。

(六) 資訊科技／軟體方面

根據訪談資料顯示，有關資訊科技／

臺灣大學學術期刊資料庫

軟體方面所引起之負面情緒經驗，共有15項，佔所有負面情緒經驗之3.4%，其中較常為受訪者提及者如：檢索書目系統資料庫介面及使用方法不熟悉等。Mellon（1986）的研究即發現，不知如何操作圖書館資訊系統與設備易造成讀者產生焦慮之情緒。同時，何怡臻（2008）與 Bostick（1992）的研究亦指出，若讀者不甚熟悉如何使用圖書館之相關資源，則其焦慮的程度易隨之升高。事實上，早在Mark與Jacobson（1995）的研究中即曾發現圖書館讀者因資訊科技而衍生焦慮情緒的現象，二人並將其稱之為「科技恐懼」（Technophobia）。易言之，讀者擔心個人電腦能力不足，害怕暴露個人的弱點，復以圖書館資料庫系統介面多元，更令讀者無法適應，因而對於利用圖書館難免存在著焦慮之情緒。另外，Jiao與Onwuegbuzie（2004）的研究結果亦顯示圖書館讀者的焦慮情緒與其對電腦之態度有高度的相關。由上述可知，因科技的快速發展，圖書館提供的服務項目與方式亦日新月異，倘若讀者不熟悉相關科技應用時，則易衍生負面情緒，尤其是有關資訊軟體、網路及資料庫使用上的問題。

肆、結論與建議

本研究針對大學圖書館讀者於圖書館使用過程中所衍生之負面情緒進行探討，研究結果顯示，讀者在利用大學圖書館的過程中，其負面情緒類型與成因相當多元。以下分別敘述本研究之結論與建議。

一、結論

本研究根據訪談結果分析出受訪者在使用大學圖書館時所經歷之七種負面情緒類型，如憤怒、焦慮、驚恐、挫折感、無助感、難過、羞愧感等，同時亦歸納出七種受訪者在利用圖書館時負面情緒經驗之成因，如規定制度／管理、其他讀者、設備、環境／空間規劃、圖書館工作人員、館藏、資訊科技／軟體等。茲將讀者在利用圖書館時所經歷的各類型負面情緒及其成因分析如下。

首先，在本研究之訪談中，憤怒為受訪者在利用大學圖書館時所經歷的最主要之負面情緒，共計198項，佔本研究所蒐集之所有負面情緒經驗的44.7%，導致受訪者產生憤怒情緒的最主要成因乃是其他讀者，其次依序為規定制度／管理、環境／空間規劃以及設備等。而焦慮為受訪者在利用圖書館時第二常見的負面情緒經驗，共計73項，佔本研究所蒐集之所有負面情緒經驗的16.5%，其中，最主要成因為規定制度／管理之因素，其他讀者與設備等兩項因素次之。換言之，本研究之受訪者在利用圖書館時，最常產生的負面情緒經驗類型為憤怒與焦慮此兩種，佔了本研究所蒐集到之所有負面情緒經驗的六成以上。

再者，驚恐與挫折感並列為本研究訪談中，受訪者第三常見的負面情緒經驗。分別各計50項，佔11.3%。其中，引起受訪者驚恐情緒最主要的成因係其他讀者，其次則依序為環境／空間規劃、規定制度／管理以及圖書館工作人員等。至於挫折感的最主要成

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

因則為規定制度／管理的因素，其餘的因素則依序為其他讀者、館藏以及圖書館工作人員等。另外，無助感乃是受訪者第五常見的負面情緒經驗，共計42項，佔9.5%，最主要成因為規定制度／管理，另外的因素則依序分別為其他讀者、設備以及館藏等。

最後，難過與羞愧感在本次訪談中則為受訪者較少經歷的兩種負面情緒類型，僅有30項，佔所有受訪者在利用圖書館時之負面情緒經驗的6.8%。其中，難過的情緒經驗，共計20項，佔4.5%，其最主要成因為規定制度／管理之因素，其餘相關的因素依序為其他讀者、圖書館工作人員以及館藏等。至於羞愧感的情緒經驗，僅只10項，佔2.3%，最主要由規定制度／管理的因素所引起，其次為設備及資訊科技／軟體等。

而若分析本研究之受訪者在利用大學圖書館時，由不同的成因所導致之負面情緒類型，則可歸納出如下之結論。

第一，規定制度／管理的因素乃是受訪者在利用圖書館時產生負面情緒的最主要成因，共計122項，佔本研究所蒐集之所有負面情緒經驗的27.5%，其所引起的負面情緒類型包括憤怒、焦慮、挫折感、無助感等。而其他讀者則是受訪者產生之負面情緒經驗的第二大成因，共計111項，佔25.1%，主要引起的負面情緒類型包括憤怒、驚恐、焦慮、挫折感等。至於由設備因素所引起受訪者的負面情緒經驗，共計58項，佔13.1%，其為本研究所蒐集之所有負面情緒經驗的第三大成因，主要引起的負面情緒類型包括憤怒、焦慮、無助感、羞愧感等。

另外，環境／空間規劃的因素為受訪者在利用圖書館時產生負面情緒的第四大成因，共計56項，佔12.6%，主要引起的負面情緒類型包括憤怒、焦慮、驚恐、挫折感等。而由圖書館工作人員的因素導致受訪者在圖書館中經歷到負面情緒，則為本次訪談中所蒐集到之負面情緒經驗的第五大成因，共計43項，佔9.7%，主要引起的負面情緒類型包括憤怒、驚恐、無助感、挫折感等。

同時，在本研究之訪談中，由館藏的因素而引起受訪者在利用大學圖書館時產生負面情緒經驗，共計38項，佔8.6%，其乃是本次訪談中所蒐集到之負面情緒經驗的第六大成因，主要引起的負面情緒類型包括憤怒、挫折感、無助感、焦慮等。最後，在資訊科技／軟體方面，則較少引起受訪者在利用圖書館時的負面情緒。亦即，資訊科技／軟體的因素乃是受訪者在利用大學圖書館時所經歷之負面情緒中最不常見的成因，僅只15項，佔3.4%，主要引起的負面情緒類型包括焦慮、憤怒、挫折感等。

二、建議

本研究結果顯示，在其他讀者、規定制度／管理、環境／空間規劃、館藏、設備、圖書館工作人員、資訊科技／軟體等方面皆可能引起讀者在利用大學圖書館時之負面情緒。同時，從本研究之訪談中可發現，不少受訪者的負面情緒經驗與圖書館服務或管理的不當息息相關。亦即，圖書館服務

臺灣博碩士論文期刊資料庫

或管理上的作為係引起讀者負面情緒的主要因素。事實上，任何人皆是情緒隨時變動的有機體，而圖書館讀者本來即有其個人獨有的狀況與處境，以致於在使用圖書館時，難免會衍生種種負面情緒。有些讀者的負面情緒經驗並非圖書館管理或是實務館員方面的問題，是故，讀者的某些負面情緒經驗可經由管理措施予以降低，而有些則是難以避免的。甚或，亦有可能是讀者對圖書館的相關規定或是服務項目等不熟悉或是認知不足所導致。透過本研究可讓大學圖書館組織或是實務館員明瞭，讀者在利用圖書館時，可能會衍生種種負面情緒，因此，於服務讀者時，更需具有同理心，凡事皆應從讀者的角度著眼。尤其大學圖書館組織可透過管理的作為，在設備及服務等各方面均持續不斷地適度調整與推陳出新，以因應讀者多元化的實質需求，如此，方得以減少讀者利用圖書館時可能產生的種種負面情緒。爰此，研究者建議大學圖書館組織可從規定制度／管理、環境／空間規劃、圖書館工作人員以及讀者的圖書館知能等方面改善之，茲分別詳述如下。

(一) 規定制度／管理方面

大學圖書館在制定各項館規時，宜與時俱進，適時評估館規合宜性及修訂館規的必要性，尤其在收費服務標準等易引起讀者負面情緒的規定方面更應審慎思量。同時，亦應多方考量讀者的需求，而非僅由圖書館組織或機構管理的視角為之。詳言之，圖書館宜避免既定之館規與制度造成館方對讀者之因應方式過於僵化，而宜因地制宜，彈性處理任何與讀者相關之事務。再者，在管理上，圖書館宜加強對讀者進行圖書館相關規定之宣導，且關注館內部分讀者不當言行所造成的影響，並適時地維持館內的秩序。此外，大學圖書館亦宜重視各種館藏資源之蒐集與擴充，並注意維持其新穎性與及時性，以滿足各種不同讀者多元化的資訊需求，如此方能確實減少讀者在使用圖書館的過程中可能產生之各種負面情緒。

(二) 環境／空間規劃方面

在圖書館環境與空間規劃方面，為了降低讀者的負面情緒，即宜審慎考量館舍的規劃是否能滿足讀者的多元需求，例如定期評估館內空間安排是否寬敞與舒適明亮，相關的動線走向是否流暢等；同時，圖書館宜隨時維護館舍空間的整潔，期能使讀者能產生良好的心理感受。此外，圖書館於設計館內各項指引標示時亦宜注意使其清楚醒目，使讀者一目了然，易於使用；再者，圖書館更須妥善維護與更新如照明、空調、影印機、閱覽座椅等相關設備等，從而得以營造讓讀者舒適安心的閱讀氛圍與使用環境。

(三) 圖書館工作人員方面

在圖書館工作人員方面，大學圖書館組織宜加強館員個人專業能力與人際溝通、服務倫理與服務態度等之相關教育訓練，特別是面對刁難讀者的應對能力（陳書梅，2009）及自我情緒管理的能力（陳書梅，2002a，2002b，2003，2010），以增進其溝

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

通知能，從而得以強化讀者對圖書館的正確認知，期能降低讀者因圖書館工作人員的因素而產生之負面情緒。此外，大學圖書館組織在召募工讀生時，即需特別注意其人格特質與服務態度的問題，並應考慮將工讀生納入正規教育訓練中，就如同一些公益組織的志工在正式投入服務之前皆要受過相當時數之教育訓練般；同時亦應積極針對工讀生施行相關的激勵與獎懲措施，以減少其與使用者之間的認知差距，進而能提供真正讀者導向之優質服務。同時，工作人員應關注如身心障礙者等特殊讀者之需求，並即時回應給館方，以協助圖書館組織因應社會關懷弱勢族群之潮流，進而調整館規，如此一方面展現人道關懷的精神，亦可同時提升圖書館之服務品質。

(四) 讀者的圖書館知能方面

由於讀者的圖書館知能亦會影響其情緒，大學圖書館應強化相關系統介面親和性的改善，且應加強開設各項圖書館利用與資訊素養教育服務如：各種資料庫利用講習、教導讀者如何使用圖書館等，並積極鼓勵讀者參加，以增強讀者之圖書館知能，使讀者能更熟悉且了解如何運用圖書館的各項資源與設備，進而減少讀者因圖書館知能不足而產生負面情緒的狀況。

致謝

本文為行政院國家科學委員會專題研究計畫（NSC95-2413-H-002-013）之部分研究成果，作者特別感謝國科會對本研究之經費補助，同時亦對32位大學圖書館讀者熱忱地分享個人經驗致上最深摯之謝意。

參考書目

Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N.（2005）。*感性與理性：了解我們的情緒（Passion and reason: Making sense of our emotions）*（李素卿[Li, Su-Qing]譯trans.）。臺北市Taipei：五南Wu-nan Culture Enterprise。（原作1994年出版Original work published 1994）

巴洛（Barlow, J.）、莫爾（Maul, D.）（2001）。*情緒時代：景氣是情緒的產物（Emotional value: Creating strong bonds with your customers）*（董更生[Dong, Geng-Sheng]譯trans.）。臺北市Taipei：大塊文化Locus Publishing Company。（原作2000年出版Original work published 2000）

何怡臻Ho, Yi-Chen（2008）。*大學生圖書館焦慮情形與電腦態度之關係－以輔仁大學大學部學生為例The relationship between library anxiety and computer attitude among undergraduates: A study of FJU students*。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，輔仁大學圖書資訊學研究所Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University，臺北縣New Taipei。

何長珠[He, Zhang-Zhu]（1993）。*合理情緒*

臺灣大學學術期刊資料庫

治療法進階[*He li qing xu zhi liao fa jin jie*]。臺北市Taipei：大洋[Da yang]。

吳漢華Wu, Hanhua（2007）。公共圖書館焦慮的調查研究A questionare study on public library anxiety。*圖書情報知識 Document, Informaiton & Knowledge*，*5*，50-55。

李淑琦Li, Shu-Qi、徐儷瑜Shyu, L. Y.、鄭琳[Zheng, Lin]、林梅鳳Lin, Mei-Feng、曾雯琦Tzeng, Wen Chii、許樹珍Sheu, Shuh Je等et al.（1993）。*心理學與心理衛生Psychology and mental health*。臺北市Taipei：華杏Farseeing Publishing Co. Ltd.。

李選[Li, Xuan]（2007）。*情緒護理*[*Qing xu hu li*]。臺北市Taipei：五南Wu-nan Culture Enterprise。

林妙雀Lin, Miao-que、黃麗霞Huang, Li-shia、江宜芳Chiang, Yi-Fang、曹益誠[Cao, Yi-Cheng]（2006）。服務人員情緒外顯對顧客情緒、顧客滿意度及顧客忠誠度影響之研究—以性別角色與人格特質為干擾變數[Fu wu ren yuan qing xu wai xian dui gu ke qing xu, gu ke man yi du ji gu ke zhong cheng du ying xiang zhi yan jiu: Yi xing bie jiao se yu ren ge te zhi wei gan rao bian shu]。在臺灣科技大學企業管理系編National Taiwan University of Science and Techonology, Department of Business Administration (ed.)，*2006管理新思維學術研討會論文集New paradigms of management the 4th annual academic conference 2006*（頁 pp.1-36）。臺北市Taipei：臺灣科技大學National Taiwan University of Science and Techonology。

林秀玲[Lin, Xiu-Ling]（1991）。生氣與攻擊[Sheng qi yu gong ji]。*諮商與輔導 Counseling & Guidance*，*70*，34-35。

阿克夫（Arkoff, A.）（1980）。*適應與心理衛生（Adjustment and mental health）*（再版2nd ed.，王鐘和[Wang, Zhong-He]、李勤川[Li, Qin-Chuan]與陽琪[Yang, Qi]譯trans.）。臺北市Taipei：大洋[Da yang]。（原作1968年出版 Original work published 1968）

高曼（Goleman, D.）（1996）。*EQ: Emotional intelligence*（張美惠[Zhang, Mei-Hui]譯trans.）。臺北市Taipei：時報文化China Times Publishing Company。（原作1995年出版Original work published 1995）

張保隆Chang, P. L.、謝寶煖Hsieh, P. N.（1995）。公共圖書館服務品質評估之研究An evaluation of service quality of public libraries in Taiwan。*圖書館學刊Journal of Library Science*，*10*，85-114。

張慧瑾Chang, Hui-Chin（2005）。*實證醫學教育與文獻搜尋焦慮、圖書館焦慮、統計焦慮、寫作焦慮之關聯性探討*[*Shi zheng yi xue jiao yu yu wen xian sou xun*

臺灣大學圖書館期刊資料庫

jiao lu, tu shu guan jiao lu, tong ji jiao lu, xie zuo jiao lu zhi guan lian xing tan tao]。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，國立臺灣大學圖書資訊學研究所Department of Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University，臺北市Taipei。

教育部國語推行委員會National Languages Committee, Ministry of Education（2007）。*重編國語辭典修訂本*[*Zhong bian guo yu ci dian xiu ding ben*]。上網日期Date：2011年4月19日，檢自Retrieved from：http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?idx=dict.idx&cond=%C5%E5%C0%7E&pieceLen=50&fld=1&cat=&imgFont=1

郭美蘭[Guo, Mei-Lan]（2002）。*讀者對國立臺灣師範大學圖書館行銷滿意度之調查研究*[*Du zhe dui guo li tai wan shi fan da xue tu shu guan xing xiao man yi du zhi diao cha yan jiu*]。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，國立臺灣師範大學教育學系在職進修碩士班Department of Education, National Taiwan Normal University，臺北市Taipei。

陳建文Chen, Chien-Wen、陳美文Chen, May-Wen（2006）。圖書館服務品質對使用者滿意度與再使用意願之研究：以某大學為例A study of service quality on the users' satisfaction and reused intention: An example of an academic library。*教育資料與圖書館學Journal of Educational Media & Library Sciences*，*44*（1），61-82。

陳韋涵Chen, Wei-Han（2003）。*大學圖書館問題讀者之研究*[*Da xue tu shu guan wen ti du zhe zhi yan jiu*]。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，國立臺灣大學圖書資訊學研究所Department of Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University，臺北市Taipei。

陳書梅Sheih, Chen Su-may（2002a）。參考館員負面工作情緒管理－從圖書館組織層面探討Emotional management and the reference librarian: The perspective of library organization。*大學圖書館University Library Journal*，*6*（1），46-70。

陳書梅Sheih, Chen Su-may（2002b）。理情治療法與圖書館館員之情緒管理Rational-emotive therapy and librarian's emotional management。*書苑Shu Yuan Quarterly*，*52*，1-14。

陳書梅Sheih, Chen Su-may（2003）。我國圖書館館員負面工作情緒之質化研究A qualitative study of librarians' negative emotions in Taiwan。*圖書資訊學刊Jouranl of Library and Information Studies*，*1*（2），41-57。

陳書梅Sheih, Chen Su-may（2006）。圖書館

臺灣大學學術期刊資料庫

讀者焦慮情緒探析A study on the library reader's anxiety。*大學圖書館University Library Journal*，*10*（1），88-101。

陳書梅Sheih, Chen Su-may（2009）。*刁難讀者類型之質化研究－以大學圖書館為例*A qualitative study of the types and characteristics of difficult patrons in university libraries。*圖書資訊學研究Journal of Library and Information Science Research*，*4*（1），99-132。

陳書梅Sheih, Chen Su-may (2010)。讀者服務館員負面工作情緒之實證研究－以公共圖書館為例An empirical study of public service librarians' perceptions and causes of negative emotions in Taiwan's public libraries。*圖書資訊學刊Jouranl of Library and Information Studies*，*8*（1），59-96。

馮觀富Pen, Kuan-fu（2005）。*情緒心理學*[*Qing xu xin li xue*]。臺北市Taipei：心理Psychological Publishing Co., Ltd。

黃于倩Huang, Yu-Chian（2005）。*大學圖書館使用者產生圖書館焦慮之研究－以中興大學學生為例Library anxiety among academic library users at National Chung Hsing University*。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，國立中興大學圖書資訊學研究所Graduate Institute of Library and Information Science, National Chung Hsing University，臺中市Taichung。

蔡秀玲[Cai, Xiu-Ling]、楊智馨[Yang, Zhi-Xin]（2007）。*情緒管理Emotion management*（二版2nd ed.）。臺北市Taipei：揚智文化Yang-Chih Book Co., Ltd.。

鄭靜欣Cheng, Chin-Hsin（1995）。*公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究－以台北市立圖書館為例*[*Gong gong tu shu guan shi yong zhe jiao lu xiang guan yin su zhi yan jiu: Yi tai bei shi li tu shu guan wei li*]。未出版之碩士論文Unpublished master's thesis，輔仁大學圖書資訊學研究所Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University，臺北縣New Taipei。

鄭靜欣Cheng, Chin-Hsin、林麗娟Lin, Lih-Juan（1997）。讀者焦慮層面分析[Du zhe jiao lu ceng mian fen xi]。*國立中央圖書館臺灣分館館刊Bulletin of NCL Taiwan Branch*，*4*（1），22-30。

鄭靜欣Cheng, Chin-Hsin、林麗娟Lin, Lih-Juan（1998）。圖書館自動化與讀者焦慮類型Reader's anxiety toward library information technology，*圖書與資訊學刊Journal of Librarianship and Information Studies*，*25*，16-23。

賴珍蘭Lai, Chen-lan（2006）。圖書館讀者意見書處理及其分析：以國家圖書館為例The management and analysis of the library readers' suggestions: Case study of National Central Library。*國家圖書館*

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

館刊National Central Library Bulletin，*2006*（2），147-176。

鍾思瑩[Zhong, Si-Ying]（1998）。政大學生圖書館焦慮之探討The Investigation of the Library Anxiety of the Students of the National Chengchi University。*圖書與資訊學刊Journal of Librarianship and Information Studies*，*25*，73-91。

藍采風Lin, Phylis Lan（2000）。*壓力與適應 Stress & coping*。臺北市Taipei：幼獅文化Youth。

Abusin, K. A., & Zainab, A. N. (2010). Exploring library anxiety among Sudanese university students. *Malaysian Journal of Library & Information Science, 15*(1), 55-81.

Alschuler, C. F., & Alschuler, A. S. (1984). Developing healthy response to anger: The counselor's role. *Journal of Counseling and Development, 63*(1), 26-29.

Balcom, T. (1988). Rediscovering readers' advisory: And its rewards. *Illinois Libraries, 70*, 583-586.

Barrett, L. (2006). Are emotions natural kinds? *Perspectives on Psychological Science, 1*(1), 28.

Blanchard, D. C., & Blanchard, R. J. (2008). Defensive behaviors, fear, and anxiety. In R. J. Blanchard, D. C. Blanchard, G. Griebel, & D. Nutt (Eds.), *Handbook of anxiety and fear* (pp. 63-79). Oxford, UK: Elsevier.

Blanchard, R. J., Blanchard, D. C., Griebel, G., & Nutt, D. (2008). Introduction to the handbook on fear and anxiety. In R. J. Blanchard, D. C. Blanchard, G. Griebel, & D. Nutt (Eds.), *Handbook of anxiety and fea*r (pp. 3-7). Oxford, UK: Elsevier.

Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Michigan.

Budner, S. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality, 30*(1), 29-50.

Bunge, C. A. (1999). Beliefs, attitudes and values of the reference librarian. *The Reference Librarian, 31*(66), 13-24.

Dube, L., & Menon, K. (2000). Multiple roles of consumption emotions in post-purchase satisfaction with extended service transactions. *International Journal of Service Industry Management, 11*(3), 287-304.

Fisher, K. E., & Landry, C. F. (2007). Understanding the information behavior of stay-at-home mothers through affect. In D. Nahl, & D. Bilal (Eds.), *Information and emotion: The emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 211-233). Medford, NJ: Information Today.

臺灣大學學術期刊資料庫

Friman, M. (2010). Affective dimensions of the waiting experience. *Transportation Research Part F-Traffic Psychology and Behaviour, 13*(3), 197-205.

Greenaway, J. (1997). Interlending and document supply in Australia: The way forward. *Asian Libraries, 6*(3/4), 223-229.

Gross, M., & Latham, D. (2007). Attaining information literacy: An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety. *Library & Information Science Research, 29*, 332-353.

Hupka, R. B., Lenton, A. P., & Hutchison, K. A. (1999). Universal development of emotion categories in natural language. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*(2), 247-278.

Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). The impact of information technology on library anxiety: The role of computer attitudes. *Information Technology and Libraries, 23*(4), 138-144.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L. (2006). The relationship between race and library anxiety among graduate students: A replication study. *Information Processing & Management, 42*(3), 843-851.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Waytowich, V. L. (2008). The relationship between citation errors and library anxiety: An empirical study of doctoral students in education. *Information Processing & Management, 44*(2), 948-956.

Karim, N. H. A., & Ansari, N. A. (2010). A cross-cultural evaluation of Bostick's (1992) Library Anxiety Scale: Investigating the scale's psychometric properties in a Malaysian university library environment. *Malaysian Journal of Library & Information Science, 15*(1), 115-134.

Kube, M., Wernick, M., & Murphy, S. (1990). Learned helplessness and the patient with progressive supranuclear palsy. *Advanced Clinical Care, 5*, 24-27.

Kwon, N. (2007). Critical thinking disposition and library anxiety: A mixed methods investigation. In D. Nahl, & D. Bilal (Eds.), *Information and emotion: The emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 235-241). Medford, NJ: Information Today.

Laros, F. J., & Steenkamp J. (2005). Emotions in consumer behavior: A hierarchical approach. *Journal of Business Research, 58*, 1437-1445.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotional and adaptation*. Oxford, Oxford University Press.

Mark, B. L., & Jacobson, T. E. (1995). Teaching anxious students skills for the electronic Library. *College Teaching, 43*(1), 28-31.

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

Maslow, A. H. (1941). Deprivation, threat, and frustration. *Psychological Review, 48*(4), 364-366.

Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries, 47*(2), 160-165.

Merriam-Webster Online Dictionary Fright. (2011). Fright. Retrieved April 19, 2011, from http://www.merriam-webster.com/dictionary/fright

Miller, C. P. (1987). Assessing levels of complexity in Kadazan texts. Word, 38, 27-45.

Mizrachi, D., & Shoham, S. (2004). Computer attitudes and library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B.Ed students. *International Information & Library Review, 36*(1), 29-38.

Murugappan, M., Rizon, M., Nagarajan, R., & Yaacob, S. (2010). Inferring of human emotional states using Multichannel EEG. *European Journal of Scientific Research, 48*(2), 281-299.

Onwuegbuzie, A. J. (1997). Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety. *Library & Information Science Research, 19*(1), 5-33.

Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (2004). Information search performance and research achievement: An empirical test of the Anxiety-Expectation Mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 55*(1), 41-54.

Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G., & Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, research, and applications* (Research methods in library and information studies, Vol. 1). Lanham, MD: The Scarecrow Press.

Ortony, A., & Turner, T. J. (1990). What's basic about basic emotions? *Psychological Review, 97*(3), 315-331.

Osa, J. O. (2002). The difficult patron situation: Competency-based training to empower frontline staff. *The Reference Librarian, 36*(75/76), 265-278.

Plutchik, R. (1962/1991). *The emotions: Facts, theories and a new model* (rev. ed.). Lanham, MD: University Press of America.

Price, L. L., Arnould, E. J., & Tierney, P. (1995). Going to extremes: Managing service encounters and assessing provider performance. *The Journal of Marketing, 59*(2), 83-97.

Rathus, S. A., & Nevid, J. S. (1986). *Adjustment and growth: The challenges of life* (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.

Rosenberg, E. L. (1998). Levels of analysis and the organization of affect. *Review of*

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

General Psychology, 2(3), 247-270.

Sauter, D. A., Eisner, F., Ekman, P., & Scott, S. K. (2010). Cross-cultural recognition of basic emotions through nonverbal emotional vocalizations. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 107*(6), 2408-2412.

Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D., & O' Connor, C. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*(6), 1061-1086.

Söderlund M., & Rosengren, S. (2004). Dismantling positive affect and its effects on customer satisfaction: An empirical examination of customer joy in a service encounter. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 17*, 27-41.

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

Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Teigen, K. H., & Keren, G. (2002). When are successes more surprising than failures? *Cognition & Emotion, 16*(2), 245-268.

Teigen, K. H., & Keren, G. (2003). Surprises: Low probabilities or high contrasts? *Cognition, 87*(2), 55-71.

TenHouten, W. (2007). *A general theory of emotions and social life*. New York: Routledge.

Teyber, E. (1992). *Interpersonal process in psychotherapy: A guide for clinical training*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Yu, T. (2009). Library anxiety and library use: A survey at Jinwen University of Science and Technology。*Journal of Librarianship and Information Studies*（*圖書與資訊學刊*）, *71*, 41-61.

（投稿日期：2011年1月25日　接受日期：2011年4月19日）

臺灣大學學術期刊資料庫

A Study of Readers' Negative Emotions in University Libraries

Chen Su-may Sheih

Extented Abstract

1. Introduction

University libraries, like all business organizations, must address the issues of customer care and customer satisfaction (Greenaway, 1997). The librarian-patron interaction involves the exchange of emotions. In recent years customer emotions have attracted much research attention. Emotions can be roughly categorized into positive and negative emotions - e.g., love, happiness, and excitedness for the former, and depression, nervousness, and fear for the latter (Lazarus, 1991; Ortony & Turner, 1990; Plutchik, 1962/1991, as cited in TenHouten, 2007; Teigen & Keren, 2002; TenHouten, 2007). Research has shown that library users' negative emotions influence their evaluation of library service quality. Library patrons' negative emotions thus deserve research attention.

The existing literature on library patrons' negative emotions has focused mainly on library anxiety. Other negative emotions such as depression, anger, and fear have relatively been neglected. As such, this study aims to explore different types of library patron negative emotions incurred in library usages. Using qualitative in-depth interviewing, the researcher analyzed the experienced negative emotions of library patrons and the causes. The study findings may shed lights on library management and improvement of library-patron interactions.

2. Research Design

During January to February, 2007, the researcher interviewed 32 academic library users to understand their experiences of library-related negative emotions. Each informant

Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University.
E-mail: synn@ntu.edu.tw

Note. This extended English abstract is supplied by the JLIS editors and approved by the author.
To cite this article in APA format: Chen, S.-M. S. (2011) A study of readers' negative emotions in university libraries. *Journal of Library and Information Studies, 9*(1), 77-121. [Text in Chinese].
To cite this article in Chicago format: Chen Su-may Sheih. "A Study of Readers' Negative Emotions in University Libraries." *Journal of Library and Information Studies* 9 no.1 (2011): 77-121. [Text in Chinese].

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

received an interview ranging from 1 to 1.5 hours. The study participants included 14 undergraduate students, 8 master's students, 3 doctoral students, 3 university staffers, and 4 faculty members; all of them were located in the Northern Taiwan. Using semi-structured in-depth interviewing and an interview guide based on Lazarus (1991), the researcher inquired on the informants' negative library experiences including the incidents and the contexts, the experienced negative emotions, and their perceptions and perspectives on those incidents. Informants' demographic data were also collected to assist analyses.

The interviews were transcribed verbatim, and the open coding, axial coding, and selective coding procedures recommended by Strauss and Corbin (1998) were used to analyze the library patrons' narratives. Multiple coders participated in the coding. Peer review among coders was conducted to enhance the internal reliability of data analysis.

3. Study Findings & Discussion

3.1 Types of Negative Emotions and the Causes

Each incident described by the informants may include more than one negative emotion. This study first identified a variety of keywords expressing negative emotions. As a result, the researcher identified 443 experienced negative emotions reported by the participants and categorized them into seven types of negative emotions. By the number of occurrences, the seven emotion types were anger (198 occurrences, 44.7%), anxiety (73 occurrences, 16.5%), alarm (50 occurrences, 11.3%), frustration (50 occurrences, 11.3%), helplessness (42 occurrences, 9.5%), sadness (20 occurrences, 4.5%), and shame (10 occurrences, 2.3%).

1. Anger

Situations described by participants as disagreeable, distasteful, unpleasant, uncomfortable, disgusting, despicable, infuriating, or keywords as such were viewed as expressions of anger. 198 incidents of anger were identified.

2. Anxiety

Situations described as annoying, irritating, bothersome, disturbing, oppressing, or feelings of nervousness, anxiety, worries, and pressures were viewed as expressions of anxiety. 73 incidents were identified as such.

3. Alarm

Situations described as surprising, unbelievable, odd, strange, or feelings of unexpectedness, shock, fear, horror were viewed as expressions of alarm. 50 incidents were identified as such.

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 1. The Negative Emotion Types & Causes

Type \ Cause	Library regulations & management	Other patrons	Library facilities	Library space & environment	Library staff	Library collections	Information technologies & software	Total	%
Anger	48	59	27	28	18	14	4	198	44.7
Anxiety	21	13	13	12	4	5	5	73	16.5
Alarm	10	14	4	11	7	3	1	50	11.3
Frustration	20	9	1	3	6	9	2	50	11.3
Helplessness	10	8	8	2	7	6	1	42	9.5
Sadness	8	8	1	0	1	1	1	20	4.5
Shame	5	0	4	0	0	0	1	10	2.3
Total	122	111	58	56	43	38	15	443	100.0
Percentage	27.5	25.1	13.1	12.6	9.7	8.6	3.4	100.0	

Note. N=443 (the total number of keyword expressions of negative emotions reported by the study participants)

4. Frustration

Situations described as frustrating, disappointing, depressing, or feelings of lost were viewed as expressions of frustration. 50 incidents were identified as such.

5. Helplessness

Situations described as helpless, clueless, directionless, or feelings of having a bad day were viewed as expressions of helplessness. 42 incidents were identified as such.

6. Sadness

Situations described as saddening or feelings of being hurt or miserable were viewed as expressions of sadness. 20 incidents were identified as such.

7. Shame

Situations described as face losing, embarrassing, or feelings of shame, stupidity, and regret were viewed as expressions of shame. 10 incidents were identified as such.

As to the causes of negative emotions, the researcher analyzed the data and identified seven types of causes that triggered negative emotions of patrons, including library regulations and management (122 occurrences, 27.5%), other patrons (111 occurrences, 25.1%), library facilities (58 occurrences, 13.1%), library space and environment (56 occurrences, 12.6%), library staff (43 occurrences, 9.7%), library collections (38 occurrences, 8.6%), information technologies and software (15, 3.4%). The first two types of causes accounted more than 50% of the negative emotion occurrences. Incidents exemplifying the cause types are listed in Table 2.

臺灣大學學術期刊資料庫

Table 2. Types of the Causes of the Negative Emotions

Cause	Exemplary Incidents
Library regulations & management	Library regulations related triggers included circulation rules, overdue and fines policies, interlibrary loan services policies, opening hours, etc. Library management related triggers included the staffing of service desks, use policies for patrons not affiliated with the university, etc.
Other patrons	Related triggers were mainly other patrons' inappropriate behavior such as interruptive volume of talking and cell phone usages, public intimacy of couples, vandalism, etc.
Library facilities	Related triggers concerned mainly whether the libraries had sufficient facilities as well as the maintenance conditions of the facilities, e.g., computers, reading desks, bookshelves, restrooms, etc.
Library space & environment	Related triggers concerned the library buildings as well as the atmospheres, e.g., lighting, air conditioning, interior design, space allocation, signage & directions, etc.
Library staff	Related triggers concerned the service attitudes and professional competencies of library workers including librarians, student assistants, janitors, etc.
Library collections	Related triggers concerned the insufficiency of books, periodicals, electronic databases, or multimedia collections, etc.
Information technologies & software	Related triggers included whether the computer search interfaces were user-friendly, whether information systems provided needed information, whether the library's wired or wireless networks were easy to set up for use, etc.

3.2 Discussion

The research data showed that patrons did suffered from negative emotions in academic libraries. This section discusses negative emotions and their causes.

1. Library regulations & management

In this study, the major cause of negative emotions was library regulations and management, which accounted for 122 reported incidents (27.5%). Complaints were mainly about the over severity or laxity of various use policies, the perceived reasonableness of fee charges and opening hours, and the barring of guide dogs from entering the library, etc. Such negative emotions may be soothed by improvement of library management.

2. Other patrons

The second major cause of negative emotions in this study was the interruptive or inappropriate behavior of other patrons (111 occurrences, 25.1%). To reduce negative emotions incurred from such incidents, libraries will need to strengthen the education of library users and advocate for user self disciplines.

臺灣大學學術期刊資料庫

3. Library facilities, space & environment

Library facilities and space/environment issues were also important causes of patrons' negative emotions, which respectively accounted for 13.1% (58) and 12.6% (56) of the reported incidents. Facilities related deficiencies included insufficient numbers and poor quality of library seats, photocopiers, computers, Internet, book shelves, etc. Space and environment issues included lighting, space usages, and noises caused by machinery (e.g., photocopiers).

4. Library staff

Library staff induced negative emotions were mentioned in 43 incidents (9.7%). Incidents included library workers being indifferent and distant, treating patrons differentially, unwilling to help, lacking professional skills, failing to maintain orders in the library, etc. The findings were consistent with prior research (e.g., Abusin & Zainab, 2010).

5. Library collections

Library collections induced negative emotions were mentioned in 38 incidents (8.6%), mostly having to do with insufficient collections or lacking what patrons needed. Similar resources anxiety was also reported as a cause of negative emotions in previous research (e.g., Onwuegbuzie, 1997; Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004).

6. Information technologies & software

Information technologies & software related negative emotions were mentioned in 15 incidents (3.4%). As mentioned in Mark and Jacobson (1995), technophobia, or the anxiety when facing computer software, Internet, and databases, may indeed induce negative emotions.

4. Conclusion and Recommendations

The study findings show that, of the seven types of negative emotions, anger was the mostly mentioned emotion type (198 incidents, 44.7%), followed by anxiety (73 incidents, 16.5%). They together accounted for more than 60% of the incidents, which suggested that they were the two most often experienced negative emotions in academic libraries. As to the causes of negative emotions, library regulations and management appeared to be the major cause (122 incidents, 27.5%), followed by other patrons (111 incidents, 25.1%). They together caused more than 50% of the reported incidents.

Based on the findings the researcher made the following recommendations. Firstly, academic libraries should evaluate their rules and regulations especially policies related to fee charging. Libraries should often carefully maintain balanced and updated collections. Secondly, libraries should carefully evaluate their current usage of spaces and allocation

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

of facilities and attend to the maintenance of the environment and equipments. Thirdly, the negative emotions of patrons may be mitigated by professional and well trained library staff. Especially, librarians' skills in meeting patron requests and dealing with difficult patrons (Sheih, 2009) and capabilities in better emotion management (Sheih, 2002a, 2002b, 2003, 2010). Finally, libraries may significantly reduce the occurrences of patron negative emotions by providing information literacy instructions and improving the user friendliness of the library interfaces.

References

Abusin, K. A., & Zainab, A. N. (2010). Exploring library anxiety among Sudanese university students. *Malaysian Journal of Library & Information Science, 15*(1), 55-81.

Alschuler, C. F., & Alschuler, A. S. (1984). Developing healthy response to anger: The counselor's role. *Journal of Counseling and Development, 63*(1), 26-29.

Arkoff, A. (1980). *Adjustment and mental health* (2nd ed., [Wang, Z.-H.], [Li, Q.-C.], & [Yang, Q.] trans.). Taipei: [Da yang]. (Original work published 1968). [Text in Chinese].

Balcom, T. (1988). Rediscovering readers' advisory: And its rewards. *Illinois Libraries, 70*, 583-586.

Barlow, J., & Maul, D. (2001). *Emotional value: Creating strong bonds with your customers* ([Dong, G.-S.] trans.) . Taipei: Locus Publishing Company (Original work published 2000). [Text in Chinese].

Barrett, L. (2006). Are emotions natural kinds? *Perspectives on Psychological Science, 1*(1), 28.

Blanchard, D. C., & Blanchard, R. J. (2008). Defensive behaviors, fear, and anxiety. In R. J. Blanchard, D. C. Blanchard, G. Griebel, & D. Nutt (Eds.), *Handbook of anxiety and fear* (pp. 63-79). Oxford, UK: Elsevier.

Blanchard, R. J., Blanchard, D. C., Griebel, G., & Nutt, D. (2008). Introduction to the handbook on fear and anxiety. In R. J. Blanchard, D. C. Blanchard, G. Griebel, & D. Nutt (Eds.), *Handbook of anxiety and fear* (pp. 3-7). Oxford, UK: Elsevier.

Bostick, S.L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Unpublished doctoral dissertation, Wayne State University, Michigan.

Budner, S. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. *Journal of Personality, 30*(1), 29-50.

Bunge, C. A. (1999). Beliefs, attitudes and values of the reference librarian. *The Reference Librarian, 31*(66), 13-24.

臺灣大學學術期刊資料庫

[Cai, X.-L.], & [Yang, Z.-X.] (2007). *Emotion management* (2nd ed.). Taipei: Yang-Chih Book Co., Ltd. [Text in Chinese].

Chang, H.-C. (2005). [*Shi zheng yi xue jiao yu yu wen xian sou xun jiao lu、tu shu guan jiao lu、tong ji jiao lu、xie zuo jiao lu zhi guan lian xing tan tao*]. Unpublished master's thesis, Department of Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. [Text in Chinese].

Chang, P. L., & Hsieh, P. N.（1995）. An evaluation of service quality of public libraries in Taiwan. *Journal of Library Science, 10*, 85-114. [Text in Chinese].

Chen, C.-W., & Chen, M.-W. (2006). A study of service quality on the users' satisfaction and reused intention: An example of an academic library, *Journal of Educational Media & Library Sciences, 44*(1), 61-82. [Text in Chinese].

Chen, W.-H. (2003). [*Da xue tu shu guan wen ti du zhe zhi yan jiu*]. Unpublished master's thesis, Department of Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. [Text in Chinese].

Cheng, C.-H. (1995). [*Gong gong tu shu guan shi yong zhe jiao lu xiang guan yin su zhi yan jiu: Yi tai bei shi li tu shu guan wei li*]. Unpublished master's thesis, Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, New Taipei. [Text in Chinese].

Cheng, C.-H., & Lin, L.-J. (1997). [Du zhe jiao lu ceng mian fen xi]. *Bulletin of NCL Taiwan Branch, 4*(1), 22-30. [Text in Chinese].

Cheng, C.-H., & Lin, L.-J. (1998). Reader's anxiety toward library information technology. *Journal of Librarianship and Information Studies, 25*, 16-23. [Text in Chinese].

Dube, L., & Menon, K. (2000). Multiple roles of consumption emotions in post-purchase satisfaction with extended service transactions. *International Journal of Service Industry Management, 11*(3), 287-304.

Fisher, K. E., & Landry, C. F. (2007). Understanding the information behavior of stay-at-home mothers through affect. In D. Nahl, & D. Bilal (Eds.), *Information and emotion: The emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 211-233). Medford, NJ: Information Today.

Friman, M. (2010). Affective dimensions of the waiting experience. *Transportation Research Part F-Traffic Psychology and Behaviour, 13*(3), 197-205.

Goleman, D. (1996). *EQ: Emotional intelligence* ([Zhang, M.-H.] trans.).

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

Taipei: China Times Publishing Company. (Original work published 1995). [Text in Chinese].

Greenaway, J. (1997). Interlending and document supply in Australia: The way forward. *Asian Libraries, 6*(3/4), 223-229.

Gross, M., & Latham, D. (2007). Attaining information literacy: An investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety. *Library & Information Science Research, 29*, 332-353.

[Guo, M.-L.] (2002). [*Du zhe dui guo li tai wan shi fan da xue tu shu guan xing xiao man yi du zhi diao cha yan jiu*]. Unpublished master's thesis, Department of Education, National Taiwan Normal University, Taipei. [Text in Chinese].

[He, Z.-Z.] (1993). [*He li qing xu zhi liao fa jin jie*]. Taipei: [Da yang]. [Text in Chinese].

Ho, Y.-C. (2008). *The relationship between library anxiety and computer attitude among undergraduates: A study of FJU students*. Unpublished master's thesis, Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, New Taipei. [Text in Chinese].

Huang, Y.-C. (2005). *Library anxiety among academic library users at National Chung Hsing University*. Unpublished master's thesis, Graduate Institute of Library and Information Science, National Chung Hsing University, Taichung. [Text in Chinese].

Hupka, R. B., Lenton, A. P., & Hutchison, K. A. (1999). Universal development of emotion categories in natural language. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*(2), 247-278.

Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). The impact of information technology on library anxiety: The role of computer attitudes. *Information Technology and Libraries, 23*(4), 138-144.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L. (2006). The relationship between race and library anxiety among graduate students: A replication study. *Information Processing & Management, 42*(3), 843-851.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Waytowich, V. L. (2008). The relationship between citation errors and library anxiety: An empirical study of doctoral students in education. *Information Processing & Management, 44*(2), 948-956.

Karim, N. H. A., & Ansari, N. A. (2010). A cross-cultural evaluation of Bostick's (1992) Library Anxiety Scale: Investigating the scale's psychometric properties in a Malaysian university library environment. *Malaysian Journal of Library & Information Science, 15*(1), 115-134.

臺灣大學學術期刊資料庫

Kube, M., Wernick, M., & Murphy, S. (1990). Learned helplessness and the patient with progressive supranuclear palsy. *Advanced Clinical Care, 5*, 24-27.

Kwon, N. (2007). Critical thinking disposition and library anxiety: A mixed methods investigation. In D. Nahl, & D. Bilal (Eds.), *Information and emotion: The emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 235-241). Medford, NJ: Information Today.

Lai, C.-l. (2006). The management and analysis of the library readers' suggestions: Case study of National Central Library. *National Central Library Bulletin, 2006* (2), 147-176. [Text in Chinese].

Laros, F. J., & Steenkamp J. (2005). Emotions in consumer behavior: A hierarchical approach. *Journal of Business Research, 58*, 1437-1445.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotional and adaptation*. Oxford, Oxford University Press.

Lazarus, R. S., & Lazarus, B. N. (2005). *Passion and reason: Making sense of our emotions* ([Li, S.-Q.] trans.). Taipei: Wu-Nan Book Inc. (Original work published 1994) [Text in Chinese].

Li, S.-Q., Shyu, L. Y., [Zheng, L.], Lin, M.-F., Tzeng, W. C., Sheu, S. J. et al. (1993). *Psychology and mental health*. Taipei: Farseeing Publishing Co. Ltd. [Text in Chinese].

[Li, X.] (2007). [*Qing xu hu li*]. Taipei: Wu-nan Culture Enterprise. [Text in Chinese].

Lin, M.-q., Huang, L.-s., Chiang, Y.-F., & [Cao, Y.-C.] (2006). [Fu wu ren yuan qing xu wai xian dui gu ke qing xu, gu ke man yi du ji gu ke zhong cheng du ying xiang zhi yan jiu: Yi xing bie jiao se yu ren ge te zhi wei gan rao bian shu]. National Taiwan University of Science and Techonology, Department of Business Administration (ed.), 2006. *New paradigms of management the 4th annual academic conference 2006* (pp.1-36). Taipei: National Taiwan University of Science and Techonology. [Text in Chinese].

[Lin, X.-L.] (1991). [Sheng qi yu gong ji]. *Counseling & Guidance, 70*, 34-35. [Text in Chinese].

Mark, B. L., & Jacobson, T. E. (1995). Teaching anxious students skills for the electronic Library. *College Teaching, 43*(1), 28-31.

Maslow, A. H. (1941). Deprivation, threat, and frustration. *Psychological Review, 48*(4), 364-366.

Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries, 47*(2), 160-165.

Merriam-Webster Online Dictionary Fright.

臺灣大學學術期刊資料庫

(2011). Fright. Retrieved April 19, 2011, from http://www.merriam-webster.com/dictionary/fright

Miller, C. P. (1987). Assessing levels of complexity in Kadazan texts. *Word, 38*, 27-45.

Mizrachi, D., & Shoham, S. (2004). Computer attitudes and library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B.Ed students. *International Information & Library Review, 36*(1), 29-38.

Murugappan, M., Rizon, M., Nagarajan, R., & Yaacob, S. (2010). Inferring of human emotional states using Multichannel EEG. *European Journal of Scientific Research, 48*(2), 281-299.

National Languages Committee, Ministry of Education (2007). [*Zhong bian guo yu ci dian xiu ding ben*]. Retrieved April 18, 2011, from http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?idx=dict.idx&cond=%C5%E5%C0%7E&pieceLen=50&fld=1&cat=&imgFont=1

Onwuegbuzie, A. J. (1997). Writing a research proposal: The role of library anxiety, statistics anxiety, and composition anxiety. *Library & Information Science Research, 19*(1), 5-33.

Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. (2004). Information search performance and research achievement: An empirical test of the Anxiety-Expectation Mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 55*(1), 41-54.

Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G., & Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, research, and applications* (Research methods in library and information studies, Vol. 1). Lanham, MD: The Scarecrow Press.

Ortony, A., & Turner, T. J. (1990). What's basic about basic emotions? *Psychological Review, 97*(3), 315-331.

Osa, J. O. (2002). The difficult patron situation: Competency-based training to empower frontline staff. *The Reference Librarian, 36*(75/76), 265-278.

Pen, K.-f. (2005). [*Qing xu xin li xue*]. Taipei: Psychological Publishing Co., Ltd. [Text in Chinese].

Lin, P. L. (2000). *Stress & coping*. Taipei: Youth. [Text in Chinese].

Plutchik, R. (1962/1991). *The emotions: Facts, theories and a new model* (rev. ed.). Lanham, MD: University Press of America.

Price, L. L., Arnould, E. J., & Tierney, P. (1995). Going to extremes: Managing service encounters and assessing provider performance. *The Journal of Marketing, 59*(2), 83-97.

Rathus, S. A., & Nevid, J. S. (1986). *Adjustment*

臺灣大學學術期刊資料庫

and growth: The challenges of life (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.

Rosenberg, E. L. (1998). Levels of analysis and the organization of affect. *Review of General Psychology, 2*(3), 247-270.

Sauter, D. A., Eisner, F., Ekman, P., & Scott, S. K. (2010). Cross-cultural recognition of basic emotions through nonverbal emotional vocalizations. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 107*(6), 2408-2412.

Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D., & O' Connor, C. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*(6), 1061-1086.

Sheih, C. S.-m. (2002a). Emotional management and the reference librarian: The perspective of library organization. *University Library Journal, 6*(1), 46-70. [Text in Chinese].

Sheih, C. S.-m. (2002b). Rational-emotive therapy and librarian's emotional management. *Shu Yuan Quarterly, 52*, 1-14. [Text in Chinese].

Sheih, C. S.-m. (2003). A qualitative study of librarians' negative emotions in Taiwan. *Jouranl of Library and Information Studies, 1*(2), 41-57. [Text in Chinese].

Sheih, C. S.-m. (2006). A study on the library reader's anxiety. *University Library Journal, 10*(1), 88-101. [Text in Chinese].

Sheih, C. S.-m. (2009). A qualitative study of the types and characteristics of difficult patrons in university libraries, *Journal of Library and Information Science Research, 4*(1), 99-132. [Text in Chinese].

Sheih, C. S.-m. (2010). An empirical study of public service librarians' perceptions and causes of negative emotions in Taiwan's public libraries. *Journal of Library and Information Studies, 8*(1), 59-96. [Text in Chinese].

Söderlund M., & Rosengren, S. (2004). Dismantling positive affect and its effects on customer satisfaction: An empirical examination of customer joy in a service encounter. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, 17*, 27-41.

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

Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Teigen, K. H., & Keren, G. (2002). When are successes more surprising than failures?

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

Cognition & Emotion, 16(2), 245-268.

Teigen, K. H., & Keren, G. (2003). Surprises: Low probabilities or high contrasts? *Cognition, 87*(2), 55-71.

TenHouten, W. (2007). *A general theory of emotions and social life*. New York: Routledge.

Teyber, E. (1992). *Interpersonal process in psychotherapy: A guide for clinical training*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Wu, H. h. (2007). A questionare study on public library anxiety. *Document, Informaiton & Knowledge, 5*, 50-55. [Text in Chinese].

Yu, T. (2009). Library anxiety and library use: A survey at Jinwen University of Science and Technology. *Journal of Librarianship and Information Studies, 71*, 41-61.

[Zhong, S.-Y.] (1998). The investigation of the library anxiety of the students of the National Chengchi University. *Journal of Librarianship and Information Studies, 25*, 73-91. [Text in Chinese].

(Received: 2011/1/25; Accepted: 2011/4/19)

臺灣大學學術期刊資料庫

臺灣大學學術
期刊資料庫