大學圖書館
10 卷 1 期（民國 95 年 3 月） 頁 88-101

圖書館讀者焦慮情緒探析

A Study on the Library Reader's Anxiety

陳書梅 Chen Su-may Sheih
國立臺灣大學圖書資訊學系副教授
Associate Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University
E-mail：synn@ntu.edu.tw

【摘要】

讀者在圖書館環境中之情緒並非全然是平和或愉悅的，而是可能陷於焦慮的情緒中，因而影響其利用圖書館的意願及效能，新時代的圖書館服務不應忽視焦慮情緒對讀者利用圖書館之影響。本文針對圖書館讀者焦慮之意涵、成因、及其對圖書館利用之影響進行探討，並提出圖書館組織紓解讀者焦慮情緒之道。

【Abstract】

In library settings, readers are not always in a good mood. They might experience anxiety. Reader's anxiety may cause unwillingness to use library. Library management should not neglect the effect of reader's anxiety on the usage of library. This article presents the meaning, the effect, and the causes of reader's anxiety. Finally, some suggestions on the ways to alleviate the reader's anxiety are also provided.

關 鍵 詞：圖書館讀者焦慮；圖書館焦慮；讀者研究
Keywords：Library reader's anxiety; Library anxiety; Reader's study

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

多年來，「讀者導向」或是服務業「顧客至上」的概念，在圖書資訊學領域的研究中，已成爲相當受到重視之議題。當圖書館熱切地期望提供讀者至上、讀者第一的服務時，讀者心中眞正的感受，乃是亟需詳加研究與探討的；因爲藉由瞭解讀者內心眞實的感受，方能針對讀者在使用圖書館的過程中，所遭遇的問題與困難，進一步釐清並加以解決，以眞正落實圖書館讀者至上的服務理念。研究指出讀者在利用圖書館進行資訊搜尋過程中，並非全然處於愉悅的心情狀態，讀者可能衍生焦慮的情緒，影響其利用圖書館的意願及效能（註1），嚴重時，讀者甚至視利用圖書館爲畏途。（註2）而一個令讀者產生焦慮情緒的圖書館，當然也就稱不上是讀者導向的圖書館了。因此，新時代的圖書館服務不應忽視焦慮情緒對讀者利用圖書館之影響。國外對「圖書館讀者焦慮」（Library Reader's Anxiety）或「圖書館焦慮」（Library Anxiety）之研究，已進行多年；但國內在此方面之研究則仍甚爲缺乏，因此本文針對圖書館讀者焦慮之意涵、讀者焦慮情緒對圖書館利用之影響、讀者焦慮情緒之成因及圖書館組織紓解讀者焦慮之道進行探討，藉以提供圖書資訊界參考。

貳、焦慮與圖書館讀者焦慮之意涵

基本上，焦慮爲一種非特定的不知所以然、不愉快的情緒狀態，且常伴有某些生理上的反應。（註3）亦即，焦慮是指個體的自我概念受到情境或壓力事件的威脅，而產生內在衝突和挫折的感覺。（註4）詳言之，焦慮是個體平靜心情感受到不確定因素所造成的威脅，因而激起的一種不愉快之心理狀態，其表現之情緒反應包含緊張、不安、不確定、焦急、慌張、憂慮等心理感受。（註5）一般而言，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，可能爲外在的刺激或個人緊張的內在心理狀態。

許多研究發現，讀者在利用圖書館時，亦有可能處於焦慮的情緒狀態，資料檢索繁複的過程固然會引發讀者緊張的情緒，但即使是僅至圖書館借閱書籍，亦可能使讀者感到焦慮；有些圖書館讀者甚至認爲館員與圖書館的環境令其深感困擾。（註6）1986 年，Mellon 的研究首次指出有些讀者在使用圖書館與資訊搜尋過程中，會經歷一種恐懼不安或不舒服的感覺或反應，並稱之爲「圖書館焦慮」（Library Anxiety）現象。Mellon 針對美國南部一所大學 6000 名選修論文寫作的學生，以質化方式研究學生使用圖書館的心理感受，有 75%-85%之學生指出，首次爲研究目

臺灣大學學術期刊資料庫

的需要而使用圖書館時，會有焦慮的情緒感受。學生以壓迫感、惶惑不安、無助感、不知所措、絕望、慌張、懼怕、及圖書館恐懼症（Library Phobia）等詞彙敘述其利用圖書館過程中之心理感受。（註7）

至於 Bungard 則認爲圖書館讀者在需用資訊時，原本即因無法確定所需資訊是否能從圖書館中尋得，而存在著焦慮的情緒，倘若讀者又缺乏利用圖書館搜尋資訊之知能，則其焦慮感受將因而益形深刻。（註 8）另外，Jiao、 Onwuegbuzie及Lichtenstien等人指出讀者「在圖書館中會經驗到認知上、情感上、生理上或行爲上的不愉快感或情緒傾向」（註 9），亦即讀者在圖書館環境中或使用圖書館的過程中，會產生緊張、懼怕、不確定感、無助、挫敗感、猶豫不決、自我否定等負面情緒反應，並影響讀者的資訊素養能力。（註10）

綜合上述可知，圖書館焦慮乃是讀者在圖書館環境中所衍生的一種不愉快的情緒狀態，因此圖書館焦慮本質上即是一種圖書館讀者的焦慮情緒，然觀諸國內圖書資訊學有關此議題之相關文獻，常見作者將「圖書館焦慮」與「讀者焦慮」二詞交互使用，爰此，本文從讀者導向之觀點以圖書館讀者焦慮一詞，探究讀者在利用圖書館時所產生之焦慮情緒。

參、圖書館讀者焦慮情緒對其利用圖書館之影響

對個體而言，焦慮的情緒可以產生積極的作用，但亦可能成爲一種負面情緒，影響正常的生活與工作品質。適度的焦慮能促使個體成長與創新，激發個體潛能，增進其學習的效率，解決所面臨的問題，係個體採取因應行爲的原動力。就圖書館利用效能而論，讀者的焦慮情緒若太輕微或完全沒有焦慮情緒，則可能會使其輕易地放棄努力，安於接受資料搜尋不著之結果，或不在乎搜尋所得之資料品質水準。（註11）然而一旦圖書館讀者焦慮感受的程度過高且長時間處於重度焦慮之中，則易產生恐慌，導致讀者無法理性思考，影響其資訊素養能力，甚或造成恐懼、逃避圖書館之心理。

而當個體產生焦慮情緒時，其表徵可由生理層面、認知層面、情緒層面、及行爲層面等四種不同面向觀察。首先，當個體感到焦慮時，在生理層面上可能顯現出顫抖、冒冷汗、口乾、臉紅等徵兆。其次，在認知層面上，焦慮可能會使個體降低其自我效能，以至注意力不集中、無法客觀判斷、記憶力與社會功能減退（註12）；Onwuegbuzie 的研究即指出高度的焦慮情緒會影響研究生論文之撰寫能力。（註13）另外，就情緒層面觀之，焦慮可能會使個體產生困惑與迷失感，並覺得恐懼、緊張、不安、

臺灣大學學術期刊資料庫

無助、不確定等。例如一位平時彬彬有禮的圖書館讀者，在感到焦慮時可能會異於平常地顯現出無法控制的暴躁與易怒。而Mellon的研究亦發現在資訊搜尋的過程中，若讀者缺乏利用圖書館的知能，則會感到困窘且不敢請教館員，進而產生焦慮不安與無助感。（註14）

至於，在行爲層面上，焦慮的感受很可能會透過一些特別的肢體動作或行爲表現出來。例如沈默退縮、音調提高、說話速度增快等，皆可能爲個體感到焦慮時之行爲表現。（註15）Keefer 的研究指出，在圖書館搜尋資訊的過程中，讀者如果長時間搜尋不順利或未能找到相關的資料，對資訊渴求、高度焦慮的圖書館讀者極可能表現出對方向與各種指引感到迷惑、拒絕尋求協助、甚或放棄搜尋資料等固著行爲，此實與心理學實驗中，飢餓的老鼠急於找到食物時一再忽略地圖與標誌之行爲雷同。（註16）

對圖書館讀者而言，在搜尋資料的過程難免有期待與焦慮，但圖書館宜避免引起讀者更多的焦慮情緒，因此圖書館須瞭解引發讀者焦慮情緒的成因，以尋求解決之道。而若一味忽視，則可能使圖書館讀者的焦慮情緒加劇，影響讀者利用圖書館之效能，準此，圖書館讀者焦慮情緒之研究與探討實值得吾人重視。

肆、圖書館讀者焦慮情緒之成因

關於圖書館讀者焦慮情緒之成因，自1986年以來多位學者相繼投入此方面的研究，以下分述之。

首先，Mellon 的研究指出有四項因素易使學生在利用圖書館時產生不知所措的迷失感：(1)圖書館規模大小；(2)不了解館舍配置與館藏的分佈情形；(3)不知如何開始著手進行資料搜尋；(4)不知如何操作圖書館資訊系統與設備。（註 17）同時，Mellon的研究更發現，有焦慮現象的學生會產生懼怕的感覺，且多具有以下共同的特點：(1)相較於他人，覺得自己使用圖書館的能力不足；(2)覺得應隱藏個人能力不足的弱點；(3)避免彰顯個人能力不足，不敢求教館員；終而陷入個人利用圖書館的能力變得更差之惡性循環中。（註18）

此外，Bungard 則從讀者的心理歷程來探析圖書館讀者焦慮的現象，並指出圖書館讀者對於是否能順利獲取資訊的自我期許，乃是導致其在圖書館環境中產生焦慮情緒的主要原因。Bungard 認爲讀者至圖書館搜尋資料時，一方面，滿心期待能順利獲得所需的資訊，一旦在資料搜尋過程中事與願違遭逢挫折，焦慮的情緒於焉產生；另一方面，又基於個人自尊，不願求教館員以免暴露個人圖書館利用知能不足的弱點；或認爲館員

臺灣大學學術期刊資料庫

非屬個人研究之相關領域，與其溝通徒然浪費時間等原因，導致讀者不願尋求館員之協助，焦慮的情緒亦因而無法消除。（註19）

1992年，Bostick 基於 Mellon 的研究，進一步將讀者在圖書館衍生焦慮情緒之前因（Antecedents）歸納爲：(1)館員障礙（Barriers of Librarian）；(2)情意障礙（Affective Barriers）；(3)圖書館舒適感（Comfort with the Library）；(4)圖書館知能（Knowledge of the Library）；(5)設備障礙（Mechanic Barriers）等五大因素。根據 Bostick，館員障礙係指圖書館讀者覺得館員態度冷漠或忙於館務，而致使讀者不願尋求館員協助；情意障礙乃是指圖書館讀者認爲個人利用圖書館的能力不足，而其他人則無此缺點，因而衍生焦慮不安的情緒；圖書館舒適感因素則是指讀者對圖書館環境中之氣氛是否感到安全、友善及無恐懼感，讀者對圖書館環境愈不適應則愈易感到不安，其焦慮感即愈深；圖書館知能因素係指讀者對圖書館環境與資源的熟悉度，讀者若自認對圖書館不熟悉，則會有挫敗的感覺；至於設備障礙乃是指讀者感覺圖書館之相關設備太少或使用困難。（註20）

1997 年，Onwuegbuzie 在其研究中亦將引起圖書館讀者焦慮情緒之因素分類爲六大項：(1)人際焦慮（Interpersonal Anxiety），是指圖書館讀者認爲詢問館員，一方面會中斷館員手上的工作，另一方面則會暴露自己的無知或能力不足；(2)圖書館利用知能之自我覺知（Perceived Library Competence），則係指讀者自認其圖書館利用知能不足；(3)圖書館舒適感（Comfort with the Library），乃是指讀者不喜歡圖書館環境，甚至感到不安；(4)位置焦慮（Location Anxiety），係指讀者對圖書館館藏或資源存放位置不熟悉所引發的焦慮情緒；(5)設備焦慮（Mechanical Anxiety），則指圖書館讀者操作館內設備時衍生的焦慮情緒；(6)圖書館資源焦慮（Resource Anxiety），係指圖書館未擁有讀者所需的資源，因而讀者的資訊需求無法立即獲得滿足所產生的焦慮情緒。（註21）在此六項因素中，除了圖書館資源焦慮外，其餘內容均與 Bostick 之五大障礙因素相似。

2004 年，Onwuegbuzie 等三人更綜合各研究之結果，將圖書館讀者焦慮前因歸納爲個人特質（Dispositional）、情境（Situational）及環境（Environmental）等三大類型。其中，個人特質前因係指讀者之自我概念、自尊、自我認知、完美主義傾向、學習習慣等內在之心理特質；情境前因主要爲讀者在利用圖書館過程中所感受到的種種外在刺激，如前述之館員因素、情意因素、圖書館舒適感因素、圖書館知能因素與設備因素、資訊資源焦慮、電腦態度等皆涵括在內；而環境前因則指圖書館讀者之性別、年齡、職業等個人背景因

臺灣大學學術期刊資料庫

素。（註22）

近年來，許多研究已將圖書館引進新科技對讀者之影響納入研究範疇中，如Mark與 Jacobson等指出圖書館讀者焦慮與科技恐懼（Technophobia）有關，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。（註 23）同時，研究亦發現圖書館讀者的焦慮情緒與其對電腦之態度有關，Onwuegbuzie 等人的研究將圖書館讀者的電腦態度分爲電腦焦慮（Computer Anxiety）、使用電腦的信心（Computer Confidence）、喜愛電腦的程度(Computer Liking)以及對電腦功用的認知（Computer Usefulness）等四個構面來量測，其研究結果顯示讀者的電腦態度與其在圖書館中之焦慮情緒有高度的相關。準此，若能預爲了解讀者對電腦所抱持的態度，則當可預測圖書館讀者焦慮程度的高低。（註24）

綜合上述各學者之觀點，有關讀者在圖書館中衍生焦慮情緒的因素，吾人亦可從圖書館讀者個人背景、圖書館情境及社會文化等三個層面來探討，以下分述之。

(一)圖書館讀者個人背景層面

面對同一情境，不同的個體是否會產生焦慮的情緒，從心理學的觀點而言是有個別差異的；換言之，有些讀者在圖書館中易衍生焦慮的情緒，而有些則否。一般而言，與圖書館讀者焦慮有關的個人背景層面因素，包括人格特質、性別、年齡、學歷、學習動機、教育程度、職業等。

其中，就人格特質的因素言之，有些圖書館讀者具有「特質焦慮」（Trait Anxiety）的傾向，無論在任何情境中總是覺得威脅的存在，而無法完全放鬆情緒，並會不時地感到焦慮。（註 25）而根據心理學家的研究，具A型人格特質（Type A Personality）的個體，事事追求完美與講究效率，對事與物的要求過於嚴格，挫折容忍力較低。（註26）此類型人格特質的讀者在利用圖書館過程中，若面對眾多的資訊感到無從著手，或覺得無論利用何種途徑皆無法找到資訊，因而產生不確定感，或檢索結果不如預期時，皆易激起焦慮的情緒。另外，具 T 型人格特質者富有冒險性並好追求新奇刺激的事物（註27），此類型的讀者若處於一個過於安靜且充滿秩序感的圖書館環境中，即可能感到焦慮不安。

另一方面，個體之自我概念與其整體經驗間不一致，亦會引發焦慮的情緒，亦即焦慮情緒的衍生乃是個體對自我的看法與眞實生活中的自我不符所致。（註28）例如，一位圖書館讀者自認爲資質普通，但其表現卻時常受他人的稱讚，因此，讀者會擔心資訊檢索的成果是否能達到他人對自己的期望，而感到焦慮不安。另外，

臺灣大學學術期刊資料庫

對自己有不合理期待與完美主義的讀者，在圖書館中亦較易有焦慮之現象；而自認個人能力很強之圖書館讀者，若在資訊檢索的過程中總達不到預期的結果，此種不一致的經驗亦易使讀者產生焦慮的情緒，亦即其焦慮情緒的產生來自於個體不合邏輯的思考方式，此即心理學家Ellis所提「焦慮係來自個體錯誤的信念」。（註29）

此外，根據鄭靜欣及林麗娟針對台北市立圖書館讀者的調查研究發現，年齡、職業等，亦爲影響讀者焦慮程度的個人背景因素，其研究發現年齡層在 41-55 歲之間的使用者爲最高焦慮群；而職業爲家庭管理的讀者，焦慮程度則在各職業別中居冠。（註30）

(二)圖書館情境層面

根據心理學家研究，情境焦慮（State Anxiety）係指由情境所引發的暫時性焦慮狀態，其焦慮情緒僅個體能感受與意識到情境中的威脅時才會呈現，一旦離開激起焦慮的情境，則個體的焦慮感會自然消失。（註31）而分析讀者利用圖書館的情境焦慮，可從圖書館及讀者兩方面探討。

第一，在圖書館方面，圖書館的硬體設備、館藏資源、服務項目及館員所構成的環境是讀者利用圖書館時情境的一部份。心理學家Horney曾提出所謂「基本焦慮」（Basic Anxiety）的觀念，認爲個體處於一個不安的環境中，會因而產生孤立、無助感及被敵意包圍等焦慮的感覺。（註32）因此，無論讀者面對圖書館陌生或具壓迫感的環境，或是面對不知從何著手之龐大、毫無頭緒的館藏資訊資源，亦或是因爲詢問館員、與館員溝通互動的過程中，有不安或不舒服的經驗（註33）；甚或是圖書館所提供的各項服務內容不符合讀者之需求，凡此種種所產生之不愉快的感覺或情緒反應等，皆是基本焦慮的範疇。

而當個體與他人之間的人際關係處於緊繃狀態，但個體又不得不面對如此的關係時，即易產生焦慮不安的感受。心理學家 Sullivan 主張，焦慮導因於人際間的衝突（註34），亦即焦慮的產生與人際中緊張的狀態有密切的相關。因此，不僅圖書館的硬體設備環境與讀者焦慮有關，相對地，圖書館的軟體---館員，亦是造成讀者情境焦慮的來源。準此，館員的人格特質、服務理念與態度及專業知能等，更是直接影響到接受服務之圖書館讀者。讀者在與館員互動的過程當中，館員的態度親切與否，是否能提供圖書館讀者專業、即時與適切的服務，在在關係著讀者在圖書館中的情緒感受。另外，圖書館的組織氣氛緊繃，連帶地會使讀者在圖書館中感到緊張不安。反之，圖書館組織的氣氛輕鬆愉快，讀者亦會感受此種氣氛而放鬆情緒。

第二，在圖書館讀者方面，讀者

臺灣大學學術期刊資料庫

使用圖書館的頻率、對圖書館環境之熟悉度、圖書館利用知能、需求動機、資訊搜尋的困難度、資訊素養能力等，亦是影響圖書館讀者是否產生焦慮情緒的原因。研究指出，愈常使用圖書館之讀者，對圖書館的資源與環境愈熟悉瞭解，對圖書館利用的知能愈豐富的讀者，在圖書館中感到焦慮的情況即可能較爲輕微。（註35）再者，讀者使用圖書館與資訊尋求的動機，亦會影響讀者焦慮的程度。當讀者必須使用圖書館搜集資訊，或使用圖書館的動機十分強烈且期望在圖書館中獲得大量有用的資訊時，讀者焦慮的程度即可能升高。同時，圖書館讀者需求資訊之搜尋困難度，以及讀者本身的資訊素養能力，對讀者焦慮的程度亦會有所影響。資訊搜尋難度愈高，讀者對搜尋結果愈有不確定感，亦即圖書館讀者擔心耗費時間在不熟悉之主題檢索上，而隨著檢索失敗，往往易引發讀者的焦慮與無助感。（註36）

(三)社會文化層面

個體生活於社會中，深受社會大環境變遷或同儕觀點的影響，由此而引發的焦慮現象稱之爲「社會焦慮」。（註37）而就社會文化層面而言，在大環境中，色情犯罪、暴力事件等社會問題，所引發之擔憂與焦慮，亦是圖書館讀者焦慮情緒來源之一。例如層出不窮的社會犯罪，易令讀者擔心圖書館內是否亦會發生犯罪行爲，或是處於圖書館較僻靜的角落即可能因擔心個人的人身安全問題而感到焦慮不安等，即屬於社會焦慮的範疇。而技術的創新、新科技的衝擊，亦易使圖書館讀者產生社會焦慮。例如圖書館全面使用自動化系統，或利用其他新科技提供服務，對圖書館讀者而言，新科技的使用引發讀者兩方面的焦慮。其一，爲了利用圖書館，讀者須重新學習適應新的科技，其二爲來自社會同儕團體的壓力，圖書館讀者擔心被他人發現自己不懂使用電腦而遭輕視，因而感到焦慮不安，研究發現尤其是成年讀者，對圖書館自動化的措施與設備不能適應所產生的無助、缺乏信心等焦慮情緒更是明顯。（註38）

伍、圖書館組織紓解圖書館讀者焦慮之道

綜觀上述讀者利用圖書館時衍生焦慮情緒之成因，圖書館組織可針對圖書館讀者個人背景、圖書館情境及社會文化等三個層面設計相關之因應措施，以協助讀者舒緩焦慮情緒。而其中圖書館讀者個人背景層面係屬讀者個人內在之因素，社會文化層面則屬外在之大環境因素，此二者固然皆非館員所能影響，然而若館員能瞭解二者與圖書館讀者焦慮情緒之關係，及認識潛在焦慮讀者群的特徵，當能預爲反應（Proactive），進而主動提供焦慮的讀者必要之協助，相信必有助於減輕圖書館讀者的焦慮情緒。另

臺灣大學學術期刊資料庫

外，圖書館情境層面則屬館員較能影響之外在因素，可經由適當的規劃而舒緩讀者在圖書館中可能衍生的焦慮情緒。以下提出數項圖書館組織舒緩讀者焦慮情緒之建議，供圖書資訊界參考。

(一)進行圖書館讀者心理與需求研究，提供個人化之讀者服務

圖書館爲提供適切的服務，必須先瞭解讀者之資訊使用行爲與心理需求，尤其不同讀者族群間需求的差異性亦應注意。Lee 即建議館員應設法了解圖書館讀者心理與個人特質的差異性所衍生不同之認知與思考模式，以便提供圖書館讀者適當之參考服務（註39），如此亦可降低讀者使用圖書館時，所可能產生的焦慮情緒。亦即圖書館讀者個人的人格特質，以及性別、年齡、教育程度、職業、所屬族群等因素，均可能使讀者在使用圖書館之過程中，產生焦慮的情緒感受。因此圖書館宜注意圖書館讀者的個別差異，瞭解讀者之個別需求，並提供個人化的讀者服務，滿足讀者因個別差異，所形成對不同資訊服務之不同需求，期能降低激發讀者在圖書館使用過程中形成焦慮感受的因素，進而使讀者能有愉快的圖書館使用經驗。

而圖書館讀者的焦慮，亦可能源自於對圖書館服務品質之不滿。例如雜亂的書架，平添讀者找書之困難，易引起圖書館讀者的焦慮不安。因此，紓解圖書館讀者焦慮情緒的方式之一，即是提升各項服務的品質，儘可能使圖書館讀者能簡易輕鬆地利用圖書館中各種服務與設施，且亦能快速地找到所需之資訊資源。準此，圖書館組織需針對所提供之各項服務，定期評估其使用情況與服務品質，掌握圖書館讀者在使用圖書館各項服務的過程中，所遭遇到之困難與需求，俾便立即尋求改善的方式，以提供讀者最適切之服務。

詳言之，時代不停地進步，圖書館讀者的需求亦隨之趨向多元，圖書館宜定期進行讀者調查研究，使圖書館更能從讀者的角度，看待讀者眞正的需要，設計出更貼近讀者之服務項目，將讀者至上的服務理念，落實在圖書館的館員服務態度、服務項目、以及服務環境中，如此當能使讀者在圖書館中可能遭遇到的情境焦慮得到舒緩。

(二)加強館員服務知能之訓練

館員的服務知能包括館員圖書資訊學的專業知能與人際溝通技巧。在面對圖書館讀者的困難與問題時，惟有對個人專業知能有信心的館員，方能從容不迫地提供專業的解答與協助，進而減少圖書館讀者產生無助的焦慮感。因此，圖書館組織應藉由提升館員之專業知能，使館員對本身所提供的服務更具信心。而館員與讀者間良好的人際互動是改善圖書館讀者焦慮情緒的關鍵因素（註40），亦即

臺灣大學學術期刊資料庫

館員藉由與圖書館讀者的互動，瞭解讀者的心理感受，並運用適當的溝通方式，方能滿足讀者的眞正需求，進而提供適宜的服務。相關研究指出，許多讀者在利用圖書館的過程中遭遇困難時，或因以往不愉快的圖書館利用經驗、或因擔心會中斷館員手上的工作、或因擔心所問的問題深度不足，而不願求教館員，甚或拒絕尋求館員之協助。（註 41）（註 42）因此，館員除了被動地等待圖書館讀者前來詢問外，更須營造親和的形象、發展走動式的服務，積極主動地接觸讀者，爲在圖書館中遭遇挫折的讀者提供必要的協助。

另外，人際間的互動是雙向的，館員行爲固然可能引發圖書館讀者的焦慮情緒，相對地，圖書館讀者亦可能影響館員的行爲或激發館員的焦慮情緒，使館員在與讀者的互動過程中，或不自覺地提高說話的音量，或是不自覺地由互動過程中退縮、抽離，以逃避此種不舒服的情境，或是改以更能取悅讀者的方式回應，以維持表面的和諧。因此對館員施行人際溝通技巧之訓練，使館員在面對圖書館讀者時，能更有效地運用溝通的技巧，化解圖書館讀者對館員造成之壓力，舒緩讀者與館員之間緊繃的關係，使館員能就讀者眞正之困難與問題，客觀地做出妥善的處理，進而達到圖書館讀者與館員雙贏之局面。

(三)提供人性化的圖書館環境與設施

圖書館的環境以及其中所有設備，皆是爲了服務讀者而存在。因此在圖書館環境及設備的規劃與營造上，除了功能取向外，更需考慮到人性化之設計層面。所謂人性化，是指在規劃環境與設施時，將生理、安全、社會、尊重與自我實現等圖書館讀者的基本需求，納爲重要的設計考量因素，使讀者處於此種環境中，能感受到圖書館服務讀者之熱誠，並覺得安全舒適與自在。例如，完善的樓層配置及標示系統、多樣化的說明手册、圖書館閱覽規則、政策及開放時間的明顯公告、身心障礙者專用設施及標示、女性讀者夜間安全照明等。如此一來，因圖書館環境問題而使讀者產生焦慮的機會，即能有效地降低，同時，亦可紓解攸關圖書館讀者人身安全等社會焦慮之問題。另外，圖書館中的組織氣氛，亦是間接影響圖書館讀者焦慮的原因。營造一個和諧的圖書館環境，從組織本身將輕鬆和緩的氣氛傳遞給讀者，使讀者覺得在圖書館中是受歡迎的，如此當可降低圖書館讀者因爲圖書館組織的緊繃關係而產生焦慮感受的機會。

(四)強化圖書館利用教育，因應圖書館讀者多元之學習風格

圖書館的讀者各有其學習風格，有些讀者對視覺上文字的呈現，特別地敏銳，習慣以視覺方式學習；有些

臺灣大學學術期刊資料庫

讀者則對聽覺上聲音的刺激，有較佳之接受度，習慣以聽覺的方式學習。圖書館利用教育宜考量讀者所習慣的學習方式，使讀者能採用最適合其個人的方式，吸收所需的資訊。因此，圖書館利用教育宜因應圖書館讀者不同的學習風格，發展多元形式的圖書館利用教育課程，滿足讀者的多元需求，亦即圖書館利用教育之規劃宜以圖書館讀者之學習風格爲基礎（Learning-styles-based），將資訊呈現之方式多元化（註43）（註44），於圖書館利用教育課程中加入影像、聲音形式之資訊，採取結合口語說明、視覺指引和動手學習等多元方式，以滿足聽覺型、視覺型、動覺型和觸覺型的圖書館讀者，協助減輕圖書館讀者焦慮之情緒。同時，圖書館利用教育除了教導讀者利用圖書館的知能外，亦應告知讀者在利用圖書館搜尋資料的過程中，適時尋求館員協助乃是成功利用圖書館的重要關鍵，使圖書館讀者瞭解搜尋過程中每個人皆有可能遭逢挫折，衍生焦慮的情緒，圖書館因而可藉此防範與舒緩讀者之焦慮情緒。

(五)充分運用媒體，加強圖書館之行銷工作

圖書館的讀者若對圖書館的環境、圖書館的服務項目、以及圖書館的館藏內容等愈熟悉，即愈能降低讀者因陌生、不確定感所產生之焦慮情緒。而圖書館行銷的工作，即爲使讀者認識圖書館極其重要之管道。一般而言，讀者首次利用圖書館時，大多缺乏有關圖書館的服務項目、館藏資源與設備使用方式等之瞭解。許多圖書館讀者固然瞭解圖書館是一個重要的資訊服務機構，然而卻不明白館員眞正的工作內容，甚或遭逢困難時，亦不知如何尋求協助。因此，充分利用媒體，無論是平面的文宣或電子式的互動網頁，積極主動地提供圖書館讀者對圖書館的環境及服務項目瞭解之機會，實爲圖書館在降低圖書館讀者焦慮情緒時所應採行的策略之一。

陸、結語

自1986年 Mellon 歸納圖書館的讀者產生焦慮情緒之成因以來，許多學者陸續致力於此方面之相關研究，圖書館讀者焦慮的議題乃逐漸成爲圖書資訊學者重視的一項研究領域。研究結果顯示讀者在圖書館環境中之情緒並非全然平和或愉悅的，而是可能陷於焦慮的情緒中。有關圖書館讀者焦慮情緒的成因，其一爲與圖書館讀者個人的心理特質及背景有關，換言之，某些族群的讀者在圖書館可能較易有焦慮的情緒，館員於接觸此類型的圖書館讀者時，即應以適當之溝通技巧，消除或減輕其可能之焦慮情緒；其二爲與圖書館情境有關者，如館內的環境、館規政策、館藏資源與設施、館員等，圖書館組織可經由良善的規劃及人員的訓練，減輕圖書館讀者由此層面之因素所引起的焦慮情

臺灣大學學術期刊資料庫

緒；其三則爲社會文化層面之因素，圖書館可經由觀察社會脈動而發現圖書館讀者關心的事務，進而安排適當的措施，以減輕圖書館讀者焦慮的情緒。

館員須能隨時體察圖書館讀者的心理，並適時調整館內設備與措施，方能營造一個使讀者免於焦慮的圖書館環境，因此，在紓解圖書館讀者焦慮情緒之過程中，館員扮演一個關鍵性的角色。然而，圖書資訊專業教育中向來較少開設圖書館讀者心理層面之相關課程，而一般館員對圖書館讀者心理與需求的議題，亦較少涉獵。爰此，建議各圖書資訊學相關系所宜增開此方面之課程，同時各類型之圖書館亦宜針對館員加強相關之教育訓練，如此圖書館方能提供讀者眞正需要的服務。

註釋

註 1：Carol Collier Kuhlthau, "Developing a Model of the Library Search Process: Cognitive and Affective Aspects," RQ 28:2 (Winter 1988): 236-241.

註 2：Anthony J. Onwuegbuzie, "Writing a Research Proposal: The Role of Library Anxiety, Statistics Anxiety, and Composition Anxiety," Library & Information Science Research 19:1 (Winter 1997): 5-33.

註 3：朱敬先，健康心理學（台北市：五南，民 81），頁 504-505。

註 4：李淑琦等，心理學與心理衛生（台北市：華杏，民 82），頁 286。

註 5：王鐘和等編輯，適應與心理衛生（台北市：大洋，民 69），頁 155。

註 6：Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao, and Sharon L. Bostick, Library Anxiety: Theory, Research, and Applications (Oxford: Scarecrow Press, 2004), 32.

註 7：Constance A. Mellon, "Library Anxiety: A Ground Theory and its Development," College & Research Libraries 47:2 (1986): 160-165.

註 8：Teresa Bungard, "Reducing Library Anxiety and Defining Teaching," Research Strategies 5 (Summer 1987): 146.

註 9：Qun G. Jiao, Anthony J. Onwuegbuzie, and Art A. Lichtenstien, "Library Anxiety: Characteristics of 'At-Risk' College Student," Library & Information Science Research 18:2 (Spring 1996): 152.

註 10：Qun G. Jiao and Anthony J. Onwuegbuzie, "Is Library Anxiety important?" Library Review 48:6 (1999): 278-282.

註 11：同註 6，頁 292。

註 12：同註 4，頁 295-296。

註 13：同註 2，頁 26。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 14：Constance A. Mellon, "Library Anxiety and the Non-Traditional Student," in Reaching and Teaching Diverse Library User Groups, ed. Teresa Mensching (Ann Arbor: Pierian Press, 1989), 78.

註 15：Lucy Harrison, "Stress Relief: Help for the Technophobic Patron from the Reference Desk, " Reference Librarian 69/70 (2000): 34.

註 16：Jane Keefer, "The Hungry Rats Syndrome: Library Anxiety, Information Literacy, and the Academic Reference Process," RQ 32: 3 (Spring 1993): 336-338.

註 17：Constance A. Mellon, "Attitudes: The Forgotten Dimension in Library Instruction," Library Journal 113 (September 1988): 138.

註 18：同註 17。

註 19：同註 8，頁 146-147。

註 20：Sharon Lee Bostick, "The Development and Validation of the Library Anxiety Scale" (Ph. D. diss., MIL Wayne State University, 1992), 56.

註 21：同註 2，頁 15-18.

註 22：同註 11，頁 39-54.

註 23：Beth L. Mark and Trudi E. Jacobson, "Teaching Anxious Students Skills for the Electronic Library," College Teaching 43:1 (1995): 28.

註 24：Qun G. Jiao and Anthony J. Onwuegbuzie , "The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Anxiety," Information Technology And Libraries 23: 4 (December 2004):139.

註 25：王以仁、林淑玲、與駱芳美合著，心理衛生與適應（台北市：心理，民 86），頁 106。

註 26：Ray H. Rosenman, Gary E. Swan, and Dorit Carmelli, "Definition, Assessment, and Evolution of the Type A Behavior Pattern," in Type A Behavior Pattern: Research, Theory, and Intervention, eds. B. Kent Houston and C. R. Snyder (New York: Wiley, 1988), 9-10.

註 27：蔡秀玲、楊智馨，情緒管理（台北市：楊智文化，民 88），頁 133。

註 28：同註 3，頁 504。

註 29：Albert Ellis, "Rational Psychotherapy and Individual Psychology," Journal of Individual Psychology 13 (1957): 38-44.

註 30：鄭靜欣、林麗娟，「圖書館自動化與讀者焦慮類型」，圖書與資訊學刊 25 期（民 87 年 5 月）：頁 20-21。

註 31：賴保禎等編，健康心理學（台北縣：國立空中大學，民 88），頁 318-319。

註 32：同註 27，頁 133-134。

註 33：同註 14，頁 77-81。

註 34：同註 4，頁 288。

註 35：同註 17，頁 137-139。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 36：同註 13，頁 30。

註 37：同註 30，頁 21。

註 38：同註 15，頁 33。

註 39：C. A. Lee, "Characteristics of Generation X and Implications for Reference Services and the Job Search," The Reference Librarian 55 (1996): 51-59.

註 40：Lynn Westbrook and Sharon DeDecker, "Supporting User Needs and Skills to Minimize Library Anxiety: Consideration for Academic Libraries," The Reference Librarian 40 (1993): 49-50.

註 41：Philip J. Egan, "Bridging the Gap between the Student and the Library," College Teaching 40:2 (1992): 67.

註 42：Mary Jane Swope and Jeffrey Katzer, "Why Do Not They Ask Questions," RQ 12:2 (Winter 1972): 164.

註 43：同註 40，頁 48。

註 44：Anthony J. Onwuegbuzie and Qun G. Jiao, "The Relationship between Library Anxiety and Learning Styles among Graduate Students: Implications for Library Instructions," Library & Information Science Research 20:3 (1998): 244-245.

臺灣大學學術期刊資料庫