

謝辭

經歷這麼漫長的煎熬，終於寫到謝辭了。這本論文的完成，首先要感謝指導教授—林呈潢老師，在擬定題目、文獻蒐集，以及撰寫論文等過程中，悉心指導，給予我莫大的協助。更要感謝莊道明老師與陳書梅老師給予我諸多寶貴的建議，使這本論文能更臻完善，也很感謝靜宜、小童與懷綸三位助教們的關懷及照顧，使我更融入研究所生活。

感謝協助發放問卷的各個公共圖書館的館員以及我的朋友群，包括慶隆、國禎學弟、士涵、淑錦阿姨、昆賢、倍華、郁璋、聖穎、建誠、志明、麗玲阿姨、宏德叔叔、美芬阿姨、仁美阿姨、慧珊、國裕等等，特別感謝桃園縣政府文化局圖書館—邱惠伶女士，以及連江縣政府文化局附屬圖書館—陳華琴女士，熱心協助問卷的發放以及讀者的填寫，同時也非常感謝撥空接受訪談以及填答問卷的受訪者們，有你們的幫忙，讓我順利完成論文。

研究所求學與撰寫論文的過程中，好朋友永藝、萱菲、靖元總是在我為論文焦慮、煩躁時，聽我發牢騷。也很感謝研究所的同學及學長姊、學弟妹們，特別是沛君、思瑋、淑慧、錦姿、詩孟、秉憲、彥銘、哲維、雅靖、昱任、家錡等，一起討論，彼此互相勉勵、加油打氣，給予我極大的鼓勵，讓我在煩悶的情緒中，得以舒緩及放鬆。研究所的生涯當中，要感謝的人太多了，無法一一列出，總之，非常感謝所有相處以及陪伴我的人。

最感謝的莫過於我最重要的家人與親戚。謝謝阿嬤、阿爸跟阿母讓我求學過程無後顧之憂，姑姑、表哥、堂妹對我的關懷與幫助，以及謝謝兩位可愛的妹妹，無時無刻包容我這位任性的大姊。

謹以此篇論文獻給所有關愛我的人。

鄭伊婷 謹致

102年4月

摘要

本研究主要目的在探討公共圖書館的讀者焦慮來源，以及讀者焦慮與讀者屬性、圖書館使用、不同區域及不同層級的圖書館等變項與讀者焦慮程度之關係。研究對象為我國公共圖書館的讀者。研究透過初步的訪談後再參考其他研究者的問卷，設計出我國公共圖書館讀者焦慮及圖書館使用問卷，共有 52 題關於讀者焦慮相關問題，以及讀者的屬性，包括性別、年齡、職業、圖書館的使用、不同區域及層級的圖書館讀者焦慮情形等作為研究之觀察變項。總計回收 756 份有效問卷。本研究結果發現：

- 一、我國公共圖書館的焦慮因素主要為圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙、圖書館的科技障礙。
- 二、公共圖書館讀者的年齡、職業與讀者焦慮有顯著差異
- 三、讀者使用圖書館頻率與讀者焦慮有顯著差異。
- 四、讀者使用圖書館目的與讀者焦慮有顯著差異。
- 五、不同區域的公共圖書館讀者與「情感表達障礙」及「圖書館的設備障礙」有達到顯著差異。
- 六、不同層級的公共圖書館讀者與「圖書館的認知障礙」有達到顯著差異。

關鍵詞：讀者焦慮、公共圖書館、圖書館利用教育、圖書館使用

Abstract

The purpose of this study is to examine the cause of library anxiety with public library users, and the relationship between library anxiety and personal background, library using, different area and level of libraries. Subjects were public library users in different counties in Taiwan. It is divided into four areas of northern, central, southern and eastern in Taiwanese libraries, and then took sample survey from 25 public libraries in these four areas. By interviewing and referring to other questionnaires, the questionnaire of library anxiety and library using were designed. 52 questions related to library anxiety questions and reader's age, occupations were included in the questionnaire. Moreover, different areas and levels of the library using situations were also used as the observed variables. There were 756 valid questionnaires totally.

The results showed that :

1. The main factors of the library anxiety in the public library are the barrier of resource, facility and technology.
2. The library anxiety had significantly difference between public library users' age and career.
3. There is a significant different between the frequency of library using and library anxiety.
4. The library anxiety had significant difference in the purpose of library using.
5. Different arrears of public library users had significant related to barrier of facility and affective barrier.
6. Different level of library users had significant related to barrier of knowledge.

Keywords : *Library Anxiety, Public Library User, Library Instruction, Library Use*

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的及問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	5
第四節 名詞解釋.....	6
第二章 文獻探討	7
第一節 焦慮與焦慮之類型.....	7
第二節 讀者焦慮之意義與特性.....	15
第三節 讀者焦慮構成因素.....	20
第三章 研究方法與步驟	61
第一節 研究設計.....	61
第二節 研究工具.....	66
第三節 研究對象.....	84
第四節 研究步驟.....	87
第四章 研究結果與分析	89
第一節 訪談結果分析.....	89
第二節 問卷調查屬性分析.....	100
第三節 我國公共圖書館讀者焦慮因素之分析.....	107
第四節 讀者屬性與讀者焦慮因素之關係.....	124
第五節 圖書館使用與讀者焦慮因素之關係.....	133
第六節 綜合討論.....	158
第五章 結論與建議	167
第一節 結論.....	167
第二節 建議.....	170
參考文獻	173
附錄一	181
附錄二	185
附錄三	193

圖目次

圖 2-1 ISP MODEL	28
圖 2-2 特質-情境-環境模式.....	29
圖 2-3 焦慮-期望調節模式.....	30
圖 2-4 讀者焦慮因素概念性架構	50
圖 3-1 本研究之研究架構圖	62
圖 3-2 研究實施步驟流程	88



表目次

表 2-1 資訊檢索過程模式.....	27
表 2-2 讀者焦慮之博碩士論文相關研究彙整	36
表 2-3 讀者焦慮因素.....	39
表 2-4 讀者焦慮之來源分類.....	42
表 2-5 讀者焦慮因素總表.....	47
表 2-6 讀者焦慮因素名詞統整.....	59
表 3-1 受訪者之背景資料	67
表 3-2 問卷題目來源	69
表 3-3 問卷架構圖	74
表 3-4 前測問卷之修改	76
表 3-5 各因素題目更改	79
表 3-6 問卷之正反向題題號	81
表 3-7 相關係數的強度大小與意義	82
表 3-8 臺灣公共圖書館分布	86
表 4-1 性別之統計表	100
表 4-2 年齡別之次數分配表	101
表 4-3 職業別之次數分配表	101
表 4-4 不同區域之次數分配表	102
表 4-5 圖書館使用頻率之次數分配表	103
表 4-6 圖書館利用教育課程的參與之次數分配表	103
表 4-7 不同層級之次數分配表.....	104
表 4-8 使用圖書館目的之次數分配表.....	105
表 4-9 使用圖書館找資料時情緒反應之次數分配表.....	105
表 4-10 基本資料變項中的眾數	106
表 4-11 各縣市問卷樣本數.....	108
表 4-12 讀者焦慮因素之信度分析.....	109
表 4-13 讀者焦慮因素之描述性統計表.....	111
表 4-14 各因素中平均數大於4之題目	113
表 4-15 讀者焦慮因素之相關分析	114
表 4-16 讀者焦慮因素各因素及單題之描述統計表	115
表 4-17 館員障礙之次數分配表	116
表 4-18 情感表達障礙之次數分配表	117
表 4-19 圖書館的環境舒適障礙之次數分配表	118
表 4-20 圖書館的認知障礙之次數分配表	119

表 4-21 圖書館政策障礙之次數分配表	120
表 4-22 圖書館的資源障礙之次數分配表	121
表 4-23 圖書館的設備障礙之次數分配表	122
表 4-24 圖書館的科技障礙之次數分配表	123
表 4-25 性別與整體讀者焦慮因素之 t 檢定分析	124
表 4-26 年齡別與讀者焦慮各因素之變異數分析表	126
表 4-27 職業別與讀者焦慮各因素之變異數分析表	128
表 4-28 區域別與讀者焦慮各因素之變異數分析表	130
表 4-29 層級與與讀者焦慮各因素之變異數分析表	132
表 4-30 使用圖書館頻率之描述性統計表	133
表 4-31 使用圖書館頻率與讀者焦慮之統計摘要表	135
表 4-32 利用教育的參與與讀者焦慮之統計摘要表	136
表 4-33 受訪者之使用圖書館目的	137
表 4-34 使用圖書館目的-借書、還書之統計摘要表	138
表 4-35 使用圖書館目的-查詢館藏資料之統計摘要表	139
表 4-36 使用圖書館目的-閱讀報紙之統計摘要表	140
表 4-37 使用圖書館目的-使用電腦瀏覽網頁之統計摘要表	140
表 4-38 使用圖書館目的-使用多媒體資料之統計摘要表	141
表 4-39 使用圖書館目的-為考試或報告找尋資料之統計摘要表	142
表 4-40 使用圖書館目的-使用自修室自修之統計摘要表	143
表 4-41 使用圖書館目的-使用電子資料庫或電子資源之統計摘要表	144
表 4-42 使用圖書館目的-閱讀期刊(雜誌)之統計摘要表	145
表 4-43 使用圖書館目的-閱讀圖書之統計摘要表	146
表 4-44 使用圖書館目的與讀者焦慮因素之分析	148
表 4-45 情緒反應-有自信之統計摘要表	149
表 4-46 情緒反應-很自在之統計摘要表	150
表 4-47 情緒反應-平常心之統計摘要表	151
表 4-48 情緒反應-很輕鬆之統計摘要表	152
表 4-49 情緒反應-無所謂之統計摘要表	152
表 4-50 情緒反應-很緊張之統計摘要表	153
表 4-51 情緒反應-有壓力之統計摘要表	154
表 4-52 情緒反應-很沮喪之統計摘要表	155
表 4-53 情緒反應-很著急之統計摘要表	156

第一章 緒論

第一節 研究動機

現今資訊及科技潮流的趨勢，圖書館的作業方式及提供的服務也大幅改變。圖書館的館藏及資源大多以電子化、數位化，在不同的資訊取得管道之下，讀者在找尋所需的資源時，需要接受更多的挑戰，因而容易產生焦慮的現象。焦慮 (Anxiety) 是由緊張、不安、焦急、憂慮、恐懼等感受交織而成的情緒狀態 (張春興, 2003)。人們在使用圖書館查詢資料或學習新知、對圖書館的環境不熟悉或不知如何使用圖書館資源，甚至找不到所需書籍或資料都可能產生焦慮的現象，進而影響到讀者使用圖書館的意願。

如何降低使用圖書館產生的焦慮現象，使讀者使用圖書館時更能順利的達成任務或預期目標，有賴於圖書館對讀者負面情緒的了解及良好的因應策略。使讀者不致因圖書館環境、館員、館藏、館舍或設備而產生負面的情緒。Mellon(1986)的研究中首次提出「讀者焦慮」(Library Anxiety)一詞，明確說明造成讀者焦慮的原因。Bostick(1992)繼Mellon研究，認為讀者使用圖書館的焦慮主要有五個原因，分別為圖書館館員障礙(Barriers with Staff)、情感表達障礙(Affective Barriers)、圖書館舒適障礙(Comfort with The Library)、對圖書館了解的障礙(Knowledge of The Library)，以及機械設備障礙(Mechanical Barriers)。然而，國外的研究中，對於讀者焦慮現象，仍抱持著質疑態度。Mellon認為，圖書館應注重探求讀者需求，研究人們在圖書館內試圖達成資訊需求的感受 (Mellon, 1986)。或者，此現象只是一般的焦慮情形，與圖書館使用經驗無關(Jiao & Onwuegbuzie, 2001)。Anwar et al. (2004)亦指出有必要針對各種文化以及教育方面做讀者焦慮相關因素的研究。

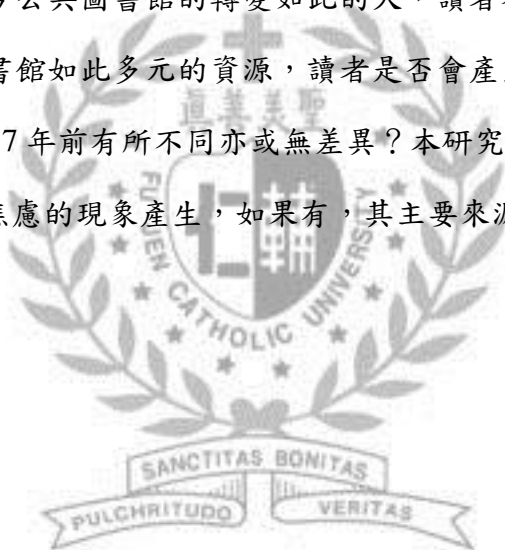
透過國內外的資料庫可得知，以 Web of Science 資料庫為例，截至 2013 年 1

月，以“Topic”為檢索途徑，再以“Library Anxiety”為檢索詞，共得到 61 篇相關文獻：以大學圖書館作探討的研究共有 34 篇、公共圖書館有 1 篇、其他相關研究有 17 篇，以及 9 篇博碩士論文。大陸地區則以中國知識資料總庫做檢索，共得到 36 篇相關文獻，其中對國外研究成果的論述有 8 篇，探討大學的讀者焦慮有 17 篇，公共圖書館則僅有 2 篇，其他相關研究為 9 篇。我國以臺灣期刊論文索引及臺灣博碩士論文資料庫為主，並以“讀者焦慮”或“圖書館焦慮”做檢索，共得到 9 篇期刊論文，包括 6 篇相關的期刊文獻資料，以及 4 篇碩士論文研究。僅有一篇碩士論文以公共圖書館為研究對象，其餘皆為大學圖書館。由此顯示讀者焦慮議題仍未廣泛受到重視。

國內關於讀者焦慮之研究中（鄭靜欣，1996；張慧瑾，2005；黃于倩，2006；何怡臻，2008），唯獨 1996 年鄭靜欣以臺北市立圖書館作為公共圖書館讀者焦慮研究之對象，其餘研究者皆以大學圖書館為主。2006 年陳書梅深入探討圖書館讀者焦慮情緒探析之研究內容，認為讀者在圖書館環境中之情緒並非全然是平和或愉悅的，而是陷於焦慮的情緒中，因而影響其利用圖書館的意願及效能，不應忽視焦慮情緒對讀者利用圖書館之影響（陳書梅，2006）。在 2011 年，同一研究者針對讀者負面情緒類型與成因做質性研究，研究結果將負面情緒歸類為七大類，其中的第二類即為焦慮，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（陳書梅，2011），上述的研究皆在了解讀者在使用圖書館時會產生那些負面的情緒。大陸地區陸續也有進行讀者焦慮相關研究，其中，賀偉(2008)不僅將 Bostick 的量表翻譯成中文，並以吉林大學的學生為研究對象，訂定出適合中國大陸文化的焦慮量表。後續越來越多學者利用賀偉的焦慮量表針對讀者焦慮做相關研究(史全胜、馬惠霞，2010；王遠庫，2011；田亞玲、易紅，2011；曹紅院、何征強、尹才榮，2011)。從這些相關的研究中可得知讀者在使用圖書館時，有焦慮的現象產生，但大多的研究皆以大學圖書館為主，鮮少以其他類型的圖書館讀者為研究對象，例如公共

圖書館。讀者焦慮現象只發生在大學圖書館的讀者當中？還是公共圖書館的讀者也會有焦慮的現象呢？

我國圖書館的環境發展有巨大的改變，由原來注重實體圖書館，發展到現在的複合式圖書館的新局面，另外，讀者的資訊檢索習慣也正悄然的改變著，更多的讀者傾向於由網際網路獲取電子資源。對於這些新變化，讀者對圖書館變得越來越陌生，在使用圖書館過程中焦慮因素以及焦慮程度必會和以往有所不同。再加上近年，政府積極推動文化建設，公共圖書館儼然成為民眾終身教育最佳場所，不論是館設空間的改造、資源的多元化與增廣、服務水準提升，都與十年前不可同日而語。現今公共圖書館的轉變如此的大，讀者在使用圖書館的情形是否跟著轉變？面對圖書館如此多元的資源，讀者是否會產生負面的情緒？讀者的讀者焦慮情形是否與 17 年前有所不同亦或無差異？本研究試著探討讀者在使用公共圖書館是否有讀者焦慮的現象產生，如果有，其主要來源及影響因素為何？



第二節 研究目的及問題

根據上述動機，本研究主要目的為：

- 一、探討我國公共圖書館讀者焦慮之來源。
- 二、探討公共圖書館讀者屬性與讀者焦慮的差異性。
- 三、探討公共圖書館讀者圖書館使用與讀者焦慮的差異性。
- 四、探討不同區域的公共圖書館與讀者焦慮的差異性。
- 五、探討不同層級的公共圖書館與讀者焦慮的差異性。

由上述的研究目的，提出以下的研究問題：

- 一、我國公共圖書館讀者焦慮之來源。
 1. 影響我國公共圖書館讀者焦慮之主要因素為何？
- 二、探討公共圖書館讀者屬性與讀者焦慮的差異性。
 1. 性別與讀者焦慮的關係為何？
 2. 年齡別與讀者焦慮的關係為何？
 3. 職業別與讀者焦慮的關係為何？
- 三、探討公共圖書館讀者圖書館使用與讀者焦慮的差異性。
 1. 使用圖書館頻率與讀者焦慮的關係為何？
 2. 使用圖書館目的與讀者焦慮的關係為何？
 3. 圖書館利用教育的參與與讀者焦慮的關係為何？
- 四、探討不同區域的公共圖書館與讀者焦慮的差異性。
 1. 區域與公共圖書館之讀者焦慮的關係為何？
- 五、探討不同層級的公共圖書館與讀者焦慮的差異性。
 1. 不同層級公共圖書館其讀者焦慮的關係為何？

第三節 研究範圍與限制

本研究針對公共圖書館讀者之讀者焦慮情況進行探討，主要研究範圍與限制說明如下：

- 一、本研究對象主要以使用公共圖書館的讀者。
- 二、本研究僅探討讀者焦慮的情形與層面，對於讀者焦慮所引起生理、心理症狀及社會影響不深入研究。



第四節 名詞解釋

一、讀者焦慮(Library Anxiety)

讀者焦慮是指當讀者在利用圖書館或是在思考如何使用圖書館的過程中，所產生的一種不舒服的感覺或情感上的負面情緒。這種負面的情緒指的是害怕、挫敗、無助感、困惑、無知的恐懼等內心的感受(Mellon, 1986)。讀者焦慮即為圖書館讀者的焦慮，也就是指讀者在使用圖書館時產生的焦慮情形，意即讀者焦慮。

本研究當中以讀者焦慮代替圖書館焦慮一詞。

二、圖書館利用教育(Library Instruction)

利用教育是指圖書館對潛在和現在的讀者，給予資訊知識和資訊技能的教育。也就是教育圖書館使用者利用圖書館，使他們從圖書館保存或擁有的文獻資料中得到最大的利益，其內容有使讀者熟悉各種技巧與方法，從而引導他們獲得各種文獻中的知識。

三、公共圖書館(Public Library)

公共圖書館指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館(圖書館法，2001)。公共圖書館之分類有(一)國立圖書館、(二)直轄市立圖書館、(三)縣（市）立圖書館及縣（市）文化局（中心）圖書館（以下簡稱縣市圖書館）、(四)鄉（鎮、市）立圖書館（以下簡稱鄉鎮圖書館）

本研究以國立圖書館、直轄市立圖書館以及縣市圖書館為主要研究範圍。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討讀者在使用公共圖書館時是否產生焦慮的現象。為達成研究目的，本章分別以焦慮與焦慮之類型、讀者焦慮之意義與特性進行回顧，再由讀者焦慮的構成因素和讀者焦慮之博碩士論文相關研究分析作為理論架構，探討讀者焦慮對讀者的影響因素為何。

第一節 焦慮與焦慮之類型

本節主要是從各種不同的角度來探討焦慮的意涵，焦慮所產生的因素以及類型。當焦慮發生時有何種現象產生？除了一般的焦慮現象還有哪些特別的焦慮情況？以及如何減緩焦慮的方法。

一、焦慮的意義

從心理學的角度來說，焦慮（Anxiety）一詞源自於拉丁文 *Anxius*，意謂「窒息」，因為焦慮會令人喘不過氣、心煩氣躁、沮喪不已。焦慮是從原始的恐懼狀態衍生出來的情緒。若從變態心理學的角度來看，焦慮是擔心可能發生危險的一般感受（Butcher, Carson & Mineka, 2003）。焦慮是一種處於心理狀態的不安和恐懼，與焦慮最大不同點在於，恐懼是針對特定危險的反應，而焦慮則是非特定的、模糊地和無對象的。焦慮通常是面對危險時的不確定感與無助感。Rollo（2004）也認為焦慮是因為某種價值受到威脅時所引發的不安，而這個價值則被個人視為是他存在的根本。從醫學臨床的觀點對焦慮做描述，將焦慮看作是帶有不愉快情緒的正常反應，包含著危險、威脅和需要特別努力但對此又無能為力的強烈預期感（Strongman, 1987）。也有學者認為焦慮指的是一種非特定的不知所以然或不愉快

的情緒狀態，並且常伴隨著某種生理反應（朱敬先，1992，轉引自陳書梅，2006），同時也是個體由於預期不能達到目標，致使其自尊心、自信心受挫，或使其失敗感、內疚感增加而形成的緊張不安，帶有恐懼感的情緒狀態（王海霞、周新霞、徐建平，2005），對於可能會發生的危險或威脅出現掛心或擔憂的現象（Paul Foxman, 2004/2005），並經過評斷後感到害怕而產生的一種精神方面的反應（Fossum, 1993）。由此可知，焦慮的基本層面顯然是在於「不確定性」，對當事人而言，焦慮的起源是不清楚或不明確的。截至目前為止，焦慮還沒有一個很精確的定義，僅能說焦慮發生時，會伴隨著沉思、不安、焦急、緊張、害怕、慌張、憂慮等情緒狀態。

一般而言，焦慮的現象有很多種情況產生。對焦慮而言，一般人常常無法清楚地界定什麼是危險。直覺上，焦慮似乎是經歷一種不愉快的內在狀態，預期某些可怕的事情會發生，但卻無法從真實的環境中預測（Butcher, Carson & Mineka, 2003）。有些人只要在密閉的空間中就會有焦慮的情形、有些人則是曾有過負面的經驗，當再度遇到相同的事物或環境時，便會產生焦慮。心理學家張春興（2003）認為無論是個體外在的刺激或個人緊張的內在心理狀態所構成的挫折，都會對個體構成情緒上的打擊跟威脅，因而使個體在情緒上表現出不愉快甚至痛苦的反應，終而形成一種緊張、不安、恐懼的情緒現象，這種情緒即為焦慮。它通常也發生於個體追求目標之活動受到嚴重阻撓時，所引發此種感受（陳書梅，2006）。然而，恐懼也被視為焦慮之一，感到恐懼的人所表現的焦慮乃是由特定的對象或情境所引起。即使當事人明知不會受到傷害，但仍然無法控制自己的恐懼情緒，就會產生焦慮反應。儘管如此，焦慮具有驅動的力量，雖然焦慮程度高會影響注意力集中，使的記憶力下降，倘若沒有焦慮，往往會缺乏學習的動機。因此，焦慮可以與廣泛的新刺激或事件相互連結，且似乎是人類處境無法避免的一部分（Strongman, 2002）。由於它是人類無法避免的情緒反應之一，因此在任何時間與任何事情，都會引起焦慮的反應，然而生理敏感、人格特質以及壓力等都是形成

焦慮的原因之一 (Paul Foxman, 2002)。

二、焦慮的原因

每當人處於無助狀態中，焦慮便會產生 (Spielberger, 1966; Strongman, 1987; Paul Foxman, 2002)。國外對焦慮的研究中時常探討著焦慮是否是學習而來的？Rollo (2004) 認為面對焦慮的能力並非學習而來，也就是說焦慮是很正常的情緒反應之一，每個人在關鍵價值受到威脅的處境下，都會有焦慮的經驗。焦慮產生的原因眾說紛紜，沒有一定的答案。Martin (1990) 認為焦慮的原因一方面是個體的發展，另一方面則是文化和社群所造成。

(一)個體發展

個體的發展則是每個人都是獨特的個體，有別於其他人，但只有在社會網路的人際互動中，自我與人格的發展才能得到發揮。假若受到障礙或期望與現實有所落差，都會造成心理衝突，最終導致焦慮產生。換句話說，個體是生活在社會群體之中，當個人的能力不足或與他人相較之下不如他人，焦慮便油然而生。若從生理要素來看，包含先天特質，例如：敏感的性情或氣質。敏感的性情（包含對於刺激的高敏感度，如：燈光、情緒反應等），會使人們成為焦慮的高危險群 (Fossum, 1993)。而人格特質會在性情和早期生活經驗交互作用時發展出來。如果性情包含上述的生理敏感在內，再加上某些早期生活經驗的影響，很可能就會發展出特定人格特質 (Paul Foxman, 2002)。常見的焦慮人格特質包括有：1.強烈的責任感 2.很高的自我要求 3.無法放鬆 4.傾向於取悅他人 5.不能明確表明自己的想法 6.對於他人的批評或拒絕過於敏感，以及 7.容易擔心等 (Strongman, 1987)。這些人格特質，只表示容易出現焦慮，但真正產生焦慮情緒反應的時間，還必須取決於承受壓力的程度，而且焦慮的情況也會隨著壓力的增減而有所改變。因此壓力對於具有「焦慮人格特質」的人們影響很大。這些人很容易就會對壓力產生

誇張且強烈的反應，因為他們擔心自己的反應，或是因為無法放鬆或恢復而拉長承受壓力的時間。長期累積下來，焦慮的情形會更加的嚴重，甚至會產生逃避焦慮的現象發生。人格特質因素也與 Strongman (1987) 提到焦慮的因素相同。Strongman 將焦慮的因素分為兩種，特質焦慮與狀態焦慮。特質焦慮是指在個體中的人格特徵，是穩定的、個人差異。而狀態焦慮則指一個暫時的、具波動性的狀態。

Spielberger (1966, 轉引自 Strongman, 1987) 提出焦慮的特質-狀態理論。焦慮作為一種狀態，隨著自主神經系統地喚醒，表現為對憂慮和緊張的主觀的、有意識的情感。焦慮作為一種人格特質，更像一種動機或學習得到的行為傾向，似乎是預先安排了對威脅環境的知覺和預先安排了對這些威脅情境的不適當的反應。焦慮特質反映著過去的經驗感受，這些體驗的感受在過去對決定焦慮傾向的個人差異是有影響的。焦慮特質的程度高低會影響某些焦慮狀態的反應，這種反應取決於情境的因素。然而焦慮狀態則包含著 1. 一個外部刺激或內部刺激。2. 如果存在著對危險或威脅的認知，便會產生焦慮狀態。3. 感覺和認知的反應會使焦慮狀態產生一連串行為以應付或避免危險的情況發生。4. 認知的或動機的防禦過程經過改變，在降低焦慮狀態方面是有效果的。

(二)文化和社群

文化和社群因素當中，文化會影響個人的人格狀態，亦即個人競爭的野心。西方文化中的個人，凡是遇上威脅到個體的目標事物，便將引發焦慮 (Martin, 1990)。因為它威脅到人格存在所抱持的重大價值，也就是威脅到個體根本價值和個人名望。當研究者認為當前焦慮普遍存在的原因，就在於潛藏現代文化之下的價值與標準本身受到了威脅 (Paul Foxman, 2002)。

偏差心理學當中，Barlow (1991) 認為焦慮相較於害怕而言是一種複雜的情緒組合，產生焦慮的原因可分為三種：1. 認知/主觀因素 2. 生理因素 3. 行為因素。

認知/主觀因素包括負向心情、擔心未來可能的威脅或危險、自我偏見，以及無法預測未來的威脅或控制它發生的感覺。在生理方面，包含長期過度的激起狀態，可能是反映在處理危險的預備狀態。行為層面則是強烈避開危險或脅迫情境的傾向，但並沒有立即衝動的逃開與焦慮有關的害怕情形。

三、焦慮的類型

焦慮的類型各家說法分歧不一。Spielberger (1966, 轉引自黃于倩, 2006) 將焦慮區分為情境焦慮 (State Anxiety) 以及特質焦慮 (Trait Anxiety) 二種，除此之外第三種焦慮類型則為學術相關焦慮 (Academic-Related Anxiety) (Jiao & Onwuegbuzie, 2004; Rollo, 2004; 賀佛, 2005)，茲說明如下：

(一) 情境焦慮 (State Anxiety)

情境的重要性在於，它會引發個體內在的心理衝突，會產生焦慮通常是因為內在衝突與外在的刺激而引起 (Rollo, 2004)。焦慮的反應因情境而不同，屬於暫時的情緒狀態，指個人在特殊情況下，主觀的感受到緊張和憂慮，並提高自主神經系統活動。在不同的情境下，會有不同焦慮程度的感受。伴隨著不同的情境、不同時間及空間，會有不同的感受及強度。當個體感到危險或壓力時，會有不愉快的內在反應，因外在的危險或威脅而產生的焦慮，已警告個體必須做出必要的反應，通常在情境或壓力解除後，焦慮隨之消失 (鍾思嘉、龍長風, 1984, 轉引自何怡臻, 2008)。

(二) 特質焦慮 (Trait Anxiety)

特質焦慮則是指一種穩定的個人焦慮傾向，意即個人會不時的感受到外在環境的威脅感存在的一種人格特質。普遍來說，特質焦慮高的人比特質焦慮低的人在壓力情境中感受到較強烈的情境焦慮 (吳明隆, 1996; 鍾思嘉、龍長風,

1984，轉引自黃于倩，2006)。

(三)學術相關焦慮 (Academic-Related Anxiety)

除了上述的兩種焦慮類型外，另有發生在學術環境中的學術相關焦慮 (Academic-Related Anxiety)。學術焦慮通常被認為在學習或學術研究過程中所遇到的各種焦急、恐懼、擔心、害怕等心理障礙 (賀佛，2005)，包括考試焦慮 (Test Anxiety)、電腦焦慮 (Computer Anxiety)、數學焦慮 (Math Anxiety)、統計焦慮 (Statistics Anxiety)、資訊焦慮 (Information Anxiety)、以及寫作焦慮 (Writing Anxiety)、外語焦慮 (Foreign Language Anxiety)、讀者焦慮 (Library Anxiety) 等。尤其以讀者焦慮在大學生的學習過程中是最普遍遇到的困難，因為每一位學生在學習的過程中都需要使用到圖書館，但卻時常無法有效的使用圖書館資源 (Jiao & Onwuegbuzie, 2004)。

四、焦慮的特徵與減緩焦慮之方法

(一)焦慮的特徵

當焦慮的情形產生時，很多人會選擇逃避的方式。逃避焦慮的方式為：合理化、否定它、麻木自己、避免可能會產生焦慮的思想、感受及情境。有的人會刻意否認焦慮的存在，但這種方法並不會使焦慮的現象有所改變，只會暫時性的忽略此種負面的感受，但它所引發的焦慮特徵仍然持續發生 (Horney, 1994)，焦慮的特徵可分為兩種，分別為生理現象與心理現象。

1.生理現象

藉由毫不關心地忽略它來嘗試消除恐懼，換言之，把焦慮從意識上排除出去，所呈現的就是恐懼或焦慮不安所伴隨的生理現象，通常此種現象都會維持一段時間，例如發抖、冒冷汗、心跳加速等。當再次遇到相同情境時，此焦慮特徵會再度復發 (Horney, 1994)。

2.心理現象

心理方面是一種煩躁不安的感覺。有些人則是會選擇逃避所有可能產生不安的情境、思維或感覺。因為當事人可能明瞭焦慮的存在，並刻意地逃避它，(Strongman, 1987)。例如有懼高症的人，會避免自己涉身於使自己產生焦慮或害怕的環境中。還有人是以麻木自己、視而不見的心態來逃避焦慮所帶來的負面情緒，通常是有意識地藉由某種情境或因素讓當事人忽略焦慮的感覺。例如投身於工作中，拼命努力工作，或投身於社會活動之中 (Martin, 1990)。

(二) 減緩焦慮的方法

焦慮有它的作用，保護個體免於帶來相同威脅的危險。焦慮無所不在，正因為察覺到人類隨時要直接面對外在或內在的因素的衝突或改變，因此，無論如何，當一個人面對某種外在情境或刺激，與他所認同之價值有所衝突時，便會有焦慮的產生。焦慮無法避免，卻可以降低。焦慮通常也是個人人格或人際關係出了問題的警示訊號，可被視為解決該問題的內在心理表徵 (Strongman, 2002)。與焦慮相處的建設性方法便是學習與它共處。有意識的焦慮雖然比較痛苦，但是它可用來整合自我。勇敢面對自己的焦慮，適當調整自己的心態和處理事情的方式，對降低及減緩焦慮感有很大的幫助。一般來說，日常行為中多半是為了降低或減緩焦慮，方法便是確定自己能掌控的情勢，避免可能會製造焦慮的情境 (Horney, 1994; Martin, 1990; Strongman, 1987)。提高自己的能力與知識，並對自己所能要有自信心，提升自信心，提高自身競爭力，亦是降低焦慮的一個重要方法。Rollo 在 2004 年提到減緩焦慮的方法則是把焦慮本身當作是一種防衛。焦慮和表現的焦慮都是為了避免衝突，而採取柔弱的姿態，則會避免對自身的傷害。

解決導致焦慮問題的方法，心理治療學派共同支持兩種方式為：察覺的擴張和重新教育。

1. 察覺的擴張

察覺的擴張是個人了解受威脅的是什麼價值，並逐漸察覺自己目標之間的衝突，以及這些衝突是如何發展起來的。

2. 重新教育

重新教育則是當事人重新安排自己的目標，做出價值的選擇，然後負責任且務實地逐步達成這些目標。

焦慮並非來自不當的學習過程，反而來自對危險情境的務實評估（Rubin, 1986）。一個人若能夠在日常生活焦慮出現時，建設性地面對它，便能夠避免導致日後因焦慮產生的壓抑與退縮行為。Rubin(1986)也發現到焦慮的適應價值可能來自於它可以協助計畫的完成或準備對付可能遇到的威脅，且實際上，焦慮能夠提高學習與表現。適度的焦慮，能夠讓個體意識到自己的不足與缺點，若能正面的面對它，不僅會降低焦慮感，甚至可以幫助個體得到更多的收穫。



第二節 讀者焦慮之意義與特性

讀者使用圖書館時若完全沒有焦慮或焦慮情緒太輕，可能會安於接受找不到文獻資料的結果，或不在意找到的資料是否完全符合讀者的需求。大多的讀者在使用圖書館時，由於種種的因素，產生焦慮的負面情緒。此現象具獨特性且不同於一般的焦慮現象（Jiao & Onwuegbuzie, 1999）。當讀者有讀者焦慮的情形過於嚴重，或長時間處於嚴重焦慮之中，容易感到恐慌，影響使用圖書館的效率，甚至造成恐懼以及逃避圖書館的心理。然而，何謂讀者焦慮？讀者焦慮的意涵為何？讀者焦慮的特性是否與一般的焦慮現象相同？有那些因素會造成讀者焦慮之情況產生？這都是這一個節次中所要探討的部分。

一、讀者焦慮的意義

「讀者焦慮」(Library Anxiety) 一詞最早由 Mellon (1986) 提出。Mellon 是以美國 Southern University 的 6000 名大學生為對象，探討學生使用圖書館時的心理感受，此研究共進行了兩年，研究中發現 75%~85% 的學生以文字形容最初對圖書館的感覺，最常出現的字彙是恐懼或焦慮；而害怕(Fear)、擊敗(Defeated)、迷失的(Lost)、無助的(Helpless)、困惑的(Confused)、以及無知的恐懼(Scarying)也是一而再三出現的負面詞彙。這類型的焦慮如同「恐懼症」(Phobia)一般。同時，他也注意到學生需利用圖書館進行研究報告的資料蒐集時，會變的焦慮不安，且無法有邏輯、有效的解決遇到的問題。學生害怕的心理因素可歸納出三點：第一為其他的學生善於利用圖書館，而自己卻無熟練使用圖書館的能力。第二是欠缺使用圖書館的能力而感到丟臉，應該要隱藏起來。第三則認為詢問館員問題時，會間接暴露出自己缺乏使用圖書館的能力。因此而不敢向同學或館員提問，以至於更加缺乏使用圖書館的知識及技能，終究導致惡性循環(Bostick, 1992)。此外，Mellon

更進一步指出讀者焦慮即是利用圖書館收集資料的過程中，因無法有效處理遇到的問題，而產生焦慮情緒，包括認知的 (Cognitive)、情感的 (Affective)、心理的 (Physiological)、行為的 (Behavioral) 不適當感受或情緒狀態。他將此現象：學生在進行論文寫作過程中必然要到圖書館查詢資料，因在圖書館感到煩躁不安，以至於不能以有邏輯的、有效的方式解決查找資料過程中遇到問題所引起的焦慮情緒，稱之為讀者焦慮 (Library Anxiety)。簡言之，讀者焦慮指讀者使用圖書館時所產生的負面情緒及不適當的感受 (Bostick, 1992)。

讀者焦慮的概念提出後，陸續有許多學者認同 Mellon 的想法。Bungard (1987) 的研究中發現讀者使用圖書館時，因各種情況產生令人不愉快的感受。Bungard 進一步提出讀者焦慮是讀者在需要資訊時所感受的焦慮，原因在於不確定是否能在圖書館中得到所需的資訊，且不熟悉圖書館提供的服務內容而不知如何獲得資訊，又不願讓其他人知道自己缺乏使用圖書館的經驗，因此不敢詢問館員相關問題，使得讀者焦慮的情況越來越嚴重(轉引自黃于倩, 2006)。Mech & Brooks(1995) 則認為讀者焦慮是使用圖書館及資訊搜尋時產生的不愉快經驗 (Jiao & Onwuegbuzie, 2004)。由此可知，讀者焦慮主要肇因於讀者對圖書館和資源的不熟悉，以及資訊素養能力的不足。

根據美國圖書館學會資訊素養委員會 (American Library Association Presidential Committee on Information Literacy) 指出個人的資訊素養為：當尋求資訊時，必須具備能夠清楚知道所需的資訊以及資訊獲得的能力，並且能評估和有效的使用需要的資訊。現今，讀者面對圖書館中如此多元的資訊資源，如何利用有效管道取得所需的資源，是讀者使用圖書館面臨的新挑戰。當讀者面臨新挑戰時，若缺乏圖書館的使用經驗，且無法藉由館員獲得協助，便容易產生讀者焦慮。此現象 Swope & Katzer (1972) 研究結果同樣發現 41% 的學生在利用圖書館過程中會遇到各種問題，但這些有問題的學生中有 65% 的學生使用圖書館時有特別需

求不會尋求館員的協助，原因在於：1.不想打擾圖書館館員 2.覺得自己的問題太過於簡單 3.對於館員提供的服務感到不滿意；僅 13%圖書館使用產生的相關問題會尋求館員協助，且通常學生詢問的問題大多為指示型的問題勝過於參考型問題。由此可看出，有些學生無法以有效的方式處理使用圖書館時所遇到的困難，特別是在資訊搜尋的過程中，更是產生焦慮現象 (Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)。

到了 1996 年，Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein(1996)認為讀者焦慮是一種心理障礙，是讀者使用圖書館時由認知、情感、生理和行為衍生出不舒服的負面情緒反應，包括沉思(Ruminations)、緊張(Tension)、害怕(Fear)、不確定感(Feelings of uncertainty)、無助感(Helplessness)、自我挫敗的想法(Negative Self-Defeating Thoughts)以及心理混亂(Mental Disorganization)等，這些負面情緒都會使讀者的資訊素養能力下降。Jiao 和 Onwuegbuzie (1999) 研究中認為：讀者焦慮指的是因負面的圖書館使用經驗，引起負面情緒反應，或是欲使用圖書館時產生不安的感受等，這些情況皆屬於情感上情緒反應。這種情緒反應在一定程度上必然對讀者使用圖書館時產生負面的影響。也因此，Jiao & Onwuegbuzie 給讀者焦慮下的定義，認為讀者焦慮是當讀者身處於圖書館環境中以及使用圖書館時而產生的一種不適當的感受或情緒的反應 (Jiao & Onwuegbuzie, 1999)。

綜合上述文獻，讀者焦慮是指利用圖書館及資訊檢索的過程中，無法以有邏輯、有效的方式處理遇到的問題，因此由認知、情感、心理以及行為衍生出不愉快的情緒反應，包括，沉思、緊張、害怕、不確定感、擊敗、迷失、困惑、恐懼、無助感、自我挫敗、心理混亂等。這種情緒反應在某種程度上必然對讀者使用圖書館的效率產生負面影響。讀者在使用圖書館時，若只是有輕微的焦慮或完全沒有焦慮情緒，則讀者可能會較輕易放棄或安於接受找不到資料的結果(Jiao & Onwuegbuzie, 2004)。然而，如果讀者讀者焦慮程度過高且長時間處於嚴重焦慮情緒中，則容易使其產生恐慌，縱而導致讀者無法理性思考，影響其使用圖書館的

效率，甚至造成恐懼、逃避圖書館的心理。

二、讀者焦慮的特徵及特性

(一)讀者焦慮的特徵

讀者焦慮屬於心理障礙的一部分 (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)，其焦慮的特徵表現可分為心理及生理兩方面(王遠庫，2011)。心理現象為：思維上產生混亂、注意力和認知方面的廣度變窄，注意焦點並非資訊檢索的過程，而是擔心檢索失敗，模糊了使用圖書館的目的，導致資訊檢索能力下降，原因在於過分關注檢索結果，且思維總是指向失敗；情緒上過份激動、心煩意亂、容易對館員產生畏懼、膽怯、害羞甚至對立、適應力削弱、缺乏主動性和滿足感；行為上以防禦或逃避的方式，不願再到圖書館查找資料、借閱圖書，或使用圖書館。在生理方面則為心跳加速、呼吸急促、口乾舌燥、噁心、乾咳等。

(二)讀者焦慮的特性

前述 Spielberger 將焦慮分為情境焦慮、特質焦慮以及學術焦慮；情境焦慮是因內在衝突與外在刺激引起，不同情境下會有不同焦慮程度的感受；特質焦慮則是一種穩定的個人焦慮傾向，屬於人格特質的一部分；學術焦慮是在學習或學術研究過程中所引起焦慮現象。「讀者焦慮是否只是特質焦慮，還是屬於學術上引起的焦慮？」、「讀者平時就容易產生焦慮的現象，還是只在圖書館的環境中才会有此現象的發生？」這類的問題是學者 (Mech & Brooks, 1995；Jiao & Onwuegbuzie, 1997; Heather & Carlile, 2007) 所關注的議題。Mech & Brooks (1995) 以大學生為研究對象，探討讀者焦慮與特質焦慮的相關性，發現讀者焦慮是獨立的焦慮情況，與特質焦慮沒有關連性，Jiao & Onwuegbuzie (1997) 的研究結果亦發現讀者焦慮現象僅發生於特定的場合、時間跟氛圍之中，且唯獨當讀者欲使用圖書館和使用圖書館期間的情況下才會引此讀者焦慮。因此讀者焦慮較類似於情境焦慮而非特

質焦慮。雖然引起讀者焦慮的某些因素，如尋求幫助等，可能與個人特質有關，並非圖書館的特性，目前仍沒有實證可提供此說法(Heather & Carlile, 2007)。故讀者焦慮是一種特殊的現象，屬於情境焦慮的一環。由此可推斷之，讀者產生讀者焦慮皆處於圖書館的環境中所引起的焦慮現象。



第三節 讀者焦慮構成因素

圖書館讀者在查找資料的過程中難免存在一定程度的焦慮情緒，若這現象未能引起圖書館的重視，則可能使讀者的焦慮情緒加劇，影響讀者使用圖書館的效率(Cooke, 2010)。也因如此大部分的讀者焦慮研究關切在大學生使用圖書館的問題，因讀者焦慮程度高低在學生的能力組織當中扮演重要的角色(Jiao, Onwuegbuzie &Waytowich, 2008)，有許多相關的文獻主要在探討隱藏在大學圖書館中為什麼使學生感到焦慮的可能原因，以及提出可能導致學生使用圖書館時負面感受的因素，卻沒有針對公共圖書館讀者的讀者焦慮情形進行正式的研究，有些文獻以Bostick所提的讀者焦慮五個面向反映在公共圖書館使用者及服務為主的相關研究之上(Jeanne, 2011)。換句話說，大學圖書館館員已花超過20年以上的時間檢視學生在圖書館中做研究，以及須使用圖書館做作業時的不適當感受，此現象也有可能發生於公共圖書館的讀者身上。因此，為了舒緩讀者的焦慮情緒，有必要探討引起圖書館讀者焦慮情緒的成因，以採取適當的措施，提高圖書館的利用效率(胡秀梅、鄧小昭，2009)。關於讀者焦慮可能產生的因素有許多，綜合讀者焦慮的相關文獻，對讀者焦慮的構成因素做進一步的分析，茲描述如下：

一、國內外讀者焦慮之因素

圖書館的角度即為讀者在使用圖書館時，由於所處的圖書館情境中產生負面的情緒反應，最早由 Mellon(1986)的研究中提及。

從 Mellon (1986) 的研究中發現大部分的學生描述他們對圖書館的感覺是一種迷失 (Lost) 的害怕感。因為有些學生認為自己較不如別人能熟練地使用圖書館，而缺乏使用圖書館技巧的學生為此感到丟臉，認為必須要隱藏起來，倘若詢問館員問題將會揭發出他們的無知。他也將迷失的感覺歸納出四個原因：1.圖書館

的大小 (Size of Library) 2.缺乏對館藏資料放置位置的知識 (A Lack of Knowledge about Where Things Were Located) 3.如何開始著手進行 (How to Begin) 4.應該做些什麼 (What to Do)。

(1) 圖書館大小 (Size of Library)

指的是學生不斷的提到圖書館很像迷宮一樣，很容易在圖書館中迷路，但實際上只是一間三層樓的小型圖書館。學生在描述圖書館的字詞中包括：巨大的、寬闊的、威嚴的、令人敬畏的，甚至還有學生形容圖書館巷是一個龐大的怪物，當進去圖書館時會令人產生窒息的感覺。

(2) 缺乏對館藏資料放置位置的知識 (A Lack of Knowledge about Where Things Were Located)

對於館藏資料擺放位置感到困惑也是學生經常出現的困擾之一。例如，參考書籍放在什麼位置？不知道如何找尋不同類型的書？還有學生提到不知道所需資料的放置地點，甚至不清楚應該詢問何人以尋得幫助，感覺像是身處不同語言的國家當中，無法溝通。

(3) 如何開始著手進行 (How to Begin)

許多學生在使用圖書館做研究報告的資料搜集時，由於無法有邏輯和有效的針對問題而變的焦慮，原因是他們不知道如何尋找資料、不知道一開始的步驟要怎麼做、不知道從何著手。

(4) 應該做些什麼 (What to Do)

如何開始著手進行與應該做些什麼兩者之間是相關聯的關係。例如不清楚如何使用圖書館的系統及資源。有許多的學生認為進入大學時就已被期待著具備了解如何使用圖書館做研究的技能。

接著在 1992 年，Sharon Bostick 發展出一個讀者焦慮量表 (Library Anxiety Scale, 簡稱 LAS)。這是一個量化的工具可準確地及適當地測量讀者焦慮的程度。Bostick(1992)的博碩士論文便是根據 Mellon 的概念性研究，並參考其他領域測量

焦慮的量表，如資訊焦慮、數學焦慮、考試焦慮及電腦焦慮等，盡可能地列舉出使用圖書館時產生焦慮的相關問題，起先共列舉出 294 項問卷題目，以學生為研究對象，共回收了 281 份問卷後做一系列的分析，刪減至 88 題。再發放第二次問卷，共回收有效問卷 451 份，經過分析之後，刪減剩下 43 個題項，找出影響讀者焦慮的五大因素：館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度、圖書館認知以及機械障礙，正式成為讀者焦慮量表，他的研究方法與發展出的讀者焦慮量表，以及讀者焦慮的五大因素廣泛被後來的研究者使用(袁琳、吳漢華，2008)，許多國外學者利用 Bostick 開發的讀者焦慮量表進行一系列的相關研究 (Anwar, Al-Kandari & Al-Qallaf, 2004)。Bostick 的研究發現讀者焦慮的五大層面分別為：1.館員障礙 (Barriers with Staff) 2.情感表達障礙 (Affective Barriers) 3.圖書館的舒適度 (Comfort with The Library) 4.圖書館的認知 (Knowledge of The Library) 5.機械設備障礙 (Mechanical Barriers)。分別描述如下：

(1)館員障礙 (Barriers with Staff)

圖書館的讀者對館員的感受是難以親近並且是冷漠的，或認為館員對於讀者提出的問題太過於簡單、太過於忙碌，以至於無法為讀者提供服務(Mellon, 1986)。

(2)情感表達障礙 (Affective Barriers)

情感表達障礙指的是讀者覺得自己欠缺良好的圖書館使用技巧，無法有效的使用圖書館。尤其是與其他同儕相較之下，更是不如其他人有效的使用圖書館時，造成情感表達障礙的原因更為明顯。

(3)圖書館的舒適度 (Comfort with The Library)

指學生對圖書館周圍環境的安全性、舒適性的感受。若學生在圖書館內產生不舒適的感受，則表示讀者焦慮程度越高。

(4)圖書館的認知 (Knowledge of The Library)

圖書館的認知是指學生在使用圖書館時對圖書館的熟悉程度。對圖書館的認知越少，在使用圖書館時就越灰心、焦慮。

(5)機械設備障礙 (Mechanical Barriers)

學生在使用圖書館的機械設備時，是否有信心的操作圖書裡的電腦、影印機，以及印表機等設備 (Jiao 和 Onwuegbuzie, 1999)。

同年，Zahner(1992)探討圖書館為學生解決複雜的研究問題及蒐集相關參考書目資料、研究主題及標題等，比較研究過程及讀者焦慮之間的影響。以 190 位參與大學英文寫作課的大學生為研究對象，採用兩種教學方式，一種為傳統方式，即是以館藏資源導向，強調學生與圖書館環境之間標準化的程序；另一種為認知策略方式，以過程為導向，主要強調解決問題的認知技能，及自我激勵的情感表達技能。結果發現認知策略方式確實改善研究過程遇到的問題，尤其是蒐集研究相關書目資料方面，並可降低讀者焦慮。

到了 1997 年，Jiao 和 Onwuegbuzie (1997) 針對早期讀者焦慮的研究歸納出六個讀者焦慮的相關因素，與 Bostick 的五個因素相似，其中新增資源焦慮 (Resource Anxiety) 此因素。其六項因素分別為：1.人際關係焦慮 (Interpersonal Anxiety) 2.察覺圖書館的能力 (Perceived Library Competence) 3.圖書館的舒適度 (Perceived Comfort with Library) 4.位置焦慮 (Location Anxiety) 5.機械設備障礙 (Mechanical Barriers) 6.資源焦慮 (Resource Anxiety) 等。

(1)人際關係焦慮 (Interpersonal Anxiety)

此現象發生是在圖書館讀者欲到圖書館或在圖書館做資訊尋求時，害怕向館員詢問問題，因為讀者認為會打擾到館員甚至會顯露出自己的無知。讀者自身在人際關係間的相處較為被動或害羞與人互動所引起的焦慮感。

(2)察覺圖書館的能力 (Perceived Library Competence)

讀者認為自己缺乏良好的使用圖書館能力。不僅缺乏對館藏資料放置位置的知識，也包含使用圖書館的所有技能，例如檢索技能。

(3)圖書館的舒適度 (Perceived Comfort with Library)

意指讀者對圖書館的環境安全性、氣氛等的感受。

(4)位置焦慮(Location Anxiety)

指的是圖書館資源的擺放位置，類似於 Melon(1986)所提「缺乏對館藏資料放置位置的知識」。讀者對於資源擺放在何處？不知道在何處還可找到類似的資料？等這類的問題也會使讀者產生焦慮感。

(5)機械設備障礙 (Mechanical Barriers)

圖書館讀者操作圖書館設備時所產生的焦慮，例如 CD-ROM、電腦、印表機、影印機等。

(6)資源焦慮 (Resource Anxiety)

資源焦慮來自於圖書館讀者進行資訊檢索時無法找尋到相關資源而產生的挫折感，讀者的資訊需求無法得到滿足，進而產生焦慮現象。

Jiao & Onwuegbuzie 接著進行一系列讀者焦慮因素的相關研究(1998/1999a/1999b/1999c/2001a/2002/2003)，以學生為研究對象，除了自身的因素外(如自我認知、完美主義、自我意識等)，並將學習有關的因素(如學習習慣、閱讀習慣、閱讀能力等)與讀者焦慮的五大因素作探討。於 1999 年 Jiao & Onwuegbuzie 發現除了 Bostick 的焦慮五大因素外的第六個焦慮因素為「資源障礙」，即學生透過館藏目錄查詢到圖書館內有所需的論文或書籍，卻無法順利在圖書館中獲得所需之資料。到了 2001 年兩位學者又做了另一個相關研究，特別針對研究生的讀書習慣跟讀者焦慮做分析。發現讀者焦慮和學習類型、完美主義、期望、自我意識、自我觀感、特質性焦慮、以及學習習慣的偏好等有關連。讀者焦慮和讀書習慣這兩者是相關的。同一時期，Jiao & Onwuegbuzie (2001b)針對國際交換生進行讀者焦慮之研究，發現語言非英語為母語的國際交換生，使用圖書館時確實有焦慮情形產生。2002 年的研究中發現社會依賴(Social Interdependence)程度與讀者焦慮有相關。到了 2003 年同樣兩位學者再度對學生的閱讀能力與讀者焦慮做相關性研究。

接著 Mohundro(1999) 探討書目利用教育減少社區大學的 GED 學生讀者焦慮的有效性。研究對象以美國南德州某一所社區大學的 53 位學生為主，採用分組方

式做前、後測的比較，分為三組：一組為館員教導使用書目利用教育；另一組為沒有正式館員教導學生使用書目利用教育課程；第三組對照組並沒有正式的參與利用教育課程。研究結果發現僅第二組在讀者焦慮部分有明顯的差異，且書目利用教育無法有效降低社區大學 GED 學生的讀者焦慮現象。並建議未來的研究可針對較年長或非英語系的 GED 學生資訊素養與讀者焦慮之間的相關研究。

到了 2001 年，Omran & Ibraheem (2001) 探討匹茲堡大學的研究生讀者焦慮與網際網路焦慮之間的相關性。以年級別、主修科目、學業成績平均點數(GPA)、參與圖書館利用教育次數、性別及年齡等變項來預測讀者焦慮及網際網路焦慮的程度，更進一步探討美國及國際學生之間讀者焦慮及網際網路焦慮程度的差異。結果發現這兩者之間存在顯著差異，且年齡是唯一能預測讀者焦慮的變項，使用網際網路的頻率則與主修科目之間有顯著差異，且美國學生與國際學生在讀者焦慮及網際網路焦慮也存在顯著差異性。

先前的研究皆以歐美國家為主要研究範圍，Mizrachi & Shoham(2001)研究英文為非母語的以色列學生的讀者焦慮現象時，將 Bostick 的讀者焦慮量表翻譯為希伯來文，稱為 Hebrew Library Anxiety Scale，簡稱為 H-LAS，並提出產生讀者焦慮的七個因素，除了與之前研究相關的因素：館員、認知因素外，還有物理設備的舒適度 (Physical Comfort)、圖書館電腦舒適度 (Library Computer Comfort)、圖書館資源，又多增加語言(Language)以及圖書館的政策及開放時間。

所謂物理設備的舒適度是讀者在使用圖書館時因環境設備所引起的感受，此因素類似圖書館的舒適度 (Comfort with The Library) (Mizrachi & Shoham, 2001)。圖書館電腦舒適度 (Library Computer Comfort) 指的是由於科技的進步，圖書館自動化帶動圖書館的進步。圖書館電腦舒適度意指當讀者使用圖書館的電腦相關設備等因素產生的焦慮情形，其中包含讀者本身對電腦的使用態度及使用電腦的能力等(Mizrachi & Shoham, 2001)。

圖書館的政策及開放時間即是 Mizrachi & Shoham 研究中提出，發現圖書館的

政策及開放時間會對讀者產生焦慮現象。Collins&Veal(2004)的研究中也發現到圖書館開放時間是造成焦慮的因素。

緊接著，Kohrman (2002) 主要探討美國中西部某間大學的 79 位教育研究所學生的電腦焦慮、研究焦慮及讀者焦慮之間的關係。結果發現研究生在資料庫檢索技能、線上資料庫、文獻傳遞、以及其他科技應用在圖書館的服務方面的技能不足，這些因素皆會引起焦慮現象。並針對此三項焦慮發展出合適的量表，供後續研究者使用。

2004 年，Battle (2004)探討社區大學的國際學生資訊素養利用教育課程對讀者焦慮的影響。將研究對象分為兩組進行，一組是參與過許多圖書館舉辦的利用教育課程；另一組對照組則為未曾參與正式的圖書館利用教育課，利用圖書館完成給予的研究任務。研究結果發現資訊素養教育課程有助於降低國際學生使用圖書館資源時產生的焦慮現象。

到了 2004 年 Collins&Veal 以校外的成人學習者的讀者焦慮程度做為預測網際網路的認知態度。當中發現到年齡、情感表達障礙、圖書館的認知、機械設備障礙、圖書館開放時間、以及科技等因素都會產生讀者焦慮現象。同時期，Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf(2004)以科威特大學的生物科學的大學生做讀者焦慮之研究，研究中發現館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度以及語言因素是造成讀者焦慮的主要原因。

Van Kampen(2004)以博士生使用圖書館時資訊檢索過程與讀者焦慮關係之研究，結果發現博士生在論文寫作過程中焦慮程度較高，不僅館員、圖書館的舒適度、機械設備障礙等因素造成讀者產生焦慮現象外，科技應用在圖書館的舒適程度(Comfort Level With Technology As It Applies To The Library)也是焦慮之原因。性別在讀者焦慮中有顯著的差異，使用線上圖書館的學生焦慮程度比到實體圖書館使用的學生焦慮程度低，其中線上是否提供全文資源也是影響博士生選擇使用圖書館及造成讀者焦慮的因素。且讀者的自信心不足，也會造成使用圖書館時，無

法順利完成圖書館的任務。自信心指的是讀者對自我的自信程度，有些讀者自我本身的自信心不足，影響自我使用圖書館的能力而產生焦慮現象(Van Kampen, 2004)。

除此之外，Van Kampen 更強調資訊檢索能力的檢索過程是讀者焦慮因素之一，發現學生在進行資訊檢索過程中的任一個階段，皆有可能產生焦慮現象，且在 Kuhlthau 資訊檢索過程中的第一和第三階段焦慮程度最高。Kuhlthau 提出的資訊檢索過程 (Information Search Process, 簡稱 ISP) 是從認知的觀點來分析人們的資訊搜尋過程，資訊搜尋是一種建構的過程，包括個人的感受、認知和行動之全部經驗。分為六個階段：開始 (Initiation)、選擇 (Selection)、探索 (Exploration)、形成 (Formulation)、收集 (Collection)、呈現 (Presentation) (Kuhlthau, 1991, 2004)。讀者在檢索過程中，每個階段都會出現相對應的焦慮狀態(Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004)。前三個階段(任務開始、選擇主題、預選題探索)最容易產生不確定感以及焦慮現象，最嚴重的情況可能會導致放棄檢索行為。直到形成選題階段，焦慮感才逐漸降低，相對的讀者的自信心相對提高。但到了最後呈現階段，完成檢索若是滿意檢索結果，焦慮感會減緩；反之，若結果不盡人意，焦慮感不減反增。詳見表 2-1 與圖 2-1。

表 2-1

資訊檢索過程模式

階段	認知(cognitions)	行動(actions)	感受(feelings)
任務開始 Task Initiation	考慮問題，理解任務，並結合自己以往經驗與現有的知識分析問題	與同學、指導教授或專業人員討論可能的選題和檢索策略	由於缺乏知識與理解，產生不確定性和焦慮
選擇主題 Topic Selection	在個人經驗、興趣、任務要求、時間的基礎上，做選擇	與相關人士探討，進行最初非正規所可用的資訊檢索	隨著檢索行為的進行，焦慮程度有所降低。但如果檢索被拖延，焦慮會更加嚴重

預選題探索 Prefocus Exploration	關於選題的方向 逐漸清晰	閱讀檢索到的 資訊，拓展現有 知識，將更加釐 清以往所知的 知識並理解新 的資訊	因此訊息與自己原 本的認知不同，會 出現困惑、不確定 性、焦慮。有可能 會放棄檢索
形成選題 Focus Formulation	識別與選起文章 中可利用的觀點	確定結構	焦慮降低，自信心 增加
資料蒐集 Information Collection	解釋、拓展、支撐 選題的需要	檢索選題有關 的資訊，詳細作 筆記，有了明確 檢索方向	隨著取得資訊的增 加，焦慮感降低
完成檢索 Search Presentation	綜合、組織資訊	資訊取得降 低，多餘的訊息 增加，資訊達到 飽和狀態	如果檢索獲得滿 意，緊張感會減 緩，焦慮感降低； 若結果不盡人意， 焦慮感則會增加

資料來源：賀傳(2008)。讀者焦慮量表的修訂及信效度檢驗。圖書學報知識, 122, 52-56。

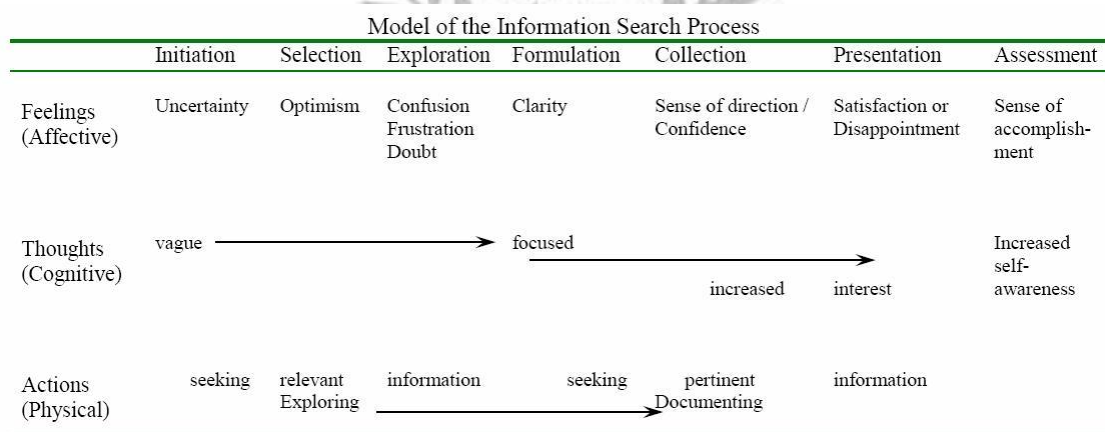


圖 2-1 ISP Model

資料來源：Kuhlthau, C.C. (2004). Seeking meaning: A process approach to library and information services (2nd edition). Westport, CT: Libraries Unlimited. pp82. Access from: http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm

檢索日期：100 年 10 月 30 日

文獻指出讀者使用科技的能力或資訊檢索能力不高或不足，會產生讀者焦慮的現象。Onwuegbuzie & Jiao (2004)以研究生進行電腦態度與讀者焦慮程度的關係研究，透過研究了解新科技應用於圖書館時，讀者為了因應圖書館新科技，是否產生焦慮。結果發現電腦態度與讀者焦慮有關。

此之，同時 Onwuegbuzie、Jiao & Bostick (2004)等三位學者的研究發現個人的希望因素會影響學生的自我感觀，然而自我感觀與學術延遲又會互相影響。再者完美主義因素與學術延遲兩者也相互有關聯。年齡、學術延遲、自我感觀都是會產生讀者焦慮。以個人特質因素為主，包括自我感觀、學術延遲、完美主義、希望等，這些在讀者焦慮中都是關鍵的因素。詳見圖 2-2：

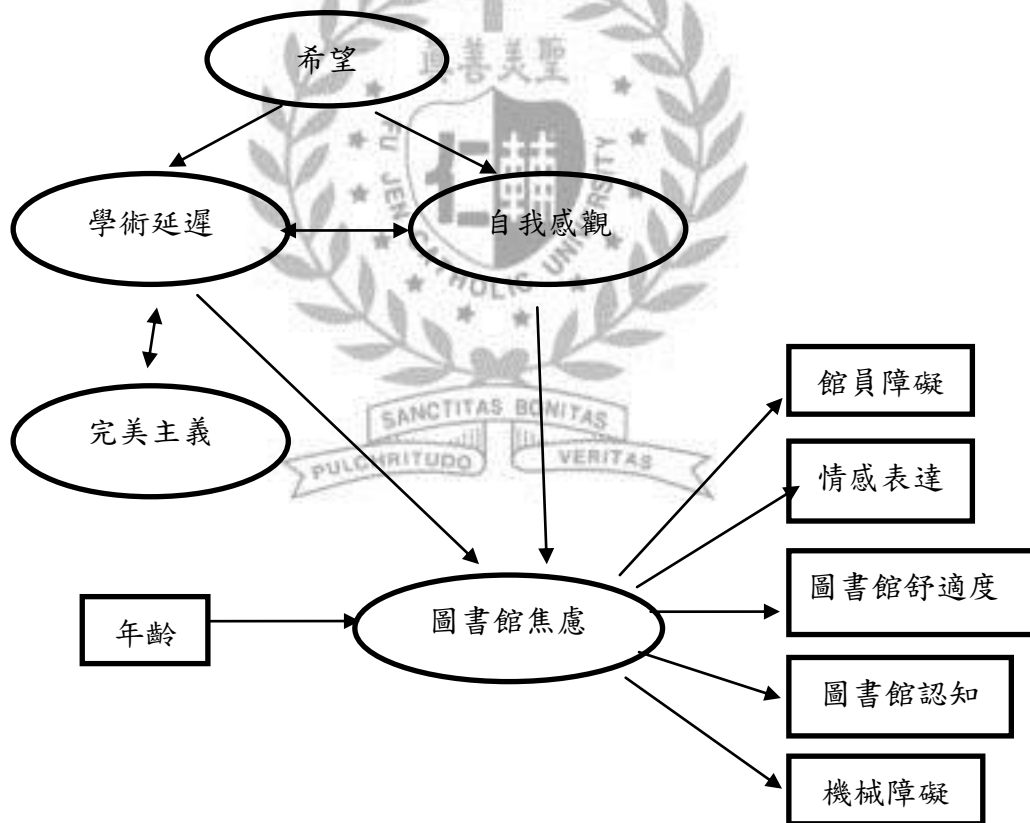


圖 2-2 特質-情境-環境模式

資料來源：Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao, Sharon L. Bostick. Library Anxiety: Theory, Research and Application. Maryland: the Scarecrow Press, 2004. 轉引自賀傳，2005、何怡臻，2008。

同時，認為讀者焦慮和自我感觀在學術報告的寫作和其他的認知、人格以及人口統計學變項都有相關性。個人希望會影響自我感觀，而自我感觀和學術延遲、學術延遲與完美主義這些因素都是互相有影響。且自我感觀、學術延遲、學習風格、以及年齡和平均學業成績都會產生讀者焦慮。產生讀者焦慮後進而影響了檢索的表現 (Onwuegbuzie & Jiao, 1998/2001 ; Onwuegbuzie、Jiao & Bostick, 2004)。詳見圖 2-3：

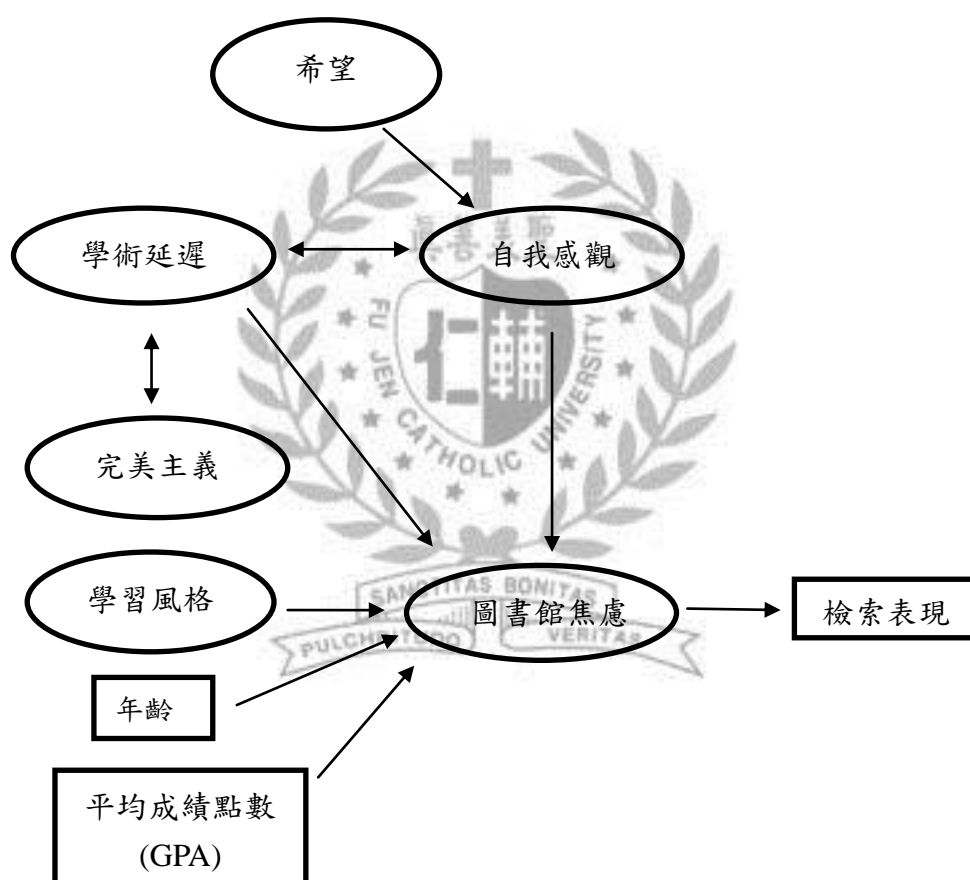


圖 2-3 焦慮-期望調節模式

資料來源：Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao, Sharon L. Bostick. Library Anxiety: Theory, Research and Application. Maryland: the Scarecrow Press, 2004. 轉引自賀傳，2005、何怡臻，2008。

陸陸續續有研究者針對圖書館的讀者進行讀者焦慮的相關研究。Bowers (2010) 針對法律系學生進行讀者焦慮研究，使用 Van Kampen (2003)發展的多面向讀者焦慮量表(MLAS)做問卷調查。結果發現法律系學生存在中度讀者焦慮現象，且館員障礙的焦慮程度最高，使用圖書館頻率低在科技及線上資源取用方面產生的焦慮程度較高。然而，性別、年齡、年級別以及學業成績平均點數(GPA)與讀者焦慮沒有顯著差異。

Abusin & Zainab (2010)則針對蘇丹(Sudan)的大學生進行讀者焦慮之研究，以大學生寫日記的方式作為資料蒐集的來源。研究結果顯示主要造成蘇丹學生產生讀者焦慮的原因有五大項：1.對圖書館環境的負面觀感 2.對同儕的負面觀感 3.對館員的負面觀感 4.對圖書館服務的負面觀感，以及 5.自身心理障礙。

近期 2011 年，Marzena 針對波蘭(Polish)的學生進行讀者焦慮之研究，並將 Bostick 的量表翻譯為波蘭文。研究分兩階段實行，2001 至 2003 進行第一階段，主要以選修波蘭文學課的大一學生為研究對象；第二階段於 2009 年針對大學生、碩士生、博士生及教職員進行研究，研究結果發現 1.館員障礙 2.情感表達障礙 3.科技障礙 4.圖書館的認知障礙 5.圖書館的舒適度障礙，以及 6.資源障礙等因素皆會產生焦慮現象。

Lee (2011) 以質性與量化的方式進行讀者焦慮研究，共有 191 位參與社區大學英語發展的學生參與此研究，當中 13 位焦慮較高的學生接受訪談，目的在了解較高焦慮的學生與較低焦慮學生對圖書館的認知、使用及評估之間的差異性為何？結果發現整體讀者焦慮程度不高，高焦慮程度的學生使用圖書館的頻率低於低焦慮程度的學生，除此之外，參與者也表示使用公共圖書館的頻率勝過大學圖書館，同時認為圖書館對大學生而言是一項必需的資源，然而，當大多的參與者使用圖書館時，主要僅侷限於一個安靜的角落讀書或使用個人電腦。

同時期，Jeanne (2011)探討公共圖書館的圖書館利用教育對讀者焦慮的影響。

以公共圖書館舉辦給國小孩童有關閱讀的利用教育課程，由專業的圖書館員帶領 16 位國小老師進行研究。研究分前測與後測，前測是由館員針對課程補充教材並提出想法給與老師，並要求參與的教師去圖書館尋找與此課程有關書籍以及帶活動時需要的工具。三個禮拜後進行後測，著重在電腦檢索技能，透過線上目錄挑選需要的書籍、線上教材等。結果發現機械設備障礙與圖書館的認知障礙焦慮程度最低，僅情感表達障礙有達到統計上的顯著差異。表示公共圖書館的讀者可透過利用教育課程較低情感表達障礙引起的焦慮(Jeanne, 2011)。

相較於國外的研究，在我國讀者焦慮構成因素中，首先是 1996 年鄭靜欣對臺北市立公共圖書館使用者焦慮因素之探討，試圖由讀者心理與環境的層面探討影響讀者使用書館的各種障礙，另一方面的目的在於探討讀者個人背景因素，例如，性別、年齡、職業、教育程度以及圖書館的使用經驗的不同，是否都會造成讀者焦慮程度的差異。以臺北市立圖書館讀者為資料蒐集的研究抽樣對象，其中包含臺北市立圖書館總館、30 所分館及 2 個民眾閱覽室。利用問卷的方式做量化的研究，共回收了 430 份有效問卷。問卷的量表則以 Bostick 於 1922 年所開發的讀者焦慮量表 (Library Anxiety Scale) 為藍本，並經過多次進行前測來修正原本問卷並添加幾個題目用來符合臺灣的公共圖書館實際的情形。研究結果發現公共圖書館的圖書館年齡、館舍大小以及館藏量對讀者焦慮的影響層面雖然不大，但在圖書館館齡與讀者焦慮的情感表達層面卻有負向關係。可能是因為圖書館的建築年齡越久，讀者對圖書館的館員、機械設備、以及圖書館的環境越熟悉，焦慮程度自然降低。對新館而言，讀者對環境較為陌生，因此焦慮程度自然增加。讀者的年齡、職業、使用圖書館頻率的不同，則其焦慮程度會有所差異；而性別與教育程度的差異則不會影響焦慮程度的高低。

接著，鄭靜欣與林麗娟(1997)針對讀者焦慮層面分析和圖書館自動化與讀者焦慮類型當中表示造成讀者焦慮的主要原因為館員因素、情感表達障礙、圖書館舒

適度、圖書館的認知、機械障礙以及年齡跟性別。

鍾思瑩(1998)以政大學生作為研究對象探討讀者焦慮之研究，結果可得知造成讀者焦慮的原因有館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度、圖書館認知以及資源等因素。

到了2006年，王細榮(2006)發表的讀者焦慮及其研究述評中僅認為造成讀者焦慮的原因為館員、情感的表達以及讀者對圖書館的認知。

黃于倩(2006)的碩士論文則以中興大學的大學生使用大學圖書館產生的讀者焦慮現象做研究，其中總樣本數共有222位研究對象。研究以質性跟量化的方式進行，以大學生做量化的研究對象，並訪談圖書館館員作為質性研究的對象。研究中發現中興大學圖書館讀者產生圖書館焦慮的情況並不嚴重，僅有極少數的讀者屬於高讀者焦慮之讀者。而引起學生讀者焦慮程度因素中最主要的因素為情境因素以及圖書館認知因素，其次為館員和設備因素，較不影響為圖書館舒適因素。研究者也將不同性別、學院別含年級別納入此研究因素之探討，發現到館員障礙、情感表達障礙、圖書館認知、機械障礙以及性別和年級別以及學院別皆會造成讀者焦慮之現象。不同性別的讀者在圖書館知能因素中有影響。不同學院別的讀者在設備因素中有影響。在年級別當中，又以大一跟大五的學生焦慮程度高於其他年級別的讀者。

同年，張慧瑾(2006)以48位醫學大學的醫學博、碩士班新生作為研究對象，期望了解實證醫學教育課程所需的文獻搜尋技能、統計學運用與評估文獻技能及寫作技能時，是否會產生學術相關的焦慮，如寫作焦慮、統計焦慮、讀者焦慮、文獻搜尋的焦慮等，進而探討焦慮程度是否和學習成效有關。研究中以「文獻搜尋焦慮量表」、「讀者焦慮量表」、「統計焦慮量表」及「寫作焦慮量表」作為研究工具，並抽選焦慮程度較高之學生進行質性訪談，以了解學生焦慮之成因。結果發現學生在接受實證醫學教育時，確實會遭遇困難，並有壓力、焦慮及對自己不具信心之情況發生。其中，碩士生在統計焦慮和寫作焦慮皆高於博士生；而讀者

焦慮及文獻搜尋焦慮在性別、班等別、年齡及有無論文發表經驗等不同人口變項上皆無顯著差異。文獻搜尋焦慮、讀者焦慮、統計焦慮及寫作焦慮間之關係呈現正相關；但與總結評論文獻作業成績間的關係卻是負相關。研究建議應藉由課程之設計及圖書館之協助降低學生焦慮程度、克服學習上的障礙、降低焦慮，提升學生學習成效。

陳書梅(2006)做圖書館讀者焦慮情緒探析的研究中顯示出影響讀者焦慮的原因有館員因素、情感表達障礙、圖書館舒適度、設備因素、圖書館政策及開放時間、館藏資源以及人格特質因素。陳書梅也曾對於圖書館讀者焦慮情緒作探討與分析，其中發現造成讀者焦慮的成因分為三類：個人特質及背景、圖書館情境以及社會文化層面。其中圖書館情境因素即為圖書館館藏資源、館員、圖書館設備、圖書館政策規定，以及圖書館的環境。

吳漢華(2007)針對公共圖書館的讀者進行調查研究，發現館員障礙、位置障礙、資源障礙、情感障礙以及圖書館舒適度障礙等是讀者產生焦慮的原因。此研究結果顯示造成讀者焦慮因素中的位置障礙，指的是圖書館距離讀者住家附近的距離遠近，而非國外研究中所指的是資源擺放位置引起的焦慮。距離位置與讀者到館方式和到館頻率有很大的關係，且距離位置也影響不同年齡讀者利用圖書館的意願。

賀傳(2008)特別針對讀者焦慮的量表做了一篇讀者焦慮量表的修訂及信效度檢驗的研究。研究者參考 Bostick (1992) 的量表，進行必要的修訂，以適合中國特定文化背景，用來分析中國大學生的讀者焦慮狀況。研究者的研究分為兩階段測試，先以專家做為量表的前測，將量表做修正後，再給予吉林大學的大學生做問卷，並以年級、性別、學院做為分層標準。共回收了 114 份問卷。經過統計分析之後發現，量表內的每個構面為：認知因素、館員因素、圖書館舒適度、檢索因素、以及情感因素具有內部的一致性。研究結果發現認知因素、館員因素以及檢索因素焦慮程度較高，表示學生對圖書館還不盡熟悉、對館員的服務不盡滿意，

且缺乏檢索技能(賀偉、孫曉玲，2007)。此修訂過後的讀者焦慮量表作為針對中國大陸所設計的讀者焦慮量表。

科技的進步，電腦的使用越來越普及，也逐漸影響學生使用圖書館的情形。也因此何怡臻(2008)與之前的研究者不同處在於，她將讀者的電腦態度因素跟讀者焦慮的關係做相關研究。針對 451 位輔仁大學大學生為研究對象，採取半結構訪談方式，對焦慮程度較高的四位學生進行質性的訪談。研究中以個人背景、圖書館使用、電腦使用及電腦態度為自變項進行讀者焦慮之研究。研究結果發現，輔仁大學大學生讀者焦慮為中等程度，其中讀者焦慮的五個層面以圖書館知能障礙的焦慮程度最高，其次依序為館員障礙、設備與政策障礙、情緒障礙、然而以環境舒適障礙的焦慮程度最低。個人背景因素部分則以性別和年齡與讀者焦慮有顯著的關係。在電腦的使用方面也與讀者焦慮程度高低有關。研究中也發現到大學生的電腦態度與讀者焦慮呈現負向關係。表示電腦科技是產生讀者焦慮的原因之一，大學生的電腦態度越正面，讀者焦慮程度越低。研究顯示出館員障礙、情感表達障礙、圖書館的認知、機械障礙、電腦科技因素等因素是焦慮原因之一。

同年，鄭曉霞(2008)進行讀者焦慮及其對策的研究，結果顯示影響讀者焦慮的原因有圖書館員、情感表達障礙、圖書館舒適度以及圖書館的認知等因素。

2009 年，胡秀梅和鄧小昭的圖書館讀者焦慮的情緒探討研究中，分析讀者焦慮情緒對讀者使用圖書館的影響，並從讀者自身、圖書館環境和圖書館員三方面剖析圖書館讀者焦慮情緒產生的原因。在讀者自身因素分為：讀者個人的資訊素養、讀者個人的心理因素、讀者的人格特質、讀者到館動機；圖書館環境因素為：圖書館規模及資源、館藏布局及書架擺放、服務項目及規章制度；館員部分為：圖書館員的工作態度、圖書館員的情緒、圖書館員的工作氣氛等。

陳書梅(2011)探討大學圖書館讀者面情緒類型與成因研究中發現焦慮是讀者使用圖書館負面情緒之一，其主要與規定制度/管理、其他讀者、設備、環境/空間規劃、館藏、資訊科技/軟體以及圖書館工作人員等有關。讀者焦慮之博碩士論

文相關研究及相關因素彙整表，詳見表 2-2 及 2-3。

表 2-2

讀者焦慮之博碩士論文相關研究彙整表

作者	研究對象	研究方法	結果
Bostick (1992)	451 位大學生	問卷的量化研究	設計出讀者焦慮量表，並歸納出產生讀者焦慮的五大面向。
Zahner (1992)	190 位大學生	實驗法	認知策略方式可改善研究過程遇到的問題，尤其是搜集研究相關書目資料方面，並可降低讀者焦慮。
Mohundro (1999)	53 位社區大學學生	實驗法	結果發現書目利用教育無法有效降低社區大學 GED 學生的讀者焦慮程度。
Omran & Ibraheem(2001)	417 位研究生及 136 位國際研究生	問卷的量化研究	年齡及主修科目與讀者焦慮及使用網際網路的頻率之間達顯著差異，且美國學生與國際學生在讀者焦慮及網際網路焦慮也存在顯著差異性。
Kohrman(2002)	79 位研究生	問卷的量化研究	電腦焦慮、研究焦慮以及讀者焦慮之間有相關，資料庫檢索技能、線上資料庫、文獻傳遞、以及其他科技應用在圖書館的服務方面的技能不足是引起讀者焦慮的因素。
Van Kampen (2003)	47 位博士生	問卷的量化研究	資訊檢索過程中的第一及第三階段、性別、全文資料的提供與讀者焦慮有顯著差異，且使用線上圖書館的

			學生較使用實體圖書館的學生焦慮程度低。
Battle (2004)	42 位社區大學學生	實驗法	資訊素養教育課程有助於降低國際學生的焦慮程度。
Bowers (2010)	147 位大學生	問卷的量化研究	法律系學生呈現中度讀者焦慮，且館員障礙的焦慮程度最高，使用圖書館頻率低在科技及線上資源取用焦慮程度較高。性別、年齡、年級別以及學業成績平均點數與讀者焦慮沒有顯著差異。
Lee (2011)	191 位社區大學學生	問卷調查及訪談	讀者焦慮程度不高，高焦慮程度的學生使用圖書館的頻率低於低焦慮程度的學生。使用公共圖書館的頻率勝過大學圖書館。
鄭靜欣 (1996)	460 份臺北市立圖書館讀者	問卷的量化研究。	讀者的年齡、職業、使用圖書館頻率的的不同，焦慮程度會有所差異。
黃于倩 (2006)	222 位大學生	質性與量化研究	不同性別及不同學院別的讀者在讀者焦慮中有影響，年級別當中，又以大一跟大五的學生焦慮程度高於其他年級別的讀者。
張慧瑾 (2006)	48 位碩、博士生	問卷的量化方式以及半結構的質性訪談。	碩士生在統計焦慮和寫作焦慮皆高於博士生。讀者焦慮及文獻搜尋焦慮在人口變項上皆無顯著差異。文獻搜尋焦慮、讀者焦慮、統計焦慮及寫作焦慮間之關係呈現正相關；但與總結評論

			文獻作業成績間的關係是負相關。
何怡臻 (2008)	451 位大學生	問卷的量化方式以及半結構的質性訪談。	大學生的讀者焦慮以圖書館知能障礙層面最高。在電腦態度方面則是越熟悉圖書館與電腦越能減輕讀者焦慮之情況。
賀傳 (2008)	114 位大學生	量化研究	參考 Bostick 的量表，進行修訂，以適合中國特定文化背景。

資料來源：本研究整理



表 2-3

讀者焦慮因素

	研究者	讀者焦慮構成因素
國外	Mellon(1986)	圖書館規模大小、館員、缺乏對館藏資料放置位置的知識、如何開始著手進行、應該做些什麼
	Boskick(1992)	館員、情感表達障礙、圖書館的環境舒適度、圖書館的認知、機械設備
	Jiao & Onwuegbuzie, (1997)	人際關係焦慮、情感表達障礙、圖書館的舒適度、察覺圖書館的能力、位置焦慮、資源焦慮
	Jiao & Onwuegbuzie (1998)、(1999a)、(1999b)、(1999c)、(2001a)	館員、情感表達障礙、圖書館的環境舒適度、圖書館的認知、機械設備、完美主義、學習因素(學習習慣、讀書習慣、閱讀能力)
	Jiao & Onwuegbuzie (2001b)	情感表達障礙、圖書館的認知、語言、資訊檢索能力
	Shoham&Mizrachi (2001)	館員、圖書館的環境舒適度、物理設備的舒適度、資源、圖書館政策及開放時間、語言、圖書館電腦舒適度
	Jiao&Onwuegbuzie (2002)	館員、圖書館環境舒適度、情感表達障礙、社會依賴
	Jiao&Onwuegbuzie (2003)	館員、圖書館環境舒適度、情感表達障礙、圖書館的認知、學習因素(閱讀能力)
	Collins&Veal (2004)	機械設備、圖書館政策及開放時間、電腦科技、情感表達障礙、圖書館的認知
	Van Kampen(2004)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、科技、自信心、圖書館的認知、資訊檢索能力
	Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf(2004)	館員、圖書館環境舒適度、情感表達障礙、圖書館的認知、語言
	Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)	館員、情感表達障礙、圖書館的環境舒適度、圖書館的認知、機械設備、自我感觀、希望、完美主義、學習因素、資訊檢索能力、學術延遲、年齡
	Abusin & Zainab (2010)	圖書館環境、同儕影響、館員、圖書館服務、自身心理障礙。
	Marzena(2011)	館員、情感表達障礙、科技、圖書館的認知障礙、圖書館的舒適度障礙、.資源
	Jeanne(2011)	圖書館的認知、圖書館的使用

資料來源：本研究整理

表 2-3

讀者焦慮因素(續)

國內	研究者	讀者焦慮構成因素
	鄭靜欣 (1996)	圖書館年齡、館舍差異、館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、圖書館的認知、個人背景因素、圖書館的使用
	鄭靜欣、林麗娟 (1997)、(1998)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、情感表達障礙、圖書館的認知、個人背景因素
	鍾思瑩 (1998)	館員、圖書館的環境舒適度、資源、情感表達障礙、圖書館的認知
	王細榮 (2006)	館員、情感表達障礙、圖書館的認知
	陳書梅 (2006)	館員、圖書館的環境舒適度、設備、館藏資源、圖書館政策及開放時間、情感表達障礙、個人背景因素、人格特質
	黃于倩 (2006)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、圖書館的認知、個人背景因素
	吳漢華 (2007)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、個人背景因素、圖書館的使用
	何怡臻 (2008)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、圖書館的認知、圖書館電腦舒適度、資訊檢索能力、個人背景因素、圖書館的使用
	鄭曉霞 (2008)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、圖書館的認知
	胡秀梅、鄧小昭 (2009)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、人格特質、圖書館電腦舒適度、資訊檢索能力、心理障礙、圖書館的使用
	陳書梅 (2011)	館員、圖書館的環境舒適度、機械設備、館藏、情感表達障礙、圖書館的認知、個人背景因素、圖書館的使用

資料來源：本研究整理

二、讀者焦慮因素之分類

透過前述讀者焦慮相關研究分析後，本研究將讀者焦慮構成因素分為兩大部分：一為圖書館情境引起之焦慮因素；二為讀者特質因素造成的焦慮現象。分別描述如下：

(一) 圖書館情境因素

國外的讀者使用圖書館時，因圖書館情境引起焦慮的原因大致上可歸類為：
1.圖書館的大小 2.館員障礙/對館員的負面觀感 3.圖書館的舒適度/對圖書館環境的負面觀感 4.對圖書館服務的負面觀感 5.資源焦慮/資源障礙 6.圖書館的政策及開放時間 7.科技 8.機械設備障礙/物理設備的舒適度。我國讀者使用圖書館時，焦慮原因來自於圖書館情境的因素為：1.圖書館館舍差異/ 圖書館的規模 2.圖書館的空間規劃/館藏布局及書架擺放 3.圖書館的館員/圖書館工作人員 4.舒適程度障礙 5.機械設備 6.圖書館政策規定/服務項目及規章制度 7.電腦科技/資訊科技 8.資源/館藏 9.其他讀者等，詳見表 2-3。

(二) 讀者特質因素

國外針對讀者焦慮的相關研究，由於讀者自身因素所引起的焦慮成因為：1.缺乏對館藏資料放置位置的知識 2.如何開始著手進行 3.應該做些什麼 4.情感表達障礙/自信心 5.圖書館的認知/察覺圖書館的能力 6.人際關係焦慮 7.完美主義 8.學習因素(學習習慣、讀書習慣、閱讀能力) 9.自我認知/自我觀感/自我意識 10.期望 11.語言 12.圖書館電腦舒適度 13.資訊檢索能力 14.學術延遲 15.對同儕的負面觀感 16.心理障礙等因素。

我國關於讀者焦慮的相關研究中，可得知因讀者自身產生的讀者焦慮因素不外乎為：情感表達障礙、圖書館的認知、個人背景資料：性別、年齡、職業、學院別、就讀年級等，以及圖書館的使用：包括圖書館的使用頻率、使用目的、是否參與講習或利用教育課程，還有找資料困難頻率等因素為主。歸納產生焦慮因素為讀者自身因素為：1.情感表達障礙 2.圖書館的認知 3.個人背景資料(性別、年齡、職業、學院、就讀年級)4.圖書館的使用(使用頻率、使用目的、圖書館利用教育之參與、找資料困難頻率)5.資訊檢索能力 6.圖書館電腦舒適度 7.人格特質 8.心理障礙，詳見表 2-3。

表 2-4

讀者焦慮之來源分類

		焦慮因素	研究者
圖書館 情境 因素	國外	圖書館的大小	Mellon(1986)
		館員障礙/對館員的負面觀感	Mellon(1986)、Bostick(1992)、Jiao & Onwuegbuzie (1997/1998/1999a/1999b/1999c)、Mizrachi & Shoham(2001)、Van Kampen (2004)、Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf(2004)、Abusin & Zainab (2010)、Marzena(2011)
		圖書館的舒適度/對圖書館環境的負面觀感	Bostick(1992)、Jiao & Onwuegbuzie (1997/1998/1999a/1999b/1999c)、Mizrachi & Shoham(2001)、Van Kampen (2004)、Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf(2004)、Abusin & Zainab (2010)、Marzena(2011)
		對圖書館服務的負面觀感	Abusin & Zainab (2010)
		機械設備障礙/物理設備的舒適度	Bostick(1992)、Jiao & Onwuegbuzie(1997)、Mizrachi & Shoham(2001)、Collins&Veal (2004)、Van Kampen(2004)
		資源焦慮/資源障礙	Jiao & Onwuegbuzie(1997)、Mizrachi & Shoham(2001)、Marzena(2011)
		圖書館的政策及開放時間	Mizrachi & Shoham(2001)、Collins&Veal(2004)
		科技	Collins&Veal(2004)、Van Kampen(2004)、Marzena(2011)
		國內	圖書館年齡/館舍差異/ 圖書館的規模
	圖書館的空間規劃/環境/館藏布局及書架擺放		胡秀梅和鄧小昭(2009)、陳書梅 (2006/2011)

資料來源：本研究整理

表 2-4

讀者焦慮之來源分類(續 1)

		焦慮因素	研究者
圖書館 情境 因素	國內	圖書館的館員/圖書館工作人員	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、鍾思瑩(1998)、王細榮 (2006)、陳書梅 (2006/2011)、黃于倩(2006)、吳漢華(2007)、何怡臻(2008)、鄭曉霞 (2008)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		圖書館的環境舒適度障礙	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、鍾思瑩(1998) 、陳書梅(2006)、吳漢華(2007)、鄭曉霞(2008)
		機械設備	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、陳書梅(2006/2011)、黃于倩(2006)
		圖書館政策規定/服務項目及規章制度/制度/管理	陳書梅(2006)、何怡臻(2008)、胡秀梅和鄧小昭(2009)、陳書梅(2011)
		電腦科技/資訊科技/資訊軟體	何怡臻(2008)、陳書梅(2011)
		資源/館藏等	鄭靜欣 (1996)、鍾思瑩(1998)、陳書梅(2006/2011)、吳漢華(2007)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		其他讀者	陳書梅(2011)
		位置焦慮	吳漢華(2007)
讀者 特質 因素	國外	缺乏對館藏資料放置位置的知識	Mellon (1986)
		如何開始著手進行	Mellon (1986)
		應該做些什麼	Mellon (1986)

資料來源：本研究整理

表 2-4

讀者焦慮之來源分類 (續 2)

		焦慮因素	研究者
讀者 特質 因素	國外	情感表達障礙/自信心	Bostick(1992)、Jiao & Onwuegbuzie(1997/1998/1999a/1999b/1999c/2001a/2002/2003)、Collins&Veal(2004)、Van Kampen(2004)、Anwar, Al-Kandari & Al-Qallaf(2004)、Marzena(2011)、Jeanne(2011)
		圖書館的認知/察覺圖書館的能力	Bostick(1992)、Jiao & Onwuegbuzie(1997/1998/1999a/1999b/1999c/2003)、Mizrachi & Shoham(2001)、Collins&Veal(2004)、Van Kampen(2004)、Anwar, Al-Kandari & Al-Qallaf(2004)、Marzena(2011)
		人際關係焦慮	Jiao & Onwuegbuzie (1997)
		完美主義	Jiao & Onwuegbuzie (1998) Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)
		學習因素(學習習慣、讀書習慣、閱讀能力)	Jiao & Onwuegbuzie(1998/1999a/1999b/1999c/2001a/2003)、Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)
		自我認知/自我觀感/自我意識	Jiao& Onwuegbuzie(1998/1999a/1999b/1999c)、Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)
		期望	Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)
		語言	Mizrachi & Shoham(2001)、Anwar, Al-Kandari & Al-Qallaf (2004)
		圖書館電腦舒適度	Mizrachi & Shoham(2001)
		資訊檢索能力	Onwuegbuzie & Jiao(1998/2001b)、Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)、Van Kampen(2004)
		學術延遲	Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)

資料來源：本研究整理

表 2-4

讀者焦慮之來源分類 (續 3)

		焦慮因素	研究者
		國外	社會依賴
	國外	對同儕的負面觀感	Abusin & Zainab (2010)
	國外	心理障礙	Abusin & Zainab (2010)
讀者特質因素	國內	情感表達障礙	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、鍾思瑩(1998)、王細榮 (2006)、陳書梅 (2006/2011)、黃于倩(2006)、吳漢華(2007)、何怡臻(2008)、鄭曉霞 (2008)
		圖書館的認知障礙	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、鍾思瑩(1998)、王細榮 (2006)、黃于倩(2006)、何怡臻(2008)、鄭曉霞 (2008)
		個人背景資料(性別、年齡、職業、學院、就讀年級)	鄭靜欣 (1996)、鄭靜欣與林麗娟(1997)、鍾思瑩(1998)、陳書梅 (2006)、黃于倩(2006)、吳漢華(2007)、何怡臻(2008)
		圖書館的使用(使用頻率、使用目的、圖書館利用教育之參與)	鄭靜欣 (1996)、鍾思瑩(1998)、吳漢華(2007)、何怡臻(2008)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		圖書館電腦舒適度	何怡臻(2008)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		資訊檢索能力	何怡臻(2008)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		人格特質	陳書梅 (2006)、胡秀梅和鄧小昭(2009)
		心理障礙	胡秀梅和鄧小昭(2009)

資料來源：本研究整理

綜合上述，由圖書館情境引起的焦慮因素有：圖書館規模大小/圖書館年齡/館舍差異、館員/工作人員因素、圖書館的環境舒適度、機械設備障礙、資源/館藏障礙、圖書館的政策及開放時間/服務項目/制度/管理、電腦科技/資訊科技/資訊軟體等科技因素、其他讀者因素、位置焦慮。

若從讀者自身的角度，會產生讀者焦慮的原因包含：情感表達/自信心、圖書館的認知/察覺圖書館的能力、人際關係焦慮、完美主義、學習因素(學習習慣、讀書習慣、閱讀能力)、自我認知/觀感/意識、學術延遲、語言、對電腦的使用態度及技能、資訊檢索能力、社會依賴等，都是因技能不足、自我懷疑、或缺乏經驗而產生焦慮現象。除此之外，還包括讀者的個人背景資料、在學年級、學院別、圖書館的位置、圖書館的使用及頻率等因素，皆會影響讀者產生焦慮的程度。我國讀者自身所產生的讀者焦慮相關研究較無國外之深入探討自身因素，僅以個人背景資料及圖書館的使用項目居多。

引起讀者焦慮現象的主要原因為：1.館員/工作人員、2.情感表達障礙/自信心、3.圖書館的環境舒適度、4.圖書館的認知/察覺圖書館的能力、5.機械設備/物理設備的舒適度、6.資源/館藏等因素，詳見表 2-4。

總而言之，這些不適當的感受由於害怕揭露他們的無知，而持續維持欠缺使用圖書館的能力，不斷的惡性循環此現象。讀者焦慮現象若沒有得到紓解，嚴重的情況下會造成逃避的現象，使讀者不願意再次使用圖書館。

表 2-5

讀者焦慮因素總表

文獻	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Mellon(1986)	●												●									●	●	●			
Boskick(1992)	●	●	●	●	●																						
Jiao & Onwuegbuzie, (1997)	●	●	●	●	●	●		●										●									
Jiao & Onwuegbuzie (1998,1999a,1999b, 1999c,2001a)	●	●	●	●	●	●				●		●			●												
Jiao & Onwuegbuzie (2001b)	●	●	●	●						●						●											
Shoham&Mizrachi (2001)	●		●		●	●			●							●	●										
Jiao&Onwuegbuzie (2002)	●	●	●																							●	
Jiao&Onwuegbuzie (2003)	●	●		●											●												
Collins&Veal (2004)	●	●	●	●	●				●		●																
Van Kampen(2004)	●	●	●	●	●					●	●																
Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf (2004)	●	●	●	●												●											
Onwuegbuzie、Jiao & Bostick(2004)	●		●		●					●		●			●										●		
Abusin & Zainab (2010)	●		●																●								●
Marzena(2011)	●	●	●	●		●					●							●									
Jeanne(2011)				●				●																			

資料來源：本研究整理

表 2-5

讀者焦慮因素總表(續)

文獻	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
鄭靜欣 (1996)	●	●	●	●	●	●	●	●					●														
鄭靜欣、林麗娟 (1997、1998)	●	●	●	●	●		●																				
鍾思瑩 (1998)	●	●	●	●		●	●	●																			
王細榮 (2006)	●	●		●																							
陳書梅 (2006)	●	●			●	●	●		●			●		●													
黃于倩 (2006)	●	●	●	●	●		●																				
吳漢華 (2007)	●	●	●			●	●	●													●						
何怡臻 (2008)	●	●		●			●	●	●	●	●						●										
鄭曉霞 (2008)	●	●		●																							
胡秀梅、鄧小昭 (2009)	●					●		●	●	●		●	●	●			●			●							
陳書梅(2011)	●		●		●	●			●		●			●							●						

資料來源：本研究整理

註：

1: 館員/工作人員 2: 情感表達障礙/自信心 3: 圖書館的環境舒適度 4: 圖書館的認知/察覺圖書館的能力 5: 機械設備/物理設備的舒適度 6: 資源/館藏 7: 個人背景資料 8: 圖書館的使用 9: 圖書館政策及開放時間/服務項目/制度/管理 10: 資訊檢索能力 11: 電腦/資訊科技/資訊軟體 12: 完美主義(人格特質) 13: 圖書館規模大小/圖書館年齡/館舍差異 14: 圖書館的空間規劃/館藏布局及書架擺放 15: 學習因素(學習習慣、讀書習慣、閱讀能力) 16: 語言 17: 圖書館電腦舒適度 18: 人際關係焦慮 19: 心理障礙 20: 其他讀者 21: 位置焦慮 22: 缺乏對館藏資料放置位置的知識 23: 如何開始著手進行 24: 應該做些什麼 25: 學術延遲 26: 社會依賴 27: 對同儕的負面觀感

三、讀者焦慮因素概念性架構

2004 年，Onwuegbuzie 等三位學者綜合各研究的結果，將讀者焦慮歸納出三種類型，分別為特質因素、情境因素以及環境因素。此三種類型與鄭靜欣及林麗娟在 1998 年對圖書館自動化與讀者焦慮類型研究中，亦把讀者焦慮分為三種類型，特質焦慮面向與情境焦慮面向相同，唯一不同處為社會焦慮面向。社會焦慮面向是指不同的文化環境與價值觀差異所產生的焦慮問題，例如少數民族使用圖書館的焦慮。認知差異也就是同儕的比較現象是產生社會焦慮的因素之一。特質面向與讀者的個人特質有關；情境面向則是讀者處於圖書館環境中所遇到的刺激，使用圖書館的技巧是產生情境焦慮的原因之一（鄭靜欣、林麗娟，1998）；環境面向則是讀者個人的背景資料，也就是人口統計學變項。特質面向與情境面向最大的差異在於特質面向是屬於個人的內在特質，而情境面向則是外部的影響因素。此三組面向會相互作用影響個體的讀者焦慮行為（Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004，轉引自黃于倩，2006）。

此概念架構圖亦是本研究架構圖之參考來源。其每組讀者焦慮之影響因素如圖 2-4 所示：



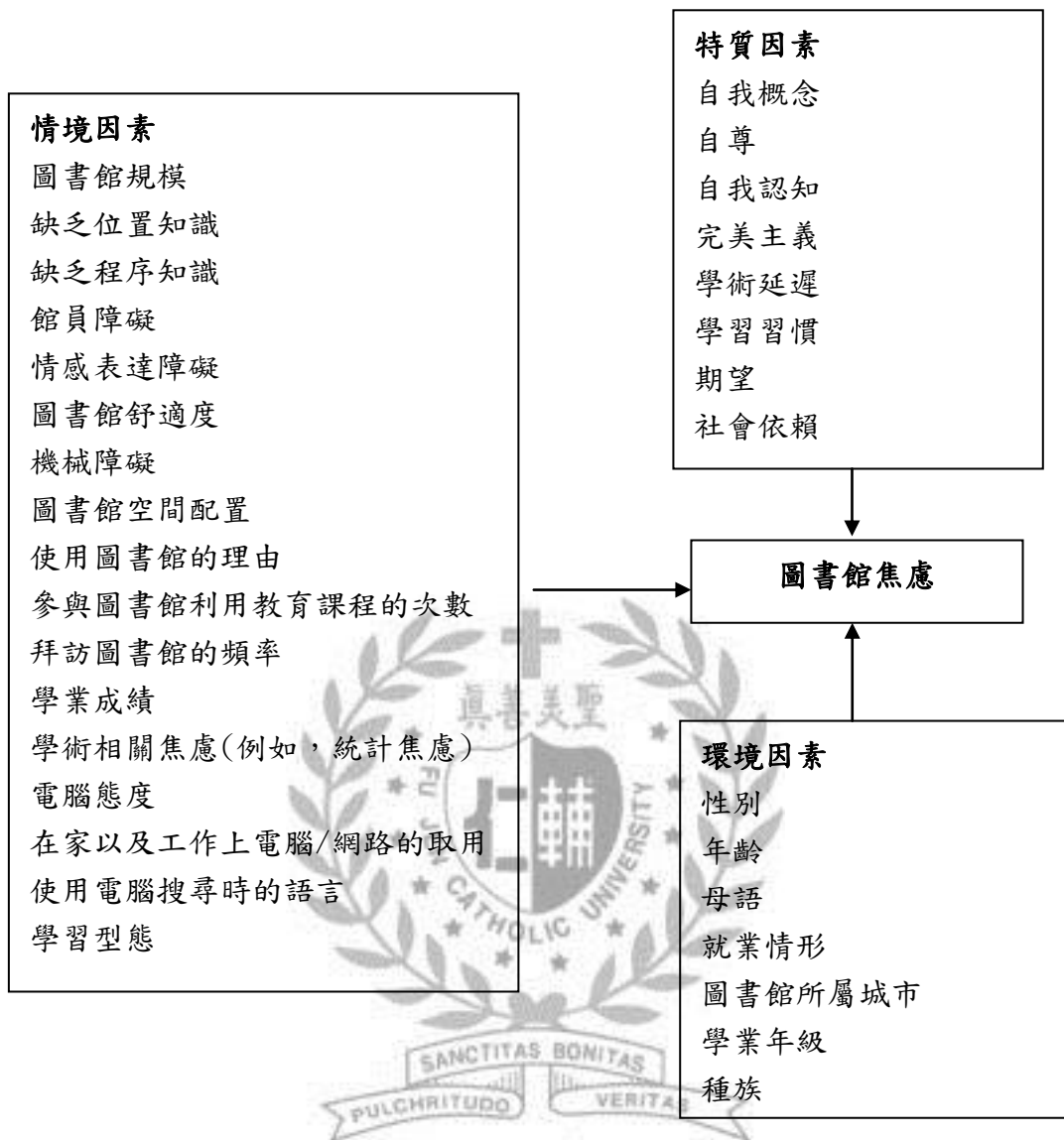


圖 2-4 讀者焦慮因素概念性架構

資料來源：“*Library anxiety: Theory, research and application.*”by A.J. Onwuegbuzie, Q.G. Jiao, &S.L.Bostick, (2004).

由上圖中可看出 Onwuegbuzie, Jiao & Bostick 提出的讀者焦慮因素概念性架構中影響讀者焦慮的因素中分為三大因素：特質因素、情境因素以及環境因素，分別說明如下：

1.特質因素(Dispositional Antecedent)

特質因素包括自尊心 (Self-Esteem)、自我概念 (Self-Concept)、自我認知 (Self-Perception)、完美主義 (Perfectionism)、學術延遲 (Academic Procrastination)、學習習慣 (Study Habits)、希望 (Hope)、社會相互依賴 (Social Interdependence)。分別介紹如下：

(1)自尊心、自我概念以及自我認知方面即是發現學生因缺乏圖書館技能以及利用圖書館時，相較同儕間，只有自己無法充分利用圖書館，甚至因此而感到丟臉、羞恥 (Mellon, 1986; Bostick, 1992)。自尊心 (Self-Esteem) 跟自我概念 (Self-Concept) 都會加深學生讀者焦慮程度。自尊心 (Self-Esteem)、自我概念 (Self-Concept) 與自我認知 (Self-Perception) 部分，正面的自我認知會引導學生成功的處理遇到的任務及困難。負面的自我認知則會導致失敗的結果。自我認知及自我概念越高的學生自信心越強，其焦慮程度則越低 (Jiao & Onwuegbuzie, 1999)。

(2)完美主義 (Perfectionism) 是讀者焦慮的原因之一。完美主義是指個人訂定超過自己能力所及的目標，並努力追求以達成目標。要求標準較高的研究生，讀者焦慮的程度也較高。讀者焦慮的層面當中，又以情緒表達障礙、圖書館舒適度以及機械設備障礙這三個面向高於沒有完美主義傾向的研究生 (Jiao & Onwuegbuzie, 1998)。

(3)學術延遲 (Academic Procrastination) 乃是學習者知道自己應該要在預定的期限內完成學習的任務，但卻沒有順利完成。大約 95%的大學生都有學術延遲的經驗，如寫學期報告、因考試而念書、跟上每週的作業等，都歸因於學術延遲因素 (Jiao & Onwuegbuzie, 2000)。學術延遲會影響學生在學術以及研究方面的表

現。在學術延遲與讀者焦慮中的情感表達障礙、圖書館舒適度以及機械障礙因素有關。

(4)學習習慣 (Learning Style) 是學生在求學過程中，自己獨特的一種學習方式。不同的學習習慣亦與讀者焦慮的程度高低有相關的影響。研究生學習習慣與讀者焦慮之相關研究中發現焦慮程度高的學生缺乏自發性、以及耐性，容易受到同儕的影響。研究中也顯示學生做筆記的技巧、學習技巧與閱讀習慣都可以用來預測讀者焦慮的程度 (Onwuegbuzie & Jiao, 1998/2001)。

(5)社會相互依賴 (Social Interdependence) 指合作乃是基於人際相處上本身的動機所促成的。伴隨著合作的渴望來達成以及實現合作的目標。在社會相互依賴中，合作、競爭力以及個人主義是構成社會相互依賴的重要因素 (Jiao & Onwuegbuzie, 2002)。

2.情境因素(Situational Anyecedents)

情境中包含的因素有：圖書館規模、缺乏位置知識、缺乏程序知識、館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度、機械障礙、圖書館空間配置、使用圖書館的理由、參與圖書館利用教育課程的次數、拜訪圖書館的頻率、學業成績、學術相關焦慮(例如，統計焦慮)、電腦態度、在家以及工作上電腦/網路的取用、使用電腦搜尋時的語言、學習型態等 17 項因素。分別說明如下：

Mellon 的研究中，研究結果發現圖書館規模、不知從何著手、不知道資源擺放位置皆為讀者產生讀者焦慮之因素。圖書館規模的大小，會使讀者感覺身處於迷宮之中。不知從何著手原因在於讀者一進圖書館，面對如此龐大的資源，不知道一開始該如何找尋資料。不知道資源擺放位置則是讀者對圖書館的認知不足，

對圖書館的了解及認識不夠所造成。在此架構當中歸類為(1)圖書館規模(Size of Library)、(2)缺乏位置知識(Lack of Location Knowledge)、(3)缺乏程序知識(Lack of Procedural Knowledge)。Bostick 研究結果中也同樣認為對於圖書館認知的不足是造成讀者焦慮的五個因素中的其中一項因素。

館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度、機械障礙這四個因素則是 Bostick 於 1992 年的研究結果發現到產生讀者焦慮的最主要五個因素之一。

(4)館員障礙(Barriers with Staff)

讀者使用圖書館時，館員對於讀者的態度是讀者產生讀者焦慮的主要原因之一。

(5) 情感表達障礙(Affective Barriers)

情感表達障礙(Affective Barriers)則是讀者本身自我表達的能力，當有遇到問題或困難時，是否有能力將疑問提出，尋求解決的方法。

(6) 圖書館舒適度(Comfort with The Library)

圖書館舒適度(Comfort With The Library)為讀者置身於圖書館當中，是否會因為圖書館內部的安全性造成焦慮的現象，亦或圖書館內部的環境是否會使讀者有意願再繼續使用圖書館。

(7)機械障礙(Mechanical Barriers)

機械障礙(Mechanical Barriers)因素乃是圖書館中的電腦、影印機、掃描機等機械方面的操作問題。

(8)圖書館空間配置(Layout and Decor of Library)

圖書館空間配置(Layout and Decor of Library)，圖書館建築當中的景觀、樓層設計、走廊、書架間的通道寬窄等都會造成讀者產生焦慮的現象。

(9) 使用圖書館的理由(Reasons for Using Library)

使用圖書館的理由(Reasons for Using Library)，讀者焦慮程度較高的學生，使用圖書館的目的是為了作業或是論文使用圖書館做搜尋及找尋相關書籍或文章(Jiao & Onwuegbuzie, 1996)。因此，使用圖書館的理由也是讀者焦慮的情境因素之一。

(10) 參與圖書館利用教育課程的次數(Number of Library Instruction Courses)

圖書館時常會舉辦一些教導讀者如何使用圖書館資源以及認識圖書館的教育課程，提供給有興趣的讀者自由報名參加。

(11) 拜訪圖書館的頻率(Frequency of Library Visit)

也就是利用圖書館的次數，此因素與讀者焦慮呈現負相關。使用圖書館次數不同的學生焦慮的程度也不相同。使用圖書館的頻率越高，焦慮的程度比較少使用圖書館的學生焦慮程度低(鍾思瑩，1998)。

(12) 學業成績(Grade Point Average)

學業成績與讀者焦慮有顯著的關係，尤其是在讀者焦慮當中的圖書館舒適度以及機械障礙尤其顯著(Jiao & Onwuegbuzie, 1996)，因此學生的學業成績能預測讀者焦慮的程度，再者，學業成績亦是最常用來衡量學生學術成就的方式之一。

(13) 學術相關焦慮(Academic Related Anxiety)

學術相關焦慮(Academic Related Anxiety)亦與讀者焦慮相關，例如統計焦慮、寫作焦慮等(Onwuegbuzie & Jiao, 2002)。

(14) 電腦態度(Computer Attitudes)

電腦態度(Computer Attitudes)即為個人對使用電腦的想法、情緒感受以及是否願意去使用電腦。電腦態度與讀者焦慮之間有明顯的負相關(Mizrachi & Shoham, 2004)。電腦使用經驗越多較易產生較正面的電腦態度，正面的電腦態度則有助於減輕學生的讀者焦慮現象。喜歡使用與學習電腦的學生，對電腦使用及學習較有信心，並且電腦焦慮程度低的學生讀者焦慮程度也較低。因此研究顯示電腦態度越正面，讀者焦慮程度越低(何怡臻，2008)。

(15) 在家以及工作上電腦/網路的取用(Access to Computers/Internet at Home and Work)。

由於現今網路的發達，許多的資源可經由網路取得，無論是在家及工作場所都可使用網路來取得所需資源，如此一來，是否會減少使用圖書館的次數，進而較低的讀者焦慮程度。

(16) 使用電腦做搜尋時的語言(Language Used for Computer Search)

使用電腦做搜尋時的語言(Language Used for Computer Search)，語言通常會是產生焦慮的原因之一，尤其是使用非本國語言做搜尋時，由於不了解語意與字彙，因此無法順利查詢所需的資料。

(17) 學習型態(Learning Style)

指個體獲得、保留、檢索資訊的方式，也是指在學習情境中對外在的事物習慣的一種反應方式。圖書館可以依照不同學習型態的讀者，設計規畫出適合的利用教育課程。

3.環境因素(Environmental Anyecedents)

環境包含的因素有：性別、年齡、母語、就業情形、圖書館所屬城市、學業年級、種族等 7 項因素。

(1) 性別(Gender)

許多的研究者使用量化或質性的研究方式進行讀者焦慮的研究。從文獻的結果發現以經驗為主的先導型研究是探討讀者焦慮相關部分大多以性別與讀者焦慮程度高低作相關性研究 (Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)。讀者焦慮概念性架構中的人口統計變項與圖書館的使用變項中，男校讀者焦慮的程度明顯高於女校 (Jacobson, 1991)。也有學者認為性別與圖書館使用頻率皆不是大學生的讀者焦慮因素，學生使用圖書館能力的自信心才是和讀者焦慮程度高低有其相關 (Mech & Brooks, 1995)。性別也與圖書館使用變項中的使用圖書館頻率、使用圖書館的目的、參與圖書館利用教育課程等讀者焦慮因素有關 (Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)。

(2) 年齡(Age)

年齡也是造成讀者焦慮原因之一。比起年輕學生，50 歲以上的學生焦慮程度較高 (Bostick, 1992)。公共圖書館使用者的讀者焦慮情形亦發現年齡越大，焦慮程度也越高 (鄭靜欣，1996)。由此可知，較為年長的讀者焦慮的程度愈高 (Jiao 和 Onwuegbuzie, 1997/1999)。

(3) 母語(Native Language)

母語因素較針對使用非本國語言的外籍人士為主，由於語言上的不同，使用圖書館時是否會造成使用上的困擾而產生焦慮的情形。非以英語為母語的讀者比以英語為母語的讀者有較高的讀者焦慮程度 (Onwuegbuzie & Jiao, 1997/2001)。

(4) 就業情形(Employment Status)

指讀者是否有工作亦或兼職或全職，職業的類別亦屬於就業情形當中，此因素也是造成讀者焦慮之原因。有工作的學生比全職的學生有較高的讀者焦慮程度，且無論是全職或兼職的工作都容易有較高的焦慮程度(Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)。從事於不是全職就是兼職工作的人，容易傾向於較高的讀者焦慮情形(Jiao & Onwuegbuzie, 1997/2001)。公共圖書館的使用者的職業以自由業、家庭主婦及教師的在讀者焦慮情感表達障礙較明顯，教師以及自由業在圖書館舒適度此因素有較高的讀者焦慮情形，以及家庭主婦和教師在機械障礙因素也有較高的讀者焦慮現象 (鄭靜欣，1996)。

(5) 學業年級(Year Of Study)，

在學業年級當中，研究生的焦慮程度高於大學生(Bostick, 1992)。Onwuegbuzie & Jiao(1997)研究中也發現到大一的學生比大二跟大三及大四的學生有較高的讀者焦慮情形。越高年級的學生讀者焦慮程度越低，且不同的學院別的學生焦慮程度也不相同(鍾思瑩，1998)。

(6) 種族(Race)

由於讀者焦慮量表是以歐美國家為研究對象，因此針對不同種族的研究對象做讀者焦慮之研究。讀者焦慮中館員、情感表達以及圖書館舒適度等障礙與種族之因素相關，非裔學生在讀者焦慮程度低於白人學生(Jiao, Onwuegbuzie & Bostick, 2006)。

因此性別、年齡、語言、就業情形、學業年級、種族等因素會造成讀者焦慮之現象。讀者焦慮的研究主要的研究問題導向偏重於讀者焦慮學生的特性為何？以及什麼因素使讀者身處於焦慮之中？從這些研究中發現讀者焦慮因素為：1.性別

(Gender) 2.年齡 (Age) 3.本國語言 (Native Language) 4.學業年級 (Year of Study) 5.學業成就 (Grade Point Average) 6.學期課業負擔 7.獲得學分時數 8.參與圖書館利用教育課程的次數 (Number of Library Instruction Courses) 9.電腦使用經驗 10.學習型態 11.就業情形 12.家裡到附近最近的大學圖書館之間的距離 13.參觀圖書館的頻率 14.參觀圖書館的目的等 (Jiao, Onwuegbuzie & Lichtenstein, 1996)。

綜合上述國內外讀者焦慮相關研究中造成讀者焦慮之因素，本研究將國內外相關研究中類似之因素名稱做歸類、統整：1.館員障礙、圖書館工作人員、館員因素則歸類為館員障礙 2.情感表達障礙中包含了讀者自信心、心理障礙、人際關係焦慮、完美主義、自我認知、自我觀感、自我意識 3.圖書館規模大小、圖書館年齡、館舍差異、環境、空間規畫、環境舒適度、舒適度、圖書館舒適度、讀者自身的舒適感、其他讀者則歸類為圖書館的環境舒適度障礙 4.機械障礙、設備障礙、設備因素、機械與設備因素則歸類為圖書館的設備障礙 5.語言障礙則包括本國語言以及非本國語言 6.圖書館規定、圖書館政策及圖書館開放時間、服務項目、制度、管理則歸類為圖書館政策障礙 7.圖書館的科技障礙則包含有電腦科技、電腦的使用、電腦態度、資訊科技、資訊軟體、資訊檢索能力 8.圖書館的資源障礙則包含圖書館可利用的資源、館藏 9.學習障礙中包括學習習慣、讀書習慣、閱讀能力、學術延遲 10.人口統計變項當中包含有性別、年齡別、職業別、年級別、學院別等因素 11.圖書館的使用變項為使用圖書館的目的、使用頻率、參與利用教育與否，詳見表 2-6。

此外，可得知國外針對讀者焦慮的相關研究，不單以讀者使用圖書館的角度作探討，並針對讀者的自身角度，例如自我感觀、閱讀習慣等因素與讀者焦慮之間的關係做細部研究探討；反觀國內之讀者焦慮相關研究，多以讀者使用圖書館的角度與讀者屬性變項探討與讀者焦慮之間相關性的研究。

表 2-6

讀者焦慮因素名詞統整

統一變項名稱	原始變項名稱
館員障礙	館員障礙、圖書館工作人員、館員
情感表達障礙	自信心、心理障礙、人際關係焦慮、完美主義、自我認知、自我觀感、自我意識
圖書館的環境舒適度障礙	圖書館規模大小、圖書館年齡、館舍差異、環境、空間規畫、環境舒適度、舒適度、圖書館舒適度、讀者自身的舒適感、其他讀者
圖書館的設備障礙	機械障礙、設備障礙、設備因素、機械與設備
語言障礙	本國語言以及非本國語言
圖書館政策障礙	圖書館規定、圖書館政策及圖書館開放時間、服務項目、制度、管理
圖書館的科技障礙	電腦科技、電腦的使用、電腦態度、資訊科技、資訊軟體、資訊檢索能力
圖書館的資源障礙	圖書館可利用的資源、館藏
學習障礙	學習習慣、讀書習慣、閱讀能力、學術延遲
讀者屬性	性別、年齡別、職業別、年級別、學院別
圖書館的使用變項	使用圖書館的目的、使用頻率、參與利用教育與否

資料來源：本研究整理

由上述可知，國內外針對讀者焦慮的意義、原因與理論已有不少成果，所探討的主題主要是各種變項與讀者焦慮之間的關係與程度的高低。然而，大多數的國內外相關研究皆以大學圖書館的使用讀者為研究的對象，但 Lee(2011)研究發現社區大學的學生較常使用公共圖書館勝過大學圖書館，是否使用公共圖書館同樣會產生焦慮現象？針對公共圖書館的讀者做讀者焦慮的相關研究非常的少，目前僅有鄭靜欣(1996)的碩士論文以臺北市立公共圖書館的讀者為研究對象，主要探討

公共圖書館使用者焦慮相關之因素。如今，事隔十七年，讀者使用公共圖書館產生的焦慮因素是否與早期的研究結果有所差異？本研究不僅要探討現今讀者使用公共圖書館是否造成讀者焦慮的情形以及產生焦慮的原因為何，研究範圍更擴大為全臺灣的公共圖書館的使用讀者，這是與過去的相關研究不同之處。



第三章 研究方法與步驟

為求深入了解讀者在讀者焦慮與圖書館使用之情形，以及其影響因素，與人口統計變項上的差異，本研究採用文獻分析法及問卷調查法進行，根據研究目的及配合相關文獻之探討，先參考相關文獻之問卷，經過初步訪談後設計並編製問卷題項，蒐集客觀的具體資料，運用適當的統計方法加以分析處理。敘述研究之設計與實施如下：

第一節 研究設計

一、研究架構

依據本研究的研究目的及研究問題，並參考關文獻及資料，以讀者使用公共圖書館時，產生的讀者焦慮來源及影響層面為中心，進一步了解讀者不同的背景資料、圖書館的使用等變項，與讀者焦慮之間的關係，其個人背景變項為：性別、年齡、職業別、區域別。圖書館使用變項包括：使用目的、使用頻率、參與利用教育課程與否、使用圖書館的情緒反應，以及圖書館的層級等。讀者焦慮的來源及影響層面分別有：館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙、圖書館的科技障礙等 8 個因素。依上述，擬定之研究架構圖，如圖 3-1：

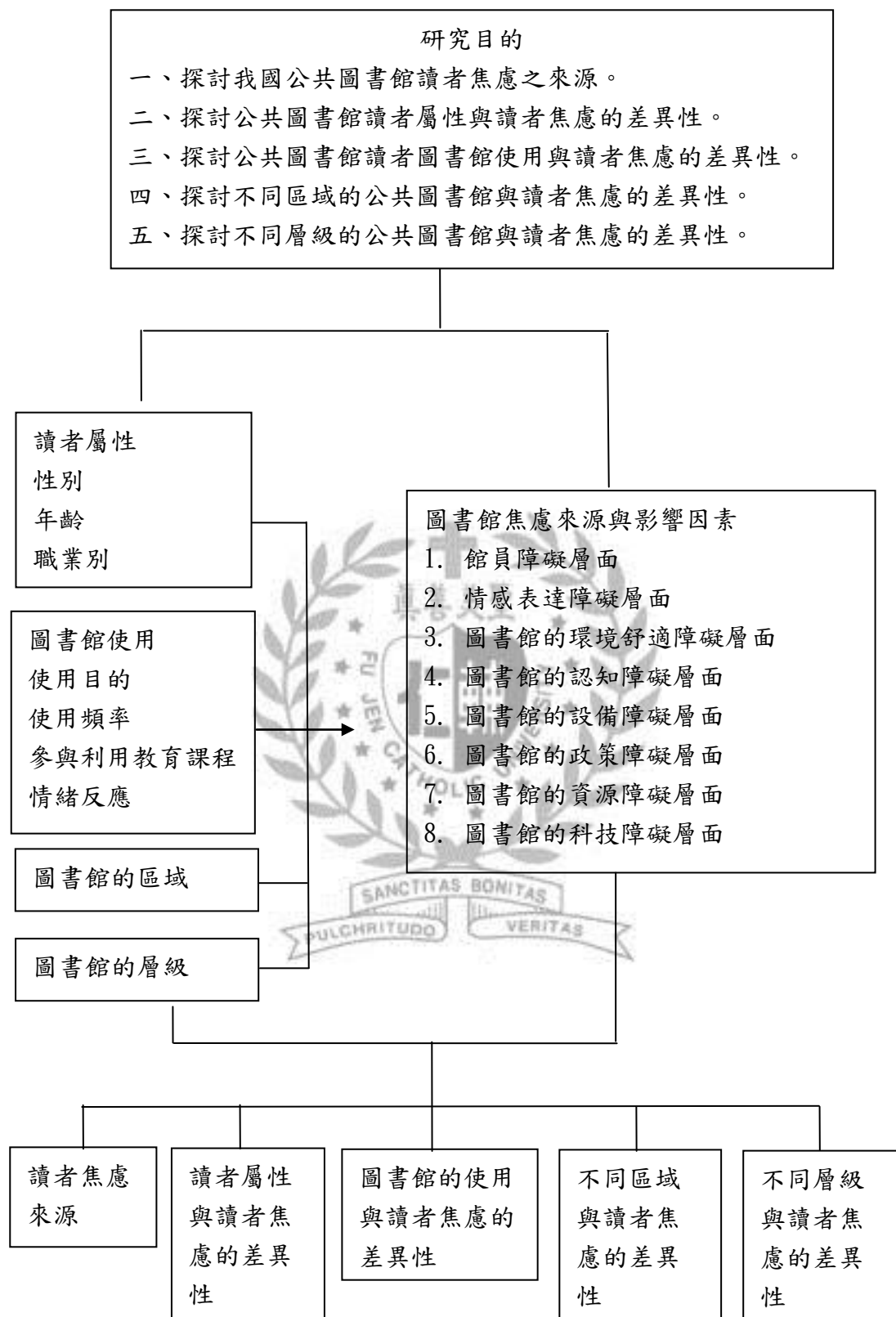


圖 3-1 本研究之研究架構圖

二、研究方法及實施

本研究旨在探討公共圖書館讀者使用圖書館時產生讀者焦慮之負面情緒成因，以及讀者焦慮對讀者使用圖書館產生的影響。採取文獻分析法、問卷調查法主要研究方法。在研究設計上，研究者首先蒐集與讀者焦慮相關的國內外文獻，其次分析文獻內容以了解目前圖書館中讀者常見之焦慮成因，繼而根據研究目的擬定訪談大綱進行初步訪談，訪談結果列出讀者在使用公共圖書館可能產生焦慮之問項，再參考 Bostick(1992)、鄭靜欣(1996)針對臺北市立圖書館讀者焦慮的研究問卷以及賀偉(2008)和 Marzena (2011)的研究問卷，作為本研究問卷設計之題項來源。問卷設計完成後，先請 30 位公共圖書館之使用讀者填寫作為前測再針對有問題以及較多讀者填寫沒意見的題目作修改，從原先的 82 項題目刪減為 56 項題目，作為本研究之正式問卷，並以臺灣地區公共圖書館讀者展開調查。研究者依國家圖書館網站上所提供之全國公共圖書館調查統計系統、教育部統計處的公立公共圖書館統計資料以及國立臺中圖書館的公共圖書館統計系統中獲取目前臺灣各地區圖書館總數，並採取分層抽樣 (Stratified Random Sampling) 的方式，分別由臺灣北部、中部、南部及東部地區共 25 所公共圖書館，事先以電話聯繫該館相關人員，經獲得同意協助後，進行問卷調查。

(一)文獻分析法

文獻分析法，又稱做資料分析法，透過搜集與研究主題相關的文獻資料，且經由分析與研究以獲得所需資料的方法。實施過程必須針對與主題相關的文獻進行蒐集、歸類、摘要、評判與建議等步驟，如此能對相關文獻內容進行有系統且客觀的界定及證明，並能依據文獻歸納結果提出研究問題 (朱滋源，1999)。本研究蒐集與研究問題相關之國內外文獻，做為研究前置準備，透過查檢、搜尋與研究議題相關國內外專書、期刊論文、與網路電子資源等文獻，以了解國內外各界對「讀者焦慮」概念以及造成讀者焦慮之因素作探討，並將資料彙整作為往後研

究的參考。

(二)半結構式訪談

半結構式訪談型式，主要是研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，導引訪談的進行。訪談指引（interview guide）或訪談表通常在訪談開始前被設計出來，做為訪談的架構，但用字及問題順序並不需太侷限，最主要的內容必須與研究問題相符，問題的形式或討論方式則採取較具彈性的方式進行。優點是它可以提供受訪者認知感受較真實的面貌呈現（Neuman, 2008）。不同於結構式問題設計及強調問題的先後順序，非結構式訪談，主要著重於研究者與受訪者之間的互動情形以蒐集資料，如同平日的對談型式一樣，但非結構式訪談範圍縮小在研究者興趣的領域內，基本上訪談過程控制較小，但需掌握受訪者的反應，必須針對研究問題的經驗及態度等（Ritchie & Lewis, 2008）。

「半結構式」訪談通常會在訪談前訂下訪談的大綱，根據這些大綱，在訪談中用不同的問題去引導受訪者答出所需資料。也因此訪談前，先經由閱讀大量的相關文獻，再依據研究目的及問題，擬定出本研究之訪談大綱，於 2012 年 2 月 2 日至 2 月 17 日止，共訪問了 8 位使用公共圖書館的讀者。

(三)問卷調查法

問卷調查法代表一個普遍而具體化的操作化過程，必須透過客觀、有系統的科學方法，在應用上必須要了解實施的過程與程序，才能蒐集到可靠、有效的資料（Neuma, 2008）。

藉由初步訪談的結果，彙整出本研究的問卷題項，再加上國內外相關文獻分析之探討，以國外研究者 Bostick（1992）的量表為基礎，做適合本國國情之修改來研擬問卷調查表的設計，並參考鄭靜欣（1996）的碩士論文問卷以及 Marzena（2011）的研究問卷，設計出本研究之調查問卷。原始問卷題項共 82 題，於 2012 年 3 月 9 日至 3 月 16 日將問卷初稿給 30 位公共圖書館讀者填寫，作為問卷前測。問卷回收經過整理後，將讀者反映有問題的題目做修改，並把每個題項做加總，刪除最

多反映為無意見的題項，最後正式問卷由原先的 82 題減至 56 題。於 2012 年 4 月 2 日至 4 月 15 日發放問卷，請臺灣各縣市公共圖書館的讀者填寫，至 4 月 30 日問卷全數回收完畢。



第二節 研究工具

本研究以公共圖書館之讀者為研究對象進行抽樣問卷調查，以了解讀者對圖書館的使用情形及對圖書館產生焦慮的原因。為了能確切的了解使用公共圖書館讀者的感受，實問卷調查前，先進行初步訪談，以及參考前人研究問卷，設計出適合本研究之正式問卷進行量化的問卷調查。樣本選取方式則採分層隨機抽樣法 (Stratified Random Sampling)。分層抽樣法是將母群體依其特性，或依照與調查目的有關的性質分類或組別，每個類組稱為一層 (Stratum)，母體中的每一個元素都屬於其中的一層，且是唯一的一層。這裡所說的層又稱為副母體 (Sub-Population)，它們彼此之間是平行層。分層之後再從各層中以簡單隨機抽樣法抽取樣本。定額抽樣法 (Quota Sampling)，又稱為配額抽樣法，是一種分層隨機抽樣的非隨機抽樣法。

研究工具為調查問卷。根據研究目的及配合相關文獻之探討，初步訪談後設計出問卷題項，並參考相關文獻之問卷，再加上國內外相關文獻分析之探討，以國外研究者 Bostick (1992) 的量表為基礎，做適合本國國情之修改來研擬問卷調查表的設計，並參考鄭靜欣 (1996) 的碩士論文問卷以及 Marzena (2011) 的研究問卷，編制適合本研究之調查問卷。針對不同年齡、職業別以及不同區域讀者其讀者焦慮程度面加以分析 (詳見附錄三)。

一、訪談

(一)訪談大綱

經由閱讀大量有關讀者焦慮之相關文獻，先行了解讀者焦慮所引起的可能原因為何，由於相關文獻研究的對象皆為大學圖書館的使用者為主，藉由文獻中萃取出可能產生焦慮的原因，再配合本研究之研究目的及問題，擬出訪談大綱(詳見附錄一)。訪談內容主要以讀者過去使用公共圖書館的經驗以及處理和因應的方法。

為了初步了解公共圖書館讀者使用圖書館時可能會面臨何種情況而產生負面的情緒反應，於 2012 年 2 月 2 日至 2 月 17 日止，共訪問了 8 位使用公共圖書館的讀者，男性 3 位，女性 5 位。訪問時間以星期二、四、六、日到圖書館門口詢問進出館讀者，時段分為早上、下午、晚上三個時段，站在圖書館門口，以每三位讀者為一單位詢問是否願意接受訪談。挑選的圖書館分別為臺北市立圖書館吉利分館、士林分館以及北投分館，主要考量為圖書館館舍大小、設備新穎性、圖書館周邊環境、進出圖書館人數等考量。吉利分館的受訪者為編號 A、B、C，職業為退休人士、科技業及研究生。士林分館的受訪者編號為 D、E，分別為服務業、大學生。北投分館的受訪者編號則為 F、G、H，其中一位是家管，另兩位為公務員。受訪者的年齡範圍為 22 至 57 歲，如下表 3-1 所示：

表 3-1
受訪者之背景資料

編號	性別	年齡	職業	圖書館
A	男	57	退休	吉利分館
B	男	28	科技業	吉利分館
C	女	24	研究生	吉利分館
D	女	32	服務業	士林分館
E	女	22	大學生	士林分館
F	女	36	家管	北投分館
G	男	53	公	北投分館
H	女	42	公	北投分館

資料來源：本研究整理

二、問卷調查

(一)問卷內容設計

讀者屬性、圖書館的使用、圖書館的區域及層級等為本研究的自變項，依變項則為圖書館讀者焦慮，最主要是探討這些自變項是否對依變項造成影響？

為了瞭解公共圖書館的使用與讀者焦慮之情形和產生讀者焦慮之因素，以作為未來圖書館在規畫及利用教育設計上之參考。經過訪談後的整理，列出幾項讀者可能產生焦慮的問卷題項，再以 Bostick(1992) 所設計的讀者焦慮量表為主，並參考國內外讀者焦慮研究的問卷量表作修改，以問卷調查作為資料蒐集之依據，設計出適合我國「公共圖書館讀者焦慮及圖書館使用調查問卷表」。問卷之參考分別描述如下：

1. Bostick(1992)

Bostick 是在讀者焦慮議題中，最早設計出讀者焦慮量表之研究者，此量表是往後做讀者焦慮相關議題的研究者所採用的量表依據。但由於此量表是在 1992 年設計而成，與現在的圖書館實際情況已有所不同，有許多的題項設計已不敷使用，需要做修改。因此近期的讀者焦慮相關研究，有些研究者是針對環境的改變而修訂讀者焦慮量表。

2. 鄭靜欣(1996)

本研究中參考鄭靜欣在 1996 年發表公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究碩士論文所使用的問卷，由於此研究者所探討的議題與本研究類似，皆以公共圖書館為研究對象，但不同處在於本研究之範圍擴及到全臺灣之公共圖書館，而非僅以單一的臺北市立圖書館作為研究對象。主要參考問卷設計中，特別針對公共圖書館的使用情境作為問卷的修改。

3. Marzena (2011)

Marzena 針對波蘭的學生進行讀者焦慮的研究，將 Bostick 的量表翻譯成波蘭文，並依照不同國家的文化實情以及時空背景修訂量表。本研究將 Marzena 修訂

的量表作為參考，原因在於此篇文章較新穎，再加上現今科技的發展越來越進步，運用在圖書館之中的項目也越來越多，Marzena 將這項考量用於修訂的量表之中。

4. 訪談後統整資料

本研究問卷設計除了採用相關文獻之問卷外，為了能夠更了解目前公共圖書館使用者使用圖書館的情境及使用狀況，在進行問卷設計前先對公共圖書館的部分讀者進行半結構式訪談，並將初步的訪談結果統整後，比對已閱讀的相關文獻問卷題目，將特別的讀者使用情況或早期文獻中沒有出現過的問卷題目，作為本研究的問卷題目，詳見附錄二。

下列是將本問卷題目的來源，分別以 B 代表參考 Bostick 的問卷題目，C 代表鄭靜欣的問卷題目，M 則為 Marzena 的題目，而 R 則代表本研究中經由 8 位受訪者訪談結果後，提出的問卷題項，如表 3-2 所示：

表 3-2
問卷題目來源

參照來源	本研究題目編號	題目內容
B2	1.	館員態度友善。
B5	2.	館員沒有時間幫助我，因為他們總是在電話中。
B8	3.	館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情。
B7	4.	圖書館工作人員沒有時間來幫助我。
B14	5.	當我發現需要的書不在架上，館員會協助我。
B21	6.	如果我不知道如何使用圖書館裡的設備，總是能詢問館員。
R	7.	流通櫃台的工作人員是容易親近的。
R	8.	圖書館的工作人員很有耐心地聆聽我的問題。
C42	9.	我無法清楚的向館員表達我所需要的資料為何。

R	10.	當我需要操作設備時沒有館員可以幫助我。
B1	11.	不知道如何使用圖書館讓我感到很尷尬。
B6	12.	當我使用圖書館時得不到需要的協助。
B17	13.	如果向館員提問，我感覺是在打擾館員。
C50	14.	我因為較少使用圖書館所以到圖書館時會感到緊張。
R	15.	圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。
M9	16.	在使用圖書館時，我時常會感到不知所措。
R	17.	圖書館使用起來不太容易。
M16	18.	我不擅長使用圖書館查找資料。
M26	19.	不清楚使用圖書館的相關規定，令我感到很困擾。
C6	20.	我不確定該如何開始找資料。
C29	21.	我不知道圖書館內有什麼有用的資源。
C40	22.	當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安
R	23.	打電話給圖書館館員尋求幫助讓我感覺較舒適。
R	24.	我時常擔心花太多的時間在尋找資料。
R	25.	我不擅長利用館際互借從不同圖書館獲得所需資料。
R	26.	我認為跟其他的同事(同學或朋友)比起來，我使用圖書館的能力較不足。
R	27.	整體來說，我認為我利用圖書館的能力對使用圖書館有負面的影響。
R	28.	我覺得圖書館裡太吵，使我無法專心做自己的事情。
B18	29.	我覺得在圖書館內很有安全感。
B19	30.	我覺得圖書館很舒適。
B22	31.	我覺得圖書館是個很好的閱讀環境。
B16	32.	利用圖書館時我感到很自在。

B25	33.	利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失。
R	34.	我覺得圖書館的空間規劃不佳。
C47	35.	我覺得圖書館的廁所太髒亂，使用起來感到不舒服。
R	36.	圖書館的燈光照明不足，使我感到不舒服。
R	37.	圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服。
R	38.	書架與書架之間的距離靠太近，使我感到不舒服。
R	39.	圖書館的流通櫃台離閱讀區太遠，使我感到不舒服。
R	40.	圖書館裡的傢俱(桌子、椅子)使用起來讓我感到不舒服
R	41.	圖書館的廁所位置太偏僻，使我感到不安。
R	42.	我不是很了解圖書館的分類法。
B13	43.	我樂於學習關於如何利用圖書館新的知識。
C23	44.	我覺得圖書館是社區生活十分重要的一部分。
R	45.	我覺得自己具備圖書館的知識及能力。
R	46.	我不知道圖書館網站提供哪些服務。
C35	47.	我沒有信心使用圖書館的電腦可查到我需要的資料。
M29	48.	我不會使用圖書館跨館借閱我所需要的資料。
R	49.	我不清楚圖書館的查詢檢索系統。
R	50.	我需要使用圖書館時，圖書館都有開放。
R	51.	圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢。
B42	52.	我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料。
C26	53.	我不知道圖書館處理逾期還書的相關規定。
R	54.	我不知道圖書館有哪些規定。
C28	55.	我不知道圖書館的借、還書辦法及相關規定。
R	56.	我不知道圖書館有提供什麼服務。

C45	57.	我認為圖書館的藏書越多，越難找到我要的資料。
C19	58.	圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上。
B23	59.	圖書館時常沒有我需要的資料。
M45	60.	圖書館裡的圖書資料過於老舊。
R	61.	圖書館裡的圖書有掉頁或損毀現象。
R	62.	圖書館的架上報紙破損，造成閱讀不便。
M41	63.	圖書館裡時常沒有我想閱讀的雜誌。
M42	64.	我需要的圖書資源總是被借閱。
B30	65.	圖書館影印機時常故障，讓我很緊張。
C32	66.	圖書館的設施合乎公共安全。
B43	67.	圖書館的閱覽座位太少，使我無法坐著閱讀。
R	68.	圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修。
C49	69.	圖書館的閱覽座位間隔太密集，沒有安全感。
R	70.	圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感。
R	71.	圖書館的指標標示不清楚。
B37	72.	電腦操作說明不清楚，使我不知如何使用。
R	73.	圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等
R	74.	圖書館裡沒有提供放大鏡，造成閱讀上的不便。
C46	75.	圖書館的廁所間數不夠，讓我很緊張。
R	76.	圖書館中電源插座太少，我擔心筆電電力不足。
C31	77.	圖書館的電腦查詢系統常常故障。
R	78.	圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣。
R	79.	圖書館的網頁時常故障，造成不便。
R	80.	圖書館裡許多的電子資源，我不知道如何使用。

R	81.	我不清楚圖書館裡有哪些可使用的線上資源。
M21	82.	圖書館的網站內容太複雜，找不到我需使用的服務項目。

資料來源：本研究整理

(二)問卷架構

除了參考上述文獻中的問卷量表外，從其他相關文獻分析中可以得知產生讀者焦慮的因素歸納出四大面向：個人背景變項、圖書館使用變項、特質因素跟情境因素變項。其中個人背景變項包括：性別、年齡、職業別以及圖書館所屬區域，四個自變項。圖書館使用變項包含：使用目的、使用頻率、參與利用教育課程以及使用圖書館查詢資料時的情緒反應。特質因素則包括自我概念、自尊、自我認知、期望、學習習慣、完美主義以及社會依賴等 7 項，由於此因素涉及讀者之人格特質，在本研究當中不採用此因素作探討。最後一個面向則為情境因素，其中包括圖書館規模、不知從何著手、不知資源擺放位置、館員障礙、情感表達障礙、圖書館舒適度、機械障礙、設備障礙、圖書館認知、圖書館政策、科技、語言以及資源等 13 項。由於臺灣地區公共圖書館的讀者大多數為本國人，且公共圖書館內資源多為中文資源，因此語言因素不列入本研究因素探討之考量。從上述 12 項可能使讀者產生讀者焦慮之因素中，再根據本研究目的及問題，擬定訪談大綱，經由訪談結果後，圖書館規模不列入研究範圍中，不知道從何著手歸類於情感表達障礙中，不知資源擺放位置則歸類到資源因素內，以及機械障礙歸類於設備障礙之中。本研究的情境因素包括：館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館認知障礙、圖書館的設備障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙以及圖書館的科技障礙等 8 個因素做探討。除此之外，本研究對象擴及全臺灣之公共圖書館，新增圖書館的層級因素，探討是否與讀者焦慮之間有相關性。問卷內容主要分為兩大部分，第一部份是基本資料，第二部份是使用圖書館的使用感受，其中又分為 8 個因素：

1. 館員障礙：

館員對於讀者之影響，包括第 1 題到第 10 題，共計 10 個子題。

2. 情感表達障礙：

探討讀者在使用圖書館時不適當的感受經驗，包括第 11 題到第 27 題，共計 17 個子題。

3. 圖書館的環境舒適障礙：

讀者對使用圖書館時的舒適度感受，包括第 28 題到第 41 題，共計 14 個子題。

4. 圖書館的認知障礙：

探討讀者對於使用圖書館時的熟悉度及讀者本身具備之圖書館能力，包括第 42 題到第 49 題，共計 8 個子題。

5. 圖書館的制度障礙：

針對讀者對圖書館政策規定的了解，包括第 50 題到第 56 題，共計 7 個子題。

6. 圖書館的資源障礙：

針對圖書館的資源給予讀者的感受，包括第 57 題到第 64 題，共計 8 個子題。

7. 圖書館的設備障礙：

圖書館的設備是否會造成讀者產生讀者焦慮的情形，包括第 65 題到第 76 題，共計 12 個子題。

8. 圖書館的科技障礙：

科技所帶給讀者使用圖書館的感受，包括第 77 題到第 82 題，共計 6 個子題。

本研究問卷第一部份為 7 題，第二部分為 82 題，問卷架構如表 3-3 所示：

表 3-3
問卷架構圖

	問卷主要部分	內容	題號	正式題號
第一部份	基本資料	讀者各項基本資料及圖書館使用行為。	1-7	1-7

第二部分	館員障礙	圖書館館員給予讀者之協助及感受。	1-10	1-5
	情感表達障礙	讀者使用圖書館時產生負面的感受。	11-27	6-13
	圖書館的環境舒適障礙	讀者對於圖書館的環境之感受。	28-41	14-21
	圖書館的認知障礙	讀者對於使用圖書館的熟悉度及讀者本身具備之圖書館能力。	42-49	22-29
	圖書館的制度障礙	圖書館相關規定的了解。	50-56	30-35
	圖書館的資源障礙	讀者利用圖書館資源時對資源部分的感受。	57-64	36-43
	圖書館的設備障礙	讀者對圖書館設備、擺設及指標所給予的感受。	65-76	44-52
	圖書館的科技障礙	科技的應用帶給讀者使用圖書館時的感受。	77-82	53-56

資料來源：本研究整理

(三)前測及修改問卷

本研究將針對臺灣地區公共圖書館進行問卷調查。先請臺北市立圖書館之士林分館 8 位、北投分館 10 位、吉利分館 6 位以及國立中央圖書館臺灣分館 6 位讀者，合計 30 位讀者進行問卷前測。發放問卷日期為 2012 年 3 月 9 日至 3 月 16 日止，發放前先與圖書館行政人員取得聯繫，說明本研究目的後，懇請提供協助，同意在圖書館門口外問卷發給進出圖書館讀者填寫，並當場回收問卷。

前測問卷回收後，進行資料的項目分析，先將讀者編碼，再根據問卷填者答的回答與反應，修正問卷內容，避免出現填寫者在答題時有不清楚或無法理解的問項。先針對讀者反映有問題的題目做修改，並把每一道題項做加總，刪除最多反映為無意見的題項，以及讀者反映類似的題項做篩選，最後正式的問卷由原先的 82 題減至 56 題。刪除的題項為：第 2、4、6、7、10、11、12、14、17、18、25、27、30、31、34、39、40、54、56、63、66、67、69、74、79、81 題，共計 26 個題目。修改後的正式問卷詳見附錄三，問卷的修改題項詳見表 3-4。

表 3-4

前測問卷之修改

問卷題號		問卷項目
第一部分	原始題目	
	反映項目	每個問項與下方勾選項目為同一題，不需要用格線分開(B、E、I、R、W 讀者)
	修改題目	意見採用。這樣才可區別每一題目的劃分界線。
1-2	原始題目	職業別：學生(國小/國中/高中/大學/研究所)
	反映項目	高中處應括號增加專科學歷(E、R、T 讀者)，研究所後面應多加”以上”兩字(B 讀者)
	修改題目	意見採用。
1-6	原始題目	您曾利用過公共圖書館的哪些服務：借書、還書。
	反映項目	通常有借書就會有還書的動作，借還書選項是否合在一起？(B、O 讀者)
	修改題目	基於此兩項非重複性動作，仍保留原始題項。
1-7	原始題目	你覺得可用下列何種形容詞來形容你在圖書館找資料的心情。
	反映項目	此項目有很多的選項，並未說明單選或複選(A、B、F、J、K、O、U、V、Z、C’ 讀者)
	修改題目	意見採用。若未加單、複選說明，會遺漏讀者不同的感受。
第二部分	原始題目	依照經驗感受作答，從「非常不同意」~「非常同意」
	反映項目	分類分得太細了(A、C、F、L、K、T 讀者)
	修改題目	保留原始題項，不影響讀者填答。

2-2 2-3 2-4 2-10 2-12	原始題目	第 2 題：館員沒有時間幫助我，因為他們總是在電話中。 第 3 題：館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情。 第 4 題：圖書館工作人員沒有時間來幫助我。 第 10 題：當我需要操作設備時沒有館員可以幫助我。 第 12 題：當我使用圖書館時得不到需要的協助。
	反映項目	這幾題的題目語意相似，是否考慮刪除其中幾題？(D、G、F、M、I、O、S 讀者)
	修改題目	先依據題意，再將讀者進行前測回收後的問卷統計結果作為選擇刪除題目的考量，最後保留第 3 題，其餘第 2、4、10、12 題刪除。
2-18 2-20	原始題目	第 18 題：我不擅長使用圖書館查找資料。 第 20 題：我不確定該如何開始找資料。
	反映項目	題目語意相似(P、V、D'讀者)
	修改題目	意見採用，刪除第 18 題。第 45 題的語意含括第 18 題。
2-30 2-31	原始題目	第 30 題：我覺得圖書館很舒適。 第 31 題：我覺得圖書館是個很好的閱讀環境。
	反映項目	這兩題的題目語意相似，是否考慮刪除其中幾題？(B、L、M、D'讀者)
	修改題目	意見採用，刪除此兩題。由於第 32 題：利用圖書館時我感到很自在，可包括第 30 題的題意，因此選擇刪除。刪除第 31 題不影響本研究所探討的問題。
2-46 2-56	原始題目	第 46 題：我不知道圖書館網站提供哪些服務。 第 56 題：我不知道圖書館有提供什麼服務。
	反映項目	題目語意相似(A、D、K、O、P、Q、V、X 讀者)
	修改題目	刪除第 56 題，此題語意含括在第 45 題內。
2-61 2-62	原始題目	第 61 題：圖書館裡的圖書有掉頁或損毀現象。 第 62 題：圖書館的架上報紙破損，造成閱讀不便。
	反映項目	題目語意相似(E、H、R、Y 讀者)
	修改題目	差別僅在於圖書或報紙。 合併題目：圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象。

2-27	原始題目	整體來說，我認為我利用圖書館的能力對使用圖書館有負面的影響。
	反映項目	題目語意不清 (B、C、D、I、J、M、N、O、R、S、T、W、Z、B'讀者)
	修改題目	意見採用。語意表達不清，易使讀者混淆。
2-29	原始題目	我覺得在圖書館內很有安全感。
	反映項目	題目語意不清。不清楚安全感指的是圖書館內的哪一部分？還是指自身的安全感？(C、H、N、U讀者)
	修改題目	保留原始題目。
2-43	原始題目	我不是了解圖書館的分類法。
	反映項目	題目語意不清(F、I、M、W、C'讀者)
	修改題目	我不是了解圖書館的分類來找到我所需要的資料。
2-43	原始題目	我樂於學習關於圖書館新的知識。
	反映項目	題目語意不清(F、L、T讀者)
	修改題目	我樂於學習關於如何利用圖書館的新知
2-45	原始題目	我覺得自己具備圖書館的知識及能力。
	反映項目	不清楚題目要問的是具備圖書館何種知識及能力(A、B、D、H、K、Q、R、V讀者)
	修改題目	我覺得自己具備如何使用圖書館的知識及能力。
2-65	原始題目	圖書館影印機時常故障，讓我很緊張。
	反映項目	用詞不當(L、A'讀者)
	修改題目	圖書館影印機時常故障，讓我很困擾。
2-75	原始題目	圖書館的廁所間數不夠，讓我很緊張。
	反映項目	用詞不當(A'讀者)
	修改題目	圖書館的廁所間數不夠，讓我很困窘。
2-76	原始題目	圖書館中電源插座太少，我擔心筆電電力不足。
	反映項目	用詞不當：簡稱(A'讀者)

	修改題目	圖書館中電源插座太少，我擔心筆記型電腦電力不足。
2-77	原始題目	圖書館的電腦查詢系統常常故障。
	反映項目	題目表達不清 (R 讀者)
	修改題目	圖書館的電腦查詢系統常常故障，造成使用上的不便。
2-80	原始題目	圖書館裡許多的電子資源，我不知道如何使用。
	反映項目	為什麼要特別註明電子資源？(B 讀者)
	修改題目	由於此題主要探討科技因素應用在圖書館中，帶給讀者何種感受。 題目修改為：圖書館裡許多的線上電子資源，我不知道如何使用。

資料來源：本研究整理

重新修正後的問卷，除了將讀者反映文字上或語意上有相似或需修改的題目做修正外，重新檢視每一個子題，是否與原先要探討的面向相符，做些微的調整。前測問卷第 15 題原先屬於情感表達障礙中的子題，問卷修改後，改至正式問卷中第 39 題(圖書館的資源障礙)；前測問卷第 19 題(情感表達障礙)，移到正式問卷第 34 題(圖書館的政策障礙)；前測問卷第 21 題(情感表達障礙)，移到正式問卷第 38 題(圖書館的資源障礙)；前測問卷第 38 題(圖書館的環境舒適障礙)，移到正式問卷第 47 題(圖書館的設備障礙)，如表 3-5 所示。

表 3-5

各因素題目更改

題目	前測問卷		正式問卷	
	因素	題號	因素	題號
圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。	情感表達障礙	15	圖書館的資源障礙	39

不清楚使用圖書館的相關規定，令我感到很困擾。	情感表達障礙	19	圖書館的政策障礙	34
我不知道圖書館內有什麼有用的資源。	情感表達障礙	21	圖書館的資源障礙	38
書架與書架之間的距離靠太近，使我感到不舒服。	圖書館的環境舒適障礙	38	圖書館的設備障礙	47

資料來源：本研究整理

(四)問卷計分方式

為了使讀者在選填時，不至於產生誤導現象，問卷題目敘述採正反交錯的方式，將正向敘述題(即正向描述焦慮態度或反應的題目)及反向敘述題(即反向敘述，未產生焦慮的態度或反應的題目)參雜其中。前測問卷正向敘述題計 67 題，負向敘述 15 題。其中，正向敘述題號為：1-4、9-22、24-28、33-42、46-49、51-65、67-82；負向敘述則包括：1、5、6、7、8、23、29、30、31、32、43、44、45、50、66。經過修正後的正式問卷正向敘述題共計 45 題，反向敘述 11 題，其中，正向敘述題號為：2、6-10、12-14、17-22、26-29、31-56；負向敘述則包括：1、3、4、5、11、15、16、23、24、25、30。正向題採計分數為：非常不同意 1 分，不同意 2 分，部分不同意 3 分，沒意見 4 分，部分同意 5 分，同意 6 分，非常同意 7 分。反向題計分則為：非常不同意 7 分，不同意 6 分，部分不同意 5 分，沒意見 4 分，部分同意 3 分，同意 2 分，非常同意 1 分。詳見表 3-6。

上述方式統計的分數，如得分愈高，表示焦慮程度愈高，反之則表示讀者焦慮程度愈低。

表 3-6

問卷之正反向題題號

	描述方式	題號	總計(題)
前測問卷	正向	1-4、9-22、24-28、33-42、46-49、51-65、67-82	67
	反向	1、5、6、7、8、23、29、30、31、32、43、44、45、50、66	15
正式問卷	正向	2、6-10、12-14、17-22、26-29、31-56	45
	反向	1、3、4、5、11、15、16、23、24、25、30	11

資料來源：本研究整理

(五)問卷資料分析方法

問卷回收後先將無效問卷刪除，並將其餘有效問卷重新編碼，利用統計軟體 SPSS 做資料分析，其分析方法如下：

1. 描述性統計分析

透過描述性統計分析中的平均數、標準差、眾數、百分比等數值，了解受訪者的個人背景資料、圖書館的使用、讀者焦慮等 8 個因素的現況。

2. 信度分析

信度(Reliability)即是測量的可靠性(Trustworthiness)，係指測量結果的一致性(Consistency)或穩定性(Stability)。誤差愈小，信度愈高；誤差愈大，信度愈低。因此，信度亦可視為測驗結果受測量誤差影響的程度。Cronbach's α 即是最普遍被用來檢測個別題目內部一致性的方法(邱皓政，2010)。

3. 平均數差異檢定-t 檢定

t 檢定(t-test)即是當只有一個類別變項存在，且該類別變項是只有兩個水準的二分變項時，平均數的差異檢定則適用 t 檢定。在此分析讀者的個人背景資料之性別與讀者焦慮的情形、使用圖書館的各個目的、使用圖書館查詢資料時的各種情緒反應與讀者焦慮情形，以探討個人背景資料、圖書館使用等變項在讀者焦慮情形中是否有差異。

4. 單因子變異數分析- Oneway ANOVA

相較於 t 檢定，ANOVA 適用於超過兩個所要比較的變項，且能同時對兩個以上的樣本平均數差異進行檢定。使用此方法探討讀者個人背景資料變項、圖書館使用變項與讀者焦慮情形是否有差異。

5. 相關分析

相關分析是兩個連續變項的線性關係，可以利用相關(Correlation)的概念來描述。用以描述相關情形的量數，稱為相關係數(Coefficient of Correlation)。以兩個變數的標準差作為分母，將共變數除以兩個變數的標準差，及得標準化關聯係數，此方法稱為 Pearson's Product Moment Correlation Coefficient (皮氏積差相關係數)，簡稱 Pearson's r (皮爾森相關係數)。相關係數值越接近 ± 1 時，表示變項的關聯情形越明顯。相關係數的解釋與應用，必須經過顯著性考驗來決定係數的統計意義，一旦顯著後，可依據表 3-7 來解釋係數的強度(邱皓政，2010)。

表 3-7

相關係數的強度大小與意義

相關係數範圍(絕對值)	變項關聯程度
1.00	完全相關
0.70~0.99	高度相關
0.40~0.69	中度相關
0.10~0.39	低度相關
0.10 以下	微弱或無相關

資料來源：引自邱皓政(2010)。《量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析》(頁 13-6)。臺北市：五南。

(六)問卷調查

研究者依國家圖書館網站上所提供之全國公共圖書館調查統計系統、教育部統計處的公立公共圖書館統計資料以及國立臺中圖書館的公共圖書館統計系統中獲取目前臺灣各地區圖書館總數，以分層抽樣（Stratified Randomsampling）的方式，分別由臺灣北部、中部、南部及東部地區共 25 所公共圖書館，針對每所圖書館發放約 35 份問卷請讀者協助填寫。問卷發放前先以電話聯繫該館相關人員，尋求圖書館協助本研究的調查，取得同意後發公文信函，而後請館員發放給館內讀者填寫或請協助發放問卷人員於圖書館門口處請進出館的讀者填寫問卷進行調查。

本研究於 2012 年 4 月 2 日至 4 月 15 日共發放 832 份問卷，並於 4 月 30 日問卷回收完畢，總計回收共 792 份問卷，回收率達 95.19%。其中扣除 36 份無效問卷後，有效問卷共 756 份。



第三節 研究對象

本研究對象主要以使用公共圖書館的讀者為研究對象，針對臺灣各縣市公共圖書館總館作探討。研究對象的取得方法採以分層抽樣的方式進行，先將臺灣地區的圖書館分為北、中、南、東四個區域，再以此四個區域中共 25 所公共圖書館進行抽樣調查，每所圖書館發放 35 份問卷，共發放 832 份。

一、分層抽樣

研究對象的抽樣方法主要以分層抽樣將臺灣各地區公共圖書館分為北、中、南、東四個區域。經由國家圖書館中的全國圖書館統計調查系統、教育部統計處的公立公共圖書館統計資料以及國立臺中圖書館的公共圖書館統計系統中獲得目前臺灣各地區圖書館總數資料，顯示出目前全臺灣的縣市公共圖書館總共有 25 所，每所圖書館發放約 35 份問卷。此 25 所公共圖書館分別為：國立公共圖書館共有 2 所，分別為國立臺中圖書館以及國立中央圖書館臺灣分館。直轄市立公共圖書館共 5 所：臺北市 1 所：臺北市立圖書館、新北市 1 所：新北市立圖書館、臺中市 1 所：臺中市政府文化局圖書館、臺南市 1 所：臺南市立圖書館、高雄市 1 所：高雄市立圖書館。縣市立公共圖書館共有 17 所，分別為基隆市 1 所：基隆市文化局圖書館、桃園縣 1 所：桃園縣政府文化局圖書館、新竹縣 1 所：新竹縣文化局圖書館、新竹市 1 所：新竹市文化局圖書館、苗栗縣 1 所：苗栗縣政府教育處苗栗縣立圖書館、南投縣 1 所：南投縣政府文化局圖書館、彰化縣 1 所：彰化縣文化局圖書館、雲林縣 1 所：雲林縣政府文化處圖書館、嘉義縣 1 所：嘉義縣政府文化處圖書館、嘉義市 1 所：嘉義市政府文化局圖書館、屏東縣 1 所：屏東縣政府文化處圖書館、臺東縣 1 所：臺東縣政府文化處圖書館、花蓮縣 1 所：花蓮縣文化局圖書館、宜蘭縣 1 所：宜蘭縣政府文化局圖書館、澎湖縣 1 所：澎湖

縣政府文化局圖書館、金門縣 1 所：金門縣文化局圖書館、連江縣 1 所：福建省連江縣政府文化局附設圖書館。南投縣還有一所臺灣省政府圖書館。

由於統計資料時間為 2010 年，經由縣市合併之後，行政區域的劃分略為變動，因此參考行政院新聞局網站中，中華民國國情介紹裡臺灣行政區域劃分介紹，自 2010 年 12 月 25 日起，臺北縣改制為新北市、臺中縣市合併改制為臺中市、臺南縣市合併改制為臺南市、高雄縣市合併改制為高雄市。目前我國有臺北市、新北市、臺中市、臺南市及高雄市等 5 個直轄市。縣(市)則有宜蘭縣、桃園縣、新竹縣、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、屏東縣、花蓮縣、臺東縣、澎湖縣、基隆市、新竹市、嘉義市等 12 縣 3 市，及福建省金門縣、連江縣等 2 縣，合計有 14 縣 3 市。本研究將臺灣地區分為北、中、南、東四個區域。由於外島連江縣、金門縣以及澎湖縣的抽樣樣本數太少，於本研究中分別歸類到臺灣本島的東區之中，北區為：基隆市、臺北市、新北市、桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、等 7 個縣市。中區分為：臺中市、南投縣、彰化縣、等 3 個縣市。南區則為：雲林縣、嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣等 6 個縣市。東區為：宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、連江縣、金門縣、澎湖縣等 6 個縣市。分布區域如下列表 3-8：

表 3-8

臺灣公共圖書館分布

分區	縣市	圖書館名稱	所數	總所數
北	基隆市	基隆市文化局圖書館	1	8
	臺北市	臺北市立圖書館	1	
	新北市	國立中央圖書館臺灣分館、新北市立圖書館	2	
	桃園縣	桃園縣政府文化局圖書館	1	
	新竹市	新竹市文化局圖書館	1	
	新竹縣	新竹縣政府文化局圖書館	1	
	苗栗縣	苗栗縣立圖書館	1	
中	臺中市	國立臺中圖書館、臺中市政府文化局-大墩文化中心圖書館	2	5
	南投縣	臺灣省政府圖書館、南投縣文化局圖書館	2	
	彰化縣	彰化縣立圖書館	1	
南	雲林縣	雲林縣政府文化處圖書館	1	6
	嘉義縣	嘉義縣圖書館	1	
	嘉義市	嘉義市政府文化局圖書館	1	
	臺南市	臺南市立圖書館	1	
	高雄市	高雄市立圖書館	1	
	屏東縣	屏東縣政府文化處圖書館	1	
東	宜蘭縣	宜蘭縣政府文化局圖書館	1	6
	花蓮縣	花蓮縣文化局圖書館	1	
	臺東縣	臺東縣政府文化處圖書館	1	
	連江縣	連江縣政府文化局附屬圖書館	1	
	金門縣	金門縣文化局圖書館	1	
	澎湖縣	澎湖縣文化局圖書館	1	

資料來源：本研究整理

第四節 研究步驟

一、研究實施步驟

- (一) 擬定研究主題及方向。
- (二) 蒐集及閱讀與主題相關文獻資料。
- (三) 確定研究主題，形成研究動機、目的。
- (四) 提出研究問題。
- (五) 根據相關文獻及訪談結果，擬定本研究使用之前測問卷調查表，並確定實施問卷調查之對象。
- (六) 進行前測，並處理問卷調查結果及再次修正問卷。
- (七) 進行問卷調查。
- (八) 依據問卷調查結果加以統整及分析。
- (九) 撰寫研究報告，並提出結論與建議。

九個步驟當中，分為三大步驟，第一步驟為研究設計階段，其中包括擬定研究主題及方向、蒐集及閱讀與主題相關文獻資料、確定研究主題，形成研究動機、目的並提出研究問題與假設。第二步驟為研究執行階段，分別根據相關文獻及訪談結果，擬定本研究使用之前測問卷調查表，確定實施問卷調查之對象，進行前測，並處理問卷調查結果及再次修正問卷，最後進行正式問卷調查。第三步驟也就是本研究最後一個步驟則是研究彙整階段，主要是將問卷做統整及分析，之後撰寫研究報告，提出結論與建議。上述之研究流程如圖 3-2 所示：

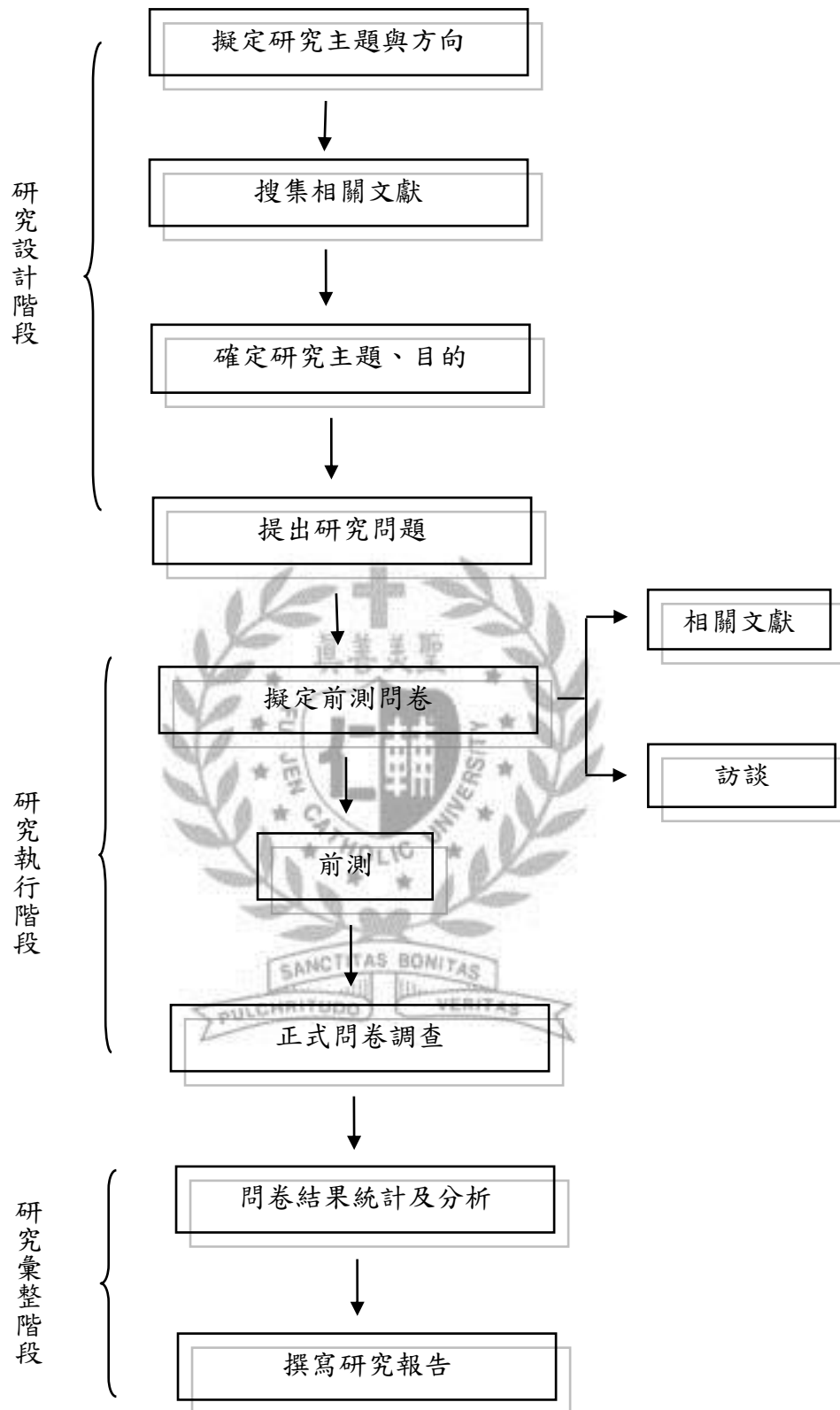


圖 3-2 研究實施步驟流程

第四章 研究結果與分析

本章依據問卷調查回收的資料進行分析，將本章分作六節加以分析與討論。第一節為訪談結果分析。第二節為問卷調查屬性分析。第三節為我國公共圖書館受訪者焦慮因素之分析。第四節為讀者屬性與讀者焦慮因素之關係。第五節為圖書館使用與讀者焦慮之關係。第六節為本研究結果之綜合討論。

第一節 訪談結果分析

為了瞭解我國公共圖書館讀者使用圖書館的情形，先針對讀者進行初步的訪談，以作為設計問卷的題項來源之一。本節根據本研究的訪談資料加以分析，說明受訪者的圖書館使用情形，以及讀者焦慮情形。

一、圖書館的使用

在圖書館的使用方面，受訪者的反應為：

1. 受訪者使用圖書館多以休閒導向為主。

受訪者對於公共圖書館的需求及使用大多以休閒導向為主，多半是利用圖書館借閱休閒書籍，以及使用圖書館自習室自修。

去公共圖書館借書也是借語文類的書較多，...，大部分是有興趣的書，也是以休閒為主。(C：8-9)

印象中通常我去都是為了考試，家裡看書看不下去了，真的沒地方看書，我才会把書搬著認命去圖書館念。(D：31-32)

最常去圖書館借還書，有時候還會去自修室念書，因為圖書館比較沒干擾。(E：5)

一般的話，有借書或是去看報紙，...，或是去借書籍才會去使用圖書館。(G：

9-10)

通常都是去借書比較多，且去借一些休閒的書，...有時候就會去借個雜誌看一下，或是看一下新書，去新書區看一下有沒有想看的書。(H：9-11)

2. 受訪者利用圖書館找尋資料。

由於公共圖書館服務對象以一般民眾為主，因此資源的種類較多元，受訪者有特殊的需求，會使用圖書館找尋所需的資料。

有些需求必須去找一些可能之前的資料或是書籍的部分，去圖書館會有比較多的選擇可以一次選齊。(A：7-8)

想從書中尋找一些資訊或純粹想看一些跟興趣有關的書籍。(F：8)

除非說，有時候工作有需要，我可能才會特別去圖書館看一下有沒有我工作上需要的書籍或是資料。(H：11-12)

3. 圖書館利用教育推廣不足，無針對不同年齡層設計所需課程。

圖書館舉辦的利用教育種類很多，但對受訪者來說，並沒有真正達到實質的效益，許多受訪者表示不清楚圖書館有什麼利用教育課程，甚至不知道圖書館有利用教育活動。C 受訪者覺得學校舉辦的利用教育課程則是老師或是系上，甚至圖書館寄 Email 等方式告知利用教育活動提供需要的讀者參與。反觀，若要得知公共圖書館有什麼利用教育課程還必須親自查詢。受訪者認為圖書館對利用教育課程的推廣不足。

其實不知道它推廣的意義是什麼。可能是 DM 或是什麼，但其實不太會去注意到有什麼類似的活動，或是利用教育的什麼東西。它的注目度不是很高，且也沒有很明確的講解員或是推廣員去做一些口頭上的說明，所以我也不太知道。(A：77-80)

不知道耶！一般來說比較不會特地去參加那些活動，所以也不會特別去注意。(B：38)

一方面是不知道公共圖書館有這方面的消息，可能時間上也沒辦法配合什麼的。...像學校的話，就是老師有跟我們說，或者是系上有 mail 跟我們說學校

圖書館有開什麼課，...就叫我們全班去，我們才去。像公共圖書館這種事要自己去網路上查詢這類的，就沒有了。(C：91-96)

嗯...也只有有興趣的人會去吧! 這種活動我沒去過耶，我不喜歡看書，不知道那種活動是要幹嘛的。(D：130-131)

我比較常使用的是家裡附近的圖書館，但我覺得他們的課程很多都是給國小以下的小朋友，可能一方面就會覺得那主題還好，所以都沒有參加。...說故事啊、電影欣賞呀，這類感覺都比較不需要，但如果圖書館有公告，我都會去看一下，留意一下。(E：48-52)

對我們這種上班族，就比較少看到圖書館針對我們這種在上班的人所舉辦的利用教育活動，且覺得圖書館也沒有刻意在推廣，讓附近的民眾使用或知道這訊息，...沒有讀者或是沒有聽眾去利用這部分，我會覺得還蠻浪費的。(H：136-140)

二、讀者焦慮情形

1.館員障礙：

受訪者最在意館員的服務態度。當受訪者尋求館員協助時，有時會找不到館員，或是館員態度冷淡、一副愛理不理的樣子，甚至是表現出很忙碌的樣子，講話口氣不好等，都使受訪者對館員產生負面的觀感。有受訪者表示，之後就不會去尋求館員協助。

跟館員尋求過協助，大部分是在使用圖書館硬體的時候，...就會跟館員詢問，有時候會找不到人，甚至是...態度不好。(A：23-24)

可能他講話口氣就是那樣，...講話的口氣讓人聽起來就是.....「喔....在那邊啊」，就是口氣不是很好，...如果那樣的話，下次就不會再去問他，就會自己處理自己解決。(C：37-40)

嗯...圖書館的管理員看起來都冷冷的，好像很忙，不是在某書堆整理書，就是在遙遠的櫃台不知道在幹嘛(D：60-70)

有時候館員態度不是很好，愛理不理的樣子，就會讓人感覺不是很好。(E：13-14，)

自修室裡也有寫說如果太冷或太熱可以跟樓上館員反應，我就上樓跟館員反

應，但她態度很差，可能是之前就有人跟她反應過了，就說「再嫌冷就全部關掉呀！」，我覺得態度有必要這樣嗎？...可能先調小一點就好，但她的態度也太惡劣了吧！(E：20-24)

當有些讀者很吵雜的時候會想請館員幫忙協助維護安靜,但感覺館員也愛莫能助,他們也一直忙著手中的事。(F：26-27)

有時候態度很不好的時候，就會讓我覺得好像是我欠你什麼一樣，只是要來借資料，館員這種服務態度這麼惡劣，就會讓我心裡感受很不好，就會不想去跟館員接觸。...找書時，我不曉得放的位置，或是找不到時，第一直覺就會去問館員：「請問是不是有這本書？」...書架上找不到，但當館員給我的回答，有時候就覺得愛理不理的感覺，就會覺得怎麼有這樣的館員，...讀者進圖書館就是有這種需求、需要，館員這種態度就會讓人心裡感覺不舒服、難受。...就不會讓我再繼續尋求館員的協助跟幫忙，就覺得算了。(G：14-16，19-24，29-30)

有館員講話的口氣不是很好，...有時館員會說：「阿就是這樣呀。」，類似這種不耐煩的口氣也有遇到過。(H：24-26)

同時也有受訪者表示館員服務態度很親切，很熱心的協助讀者，G 受訪者甚至表示館員良好的服務會覺得很窩心。但E受訪者表示館員的服務若太過於熱情，反倒會產生壓力。

「...服務人員都還蠻親切的，像在借還書時，他們的態度都還蠻好的。(C：12-13)

那人很清楚知道書大概在哪個位置，很快就找到了，也很親切地帶我去找書，好像也還好，沒特別糟。(D：75-76)

只有有問題的時候才會去詢問館員，問館員我覺得是還好。基本上館員的態度好像都是正面。...但由於是新的機器，所以館員很親切的告訴我並教我如何使用，好讓我下次可以自己操作，真的就很剛好那一次館員有跟我說。(E：16-17，128-130)

當我們去圖書館時，好的館員就會讓我覺得他很熱心的服務，跟你講話的態度也很好時，就會讓我覺得來圖書館還蠻窩心的。(G：11-14)

現在比較以讀者服務為優先吧，所以圖書館的館員現在服務都還蠻親切的。...你問館員，他反而還會很仔細地回覆你，對自己還蠻有幫助的。所以覺得現

在的館員對讀者的服務感覺上好像都還不錯。(H：22-23，31-32)

2.情感表達障礙

受訪者表示遇到找資料或書籍有困難時，不太好意思尋求協助，怕館員覺得問題太簡單還需要詢問，且館員太熱心，會令人有壓力且緊張。

就盡量不要去圖書館找自己的麻煩，但有些時候可能要找一些公家的資料，比如報紙啦、或是期刊類的東西，在網路上的搜尋不是這麼簡單時，就會使用到實體的圖書館，那需要紙本資料時，也會需要到圖書館，...但需要有一些文獻類的東西，就會比較困難一點。(A：82-87)

如果館員太熱切，反而讓我比較有壓力會緊張。(E：71-72)

不會用影印機，怕問館員會讓館員覺得連這麼簡單都不會操作的那種感覺。(E：81-82)

我跟館員溝通或是面對面的接觸，就算只是借書，感覺也不是很自在。(E：125-126)

一開始的時候不會操作，又不太好意思問館員，就自己在那邊研究老半天。(H：87-88)

3.圖書館的環境舒適度/空間規劃設計

(1)受訪者表示有時候圖書館太吵雜，家長沒有管好自己的小孩，讓孩童在圖書館內嬉鬧跑跳，影響到其他讀者。圖書館的環境安全也是讀者在意的部分，讀者到圖書館自修，會擔心離席時，隨身物品是否會遭竊或遺失等問題。圖書館燈光照明亮度、空調的溫度太高或太低，也會影響讀者使用圖書館時的情緒。除此之外，圖書館環境的清潔與否，例如閱讀座位的桌面、廁所衛生等，容易使讀者有負面情緒。

使用圖書館的桌面，感覺很髒，...可能有些讀者知道在圖書館內不能飲食，...像飲料啦或是水之類的，把桌面弄髒之後，在這之後使用就會不太想去使用那地方。(A：28-31)

讀者比較多，或是遇到假日、要考試時間，圖書館就會變得比較吵。...有時候廁所或環境會比較髒亂。(B：11，17)

以前有過在期中期末考期間去圖書館念書，...像要去上廁所時就會擔心東西會不會被偷，...離開座位都會把貴重的東西拿在身上，會有一點擔心東西被拿走。(E：8-10)

自修教室空間很小，有兩台冷氣就會會覺得很冷，那次我忘了帶外套，我自己覺得很冷，且又發現大多數的人也都會擤鼻涕或打噴嚏，就覺得好像可以跟館員反應一下。(E：18-20)

廁所的使用人數就比較多，我就會覺得好像有比較髒亂一點。(E：100-101)

我家附近的圖書館自修室下面的樓層是托兒所，其實有時候還蠻吵的，所以有時候我不想去自修室也是這個原因。這也無法反應，因為環境就是如此，館員也沒辦法解決，環境因素沒辦法改變，圖書館就是蓋在這地方。(E：137-140)

之前有燈光照明不足的經驗，看書都覺的暗暗的很吃力。壞掉的燈管沒有全換，讓人感覺不太好而且長期也會對視力有傷害!(F：36-37)

當然會擔心呀！因為筆電這類貴重的物品，去上廁所時會擔心會失竊這類的問題，...人一離開桌子，貴重的東西沒有隨手帶離開座位，有時候一回來東西就不見了，...確實會讓我去使用圖書館時，心理上會有點怕怕的、會感到焦慮。(G：33-36)

媽媽帶著小朋友一起去，小朋友會在那邊跑來跑去，不然就是講話很大聲，會讓我覺得有點吵。(H：16-17)

旁邊是開架式書架或是閱報區等讀者來來往往的這種，我就還蠻擔心的，就會怕說我離開座位一下，東西會被偷走或被拿走，心裡就會很緊張、會很不安。(H：49-51)

圖書館廁所的地板，不知道是漏水還是怎麼回事，地板溼溼髒髒的，就讓我感覺不是很舒服。...有時候水會流出來，使得廁所濕濕的，如果下雨天讀者的鞋子又是沾滿污泥那種，整個廁所就會感覺很髒。(H：17-19，51-53)

(2)圖書館的空間規劃設計會影響受訪者使用圖書館的意願，例如，廁所太偏僻、書架或櫃檯離閱讀區太遠，或是館舍空間、自修室太小等。

書架跟自修室的位置就放很近，我就覺得很擠的感覺，就是空間很小的感

覺，就覺得不是很舒服。所以空間的擺設跟設計會讓我覺得很不舒服，就覺得應該下次不會再來這間圖書館。(C：32-34)

有時候真的要找書，因為圖書館就是書很多的地方，所以找書就是很遠。(D：87-88)

圖書館的書架一排一排的間距還蠻密集的，且看起來還舊舊的，就覺得有一點不太舒服。(E：77-78)

圖書館廁所位置比較偏僻會讓人覺得有點不安全，因為圖書館出入複雜，也會有些奇奇怪怪的人，廁所太偏僻或簡陋都會讓人覺的很不安!(F：30-31)

有的圖書館不管是自修室，或圖書館本身空間都好小、好擠，一進去感覺就很不舒服，我就很不想去那邊。(E：137-138)

4. 圖書館的認知

受訪者在找資料或書籍時，不知道如何找尋、不知道書籍編排方式，需要花更多的時間去找書。F受訪者提到，擔心要花很久的時間去找書籍。

找書的時候，可能書架的編排要找書並不是這麼直覺，...就是書籍跟書籍的關聯性上，不知道它排的是什麼方法，但就是在利用的經驗上面，找書的時候不是這麼的方便。(A：62-64)

我覺得圖書館最困難的地方就是怎麼樣找到書這件事，...像它的編碼編排上面，圖書館的書籍好被尋找到方面，不是這麼的優，...某些時候找書時，眼花撩亂，找到書的機率不是很高，要多花點時間去看、去對。(A：68-71)

可能一開始會比較不清楚書籍要怎麼找，且要去哪裡找。(B：34)

原則上我去圖書館都事先查好我要的書再過去圖書館，不然要是撲空了就很浪費時間。(E：111-112)

想用資料庫查詢調閱一些資料，但不太會用也只有簡單的說明，不是很清楚，變成花很多時間在了解要如何查詢這件事。(F：40-41)

書籍分類很廣有時後找一本書要看好久才找到。(F：52)

因為本身去圖書館這方面的經驗也比較欠缺，圖書館有哪些資源可以利用，說真的我比較不清楚每個圖書館是不是都不太一樣。(G：71-73)

不知道什麼資源可以用這部分會比較困擾，...有時候會用一下資料庫，但發

現圖書館的資料庫到底怎麼使用，且感覺好像很少，...使用公共圖書館的時候，就會考慮說是要申請還是如何使用？也不知道到底能不能用？有啥可以用？像以前要借圖書館的 DVD...發現到好像都沒有按照類號編排，我就一架一架、一片片的搜尋看有沒有...無形中也花了很多時間。這點還蠻麻煩的。
(H：116-122)

5.圖書館的政策規定

受訪者不是很清楚圖書館有關還書時間的規定，以及有哪些規定或服務項目。也有受訪者表示圖書館的規定給人帶來不便，例如書籍預約制度、進館前要刷卡、寄放隨身攜帶包包。E 受訪者覺得圖書館用來檢索的電腦很少，其餘電腦的使用都是採預約登記的方式，要是剛好其他的讀者登記電腦做一些休閒活動方面使用，會影響其他需使用電腦的讀者。其他受訪者也有提到有時候遇到很有興趣的書，會忘了借閱到期日而逾期。H 受訪者覺得圖書館網站內的項目太多，不知道如何找到需要的服務或資訊。

蠻常因為搞錯還書的時間，或是一般來說現在有線上續借什麼的，但不是每一個地方都有這服務。(A：36-37)

前幾次去使用圖書館時都不太清楚，所以都不知道還書是要在閉館半小時之前還，...館員就跟我說要在閉館的半小時前，後來才知道。(C：53-55)

就算是查館內藏書，不知道書名，只知道大概要查的方向怎麼查啊?!(D：59)

有些圖書館進去還要擘卡，沒擘卡就進不去，我根本就常常忘記要帶卡出門，那東西又不重要。(D：61-63)

還有些是怕有人偷書，就規定不能帶包包進去，...不能帶進去就是麻煩，給一堆櫃子給我們放包包，好啊！那拿出來的東西用手捧喔?! 萬一包包集中放，結果沒人顧，東西被偷了，怎麼辦? ...不能帶包包進去，由於包包內雜物多，無法將包包一次帶進去真的就是麻煩，要帶很多書去念的時候，就很重、很不方便啊!!! (D：63-65，92-93)

圖書館檢索有固定一台電腦可以使用，其他台的電腦就是需要預約，但檢索通常都是一下下的時間就可以處理好，...只是看到圖書館一堆小朋友在那邊使用圖書館的電腦在那邊打電動，感覺就有一點不高興。(E：58-61)

預約一本小說，那本小說很熱門，排隊還有五六十人，學校的圖書館如果有預約的話，假設說預約 A 這本書，如果後面有人預約，那你的借閱期本來是一個月，借閱時間就會整個減半剩下半個月，...後來圖書館的回覆是「如果時間減半的話，一方面是怕讀者閱讀的時間沒有這麼快，另一方面會覺得時間減半跟平常一個月不同，造成讀者時間搞混，可能會忘記要還書，反而造成不便，因此還是照舊。」...當初是希望可加快圖書館的流通速度，如果圖書館有他們的考量，那就遵從圖書館的規定。(E：89-96)

逾時還書這類的問題，我確實有過這樣的經驗。...不是我們刻意要逾期，有時候是真的忘了已經到期了，或是有時候看的津津有味，會一直想繼續看下去。逾期也還是要還，沒辦法。(G：42-44)

以前假日要去圖書館，就不知道圖書館到底早上幾點開門，或是假日開放到幾點，...。像之前還有發生過，我有借書，但不知道圖書館歸還書的時間是到幾點，一去圖書館時才發現已經不能借或是還了，要在閉館前多久才可以，...。...如果不知道可以從圖書館的網站去找尋，但我發現到有的圖書館的網站裡面有好多東西，還真的會沒辦法順利找到。(H：58-64)

6. 圖書館的資源障礙

受訪者覺得圖書館的書籍資料保存有待加強，有的書籍有髒汙、破損、掉頁、書籍老舊等情況，當閱讀時感覺不是很好。館藏資源不足、資源分配不均，以至於無法滿足讀者所需。受訪者提到館內有購買所需的書籍，但卻無法順利在書架上尋獲，造成使用上的不便。

書它的保存狀況不是太好，書個整個乾淨整潔程度也不是太好，...但我覺得圖書館應該要做到讀者在還書的時候，如果書籍有破損或是髒汙的部分，可能就不是直接整理完就上架，有一些圖書館的書籍，甚至有頁面不完整，...資料是他想要的，他就破壞那個書籍。(A：55-59)

書籍資料比較少，新書就比較沒有。(B：28)

可能還是先上網看有沒有，會先找一下哪一間有，不然如果直接去的話，沒有的機率其實還蠻高的。(C：101-102)

我試過要找不知道什麼書，沒找到，結果看到旁邊有柯南的漫畫，傻眼，要的書沒有，結果有漫畫是怎麼回事?!(D：113-114)

圖書館最重要就是書的資源足夠，其他我想應該不重要。(D：127)

我家附近這間圖書館，發現書有點少，我就會有點不高興，覺得怎麼我要的書都沒有。我家附近的圖書館規模比較小，所以蠻常找不到我要的書，...書好少。(E：119-121)

有些太老舊的書，借來很容易就脫頁了。不知道書籍是否有重新裝訂的服務，讓一些舊的好書不用面臨一直脫頁的問題。(F：44-45)

書籍、雜誌或購書這方面，可能有些讀者所需就無法一一都在圖書館的內部館藏所有，甚至年代太舊，無法汰舊換新，...。當你有需要時去圖書館借閱，有時會沒有這本書。(G：57-59，61)

我去圖書館之前，沒有先查好我要的，...直接去圖書館之後，發現館藏裡明明就是有這本書，但就是在書架上找不到這一本，我按照索書號去找也沒有，...慢慢一個一個搜尋，但也都沒有，就覺得很怪。(H：92-96)

有一些很舊的資料，那書的頁面感覺要掉要掉的，讀起來的時候感覺就不是很好。(H：99-100)

7. 圖書館的設備障礙

受訪者覺得圖書館的自修位子太少，尤其是在學生考試期間，時常需要搶位子，會擔心沒有位子可以自修，且有的受訪者是攜帶筆記型電腦到圖書館使用，需使用插座充電，擔心座位沒有插座可用。還有受訪者提到圖書館的電腦設備太簡陋、速度太慢需要改進，印表機太少或是不會操作等問題。H 受訪者甚至提到圖書館的指標不清楚、自修室的座位間隔太密集，以及座位與書架的距離太近，很沒有安全感及隱私，使用圖書館的感覺很不好。

圖書館的硬體設備，一直以來就都不是很好，且使用者又多，可能在於它的數量跟硬體的素質上必須做一點改進會對使用者來說，會有比較好的使用經驗。...圖書館的印表機怎麼使用，或是我需要縮印或是印表機的整個操作上面不是這麼的方便。(A：44-46，49-50)

沒有充電的插槽可以使用。(B：25-26)

影印時就很緊張，因為不常使用影印機，就不知道到底怎麼按，這樣按出來會不會一次跑出很多張之類的。(C：60-62)

大家每次要念書的時候去，位置都用搶的，還有人會先幫別人佔位置，不早去根本搶不到，位置其實很少。電腦超爛的耶！(D：57-58)

館內電腦設備簡陋。我自己帶筆電去，又怕要是沒坐到牆邊有可以充電插座的那種位子的話，筆電沒電就完蛋了。(D：86-87)

如果硬要說的話，可能就是圖書館的電腦速度比較慢一點。(E：55)

受限於圖書館空間的使用不足，有時候覺得圖書館的影印機的數量，要去使用時發現前面會有人在排隊等候影印的時間會久一點。(G：48-50)

指標不清楚，...會不知道廁所在哪，...會覺得圖書館空間比較小，自修室裡的位子都靠很近，...不要跟別的讀者位子靠很近，這樣感覺很沒有隱私。不然就是自修或是閱讀的位子後面就是書架，讀者就在後面走來走去，...就覺得讀者在後面走來走去好像會看你在做什麼的那種感覺就不是很好。(H：70-76)

8. 圖書館的科技障礙

受訪者覺得在圖書館中上網，使用無線網路非常不方便，時常無法連上線，或網路速度很慢。現在電子資源這麼多元，有受訪者覺得使用電子資源就需使用到相關科技產品，不僅不知道如何使用，更不知道圖書館中有何電子資源。

現在網路會比較普及一點，有的 WiFi 點的連結上面，好像不是每次都會成功，可能就是靠自己的手機上網吃到飽，要找到一個收訊比較好一點的角落，才有辦法使用筆記型電腦或是平板電腦之類的東西。(A：50-53)

因為電子資源就一定要開電腦才讀得到，可是平常不會這麼常使用電腦，所以還是覺得紙本的書籍比較方便，且也不知道有什麼電子資源，就算要用，也不知道怎麼用，超麻煩。(C：85-87)

圖書館有些地方上網的訊號很弱，造成讀者在查閱資訊不便。(F：41-42)

希望未來的圖書館可以有更自動化的服務，甚至有提供電子書的線上閱覽。(F：64-65)

圖書館的無線網路，因為有時候會去圖書館帶筆電上網，使用圖書館的無線網路，有時候不知道為何網路就是一直連不上線，...不然就是網路的速度很慢。(H：79-81)

第二節 問卷調查屬性分析

根據全部有效樣本資料，配合研究目的，針對受訪者基本資料以及圖書館的使用做分析，包括性別、年齡、職業別、圖書館的區域別、圖書館的使用頻率、參與圖書館利用教育課程、使用圖書館的服務項目，以及使用圖書館找尋資料時的情緒反應、圖書館的層級等變項，樣本的基本資料分析如下：

一、性別

本研究共回收 756 份有效問卷，其中男性有 328 位(佔 43.4%)，女性為 428 位(佔 56.6%)，詳見表 4-1。

表 4-1
性別之統計表



n=756

變項	資料類別	樣本數(%)
性別	男	328(43.4)
	女	428(56.6)

二、年齡

參與調查的受訪者年齡方面以「11-20 歲」所佔的比例最高，有 218 人(28.8%)，其次為「21-30 歲」的受訪者為 181 位(23.9%)，「31-40 歲」的受訪者有 162 位(21.4%)，「41-50 歲」有 114 位(15.1%)，「51-60 歲」有 56 位(7.4%)，「61-70 歲」有 21 位(2.8%)，「71 歲以上」僅有 4 位(0.5%)。

由於「61-70 歲」及「71 歲以上」之樣本數過少，因此合併「51-60 歲」、「61-70 歲」及「71 歲以上」三組，並命名為「51 歲以上」，其人數分配如表 4-2。

表 4-2

年齡別之次數分配表

n=756

變項	資料類別		樣本數(%)	樣本數(%)
年齡	11-20歲	11-20歲	218(28.8)	218(28.8)
	21-30歲	21-30歲	181(23.9)	181(23.9)
	31-40歲	31-40歲	162(21.4)	162(21.4)
	41-50歲	41-50歲	114(15.1)	114(15.1)
	51歲以上	51-60歲	56(7.4)	81(10.7)
		61-70歲	21(2.8)	
		71歲以上	4(0.5)	

三、職業別

本研究的 756 位受訪者中，以學生族群佔大多數，有 277 位(36.6%)，其次分別為公務員有 91 位(12%)，家管有 72 位(9.5%)、服務業有 68 位(9%)、自由業有 51 位(6.7%)等。由於樣本數懸殊，本研究將「軍」、「公」、「教」合併為「軍公教」一組，共 157 位(20.8%)，「工」、「商」、「自由業」、「科技業」、「服務業」合併為「工、商、服務業等」，共 221 位(29.3%)，「家管」、「退休人士」、「其他」為「家管、退休人士等」，共 101 位(13.3%)，因此，本研究將職業別分為「學生」、「軍公教」(含原軍、公、教三類)、「工、商、服務業等」(含原工、商、自由業、科技業、服務業等五類)，以及「家管、退休人士等」(含家管、退休人士及其他)，其人數分配如表 4-3。

表 4-3

職業別之次數分配表

變項	資料類別		樣本數(%)	樣本數(%)
職業	學生		277(36.6)	277(36.6)
	工、商、服務業等	工	33(4.4)	157(20.8)
		商	42(5.6)	

		自由業	51(6.7)	221(29.2)	
		科技業	27(3.6)		
		服務業	68(9)		
	軍公教	軍	27(3.6)		
		公	91(12)		
		教	39(5.2)		
	家管、退休人士等	家管	72(9.5)		101(13.4)
		退休人士	25(3.3)		
		其他：	4(0.5)		
	總計				756(100)
其他：牧師、農、待業中					

四、圖書館的區域別

本研究將公共圖書館分為北、中、南、東四個區域，涵蓋範圍詳見第三章表 3-1，探討不同地區的公共圖書館讀者焦慮情況。北區共有 8 所(32%)圖書館，241 位(32%)受訪者，中區有 5 所(20%)圖書館，143 位(19%)受訪者，南區有 6 所(24%)圖書館，170 位(22%)受訪者，東部有 6 所(24%)圖書館，共 202 位(27%)受訪者。詳見表 4-4。

表 4-4
不同區域之次數分配表

地區	圖書館所數(%)	樣本數(%)
北	8(32)	241(32)
中	5(20)	143(19)
南	6(24)	170(22)
東	6(24)	202(27)
總計	25(100)	756(100)

五、圖書館的使用頻率

受訪者使用圖書館的頻率以「每周至少1次」佔多數，有283位(37.4%)，其次以「每1個月至少1次」有221位(29.2%)，「每6個月或以上1次」99位(13.1%)，「每

天」以及「每2個月1次」的比例相當，皆有56人，各佔7.4%，「每3個月1次」僅有34位(4.5%)，所佔比例最低。其他(不定時、要考試才到圖書館、需要找資料才使用圖書館等)有7位(0.9%)。

為了避免統計上差距太大，本研究將使用頻率合併為「每周至少1次以上」(原「每天」與「每周至少1次」)有339位(44.8%)，「每月1次以下」(原「每2個月1次」、「每3個月1次」、「每6個月或以上1次」及「其他」)，共196位(25.9%)，而「每1個月至少1次」共221位(29.2%)仍維持不變，詳見表4-5。

表4-5
圖書館使用頻率之次數分配表

				n=756
變項	資料類別		樣本數 (%)	樣本數(%)
圖書館 使用頻 率	每周至少一次	每天	56(7.4)	339(44.8)
		每周至少1次	283(37.4)	
	每一個月至少一次	每1個月至少1次	221(29.2)	221(29.2)
	每月一次以下	每2個月1次	56(7.4)	196(25.9)
		每3個月1次	34(4.5)	
		每6個月或以上1次	99(13.1)	
		其他	7(0.9)	

六、圖書館利用教育課程的參與

參與本研究的756位受訪者中，有579位(76.6%)受訪者表示未曾參與圖書館利用教育課程，僅有177位(23.4%)曾參與圖書館利用教育課。詳見表4-6。

表 4-6
圖書館利用教育課程的參與之次數分配表

變項	資料類別	樣本數(%)
圖書館利用教育的參與	有	177(23.4)
	無	579(76.6)

總計	756(100)
----	----------

七、圖書館的層級

本研究將公共圖書館依其轄屬主管單位分為國立級、直轄市及縣市三個層級。國立公共圖書館包括國立中央圖書館臺灣分館以及國立臺中圖書館，共2所，60位受訪者(8%)。直轄市立圖書館包括臺北市立圖書館、新北市立圖書館、臺中市立圖書館、臺南市立圖書館以及高雄市立圖書館，位於南投縣之省政府圖書館，在層級分析中，將省政府圖書館歸類於直轄市立圖書館，因此共6所，171位受訪者(23%)。縣立圖書館包括基隆市、桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、南投縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、金門縣、澎湖縣、連江縣等，共17所，525位受訪者(69%)。詳見表4-7。

表 4-7
不同層級之次數分配表

層級	圖書館所數	樣本(%)
國立	2	60(8)
市立	6	171(23)
縣立	17	525(69)
總計	25	756(100)

八、使用圖書館的服務項目

曾使用過之圖書館服務項目以借書、還書最多(81.2%)，其次為閱讀圖書(52.1%)、使用自修室自修(49.3%)等，相較之下使用電子資料庫或電子資源的服務最低(14.8%)，詳見表 4-8。

表 4-8

使用圖書館目的之次數分配表

使用圖書館目的	曾使用(%)	未曾使用(%)
借書、還書	614(81.2)	142(18.8)
閱讀圖書	394(52.1)	362(47.9)
使用自修室自修	373(49.3)	383(50.7)
閱讀報紙	355(47)	401(53)
閱讀期刊(雜誌)	350(46.3)	406(53.7)
查詢館藏資料	328(43.4)	428(56.6)
使用電腦瀏覽網頁	256(33.9)	499(66)
為考試或報告找尋資料	234(31)	522(69)
使用多媒體資料	181(23.9)	575(76.1)
使用電子資料庫或電子資源	112(14.8)	644(85.2)
其他：館際交換、新書通訊、座談會、資料庫使用建議及示範、看展覽、使用 Wi-Fi 上網、吹冷氣		

註：此為複選題，樣本數非 756；總和非 100%。

九、使用圖書館找資料的情緒反應

使用圖書館找資料的情緒反應以平常心最多(52.8%)，其次為很自在(49.3%)、很輕鬆(47.1%)等，以正面情緒為主。反之產生負面情緒反應，如有壓力、很著急、很緊張、很沮喪等僅有 14.4%，以很沮喪最少(2.2%)，詳見表 4-9。

表 4-9

使用圖書館找資料時情緒反應之次數分配表

情緒形容詞	曾有過(%)	未曾有過(%)
平常心	399(52.8)	357(47.2)

很自在	373(49.3)	382(50.5)
很輕鬆	356(47.1)	400(52.9)
很隨興	292(38.6)	464(61.4)
有自信	72(9.5)	683(90.3)
無所謂	54(7.1)	702(92.9)
有壓力	36(4.8)	718(90.5)
很著急	31(4.1)	724(95.8)
很緊張	25(3.3)	730(96.3)
很沮喪	17(2.2)	737(97.5)
其他： 很倉促		

註：此題為複選題，故總和非 100%

綜合上述，本研究的受訪者以女性居多，大多數為 11-20 歲的學生為主，平均每
 周至少使用圖書館一次，最常使用的圖書館服務項目為「借、還書」以及「閱
 讀圖書」和「使用自修室」，且多數沒有參與過圖書館利用教育課程的經驗，當
 受訪者使用圖書館查詢資料時大多的情緒反應為平常心，很沮喪是最不常出現的
 情緒反應。詳見表 4-10。

表 4-10

基本資料變項中的眾數

眾數	性別	職業別	年齡	使用頻率	是否參與 利用教育 課程	圖書館的服 務項目	查詢資料 的情緒反 應
眾數	女性	學生	11-20歲	每周至少1次以上	無	借書、還書	平常心
樣本數	428	277	218	339	579	614	399
百分比(%)	52.6	36.6	28.8	44.8	76.6	81.2	52.8

第三節 我國公共圖書館讀者焦慮因素之分析

此節首要是量表的信度檢測，再以描述統計分析受訪者產生讀者焦慮的情形，以及焦慮量表中各因素的分析。

一、讀者焦慮因素之信度檢測

本研究共發放 832 份問卷，於 2012 年 4 月 2 日至 4 月 15 日發放問卷，請臺灣各縣市公共圖書館的受訪者填寫，至 4 月 30 日問卷全數回收完畢，總計回收問卷共 792 份，問卷回收率 95.19%，其中 756 有效問卷(95.45%)。各縣市圖書館的樣本數如表 4-11 所示。



表 4-11

各縣市問卷樣本數

縣市名稱	樣本數	百分比(%)
基隆市	29	3.8
臺北市	28	3.7
新北市-臺灣分館	30	4.0
新北市-新北市立圖書館	30	4.0
桃園縣	36	4.8
新竹縣	29	3.8
新竹市	29	3.8
苗栗縣	30	4.0
臺中市-國立臺中圖書館	30	4.0
臺中市-大墩文化中心	25	3.3
南投縣-南投縣立文化局	29	3.8
南投縣-省政府圖書館	28	3.7
彰化縣	31	4.1
雲林縣	29	3.8
嘉義縣	23	3.0
嘉義市	28	3.7
臺南市	28	3.7
高雄市	32	4.2
屏東縣	30	4.0
宜蘭縣	30	4.0
花蓮縣	32	4.2
臺東縣	50	6.6
金門縣	32	4.2
澎湖縣	28	3.7
連江縣	30	4.0
總和	756	100.0

回收問卷後進行信度分析，依據 Cronbach α 係數作為信度指標，同時也作為判對本問卷之內部一致性， α 係數值愈大表示問卷題目之間的一致性愈高。根據學者 Gay(1992)觀點，任何測驗或量表的信度係數如果在 0.90 以上，表示測驗或量表的信度甚佳。然而，學者間對可接受的最小信度係數值看法不盡相同，

Nunnally(1978)則認為 0.70 以上是可接受的最小信度值(轉引自吳明隆, 2006)。由表 4-12 可得知問卷整體的 Cronbach $\alpha = 0.938$, 各因素之間題目的信度分析為: 館員障礙 $\alpha = 0.78$, 情感表達障礙 $\alpha = 0.751$, 圖書館的環境舒適障礙 $\alpha = 0.801$, 圖書館的認知障礙 $\alpha = 0.727$, 圖書館的政策障礙 $\alpha = 0.703$, 圖書館的資源障礙 $\alpha = 0.805$, 圖書館的設備障礙 $\alpha = 0.863$, 圖書館的科技障礙 $\alpha = 0.816$, 均達到可接受之信度, 本問卷各因素題項均具有相當的信度。詳見表 4-12。

表 4-12
讀者焦慮因素之信度分析

構成因素	α 係數	題數
館員障礙	0.780	5
情感表達障礙	0.751	8
圖書館的環境舒適障礙	0.801	8
圖書館的認知障礙	0.727	8
圖書館的政策障礙	0.703	6
圖書館的資源障礙	0.805	8
圖書館的設備障礙	0.863	9
圖書館的科技障礙	0.816	4
總量表	0.938	56

二、問卷各題項分析

經由本次問卷調查, 讀者焦慮因素各題的平均數介於 2.01 與 4.59 之間, 相對於中間值 4, 顯示出平均數大於 4 之題項有 14 題(表 4-14), 進一步說明分數較高的這 14 個題項。

平均分數最高的是第 39 題「圖書館裡可利用的資源太多, 我有時會遺漏一些

可用的資源」與第 45 題「圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修」，平均分數皆為 4.59，顯示受訪者擔心所需的資源沒有全部找齊全，遺漏一些可用或重要的資源或資訊。受訪者也擔心在圖書館自修時沒有座位，最容易產生焦慮的情況。這兩題分別屬於圖書館的資源障礙以及圖書館的設備障礙因素。

其次是第 41 題「圖書館裡的資料過於老舊」，平均數為 4.34，表示圖書館裡假若沒有較新穎的資料，容易引起讀者產生焦慮的負面情緒。此題屬於圖書館的資源障礙因素。

接著是第 42 題「圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象」，以及第 46 題「圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感」，平均分數皆為 4.26 分，可得知受訪者在使用圖書館的資源時，會考量到資源的完好性，以及個人的隱私，這些情況也會引起焦慮情緒產生。此兩題分別屬於圖書館的資源障礙以及圖書館的設備障礙因素。

第 17 題「利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失」的平均數為 4.24，顯示受訪者會在意圖書館裡的安全性。此題屬於圖書館的環境舒適障礙。

第 31 題「圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢」以及第 37 題「圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上」的平均數皆為 4.15，顯示受訪者除了擔心圖書館的借閱期限太短，在找資料時，即使圖書館內有需要的資料，但基於各種可能的原因，例如使用過的讀者沒有隨手放回原處，或是資料擺放置錯誤位置等，導致讀者無法取得。由此可看出排架和清點的重要性。此兩題屬於圖書館的政策障礙以及圖書館的資源障礙因素。

第 43 題「我需要的圖書資源總是被借閱」平均數為 4.1，顯示若為熱門或是常使用的圖書資源，預約或是借閱次數頻繁，受訪者經常借不到亦會造成焦慮的現象。此題屬於圖書館的資源障礙因素。

接著是第 32 題「我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料」，平均分數為 4.07，顯示受訪者擔心想借閱的資料太多，超過圖書館規定的數量。此

題屬於圖書館的政策障礙因素。

第 55 題「圖書館裡許多線上電子資源，我不知道如何使用」等，其平均數為 4.06，顯示出圖書館裡有許多線上電子資源供讀者使用，但受訪者不知道如何使用這些科技的資源，容易產生焦慮。第 50 題「圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等」，平均數為 4.04，顯示圖書館的電腦及周邊設備不足，亦會使受訪者在使用圖書館時產生焦慮情緒。第 54 題「圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣」，平均數為 4，顯示若受訪者使用圖書館查詢資料時，電腦速度太慢，容易使受訪者產生焦慮。這些題目依序屬於圖書館的科技障礙、圖書館的設備障礙，以及圖書館的科技障礙因素。詳見表 4-13。

表 4-13

讀者焦慮因素之描述性統計表

題目	平均數M	標準差	M>4
1.館員態度友善。	2.65	1.34	
2.館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情。	3.72	1.47	
3.當我發現需要的書不在架上，館員會協助我。	2.84	1.30	
4.如果我不知道如何使用圖書館裡的設備，總是能詢問館員。	2.53	1.19	
5.圖書館的工作人員很有耐心地聆聽我的問題。	2.78	1.24	
6.如果向館員提問，我感覺是在打擾館員。	3.43	1.59	
7.我無法清楚的向館員表達我所需要的資料為何。	3.22	1.46	
8.我因為較少使用圖書館所以到圖書館時會感到緊張。	2.78	1.52	
9.在使用圖書館時，我時常會感到不知所措。	2.60	1.42	
10.當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安	3.64	1.78	
11.打電話給館員尋求幫助讓我感覺較舒適。	2.78	1.52	
12.我時常擔心花太多的時間在尋找資料。	3.77	1.62	
13.我認為跟其他的同事(同學或朋友)比起來，我使用圖書館的能力較不足。	3.46	1.63	
14.我覺得圖書館裡太吵，使我無法專心做自己的事情。	3.27	1.57	
15.我覺得在圖書館內很有安全感。	2.87	1.24	
16.利用圖書館時我感到很自在。	2.53	1.08	
17.利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失。	4.24	1.72	●

18.我覺得圖書館的廁所太髒亂，使用起來感到不舒服。	3.41	1.58	
19.圖書館的燈光照明不足，使我感到不舒服。	3.20	1.53	
20.圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服。	3.67	1.62	
21.圖書館的廁所位置太偏僻，使我感到不安。	3.28	1.53	
22.我不是很了解圖書館的分類來尋找我所需要的資料。	3.81	2.12	
23.我樂於學習有關如何利用圖書館的新知。	2.66	1.21	
24.我覺得圖書館是社區生活十分重要的一部分。	2.01	1.07	
25.我覺得自己具備如何使用圖書館的知識及能力。	2.78	1.25	
26.我不知道圖書館網站提供哪些服務。	3.73	1.55	
27.我沒有信心使用圖書館的電腦可查到我需要的資料。	3.49	1.57	
28.我不會使用圖書館跨館借閱我所需要的資料。	3.81	2.49	
29.我不清楚圖書館的查詢檢索系統。	3.52	1.61	
30.我需要使用圖書館時，圖書館都有開放。	3.44	2.68	
31.圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢。	4.15	1.61	●
32.我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料。	4.07	1.55	●
33.我不知道圖書館處理逾期還書的相關規定。	3.32	1.56	
34.不清楚使用圖書館的相關規定，令我感到很困擾。	3.38	1.50	
35.我不知道圖書館的借、還書辦法及相關規定。	3.11	1.52	
36.我認為圖書館的藏書越多，越難找到我要的資料。	3.05	1.54	
37.圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上。	4.15	1.48	●
38.我不知道圖書館內有什麼有用的資源。	3.53	1.52	
39.圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。	4.59	1.39	●
40.圖書館時常沒有我需要的資料。	3.76	1.45	
41.圖書館裡的圖書資料過於老舊。	4.34	1.57	●
42.圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象。	4.26	1.49	●
43.我需要的圖書資源總是被借閱。	4.10	1.39	●
44.圖書館影印機時常故障，讓我很困擾。	3.66	1.30	
45.圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修。	4.59	1.63	●
46.圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感。	4.26	1.54	●
47.書架與書架之間的走道太窄，使我感到不舒服。	3.78	1.51	
48.圖書館的指標標示不清楚。	3.58	1.49	
49.電腦操作說明不清楚，使我不知如何使用。	3.51	1.42	
50.圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃描機...等。	4.04	1.44	●
51.圖書館的廁所間數不夠，讓我很困窘。	3.56	1.46	
52.圖書館中電源插座太少，我擔心筆記型電腦電力不足。	4.20	1.50	●

53.圖書館的電腦查詢系統時常故障，造成使用上的不便。	3.60	1.34	
54.圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣。	4.00	1.47	●
55.圖書館裡許多的線上電子資源，我不知道如何使用。	4.06	1.48	●
56.圖書館的網站內容太複雜，找不到我需使用的服務項目。	3.67	1.39	

有效的 N(完全排除)=756

歸納上述，相對平均數在 4 分以上屬於高焦慮的影響，其因素中次數分別為：圖書館環境舒適度障礙 1 題、圖書館的政策障礙共 2 題、圖書館的資源障礙共 5 題、圖書館的設備障礙共 4 題，及圖書館的科技障礙共 2 題，詳見表 4-14。

表 4-14

各因素中平均數大於 4 之題目

因素	題數	題目
圖書館的環境舒適障礙	1	17.利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失。
圖書館的政策障礙	2	31.圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢。
		32.我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料。
圖書館的資源障礙	5	37.圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上。
		39.圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。
		41.圖書館裡的圖書資料過於老舊。
		42.圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象。
		43.我需要的圖書資源總是被借閱。
圖書館的設備障礙	4	45.圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修。
		46.圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感。
		50.圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等。
		52.圖書館中電源插座太少，我擔心筆記型電腦電力不足。
圖書館的科技障礙	2	54.圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣。
		55.圖書館裡許多的線上電子資源，我不知道如何使用。

資料來源：本研究整理

三、讀者焦慮因素之分析

本研究將讀者焦慮因素分為館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙以及圖書館的科技障礙等 8 個因素加以統計分析。透過相關分析發現 8 個焦慮因素與讀者焦慮的相關性中，以圖書館的設備障礙相關性最高($r=0.804$)，其次依序為圖書館的資源障礙($r=0.776$)、圖書館的科技障礙($r=0.752$)、圖書館的政策障礙($r=0.746$)、圖書館的環境舒適度障礙($r=0.727$)、情感表達障礙($r=0.708$)、圖書館的認知障礙($r=0.652$)，相關性最低為館員障礙($r=0.550$)，詳見表 4-15。

表 4-15

讀者焦慮因素之相關分析

		tanx	sta	aff	com	kno	pol	res	fac	tec
tanx	Pearson 相關	1								
	顯著性 (單尾)									
	個數	756								
sta	Pearson 相關	0.550**	1							
	顯著性 (單尾)	.000								
	個數	756	756							
aff	Pearson 相關	0.708**	0.372**	1						
	顯著性 (單尾)	.000	.000							
	個數	756	756	756						
com	Pearson 相關	0.727**	0.406**	0.461**	1					
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000						
	個數	756	756	756	756					
kno	Pearson 相關	0.652**	0.283**	0.517**	0.322**	1				
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000	.000					
	個數	756	756	756	756	756				
pol	Pearson 相關	0.746**	0.308**	0.456**	0.472**	0.448**	1			
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000	.000	.000				
	個數	756	756	756	756	756	756			

res	Pearson 相關	0.776**	0.274**	0.423**	0.521**	0.383**	0.596**	1		
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
	個數	756	756	756	756	756	756	756		
fac	Pearson 相關	0.804**	0.316**	0.446**	0.578**	0.344**	0.531**	0.660**	1	
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	個數	756	756	756	756	756	756	756	756	
tec	Pearson 相關	0.752**	0.243**	0.408**	0.422**	0.450**	0.437**	0.572**	0.688**	1
	顯著性 (單尾)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	個數	756	756	756	756	756	756	756	756	756

** . 在顯著水準為0.01時 (單尾)，相關顯著。

從統計的描述性資料來看整體讀者焦慮，總共 56 題，每題 1~7 分，若以中間值 4 分作區隔，問卷中每題平均分數為 3.51 分，相對的表示受訪者在使用公共圖書館產生的焦慮程度處於中度偏低的範圍內。

在 8 個因素當中，館員障礙有 5 題，情感表達障礙有 8 題，圖書館的環境舒適障礙有 8 題，圖書館的認知障礙有 8 題，圖書館的政策障礙有 6 題，圖書館的資源障礙有 8 題，圖書館的設備障礙有 9 題，圖書館的科技障礙則有 4 題。以圖書館的資源障礙因素的單題平均得分最高(M=3.97)，其次是圖書館的設備障礙(M=3.91)、圖書館的科技障礙(M=3.83)、圖書館的政策障礙(M=3.58)、情感表達障礙(M=3.38)、圖書館的環境舒適障礙(M=3.31)，以及圖書館的認知障礙(M=3.23)，在這 8 個因素當中，以館員障礙的單題平均得分最低(M=2.91)，顯示相對於「館員障礙因素」較低之外，其餘各因素的焦慮程度為中度焦慮，詳見表 4-16。

表4-16

讀者焦慮因素各因素及單題之描述統計表

變項名稱	題目數	單題 平均數	單題 標準差
圖書館的資源障礙	8	3.97	1.48

圖書館的設備障礙	9	3.91	1.48
圖書館的科技障礙	4	3.83	1.39
圖書館的政策障礙	6	3.58	1.74
情感表達障礙	8	3.38	1.67
圖書館的環境舒適障礙	8	3.31	1.49
圖書館的認知障礙	8	3.23	1.61
館員障礙	5	2.91	1.31
整體讀者焦慮量表	56	3.51	1.52

有效的 N(完全排除)=756

以下就館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙，以及圖書館的科技障礙等 8 個因素做次數分配分析。

(一)館員障礙

館員障礙包括5個題目，平均數介於2.53到3.72，平均數最高的是第2題「館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情」(M=3.72)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有236人(31.2%)。其次是第3題「當我發現需要的書不在架上，館員會協助我」(M=2.84)，表示部分不同意、不同意以及非常不同意有81人(10.7%)，平均分數最低為第4題「如果我不知道如何使用圖書館裡的設備，總是能詢問館員」(M=2.53)，表示部分不同意、不同意，以及非常不同意者有54位(7.1%)。整體而言，館員障礙屬於低度焦慮，詳見表4-17。

表4-17

館員障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	

1	10(1.3)	18(2.4)	49(6.5)	111(14.7)	124(16.4)	321(42.5)	123(16.3)	2.65
2	39(5.2)	155(20.5)	131(17.3)	195(25.8)	148(19.6)	69(9.1)	19(2.5)	3.72
3	7(0.9)	25(3.3)	49(6.5)	139(18.4)	156(20.6)	301(39.8)	79(10.4)	2.84
4	7(0.9)	13(1.7)	34(4.5)	87(11.5)	145(19.2)	366(48.4)	104(13.8)	2.53
5	10(1.3)	14(1.9)	40(5.3)	127(16.8)	194(25.7)	290(38.4)	81(10.7)	2.78

(二)情感表達障礙

情感表達障礙包括8個題目，平均數介於2.6到4.15，平均數最高的是第11題「打電話給館員尋求幫助讓我感覺較舒適」(M=4.15)，表示部分不同意、不同意與非常不同意的受訪者有261人(34.5%)。其次是第12題「我時常擔心花太多的時間在尋找資料」(M=3.77)，表示部分同意、同意以及非常同意有263人(34.8%)，接著是第10題「當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安」(M=3.64)，表示部分同意、同意以及非常同意有262人(34.7%)，平均分數最低為第9題「在使用圖書館時，我時常會感到不知所措」(M=2.6)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有89位(11.8%)。整體而言，情感表達障礙因素屬於低度焦慮，詳見表4-18。

表4-18

情感表達障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
6	70(9.3)	211(27.9)	113(14.9)	158(20.9)	121(16)	59(7.8)	24(3.2)	3.43
7	72(9.5)	230(30.4)	131(17.3)	177(23.4)	90(11.9)	43(5.7)	13(1.7)	3.22
8	163(21.6)	251(33.2)	104(13.8)	120(15.9)	71(9.4)	41(5.4)	6(0.8)	2.78
9	163(21.6)	289(38.2)	119(15.7)	95(12.6)	55(7.3)	25(3.3)	9(1.2)	2.6

10	72(9.5)	194(25.7)	100(13.2)	126(16.7)	136(18)	99(13.1)	27(3.6)	3.64
11	48(6.3)	118(15.6)	95(12.6)	257(34)	89(11.8)	119(15.7)	28(3.7)	2.87
12	53(7)	167(22.1)	99(13.1)	174(23)	133(17.6)	107(14.2)	23(3)	3.77
13	81(10.7)	192(25.4)	108(14.3)	167(22.1)	114(15.1)	70(9.3)	24(3.2)	3.46

(三)圖書館的環境舒適障礙

圖書館的環境舒適障礙包括8的題目，平均數介於2.53到4.24，平均數最高的是第17題「利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失」(M=4.24)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有369人(48.8%)。其次是第20題「圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服」(M=3.67)，表示部分同意、同意以及非常同意有245人(34.8%)，接著是第20題「圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服」(M=3.67)，表示部分同意、同意以及非常同意有245人(32.5%)，再來是第18題「我覺得圖書館的廁所太髒亂，使用起來感到不舒服」(M=3.41)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有189位(25%)。平均分數最低為第16題「利用圖書館時我感到很自在」(M=2.53)，表示部分不同意、不同意，以及非常不同意者有37位(4.9%)。整體而言，圖書館的環境舒適障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-19。

表4-19

圖書館的環境舒適障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
14	82(11)	223(29.5)	127(16.8)	139(18.4)	120(15.9)	30(5.2)	25(3.3)	3.27
15	5(0.7)	23(3)	40(5.3)	156(20.6)	181(23.9)	277(36.6)	74(9.8)	2.87
16	3(0.4)	14(1.9)	20(2.6)	79(10.4)	202(26.7)	347(45.9)	91(12)	2.53

17	27(3.6)	112(14.8)	119(15.7)	128(16.9)	196(25.9)	127(16.8)	46(6.1)	4.24
18	70(9.3)	203(26.9)	128(16.9)	166(22)	109(14.4)	50(6.6)	30(4)	3.41
19	72(9.5)	246(32.5)	148(19.6)	123(16.3)	97(12.8)	51(6.7)	18(2.4)	3.20
20	51(6.7)	167(22.1)	151(20)	141(18.7)	141(18.7)	74(9.8)	30(4)	3.67
21	71(9.4)	224(29.6)	127(16.8)	176(23.3)	86(11.4)	50(6.6)	21(2.8)	3.28

(四)圖書館的認知障礙

圖書館的認知障礙包括8的題目，平均數介於2.01到3.81，平均數最高的是第22題「我不是很了解圖書館的分類來尋找我所需要的資料」(M=3.81)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有273人(36.1%)，以及第28題「我不會使用圖書館跨館借閱我所需要的資料」(M=3.81)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有276人(36.5%)。其次是第26題「我不知道圖書館網站提供哪些服務」(M=3.73)，表示部分同意、同意以及非常同意有263人(34.8%)，接著是第29題「我不清楚圖書館的查詢檢索系統」(M=3.52)，表示部分同意、同意以及非常同意有243人(32%)，平均分數最低為第24題「我覺得圖書館是社區生活十分重要的一部分」(M=2.01)，表示部分不同意、不同意，以及非常不同意者有17位(6.7%)。整體而言，圖書館的認知障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-20。

表4-20

圖書館的認知障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
22	50(6.6)	140(18.5)	148(19.6)	143(18.9)	166(22)	84(11.1)	23(3)	3.81
23	5(0.7)	10(1.3)	33(4.4)	145(19.2)	155(20.5)	297(39.3)	111(14.7)	2.66
24	4(0.5)	4(0.5)	9(1.2)	61(8.1)	101(13.4)	302(39.9)	275(36.4)	2.01

25	4(0.5)	23(3)	47(6.2)	106(14)	229(30.3)	244(32.3)	103(13.6)	2.78
26	58(7.7)	133(17.6)	144(19)	158(20.9)	165(21.8)	77(10.2)	21(2.8)	3.73
27	63(8.3)	187(24.7)	146(19.3)	140(18.5)	130(17.2)	70(9.3)	19(2.5)	3.49
28	61(8.1)	172(22.8)	111(14.7)	134(17.7)	139(18.4)	103(13.6)	34(4.5)	3.81
29	61(8.1)	211(27.9)	118(15.6)	123(16.3)	145(19.2)	80(10.4)	18(2.4)	3.52

(五)圖書館的政策障礙

圖書館的認知障礙包括6個題目，平均數介於3.11到4.15，平均數最高的是第31題「圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢」(M=4.15)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有342人(45.2%)。其次是第32題「我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料」(M=4.07)，表示部分同意、同意以及非常同意有309人(40.8%)，接著是第30題「我需要使用圖書館時，圖書館都有開放」(M=3.44)，表示部分不同意、不同意以及非常不同意有201人(26.5%)，平均分數最低為第35題「我不知道圖書館的借、還書辦法及相關規定」(M=3.11)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有162位(21.5%)。整體而言，圖書館的政策障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-21。

表4-21

圖書館的政策障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
30	26(3.4)	62(8.2)	113(14.9)	104(13.8)	162(21.4)	231(30.6)	57(7.5)	3.44
31	39(5.2)	119(15.7)	88(11.6)	168(22.2)	175(23.1)	122(16.1)	45(6)	4.15
32	36(4.8)	114(15.1)	102(13.5)	195(25.8)	165(21.8)	103(13.6)	41(5.4)	4.07

33	73(9.7)	226(29.9)	128(16.9)	127(16.8)	134(17.7)	51(6.7)	17(2.2)	3.32
34	59(7.8)	208(27.5)	143(18.9)	163(21.6)	111(14.7)	58(7.7)	14(1.9)	3.38
35	85(11.2)	259(34.3)	126(16.7)	123(16.3)	105(13.9)	45(6)	12(1.6)	3.11

(六)圖書館的資源障礙

圖書館的資源障礙包括8個題目，平均數介於3.05到4.59，平均數最高的是第39題「圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源」(M=4.59)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有450人(59.5%)。其次是第41題「圖書館裡的圖書資料過於老舊」(M=4.34)，表示部分同意、同意以及非常同意有384人(50.8%)，接著是第42題「圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象」(M=4.26)，表示部分同意、同意以及非常同意有373人(49.3%)，平均分數最低為第36題「我認為圖書館的藏書越多，越難找到我要的資料」(M=3.05)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有135位(17.9%)。整體而言，圖書館資源的障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-22。

表4-22

圖書館的資源障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
36	112(14.8)	234(31)	131(17.3)	144(19)	68(9)	53(7)	14(1.9)	3.05
37	24(3.2)	97(12.8)	131(17.3)	171(22.6)	195(25.8)	101(13.4)	37(4.9)	4.15
38	60(7.9)	174(23)	149(19.7)	142(18.8)	155(20.5)	62(8.2)	14(1.9)	3.53
39	21(2.8)	53(7)	73(9.7)	159(21)	252(33.3)	158(20.9)	40(5.3)	4.59
40	36(4.8)	135(17.9)	157(20.8)	176(23.3)	174(23)	53(7)	25(3.3)	3.76

41	30(4)	96(12.7)	82(10.8)	164(21.7)	215(28.4)	104(13.8)	65(8.6)	4.34
42	34(4.5)	82(10.8)	92(12.2)	175(23.1)	230(30.4)	103(13.6)	40(5.3)	4.26
43	25(3.3)	81(10.7)	135(17.9)	203(26.9)	206(27.2)	75(9.9)	31(4.1)	4.10

(七)圖書館的設備障礙

圖書館的設備障礙包括9個題目，平均數介於3.51到4.59，平均數最高的是第45題「圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修」(M=4.59)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有389人(51.5%)。其次是第46題「圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感」(M=4.26)，表示部分同意、同意以及非常同意有322人(42.6%)，接著是第52題「圖書館中電源插座太少，我擔心筆記型電腦電力不足」(M=4.2)，表示部分同意、同意以及非常同意有286人(37.9%)，平均分數最低為第49題「電腦操作說明不清楚，使我不知如何使用」(M=3.51)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有174位(23.1%)。整體而言，圖書館的設備障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-23。

表4-23

圖書館的設備障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
44	33(4.4)	132(17.5)	107(14.2)	357(47.2)	65(8.6)	37(4.9)	25(3.3)	3.66
45	17(2.2)	82(10.8)	91(12)	177(23.4)	140(18.5)	135(17.9)	114(15.1)	4.59
46	27(3.6)	90(11.9)	95(12.6)	222(29.4)	156(20.6)	104(13.8)	62(8.2)	4.26
47	39(5.2)	145(19.2)	124(16.4)	220(19.1)	121(16)	76(10.1)	31(4.1)	3.78
48	52(6.9)	158(20.9)	142(18.8)	212(28)	112(14.8)	55(7.3)	25(3.3)	3.58

49	48(6.3)	176(23.3)	127(16.8)	231(30.6)	108(14.3)	52(6.9)	14(1.9)	3.51
50	32(4.2)	101(13.4)	97(12.8)	241(31.9)	172(22.8)	84(11.1)	29(3.8)	4.04
51	48(6.3)	174(23)	115(15.2)	234(31)	116(15.3)	45(6)	24(3.2)	3.58
52	28(3.7)	94(12.4)	70(9.3)	278(36.8)	132(17.5)	98(13)	56(7.4)	4.2

(八)圖書館的科技障礙

圖書館的科技障礙包括4個題目，平均數介於3.6到4.06，平均數最高的是第55題「圖書館裡許多的線上電子資源，我不知道如何使用」(M=4.06)，表示部分同意、同意以及非常同意有272人(36%)。其次是第54題「圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣」(M=4)，表示部分同意、同意與非常同意的受訪者有259人(34.3%)，接著是第56題「圖書館的網站內容太複雜，找不到我需使用的服務項目」(M=3.67)，表示部分同意、同意以及非常同意有189人(25%)，平均分數最低為第53題「圖書館的電腦查詢系統時常故障，造成使用上的不便」(M=3.6)，表示部分同意、同意，以及非常同意者有150位(19.9%)。整體而言，圖書館的科技障礙因素屬於中度焦慮，詳見表4-24。

表4-24

圖書館的科技障礙之次數分配表

題號	非常不同意	不同意	部分不同意	無意見	部分同意	同意	非常同意	平均數
	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	人數(%)	
53	39(5.2)	142(18.8)	127(16.8)	297(39.3)	87(11.5)	49(6.5)	14(1.9)	3.6
54	23(3)	112(14.8)	100(13.2)	262(34.7)	120(15.9)	95(12.6)	44(5.8)	4
55	30(4)	114(15.1)	109(14.4)	231(30.6)	151(20)	90(11.9)	31(4.1)	4.06
56	39(5.2)	144(19)	126(16.7)	258(34.1)	117(15.5)	54(7.1)	18(2.4)	3.67

第四節 讀者屬性與讀者焦慮因素之關係

本節主要描述統計分析讀者屬性包括：性別、年齡別、職業別、區域別，以及圖書館的層級等與讀者焦慮因素之間的關係。

一、性別

以獨立樣本 t 檢定分析性別與讀者焦慮因素之間的關係。首先，從整體讀者焦慮因素來看，可發現平均男性受訪者焦慮程度(M=3.56)略高於女性受訪者(M=3.48)。再從性別與讀者焦慮各因素間的關係可發現，性別在圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙、以及圖書館的科技障礙因素中，男女生的焦慮程度皆較整體讀者焦慮高。然而，性別與各讀者焦慮因素之間皆無顯著的相關性。從相關係數分析可得知，性別與讀者焦慮的相關程度皆為無相關，且無顯著差異，詳見表 4-25。

表 4-25

性別與整體讀者焦慮因素之 t 檢定分析

因素	性別	個數	平均數	標準差	t 檢定	P 值	Pearson 相關性	顯著性
整體讀者焦慮因素	男	328	3.56	0.722	1.471	0.142	-0.053	0.142
	女	428	3.48	0.711				
館員障礙	男	328	2.95	0.989	1.074	0.283	-0.040	0.278
	女	428	2.87	0.909				
情感表達障礙	男	328	3.44	0.917	1.550	0.122	-0.056	0.122
	女	428	3.36	0.984				
圖書館的環境舒適障礙	男	328	3.38	0.959	1.730	1.730	-0.063	0.084
	女	428	3.26	0.973				
圖書館的認知障礙	男	328	3.30	0.896	1.859	1.859	-0.067	0.067
	女	428	3.18	1.004				

圖書館的政 策障礙	男	328	3.62	0.995	0.945	0.345	-0.034	0.345
	女	428	3.55	1.090				
圖書館的資 源障礙	男	328	3.98	0.936	0.031	0.975	-0.001	0.975
	女	428	3.97	0.985				
圖書館的設 備障礙	男	328	3.95	1.044	0.904	0.366	-0.033	0.366
	女	428	3.88	1.00062				
圖書館的科 技障礙	男	328	3.86	1.14173	0.521	0.602	-0.019	0.602
	女	428	3.81	1.13668				

二、年齡別

利用單因子變異數分析年齡別與整體讀者焦慮之間的關係，發現各年齡層的平均數高低依序為：「11-20 歲」(M=3.60)、「21-30 歲」(M=3.54)、「51 歲以上」(M=3.46)、「31-40 歲」(M=3.45)、「41-50 歲」(M=3.44)。讀者焦慮各因素中，館員障礙(F=6.927, p=0.000)、情感表達障礙(F=3.306, p=0.011)與圖書館的環境舒適障礙(F=5.722, p=0.000)有顯著差異。經過事後比較檢定顯示在館員障礙當中，「11-20 歲」的受訪者焦慮程度顯著高於「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」，以及「51 歲以上」。情感表達障礙亦是「11-20 歲」的受訪者焦慮程度較其他年齡層高。圖書館的環境舒適障礙則是「11-20 歲」的受訪者焦慮程度顯著高於「41-50 歲」，以及「51 歲以上」。「21-30 歲」的受訪者焦慮程度的顯著性較「31-40 歲」、「41-50 歲」，以及「51 歲以上」的受訪者高。31-40 歲焦慮程度高於 51 歲以上，詳見表 4-26。

表 4-26

年齡別與讀者焦慮各因素之變異數分析表

因素	(1)11-20 歲		(2)21-30 歲		(3)31-40 歲		(4)41-50 歲		(5)51 歲以上		F 值	P 值	比較
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
整體讀者焦慮	3.60	0.707	3.54	0.737	3.45	0.677	3.44	0.658	3.46	0.830	1.651	0.160	
館員障礙	3.17	0.991	2.83	0.924	2.78	0.844	2.85	0.943	2.67	0.920	6.927*	0.000	(1)>(2)、(1)>(3)、 (1)>(4)、(1)>(5)
情感表達障礙	3.57	1.035	3.36	0.895	3.24	0.840	3.31	0.961	3.31	1.022	3.306*	0.011	(1)>(2)、(1)>(3)、 (1)>(4)、(1)>(5)
圖書館的環境 舒適障礙	3.43	0.958	3.46	0.940	3.25	0.962	3.19	0.938	2.94	1.002	5.722*	0.000	(1)>(4)、(1)>(5)、 (2)>(3)、(2)>(4)、 (2)>(5)、(3)>(5)
圖書館的認知 障礙	3.26	1.025	3.23	1.015	3.17	0.885	3.16	0.888	3.39	0.892	0.956	0.431	
圖書館的政策 障礙	3.66	1.181	3.67	0.977	3.55	0.892	3.43	1.006	3.43	1.162	1.683	0.152	
圖書館的資源 障礙	3.97	0.974	3.99	0.958	3.97	0.880	3.90	0.934	4.07	1.144	0.386	0.819	
圖書館的設備 障礙	3.99	0.929	3.92	1.047	3.87	1.035	3.85	0.894	3.83	1.299	0.632	0.640	
圖書館的科技 障礙	3.79	1.106	3.83	1.203	3.81	1.203	3.82	0.909	4.02	1.240	0.622	0.647	

*p<0.05

三、職業別

經由單因子變異數分析職業別與整體讀者焦慮之間的關係，發現不同職業的平均數高低依序為「學生」(M=3.59)、「工、商、服務業等」(M=3.54)、「軍公教」(M=3.49)、「家管、退休人士等」(M=3.28)。不同職業與整體讀者焦慮有顯著差異性($F=4.908$, $p=0.002$)，因此進行事後比較檢定。從各因素來探討發現僅館員障礙($F=7.946$, $p=0.000$)、情感表達障礙($F=7.565$, $p=0.000$)，以及圖書館的環境舒適障礙($F=8.401$, $p=0.000$)，及圖書館的政策障礙($F=1.646$, $p=0.082$)達到顯著性，其中館員障礙中以「學生」(M=15.44)的焦慮程度最高，與「家管、退休人士等」有顯著差異。情感表達障礙仍是「學生」(M=3.53)焦慮程度最高，與「家管、退休人士等」達顯著性。接著是「軍公教」與「家管、退休人士等」有差異，「工、商、服務業等」與「家管、退休人士等」達顯著差異。圖書館環境舒適障礙部分為是「學生」(M=3.46)焦慮程度最高，與「家管、退休人士等」達顯著性。「軍公教」與「家管、退休人士等」有顯著差異，「工、商、服務業等」與「家管、退休人士等」達顯著差異。在圖書館的政策障礙因素，除了「軍公教」與其他三個族群無顯著差異外，「工、商、服務業等」與「家管、退休人士等」有差異，「學生」與「家管、退休人士等」也有顯著差異。詳見 4-27。

表 4-27

職業別與讀者焦慮各因素之變異數分析表

職業 因素	(1)軍公教		(2)工、商、服務業等		(3)學生		(4)家管、退休人士等		F 值	P 值	事後檢定
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
整體讀者焦慮	3.49	0.719	3.54	0.713	3.59	0.697	3.28	0.729	4.908*	0.002	(2)>(4)、(3)>(4)
館員障礙	2.83	0.893	2.88	0.936	3.09	0.945	2.58	0.947	7.946*	0.000	(3)>(4)
情感表達障礙	3.39	0.900	3.36	0.883	3.53	1.017	3.01	0.930	7.565*	0.000	(1)>(4)、(2)>(4)、(3)>(4)
圖書館的環境舒適障礙	3.31	0.978	3.32	0.916	3.46	0.946	2.90	1.018	8.401*	0.000	(1)>(4)、(2)>(4)、(3)>(4)
圖書館的認知障礙	3.10	0.857	3.31	0.919	3.24	1.055	3.22	0.920	1.477	0.219	
圖書館的政策障礙	3.59	0.928	3.67	1.027	3.63	1.135	3.24	0.981	4.367*	0.005	(2)>(4)、(3)>(4)、
圖書館的資源障礙	4.01	0.923	4.05	0.927	3.95	0.949	3.82	1.124	1.387	0.246	
圖書館的設備障礙	3.95	1.131	3.89	1.005	3.99	0.947	3.69	1.041	2.302	0.076	
圖書館的科技障礙	3.77	1.223	3.87	1.102	3.85	1.143	3.79	1.077	0.322	0.809	

*p<0.05

四、區域別

利用單因子變異數分析地區別與整體讀者焦慮之間的關係，發現不同地區的平均數高低依序為：南部地區(M=3.61)、北部地區(M=3.56)、中部地區(M=3.48)、東部地區(M=3.40)，不同地區與整體讀者焦慮有顯著差異性($F=3.053$ ， $p=0.028$)，因此進行事後比較檢定發現「北部」與「東部」、「南部」與「東部」都有顯著的差異性存在。從各因素來探討發現情感表達障礙($F=2.679$ ， $p=0.046$)因素中，「北部」焦慮程度最高(M=3.48)，與「東部」達顯著關係，而「南部」焦慮程度次高(M=3.45)，與「東部」也有顯著差異。圖書館的區域別與圖書館的設備障礙($F=3.253$ ， $p=0.021$)達到顯著性，其中以北地區(M=4.02)的焦慮程度最高，較東部地區(M=3.75)顯著，南部地區(M=4.01)較東部地區顯著。詳見表 4-28。



表 4-28

區域別與讀者焦慮各因素之變異數分析表

因素	北		中		南		東		F 值	P 值	比較
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
整體讀者焦慮	3.56	0.622	3.48	0.651	3.61	0.749	3.40	0.819	3.053*	0.028	北>東、南>東
館員障礙	2.98	0.818	2.90	0.903	2.97	0.845	2.77	1.160	2.215	0.085	
情感表達障礙	3.48	0.903	3.33	0.819	3.45	1.087	3.24	0.978	2.679*	0.046	北>東、南>東
圖書館的環境舒適障礙	3.32	0.913	3.26	0.904	3.45	0.959	3.22	1.073	1.768	0.152	
圖書館的認知障礙	3.24	0.995	3.27	1.039	3.30	0.882	3.13	0.921	1.079	0.357	
圖書館的政策障礙	3.65	0.948	3.45	0.961	3.68	1.274	3.51	1.008	1.956	0.119	
圖書館的資源障礙	4.01	0.855	3.93	0.861	4.02	1.039	3.93	1.083	0.439	0.725	
圖書館的設備障礙	4.02	0.910	3.85	0.960	4.01	0.978	3.75	1.189	3.253*	0.021	北>東、南>東
圖書館的科技障礙	3.81	1.005	3.86	1.117	4.01	1.197	3.69	1.236	2.500	0.058	

* $p < 0.05$

五、圖書館的層級

從單因子變異數分析(ANOVA)探討不同層級的圖書館與讀者焦慮之間的相關性。發現不同層級圖書館的平均數高低依序為：市立圖書館(M=3.60)、其次是國立圖書館(M=3.54)，最後是縣立圖書館(M=3.48)。不同層級的圖書館與整體讀者焦慮沒有達到顯著的關係($F=1.812$ ， $p=0.164$)，因此不進行事後比較檢定。若從各因素來探討，唯獨圖書館的認知障礙($F=3.386$ ， $p=0.034$)有達到統計的顯著差異，其中，國立圖書館的焦慮程度(M=3.52)高於縣立圖書館(M=3.19)。其餘館員障礙($F=0.921$ ， $p=0.398$)、情感表達障礙($F=0.227$ ， $p=0.797$)、圖書館的環境舒適障礙($F=1.268$ ， $p=0.282$)、圖書館的政策障礙($F=1.859$ ， $p=0.157$)、圖書館的資源障礙($F=1.123$ ， $p=0.326$)、圖書館的設備障礙($F=2.183$ ， $p=0.113$)，以及圖書館的科技障礙($F=1.553$ ， $p=0.212$)，皆無顯著差異。詳見表 4-29。



表4-29

層級與讀者焦慮各因素之變異數分析表

因素	國立		市立		縣立		F 值	顯著性	比較
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
整體讀者焦慮	3.54	0.372	3.60	0.718	3.48	0.744	1.812	0.164	
館員障礙	2.88	0.639	2.99	0.866	2.88	0.997	0.921	0.398	
情感表達障礙	3.42	0.610	3.42	1.091	3.37	0.943	0.227	0.797	
圖書館的環境舒適障礙	3.47	0.569	3.36	0.896	3.28	1.024	1.268	0.282	
圖書館的認知障礙	3.52	0.860	3.26	0.988	3.19	0.957	3.386*	0.034	國立>縣立
圖書館的政策障礙	3.48	0.744	3.71	1.272	3.55	0.996	1.859	0.157	
圖書館的資源障礙	3.89	0.691	4.07	0.872	3.95	1.016	1.123	0.326	
圖書館的設備障礙	3.84	0.567	4.05	0.962	3.87	1.074	2.183	0.113	
圖書館的科技障礙	3.87	0.801	3.96	1.121	3.79	1.175	1.553	0.212	

*p<0.05

第五節 圖書館使用與讀者焦慮因素之關係

此節主要是分析受訪者圖書館的使用與讀者焦慮各因素之間的關係，其中包含：使用圖書館的頻率、利用教育課程的參與、使用公共圖書館的服務等。

一、使用圖書館的頻率

使用圖書館的頻率為了避免統計樣本間的差異過大，經過合併後分別為：「每周至少1次以上」(339位，44.8%)，「每1個月至少1次」(221位，29.2%)，「每月1次以下」(196位，25.9%)，詳見表4-30。

表 4-30

使用圖書館頻率之描述性統計表

使用頻率	人數	百分比(%)
每周至少 1 次以上	339	44.8
每 1 個月至少 1 次	221	29.2
每月 1 次以下	196	25.9
總計	756	99.9

經過單因子變異數分析使用圖書館頻率與整體讀者焦慮的關係，各平均數的高低分別為：「每月 1 次以下」(M=3.77)、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.47)、「每周至少 1 次以上」(M=3.40)，且圖書館的使用頻率與整體讀者焦慮達到顯著的差異(F=17.953, p=0.00)，因此進行事後比較檢定，發現「每周至少 1 次以上」與「每月 1 次以下」、「每 1 個月至少 1 次」與「每月 1 次以下」之間有差異存在。若從各圖書館因素來看，受訪者使用圖書館的頻率與館員障礙(F=14.438, p=0.00)、情感表達障礙(F=16.537, p=0.00)、圖書館的舒適障礙(F=8.212, p=0.000)、圖書館的認知障礙(F=20.952, p=0.000)、圖書館的政策障礙(F=9.613, p=0.000)、圖書館的資源障礙(F=5.188, p=0.006)，以及圖書館的設備障礙(F=5.750, p=0.003)有達到顯著差異。由此可知，讀者使用圖書館的頻率與讀者焦慮的各因素是有顯著的關

係。從事後檢定中可得知，在館員障礙部分使用圖書館「每周至少 1 次以上」(M=2.8)與「每月 1 次以下」(M=3.21)、「每 1 個月至少 1 次」(M=2.8)與「每月 1 次以下」之間達顯著差異。情感表達障礙之中亦是「每周至少 1 次以上」(M=3.25)與「每月 1 次以下」(M=3.71)、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.3)與「每月 1 次以下」之間有顯著差異。圖書館的舒適障礙為「每周至少 1 次以上」(M=3.19)與「每月 1 次以下」(M=3.54)、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.30)與「每月 1 次以下」之間達顯著關係。圖書館認知障礙為「每周至少 1 次以上」(M=3.03)與「每月 1 次以下」(M=3.58)之間有顯著差異、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.23)與「每月 1 次以下」也有差異性。在圖書館政策障礙中焦慮程度最高為「每月 1 次以下」(M=3.85)，也分別與「每周至少 1 次以上」(M=3.44)、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.56)有顯著差異。圖書館的資源障礙因素亦是「每周至少 1 次以上」(M=3.91)與「每月 1 次以下」(M=4.12)、「每 1 個月至少 1 次」(M=3.87)與「每月 1 次以下」之間有顯著差異。最後一項與使用頻率有達到顯著性的因素是圖書館設備障礙，其中「每月 1 次以下」(M=4.12)焦慮程度較高，並與「每周至少 1 次以上」(M=3.77)及「每 1 個月至少 1 次」(M=3.79)與「每月 1 次以下」具有統計上的差異性。詳見表 4-31。

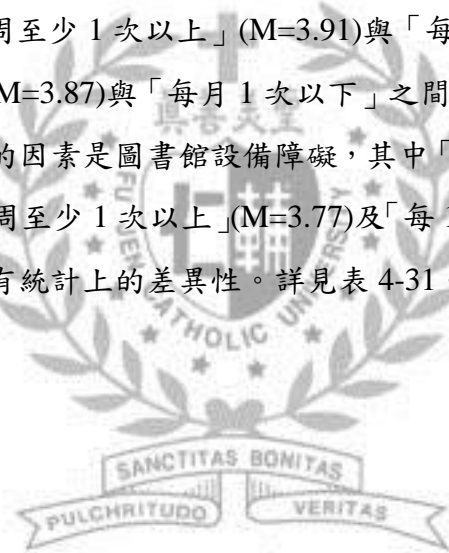


表 4-31

使用圖書館頻率與讀者焦慮之統計摘要表

因素	職業	(1)每周至少 1 次以上		(2)每 1 個月至少 1 次		(3)每月 1 次以下		F 值	P 值	事後檢定
		平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差			
整體讀者焦慮		3.40	0.753	3.47	0.674	3.77	0.633	17.953*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
館員障礙		2.80	0.977	2.80	0.883	3.21	0.891	14.438*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
情感表達障礙		3.25	0.984	3.30	0.843	3.71	0.954	16.537*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的環境舒適障礙		3.19	1.009	3.30	0.927	3.54	0.904	8.212*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的認知障礙		3.03	0.971	3.23	0.890	3.58	0.924	20.952*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的政策障礙		3.44	1.142	3.56	0.935	3.85	0.957	9.613*	0.000	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的資源障礙		3.91	1.033	3.90	0.878	4.16	0.907	5.188*	0.006	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的設備障礙		3.82	1.054	3.87	1.001	4.12	0.953	5.750*	0.003	(1)<(3)、(2)<(3)
圖書館的科技障礙		3.77	1.221	3.79	1.086	3.99	1.034	2.597	0.075	

*p<0.05

二、利用教育課程的參與

利用獨立樣本 t 檢定分析受訪者參與利用教育課程與否以及讀者焦慮的相關性。就整體讀者焦慮而言，沒有參與利用教育課程的受訪者(M=3.52)焦慮程度雖較有參與的受訪者(M=3.51)略高，圖書館利用教育課程的參與與讀者焦慮各因素之間無顯著關係。從相關性分析亦可得知，利用教育的參與與否與讀者焦慮因素相關性皆為無相關，且沒有達到顯著關係，詳見表 4-32。

表4-32
利用教育的參與與讀者焦慮之統計摘要表

因素	有無參與	個數	平均數	標準差	t值	P值	Pearson相關性	顯著性
整體讀者焦慮	有	178	3.51	0.743	-0.180	0.857	0.010	0.793
	無	578	3.52	0.709				
館員障礙	有	178	2.85	0.949	-0.873	0.383	0.034	0.346
	無	578	2.92	0.944				
情感表達障礙	有	178	3.36	0.950	-0.335	0.738	0.012	0.740
	無	578	3.39	0.959				
圖書館的環境舒適障礙	有	178	3.35	1.000	0.541	0.588	-0.018	0.626
	無	578	3.30	0.959				
圖書館的認知障礙	有	178	3.22	0.947	-0.186	0.853	0.009	0.796
	無	578	3.24	0.965				
圖書館的政策障礙	有	178	3.52	0.999	-0.865	0.387	0.033	0.361
	無	578	3.60	1.066				
圖書館的資源礙障	有	178	3.98	1.004	0.077	0.939	-0.001	0.982
	無	578	3.97	0.952				
圖書館的設備障礙	有	178	3.91	1.001	0.007	0.994	0.000	0.991
	無	578	3.91	1.027				
圖書館的科技障礙	有	178	3.87	1.169	0.519	0.604	-0.013	0.711
	無	578	3.82	1.130				

*p<0.05

三、使用圖書館的目的

從次數分配表來看圖書館的使用目的，最多使用圖書館目的依序為「借書、還書」(614人，81.2%)、「閱讀圖書」(394人，52.1%)、「使用自修室自修」(373人，49.3%)、「閱讀報紙」(355人，47%)、以及「閱讀期刊(雜誌)」(350人，46.3%)。

反觀，使用圖書館目的較少的依序為「其他」(7人，0.9%)、「使用電子資料庫或電子資源」(112人，14.8%)、「使用多媒體資料」(181人，23.9%)、「為考試或報告找尋資料」(234人，31%)，以及「使用電腦瀏覽網頁」(256人，33.9%)。其中勾選「其他」類別者有：館際交換、新書通訊、座談會、資料庫使用建議及示範、畫展(看展)、吹冷氣、使用Wi-Fi上網等，「其他」的人數過少，故不與讀者焦慮作分析比較，詳見表4-33。

表4-33
受訪者之使用圖書館目的

圖書館使用目的	人數(%)
借書、還書	614(81.2)
閱讀圖書	394(52.1)
使用自修室自修	373(49.3)
閱讀報紙	355(47)
閱讀期刊(雜誌)	350(46.3)
查詢館藏資料	328(43.4)
使用電腦瀏覽網頁	256(33.9)
為考試或報告找尋資料	234(31)
使用多媒體資料	181(23.9)
使用電子資料庫或電子資源	112(14.8)
其他	7(0.9)

註：此題為複選題，故總和非100，遺漏值為2(0.3%)

從描述性統計探討使用圖書館目的與讀者焦慮的關係：

(一) 使用圖書館目的分項說明

受訪者使用圖書館的目的與整體讀者焦慮及焦慮的各因素之間的相關性如下：

1. 借書、還書

使用圖書館目的中「借書、還書」在讀者焦慮的8個因素之間的關係，「圖書館的認知障礙」(t=2.222, p=0.027)及「圖書館的科技障礙」(t=2.858, p=0.004)有顯著差異。表示讀者可能對圖書館不熟悉，不清楚自動借書機的使用，甚至不清楚如何跨館借書等引起焦慮，詳見表4-34。

表 4-34

使用圖書館目的-借書、還書之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.61	0.678	1.788	0.074
	有	3.49	0.724		
館員障礙	無	3.03	0.926	1.758	0.079
	有	2.88	0.948		
情感表達障礙	無	3.34	0.910	-0.578	0.563
	有	3.39	0.967		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.38	0.896	0.947	0.344
	有	3.30	0.984		
圖書館的認知障礙	無	3.38	0.826	2.222*	0.027
	有	3.20	0.986		
圖書館的政策障礙	無	3.65	0.957	0.901	0.368
	有	3.56	1.070		
圖書館的資源礙障	無	4.05	0.876	1.093	0.275
	有	3.96	0.982		
圖書館的設備障礙	無	3.99	0.985	1.074	0.283
	有	3.89	1.027		
圖書館的科技障礙	無	4.08	1.084	2.858*	0.004
	有	3.78	1.144		

*p<0.05

2. 查詢館藏資料

研究調查顯示「查詢館藏資料」與整體讀者焦慮有顯著相關(t=2.031, p=0.043)。其中，「館員障礙」(t=2.010, p=0.045)、「圖書館的科技障礙」(t=2.380,

p=0.018)等達到顯著差異。推究其原因為讀者使用線上目錄查詢需要的資料，可能電腦速度太慢，或是網頁無法開啟等問題，又不敢詢問館員，或是館員無法給予協助，造成焦慮現象，詳見表 4-35。

表 4-35
使用圖書館目的-查詢館藏資料之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.56	0.711	2.031*	0.043
	有	3.45	0.719		
館員障礙	無	2.97	0.924	2.010*	0.045
	有	2.83	0.967		
情感表達障礙	無	3.37	0.928	-0.504	0.614
	有	3.40	0.993		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.36	0.969	1.516	0.130
	有	3.25	0.965		
圖書館的認知障礙	無	3.28	0.924	1.549	0.122
	有	3.17	1.003		
圖書館的政策障礙	無	3.64	0.972	1.670	0.095
	有	3.51	1.141		
圖書館的資源礙障	無	4.02	0.937	1.638	0.102
	有	3.91	0.994		
圖書館的設備障礙	無	3.95	0.981	1.139	0.255
	有	3.86	1.068		
圖書館的科技障礙	無	3.92	1.079	2.380*	0.018
	有	3.72	1.204		

*p<0.05

3. 閱讀報紙

使用圖書館目的為「閱讀報紙」與讀者焦慮各因素皆無顯著關係，詳見表 4-36。

表 4-36

使用圖書館目的-閱讀報紙之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.53	0.730	0.426	0.670
	有	3.50	0.702		
館員障礙	無	2.93	0.924	0.823	0.411
	有	2.88	0.969		
情感表達障礙	無	3.38	0.986	-0.097	0.922
	有	3.39	0.923		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.34	0.982	0.777	0.437
	有	3.28	0.952		
圖書館的認知障礙	無	3.21	0.885	-0.794	0.427
	有	3.26	1.038		
圖書館的政策障礙	無	3.63	0.999	1.294	0.196
	有	3.53	1.104		
圖書館的資源障礙	無	3.98	0.967	0.244	0.807
	有	3.97	0.960		
圖書館的設備障礙	無	3.93	1.028	0.670	0.503
	有	3.88	1.011		
圖書館的科技障礙	無	3.82	1.133	-0.439	0.661
	有	3.85	1.146		

4. 使用電腦瀏覽網頁

「使用電腦瀏覽網頁」與讀者焦慮各因素皆無顯著差異，詳見表 4-37。

表 4-37

使用圖書館目的-使用電腦瀏覽網頁之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.53	0.714	0.928	0.354
	有	3.48	0.721		
館員障礙	無	2.91	0.896	0.099	0.921
	有	2.90	1.036		

情感表達障礙	無	3.40	0.974	0.714	0.475
	有	3.35	0.922		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.33	0.959	0.631	0.528
	有	3.28	0.986		
圖書館的認知障礙	無	3.24	0.950	0.534	0.593
	有	3.21	0.980		
圖書館的政策障礙	無	3.62	0.984	1.409	0.159
	有	3.51	1.166		
圖書館的資源障礙	無	4.00	0.964	0.876	0.382
	有	3.93	0.962		
圖書館的設備障礙	無	3.93	1.026	0.594	0.553
	有	3.88	1.010		
圖書館的科技障礙	無	3.84	1.145	0.380	0.704
	有	3.81	1.127		

5. 使用多媒體資料

「使用多媒體資料」與讀者焦慮各因素皆無達到統計上的顯著差異，詳見表 4-38。

表 4-38

使用圖書館目的-使用多媒體資料之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.51	0.724	-0.023	0.982
	有	3.52	0.693		
館員障礙	無	2.87	0.925	-1.870	0.062
	有	3.02	1.000		
情感表達障礙	無	3.37	0.971	-0.645	0.519
	有	3.42	0.909		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.970	-0.034	0.973
	有	3.31	0.965		
圖書館的認知障礙	無	3.21	0.925	-1.253	0.210
	有	3.31	1.062		

圖書館的政策障礙	無	3.60	0.997	1.079	0.281
	有	3.51	1.201		
圖書館的資源障礙	無	3.99	0.964	0.798	0.425
	有	3.92	0.960		
圖書館的設備障礙	無	3.92	1.036	0.584	0.559
	有	3.87	0.968		
圖書館的科技障礙	無	3.85	1.161	0.844	0.399
	有	3.77	1.064		

6. 為考試或報告找尋資料

「為考試或報告找尋資料」與整體讀者焦慮($t=2.033$, $p=0.042$)有顯著關係外，「圖書館的認知障礙」($t=2.665$, $p=0.008$)及「圖書館的科技障礙」($t=2.240$, $p=0.025$)達到顯著差異。可能原因是讀者帶著任務使用圖書館，對圖書館的期望較高，若因不熟悉圖書館的檢索系統、或沒有信心可以找到資料、不知道怎麼使用電子資料庫或線上資源等，導致無法順利獲得所需的資源，焦慮程度相對較高，詳見表 4-39。

表 4-39

使用圖書館目的-為考試或報告找尋資料之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.55	0.712	2.033*	0.042
	有	3.44	0.721		
館員障礙	無	2.94	0.959	1.358	0.175
	有	2.84	0.911		
情感表達障礙	無	3.40	0.966	0.927	0.354
	有	3.33	0.933		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.961	0.054	0.957
	有	3.31	0.986		
圖書館的認知障礙	無	3.29	0.960	2.665*	0.008
	有	3.09	0.947		

圖書館的政策障礙	無	3.61	0.983	1.226	0.221
	有	3.51	1.185		
圖書館的資源障礙	無	4.02	0.973	1.928	0.054
	有	3.87	0.935		
圖書館的設備障礙	無	3.94	1.010	1.179	0.239
	有	3.85	1.041		
圖書館的科技障礙	無	3.89	1.139	2.240*	0.025
	有	3.69	1.127		

*p<0.05

7. 使用自修室自修

使用圖書館目的為「使用自修室自修」與讀者焦慮各因素皆無相關性，詳見表 4-40。

表 4-40

使用圖書館目的-使用自修室自修之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.739	0.386	0.699
	有	3.50	0.693		
館員障礙	無	2.91	0.975	0.229	0.819
	有	2.90	0.914		
情感表達障礙	無	3.36	0.933	-0.734	0.463
	有	3.41	0.980		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.28	1.005	-0.789	0.430
	有	3.34	0.930		
圖書館的認知障礙	無	3.26	0.988	0.928	0.354
	有	3.20	0.931		
圖書館的政策障礙	無	3.60	0.997	0.600	0.549
	有	3.56	1.103		
圖書館的資源障礙	無	4.01	0.991	1.087	0.277
	有	3.94	0.933		

圖書館的設備障礙	無	3.90	1.031	-0.359	0.720
	有	3.92	1.010		
圖書館的科技障礙	無	3.88	1.107	1.127	0.260
	有	3.79	1.169		

8. 使用電子資料庫或電子資源

使用圖書館目的為「使用電子資料庫或電子資源」與讀者焦慮各因素皆無顯著差異，詳見表 4-41。

表 4-41

使用圖書館目的-使用電子資料庫或電子資源之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.53	0.710	1.416	0.157
	有	3.43	0.750		
館員障礙	無	2.91	0.910	0.067	0.946
	有	2.90	1.129		
情感表達障礙	無	3.40	0.961	1.309	0.191
	有	3.27	0.922		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.30	0.970	-0.592	0.554
	有	3.36	0.960		
圖書館的認知障礙	無	3.23	0.955	0.029	0.977
	有	3.23	0.993		
圖書館的政策障礙	無	3.61	1.069	1.920	0.055
	有	3.41	0.913		
圖書館的資源礙障	無	4.00	0.955	1.699	0.090
	有	3.83	1.003		
圖書館的設備障礙	無	3.94	1.013	1.653	0.099
	有	3.76	1.051		
圖書館的科技障礙	無	3.86	1.131	1.733	0.083
	有	3.66	1.169		

9. 閱讀期刊、雜誌

「閱讀期刊、雜誌」與焦慮的 8 個因素皆無顯著的差異，詳見表 4-42。

表 4-42

使用圖書館目的-閱讀期刊(雜誌)之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.723	0.198	0.843
	有	3.51	0.709		
館員障礙	無	2.96	0.922	1.805	0.071
	有	2.84	0.967		
情感表達障礙	無	3.40	0.986	0.450	0.653
	有	3.37	0.922		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.956	-0.114	0.909
	有	3.32	0.983		
圖書館的認知障礙	無	3.25	0.938	0.459	0.647
	有	3.21	0.986		
圖書館的政策障礙	無	3.60	0.989	0.668	0.504
	有	3.55	1.117		
圖書館的資源礙障	無	3.94	0.978	-0.931	0.352
	有	4.01	0.946		
圖書館的設備障礙	無	3.90	1.022	-0.326	0.745
	有	3.92	1.018		
圖書館的科技障礙	無	3.81	1.136	-0.711	0.477
	有	3.86	1.141		

10. 閱讀圖書

受訪者使用圖書館目的為「閱讀圖書」則與讀者焦慮各因素皆無顯著差異，詳見表 4-43。

表 4-43

使用圖書館目的-閱讀圖書之統計摘要表

因素	有無參與	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.56	0.724	1.652	0.099
	有	3.47	0.708		
館員障礙	無	2.94	0.922	0.893	0.372
	有	2.88	0.966		
情感表達障礙	無	3.44	0.984	1.444	0.149
	有	3.33	0.928		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.32	0.969	0.205	0.838
	有	3.31	0.969		
圖書館的認知障礙	無	3.27	0.907	0.976	0.330
	有	3.20	1.006		
圖書館的政策障礙	無	3.65	0.986	1.671	0.095
	有	3.52	1.103		
圖書館的資源礙障	無	4.03	0.957	1.517	0.130
	有	3.92	0.967		
圖書館的設備障礙	無	3.98	1.040	1.771	0.077
	有	3.85	0.998		
圖書館的科技障礙	無	3.88	1.160	0.993	0.321
	有	3.79	1.118		

(二) 從焦慮因素而言

從讀者焦慮以及焦慮的 8 個因素來看讀者使用圖書館目的之間的差異性，詳見表 4-45，分別描述如下：

1. 整體讀者焦慮

從整體讀者焦慮分析中，發現焦慮程度高的受訪者圖書館使用目的依序為「使用多媒體資料」(M=3.52)，接著是「閱讀期刊、雜誌」(M=3.51)、「閱讀報紙」(M=3.50)、「使用自修室自修」(M=3.50)。再者，受訪者較不常去圖書館「借書、還書」(M=3.61)、「查詢館藏資料」(M=3.56)、「閱讀圖書」(M=3.56)焦慮程度偏高。

從獨立樣本 t 檢定分析中得知整體讀者焦慮與圖書館使用目的達到顯著差異僅「查詢館藏資料」($t=2.031$, $p=0.043$)，其不常「查詢館藏資料」的受訪者($M=3.56$)焦慮程度顯著性高於常「查詢館藏資料」的受訪者($M=3.45$)。以及「為考試或報告找尋資料」($t=2.033$, $p=0.042$)，不常「為考試或報告找尋資料」的受訪者($M=3.55$)焦慮程度顯著性高於常「為考試或報告找尋資料」的受訪者($M=3.44$)。

2. 館員障礙

館員障礙而言，唯獨「查詢館藏資料」($t=2.010$, $p=0.045$)此使用圖書館目的有顯著差異性，且不常「查詢館藏資料」的受訪者($M=2.97$)焦慮程度顯著性高於常「查詢館藏資料」的受訪者($M=2.83$)。

3. 情感表達障礙

情感表達障礙並無與受訪者使用圖書館的目的有達到顯著差異。

4. 圖書館的環境舒適障礙

圖書館的環境舒適障礙與使用圖書館目的皆無顯著關係。

5. 圖書館的認知障礙

圖書館的認知障礙與圖書館使用目的當中「借書、還書」($t=2.222$, $p=0.027$)、「為考試或報告找尋資料」($t=2.665$, $p=0.008$)達到顯著差異。其不常「借書、還書」的受訪者($M=3.38$)焦慮程度顯著性高於常「借書、還書」的受訪者($M=3.20$)。不常「為考試或報告找尋資料」的受訪者($M=3.29$)焦慮程度顯著性高於常「為考試或報告找尋資料」的受訪者($M=3.09$)。

6. 圖書館的政策障礙

圖書館的政策障礙與使用圖書館目的皆無顯著差異。

7. 圖書館的資源障礙

圖書館的資源障礙並未與任何一項使用圖書館的目的有顯著的差異。

8. 圖書館的設備障礙

圖書館的設備障礙與使用圖書館的目的無任何的顯著差異。

9. 圖書館的科技障礙

其圖書館的資源障礙部分，圖書館的使用目的當中，「借書、還書」($t=2.858$ ， $p=0.004$)、「查詢館藏資料」($t=2.380$ ， $p=0.018$)、「為報考或考試找尋資料」($t=2.240$ ， $p=0.025$)達到顯著性。受訪者不常「借書、還書」($M=4.08$)焦慮程度顯著性高於常「使用多媒體資料」的受訪者($M=3.78$)，不常「查詢館藏資料」的受訪者($M=3.92$)焦慮程度顯著性比常「查詢館藏資料」的受訪者($M=3.72$)高，不常「為報考或考試找尋資料」($M=3.89$)焦慮程度顯著性高於常「為報考或考試找尋資料」的受訪者($M=3.69$)。詳見表 4-44

表 4-44

使用圖書館目的與讀者焦慮因素之分析

焦慮因素	使用目的
整體讀者焦慮	「查詢館藏資料」
館員障礙	「查詢館藏資料」
情感表達障礙	無
圖書館的環境舒適障礙	無
圖書館的認知障礙	「借書、還書」、「為考試或報告找尋資料」
圖書館的政策障礙	無
圖書館的設備障礙	無
圖書館的科技障礙	「借書、還書」、「查詢館藏資料」、「為考試或報告找尋資料」

資料來源：本研究整理

四、讀者情緒反應

由於公共圖書館扮演的角色不同於大學圖書館，多以休閒導向為主，透過讀

者問卷調查結果發現讀者在使用圖書館找資料時以平常心的情緒反應較多。以t檢定分析使用圖書館查詢資料時的情緒反應與讀者焦慮因素之間的關係，可分為正面情緒以及負面情緒反應。正面情緒為：有自信、很自在、很輕鬆、平常心、很隨興以及無所謂，然而負面情緒則為：很緊張、有壓力、很沮喪、很著急等。分別說明如下：

(一)正面情緒

受訪者查詢資料時產生的正面情緒有：有自信、很自在、很輕鬆、平常心以及無所謂。

1.有自信

有自信的查詢資料，與讀者焦慮的任何一個因素皆無達到顯著的關係。詳見表4-45。

表 4-45

情緒反應-有自信之統計摘要表

因素	有自信	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.710	0.589	0.556
	有	3.47	0.779		
館員障礙	無	2.92	0.946	0.798	0.425
	有	2.82	0.941		
情感表達障礙	無	3.39	0.962	0.730	0.466
	有	3.30	0.904		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.32	0.969	0.174	0.862
	有	3.30	0.960		
圖書館的認知障礙	無	3.24	0.957	0.362	0.718
	有	3.19	1.003		
圖書館的政策障礙	無	3.58	0.985	-0.269	0.788
	有	3.61	1.547		
圖書館的資源礙障	無	3.98	0.959	0.796	0.426
	有	3.89	1.007		

圖書館的設備障礙	無	3.92	1.014	0.781	0.435
	有	3.82	1.079		
圖書館的科技障礙	無	3.83	1.137	0.128	0.898
	有	3.82	1.164		

2.很自在

很自在唯獨與館員障礙($t=2.382$, $p=0.017$)有顯著關係,可推測讀者使用圖書館查詢資料時,館員的服務或態度會影響讀者的情緒。詳見表4-46。

表 4-46

情緒反應-很自在之統計摘要表

因素	很自在	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.53	0.709	0.591	0.554
	有	3.50	0.725		
館員障礙	無	2.99	0.968	2.382*	0.017
	有	2.82	0.914		
情感表達障礙	無	3.35	0.900	-0.846	0.398
	有	3.41	1.011		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.34	0.992	0.719	0.472
	有	3.29	0.942		
圖書館的認知障礙	無	3.21	0.941	-0.522	0.602
	有	3.25	0.982		
圖書館的政策障礙	無	3.56	0.992	-0.468	0.640
	有	3.60	1.108		
圖書館的資源礙障	無	4.01	0.933	0.878	0.380
	有	3.94	0.993		
圖書館的設備障礙	無	3.92	0.988	0.354	0.723
	有	3.90	1.053		
圖書館的科技障礙	無	3.87	1.133	0.940	0.347
	有	3.79	1.145		

* $p<0.05$

3.平常心

平常心與讀者焦慮各因素無顯著關係。詳見表4-47。

表 4-47

情緒反應-平常心之統計摘要表

因素	平常心	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.48	0.752	-1.344	0.179
	有	3.55	0.682		
館員障礙	無	2.87	0.983	-1.102	0.271
	有	2.94	0.909		
情感表達障礙	無	3.34	0.987	-1.258	0.209
	有	3.42	0.927		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.25	0.993	-1.619	0.106
	有	3.37	0.943		
圖書館的認知障礙	無	3.22	0.998	-0.321	0.748
	有	3.24	0.926		
圖書館的政策障礙	無	3.56	1.027	-0.572	0.568
	有	3.60	1.071		
圖書館的資源障礙	無	3.92	0.999	-1.407	0.160
	有	4.02	0.928		
圖書館的設備障礙	無	3.87	1.053	-0.937	0.349
	有	3.94	0.989		
圖書館的科技障礙	無	3.81	1.168	-0.574	0.566
	有	3.86	1.112		

4.很輕鬆

很輕鬆與讀者焦慮各因素無顯著差異。詳見表4-48。

表 4-48

情緒反應-很輕鬆之統計摘要表

因素	很輕鬆	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.54	0.742	0.945	0.345
	有	3.49	0.686		
館員障礙	無	2.94	0.995	0.955	0.340
	有	2.87	0.886		
情感表達障礙	無	3.42	1.007	1.265	0.206
	有	3.34	0.895		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.34	0.982	0.709	0.478
	有	3.29	0.953		
圖書館的認知障礙	無	3.23	0.974	-0.090	0.928
	有	3.23	0.945		
圖書館的政策障礙	無	3.62	0.985	1.062	0.289
	有	3.54	1.118		
圖書館的資源障礙	無	3.99	1.006	0.355	0.723
	有	3.96	0.914		
圖書館的設備障礙	無	3.92	1.046	0.207	0.836
	有	3.90	0.991		
圖書館的科技障礙	無	3.87	1.169	0.953	0.341
	有	3.79	1.103		

5.無所謂

無所謂與讀者焦慮各因素皆無顯著關係。詳見表4-49。

表 4-49

情緒反應-無所謂之統計摘要表

因素	無所謂	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.51	0.715	-0.176	0.860
	有	3.53	0.744		

館員障礙	無	2.90	0.931	-0.912	0.362
	有	3.02	1.117		
情感表達障礙	無	3.39	0.955	0.434	0.665
	有	3.33	0.978		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.32	0.964	0.563	0.574
	有	3.24	1.032		
圖書館的認知障礙	無	3.24	0.968	0.533	0.594
	有	3.16	0.856		
圖書館的政策障礙	無	3.57	1.050	-0.608	0.544
	有	3.66	1.050		
圖書館的資源障礙	無	3.97	0.950	-0.239	0.811
	有	4.00	1.126		
圖書館的設備障礙	無	3.90	1.014	-0.719	0.472
	有	4.01	1.102		
圖書館的科技障礙	無	3.83	1.139	-0.036	0.971
	有	3.84	1.142		

(二)負面情緒

負面情緒反應為：很緊張、有壓力、很沮喪、很著急皆與產生讀者焦慮之相關因素達到顯著關係。

1.很緊張

很緊張的情緒與館員障礙($t=-3.683$, $p=0.000$)、情感表達障礙($t=-3.732$, $p=0.000$)，圖書館環境舒適度障礙($t=-3.544$, $p=0.000$)、圖書館資源障礙($t=-2.634$, $p=0.009$)，以及圖書館科技障礙($t=-2.367$, $p=0.018$)有顯著的關係。由此可知，當讀者使用圖書館找資料時，可能因為館員的態度、或不敢尋求館員協助，甚至是網路速度太慢等因素，沒法順利獲得所需的資源，使讀者感到緊張，詳見表4-50。

表 4-50

情緒反應-很緊張之統計摘要表

因素	很緊張	平均數	標準差	t值	P值
----	-----	-----	-----	----	----

整體讀者焦慮	無	3.51	0.721	-4.432*	0.000
	有	3.55	0.586		
館員障礙	無	2.89	0.944	-3.683*	0.000
	有	3.39	0.867		
情感表達障礙	無	3.39	0.958	-3.732*	0.000
	有	3.30	0.944		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.973	-3.544*	0.000
	有	3.46	0.793		
圖書館的認知障礙	無	3.24	0.964	-1.105	0.280
	有	3.09	0.859		
圖書館的政策障礙	無	3.59	1.052	-2.009	0.056
	有	3.33	0.974		
圖書館的資源障礙	無	3.98	0.968	-2.634*	0.009
	有	3.84	0.831		
圖書館的設備障礙	無	3.91	1.026	-3.900*	0.000
	有	3.97	0.824		
圖書館的科技障礙	無	3.82	1.145	-2.367*	0.018
	有	4.06	0.958		

*p<0.05

2.有壓力

有壓力的情緒反應則與整體讀者焦慮($t=-3.471$, $p=0.001$)、情緒表達障礙($t=-3.303$, $p=0.001$)、圖書館環境舒適度障礙($t=-4.045$, $p=0.000$)、圖書館政策障礙($t=-2.077$, $p=0.038$)、圖書館資源障礙($t=-3.069$, $p=0.002$)，以及圖書館科技障礙($t=-2.146$, $p=0.032$)達到顯著的關係。詳見表4-51。

表 4-51

情緒反應-有壓力之統計摘要表

因素	有壓力	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.712	-3.471*	0.001
	有	3.47	0.779		

館員障礙	無	2.90	0.921	-1.589	0.121
	有	3.12	1.350		
情感表達障礙	無	3.39	0.951	-3.303*	0.001
	有	3.31	1.002		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.966	-4.045*	0.000
	有	3.35	1.010		
圖書館的認知障礙	無	3.25	0.958	-1.035	0.308
	有	2.93	0.850		
圖書館的政策障礙	無	3.60	1.044	-2.077*	0.038
	有	3.36	1.085		
圖書館的資源障礙	無	3.98	0.949	-1.537	0.125
	有	3.92	1.216		
圖書館的設備障礙	無	3.91	1.018	-3.069*	0.002
	有	3.88	1.050		
圖書館的科技障礙	無	3.83	1.147	-2.146*	0.032
	有	3.88	0.994		

*p<0.05

3. 很沮喪

很沮喪與整體讀者焦慮($t=-2.298, p=0.022$)、圖書館環境舒適度障礙($t=-2.821, p=0.005$)、圖書館資源障礙($t=-2.643, p=0.008$)和圖書館科技障礙($t=-2.357, p=0.019$)有達到顯著的關係。詳見表 4-52。

表 4-52

情緒反應-很沮喪之統計摘要表

因素	很沮喪	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.722	-2.298*	0.022
	有	3.54	0.439		
館員障礙	無	2.90	0.941	-1.239	0.216
	有	2.92	1.127		

情感表達障礙	無	3.39	0.963	-1.803	0.072
	有	3.25	0.654		
圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.972	-2.821*	0.005
	有	3.32	0.798		
圖書館的認知障礙	無	3.24	0.963	-0.923	0.357
	有	3.07	0.698		
圖書館的政策障礙	無	3.58	1.056	-1.270	0.205
	有	3.61	0.792		
圖書館的資源障礙	無	3.97	0.968	-0.121	0.904
	有	4.20	0.655		
圖書館的設備障礙	無	3.91	1.027	-2.643*	0.008
	有	3.92	0.514		
圖書館的科技障礙	無	3.83	1.146	-2.357*	0.019
	有	4.01	0.783		

* $p < 0.05$

4. 很著急

很著急的情緒與整體讀者焦慮($t = -3.440$, $p = 0.001$)、館員障礙($t = -3.905$, $p = 0.000$)、情感表達障礙($t = -3.451$, $p = 0.001$)、圖書館環境舒適度障礙($t = -2.647$, $p = 0.008$)、圖書館政策障礙($t = -2.605$, $p = 0.009$)、圖書館設備障礙($t = -2.705$, $p = 0.007$)有顯著性。詳見表 4-37。詳見表 4-53。

表 4-53

情緒反應-很著急之統計摘要表

因素	很著急	平均數	標準差	t值	P值
整體讀者焦慮	無	3.52	0.709	-3.440*	0.001
	有	3.42	0.885		
館員障礙	無	2.90	0.940	-3.905*	0.000
	有	3.14	1.045		
情感表達障礙	無	3.39	0.956	-3.451*	0.001
	有	3.26	0.978		

圖書館的環境舒適障礙	無	3.31	0.967	-2.647*	0.008
	有	3.40	1.013		
圖書館的認知障礙	無	3.25	0.958	-1.391	0.174
	有	2.78	0.904		
圖書館的政策障礙	無	3.59	1.039	-2.605*	0.009
	有	3.37	1.287		
圖書館的資源礙障	無	3.98	0.949	-1.262	0.207
	有	3.89	1.274		
圖書館的設備障礙	無	3.91	1.007	-2.705*	0.007
	有	3.79	1.311		
圖書館的科技障礙	無	3.84	1.133	-1.775	0.076
	有	3.72	1.276		

*p<0.05



第六節 綜合討論

本節主要是針對本研究之統計分析後，依照讀者屬性、圖書館的使用以及讀者焦慮各個因素進行討論。

一、讀者屬性

讀者屬性中包括「性別」、「年齡」、「職業」及「區域」、圖書館的「層級」，研究結果「年齡」、「職業」、「區域」及圖書館的「層級」與讀者焦慮有顯著差異。此結果與Bostick(1992)、鄭靜欣(1996)與鍾思瑩(1998)的研究結果發現性別與讀者焦慮無顯著差異相同；但Anwar, Al-Kandari & Al-Qallaf (2004)卻認為男性在尋求館員協助時比女性更容易感到焦慮，可能是圖書館工作人員大多為女性的關係。

(一)年齡

從年齡可發現「11-20歲」的讀者在館員障礙、情感表達障礙及圖書館環境舒適障礙的焦慮程度都較高，可能原因是年輕族群溝通的能力較不足，或羞於與他人互動，此年齡層大多為學生，使用自修室的機會較高，因此對圖書館的環境較為關注，例如擔心隨身物品遺失、圖書館的燈光、空調等環境的舒適度問題。鄭靜欣(1996)也同樣發現讀者的年齡層不同與焦慮程度有顯著差異，其中館員障礙、圖書館環境舒適障礙以及圖書館的設備障礙達到顯著水準。早期Bostick(1992)研究結果年齡差異與館員障礙、圖書館環境舒適障礙以及圖書館的認知障礙達顯著差異性。由此可知，我國與美國不同年齡層的讀者焦慮情形仍有差異，不僅如此，我國早期與現今公共圖書館讀者讀者年齡不同焦慮現象也不同。

(二)職業

「職業」與讀者焦慮關係中可看出，「學生」的焦慮程度較其他職業別高。「學生」在館員障礙、情感表達障礙及圖書館的政策障礙皆與「家管、退休人士等」達到顯著差異。「軍公教」在情感表達障礙與圖書館環境舒適度障礙，皆與「其他」有顯著差異存在。「工、商、服務業等」在情感表達障礙、圖書館環境舒適度障礙及圖書館的政策障礙，皆與「家管、退休人士等」達到顯著差異性。由此可看出，「家管、退休人士等」族群與讀者焦慮之間的差異最為顯著。職業與館員障礙、情感表達障礙、圖書館環境舒適度障礙以及圖書館的政策障礙等因素有顯著差異，但鄭靜欣(1996)的研究結果發現職業別與館員障礙並沒有達到顯著差異，且以家管的焦慮程度最高。

本研究結果年齡「11-20歲」剛好與職業別中「學生」的焦慮程度最高相同，可能是學生時期正是獲取知識最多的時期，對圖書館的需求大，使用圖書館及自修室的頻率較高，也可能是為了學校的考試或報告使用圖書館，找尋資料的過程中遇到問題卻沒有尋求館員協助，因此焦慮程度較高。而家管、退休人士等族群使用圖書館以休閒娛樂消遣為主，焦慮相對較低。

(三)區域

不同區域與讀者焦慮的各因素有相關性，其中「北部」與「東部」地區在「情感表達障礙」、「圖書館的設備障礙」，有達到顯著差異，且「南部」與「東部」也有顯著差異性，且北部及南部圖書館的讀者焦慮程度較東部圖書館之讀者高，又以北部焦慮程度最高。推究其原因可能北部圖書館的設備較新穎，讀者不熟悉或不習慣使用新型的設備，再加上文化差異的影響，北部讀者給人感覺較獨立自主，遇到問題通常較不會尋求他人協助、自行處理，因此焦慮程度較其他區域的圖書館讀者高。

(四)圖書館的層級

從圖書館的層級與讀者焦慮之間的關係來看，不同層級的圖書館在「圖書館的認知障礙」中，國立圖書館的焦慮程度高於縣立圖書館。可能原因為國立圖書館的規模較大，服務項目以及資源較多，讀者對圖書館的認知較不足，導致焦慮程度較高。

二、圖書館使用及圖書館層級

此部分包括受訪者使用圖書館的頻率、使用圖書館目的、使用圖書館查詢資料時的情緒反應等與讀者焦慮個因素之間的關係。其使用圖書館頻率、使用圖書館目的、情緒反應與讀者焦慮有達到顯著差異，說明如下：

(一) 使用圖書館的頻率

使用圖書館的頻率與讀者焦慮之間的關係，研究結果得知兩者之間有達到顯著的差異，「每月1次以下」的受訪者在整體讀者焦慮、館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的資源障礙，以及圖書館的設備障礙的焦慮程度均高於「每1個月至少1次」、「每周至少1次以上」使用圖書館的受訪者。「每周至少1次以上」及「每1個月至少1次」對於「每月1次以下」，在讀者焦慮各因素的差異性之中，只有圖書館的科技焦慮沒有差異外，其餘各因素皆達顯著差異。此說明使用圖書館越頻繁，讀者焦慮程度越低，可能是讀者使用頻率越高，對圖書館的相關規定、書籍的擺放位置、圖書館設備的使用及操作等更為熟悉，降低焦慮感。此結果與Jiao & Onwuwgbuize(2002)以及鍾思瑩(1998)針對大學生使用圖書館情形中，使用圖書館頻率與讀者焦慮的相關性中，表示經常使用圖書館的讀者，讀者焦慮程度較低相同。但鄭靜欣(1996)的研究卻認為使用圖書館次數越頻繁，讀者焦慮情形越嚴重。可能原因為到館較頻繁的讀者，其需求程度與期望值較其他讀者高而導致此現象。

(二)利用教育課程的參與

在這756位受訪者中，僅有177位(23.4%)曾參與過圖書館舉辦的利用教育課程，其餘將近八成的受訪者皆無參與過。

本研究結果顯示參與圖書館利用教育與否與讀者焦慮情形並無顯著差異及無相關。此結果與Jiao & Onwuogbuize(1996)以及鍾思瑩(1998)之相關研究不相同，研究顯示未參與圖書館利用教育的讀者焦慮程度高於曾參與圖書館利用教育課程之讀者。推究原因是公共圖書館的利用教育與大學圖書館不同。公共圖書館的利用教育多為舉辦演講、座談、研習，舉辦各類圖書展覽，提供諮詢服務或參考資源利用指導，安排圖書館導覽等。其服務的讀者群異質性較高，不像大學圖書館的讀者，在程度、需求和興趣上有共同性。

(三) 使用圖書館目的

本研究結果顯示使用圖書館目的與讀者焦慮達到統計上的顯著差異。從整體讀者焦慮分析中，發現焦慮程度高的受訪者使用圖書館目的依序為「使用多媒體資料」，接著是「使用自修室自修」及「閱讀期刊、雜誌」等。使用目的與焦慮各因素間的差異性中，只有「查詢館藏資料」與「館員障礙」有相關性。不常「查詢館藏資料」的讀者在館員障礙因素焦慮程度顯著性高於常「查詢館藏資料」的讀者。「借書、還書」、「為考試或報告找尋資料」在「圖書館的認知障礙」達到顯著差異。「圖書館科技障礙」則與「借書、還書」、「查詢館藏資料」、「為報考或考試找尋資料」為使用目的有顯著關係。Jiao & Onwuogbuize(1996)及Jiao & Onwuogbuize(1997)的研究結果相同，認為使用圖書館的目的與讀者焦慮有相關，但鍾思瑩在1998年的研究結果卻發現讀者使用圖書館的目的不同，並無焦慮上的差異。推究其原因為現在運用科技在圖書館中，包括電子書、電子期刊、行動裝置、平板電腦、自動借還書機等的使用等，當讀者借書、還書、查詢館藏資料、或是為了某個目的(考試或報告)找尋資料時，因對圖書館不熟悉不了解，而尋求館

員協助，在這每個過程中，皆使讀者產生焦慮感。

三、讀者焦慮情形

讀者焦慮每個題項的平均數介於2.01到4.59範圍間，單題平均數則為3.51，相對顯示公共圖書館的受訪者焦慮情形為中度偏低度焦慮。85年鄭靜欣以公共圖書館讀者為研究對象的焦慮相關研究，研究結果為低度焦慮。本研究對象擴及全臺灣公共圖書館之使用讀者，圖書館層級不單以市立圖書館讀者，更包含國立及縣立圖書館讀者。從本研究得知公共圖書館讀者雖然焦慮程度不高，但還是有些微焦慮現象存在。再者，引起讀者焦慮的8個因素皆與讀者焦慮有相關。

(一)讀者焦慮

本研究顯示，讀者產生焦慮程度的高低來看，以圖書館的資源障礙引起的焦慮程度最高，其次為圖書館的設備障礙、圖書館的科技障礙、圖書館的政策、情感表達障礙、圖書館的環境舒適度，以及圖書館的認知障礙，在這8個因素當中，以館員障礙的焦慮程度最低。從讀者焦慮與8個焦慮因素的相關性而言，圖書館的設備障礙相關性最高，其次相關程度較高的因素還有圖書館的資源障礙、圖書館的科技障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的環境舒適度、情感表達障礙、圖書館的認知障礙，相關程度較低的焦慮因素則為館員障礙。整體而言，圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙，以及圖書館的科技障礙焦慮程度相對較高與讀者焦慮的相關性也較高，反之，館員障礙的焦慮程度與相關性皆較低。早期Bostick(1992)研究發現讀者使用圖書館時產生的讀者焦慮五個因素之中，以機械設備障礙的焦慮程度最高，其次為情感表達障礙、圖書館館員障礙、環境舒適度障礙，以及圖書館認知障礙。針對各焦慮因素與其他研究之差異描述如下：

1. 館員障礙

本研究館員障礙與其他讀者焦慮因素相比，讀者焦慮程度以及相關性最低，

代表館員的服務對讀者的讀者焦慮影響不大。其中以館員沒有時間幫助讀者，總是忙著做別的事情對讀者產生焦慮程度最高，其次為當讀者發現需要的書不在架上，館員不會主動協助讀者也會產生焦慮現象，表示館員無法表現出親切協助讀者，值得圖書館深思其工作能力與工作態度。大多的研究結果皆發現館員因素是讀者產生焦慮的主要原因(Mellon, 1986；Bostick, 1992；Jiao & Onwuwgbuize, 1997/2004；Mizrachi & Shoham, 2001；Anwar, Al-Kandari&Al-Qallaf, 2004；鄭靜欣，1996、鍾思瑩，1998、王細榮，2006、陳書梅，2006/2011、黃于倩，2006、何怡臻，2008)。但吳漢華(2007)針對公共圖書館的讀者進行讀者焦慮的研究，同樣發現到讀者因館員障礙產生的焦慮程度並不高，雖如此，但當讀者認為館員的態度是友善時，讀者向館員尋求協助的意願較高，代表館員障礙是影響讀者利用圖書館的重要因素，此現象與本研究相同。

2. 情感表達障礙

讀者時常擔心花太多的時間在尋找資料所產生的焦慮程度最高，其次為「當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安。」，以及「我認為跟其他的同事(同學或朋友)比起來，我使用圖書館的能力較不足。」等。顯示讀者利用圖書館的能力仍有不足，這是圖書館教導讀者如何使用圖書館的機會(Bostick, 1992；Jiao & Onwuwgbuize, 1998/1999a/1999c/2006；Al-Kandari & Al-Qallaf, 2004；Marzena, 2011；鄭靜欣，1996；鍾思瑩，1998；陳書梅，2006；黃于倩，2006；何怡臻，2008)。但吳漢華(2007)的研究顯示讀者情感障礙引起的焦慮程度不高，可能因公共圖書館是一個公益性的機構，讀者是自願到圖書館。

3. 圖書館環境舒適度障礙

在環境舒適度障礙因素中，讀者利用圖書館時擔心隨身物品會遺失、圖書館的空調太冷或太熱，使讀者感到不舒服，以及圖書館的廁所太髒亂，使用起來感

到不舒服等，讀者較容易產生焦慮現象，可能與本研究對象主要為學生有關。圖書館的環境舒適度亦會造成讀者焦慮的原因(Bostick, 1992；Jiao & Onwuwgbuize, 1997/1998/1999a/1999b/1999c/2004；Mizrachi & Shoham, 2001；鄭靜欣，1996；鍾思瑩，1998；陳書梅，2006；吳漢華，2007)。

4. 圖書館的認知障礙

讀者不是很了解圖書館的分類來尋找我所需要的資料、不會使用圖書館跨館借閱所需要的資料，以及不知道圖書館網站提供哪些服務。顯示出讀者在使用公共圖書館時，並不全然了解圖書館的所有功能，尤其是圖書館的規模越大，服務的項目以及資源越多，讀者若對圖書館不熟悉，更容易產生焦慮。研究顯示圖書館的認知障礙與圖書館的使用頻率有顯著差異(Bostick, 1992；Mizrachi & Shoham, 2001；Jiao & Onwuwgbuize, 2004；鄭靜欣，1996；鍾思瑩，1998)。本研究也發現不同層級的圖書館與圖書館的認知障礙存在顯著差異。

5. 圖書館的政策障礙

在政策障礙中，圖書借閱期限太短，讀者擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢、並擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料。顯示出圖書館所訂定的政策規定讓受訪者使用圖書館時會產生焦慮的現象(Shoham & Mizrachi, 2001；Collins&Veal, 2004；陳書梅，2006/2011；何怡臻，2008)。

6. 圖書館的資源障礙

此因素的焦慮現象較為明顯，且與讀者焦慮的相關性也較高，當圖書館裡可利用的資源太多，讀者擔心會遺漏可用的資源，此外圖書資料過於老舊、掉頁或損毀現象也會使讀者產生焦慮。由此顯示資源障礙對讀者產生某種程度的焦慮感。因書籍未擺放正確位置、書籍損壞等原因而引起讀者焦慮現象與吳漢華(2007)

的研究結果相同。資源障礙會引起焦慮現象 (Jiao & Onwuegbuzie, 1997/1998/1999b/2001; Shoham & Mizrachi, 2001; Marzena, 2011; 鄭靜欣, 1996; 鍾思瑩, 1998; 陳書梅, 2006/2011)。

7. 圖書館的設備障礙

圖書館設備障礙與讀者焦慮的相關性最高，讀者產生焦慮程度也較高，推究其原因為圖書館規模大、資源多，易成為讀者焦慮的來源，此與國外研究結果一致。圖書館自修室的座位太少，讀者擔心沒有位子自修、座位間隔太密集，使讀者沒有安全感、圖書館中電源插座太少，擔心筆記型電腦電力不足，以及圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等，照明設備不足等，成為公共圖書館讀者焦慮的重要因素，推究其原因我國公共圖書館的讀者多數為學生，學生圖書館使用則以自修為主相關。讀者在使用圖書館時，會因為圖書館的設備問題造成焦慮現象(Bostick, 1992; Jiao & Onwuegbuzie, 1998/1999b/2004; Al-Kandari & Al-Qallaf, 2004; Marzena, 2011; 鄭靜欣, 1996; 鍾思瑩, 1998; 陳書梅, 2006; 黃于倩, 2006; 何怡臻, 2008)。

8. 圖書館的科技障礙

研究結果發現圖書館的科技障礙焦慮程度以及與讀者焦慮的相關性也較高，表示科技運用在圖書館之中，讀者對科技的使用不熟悉，容易使讀者產生焦慮現象。其中讀者不知如何使用圖書館的線上電子資源所產生的焦慮程度最高，此外圖書館的電腦速度太慢也容易造成焦慮現象，表示現在圖書館裡越來越多科技的服務項目，讓不太會使用電腦的族群造成一大困擾，這也顯示越來越多圖書館使用科技提供服務，也使得讀者產生某種程度的焦慮(Collins & Veal, 2004; Van Kampen, 2004; Marzena, 2011; 何怡臻, 2008; 陳書梅, 2011)。



第五章 結論與建議

本研究目的在了解我國公共圖書館讀者焦慮之情形，從讀者產生焦慮的來源、影響的因素等進行分析。本章依據研究結果與分析，從讀者的屬性、圖書館的使用、館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙及圖書館的科技障礙等，提出本研究的結論與建議，並給予未來研究建議之方向，提供後續研究人員參考。



第一節 結論

本研究重點旨在討論讀者於圖書館內感到焦慮之來源與相關因素，藉以了解公共圖書館讀者使用圖書館之焦慮情形，結論如下：

一、我國公共圖書館的焦慮因素主要為圖書館的資源障礙、圖書館的設備障礙、圖書館的科技障礙。

本研究之研究結果顯示，從絕對值來看，公共圖書館不存在讀者焦慮現象；就相對而言，讀者焦慮情形屬於中偏低度焦慮。焦慮的 8 個因素皆與讀者焦慮有相關，其中以圖書館的設備障礙相關性最高，其次依序為圖書館的資源障礙、圖書館的科技障礙、圖書館的政策障礙、圖書館的環境舒適度、情感表達障礙、圖書館的認知障礙皆為高度相關。焦慮程度則以「圖書館的資源障礙」、「圖書館的設備障礙」、「圖書館的科技障礙」是引起讀者使用公共圖書館時主要焦慮來源。尤其是「圖書館資源障礙」以及「圖書館的設備障礙」焦慮程度及相關性皆最高，由此看出資源館藏以及圖書館的設備部分是讀者最主要關切之問題。影響讀者焦

慮因素中，以「館員障礙」的焦慮程度以及相關性較不高，表示現在公共圖書館館員並非造成讀者焦慮最主要之因素。

二、公共圖書館讀者的年齡、職業與讀者焦慮有顯著差異

本研究結果顯示，不同年齡讀者在「館員障礙」、「情感表達障礙」及「圖書館的環境舒適障礙」，有顯著差異。同樣地，讀者的職業在「館員障礙」、「情感表達障礙」、「圖書館的環境舒適障礙」，及「圖書館的政策障礙」有顯著差異，其餘並無影響。本研究的受訪者以「11-20歲」及「學生」佔多數，焦慮程度也最高，但「家管、退休人士等」族群與讀者焦慮之間的差異卻最為顯著。學生遇到問題時較不擅長與人溝通或尋求協助，資訊需求以課業為主，對圖書館的需求較大，而家管、退休人士等，主要需求以休閒娛樂為主，產生的焦慮程度相對較低。

三、讀者使用圖書館頻率與讀者焦慮有顯著差異。

研究結果得知圖書館的使用頻率及使用目的與讀者焦慮之間有達到顯著的差異。就使用頻率而言「每月1次以下」的讀者在整體讀者焦慮、館員障礙、情感表達障礙、圖書館的環境舒適障礙、圖書館的認知障礙、圖書館的資源障礙，以及圖書館的設備障礙的焦慮程度均高於「每1個月至少1次」、「每周至少1次以上」使用圖書館的讀者。由此可知，讀者使用圖書館的頻率越高焦慮程度越低。使用頻率低的讀者，僅在特定的情況下才會使用圖書館，對圖書館的環境設備及資源等不熟悉，自然焦慮程度較高；而使用頻率高的讀者，屬於圖書館的固定讀者，經常使用圖書館的某些服務項目，或對圖書館環境有一定程度上的了解，焦慮程度自然較低。

四、讀者使用圖書館目的與讀者焦慮有顯著差異。

圖書館使用目的則以「使用多媒體資料」焦慮程度最高，緊接著是「使用自

修室自修」及「閱讀期刊、雜誌」等。「查詢館藏資料」與「館員障礙」有相關性。「借書、還書」、「為考試或報告找尋資料」在「圖書館的認知障礙」達到顯著差異。「圖書館科技障礙」則與「借書、還書」、「查詢館藏資料」、「為報考或考試找尋資料」為使用目的有顯著差異。圖書館隨著資訊科技的進步，所提供的多媒體設備愈來愈多，讀者不熟悉電腦設備的操作，或是對多媒體資源的使用方式不了解而產生閱讀上的困難。因此，讀者使用多媒體資料時，較容易產生焦慮現象。

五、不同區域的公共圖書館讀者與「情感表達障礙」及「圖書館的設備障礙」有達到顯著差異。

研究結果顯示不同區域的讀者與讀者焦慮有相關性。以「北部」及「南部」的讀者在「情感表達障礙」及「圖書館的設備障礙」較「東部」的讀者焦慮程度高，且「北部」地區的讀者焦慮程度最高。不同地區的讀者由於文化及環境上的差異，加上設備較新穎、資源較豐富，導致不同地區讀者焦慮程度的不同。

六、不同層級的公共圖書館讀者與「圖書館的認知障礙」有達到顯著差異。

不同層級的圖書館在「圖書館的認知障礙」中，國立圖書館的讀者焦慮程度高於縣市圖書館讀者。國立級圖書館規模及所提供的服務項目、資源等都大於縣市圖書館，讀者對圖書館不熟悉，易產生焦慮感，因此國立級圖書館讀者產生讀者焦慮的程度較縣市圖書館讀者高。

第二節 建議

本研究依據研究結果，對公共圖書館以及後續研究方向提出以下建議：

一、對公共圖書館的建議

(一)利用教育多元化，吸引並鼓勵讀者使用圖書館

本研究發現使用圖書館頻率高焦慮程度較低，因此圖書館應多舉辦推廣利用教育，但研究結果發現利用教育對焦慮的影響不大，因公共圖書館與大學圖書館的利用教育性質不同。除此之外，科技因素是造成讀者產生讀者焦慮的主要來源之一，圖書館本身提供的科技設備或環境是否容易讀者使用？讀者對科技的接受程度為何？這類的相關問題都是圖書館在推行 e 化的同時，館員應該要注意的地方。建議圖書館的利用教育必須針對不同年齡層讀者設計合適的課程，提供分齡分眾的服務，並加強科技方面的運用，例如電子資源、行動裝置、平板電腦等科技新知。相關的教育課程結束之後，應結合館內資源及服務，注重延伸推廣，增加讀者後續使用圖書館的頻率及次數，以降低焦慮感。

(二)建立符合社區需求的館藏資源

館藏資源老舊或破損現象也會使讀者產生焦慮現象，圖書館館員應定期做書籍維護，將已過期的報章雜誌或早期的書籍資料做整理及檢查，將破損的圖書資料做修補或黏貼。不僅如此，讀者所需的館藏資源無法順利獲得時，也容易有焦慮情形產生，因此建議圖書館應先調查使用圖書館的讀者主要需求為何，並與附近社區做結合，了解圖書館附近的社區人口結構，分配館藏資源的比重，避免資源的浪費。

(三)增加設備使用的方便性

圖書館館藏查詢系統顯示館內有讀者需要的資源，但卻無法在書架上尋獲，也會使讀者產生焦慮感，建議圖書館應更加落實讀架及整架工作，將書籍資料依照索書號擺放正確位置，方便讀者使用及借閱。此外讀者對圖書館不了解，容易產生焦慮現象，讀者可透過圖書館的網站導覽，進一步認識圖書館。建議圖書館可針對讀者從圖書館網站的需求作調整，將網站首頁放置讀者最需要的服務項目及功能，例如，圖書館開館及閉館時間、借閱冊數等，且放置常用及簡易的使用手冊。圖書館網站要定時的更新，使讀者能夠更清楚、更方便的使用圖書館。

(四)重視空間規劃與使用

圖書館的規模大、服務項目多，易成為讀者焦慮的來源，因此圖書館應加強指標及動線規劃，清楚地指標以及良好的動線規劃更可使讀者方便使用圖書館。研究中發現使用公共圖書館的讀者以「11-20歲」的「學生」居多，大部分學生圖書館使用則以自修為主，自修室若座位間隔太密集，會使讀者沒有安全感，甚至是座位太少、電源插座不足等，皆使讀者產生焦慮現象。因此建議圖書館適度調整閱讀區及自修室的座位數量，且應多增設具有電源插座的閱讀座位或使用區域，將自修室與電腦使用區應作區隔，避免影響讀者自修。圖書館應注意空間規劃，提供給讀者一個舒適的閱讀環境。

(五)強化館員的專業素養

本研究發現讀者使用圖書館時，館員若時常忙於別的事情而無法主動協助讀者，亦會使讀者產生焦慮現象，建議圖書館館員應以讀者服務為優先，並提升應對能力，改善工作態度等，以降低讀者因館員而引起的焦慮感。

(六)注意圖書館環境安全

本研究發現讀者利用圖書館時會擔心隨身物品會遺失，建議圖書館可與附近的警局合作，並加裝監視器、錄影裝置等設備，同時也可安排館員不定時的到各樓層巡視，以及張貼標語提醒讀者等，提升圖書館的環境安全。

(七)制定符合社區民眾需求的圖書館政策

研究結果發現圖書館借閱冊數太少、借閱期限太短，或是讀者並未遵循圖書館規定，影響其他使用圖書館的讀者，這些情況都會使讀者產生焦慮現象，建議圖書館應定期告知讀者圖書館的相關規定。告知方式可將相關規定張貼於醒目之處，如自修室門口或服務櫃台處等，提醒讀者應遵守之圖書館規則。

二、後續研究之建議

(一)針對不同類型的圖書館讀者

本研究以公共圖書館的讀者為主要研究對象，研究結果未必適用於不同類型的圖書館，由於圖書館的功能、目標與服務對象等因素不相同，讀者產生焦慮的因素及影響也不相同。未來可以不同類型的圖書館讀者做焦慮的研究，以了解不同類型的圖書館讀者產生焦慮之因素差異。

(二)以不同研究方法進行研究

本研究主要以問卷調查公共圖書館的讀者，建議可以針對讀者及圖書館館員使用焦點團體或是參與觀察等質性研究方法，深入了解是否還有其他產生焦慮因素的可能性存在，以及了解讀者因應焦慮的方式為何。

參考文獻

- Butcher, R. C., Carson J. N. & Mineka, S. (2003)。變態心理學 (陳美君, 陳美如, 陳秀卿, 林宜美譯)。臺北市：五南。(原作 2003 年出版)。
- Rubin (1986)。焦慮中的安靜 (鄭秀美譯)。臺北市：未來文庫。
- Fossum, L. (1993)。克服焦慮：重建心裡秩序 (劉麗真譯)。臺北市：麥田。(原作 1992 年出版)。
- Foxman, P. (2005)。焦慮的孩子 (郭妙方譯)。臺北市：阿布拉教育文化。(原作 2004 年出版)。
- Horney, K. D. (1994)。焦慮的現代人 (葉頌壽譯)。臺北市：志文。(原作 1975 年出版)。
- Martin (1990)。焦慮與精神官能症 (廖克玲譯)。臺北市：桂冠。
- Neuma, W. L. (2008)。當代社會研究法：質性與量化途徑 (王佳煌、潘中道、郭俊賢、黃瑋瑩譯)。臺北市：學富。(原作 2002 年出版)。
- Ritchie, J. & Lewis, J. (2008)。質性研究方法 (藍毓仁譯)。臺北市：巨流。
- Rollo, M. (2004)。焦慮的意義 (朱侃如譯)。臺北縣：立緒文化。(原作 2004 年出版)。
- Sarah, D. & Roy, P. (1999)。焦慮的年代 (呂捷譯)。臺北市：經典傳訊文化。(原作 1998 年出版)。
- Strongman, K. T. (1987)。情緒心理學 (安宗昇、韋喬治譯)。臺北市：文笙。(原作 1986 年出版)。
- Strongman, K. T. (2002)。情緒心理學：情緒理論的透視 (游恆山譯)。臺北市：五南。(原作 2001 年出版)。
- 于洋、劉楊顥頤、王鑫 (2010)。大學生讀者焦慮現狀調查研究。時代教育, 5, 272。

- 王英杰 (2011)。工科大學生讀者焦慮研究。《圖書情報工作》，55 (9)，45-49。
- 王細榮 (2006)。讀者焦慮及其研究述評。《大學圖書館學報》，3，6-12。
- 王遠庫 (2011)。大學生產生讀者焦慮的成因及對策研究。《寶雞文理學院學報》，31 (2)，109-112。
- 石得旭，黃永紅 (2000)。克服讀者焦慮。《高校圖書館工作》，20 (80)，88-89。
- 田亞玲、易紅 (2011)。工科大學生的讀者焦慮現象研究。《科技情報開發與經濟》，21 (13)，115-118。
- 史全胜、馬惠霞 (2010)。天津地區部分大學生讀者焦慮的現況調查與對策研究。《圖書館工作與研究》，173，35-38。
- 行政院新聞局。中華民國國情介紹。網址：
<http://info.gio.gov.tw/ct.asp?xItem=19878&ctNode=2840&mp=21>。檢索日期：100年10月30日。
- 朱桂花 (2008)。大學新生讀者焦慮的心理分析。《科技情報開發與經濟》，18 (22)，42-43。
- 朱宏源 (1999)。撰寫博碩士論文實戰手冊。臺北市：中正。
- 朱敬先 (1992)。健康心理學。臺北市：五南。
- 宋志強、薛玉、趙微 (2011)。讀者焦慮量表的構建與實證分析。《圖書情報工作》，55 (15)，77-81。
- 吳美美、吳思慧 (2006)。在職進修者研究方法課的數位學習研究。《國家圖書館館刊》，1，89-111。
- 吳漢華 (2007)。讀者焦慮中館員障礙的調查研究。《圖書館學研究》，8，80-82。
- 吳漢華 (2007)。公共讀者焦慮的調查研究。《圖書情報知識》，119，50-55。
- 何怡臻 (2008)。大學讀者焦慮情形與電腦態度之關係—以輔仁大學大學部學生為例。碩士論文，天主教輔仁大學圖書資訊研究所，臺北市。
- 邱皓政 (2010)。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。臺北

市：五南。

- 林賢埃 (2010)。從讀者焦慮看圖書館服務轉變。《圖書館建設》，5，47-51。
- 胡述兆 (1995)。Library(圖書館)。載於胡述兆(主編)，《圖書館學與資訊科學大辭典 (2024-2025)》。臺北市：漢美。
- 胡述兆、王梅玲 (2003)。《圖書資訊學導論》。臺北市：漢美。
- 胡秀梅、鄧小昭 (2009)。圖書館讀者焦慮情緒探討。《情報資料工作》，1，86-89。
- 胡臻、劉萍 (2010)。緩解高校讀者焦慮之對策探究。《教育與教學研究》，24 (12)，33-34。
- 徐迅、宋志強 (2011)。國外讀者焦慮研究進展。《圖書情報知識》，142，40-47。
- 袁天舒 (2010)。淺析圖書館讀者焦慮情緒的因素。《赤峰學院學報》，26(3)，150-151。
- 袁琳、吳漢華 (2008)。國外讀者焦慮研究綜述。《情報科學》，26 (2)，311-315。
- 國立臺中圖書館 (2008)。《公共圖書館統計》。網址：
http://publibstat.ntl.gov.tw/index.php?do=statistic_2010。檢索日期：2011年10月30日。
- 教育部 (1994)。《教育部重編國語辭典修訂本》。網：<http://dict.revised.moe.edu.tw/>。
檢索日期：2011年10月7日。
- 教育部。《教育部統計處》。網址：<http://www.edu.tw/statistics/index.aspx>。檢索日期：2011年10月30日。
- 曹紅院、何征強、尹才榮 (2011)。醫學生讀者焦慮現狀研究。《中華醫學圖書情報雜誌》，20 (7)，52-55。
- 國家圖書館 (2008)。《全國圖書館調查統計》。網址：
<http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>。檢索日期：2011年10月12日。
- 陳書梅 (2006)。圖書館讀者焦慮情緒探析。《大學圖書館》，10 (1)，88-101。
- 陳書梅 (2011)。大學圖書館讀者負面情緒類型與成因之質性研究。《圖書資訊學刊》，9 (1)，77-121。

- 陳雪瑩、徐福緣、張勤 (2011)。基於結構方程的讀者焦慮研究。《技術與創新管理》，32 (6)，670-676。
- 張春興 (2003)。《現代心理學》。臺北市：東華書局。
- 張素慧 (2010)。基於讀者需求的讀者焦慮研究。《學理論》，9，83-85。
- 張慧瑾 (2006)。實證醫學教育與文獻搜尋焦慮、讀者焦慮、統計焦慮、寫作焦慮之關聯性探討。碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 黃于倩 (2006)。大學圖書館使用者產生讀者焦慮之研究—以中興大學學生為例。碩士論文，國立中興大學圖書資訊研究所，臺中市。
- 賀偉 (2008)。讀者焦慮量表的修訂及信效度檢驗。《圖書學報知識》，122，52-56。
- 賀偉、孫曉玲 (2007)。大學生讀者焦慮狀況調查。《圖書館學研究》，9，95-99。
- 賀偉、Van Kampen, D. J. (2008)。讀者焦慮量表的修訂及信效度檢驗。《圖書情報知識》，122，52-56。
- 程良雄 (1999)。公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為。公共圖書館資訊服務網。網址：http://plisnet.ntl.gov.tw/08b_i.asp。檢索日期：2011年12月9日。
- 程麟雅 (2005)。《圖書資訊學析論》。臺北市：雲麟科技。
- 劉冬梅 (2011)。面向讀者焦慮的圖書館服務模式研究。《農業圖書情報學刊》，23(3)，186-187、194。
- 劉峙 (2007)。淺析圖書館讀者的焦慮情緒。《國家圖書館學刊》，62，54-56。
- 鄧莉 (2008)。大學生讀者焦慮及其對策。《專業圖書情報學刊》，20(11)，190-193。
- 鄭靜欣 (1996)。公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究—以臺北市立圖書館為例。碩士論文，天主教輔仁大學圖書資訊學系，臺北縣。
- 鄭靜欣、林麗娟 (1997)。讀者焦慮層面分析。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，4(1)，22-30。
- 鄭靜欣、林麗娟 (1998)。圖書館自動化與讀者焦慮類型。《圖書與資訊學刊》，25，

16-23。

- 鄭曉霞 (2008)。讀者焦慮及其對策研究。《中國科技信息》，12，180-11。
- 鍾思瑩 (1998)。政大學生讀者焦慮之探討。《圖書與資訊學刊》，25，73-91。
- 羅一症 (2007)。由讀者焦慮引發的對圖書館讀者工作的幾點思考。《新疆教育學院學報》，23 (1)，154-156。
- Abusin, K. A. & Zainab, A. N. (2010). Exploring library anxiety among Sudanese university students. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(1), 55-81.
- Anna, M. V. S. (2003). Reducing library anxiety in first- year students: The impact of computer-assisted instruction and bibliographic instruction. *Reference & User Services Quarterly*, 42(4), 329-342.
- Anwar, M. A., Al-Kandari, N. M. & Al-Qallaf, C. L. (2004). Use of Bostick's library anxiety scale on undergraduate biological sciences students of Kuwait university. *Library & Information Science Research*, 26(2), 266-283.
- Balcom, T. (1988). Rediscovering readers' advisory: And its rewards. *Illinois Libraries*, 70, 583-586.
- Barlow, D. H. (1991). The nature of anxiety: Anxiety, depression, and emotional disorders. In R. M. Rapee & D. H. Barlow (Eds.), *Chronic anxiety: Generalized anxiety disorder and mixed anxiety-depression*. New York: Guilford Press.
- Battle, J. C. (2004). The effect of information literacy instruction on library anxiety among international students. (Doctoral Dissertation, University of North Texas)
- Bostick, S. L. (1992). The development and validation of the library anxiety scale. (Doctoral Dissertation, Wayne State University).
- Bowers, S. L. (2010). Library anxiety of law students: A study utilizing the multidimensional library anxiety scale. (Doctoral Dissertation, University of Denver).
- Carlile, H. (2007). The implications of library anxiety for academic reference services: A review of the literature. *Australian Academic & Research Libraries*, 38(2), 129-147.
- Collins, K. M. T. & Veal, R.E. (2004). Off campus adult learners' level of library anxiety as a predictor of attitudes towards the Internet. *Library and Information Science Research*, 26(1), 5-14.
- Cooke, N. A. (2010). Becoming an andragogical librarian: Using library instruction as a tool to combat library anxiety and empower adult learners. *New Review of*

- Academic Librarianship*, 16, 208-227.
- 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*. Medford, NJ :Information Today, Inc.
- Glen, H. (2010). Library anxiety book reviews. *Public Library Quarterly*, 29, 272-275.
- 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.
- Jeanne, N. (2011). The effect of library instruction on library anxiety in the public library setting. *Current Studies in Librarianship*, 31(1), 7-19.
- Jerabek, J. A., Meyer, L. S. & Kordinak, S. T. (2001). Library anxiety and computer anxiety: Measures, validity, and research implications. *Library & Information Science Research*, 23, 277-289.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Antecedent of library. *The Library Quarterly*, 67(4), 372-389.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1998). Perfectionism and library anxiety among graduate students. *The Journal of Academic Librarianship*, 24(5), 365-371.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999a). Identify library anxiety through students' learning modality preferences. *Information Library Quarterly*, 69, 202-216.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999b). Is library anxiety important? *Library Review*, 48(6), 278-282.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999c). Self-perception and library anxiety: An empirical study. *Library Review*, 48, 140-147.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (1999d). Library anxiety among international students. *The CUNY Urban library Journal*, 1-10.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2001a). Library anxiety and characteristic strengths and weakness of graduate students' study habits. *Library Review*, 50(2), 73-80.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2001b). Source of library anxiety among international students. *Urban Library Journal*, 11(1), 16-27.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2002). Dimensions of library anxiety and social interdependence: Implication for library services. *Library Review*, 51(2), 71-78.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (2003). Reading ability as a predictor of library anxiety. *Library Review*, 52(4), 159-169.
- Jiao, Q. G. & Onwuegbuzie, A. J. (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, 55,41-54.

- Jiao, Q. G., Collins, K. M. T., & Onwuegbuzie, A. J. (2008). Role of library anxiety on cooperative group performance. *Library Review*, 57(8), 606-618.
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Bostick, S. L. (2006). The relationship between race and library anxiety among graduate student: A replication study. *Information Processing & Management*, 42(3), 843-851.
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Lichtenstein, A. A. (1996). Library anxiety characteristic of at-risk college students. *Library and Information Science Research*, 18(2), 151-163.
- Joseph, M. E. (1991). The cure for library anxiety: It may not be what you think. *Catholic Library World*, 63, 111-114.
- Kohrman, R. A. (2002). When you aren't in Kansas any more: Computer, research, and library anxieties of graduate education students. (Master Thesis, Grand Valley State University)
- Kuhlthau, C. C. (2004). Seeking meaning: A process approach to library and information services. 2nd. ed. Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Kwasi, S. M. (2002). Helping the difficult patron: New approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem. New York: The Haworth Press.
- Kwon, N. (2008). A mixed-methods investigation of the relationship between critical thinking and library anxiety among undergraduate students in their information search process. *College & Research Libraries*, 69(2), 117-131.
- Kwon, N., Onwuegbuzie, A. J. & Alexander, L. (2007). Critical thinking disposition and library anxiety: Affective domains on the space of information seeking and use in academic libraries. *College & Research Libraries*, 68(3), 268-278.
- Lee, S. W. (2011). An exploratory case study of library anxiety and basic skills English students in a California community college district. (Doctoral Dissertation, University of California, Los Angeles).
- Marzena, S. (2011). Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish library anxiety scale. *Library & Information Science Research* 33, 144-150.
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 47(2), 160-165.
- Mohundro, J. L. (1999). The effectiveness of bibliographic instruction on reducing library anxiety in GED students at a community college. (Doctoral Dissertation, Texas A&M University).
- Omran, B. & Ibraheem, A. (2001). Library anxiety and Internet anxiety among graduate students of a major research university. (Doctoral Dissertation, University of

Pittsburgh).

- Onwuegbuzie, A. J. & Jiao, Q. G. (1998). The relationship between library anxiety and learning styles among graduate students: Implications for library instruction. *Library and Information Science Research*, 20(3),235-249.
- Onwuegbuzie, A. J. & Jiao, Q. G. (2001). I'll go to the library later: The relationship between academic procrastination and library anxiety. *College and Research Libraries*, 61(1),45-54.
- Onwuegbuzie, A. J. & Jiao, Q. G. (2004).The impact of information technology on library anxiety: The role of computer attitudes. *Information Technology and Libraries*, 23(4),138-144.
- Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G. & Bostick, S. L. (2004). Library anxiety: Theory, research and applications. Oxford: Scarecrow Press.
- Porumbeanu, O. L., References in the digital age: Marketing and services in virtual worlds., *Library & Information Science Research*, ,109-117.
- Robinson, C. M. & Reid, P. (2007). Do academic enquiry services scare students? *Reference Services Review*, 35(3), 405-424.
- Shoham, S. & Mizrachi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B. Ed students. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(4), 305-319.
- Stephen, O. U. (2008). Computer anxiety as predictor of librarians' perceived ease of use of automated library systems in Nigerian university libraries. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 18(2), 147-155.
- Van Kampen, D. J. (2004). Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. *College & Research Libraries*, 65(1), 28-34.
- Van Kampen, D. J. (2003). Library anxiety, the information search process and doctoral use of the library. (Doctoral Dissertation, the University of Central Florida).
- Veal, R. (2002). The relationship between library anxiety and off-campus adult learners. *Journal of Library Administration*, 37(3/4), 529-536.
- Westwood, L. & Decker, S. (1993). Supporting user needs and skills to minimize library anxiety: Consideration for academic libraries. *The Reference Librarian*, 40,43-51.
- Yu, T. (2009). Library anxiety and library use: A survey at Jinwen university of science and technology. *圖書與資訊學刊*, 1(4), 41-61
- Zahner, J. E. (1992). A cognitive strategies framework for domain-integrated process-oriented library instruction: The effects on research process orientation, library anxiety, attitudes, and research products of college students. (Doctoral Dissertation, The Florida State University).

附錄一

公共圖書館讀者焦慮訪談大綱：

您好，我是輔仁大學圖書資訊學系碩士班三年級的學生鄭伊婷，感謝您百忙之中接受我的訪談，主要訪談的內容分為三部分：一、公共圖書館的使用。二、公共圖書館的使用經驗。三、處理及因應之辦法。(下列圖書館皆指公共圖書館)

一、公共圖書館的使用：

1. 使用圖書館的頻率為何?(多久去圖書館一次)
2. 大概都是何時來使用圖書館?
3. 通常使用圖書館的目的是什麼?(什麼原因才會去使用圖書館)

二、公共圖書館使用經驗：

下列問題就以過去的使用經驗回答，假若沒有，請設想為第一次到圖書館使用時的情況回答(產生何種負面情緒)：

1. 使用圖書館的經驗當中，有什麼是讓你印象最深刻?(好)
2. 使用圖書館的經驗當中，有什麼是讓你印象最深刻?(不好)
3. 過去使用圖書館的經驗中，你對館員的服務態度或工作態度等，有何不愉快的使用圖書館經驗?(例如，館員給你的感覺是什麼?等)
4. 過去使用圖書館的經驗中，你是否曾對館員尋求協助，有何不愉快的使用圖書館經驗?(你覺得館員能很清楚的了解問題所在嗎?若不敢尋求館員協助的原因為何?)
5. 過去使用圖書館的經驗中，你對圖書館的環境舒適度，有何不愉快的使用圖

書館經驗？(例如，帶筆電到圖書館使用，會不會擔心去上廁所時，沒人顧筆電或包包，怕遭小偷？或晚上使用圖書館時，離櫃台較遠的書架，有安全性的考量？廁所地板太潮濕，害怕會跌倒？等等)

6. 過去使用圖書館的經驗中，圖書館的規定政策，有何不愉快的使用圖書館經驗？(例如，還書的時間？借閱逾期處理辦法？)
7. 過去使用圖書館的經驗中，圖書館的設備，有何不愉快的經驗？(例如，廁所太少間？自修室空調太低溫或不夠冷？指標不清楚？或自修室座位不足？影印機太少台？電腦太少台？燈光照明不足？放大鏡太少？)
8. 過去使用圖書館的經驗中，有何是曾因為科技，造成你使用圖書館時產生不愉快的經驗？(例如，帶筆電去圖書館使用，不知道怎麼上網？不會使用電腦查詢？在圖書館之中，無法使用行動裝置：手機無法上網、沒訊號？不會使用自動借書機？)
9. 過去使用圖書館的經驗中，圖書館的館藏部分，有何使您產生不愉快的經驗？(要找的書籍或資料書架上都沒有(雜誌或書籍)？書籍年代太舊，沒有較新的書籍或資料？書籍有落頁情況？)
10. 過去使用圖書館的經驗中，圖書館的空間規劃，有何使您產生不愉快的經驗？(例如，每個書架間の間隔太密集？閱覽區與書架太靠近？圖書館的動線規劃不佳？)
11. 過去使用圖書館的經驗中，你對圖書館的認知方面，有何使您產生不愉快的經驗？(例如，不清楚書籍的擺放位置？不知道圖書館有哪些資源可以利用？)
12. 過去使用圖書館的經驗中，圖書館的館舍，有何使您產生不愉快的經驗？(例如，圖書館看起來太老舊)
13. 圖書館有開放一些推廣及利用教育的活動，您的看法為何？

三、處理及因應之道：

1. 遇到上述的問題時，您的處理及解決辦法為何？(有什麼方法可以降低負面的情緒產生？或是降低在圖書館使用時遇到的困難？)
2. 除了上述的一些問題外，還有沒有任何再加以描述或補充的圖書館使用經驗？





附錄二

公共圖書館讀者焦慮及圖書館使用調查問卷表(前測)

您好：

我是輔仁大學圖書資訊學系研究所的學生，目前正在從事公共圖書館使用焦慮的研究，您寶貴的意見將是本研究的重要關鍵，懇切地期盼您能百忙之中撥冗填答此問卷，使本研究能在您的協助下順利完成，所得研究結果將有助於了解讀者使用公共圖書館的感受。

請依照您使用經驗及感受來填答問，並在每個項目勾選最符合您個人的感受，本問卷僅作整體資料的統計分析，絕不另作他用，且不對外公開，敬請放心填答，謝謝。

輔仁大學圖書資訊研究所
指導教授：林呈潢 博士
研究生：鄭伊婷 敬上
E-mail：meekiller@gmail.com

101.3

一、基本資料

1.您的性別：

男 女

2.您的職業別：

軍 公 教 工 商 自由業 家管 科技業 服務業
 學生 退休人士 其他：_____

3.您的年齡別：

11-20 歲 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲
 61-70 歲 70 歲以上

4.最近一年您平均使用圖書館服務的頻率為何：

每天 每周至少 1 次 每 1 個月至少 1 次 每 2 個月 1 次
 每 3 個月 1 次 每 6 個月或以上 1 次 其他，請說明：_____

5.您是否參與過圖書館舉辦的圖書館利用教育課程：(如圖書館導覽、資料庫介紹)

有 無

6. 您曾利用過公共圖書館的哪些服務：(可複選)

借書、還書 查詢館藏資料 閱讀報紙 使用電腦瀏覽網頁

使用多媒體資料 為考試或報告找尋資料 使用自修室自修

使用電子資料庫或電子資源 閱讀期刊(雜誌) 閱讀圖書

其他，請說明：_____

7. 您覺得可用下列何種形容詞來形容您在圖書館找資料的心情：

有自信 很緊張 很自在 有壓力 很沮喪 很輕鬆

平常心 很著急 很隨興 無所謂

其他：_____

*下列問題請依您個人感受作答：

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1.	館員態度友善。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	館員沒有時間幫助我，因為他們總是在電話中。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	圖書館工作人員沒有時間來幫助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	當我發現需要的書不在架上，館員會協助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	如果我不知道如何使用圖書館裡的設備，總是能詢問館員。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	流通櫃台的工作人員是容易親近的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	圖書館的工作人員很有耐心地聆聽我的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	我無法清楚的向館員表達我所需要的資料為何。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	當我需要操作設備時沒有館員可以幫助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
11.	不知道如何使用圖書館讓我感到很尷尬。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	當我使用圖書館時得不到需要的協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	如果向館員提問，我感覺是在打擾館員。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	我因為較少使用圖書館所以到圖書館時會感到緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	在使用圖書館時，我時常會感到不知所措。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	圖書館使用起來不太容易。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	我不擅長使用圖書館查找資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	不清楚使用圖書館的相關規定，令我感到很困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	我不確定該如何開始找資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	我不知道圖書館內有什麼有用的資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	打電話給圖書館館員尋求幫助讓我感覺較舒適。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	我時常擔心花太多的時間在尋找資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	我不擅長利用館際互借從不同圖書館獲得所需資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
26.	我認為跟其他的同事(同學或朋友)比起來，我使用圖書館的能力較不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	整體來說，我認為我利用圖書館的能力對使用圖書館有負面的影響。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	我覺得圖書館裡太吵，使我無法專心做自己的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	我覺得在圖書館內很有安全感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	我覺得圖書館是個很好的閱讀環境。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	利用圖書館時我感到很自在。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	我覺得圖書館的空間規畫不佳。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	我覺得圖書館的廁所太髒亂，使用起來感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	圖書館的燈光照明不足，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	書架與書架之間的距離靠太近，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	圖書館的流通櫃台離閱讀區太遠，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	圖書館裡的家具(桌子、椅子)使用起來讓我感到不舒服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	圖書館的廁所位置太偏僻，使我感到不安。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
42.	我不是很了解圖書館的分類法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	我樂於學習關於如何利用圖書館新的知識。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	我覺得圖書館是社區生活十分重要的一部分。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	我覺得自己具備如何使用圖書館的知識及能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	我不知道圖書館網站提供哪些服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	我不會使用圖書館跨館借閱我所需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	我不清楚圖書館的查詢檢索系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	我需要使用圖書館時，圖書館都有開放。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52.	我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我所需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53.	我不知道圖書館處理逾期還書的相關規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54.	我不知道圖書館有哪些規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55.	我不知道圖書館的借、還書辦法及相關規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56.	我不知道圖書館有提供什麼服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57.	我認為圖書館的藏書越多，越難找到我要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
58.	圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59.	圖書館時常沒有我需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60.	圖書館裡的圖書資料過於老舊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61.	圖書館裡的圖書有掉頁或損毀現象。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62.	圖書館的架上報紙破損，造成閱讀不便。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63.	圖書館裡時常沒有我想閱讀的雜誌。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65.	圖書館影印機時常故障，讓我很緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66.	圖書館的設施合乎公共安全。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67.	圖書館的閱覽座位太少，使我無法坐著閱讀。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68.	圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69.	圖書館的閱覽座位間隔太密集，沒有安全感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70.	圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71.	圖書館的指標標示不清楚。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72.	電腦操作說明不清楚，使我不知如何使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73.	圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
74.	圖書館裡沒有提供放大鏡，造成閱讀上的不便。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75.	圖書館的廁所間數不夠，讓我很緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76.	圖書館中電源插座太少，我擔心筆電電力不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77.	圖書館的電腦查詢系統常常故障。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78.	圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79.	圖書館的網頁時常故障，造成不便。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80.	圖書館裡許多的電子資源，我不知道如何使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81.	我不清楚圖書館裡有哪些可使用的線上資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82.	圖書館的網站內容太複雜，找不到我需使用的服務項目。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<問卷到此結束，感謝您的作答>



附錄三

公共圖書館讀者焦慮及圖書館使用調查問卷表

您好：

我是輔仁大學圖書資訊學系研究所的學生，目前正在從事公共圖書館使用焦慮的研究，您寶貴的意見將是本研究的重要關鍵，懇切地期盼您能百忙之中撥冗填答此問卷，使本研究能在您的協助下順利完成，所得研究結果將有助於了解讀者使用公共圖書館的感受。

請依照您使用經驗及感受來填答問卷，並在每個項目憑直覺勾選最符合您個人的感受。本問卷僅作整體資料的統計分析，絕不另作他用，且不對外公開，敬請放心填答，謝謝。



輔仁大學圖書資訊研究所

指導教授：林呈潢 博士

研究生：鄭伊婷 敬上

E-mail：meekiller@gmail.com

101.3

一、基本資料

1.您的性別：

男 女

2.您的職業別：

軍 公 教 工 商 自由業 家管 科技業 服務業
 學生 退休人士 其他：_____

3.您的年齡別：

11-20 歲 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲
 61-70 歲 71 歲以上

4.最近一年您平均使用圖書館服務的頻率為何：

每天 每周至少 1 次 每 1 個月至少 1 次 每 2 個月 1 次
 每 3 個月 1 次 每 6 個月或以上 1 次 其他，請說明：_____

5.您是否參與過圖書館舉辦的圖書館利用教育課程：(如圖書館導覽、資料庫介紹)

有 無

6. 您曾利用過公共圖書館的哪些服務：(可複選)

借書、還書 查詢館藏資料 閱讀報紙 使用電腦瀏覽網頁

使用多媒體資料 為考試或報告找尋資料 使用自修室自修

使用電子資料庫或電子資源 閱讀期刊(雜誌) 閱讀圖書

其他，請說明：_____

7. 您覺得可用下列何種形容詞來形容您在圖書館找資料的心情：(可複選)

有自信 很緊張 很自在 有壓力 很沮喪 很輕鬆

平常心 很著急 很隨興 無所謂

其他：_____

*下列各題可能是引起焦慮的因素，請依您個人感受作答：

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
1.	館員態度友善。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	館員沒有時間幫助我，因為他們總是忙著做別的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	當我發現需要的書不在架上，館員會協助我。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	如果我不知道如何使用圖書館裡的設備，總是能詢問館員。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	圖書館的工作人員很有耐心地聆聽我的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	如果向館員提問，我感覺是在打擾館員。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	我無法清楚的向館員表達我所需要的資料為何。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	我因為較少使用圖書館所以到圖書館時會感到緊張。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	在使用圖書館時，我時常會感到不知所措。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	當我找到的資料比預期還少時，我會感到不安	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
11.	打電話給館員尋求幫助讓我感覺較舒適。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	我時常擔心花太多的時間在尋找資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	我認為跟其他的同事(同學或朋友)比起來，我使用圖書館的能力較不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	我覺得圖書館裡太吵，使我無法專心做自己的事情。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	我覺得在圖書館內很有安全感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	利用圖書館時我感到很自在。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	利用圖書館時我擔心隨身物品會遺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	我覺得圖書館的廁所太髒亂，使用起來感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	圖書館的燈光照明不足，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	圖書館的空調太冷或太熱，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	圖書館的廁所位置太偏僻，使我感到不安。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	我不是很了解圖書館的分類來尋找我所需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	我樂於學習有關如何利用圖書館的新知。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	我覺得圖書館是社區生活十分重要的一部分。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	我覺得自己具備如何使用圖書館的知識及能力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
26.	我不知道圖書館網站提供哪些服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	我沒有信心使用圖書館的電腦可查到我需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	我不會使用圖書館跨館借閱我需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	我不清楚圖書館的查詢檢索系統。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	我需要使用圖書館時，圖書館都有開放。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	圖書借閱期限太短，我擔心借閱的書籍來不及閱讀完畢。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	我擔心圖書館借閱冊數太少，無法借出我需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	我不知道圖書館處理逾期還書的相關規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	不清楚使用圖書館的相關規定，令我感到很困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	我不知道圖書館的借、還書辦法及相關規定。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	我認為圖書館的藏書越多，越難找到我要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	圖書館中有我需要的資料，但時常不在書架上。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	我不知道圖書館內有什麼有用的資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	圖書館裡可利用的資源太多，我有時會遺漏一些可用的資源。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.	圖書館時常沒有我需要的資料。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
41.	圖書館裡的圖書資料過於老舊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.	圖書館裡的圖書或報章雜誌有掉頁或損毀現象。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.	我需要的圖書資源總是被借閱。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.	圖書館影印機時常故障，讓我很困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45.	圖書館自修室的座位太少，我擔心沒有位子讓我自修。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.	圖書館自修室的座位間隔太密集，沒有安全感。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.	書架與書架之間的走道太窄，使我感到不舒服。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.	圖書館的指標標示不清楚。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.	電腦操作說明不清楚，使我不知如何使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.	圖書館的電腦設備不足。Ex.電腦、印表機、掃瞄機...等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.	圖書館的廁所間數不夠，讓我很困窘。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52.	圖書館中電源插座太少，我擔心筆記型電腦電力不足。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53.	圖書館的電腦查詢系統時常故障，造成使用上的不便。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54.	圖書館的電腦速度太慢，我很不習慣。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55.	圖書館裡許多的線上電子資源，我不知道如何使用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		非常不同意	不同意	部分不同意	沒意見	部分同意	同意	非常同意
		1	2	3	4	5	6	7
56.	圖書館的網站內容太複雜，找不到我需使用的服務項目。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

〈問卷到此結束，感謝您的填答。〉

