

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis

公共圖書館使用者之圖書館焦慮

與網路焦慮研究

—以臺南市立圖書館為例

The Relationship between Library Anxiety and Internet

Anxiety among Public Libraries: A Study of Tainan

Municipal Library

研究生：邱于真

Yu-Chen Chiu

指導教授：謝寶媛 博士

Advisor: Pao-Nuan Hsieh, Ph.D.

中華民國 103 年 1 月

January, 2014



國立臺灣大學碩士學位論文
口試委員會審定書

公共圖書館使用者之圖書館焦慮與網路焦慮研究

The Relationship between Library Anxiety and
Internet Anxiety among Public Libraries: A Study
of Tainan Municipal Library

本論文係邱于真君（學號 R97126019）在國立臺灣大學
圖書資訊學研究所完成之碩士學位論文，於民國一〇三年一
月廿一日承下列考試委員審查通過及口試及格，特此證明

口試委員：

謝寶煖

（指導教授簽名）

林麗娟

莊道明

系主任、所長

林明如

（簽名）

中文摘要



本研究以問卷調查法瞭解公共圖書館使用者圖書館焦慮與網路焦慮之實際情況，透過圖書館焦慮與網路焦慮彼此間關係之探討，分析數位時代下資訊科技等相關軟硬體設備對於公共圖書館使用者之圖書館焦慮及網路焦慮影響，作為未來公共圖書館服務之重要參考依據，進而研擬妥適策略以提升公共圖書館利用率。

本研究資料蒐集的方法採取文獻探討與問卷調查法，受測者為臺南市立圖書館的使用者。研究結果發現（1）圖書館使用者之圖書館焦慮分數為 2.65，網路焦慮分數為 2.28，顯示使用者存在著一定程度的圖書館焦慮與網路焦慮情形；（2）個人背景變項對圖書館焦慮層面有顯著差異；（3）個人背景變項對整體網路焦慮有顯著差異；（4）圖書館使用者之圖書館焦慮與網路焦慮有顯著正相關。

本研究根據結果提出四項建議，供公共圖書館未來提升服務之參考，包括（1）針對使用者個人背景，進行改進措施，降低圖書館與網路焦慮之情形；（2）瞭解圖書館焦慮與網路焦慮之關係，並透過改善使用者焦慮情形以達到滿足使用者使用上的需求；（3）針對公共圖書館讀者，就服務策略、館舍空間、圖書館利用教育課程等項目妥慎規劃，以降低圖書館使用者焦慮情形；（4）未來研究建議應結合質性研究，了解圖書館使用者更深層的想法。

關鍵字：公共圖書館、焦慮、圖書館焦慮、網路焦慮

英文摘要



This study focused on the relationship between library anxiety and internet anxiety, and to explore the relationship to understand the information technology influences for public library users.

The researcher uses literature review and survey with questionnaires to collect data and the research methods; at the same time, advances the hypotheses ready to be tested. SPSS statistical software is used to analyze the data to verify the hypothetical framework of this research. The researcher concludes from the 304 valid questionnaires and the results showed that (1) The library user's library anxiety score was 2.65, internet anxiety score was 2.28; (2) Personal background variables have significant differences on the dimensions of library anxiety; (3) Personal background variables have significant differences on the internet anxiety; (4) Library anxiety and internet anxiety have positive correlation.

Based on the results, four suggestions were raised as follows, (1) Improve to reduce users' library anxiety and internet anxiety from personal demographical differences; (2) Understand the relationship between library anxiety and internet anxiety and improve the service; (3) Improve the public libraries' service strategy, library space, and provide library educational programs to reduce users' anxiety; (4) Future research should be combined with qualitative research method, and to know the users' deeper idea for library.

Keywords: Public Library, Anxiety, Library anxiety, Internet Anxiety

致謝



研究所期間，最大的收獲在於閱讀期刊論文、簡報，以及撰寫論文，特別驚喜的是自身竟能完成碩士學位這想望。研究「焦慮」，在論文書寫過程中更身歷其境地體會到了「焦慮」所帶來的緊張、慌亂、懼怕及挫折感，這段經歷也將是永誌難忘的特殊回憶。

特別感謝我的指導教授謝寶煖老師，在指導過程中細心審閱論文，不厭其煩的即時引導我，並還在我灰心時，適時的鼓勵我，一切的一切，對寶煖老師只有無盡的感謝。

謝謝口試委員林麗娟老師及莊道明老師於論文計畫書口試時，提供我許多寶貴的意見，之後更是撥冗細心地幫我審閱論文並給我許多的回饋，讓我的研究成果能夠更加完整。

特別要感謝姐姐一路以來的支持，還包容我無以復加的任性；感謝爸媽、大哥默默的在背後支持與陪伴。感謝就讀研究所期間，各單位工作同仁們給予的支持與輔助，讓我得以兼顧課業與工作；感謝大學好友東華和欣怡，一直的關心，讓我感到很溫暖。

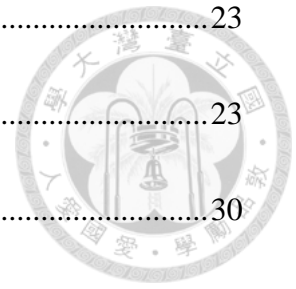
要感謝的人真的太多，無法逐一列出，且總覺得僅以文字，無法完整表達感謝之意，您們對我的協助，我都謹記且放在心上，衷心祝福所有曾經關心及幫助過我的人，也期許自己這書寫論文的過程不是句點，而是未來新的起點。

目次



口試委員會審定書.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
致謝.....	iv
目次.....	v
圖次.....	vii
表次.....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究範圍與限制.....	3
第四節 名詞解釋.....	3
第二章 文獻分析.....	5
第一節 焦慮.....	5
第二節 圖書館焦慮.....	7
第三節 網路焦慮.....	12
第四節 圖書館焦慮與網路焦慮之相關研究.....	16

第三章 研究方法與步驟.....	23
第一節 研究方法.....	23
第二節 研究步驟.....	30
第四章 結果與討論.....	30
第一節 樣本資料分析.....	31
第二節 圖書館焦慮情形.....	40
第三節 個人背景變項對圖書館焦慮的影響.....	49
第四節 網路焦慮情形.....	60
第五節 個人背景變項對網路焦慮的影響.....	65
第六節 圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮關係.....	73
第七節 綜合討論.....	75
第五章 結論與建議.....	79
第一節 結論.....	79
第二節 建議.....	82
參考文獻.....	86
附錄.....	97



圖次



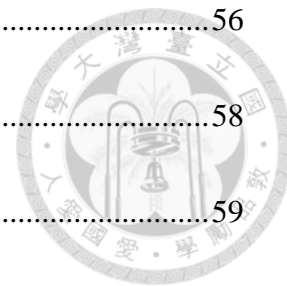
圖 1 圖書館焦慮成因概念化架構.....	10
圖 2 研究架構圖.....	24
圖 3 研究步驟圖.....	30

表次



表 1	人口統計變項次數分配表.....	33
表 2	研究樣本使用臺南市公共圖書館之頻率、原因資料.....	35
表 3	研究樣本上網頻率及時間資料.....	36
表 4	圖書館焦慮之信度檢定.....	37
表 5	網路焦慮之 KMO 與 Bartlett 檢定.....	38
表 6	網路焦慮問卷轉軸後之成分矩陣.....	40
表 7	圖書館焦慮各構面與單題之描述統計.....	42
表 8	圖書館焦慮量表得分之描述統計.....	42
表 9	館員障礙各題項之次數分配表.....	45
表 10	情緒障礙各題項之次數分配表.....	46
表 11	圖書館環境舒適各題項之次數分配表.....	47
表 12	圖書館知能障礙各題項之次數分配表.....	48
表 13	圖書館設備障礙各題項之次數分配表.....	49
表 14	不同性別在圖書館焦慮之 t 檢定摘要表.....	50
表 15	不同年齡在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	51
表 16	不同學歷在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	53
表 17	不同職業在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	54

表 18 不同使用頻率在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	56
表 19 平日使用網路時間在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	58
表 20 假日使用網路時間在圖書館焦慮之變異數分析摘要表.....	59
表 21 網路焦慮各構面與單題之描述統計.....	61
表 22 網路焦慮量表得分之描述統計.....	62
表 23 情緒構面各題項之次數分配表.....	63
表 24 認知構面各題項之次數分配表.....	64
表 25 行為構面各題項之次數分配表.....	65
表 26 不同性別在網路焦慮之 t 檢定摘要表	66
表 27 不同年齡在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	67
表 28 不同學歷在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	68
表 29 不同職業在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	69
表 30 不同使用頻率在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	70
表 31 平日使用網路時間在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	71
表 32 假日使用網路時間在網路焦慮之變異數分析摘要表.....	72
表 33 圖書館焦慮與網路焦慮的 Perason 相關係數.....	74
表 34 圖書館焦慮為依變項之線性迴歸分析摘要表.....	75
表 35 人口背景變項與網路焦慮假設結果.....	76



第一章 緒論



第一節 研究背景

瞬息萬變的資訊時代，資訊更迭速度已超乎人們想像及預期，在此情勢之下，不僅資訊過度超載，也引發了資訊焦慮（Information Anxiety）危機，資訊焦慮是資料與知識之間的黑洞，當我們無法從資訊中得到我們所需要的，焦慮感便油然而生（Wuman, 1989／張美惠譯，1994，p.36）。

焦慮是心理壓力所產生的結果（Cattell & Scheier, 1961），是恐懼不安並伴雜緊張感（Pina & Harris, 1993）。張春興（民 80）認為焦慮是一種由緊張、不安、焦急、憂慮、擔心等多種負向感受所交織而成之複雜情緒狀態（頁 629）。而圖書館為一資訊紀錄的供應者，資訊紀錄的形成和它們的世代累積，便是圖書館興起和存在的根本原因，並以其館藏資源滿足和支援使用者的資訊需求（何光國，民 90，頁 89）。

圖書館焦慮由 Mellon 於 1986 年，首度以研究發現大學圖書館使用者在計劃或利用圖書館的過程中，有 75%~85% 的使用者會感受到緊張、不安的負面焦慮情緒。Jiao、Onwuegbuzie 與 Lichtenstein 於 1996 年指出圖書館焦慮是使用者在利用圖書館時，由認知、情感、生理和行為等面向而衍生的不舒服感覺，例如緊張、害怕、不確定或無助挫折感等負面感受。諸如上述的挫敗感覺，隨之而生將導致使用者沮喪，甚至迴避圖書館（Ben Omran, 2001；王細榮，2006）。

國外於圖書館焦慮議題方面，自 Mellon 開始已多所研究，但多以大學生等各類學生族群為主要研究對象。國內方面，探討圖書館焦慮領域則尚不多，對象同樣也多以大學生為主，學位論文有黃于倩（2006）「大學圖書館使用者產生圖

書館焦慮之研究—以中興大學學生為例」及何怡臻（2008）「大學生圖書館焦慮情形與電腦態度之關係—以輔仁大學大學部學生為例」。而在國內於公共圖書館使用者圖書館焦慮之研究著墨不多，學位論文有鄭靜欣（1995）「公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究—以台北市立圖書館為例」。

圖書館身肩資訊傳遞之責，而資訊素養是對於資訊管理、利用之知識與技巧（李德竹，1994），涵括傳統素養（traditional literacy）、媒體素養（media literacy）、電腦素養（computer literacy）及網路素養（network literacy）等四種素養（McClure,1994）。同時，在網路蓬勃發展之今，Presno（1998）指出，網路焦慮（internet anxiety）是使用網際網路時，面對資訊的多樣和複雜時，所產生的無所適從感覺，並進而引發自身的焦慮。資訊素養下的網路素養所可能形成的網路焦慮，探討其與圖書館焦慮之間的關聯性與影響性，可藉之了解圖書館焦慮及其相關之應對方式。

而就資訊素養內涵而言，處於網路時代下的大學生，相較公共圖書館使用者，因其與資訊素養教育有較多接觸之機會，對於其圖書館焦慮情形已有研究，故而對資訊素養不若大學生族群接觸廣泛的公共圖書館使用者而言，了解其圖書館焦慮及網路焦慮關係之研究有其必要，以求能呈現公共圖書館之使用者面向，並針對其內涵而服務之，善盡公共圖書館之責。

第二節 研究目的

了解公共圖書館使用者圖館焦慮之情形不僅可得使用者之實際狀況，亦可從而研擬策略降低其焦慮，進而增進公共圖書館之服務。同時，透過圖書館焦慮與網路焦慮彼此間關係之探討，了解網路等資訊科技相關軟硬體設備對於公共圖書

館使用者是否存在正向或負向之發展，而可更熟悉公共圖書館使用者之內涵，並提供更符公共圖書館讀者使用者需求之圖書館服務。因此，本研究預計達成之研究目的為：



- 一、探討公共圖書館使用者的圖書館焦慮情形。
- 二、探討公共圖書館使用者的網路焦慮情形。
- 三、探討公共圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮之關係與影響。

第三節 研究範圍與限制

在本研究中，研究對象有其範圍與限制，說明如下：

- 一、本研究所蒐集之參考文獻，以國內可取得之中、英文文獻為限。
- 二、本研究對象以公共圖書館使用者為限。
- 三、本研究僅探討圖書館焦慮的情形，對於圖書館焦慮所引起的生理、心理症狀及社會影響則不深入探討。

第四節 名詞解釋

一、圖書館焦慮 (Library Anxiety)

圖書館焦慮是使用者計畫利用圖書館或期間所產生的不舒服感，可有認知情感、生理及行為之構面；當中，症狀包括痛苦、不確定感、無助、迷惑、絕望及害怕等負面感受 (Jiao et al.,1996; Onwuegbuzie, Jiao & Bostick,2004)。Sharon

Bostick 指出圖書館焦慮五大阻礙原因為館員因素 (barriers with staff)、情緒因素 (affective barriers)、環境舒適因素 (comfort with the library)、圖書館知能因素 (knowledge with the library) 以及設備因素 (mechanical barriers)。



二、網路焦慮 (Internet Anxiety)

使用網際網路時，面對龐雜的資訊，在壓力之下所產生的無所適從、不安等感覺，所形成之焦慮感受。

第二章 文獻分析



本章將在第一節說明焦慮的定義；第二節則探討圖書館焦慮的意義、內涵、因應及緩和方式；第三節說明網路焦慮的定義、成因、使用者特質和降低之方法；第四節則論述圖書館焦慮與網路焦慮之相關研究。

第一節 焦慮

圖書館焦慮是焦慮此一心理狀態對應於圖書館場域所衍生之情緒反應，故本節先介紹焦慮意義，進一步說明焦慮之類型及其評量之方式。

一、焦慮的意義

焦慮是「對於恐懼或與其附屬情緒的情感狀態，並帶有不確定和無助之感」（Endler & Edwards, 1982; Onwuegbuzie, 2004）。Spielberger（1966）認為焦慮屬於人類的基本特質之一。張春興（民 89）認為個體遭受外在或內在因素所構成的挫折，構成一種情緒上的打擊與威脅，因而使個體在情緒上表現不愉快或甚至痛苦的反應，其可謂複雜，其中可能包括著自尊心（self-esteem）與自信心（self-confidence）的喪失，失敗感與罪疚感（feeling of guilt）的增加，終而形成緊張、不安而兼有恐懼性的情緒狀態，並交織著憂慮與擔心等感受。Caffarella 與 O'Donnell（1987）發現，當人們情緒沮喪並伴雜高度焦慮時，對比於單獨具備沮喪情緒或焦慮者，會對自我認同有較多負面情形產生。

焦慮是在於當個人受到刺激或壓力時，所引發的一連串認知、情感、生理、行為等之反應（Spielberger, 1966）。最初產生焦慮是為保護穴居人，使其抵禦野獸或敵人（May, 2004）。而至今時，焦慮對於個體來說，是力量也是生活的驅動

力，當身體、個人或社會目標受到威脅時，便發出警訊，推動個體積極主動面對危險。(Morschitzky & Sator, 2004)。



二、焦慮的類型

焦慮由其內涵而言，有區分為情境焦慮 (state anxiety) 及特質焦慮 (trait anxiety) 兩種類型。情境焦慮是由外在環境所引起，導致個體在不同情境或時刻，而有殊異的情緒感受，屬於短暫性的狀態表現；特質焦慮相較於情境焦慮，則指為長期且永久性樣態的個人焦慮傾向，意即個體會不定時知覺威脅情境存在著的一種人格特質。而特質焦慮較高的人比之於較低者更易感受到較強烈的情境焦慮，因之較常判斷事情狀況具有危險性。而當壓力或威脅持續一段時間後，短暫的情境焦慮亦有可能轉為長期性的特質焦慮。(Spielberger, 1966；鍾思嘉、龍長風，1984；吳明隆，1996；蘇映云，1999)

三、焦慮之評估

焦慮程度之判斷及衡量多以個體的心理和生理構面為評估基礎 (Strongman, 1993)。生理測量內容涵括了解非自主性的身體狀態和功能，有測量體溫、肌肉收縮反應及血壓等生理指標，因其需藉由工具方可測得，也因生理指標是容易於各種不同情緒狀態而共同表現出相同樣貌，故而較不易檢測 (Lang, 1985)。心理構面則可由自我陳述量表呈現個體的心理內涵，較能有效或正確地測量到個體主觀的情緒類別及強度。

第二節 圖書館焦慮



圖書館焦慮是因處於或面對圖書館此一場域而衍生之情緒反應，依 Spielberger (1966) 之情境與特質焦慮區分則可屬情境焦慮。本節先探討圖書館焦慮之意義與內涵，接著說明其因應及舒緩之方式。

一、圖書館焦慮的意義

1986 年，Mellon 首度提出圖書館焦慮的概念，並運用質化研究方法，探討 Southern University 大學生利用圖書館收集資料時之心理反應，結果指出當中約有 75% ~85% 的學生，初次利用圖書館時，出現了壓迫 (overpowering)、迷失 (lost)、無助 (hopeless)、困惑 (confused) 及害怕 (fear) 等焦慮症狀。而此些焦慮表現，和學生們所有的考試或數學焦慮類似。Mellon (1988) 認為使用者對利用圖書館搜尋資料而感焦慮，致使無法有效地明瞭問題所在，並因其圖書館焦慮之使然而未能將其精力、注意力及時間等專注於工作中，進而影響目標達成效果。

Bungard (1987) 認為使用者因不確定能否於圖書館中獲得所需資訊，又因不知從何著手而害怕透露出本身之無知，和非屬相關領域的館員對話時亦有所焦慮，在不清楚適當行為應為何及不熟稔圖書館服務內容等因素加乘下，漸而使其圖書館焦慮情形益發嚴重。

Jiao 與 Onwuegbuzie (1996) 指出使用者於利用圖書館的過程中，經由認知、情感、生理和心理所衍發的不舒服情緒反應，如緊張、害怕、不確定感、無助、挫折感及心理混亂等症狀，此些負面情緒感受也影響了使用者運用圖書館技巧之能力。

Jiao 與 Onwuegbuzie (1997) 發現圖書館焦慮是當學生進入圖書館時方出現的，有著在特定時間、場合下所產生的性質。1999 年，Jiao 與 Onwuegbuzie 以研究生為對象，探討圖書館焦慮與特質焦慮的相關性，結果顯示其中無特別相關性，並可知圖書館焦慮具有獨立性質，屬於情境焦慮，非為特質焦慮之一環。

二、圖書館焦慮的成因

Mellon (1986) 整理歸納在圖書館場域中，產生焦慮感之學生主要因圖書館規模、不清楚館藏擺放位置的知識、不了解如何開始及不知該做什麼等四種原因而產生迷失感，進而導致圖書館焦慮。

Bostick (1992) 以 Mellon 的研究為基礎，透過其觀察的焦慮構面，由 247 個題項，藉由因素分析逐步縮減至 43 個題項，並整理臚列出五大因素，分為館員障礙、情緒障礙、圖書館環境舒適障礙、圖書館知能障礙及設備障礙。

其中所指 (1) 館員障礙因素為圖書館使用者認為圖書館館員難以親近且冷淡，或因忙碌而無法協助使用者；(2) 情緒障礙因素則指使用者本身認為不夠具備良好之圖書館技能，相較其他使用者能力為差，而產生受挫之不安感；(3) 圖書館環境舒適障礙因素乃為使用者對於圖書館環境，倘有不自在或不舒服感，所帶來的圖書館焦慮就越明顯；(4) 圖書館知能障礙因素是與使用者對於圖書館資源等的熟悉程度有關；(5) 設備障礙因素指的是使用者在使用圖書館各式設備，如電腦、印表機等，在使用上是否具備信心，或感受到不易使用之情形 (Jiao & Onwuegbuzie, 1997,1999; Mellon, 1986, 1988)。

Onwuegbuzie (1997) 則統整圖書館焦慮包含人際焦慮、圖書館使用能力、圖書館舒適感、位置焦慮、設備焦慮及資料焦慮等六大因素。此六大因素與 Bostick 的五大因素有其相仿之處：(1) 人際焦慮與館員障礙皆有於詢問館員之

過程，害怕顯出自身之無知或打擾館員的工作之挫折感；(2) 圖書館使用能力則與情緒障礙相似，意指使用者對自身圖書館技能不足而加重其圖書館焦慮；(3) 圖書館舒適感與圖書館環境之安全或氣氛等有關，相似於圖書館環境舒適障礙；(4) 位置焦慮則與圖書館知能障礙雷同，由對圖書館的瞭解程度，如館藏等資源存放位置等熟悉與否，而引起之圖書館焦慮；(5) 設備障礙則與 Bostick 所指使用者利用圖書館設備時，所引起的焦慮情緒相同。其中 Onwuegbuzie 透過質化研究方法，整理出 (6) 資料焦慮此一變項，其源於使用者已檢索到需要資料，但因館內未典藏，無法立即取得而產生挫折感，從而加深其焦慮狀態或情緒反應。

Jiao、Onwuegbuzie 與 Bostick (2004) 彙整圖書館焦慮前因，包含特質前因 (dispositional antecedent)、情境前因 (situational antecedent)，以及環境前因 (environmental antecedent) 三種內容 (如圖 1)。特質前因與使用者個人特質相關；情境前因是與使用者處於圖書館環境中，所接受的各式情境刺激有關；環境前因則係與使用者處於客觀環境下，其個人背景所反映出的感知情況。特質前因與環境前因二者間最大的差異在於，特質前因屬於使用者自身的情緒及心理反應，環境前因則隸屬於外部環境對其在過往或迄今，所造成的認知、情緒等種種造成圖書館焦慮的原因。三種前因類型藉由相互作用而影響個體之圖書館焦慮行為，其影響因素如圖 1 所示。

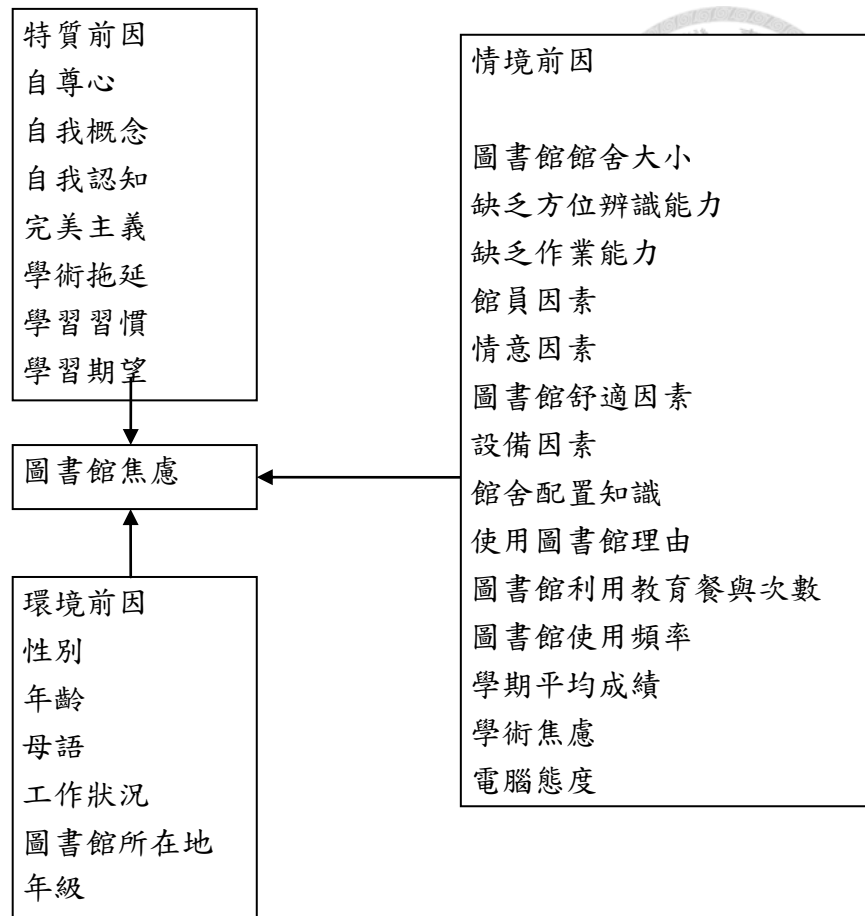


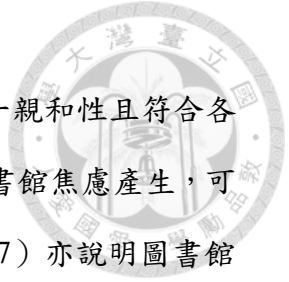
圖 1 圖書館焦慮成因概念化架構

資料來源："*Library anxiety: Theory, research and application.*" By A. J.

Onwuegbuzie, Q. Jiao, & S. L. Bostick, (2004), 41.

三、減緩圖書館焦慮之方式

相較於圖書館焦慮成因與評估指標量表，探討降低圖書館焦慮之研究內容並不多。圖書館焦慮為一種負面情緒，如何減緩並讓使用者更樂於利用圖書館，實為重要。綜整對於緩和或降低圖書館焦慮之文獻，可由圖書館環境、圖書館政策、使用者之圖書館知能及館員態度與專業能力等四方面討論。



圖書館焦慮有因使用者不熟悉館舍設備而引起，故而營造一親和性且符合各類使用者，如殘障人士等易於利用的圖書館環境，可為減少圖書館焦慮產生，可謂預防途徑之一（Bosman & Rusinek, 1997）。Kupersmith（1987）亦說明圖書館標示能因其設計之完善，而令使用者了解館舍配置，協助改善其因館舍環境而產生的焦慮感。同時，圖書館館舍安全規劃妥善，如防災、溫濕度控制、燈光及無障礙空間等設計得宜，也可讓使用者在面對圖書館環境時，降低其產生圖書館焦慮（楊時榮，民 85）。

Shoham 與 Mizrachi 認為圖書館應以減緩使用者因圖書館各式政策，如借閱及閱覽規則、開放時間、設備利用規則及館藏發展政策等所引致之圖書館焦慮為考量，提供彈性化且更符使用者需求之政策，以達到預防圖書館焦慮並減緩之目標（Shoham & Mizrachim, 2001; Bostick, 1992）。

Zahner（1993）依其研究指出，藉由圖書館利用教育（Library Instruction）確實可降低使用者的圖書館焦慮程度。Onwuegbuzie 與 Jiao（1999）認為圖書館利用教育應朝具差別化的圖書館利用教育方向發展，以因應不同學習風格使用者之需求，並呈現出學習風格導向（Learning-Style Based, LSB）之圖書館利用教育設計，使之能由不同的利用教育樣貌，滿足且降低使用者需求及焦慮程度。

圖書館館員在面對圖書館焦慮時，需注意自身態度是否令使用者感知是隨時受歡迎的，並可針對不同的使用者，了解其資訊需求及行為。因人際接觸與往來是改善使用者圖書館焦慮時，最重要之方法（Westbrook & DeDecker, 1993）。同時，圖書館館員亦肩負告訴使用者，在利用圖書館的過程中，每個人都可能出現焦慮經驗或感受，遇到挫折乃屬常態，尋求協助是使資訊可以成功的重要方法，亦可降低其圖書館焦慮（Onwuegbuzie, Jiao & Bostick, 2004）。

緩解圖書館焦慮方面的研究，陳書梅（2006）指出館員須能隨時體察圖書館讀者的心理，並適時調整館內設備與措施，方能營造一個使讀者免於焦慮的圖書館環境，因此，在紓解圖書館讀者焦慮情緒的過程中，館員扮演一個關鍵性的角色。

第三節 網路焦慮

隨著網際網路的發達，圖書館與教育機構常運用網路做為其教育課程等之來源與素材，於是，使用網際網路也被認為可能是造成圖書館焦慮的重要原因之一（Omran, 2001）。在關於焦慮和資訊科技的研究領域中，電腦焦慮是主要的研究主題，關於網路焦慮的研究仍不多。Presno (1998)與 Ealy (1999)指出網路焦慮與電腦和科技焦慮（computer and technology anxiety）之間關係密切。本節將說明網路焦慮之內涵，並旁及其與電腦焦慮之關係，接著介紹其型態，最後說明網路焦慮者的特質及面對網路焦慮之因應策略。

一、網路焦慮的內涵

Presno (1998) 提出網路焦慮是使用者面對網際網路中的龐雜資訊時，產生了不知所措感，從而造成了個體潛在性的焦慮。同時，此種負面情緒亦會影響個體使用網路的意願。網路焦慮隨著資訊科技電腦設備等的普及和網際網路的快速發展而產生。在電腦初為人們使用之時，由於對新科技的不熟悉和恐懼而形成了電腦焦慮，其內涵為由使用電腦或想到使用電腦所引發的非理性預期恐懼，導致個體自身盡量避免或減少電腦的使用，而國外關於電腦焦慮的研究甚多，已形成多種較為成熟的電腦焦慮量表（Computer Anxiety Scale, CAS）（曹博林，2011）。

White 與 Scheb (2000) 從大眾傳播理論解構網路焦慮內涵，定義網路焦慮是個體在使用網路時，其心理對於自身及他人對於自己的形象看法有所不同，因而造成的網路焦慮，也影響到對於資訊科技的使用。

文獻中指出電腦焦慮和網路焦慮彼此密切相關，相關研究中的受測者甚至表示網路屬於電腦科技的一部份，對其來說，網路可謂與電腦畫上等號 (Durndell & Haag, 2002)。而使用電腦時所可能引發的焦慮或其他負面情緒，同樣也容易出現在個體使用網路時 (Omran, 2001)，例如挫折感、疏離感、對於電腦與科技的害怕退避等負面態度或感受 (Kupersmith, 1992; Omran, 2001; Rosen & Wugalter, 1990)。資訊科技日新月異，所對電腦硬體設備操作時，不熟悉所帶來的恐懼感，是造成電腦焦慮的原因之一。Jay (1981) 認為科技恐懼有三個特色，分別為拒絕思考或討論關於電腦之事、對於電腦有著焦慮或害怕感及對電腦存在負面看法。Wilson (1996) 指出科技恐懼通常是由兩個原因所引發，一個原因是價值觀中的信念或是學習與使用新科技的迫切性；另一個是感覺能耐的不足或是對學習新科技能力的不足 (轉引自邱炫富)。

二、網路焦慮的型態

Presno (1998) 認為，網路焦慮是在使用網際路時，面對大量資訊和多元的網路工具時，所產生的無所適從感覺，並進而引發了個體使用者的焦慮情形。同時，Presno 藉由研究觀察 17 位學生使用行為，進行訪談和資料分析，指出網路焦慮有四種不同型態：

1. 網路術語焦慮 (Internet Terminology Anxiety)：由於網路出現許多全新且未曾接觸過的字彙或術語，因不熟悉及未知感而產生了焦慮。
2. 網路搜尋焦慮 (Net Search Anxiety)：在網路虛擬空間 (Cyberspace) 裡，

進行資訊搜尋時所引發的焦慮感。而此一焦慮則和由軟硬體設備操作等構面所產生的電腦焦慮有所不同。

3. 網路時間延遲焦慮 (Internet Time Delay Anxiety)：因網路上眾多訊息於同一時間散播傳佈，又因網路是和眾多使用者共享頻寬等科技資源，在網路使用者大量增加的狀態下，將相對延誤個體獲得訊息的時效，或網路堵塞等的忙碌信息，進而萌生網路使用之時間延遲焦慮。
4. 網路失敗的泛恐懼感 (General Fear of Internet Failure)：對於擔心無法於網路上完成工作或即時地達成目的，所隨之而生的憂懼恐畏感。

使用者面對諾大且廣泛的網路環境，因著不同任務、情境、個人特質而有著相異的心理感知。網路焦慮是多種因素影響交織而成，產生電腦焦慮之原因並不一定適用在網路焦慮上，文獻顯示電腦焦慮和網路焦慮存在著一定程度相關性。亦有研究中的受試者表示網路焦慮為其電腦焦慮來源的一部分，對受試者來說，網路等同於電腦。由此可知，使用電腦時所產生的電腦焦慮及種種負面情緒，係可能於使用網路時出現。(Omran, 2001; Robin, 1998)。而電腦焦慮成因及內容，相形之下是較網路焦慮更為廣泛的。(Omran, 2001)。

電腦焦慮係指對電腦與使用電腦時的害怕、恐懼等心理反應，或是伴隨著行為與認知，進而發展出了對於電腦的負面反應(Chua & Chen,1997; Norris, Pauli & Bray,2007)。Beckers、Wicherts 與 Schmidt (2007) 利用一年級及主修心理學學生團體，進行電腦焦慮和個人特質相關性之研究，結果顯示個體特質所引起的電腦焦慮情形較多，說明了個人特質對於電腦焦慮之影響。Liaw (2007) 指出使用者因為害怕或恐懼新科技，進而抵抗使用，當覺得新科技不好操作或使用，或缺乏需適應新科技的動機時，使用者會產生排斥感，從而抗拒使用，連帶影響了使用資訊科之動力。

三、網路焦慮者的特質及面對網路焦慮之因應策略



就先前文獻針對使用資訊科技等而造成情緒影響之研究而言，大部分探討構面著重於電腦之使用者，較少觸及到網路使用者的特徵，也因如此，而使得這方面的研究，較無一明確的指向（Scott & Rockwell, 1997），例如使用電腦的先備經驗、性別、年紀、生活風格、自我認知概念等都是相關的推測特質

（Nelson, Wiese & Cooper, 1991；Scott & Rockwell, 1997；Ealy, 1999）。Ekizoglu 與 Ozcinar（2010）指出自我效能（self-efficacy）是評斷自己達成某指定任務的能力程度。焦慮來自於個人特質之顯現，自我效能與焦慮間之關係亦有相關研究。Todman 與 Monaghan（1994）研究發現，當學生出現失敗情形，常會歸咎於是自身能力不夠，而無法掌握環境所帶來之影響，並逃避或避免之後再進行相似任務、活動等，從而顯示出了當自我效能能力較弱時，所產生的個體焦慮可能性就較強，而使得自我效能這一個人特質和焦慮之間呈現了負向關係。同樣地，Zhang（2005）指出使用網路者在網路環境中，當認為自己能力是可以掌控網路者，較不易有網路焦慮感，亦說明了自我效能與網路焦慮間呈現有負向關係存在。

文獻中指出使用者的目標、個人特質與電腦經驗等皆是影響網路使用者產生網路焦慮之因素，而為降低及因應網路焦慮，開設專門的電腦及網路課程則是主要被指出以降低焦慮的方式（Omran, 2001）。而在電腦和網路使用經驗與網路焦慮之間則是呈現負向關係（Chou, 2003; Joiner, Brosnan, Duffield, Gavin & Maras, 2005）。Chou（2003）亦指出在電腦及網路使用上有越多經驗的人越不容易出現網路焦慮情況。另一方面，Presno（1998）指出，在相關課程中過於運用網路術語或過多的自助式學習方式，有時反而會增加其網路焦慮。

第四節 圖書館焦慮與網路焦慮之相關研究



一、圖書館焦慮之研究

Mellon (1986) 運用質化研究方法，了解學生於搜尋課程資訊的過程中，所遭遇種種感受，藉由兩年的質化研究，歸納出使用者產生圖書館焦慮的原因有缺乏對圖書館規模空間、館藏等的知識而不知該如何尋找或做什麼等，進而發展出圖書館焦慮的基礎理論。

Bostick 根據 Mellon 的研究，製成圖書館焦慮量表以分析圖書館焦慮的內涵，並透過量表之評測，建構出圖書館焦慮之館員、情緒、圖書館環境舒適、圖書館知能及設備之五大障礙構面，後續，許多有關圖書館焦慮的研究即以此一量表發展。

1992 年 Bostick 研究顯示年紀會影響圖書館焦慮程度呈正向反應，性別則無太大差別，1995 年 Mech 與 Brooks 以大學生為對象之研究亦然。Jiao 於 1996 年及 1997 年以 Mid-Southern University 和 Northeastern University 的大學生為對象，研究影響其產生圖書館焦慮之原因，結果發現焦慮程度高者多為年紀輕的男性、學術成就較高、不常使用圖書館、使用圖書館是大多於閱報或查找與論文報告等相關資訊。而上述研究係多以個人背景因素，如性別、年齡、所屬學院、圖書館使用頻率等為探究內涵。

於 1996 年後，Jiao 與 Onwuegbuzie 利用 Bostick 的圖書館焦慮量表 (LAS)，發展研究一系列使用者利用圖書館的焦慮情形因素，並運用不同內涵的研究工具，深入研究影響圖書館焦慮的原因。1997 年，Jiao 與 Onwuegbuzie 以 522 位大學生為對象，運用編製的人口統計資訊量表 (The Demographic Information

Form, DIF), 進行個人背景和圖書館焦慮的相關因素研究, 並得到利用檢索系統、性別、學習年限、母語、利用圖書館頻率及參加圖書館利用課程等七個因素和圖書館焦慮存在關聯性。1998 年, Jiao 與 Onwuegbuzie, 以多維完美主義量表 (Multidimensional Perfectionism Scale, MPS) 佐以圖書館焦慮量表, 調查修習研究方法課程的學生, 其完美主義個性傾向和圖書館焦慮之間關係。1999 年, Jiao 與 Onwuegbuzie, 利用大學生自我感知量表 (The Self-Perception Profile for College Students, SPPCS), 探討 148 位研究生自我知覺和圖書館焦慮間的關聯性。2000 年, Jiao 與 Onwuegbuzie, 則以學生拖延評估量表 (The procrastination assessment scale-student, PASS), 探討學術拖延和圖書館焦慮間的關係。2001 年, Jiao 與 Onwuegbuzie, 則以學習習慣清單 (The study habits inventory, SHI), 研究學習習慣和圖書館焦慮間的關聯程度。2002 年, Jiao 與 Onwuegbuzie 再以社會依賴量表 (Social Interdependence Scale, SIS), 探討 115 位研究生他們對於社會的依賴程度, 及其和使用圖書館而產生的焦慮程度關係程度。2003 年, Jiao 與 Onwuegbuzie, 則利用閱讀檢測中的閱讀理解力及閱讀字彙, 探究閱讀能力和圖書館焦慮的關係。2004 年, Jiao 與 Onwuegbuzie 結合圖書館焦慮量表 (LAS)、自我感知量表 (SPPCS)、學生拖延評估量表 (PASS)、多維完美主義量表 (MPS)、生產環境喜好調查表 (Productivity Environment Preference Survey, PEPS) 及年齡等背景表格 (Background Demographic Form, BDF), 發展圖書館焦慮 AEM (Anxiety-Expectation Mediation) 模型, 探討圖書館焦慮和個別變項之間或群體之間的關係。2008 年, Jiao 與 Onwuegbuzie 亦再研究指出圖書館焦慮情形較高的學生, 其撰寫論文時, 引用錯誤的機率也較高。

2004 年, Van Kampen 利用 LAS, 發展加入資訊科技及資訊蒐集構面的多維圖書館焦慮量表 (Multidimensional Library Anxiety Scale, M-LAS), 其中包含圖書館焦慮和個人背景, 了解某大學研究生研究論文撰寫過程之圖書館焦慮檢測。

Erfanmanesh 在 2011 年亦利用此一 M-LAS 了解伊朗 Shiraz University 學生圖書館焦慮狀況，結果顯示他們的圖書館焦慮屬於較高程度。

Bostick 於 1992 年所編製的圖書館焦慮量表 (LAS)，而後並依著不同地域及文化的差異，而有了衍生出適於當地文化的量表。2001 年，Shoham 與 Mizrachi 翻譯圖書館焦慮量表為希伯來文 (Hebrew)，產生為符合當地以色列文化的 H-LAS。H-LAS 涵括 7 項因素，與 Bostick 的 LAS 相對比，語文、電腦及圖書館政策與時間等是增加的因素。2012 年，Anwar 以科威特大學為對象，利用 Bostick 的 LAS，加以修改，編製成適用於現今環境及當地阿拉伯大學生的 LAS，是為 AQAK，以 5 點因素，分別為圖書館資源、圖書館館員、使用者知識，圖書館環境及使用者教育背景等構面分析大學生的圖書館焦慮，研究顯示參與研究者之性別、就讀的高中學校類型及大學所念的學院為何對於圖書館焦慮無顯著關係。Świgoń (2011) 同樣利用 Bostick 的 LAS，研究波蘭三所大學圖書館焦慮情形，並發現其圖書館焦慮情形不高。同樣，Lawless 亦運用 LAS，研究加拿大 Cape Breton University 學生圖書館焦慮情形，發現焦慮情形屬於一般狀況。

Abusin 與 Zainab (2010) 以日記法研究 51 位蘇丹 (Sudan) 大學學生，利用紀錄使用圖書館的心得感想，從中得出圖書館環境、使用圖書館同僚、圖書館工作人員、圖書館服務及心理障礙等的負面想法，以不同的研究方法有別於之前的圖書館焦慮研究及結果。

Karim 與 Ansari (2011) 以性別、種族及利用教育課程等因素檢測馬來西亞某大學學生的圖書館焦慮情形及影響，並藉此評估 Bostick 的圖書館焦慮量表。

除此之外，了解不同使用族群的圖書館焦慮程度也是研究的一大重點，2001 年 Shoham 與 Mizrachi 則以不同母語之大學生為對象來量測其圖館焦慮程度，而顯示出族群或不同種族之影響性。

國外研究分析使用者焦慮因素是較多研究圖書館焦慮的主題，而研究學術館員自身的圖書館焦慮則較不多 (Powers, 2010)。所研究以館員為主的圖書館焦慮，對象則多以參考館員為主 (Brown, 2011; Cooke, 2010; Powers, 2010)。

而在國內研究圖書館焦慮部分，鄭靜欣 (民 85) 修改 Bostick 的圖書館焦慮量表為適用於公共圖書館之內容，並以台北市立圖書館使用者為研究對象，結果顯示性別、教育程度及館舍環境等對於圖書館焦慮程度並無明顯差異；年齡、職業及使用圖書館頻率對於圖館焦慮則有較明顯的影響程度。鍾思瑩 (民 87) 以 Bostick 量表為測量工具，加以修改並以政治大學二年級以上學生為研究對象，結果顯示不同學院、年級、圖書館使用頻率等的圖書館焦慮程度有所差異；性別、不同圖書館使用目的之圖書館焦慮程度則無明顯差異。黃于倩 (民 94) 以中興大學學生為對象，利用 Bostick 的圖書館焦慮量表及訪談方式，檢視不同研究對象及研究方法，產生圖書館焦慮之情況為何。張慧瑾 (2006) 則探討實證教育與文獻搜尋焦慮、圖書館焦慮、統計焦慮和寫作焦慮之間的關聯性。何怡臻 (民 98) 則以輔仁大學生為對象，探討其圖書館焦慮和個人背景、圖書館使用、電腦使用、電腦態度等因素與圖書館焦慮程度之關係。Yu (2009) 利用 Bostick 的圖書館焦慮量表製作問卷，針對景文科技大學學生的圖書館焦慮情形及其個人背景加以蒐集資料，進行實證研究，結果顯示學生無顯著的圖書館焦慮情形，並指出一現象雖然學生認為熟悉圖書館環境與資源，但對於能否有效率地利用圖書館卻不具信心，同時也提醒圖書館自身應以客製化方向設計個人化導向的圖書館服務，以服務各種不同背景的學生。

二、網路焦慮之研究

Omran (2001) 利用 Bostick 的圖書館焦慮量表及 Reed 與 Palumbo 製作發展

的網路焦慮量表，並以 University of Pittsburgh 的本地研究生和國際學生為對象，探討使用者性別、年級、年齡、主修科目、成績及參加圖書館利用教育次數多寡等能否預測使用者的圖書館及網路焦慮程度，了解圖書館焦慮與網路焦慮間的關聯性。結果顯示此些使用者的個人背景因素中，年齡是唯一有助於預測使用者圖書館焦慮程度的變項，另本地學生與國際學生的圖書館焦慮程度也有所差異。

Aydin (2011) 針對學習以英語為其所修習的外國語者 (English as a foreign language, EFL)，運用 Cohen 與 Waugh 於 1989 年所編製的電腦焦慮量表，了解分析 EFL 的網路焦慮情形，了解其個人背景、網路使用等變項和網路焦慮間的關係，並從中獲知影響學習外國語的關連程度。結果顯示，網路並非這些 EFL 產生焦慮的來源，但在哪種情境下使用則是會影響網路焦慮之產生。同時，當中也指出，網路使用方式等的說明有助於降低網路焦慮發生。

Cowan、Vigentini 與 Jack (2011) 利用教授的課程中所使用的維基 (wiki) 此一共同創作網站介面，由網站好用性與個人焦慮之間的關係，是否符合情境焦慮內涵，並從而分析網路焦慮和維基焦慮的相關程度。故而研究利用 Marteau 與 Bekker 於 1992 年所編製的情境構面焦慮量表而加以分析，結果顯示維基焦慮、網路焦慮和焦慮有高度相關。

Ekizoglu 與 Ozcinar (2010) 利用自行編製的網路焦慮量表、網路自我效能量表 (Internet Self-Efficacy Scale)、自我效能量表 (Self-Efficacy Scale) 及電腦自我效能量表 (Computer Self-Efficacy Scale) 分析 590 位教育學院教師候選人的焦慮和個人自我效能之間的關係。結果顯示 590 位教師候選人網路焦慮為中等狀態，電腦焦慮則為低，在電腦與自我效能之間的認知感則為高。

Joiner、Brosnan、Duffield、Gavin 與 Maras (2007) 針對兩所英國大學及一

所澳洲大學 536 位大學生，利用課堂問卷收集資料，分析大學生網路自我識別、網路焦慮及網路使用之間關係。研究結果指出研究對象中大多較無在使用網路時有焦慮情形，約 8% 有證據顯示具網路焦慮。網路使用和網路焦慮間存在明顯負相關。而網路自我識別和網路使用則為正相關，網路焦慮和網路自我識別間存在負相關。

Thatcher、Loughry、Lim 與 McKnight (2007) 以美國東南部三所大學，當中修習三學期 MIS 課程的 115 位學生，蒐集並探討個性、信仰及社群支持等變項對於網路焦慮的影響，其中也分析了各變項彼此之間的關係。結果顯示，社群團體當中領導者的支持，助於個體利用科技工具，並且影響網路焦慮的產生。

國內針對網路焦慮的研究尚不多，多以電腦焦慮為主要研究主題。Chou (2003) 設計本土化的網際網路焦慮量表為測量工具，針對全台灣高中高職與電腦或電腦網路相關教育人員，探討分析其網際網路焦慮的情形與相關因素，並在其研究中發現，與男性教師相比較，女性教師較易產生網路焦慮，年紀較長之教師亦比年紀較輕的教師容易有網路焦慮感。而此一研究結果與 Cambre 與 Cook (1984) 研究中之女性使用者較男性容易產生電腦焦慮症狀有相符結果；亦和 Rosen 與 Weil (1995) 所作之年長使用者相較年輕使用者容易有電腦焦慮之研究發現相同。

綜上所述，國內外針對圖書館焦慮的研究多著重以大學圖書館為探討範疇，對象亦以學術環境中的學生或館員為研究來源，對於使用者具多樣性特質的公共圖書館則較少觸及。同時，國內外研究多以學術環境為研究場域，處於學術環境中者，大多對於網際網路或電腦的使用已具備一定的熟悉程度，此點對於在公共圖書館使用者而言，則較常因設備或環境等的限制或因素而有不同程度的影響。故而為求更了解公共圖書館使用者之特質態樣及其對於圖書館和網際網路的使

用狀況，本研究希冀透過公共圖書館使用者網路焦慮與圖書館焦慮彼此之關係探討，進而分析公共圖書館使用的圖書館焦慮及網路焦慮情形，及其二者間之關聯性。



第三章 研究方法與步驟



本章說明研究的方法與步驟，第一節敘明本研究之架構、研究假設，以及採用之研究方法與原因、研究對象、研究實施及資料分析的方法；第二節則說明研究步驟及流程。

第一節 研究方法

一、研究架構

圖書館焦慮內涵由館員障礙、情緒障礙、圖書館環境舒適障礙、圖書館知能障礙及設備障礙構成，而網路焦慮則以網路術語焦慮、網路搜尋焦慮、網路時間延遲焦慮和對於網路失敗的泛恐懼感為其內容型態。而由於過去研究對於網路焦慮部分，多以電腦焦慮為探討內容及設計量表之方向，相關研究亦顯示該電腦焦慮程度與圖書館焦慮程度相關。因此，本研究將探討涵括上述因素的圖書館焦慮量表及網路焦慮量表，了解公共圖書館使用者的圖書館焦慮情形，及其網路焦慮狀況，並依著當中變項探討二者間之關係，同時，亦整理分析其交相影響程度。具體研究架構請參見圖 2。

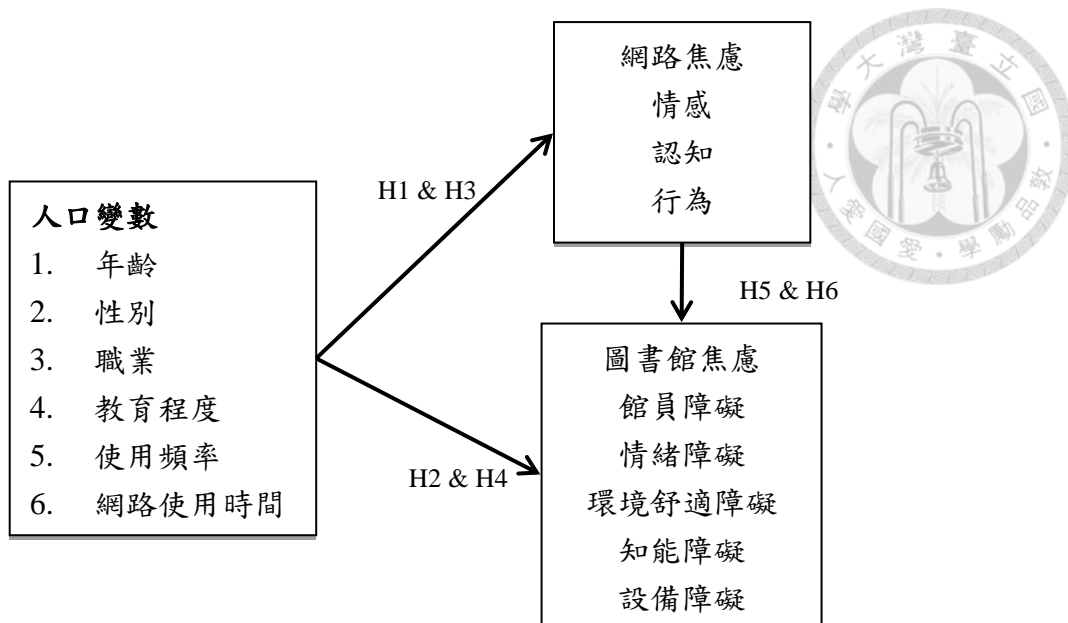


圖 2 研究架構圖

二、研究假設

綜合前述文獻分析結果，於圖書館焦慮方面，多以探究使用者之個人背景因素是否與圖書館焦慮有關為主，個人背景因素包含性別、年齡、學院別、圖書館使用頻率、利用圖書館的理由等。因此，本研究根據文獻分析結果及公共圖書館使用者特性，假設：

H1：不同人口背景變項對圖書館焦慮感受有差異。

H2：不同人口背景變項對圖書館焦慮構面感受有差異。

H3：不同人口背景變項對網路焦慮感受有差異。

H4：不同人口背景變項對網路焦慮構面感受有差異。

數位資訊時代下，使用者面對資訊科技設備及網路環境，衍生了電腦及網路焦慮。Omran (2001) 指出圖書館焦慮量表設備因素僅包含三個提項，未能反應

出網路發展中的圖書館環境，其技術與相關之轉變過程。因此，本研究希冀透過探討網路焦慮，假設：

假設 5：圖書館焦慮與網路焦慮有顯著相關。

假設 6：圖書館焦慮構面與網路焦慮構面有顯著相關。



三、研究對象

公共圖書館的使用者涵蓋範圍，無論在背景、年齡、職業等各構面都相當廣泛，於國內針對公共圖書館使用者之圖書館焦慮情形，僅鄭靜欣於民國 86 年針對台北市立圖書館使用者所作之研究。因研究者服務於臺南市立圖書館，基於蒐集樣本及便利性之考量，本研究以臺南市立圖書館的使用者為研究對象。

四、研究方法及研究工具

本研究採用網路焦慮量表 (Internet Anxiety Scale, IAS) 和含括館員障礙、情緒障礙、圖書館環境舒適障礙、圖書館知能障礙及設備障礙等五大維度之圖書館焦慮量表 (Library Anxiety Scale, LAS)，探討公共圖書館使用者的網路焦慮情形及其與圖書館焦慮情形之間的關係，及其彼此的互相作用程度，因此需要透過量化研究，剖析使用者之圖書館焦慮情形對圖書館焦慮之影響。由於國內外圖書館焦慮的研究多利用問卷調查法以進行推論，故本研究將使用問卷調查法。圖書館焦慮量表採用 Likert 五點量尺，故本研究的圖書館焦慮問卷將採用 Likert 五點量尺 (1 代表非常不同意，5 代表非常同意)；網路焦慮因原有的量表屬 Likert 四點量尺法，為統一分析方法，且利於彙整及比對，調整該網路焦慮量表為 Likert 五點量尺 (1 代表非常不同意，5 代表非常同意)。根據研究目的，擬將本問卷分成三個部份，分別說明如下。

1. 圖書館焦慮：

本研究以 Bostick 於 1992 年研製的圖書館焦慮量表，並參考鄭靜欣（1996）以台北市立圖書館使用者為對象所做之研究整理為適合公共圖書館使用者之圖書館焦慮量表。Omran（2001）研究指出，Bostick 之圖書館焦慮量表在設備因素中僅有三題項，未能完全顯示出網路之發展與圖書館環境轉變所帶來的影響。故而，本研究依現時數位環境情勢，融入於圖書館焦慮量表中，進行相關研究比對。

為了讓整體問卷題項及內容分配平均，亦達到客觀性，並避免有誘導回答之狀況，問卷提項敘述採正反向互相交錯方式，將正向敘述題（正向敘述或說明焦慮的態度及反應之題目），以及反向敘述題（反向敘述或說明沒有未有焦慮的態度或反應之題目）錯落參差於其全部題項間。計算方式依據 Likert 五點量尺，正向題目依序給予 5 分、4 分、3 分、2 分和 1 分；反向題則採取反向計分，依序給予 1 分、2 分、3 分、4 分和 5 分。最後進行資料分析時，再依各構面逐層彙整，重新組合計算。各構面題項分布如下：

- (1) 館員障礙正向題：3、4、5、6、7、15、23、24；反向題：12、32、3
- (2) 情緒障礙正向題：1、13、22、28、30、40、41、43、46、51、52、53、54、55；反向題：11、18、26、36、42、45
- (3) 環境舒適障礙正向題：無；反向題：14、16、17、19、25、33
- (4) 知能障礙正向題：2、8、9、10、21、31、37；反向題：44
- (5) 設備障礙正向題：20、27、34、35、47、48、49、50；反向題：29、38

進行分析計算時，則將填答者所選填之量表各題項得分加總，分數總和越高者代表所具有的圖書館焦慮有其一定程度，反之則表示使用者的圖書館

焦慮程度未若其他使用者高。

2. 網路焦慮：

文獻顯示關於網路焦慮為研究主題者略少，多以電腦焦慮（Computer Anxiety）為研究範疇，有 Marcoulides（1989）所編製 20 個題項的電腦焦慮量表（Computer Anxiety Scale），測量在不同情境中，個體所知覺的焦慮情形；Kerman 與 Howard（1990）以 65 個題項測量使用者的電腦焦/態度所得之因素，分別為：對電腦的害怕、對電腦所帶來的社會影響而抱持的態度、對擁有電腦的慾望、學習電腦能力及過程中的成就感及對電腦理解認知的態度等五個因素，Reed 與 Palumbo（1987）採用 Spielberger 於 1984 年所發展出的焦慮量表（State Trait Anxiety Inventory, STAI）並套用於電腦焦慮情況中，發展出一份以李克特氏四點量尺為工具的電腦焦慮量表，而 Ealy（1999）利用此份量表，將當中電腦（computer）一字轉換而為網路（internet），並加以測量網路焦慮之程度；國內方面，莊雅茹（1995）從認知、情感及行為三個領域，編製一份含有 23 個題項之電腦焦慮量表，並從其中發現電腦焦慮之二大因素為對電腦的情緒反應和行為及對電腦的理性看法與態度；吳明隆（1997）以小學生為對象，研製一份有 20 道題項的電腦焦慮態度量表，藉以研究小學生的電腦焦慮程度；謝靜慧（2001）則以 141 位國中小教師為研究對象，利用陳麗鈴（1998）所編製 8 個題項之電腦焦慮量表，結合電腦素養、電腦自我效能及電腦因應策略等不同主題量表，了解其相互關係。Chou（2003）為探究高中教師產生網路焦慮之相關因素，編製一參考 Heinssen（1987）之網路焦慮量表，並以 42 個題項為內容，結果指出影響網路焦慮的因素有網路使用情形、硬體設備、操控管理狀況及相關學習課程等四個因素，同時也指出女性教師較男性教師有顯著的網路焦慮，教師學科領域亦然。

本研究因希望了解使用者的網路焦慮程度，而焦慮有區分為情境及特質焦慮

之內涵，故而利用 Ealy 所編製以情境—特質為內容之網路焦慮量表（Internet Anxiety Scale），並將其翻譯為中文，成為本研究測量網路焦慮之研究量表。同時，Ealy 所編製之網路焦慮量表 Cronbach's alpha 值於前測時為 0.94，後測則為 0.96，顯示其具備很高的內部信度，足堪作為研究時之工具。

本研究網路焦慮量表同樣依據圖書館焦慮量表原則，將正向敘述題（正向敘述或說明焦慮的態度及反應之題目），以及反向敘述題（反向敘述或說明沒有未有焦慮的態度或反應之題目）混合分布於各題項間，以達到客觀及妥適性。計算方式依據 Likert 五點量尺，正向題目依序給予 5 分、4 分、3 分、2 分和 1 分；反向題則採取反向計分，依序給予 1 分、2 分、3 分、4 分和 5 分。進行資料分析時，再重新組合計算。

正向題項：1、4-6、8、10、12-15；題數 10 題。

反向題項：2、3、7、9、11；題數 5 題。

3. 基本資料：

因本研究主以公共圖書館使用者為對象，故而參酌鄭靜欣針對台北市圖書館使用者所編製之問卷基本資料部分，針對使用者性別、年齡、居住地、職業、教育程度、圖書館使用頻率及目的、曾使用過圖書館的服務、網路使用目的及時間等相關使用者背景及屬性為基本資料調查內容。

五、研究實施

問卷設計完成後，就問卷內容與指導教授進行討論，針對疑問部分，修訂整理成容易理解，且不會形成誤解而影響研究結果之題項，以避免問題不明確造成研究結果的偏誤。本研究在 2013 年 2 月 14 日至 4 月 27 日進行網路問卷調查，寄送電子郵件至可取得的公共圖書館使用者，並於郵件中載明研究主題、研究目的及網路問卷的網址，請使用者至網站中填寫問卷，問卷採不記名方式，由使用者自

行上網填寫。



六、資料分析

問卷調查截止後，利用統計軟體 SPSS 進行編碼及統計分析。本研究使用的分析方法包含描述性統計、單因子變異數分析、獨立樣本 t 檢定、卡方檢定、信度分析、因素分析、以及迴歸分析。分別敘述如下：

1. 描述性統計：針對回收問卷的個人背景、圖書館使用、網路使用、圖書館焦慮，以及網路焦慮等變項，利用描述統計的百分比、平均數、標準差、次數分配等方式進行分析，藉以瞭解使用者對於圖書館焦慮和網路焦慮之心理感知，以及使用者樣本數的分布情形。
2. 變異數分析：運用平均數差異考驗（獨立樣本 t 檢定）、單因子變異數分析（One-Way ANOVA），分析個人背景與圖書館焦慮及網路焦慮之情形：圖書館及網路使用情形對圖書館焦慮與網路焦慮之反應，藉以瞭解公共圖書館使用者的個人背景變項、圖書館使用情形變項、網路使用情形變項等各因子是否在使用者的圖書館及網路焦慮間存在顯著差異。
3. 相關分析：以使用者之圖書館焦慮及網路焦慮情形為研究變項，透過平均數差異、單因子變異數分析、皮爾森積差相關（Pearson's product-moment）分析探討兩者間的相關情形。
4. 迴歸分析：本研究以圖書館焦慮為依變項，網路焦慮為預測變項，分析探討網路焦慮對於圖書館焦慮的影響及其解釋。

第二節 研究步驟

本研究之研究步驟主要分為四個階段，第一階段為確定研究方向及主題，第二階段為整理相關文獻並建立研究架構，第三階段設計問卷並進行調查，第四階段為資料分析，歸納結果後，提出結論與建議。本研究之研究步驟如圖 3 所示：

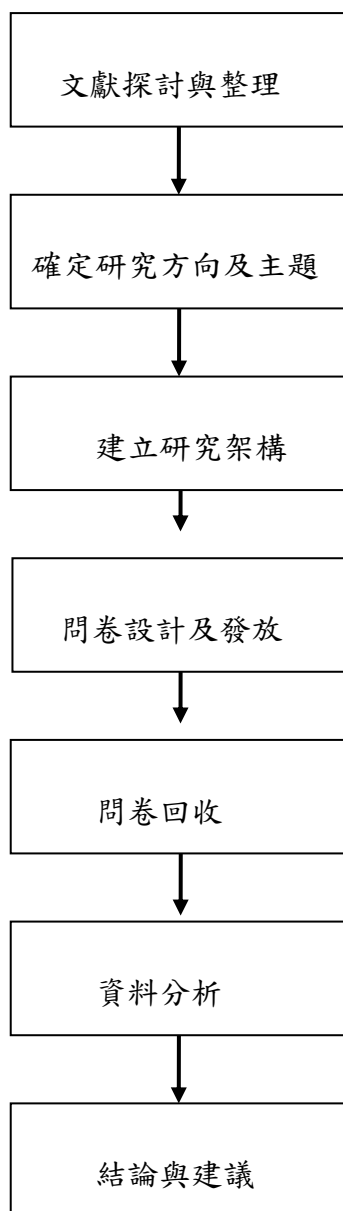


圖 3 研究步驟圖

第四章 結果與討論



本章根據第三章之研究架構，對回收之有效問卷進行統計分析，第一節先將研究樣本彙整，再進行人口統計變數的分析與進行研究問卷之信效度分析；第二節描述公共圖書館使用者的圖書館焦慮情形；第三節進行公共圖書館使用者的個人背景變項與圖書館焦慮情形之分析；第四節描述公共圖書館使用者的網路焦慮情形；第五節進行個人背景變項與圖書館焦慮情形之分析；第六節則說明公共圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮存在關係；第七節則統整分析結果及綜合討論。

第一節 樣本資料分析

一、樣本次數分配

本研究從 2013 年 2 月 14 日至 4 月 27 日，以網路問卷方式進行問卷蒐集；利用 mySurvey 網站 (<http://www.mysurvey.tw/>) 平台建立網路問卷，將網路問卷透過親友、同學、同事間等管道轉寄，並在 PTT BBS 站之問卷、成大、臺南等版，蒐集網路問卷，共計蒐集到 334 份網路問卷。根據樣本資料，並配合研究目的，分析樣本資料如下：

人口統計變項調查使用者的性別、年齡、教育程度、職業及居住地，各項資料詳如表 1。回收問卷中，男性較女性多，有 176 位（佔 52.7%），女性有 158 位（佔 47.3%）。年齡方面，以 19-25 歲最多，共 169 位（佔 50.6%）；其次為 31-40 歲的使用者，有 80 位（佔 24%）；26-30 歲使用者有 69 位（佔 20.7%），居第三位；接著依序為 15-18 歲有 10 位（佔 3%），41-50 歲有 5 位（佔 1.5%），61-65 歲有 1 位（佔 0.3%）。分析以上年齡分佈結果，可能係網路問卷所發放的 BBS 站使用人

口，以青壯年的網路族群為最主要，致19-40 歲使用者為排名前三多。

教育程度的部份，填答者以大學學歷最多，有235位（佔70.4%）；其次為研究所或以上之學歷，有73位（佔21.9%）；接著依序為大專學歷，有23位（佔6.9%），高中（職）學歷受訪者最少，有3位（佔0.9%）。從此分析結果可看出，受訪者的教育程度集中在大學（專）或研究所以上學歷為主。

在職業部份，填答者以學生居多，有165位（佔49.4%）最多。針對165位學生進一步分析，其中以大專院校學生為最多，有144位（佔43.4%），其次是研究生，有17位（佔5.1%）其他則是2位高中職學生（佔0.2%）及2位國中學生（佔0.2%）。由此結果可發現，其與教育程度分析結果相同，受訪者教育程度集中在大學（專）或研究所以上學歷，而以職業屬學生類別的受訪者來看，也是集中於大學（專）生和研究生。其他職業部分，依序為軍公教，有56人（佔16.8%），工商製造業有45 人（佔1.5%），服務業有24人（佔7.2%），資訊業有11人（佔3.3%），自由業和專業人士（律師、會計師、醫師、專業技師等）同樣都有10人（佔3%），金融保險業有6人（佔1.8%），退休人士有（佔1.2%），最後為家庭管理，有3人（佔0.9%），從此職業分佈結果看來，公共圖書館使用者族群，以學生與軍公教者為最多。

居住地部分，以非居住於臺南市之受訪者多於居住於臺南市者，有175位（佔52.4%）。居住臺南市者，以仁德區最多，有31位（佔9.3%）；其次依序為為東區，有23位（佔6.9%）；永康區有22位（佔6.6%）；安南區有12位（佔3.6%）；南區有11位（佔3.3%）；北區有10位（佔3%）；中西區有9位（佔2.7%）；新營區有6位（佔1.8%）；歸仁及善化區同樣有5位（佔1.5%）；安平及新化區也同樣有4位（佔1.2%）。由分析結果看出，除居住於臺南市之填答者外，其他地區之受訪者亦佔相當比例。

表 1 人口統計變項次數分配表

人口統計變項	人數	百分比	人口統計變項	人數	百分比
性別			居住地		
男	176	52.7	臺南市仁德區	31	9.3
女	158	47.3	臺南市東區	23	6.9
年齡			臺南市永康區	22	6.6
15-18 歲	10	3.0	臺南市安南區	12	3.6
19-25 歲	169	50.6	臺南市南區	11	3.3
26-30 歲	69	20.7	臺南市北區	10	3
31-40 歲	80	24.0	臺南市中西區	9	2.7
41-50 歲	5	1.5	臺南市新營區	6	1.8
61-65 歲	1	0.3	臺南市歸仁區	5	1.5
教育程度			臺南市善化區	5	1.5
高中(職)	3	0.9	臺南市新化區	4	1.2
大專	23	6.9	臺南市安平區	4	1.2
大學	235	70.4	臺南市玉井區	2	0.6
研究所或以上	73	21.9	臺南市新市區	2	0.6
職業			臺南市柳營區	2	0.6
大專院校學生	144	43.1	臺南市白河區	2	0.6
軍公教	56	16.8	臺南市安定區	1	0.3
工商製造業	45	13.5	臺南市關廟區	1	0.3
服務業	24	7.2	臺南市龍崎區	1	0.3
研究生	17	5.1	臺南市西港區	1	0.3
資訊業	11	3.3	臺南市佳里區	1	0.3
專業人士	10	3.0	臺南市將軍區	1	0.3
自由業	10	3.0	臺南市麻豆區	1	0.3
金融保險業	6	1.8	臺南市官田區	1	0.3
退休人員	4	1.2	臺南市鹽水區	1	0.3
家庭管理	3	0.9	其他	175	52.4
高中職學生	2	0.6			
國中學生	2	0.6			

註：N = 334

二、圖書館使用頻率與原因

由於本研究以公共圖書館使用者為研究對象，並將屬於公共圖書館範疇之臺南市立圖書館為例，蒐集公共圖書館使用者之利用頻率及很久沒去或從沒去過之原因，資料詳如表 2。

調查結果顯示，使用者利用南市圖頻率的部分，超過 5 成的使用者從沒去過或很久沒去，其中從沒去過的 123 人(佔 36.8%)；很久沒去的有 80 人(佔 24%)；其他依序為每月一次的有 32 人(佔 9.6%)；每半年一次的有 20 人(佔 6%)；每二個月一次的有 17 人(佔 5.1%)；每週一次的有 15 人(佔 4.5%)；每二週一次的有 13 人(佔 3.9%)；每年一次及每週二次的同樣有 11 人(佔 3.3%)；幾乎每天的有 7 人(佔 2.4%)；每週三次以上的為最少，有 5 人(佔 1.5%)。

進一步瞭解受訪者從沒去過或很久沒去南市圖的原因，最多原因為圖書館距離遠或交通不便選項，有 127 人(佔 37.9%)；其次是因較常使用免費電子資源，有 105 人(佔 31.3%)；再者依序為自己買書有 65 人(佔 19.5%)；其他有 58 人(佔 17.5%)，深入探究於其他選項所填列內容則以居住於臺南市之外的使用者為最多回答因素，也顯示了受訪者，現階段以居住於臺南市外之地區者為最多，呼應了前述最多受訪者回答的因距離遠或交通不便，致從沒去過或很久沒去南市圖；生活工作上不需圖書、期刊雜誌或電子資源有 52 人(佔 15.5%)；較常使用免費電子資源有 49 人(佔 14.6%)；不知道圖書館在哪裡有 39 人(佔 11.6%)；圖書館常沒有我喜歡或需要的資料，有 27 人(佔 8.1%)；圖書館環境設施不舒適有 12 人(佔 3.6%)；圖書館人員服務態度不親切，有 10 人(佔 3%)；圖書館出入使用者複雜有 9 人(佔 2.7%)。

表 2 研究樣本使用臺南市公共圖書館之頻率、原因資料

變項	人數	百分比	變項	人數	百分比
利用南市圖頻率			很久沒去或從沒去過原因		
幾乎每天	7	2.1	圖書館距離遠或交通不便	127	37.9
每週三次以上	5	1.5	較常使用免費電子資源	105	31.3
每週二次	11	3.3	自己買書	65	19.5
每週一次	15	4.5	生活工作上不需圖書、期刊	52	15.5
每二週一次	13	3.9	只利用圖書館電子資源	49	14.6
每月一次	32	9.6	不知道圖書館在哪裡	39	11.6
每二個月一次	17	5.1	常沒有我需要的資料	27	8.1
每半年一次	20	6.0	圖書館環境設施不舒適	12	3.6
每年一次	11	3.3	館員服務態度不親切	10	3.0
很久沒去	80	24.0	圖書館出入使用者複雜	9	2.7
從沒去過	123	36.8	其他	58	17.5

註：N = 334

三、平日、假日上網時間

本研究同時針對使用網路情形等使用行為進行調查，以瞭解其是否具有網路焦慮情況為研究目的，詳細資料如表 3。調查結果顯示上網頻率的部分，於平日時間（週一至週五），使用 5 小時以上的有 103 人（佔 30.8%）；2~3 小時的有 77 人（佔 23.1%）；3~4 小時的有 62 人（佔 18.6%）；4~5 小時的有 46 人（佔 13.8%）；1~2 小時的有 41 人（佔 12.3%）；1 小時以內的使用者為最少，僅有 5 人（佔 1.5%）。

而在假日時間（週六、日或連續假期），同樣以使用網路達 5 小時以上的為最多，有 122 人（佔 36.5%）；4~5 小時的有 58 人（佔 17.4%）；3~4 小時的有 55 人（佔 16.5%）；2~3 小時的有 48 人（佔 14.4%）；1~2 小時的有 33 人（佔 9.9%）；1 小時以內的有 15 人（佔 4.5%）。另外，結果也顯示出，網路使用者於假日時間，呈現出有 3 位使用者並沒有上網（佔 0.9%）。

表 3 研究樣本上網頻率及時間資料

變項	人數	百分比	變項	人數	百分比
平日上網			假日上網		
1 小時以內	5	1.5	1 小時以內	15	4.5
1~2 小時	41	12.3	1~2 小時	33	9.9
2~3 小時	77	23.1	2~3 小時	48	14.4
3~4 小時	62	18.6	3~4 小時	55	16.5
4~5 小時	46	13.8	4~5 小時	58	17.4
5 小時以上	103	30.8	5 小時以上	122	36.5
			無	3	0.9

註：N = 334

四、圖書館焦慮信度分析

信度 (Reliability) 是指一個指標可以信賴的程度，也就是重複測量相同事物時，皆可得到相同結果的指標 (Neuman, 1997 / 朱柔若譯, 2000)。在社會科學領域中，經常使用 Cronbach 在 1951 年所創用的 α 係數來測量 Likert 量表的內部一致性。以 α 係數表示量表的內部信度，即 α 係數越高，代表量表的內部一致性越高，量表的信度係數在 0.7 以上為佳，0.6-0.7 間尚可接受 (吳明隆, 2005)。

本研究係採用 Bostick 於 1992 年提出之圖書館焦慮量表，並參考鄭靜欣 (1996) 以台北市立圖書館使用者為對象所做之研究整理為適合公共圖書館使用者之圖書館焦慮量表，加入現今數位環境下所研製。圖書館焦慮量表的 Cronbach's α 值為 0.928，各構面的 α 值介於 0.752 至 0.896 之間，詳細資料如表 4，顯示問卷內部一致性良好。

表 4 圖書館焦慮之信度檢定

構面名稱	Cronbach's α
圖書館焦慮	.928
館員障礙	.896
情緒障礙	.801
環境舒適障礙	.813
知能障礙	.788
設備障礙	.752



五、網路焦慮信效度分析

效度 (Validity) 是指一個測驗所欲測量的心理或行為特質的正確性，或是指衡量測驗是否能夠測到其所要測量的潛在特質程度之統計指標 (黃芳銘, 2007)，建構效度則是指研究的任何發現是否與測量工具所得到的結果相同 (黃芳銘, 2007)，也就是測驗能測出理論的特質或概念的程度。因素分析主要的目的在考驗量表的建構效度，並有效的抽取共同因素，若這些共同因素與理論架構的心理特質接近的話，則可說明此種測量工具或量表具有「建構效度」(吳明隆, 2005)，包含探索性因素分析及驗證性因素分析。探索性因素分析是在沒有任何限制下，抽取出共同的因素；驗證性因素分析則是在已知的結構下，驗證這些因素是否適用於此結構。

本研究將使用探索性因素分析檢驗 Ealy (1999) 所編製以情境—特質為內容之網路焦慮量表 (Internet Anxiety Scale) 的建構效度，將網路焦慮量表的問項加以縮減為幾個較精簡、概念類似且相關性高的變數。主成分分析法是以線性方程式將所有變項合併，計算所有變項共同解釋的變異量，此線性組合稱為主要成分，適用於簡化大量變項為少數的成分，此方法亦為因素分析最常使用的方法(吳明隆, 2005)，因此本研究採用主成分分析法萃取保留共同因素。

網路焦慮之 KMO 與 Bartlett 檢定如表 5。KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 的取樣適當性量數，當 KMO 值越大時，表示變項間的共同因素越多，越適合進行

因素分析，根據 Kaiser (1974) 的觀點，若 KMO 值小於 0.5 時，較不適合做因素分析，本研究的 KMO 值為 .897，表示適合做因素分析。而在 Bartlett 球形檢定的 χ^2 為 2378.509 (P=.000) 達顯著，表示母體相關矩陣間有共同因素存在，適合進行因素分析。

表 5 網路焦慮之 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin	取樣適切性量數	.897
Bartlett 球形檢定	近似卡方分配	2378.509
	自由度	105
	顯著性	.000

將網路焦慮量表進行因素分析後之轉軸後成份矩陣如表 6，由大至小排列該成份矩陣依因素負荷量，並以灰底標註各因素的組成成份。因素負荷量越高，代表該問項在該共同因素的重要性越大 (吳明隆，2005)。為提升問卷效度，通常刪除因素負荷量 (Factor loading) 小於 0.3 者，本研究之因素負荷量皆超過 0.3，故全部予以保留。

本研究網路焦慮量表透過因素分析，萃取出三個構面，經文獻分析，發現可與莊雅茹 (1995) 所闡述的焦慮歷程理論架構相符合。依其針對電腦焦慮所探討的內容，以認知、情感與行為三個領域為主：

1. 認知領域：測量受試者對電腦價值的認定或對電腦客觀的看法。
2. 情感領域：測量受試者對使用電腦的主觀情緒反應。
3. 行為領域：測量受試者因焦慮所產生實際與電腦相關的行為反應。

由於國內研究網路焦慮之文獻及研究較少，多以電腦焦慮為探討主題，從而擴展至網路構面之焦慮情形。本研究之網路焦慮量表，藉由因素分析方法所聚合出的構面亦達三構面，究其內涵，與前揭研究結果所敘述之三個領域—情感、認知、行為等構面相應，為達對應及說明闡釋研究結果，本研究沿用其名稱及原則，

延伸為網路焦慮內涵，並進行網路焦慮各構面之細部分析。

所萃取出的網路焦慮三個構面，就其內容，依序分成情感構面、認知構面，以及行為構面。其中，情感構面有9題，認知構面與行為構面同為3題。分別說明如下：

1. 情感構面：由網路焦慮量表的第1、4-5、8、10、12-15等題項組成，共有9題。
2. 認知構面：由網路焦慮量表的第2-3、11等題項組成，共有3題。
3. 行為構面：由網路焦慮量表的第6、7、9等題項組成，共有3題。

本研究之網路焦慮量表所分析萃取出的三個構面，項目與莊雅茹（1995）的電腦焦慮量表編製原則大致相符。同時，本研究之網路焦慮量表的 Cronbach's α 值為 0.756，顯示問卷內部一致性良好，有充分的穩定性，具備建構效度。

表 6 網路焦慮問卷轉軸後之成分矩陣

構面	成分一	成分二	成分三
情感構面			
4. 使用網路時，我覺得緊張	.834	-.148	.016
14. 當我使用網路時，我感覺不安	.833	-.215	.032
12. 當我使用網路時，我感覺畏懼害怕	.822	-.247	-.012
5. 使用網路時，我害怕犯錯	.801	-.032	.054
1. 當使用網路時，我覺得焦慮	.779	-.116	-.041
8. 當我必須要使用網路時，我覺得焦慮	.764	.014	-.084
15. 對我來說，使用網路是困難的	.753	-.324	.046
13. 當我忙於使用網路時，我感覺不開心	.706	-.138	-.085
10. 當我忙於使用網路時，我感覺糟糕	.563	-.029	-.066
認知構面			
3. 在網路使用方面，我有足夠的知識和操作技巧	-.239	.755	.133
11. 我認為網路很重要	-.269	.677	-.129
2. 當使用網路時，我覺得心神安定	-.119	.666	.095
行為構面			
6. 我只在必要時使用網路	.309	.227	.752
7. 我喜歡在網路上待很久時間	.030	.479	.672
9. 我打算選擇一個與網路有關的工作	.275	.389	.461

第二節 圖書館焦慮情形

本節運用描述統計分析公共圖書館使用者圖書館焦慮，以及探究其在圖書館焦慮各構面的焦慮情況。

一、整體分析

本研究將圖書館焦慮分成館員障礙、情緒障礙、圖書館環境舒適障礙、圖書館知能障礙，以及設備障礙等五個構面。以整體圖書館焦慮情況而言，有 55 題，每題 1~5 分，量表總分平均數為 145.49，每題的得分平均數為 2.65，顯示公共圖書館使用者的圖書館焦慮程度，就 Likert 量表的分數計算，約居於中等範圍。所呈現出的公共圖書館使用者圖書館焦慮情況，說明了使用者間存有程度性的圖書

館焦慮。

五個構面中，館員障礙有 11 題，情緒障礙有 20 題、圖書館環境舒適障礙有 6 題、圖書館知能障礙有 8 題，以及設備障礙有 10 題。由表 7 可知，各構面單題項的得分，以設備障礙最高 (M=2.82)；依序是情緒障礙 (M=2.68)；館員障礙 (M=2.55)；圖書館知能障礙 (M=2.64)；圖書館環境舒適障礙 (M=2.24)，也說明了公共圖書館使用者在圖書館焦慮各構面的焦慮情形具備一定程度的表徵現象。

圖書館焦慮量表各題項得分平均數介於 2.24 至 2.82，詳細資料如表 8。較之中間值 3，有 7 題平均數大於 3，此處進一步分析得分較高的前五個題項。

平均數最高的題項是第 1 題「我認為不知道如何使用圖書館是很窘的事」，平均數是 3.6，顯示公共圖書館使用者在不知道如何利用圖書館時，最容易產生焦慮，而此題項屬於情緒障礙。此題項也反應出是否會運用圖書館及能否妥善利用，最有可能是公共圖書館使用者圖書館時的主要焦慮來源。

其次為第 40 題「當我找到的資料量超過我所預期時，我會擔心需花很多時間整理或過濾不需要的資料」，平均數是 3.49，顯示公共圖書館使用者面對過多資料時，焦慮容易發生。再其次是第 41 題「當我找到的資料比我原先預期還少時，我會感到不安」，平均數 3.42，顯示出公共圖書館使用者找不到資料時，容易感到焦慮。當面對過多的資料及訊息，而使用者不知如何篩選過濾，或資料和預期的有所落差時，形成的焦慮感知狀況，衍生了圖書館焦慮，而此兩題皆屬於情緒障礙。

再續為第 50 題「圖書館的閱覽座位間隔太密，沒有安全感」，平均數 3.36，顯示出圖書館提供的座位，若和鄰近使用者間的距離過近，容易讓使用者產生焦慮情形。這也說明了圖書館可針對此一題項所呈現的結果，納入於整體館舍設計考量範疇，賦與使用者使用空間更大的利用範圍，藉以降低使用者的圖書館焦

慮，也提高使用來館利用圖書館設備之機率。

接著是第 49 題「圖書館的電腦配備等級太慢，我很不習慣」，平均數 3.29，顯示圖書館的設備新舊與否，影響了使用者的焦慮情形。公共圖書館肩負提供社會教育之責任，代表了公共圖書館歸屬於大眾之資產，設備的良窳關係著使用者利用之意願，也應是公部門應隨時觀測之要項，方能妥善分配政府部門經費於公眾使用者上，善盡公共圖書館之責人。而前此兩題皆屬於「設備障礙」。

表 7 圖書館焦慮各構面與單題之描述統計

圖書館焦慮情形	題數	構面 平均數	標準差	平均數/題數
整體圖書館焦慮	55	29.10	22.44	2.65
設備障礙	10	28.19	5.27	2.82
情緒障礙	20	53.68	8.27	2.68
圖書館知能障礙	8	21.10	4.78	2.64
館員障礙	11	28.07	6.77	2.55
圖書館環境舒適障礙	6	13.42	3.53	2.24

註：N = 334

表 8 圖書館焦慮量表得分之描述統計

題項	平均數	標準差	排序
館員障礙			
24.大多數的館員並不關心讀者。	2.90	.918	
15.當我問館員問題時，我感覺好像打擾到了他們。	2.76	.999	
3. 館員有著很難接近的感覺。	2.69	.954	
6. 館員常沒空協助我解決問題。	2.54	.905	
7. 館員總無法協助我，因他們都在忙著其他事。	2.54	.932	
5. 當我需要幫忙時，館員常無法及時協助。	2.53	.886	
12.當我在架上找不到書時，館員會協助我。	2.50	.848	
39.我相信館員能迅速有效地幫我解決問題。	2.49	.758	
4. 館員對解決我的疑惑並無幫助。	2.46	.928	
32.當我詢問館員問題時，館員常不注意聽我說什麼。	2.37	.806	
23.館員對我找資料而言是有幫助的。	2.29	.699	

表 8 圖書館焦慮量表得分之描述統計(續)



情緒障礙

1. 我認為不知道如何使用圖書館是很窘的事。	3.60	1.014	1
40.當我找到的資料量超過我所預期時，我會擔心需 花很多時間整理或過濾不需要的資料。	3.49	.926	2
41.當我找到的資料比我原先預期還少時，我會感到 不安。	3.42	.896	3
42.我覺得只要有資料就好了，我不會擔心所找的資 料過多或過少。	3.19	.934	
22.我會擔心在圖書館內遇到小偷或壞人。	3.10	1.067	
28.我不清楚圖書館處理書籍逾期的相關規定。	2.84	.943	
43.我常認為我不能夠清楚的向館員表達我所要找的 資料是什麼。	2.68	.867	
51.我會因為很少使用圖書館而變得很緊張。	2.64	.982	
30.對於圖書館的借閱規則，我總是弄不清楚。	2.61	.922	
46.我認為圖書館的藏書越多，越難找到我需要的資 料。	2.57	.955	
52.我在圖書館中有一種被淹沒的感覺。	2.50	.919	
53.我會因為擔心自己的圖書館知識比人差，而影響 到使用圖書館的意願。	2.49	.964	
13.當我需要幫助時，常會求助無門。	2.48	.841	
54.我會因為擔心自己的能力不如人，而在圖書館中 感到不自在。	2.39	.913	
36.我有信心利用圖書館電腦，查詢到我要的資料。	2.36	.776	
18.如果我不懂得如何操作圖書館設備機器，我總可 以詢問館員。	2.34	.825	
55.我有問題不敢詢問館員，因為擔心他們認為我差 勁。	2.32	.934	
45.我認為圖書館的藏書多，會增加我找到資料的自 信。	2.27	.778	
11.我享受學習圖書館的新事物。	2.24	.796	
26.我想學習如何在圖書館內，找到自己所需資料。	2.17	.781	

圖書館環境舒適障礙

16.我覺得在圖書館裡，很有安全感。	2.47	.815	
33.我覺得圖書館設備符合公共安全規定。	2.35	.714	
14.我認為利用圖書館時很自在。	2.25	.829	
17.我覺得在圖書館裡很舒適。	2.22	.827	
19.圖書館是研讀念書的好環境。	2.08	.845	
25.我覺得圖書館對於社區生活而言，扮演重要角色。	2.04	.869	

表 8 圖書館焦慮量表得分之描述統計(續)

圖書館知能障礙			
21.圖書館有我需要的書，但我總是找不到資料。	2.96	.903	
44.相較我其他同事、同學或朋友，我認為我在圖書館的電腦能力比較強。	2.71	.864	
31.我不知道圖書館中有什麼資源。	2.70	.903	
8. 我不太確定該怎麼開始找資料。	2.62	.978	
9. 我不大了解找到資料的正確途徑是什麼。	2.59	.938	
10.我不知道當我需要的書不在架上時，下一步該怎麼做。	2.57	1.045	
37.當館員告訴我分類/索書號時，我仍不知道如何找到我要的書。	2.55	.918	
2. 我不知道在圖書館中可以向哪些館員請求協助。	2.40	.965	
設備障礙			
50.圖書館的閱覽座位間隔太密，沒有安全感。	3.36	1.033	4
35.我在圖書館內，總是找不到座位。	3.15	1.024	
27.圖書館影印機或電腦設施常故障。	2.84	.903	
48.圖書館的廁所很髒，讓我用起來很不自在。	2.80	1.089	
20.圖書館總是沒有我需要的書。	2.76	.946	
34.圖書館的借閱規則讓我覺得不方便。	2.62	.840	
47.圖書館的廁所不夠，讓我很緊張。	2.53	.985	
29.圖書館中的電腦查詢系統有清楚的使用方式和說明。	2.49	.804	
38.圖書館各式標示能有效的提供方向導引。	2.36	.776	
49.圖書館的電腦配備等級太慢，我很不習慣。	3.29	1.023	5

N = 334

再就圖書館焦慮的館員障礙、情緒障礙、圖書館環境舒適障礙、圖書館知能障礙，以及設備障礙等五個構面，根據五點式量表進行次數分配分析。

(一) 館員障礙

館員障礙構面共有 11 題，各題項得分平均數在 2.29 至 2.9 之間，詳細資料如表 9。平均數最高的題項是第 24 題「大多數的館員並不關心讀者」(M=2.9)，有 112 人，約 33.5%的使用者屬於同意或非常同意。接著為第 15 題「當我問館員問題時，我感覺好像打擾到了他們」(M=2.76)，有 141 人，約 42.1%的使用者勾選同意或非常同意。平均數最低的則是第 23 題「館員對我找資料而言是有幫

助的」(M=2.29)，有 13 人，約 3.9%的使用者勾選不同意或非常不同意。由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者在館員障礙構面的平均焦慮程度屬於五點量表的中等程度。



表 9 館員障礙各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
3.	30	9.0	116	34.6	128	38.2	47	14.0	13	3.9	2.69
4.	36	10.7	167	49.9	83	24.9	39	11.6	9	2.7	2.46
5.	24	7.2	164	49.0	101	30.1	35	10.4	10	3.0	2.53
6.	25	7.5	166	49.6	89	26.6	46	13.7	8	2.4	2.54
7.	30	9.0	158	47.2	91	27.2	46	13.7	9	2.7	2.54
12.	28	8.4	154	46.0	116	34.6	29	8.7	7	2.1	2.50
15.	31	9.3	110	32.8	112	33.4	69	20.6	12	3.6	2.76
23.	32	9.6	187	56.0	102	30.4	12	3.6	1	0.3	2.29
24.	15	4.5	97	29.0	146	43.6	59	17.6	17	5.1	2.90
32.	32	9.6	177	52.8	98	29.3	22	6.6	6	1.5	2.37
39.	24	7.2	149	44.6	141	42.1	15	4.5	5	1.5	2.49

N=334

(二) 情緒障礙

情緒障礙構面共包含 20 題，各題項得分平均數介於 2.17 至 3.6 之間，詳細資料如表 10。平均數最高的題項是第 1 題「我認為不知道如何使用圖書館是很窘的事」(M=3.6)，有 47 人，約 14.1%的使用者屬於同意或非常同意。接續為第 40 題「當我找到的資料量超過我所預期時，我會擔心需花很多時間整理或過濾不需要的資料」(M=3.49)，有 41 人，約 12.3%的使用者勾選同意或非常同意。此兩題焦慮程度屬中度範疇。平均數最低的則是第 26 題「我想學習如何在圖書館內，找到自己所需資料」(M=2.17)，有 10 人，約 3%的使用者勾選不同意或非常不同意。由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者在情緒障礙構面的平均焦慮程度屬於五點量表的中等程度。

表 10 情緒障礙各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
1.	14	4.2	33	9.9	82	24.5	149	44.5	56	16.7	3.60
11.	51	15.2	171	51.0	98	29.3	9	2.7	5	1.5	2.24
13.	25	7.5	170	50.7	96	28.7	39	11.6	4	1.2	2.48
18.	43	12.8	165	49.3	101	30.1	21	6.3	4	1.2	2.34
22.	24	7.2	74	22.1	11	3.1	96	28.7	29	8.7	3.10
26.	62	18.5	166	49.6	96	28.7	7	2.1	3	0.9	2.17
28.	22	6.6	104	31.0	125	37.3	73	21.8	10	3.0	2.84
30.	26	7.8	144	43.0	106	31.6	49	14.6	9	2.7	2.61
36.	34	10.1	172	51.3	106	31.6	19	5.7	3	0.9	2.36
40.	8	2.4	33	9.9	123	36.7	126	37.6	44	13.1	3.49
41.	6	1.8	49	14.6	105	31.3	148	44.2	26	7.8	3.42
42.	10	3.0	69	20.6	125	37.3	109	32.6	21	6.3	3.19
43.	32	6.3	128	38.2	125	37.3	56	16.7	4	1.2	2.68
45.	47	14.0	168	50.1	104	31.0	12	3.6	3	0.9	2.27
46.	31	9.3	149	44.5	100	29.9	41	12.2	13	3.9	2.57
51.	39	11.6	116	34.6	114	34.0	56	16.7	9	2.7	2.64
52.	40	11.9	137	40.9	114	34.0	35	10.4	8	2.4	2.50
53.	40	11.9	155	46.3	86	25.7	43	12.8	10	3.0	2.49
54.	42	12.5	169	50.4	80	23.9	36	10.7	7	2.1	2.39
55.	54	16.1	166	49.6	77	23.0	28	8.4	9	2.7	2.32

N = 334

(三) 圖書館環境舒適障礙

圖書館環境舒適障礙構面有 6 題，各題項得分平均數介於 2.04 至 2.47 之間，詳細資料如表 11。相較於中間值 3，並未有平均數大於 3 之題項，顯示出公共圖書館使用者對圖書館的環境舒適感受度呈現正面的態度。當中平均數最高的題項是第 16 題「我覺得在圖書館裡，很有安全感」(M=2.47)，有 171 人，約 51% 的使用者屬於同意或非常同意，為中度焦慮。平均數最低的則是第 26 題「我覺得圖書館對於社區生活而言，扮演重要角色」(M=2.04)，有 15 人，約 4.5% 的使用者勾選不同意或非常不同意。由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者在圖書館環境舒適障礙構面的平均焦慮程度屬於五點量表的中等程度。

表 11 圖書館環境舒適各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
14.	50	14.9	177	52.8	86	25.7	15	4.5	6	1.8	2.25
16.	35	10.4	136	40.6	139	41.5	19	5.7	5	1.5	2.47
17.	56	16.7	171	51.0	90	26.9	11	3.3	6	1.8	2.22
19.	78	23.3	173	51.6	65	19.4	13	3.9	5	1.5	2.08
25.	98	29.3	142	42.4	79	23.6	12	3.6	3	0.9	2.04
33.	31	9.3	170	50.7	121	36.1	10	3.0	2	0.6	2.35

N = 334

(四) 圖書館知能障礙

圖書館知能障礙構面有 20 題，各題項得分平均數介於 2.27 至 2.96 之間，詳細資料如表 12。平均數最高的題項是第 21 題「圖書館有我需要的書，但我總是找不到資料」(M=2.96)，有 103 人，約 30.8% 的使用者勾選同意或非常同意，說明了使用者雖然都知道圖書館擁有眾多館藏資源，但因著自身不清楚使用方式，或不知如何詢問館員等，而形成了圖書館焦慮，也降低了圖書館資源被利用之可能性。其次為第 8 題「我不知道圖書館中有什麼資源」(M=2.7)，有 154 人，約 46% 的使用者屬於同意或非常同意，接近五成的使用者不清楚圖書館之資源，也說明了圖書館資源多數時間係可能處於未被利用之狀態。

平均數最低的則是第 44 題「相較我其他同事、同學或朋友，我認為我在圖書館的電腦能力比較強」(M=2.27)，有 46 人，約 13.8% 的使用者勾選不同意或非常不同意。由此可知，多數的使用者對於利用圖書館資源，仍存在著相當程度的不確定性，亦未知從何使用起。綜觀得分結果，可由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者在圖書館知能障礙構面的平均焦慮程度屬於五點量表的中等程度。

表 12 圖書館知能障礙各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
2.	52	15.5	154	46.0	77	23.0	45	13.4	6	1.8	2.40
8.	30	9.0	146	43.6	88	26.3	60	17.9	10	3.0	2.62
9.	27	8.1	153	45.7	95	28.4	49	14.6	10	3.0	2.59
10.	41	12.2	145	43.3	82	24.5	49	14.6	17	5.1	2.57
21.	11	3.3	92	27.5	149	44.5	64	19.1	18	5.4	2.96
31.	18	5.4	136	40.6	117	34.9	53	15.8	10	3.0	2.70
37.	31	9.3	147	43.9	104	31.0	44	13.1	8	2.4	2.55
44.	32	9.6	85	25.4	171	51.0	40	12.0	6	1.8	2.27

N = 334

(五) 圖書館設備障礙

圖書館設備障礙構面包含有 10 題，各題項得分平均數介於 2.36 至 3.36 之間，相較於中間值 3，有 3 題平均數大於 3，顯示出公共圖書館使用者對圖書館的設備障礙的焦慮感受度較高，平均焦慮程度屬中度偏高程度。由表 13 可知，其中，平均數最高的題項是第 50 題「圖書館的閱覽座位間隔太密，沒有安全感」(M=3.36)，有 69 人，約 20.6% 的使用者圈選同意或非常同意。其次是第 49 題「圖書館的電腦配備等級太慢，我很不習慣」(M=3.29)，有 76 人，約 22.7% 的使用者勾選同意或非常同意。第 35 題「我在圖書館內，總是找不到座位」(M=3.15)，有 84 人，約 25.1% 的使用者屬於同意或非常同意。此三題可屬中度偏高之焦慮程度。平均數最低的則是第 29 題「圖書館中的電腦查詢系統有清楚的使用方式和說明」(M=2.49)，有 33 人，約 9.9% 的使用者屬於不同意或非常不同意。由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者在圖書館設備障礙構面的平均焦慮程度較其他構面，稍有偏高，也顯示出公共圖書館的設備狀況，與使用者的圖書館焦慮來源，有著相當程度的關聯性。

表 13 圖書館設備障礙各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
20.	22	6.6	116	34.6	131	39.1	49	14.6	16	4.8	2.76
27.	18	5.4	101	30.1	144	43.0	59	17.6	12	3.6	2.84
29.	29	8.7	149	44.5	123	36.7	31	9.3	2	0.6	2.49
34.	17	5.1	146	43.6	128	38.2	34	10.1	9	2.7	2.62
35.	18	5.4	66	19.7	130	38.8	87	26.0	33	9.9	3.15
38.	32	9.6	177	52.8	103	30.7	18	5.4	4	1.2	2.36
47.	42	12.5	141	42.1	95	28.4	45	13.4	11	3.3	2.53
48.	33	9.9	112	33.4	103	30.7	60	17.9	26	7.8	2.80
49.	13	3.9	63	18.8	111	33.1	109	32.5	38	11.3	3.29
50.	12	3.6	57	17.0	109	32.5	110	32.8	46	13.7	3.36

N = 334

第三節 個人背景變項對圖書館焦慮的影響

本節利用獨立樣本 t 檢定，以及單因子變異數分析來探討公共圖書館的使用者個人背景變項與圖書館焦慮間的關係。

一、性別

以獨立樣本 t 檢定分析公共圖書館使用者的性別與圖書館焦慮間的關係，雖然男性在整體的圖書館焦慮程度 (M=145.6)，較女性 (M=143.19) 稍高，詳細資料如表 14。但就不同性別的使用者而言，當中並沒有存在顯著差異 ($p < .05$) ($t=0.950$, $p=0.343$)。

進一步分析性別與圖書館焦慮各構面間的關係，在情緒障礙構面，有顯著差異 ($t=1.969$, $p=0.049$)，呈現出了男性在情緒障礙構面的認知感受，較女性明顯。深入探究情緒障礙層面題項內容，可以發現男性使用者對於自身的認知及心理感受，較之女性，或有著更希望自己能達到的自我效能反應，因而有著更明顯的差異。



表 14 不同性別在圖書館焦慮之 t 檢定摘要表

構面	平均數		標準差		t 值	顯著性	比較
	男性	女性	男性	女性			
館員障礙	28.10	28.03	6.84	6.71	.087	.930	
情緒障礙	54.52	52.75	8.75	7.62	1.969	.049*	男>女
圖書館環境舒適障礙	13.61	13.20	3.98	2.94	-1.097	.274	
圖書館知能障礙	21.31	20.87	4.78	4.78	.828	.409	
設備障礙	28.06	28.34	5.36	5.18	-.472	.637	
圖書館焦慮	145.60	143.19	24.29	21.75	.950	.343	

* $p < .05$.

二、年齡

以單因子變異數分析公共圖書館使用者的年齡和圖書館焦慮間的相關性，就整體圖書館焦慮而言，平均數依序是 26-30 歲(M=145.06)、19-25 歲(M=144.7)、31-40 歲(M=144.55)、15-18 歲(M=143.30)、41 歲以上(M=131.33)，但未達顯著差異水準 ($p < .05$) ($F=0.503$, $p=0.733$)，詳細資料如表 15，表示不同年齡的公共圖書館使用者，並沒有存在顯著的圖書館焦慮情形，故而不須事後比較。

深入探討不同年齡的使用者在圖書館焦慮各構面的差異情形發現，亦皆無顯著差異 ($p < .05$)。此部分可能由於此次問卷填答者之前三多族群介於 19-40 歲，有其集群聚合效果，加上此些世代的圖書館使用情形，有其類屬相關性，故而在在年齡變項對於圖書館焦慮各構面的反應情況，並未存在明顯差異 ($p < .05$)。



表 15 不同年齡在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
館員障礙	15-18 歲	26.70	4.62	.575	.681
	19-25 歲	28.23	6.16		
	26-30 歲	28.33	7.56		
	31-40 歲	27.93	7.40		
	41 歲以上	24.50	8.92		
情緒障礙	15-18 歲	53.70	9.93	1.200	.311
	19-25 歲	54.09	8.02		
	26-30 歲	53.94	8.46		
	31-40 歲	53.10	8.28		
	41 歲以上	47.00	9.63		
圖書館環境舒適障礙	15-18 歲	14.10	5.47	.589	.671
	19-25 歲	13.33	3.57		
	26-30 歲	13.88	3.04		
	31-40 歲	13.16	3.60		
	41 歲以上	12.67	3.27		
圖書館知能障礙	15-18 歲	20.90	5.32	1.119	.348
	19-25 歲	21.36	4.57		
	26-30 歲	20.16	4.68		
	31-40 歲	21.51	5.10		
	41 歲以上	19.50	6.22		
設備障礙	15-18 歲	27.90	5.55	.899	.465
	19-25 歲	27.69	5.34		
	26-30 歲	28.74	5.39		
	31-40 歲	28.85	5.02		
	41 歲以上	27.67	4.59		
圖書館焦慮	15-18 歲	143.30	24.10	.503	.733
	19-25 歲	144.70	22.09		
	26-30 歲	145.06	24.41		
	31-40 歲	144.55	23.90		
	41 歲以上	131.33	28.27		

三、學歷

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者的學歷與圖書館焦慮間的關係，詳細資料如表 16。以整體圖書館焦慮而言，平均數依序是大專 (M=145.91)、

研究所以上 (M=143.30)、大學 (M=144.67)、高中職 (M=145)，並未達顯著差異水準 ($p < .05$) ($F=0.098$, $p=0.961$)，呈現出不同學歷的公共圖書館使用者，並未存在顯著的差異，故不需進行事後比較。而在各學歷程度族群中的平均數差異，亦皆屬微幅差異 (M=145.91；M=143.30)；M=144.67；M=145)，顯示出了學歷對於圖書館焦慮的反應，未有顯著性差異。

深入探究不同學歷的公共圖書館使用者在圖書館焦慮各構面的顯著差異情形發現，不同學歷的公共圖書館使用者在館員障礙 ($F=0.045$, $p=0.987$)、情緒障礙 ($F=0.855$, $p=0.465$)、圖書館環境舒適障礙 ($F=0.227$, $p=0.878$)、圖書館知能障礙 ($F=0.884$, $p=0.450$)、設備障礙 ($F=1.582$, $p=0.194$) 等五個構面皆無顯著差異 ($p < .05$)。

學歷部分沒有明顯差異可能係問卷填答者之學歷程度多為大專院校學生，除了因此份問卷係透過網路平台發放外，利用網路之族群亦多以青壯年之使用者為主，其學歷多為大專院校以上，顯示了國內現階段教育之普及，也反應出了公共圖書館使用者群的教育程度分布概況。



表 16 不同學歷在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
館員障礙	高中職	27.00	6.56	.045	.987
	大專	28.39	7.04		
	大學	28.03	6.21		
	研究所以上	28.11	8.39		
情緒障礙	高中職	55.67	12.10	.855	.465
	大專	54.00	6.73		
	大學	54.04	8.36		
	研究所以上	52.34	8.29		
圖書館環境舒適障礙	高中職	15.00	2.65	.227	.878
	大專	13.43	3.51		
	大學	13.43	3.50		
	研究所以上	13.30	3.69		
圖書館知能障礙	高中職	19.67	4.04	.884	.450
	大專	20.83	4.38		
	大學	21.37	4.66		
	研究所以上	20.40	5.28		
設備障礙	高中職	27.67	4.93	1.582	.194
	大專	29.26	5.50		
	大學	27.80	5.22		
	研究所以上	29.15	5.30		
圖書館焦慮	高中職	145.00	28.00	.098	.961
	大專	145.91	20.47		
	大學	144.67	22.34		
	研究所以上	143.30	26.40		

四、職業

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者的職業與圖書館焦慮間的關係，詳細資料如表 17。以整體圖書館焦慮而言，並未達顯著差異水準 ($p < .05$) ($F=1.078, p=0.359$)，呈現出對於不同職業的公共圖書館使用者之圖書館焦慮情形，並未存在顯著的差異。

深入探究不同職業的公共圖書館使用者在圖書館焦慮各構面的顯著差異情形發現，館員障礙 (F=1.551, p=0.201)、情緒障礙 (F=.688, p=0.560)、環境障礙 (F=.241, p=0.868)、知能障礙 (F=1.156, p=0.327) 與設備障礙 (F=1.908, p=0.128)，五個構面均未達顯著差異 ($p < .05$)。

表 17 不同職業在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
館員障礙	服務業	27.94	7.13	1.551	.201
	家管、退休人員	34.20	7.63		
	學生	28.09	6.44		
	其他	26.60	5.15		
情緒障礙	服務業	53.27	8.52	.688	.560
	家管、退休人員	57.80	5.72		
	學生	54.02	8.19		
	其他	52.60	6.50		
圖書館環境舒適障礙	服務業	13.33	3.30	.241	.868
	家管、退休人員	14.60	4.51		
	學生	13.47	3.78		
	其他	13.20	2.35		
圖書館知能障礙	服務業	21.01	4.93	1.156	.327
	家管、退休人員	25.00	1.87		
	學生	21.10	4.74		
	其他	20.70	3.37		
設備障礙	服務業	28.79	5.27	1.908	.128
	家管、退休人員	30.8	3.11		
	學生	27.55	5.34		
	其他	28.1	3.73		
圖書館焦慮	服務業	144.33	24.02	1.078	.359
	家管、退休人員	162.40	19.45		
	學生	144.23	22.59		
	其他	141.20	17.09		

五、使用頻率

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者，其使用圖書館頻率與圖書館焦慮間的關係，詳細資料如表 18，共分為四組，依序是重度使用者（每週 1~4 次）、

中度使用者（每月 1~4 次）、輕度使用者（每半年 1~4 次）以及沒有使用過圖書館（每年 1 次或沒有）。就各族群分類，對於整體圖書館焦慮而言，達顯著差異水準（ $p < .05$ ）（ $F=2.756$ ， $p=0.042$ ），呈現出不同公共圖書館使用者的圖書館使用頻率，對於圖書館焦慮情形，存在著顯著的差異，此部分說明了利用圖書館的次數及對於圖書館的熟悉程度，和圖書館焦慮間有著關聯性。

再進一步進行各構面的事後檢定，發現輕度使用者的圖書館焦慮會高於重度使用者，顯示了較少利用圖書館資源或到館的使用者，有可能因其對於圖書館資源的不熟悉，而容易形成圖書館焦慮。相較之下，較常利用圖書館或到館的使用者，有可能因其較熟悉圖書館各項資源或配置，延緩或降低了使用者產生圖書館焦慮之狀況。

而再次探究分析不同使用頻率的公共圖書館使用者，對於圖書館焦慮各構面的顯著差異情形發現，除了圖書館環境舒適障礙（ $F=3.993$ ， $p=0.008$ ）與知能障礙（ $F=3.260$ ， $p=0.022$ ）間存在有顯著差異外，其餘的館員、情緒，以及設備障礙等構面皆未達顯著差異水準（ $p < .05$ ）。由結果可說明圖書館環境舒適與否，與使用者到館次數、頻率，以及使用者停留之時間有著相關性；使用者是否具備圖書館利用之知識，與圖書館焦慮間亦存有關聯性。

同時，根據事後比較結果發現，圖書館利用頻率中，歸為輕度使用者，其環境舒適障礙與知能障礙程度，高於重度使用者與中度使用者。此部分顯示了半年內較少利用公共圖書館的使用者，對於圖書館的環境舒適及知識技能，較易有所反應，也影響了其圖書館焦慮之產生。

表 18 不同使用頻率在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性	比較
館員障礙	重度使用者	25.83	7.51	2.378	.070	
	中度使用者	27.04	7.30			
	輕度使用者	29.22	6.18			
	沒有去過圖書館	27.67	6.86			
情緒障礙	重度使用者	51.58	10.41	.900	.441	
	中度使用者	52.87	8.08			
	輕度使用者	54.48	7.97			
	沒有去過圖書館	53.52	8.48			
環境舒適障礙	重度使用者	12.33	3.45	3.993	.008**	輕度>中度
	中度使用者	12.61	3.24			
	輕度使用者	14.20	3.56			
	沒有去過圖書館	13.18	3.54			
知能障礙	重度使用者	18.08	6.10	3.260	.022*	輕度>重度
	中度使用者	20.65	4.11			
	輕度使用者	21.91	4.44			
	沒有去過圖書館	20.81	5.19			
設備障礙	重度使用者	26.42	6.72	1.479	.220	
	中度使用者	28.41	5.11			
	輕度使用者	28.77	4.80			
	沒有去過圖書館	27.63	5.63			
圖書館焦慮	重度使用者	134.25	31.10	2.756	.042*	輕度>重度
	中度使用者	141.58	22.10			
	輕度使用者	148.59	21.50			
	沒有去過圖書館	142.82	23.97			

* $p < .05$; ** $p < .01$.

六、平日使用網路時間

本研究透過調查公共圖書館使用者上網時間，瞭解其與圖書館焦慮間之關係。同時，因公共圖書館使用者含括學生、在職人士、退休人員等多元屬性，本研問卷於調查網路使用時間及頻率部分，分有平日（星期一至五）及假日（星期六、日）的兩種時間區段，結果並以單因子變異數方式進行資料分析。

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者，其平日使用網路時間與圖書館焦慮間的關係，共分成四組，分別有使用網路 1 小時以內、1~3 小時、3~5 小時以及 5 小時以上，詳細資料如表 19。結果顯示，就公共圖書館使用者的平日使用網路時間，對於整體圖書館焦慮而言，並未達顯著差異水準 ($p < .05$)

($F=0.717$, $p=0.542$)，說明了公共圖書館使用者，平日的星期一至五之使用網路時間，所呈現出的圖書館焦慮情形，並無顯著差異存在。

深入分析公共圖書館使用者平日使用網路時間的長短在圖書館焦慮各構面的顯著差異情形發現，館員障礙 ($F=0.650$, $p=0.583$)、情緒障礙 ($F=0.559$, $p=0.642$)、圖書館環境舒適障礙 ($F=1.287$, $p=0.279$)、圖書館知能障礙 ($F=1.353$, $p=0.257$)、設備障礙 ($F=0.717$, $p=0.542$) 均無顯著差異。此部分可顯示出公共圖書館使用者的平日使用網路時間，對於圖書館焦慮來說，無論於整體或分層之各構面，皆未達明顯差異情形。

表 19 平日使用網路時間在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
館員障礙	1 小時以內	30.60	10.11	.650	.583
	1~3 小時	27.95	6.61		
	3~5 小時	28.57	5.86		
	5 小時以上	27.54	7.66		
情緒障礙	1 小時以內	55.00	6.12	.559	.642
	1~3 小時	53.56	8.51		
	3~5 小時	54.41	7.55		
	5 小時以上	53.00	8.82		
圖書館環境舒適障礙	1 小時以內	16.00	5.96	1.287	.279
	1~3 小時	13.34	3.03		
	3~5 小時	13.65	3.60		
	5 小時以上	13.14	3.83		
知能障礙	1 小時以內	20.00	3.81	.420	.739
	1~3 小時	20.83	4.48		
	3~5 小時	21.46	4.48		
	5 小時以上	21.09	5.43		
設備障礙	1 小時以內	29.40	2.19	1.353	.257
	1~3 小時	27.42	5.57		
	3~5 小時	28.68	4.51		
	5 小時以上	28.50	5.70		
圖書館焦慮	1 小時以內	151.00	15.81	.717	.542
	1~3 小時	143.10	23.58		
	3~5 小時	146.77	19.99		
	5 小時以上	143.27	25.82		

七、假日使用網路時間

本研究除了調查公共圖書館使用者之平日（星期一至五）網路使用時間，亦透過假日區段（星期六、日）題項之設計，瞭解假日使用網路時間所可能呈現的圖書館焦慮情形。

透過單因子變異數分析探討公共圖書館使用者假日使用網路時間與圖書館焦慮間的關係，其詳細資料則如表 20。就使用者之假日使用網路時間對於整體

圖書館焦慮而言，並未達顯著差異水準 ($p < .05$) ($F=0.502$, $p=0.807$)，呈現出公共圖書館使用者的假日使用網路時間，對於圖書館焦慮而言，並無存在顯著差異。

再次深入探討公共圖書館使用者假日使用網路時間的長短在圖書館焦慮各構面的顯著差異情形發現，無論是在館員障礙 ($F=0.669$, $p=0.571$)、情緒障礙 ($F=0.509$, $p=0.676$)、圖書館環境舒適障礙 ($F=2.326$, $p=0.075$)、圖書館知能障礙 ($F=.862$, $p=0.461$)、設備障礙 ($F=0.265$, $p=0.851$) 等各構面，均未有顯著差異，也說明了平日、假日之網路使用時間及其長短，對於圖書館焦慮，並未有明顯之差異。

表 20 假日使用網路時間在圖書館焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
館員障礙	1 小時以內	26.93	5.19	.669	.571
	1~3 小時	28.93	7.62		
	3~5 小時	27.93	5.58		
	5 小時以上	27.77	7.33		
情緒障礙	1 小時以內	51.27	6.40	.509	.676
	1~3 小時	54.02	9.04		
	3~5 小時	53.53	7.22		
	5 小時以上	53.89	8.85		
環境舒適障礙	1 小時以內	12.93	4.11	2.326	.075
	1~3 小時	13.20	3.20		
	3~5 小時	14.12	3.19		
	5 小時以上	12.98	3.88		
知能障礙	1 小時以內	19.73	4.64	.862	.461
	1~3 小時	21.65	5.05		
	3~5 小時	20.87	4.13		
	5 小時以上	21.12	5.14		
設備障礙	1 小時以內	28.67	6.15	.265	.851
	1~3 小時	28.42	5.44		
	3~5 小時	27.85	4.55		
	5 小時以上	28.30	5.69		

	1 小時以內	139.53	17.81	
圖書館焦慮	1~3 小時	146.22	25.67	.397
	3~5 小時	144.29	19.22	
	5 小時以上	144.06	25.21	



第四節 網路焦慮情形

本節以描述統計方式，分析公共圖書館使用者的網路焦慮情形，並探究其對於網路焦慮之感知情況。

一、整體分析

研究結果以整體網路焦慮情況來說，有 15 題，每題 1~5 分，量表總分平均數為 34.22，每題的得分平均數為 2.28，由得分平均數，以及 Likert 量表的計算方式，顯示出公共圖書館使用者的網路焦慮情形，平均程度屬於五點量表的中等程度。

本研究之網路焦慮量表回收資料，經由因素分析，所萃取出三個構面中，情感構面有 9 題，認知構面有 3 題，行為構面有 3 題。由表 22 可知，各構面單題項的得分，以行為構面最高 (M=2.79)；其次是認知構面 (M=2.22)，以及情感構面 (M=2.17)，說明了公共圖書館使用者在網路焦慮中，在情感構面所感知到的焦慮情形最低。此部分顯示出了公共圖書館使用者，處於數位環境下，對於網路之操作或運用，以及對網路的價值認定或對網路的客觀看法，有其一定之認識與使用技巧，從而使其網路焦慮情形較其他認知與行為構面低。



表 21 網路焦慮各構面與單題之描述統計

網路焦慮情形	題數	樣本數	構面 平均數	標準差	平均數/題數
行為	3	334	8.38	2.03	2.79
認知	3	334	6.33	1.81	2.22
情感	9	334	19.52	6.02	2.17
整體網路焦慮	15	334	34.22	7.52	2.28

而在各網路焦慮量表的題項得分平均數介於 1.73 至 3.15，詳細資料如表 22。比對 Likert 量表之中間值為 3，各題項平均分數有 1 題大於 3，進一步分析此題項。

在網路焦慮各題項中，平均數最高的題項是第 9 題「我打算選擇一個與網路有關的工作」，平均數是 3.15，此題在所分類的三大網路焦慮量表構中，屬於行為構面，顯示公共圖書館使用者在面對與網路相關之議題或概念時，最容易產生焦慮，而所產生的行為反應，也反映了網路時代下，網路已是使用者就職或尋覓工作時，最需具備之基本技巧。當使用者希望未來以網路相關之工作為就職方向時，能否具備該工作所需之網路能力或水準，易讓使用者產生網路焦慮，也呈現了網路時代下的就業趨勢。

表 22 網路焦慮量表得分之描述統計

題項	個數	平均數	標準差	排序
4.使用網路時，我覺得緊張	334	2.08	.799	
14. 當我使用網路時，我感覺不安	334	2.08	.792	
12. 當我使用網路時，我感覺畏懼害怕	334	2.01	.831	
5. 使用網路時，我害怕犯錯	334	2.22	.911	
1. 當使用網路時，我覺得焦慮	334	2.15	.863	
8. 當我必須要使用網路時，我覺得焦慮	334	2.27	.904	
15. 對我來說，使用網路是困難的	334	1.85	.803	
13. 當我忙於使用網路時，我感覺不開心	334	2.31	.926	
10. 當我忙於使用網路時，我感覺糟糕	334	2.54	.954	
3. 在網路使用方面，我擁有足夠的知識和操作技巧	334	2.15	.766	
11. 我認為網路很重要	334	1.73	.795	
2. 當使用網路時，我覺得心神安定	334	2.45	.795	
6. 我只在必要時使用網路	334	2.70	1.036	
7. 我喜歡在網路上待很久時間	334	2.52	.976	
9. 我打算選擇一個與網路有關的工作	334	3.15	.994	1

N=334

二、情感構面

本研究的網路焦慮量表，透過因素分析所萃取出情感構面題項共有 9 題，各題項得分平均數在 1.86 至 2.54 之間，詳細資料如表 23。在情感構面中，平均數最高的題項是第 10 題「當我忙於使用網路時，我感覺糟糕」(M=2.54)，有 172 人，約 51.5% 的使用者屬於同意或非常同意，說明了網路雖為現今之資訊時代下，必須擁有的能力，但當使用者將過多的時間運用或流連於網路時，仍有超過五成的使用者認為情感上並不舒服，也反映了網路雖替使用者帶來不同的使用體驗，但如何妥適拿捏使用時間及頻率，仍是使用者會考量的範疇。

次之為第 13 題「當我忙於使用網路時，我感覺不開心」(M=2.31)，有 219 人，約 65.6% 的使用者勾選同意或非常同意。此部分也說明了同平均數最高的題項之內容，糟糕或不開心之感覺源於過長或頻繁的使用網路，顯示出使用者希望控制自身的網路使用時間，也希望能在利用網路時，做好完整的規劃及運用，降

低網路所帶來的負面心理反應。

平均數最低的則是第 15 題「對我來說，使用網路是困難的」(M=1.86)，有 12 人，約 3.6% 的使用者勾選不同意或非常不同意，說明了網路已是現代資訊科技社會下，多所必備的生活技能，使用者對於其操作或利用技巧，亦有其熟稔程度。然而，雖大部分的使用者對於使用網路並不覺得困難，但仍有部分使用者認為操作網路有其難度存在。

由此數據顯示出，使用者間存在有數位落差。數位落差係指不同的使用者，對於電腦及網路的使用能力之差異。當使用者認為網路使用是困難的，不僅影響其使用網路之意願，也將關係到其對於網路之認同感，從而產生網路焦慮。而為消弭數位落差，可透過通公共圖書館的社會教育責任，規劃降低數位落差之計畫或方案，逐步引導公共圖書館使用者認識網路，以及相關操作方式，盡其達到每位公共圖書館的使用者於使用網路方面，皆能具備一定程度之操作技巧目的，從而提升自我認知感，也降低整體社會之數位落差。

表 23 情緒構面各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
4	68	20.4	193	57.8	55	16.5	14	4.2	4	1.2	2.08
14	70	21.0	186	55.7	62	18.6	13	3.9	3	0.9	2.08
12	88	26.3	177	53.0	48	14.4	19	5.7	2	0.6	2.01
5	66	19.8	167	50.0	71	21.3	23	6.9	7	2.1	2.22
1	66	19.8	183	54.8	62	18.6	16	4.8	7	2.1	2.15
8	55	16.5	174	52.1	71	21.3	27	8.1	7	2.1	2.27
15	122	36.5	153	45.8	47	14.1	11	3.3	1	0.3	1.86
13	57	17.1	162	48.5	73	21.9	38	11.4	4	1.2	2.31
10	41	12.3	131	39.2	109	32.6	45	13.5	8	2.4	2.54

N=334

三、認知構面

本研究的網路焦慮量表，透過因素分析所萃取出來的認知構面題項共有 3 題，

各題項得分平均數在 1.73 至 2.24 之間，詳細資料如表 24。平均數最高的題項是第 2 題「當使用網路時，我覺得心神安定」(M=2.45)，有 173 人，約 50.9% 的使用者屬於同意或非常同意，說明了多數的使用者對於使用網路時有其相當程度之操作能力，能避免過多的負面焦慮情形產生。

次之為第 1 題「在網路使用方面，我擁有足夠的知識和操作技巧」，有 233 人，約 85.6% 的使用者勾選同意或非常同意，此部分也顯示超過八成的使用認同於自身的網路知識及操作技巧，呈現了使用者運用網路之游刃有餘情形。

平均數最低的則是第 11 題「我認為網路很重要」(M=1.73)，有 6 人，約 1.8% 的使用者勾選不同意或非常不同意，說明了絕大多數的使用者認為網路相當重要，也反映了數位時代下，網路已是不可或缺之生活必需品，對於使用者的重要性，由此可知。

表 24 認知構面各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
3	63	18.9	170	50.9	88	26.3	13	3.9	0	0	2.15
11	149	44.6	137	41.0	42	12.6	2	0.6	4	1.2	1.73
2	37	11.1	133	39.8	147	44.0	12	3.6	5	1.5	2.45

N=334

四、行為構面

本研究的網路焦慮量表，透過因素分析所萃取出行為構面題項共有 3 題，各題項得分平均數在 2.52 至 3.15 之間，詳細資料如表 25。平均數最高的題項是第 9 題「我打算選擇一個與網路有關的工作」(M=3.15)，有 72 人，約 21.6% 的使用者屬於同意或非常同意，說明了使用者對於數位時代下之工作選擇趨勢或芳項，仍存有考量，也形成了其網路焦慮之來源。

次之為第 6 題「我只在必要時使用網路」(M=2.70)，有 157 人，約 50.9%

的使用者勾選同意或非常同意，顯示出超過五成的使用者，能夠自主性規劃或控制網路使用時間及必要性，不花費過多的時間於使用網路方面。

平均數最低則是第 7 題「我喜歡在網路上待很久時間」(M=2.52)，有 49 人，約 14.7% 的使用者勾選不同意或非常不同意。

表 25 行為構面各題項之次數分配表

題號	非常同意		同意		普通		不同意		非常不同意		平均數
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	
6	32	9.6	125	37.4	109	32.6	46	13.8	22	6.6	2.70
7	48	14.4	122	36.5	115	34.4	39	11.7	10	3.0	2.52
9	19	5.7	53	15.9	153	45.8	76	22.8	33	9.9	3.15

N=334

第五節 個人背景變項對網路焦慮的影響

本節利用獨立樣本 t 檢定，以及單因子變異數分析探討公共圖書館的使用者個人背景變項與網路焦慮間的關係。

一、性別

以獨立樣本 t 檢定分析公共圖書館使用者的性別與網路焦慮間的關係，男性在整體的圖書館焦慮程度 (M=35.14)，較女性 (M=33.2) 稍高，詳細資料如表 26。

在情感構面、行為構面，皆是男性使用者之平均數高於女性使用者；認知構面，則是女性使用者之平均數高於男性使用者。就此結果顯示出，男性使用者在情感及行為構面，因其對於網路的自我效能感知程度較高，而成了其網路焦慮之來源，也感受及反映出較高的網路焦慮反應。

同時，就 t 檢定結果可知，不同性別與網路焦慮的關係，存在顯著差異水準

($p < .05$) ($t=2.362$, $p=0.000$), 呈現出了男性在網路焦慮的知覺感受及態度, 較女性高。

就其各構面內容, 說明了女性可能因其自身對於網路的認知及所具備的網路知識不足或認為完整性尚未齊備, 加上對於網路有著不同的認知反應, 從而發展出了和男性使用者不同的感受結果, 此部分形成了女性在認知構面, 容易產生網路焦慮。傳統觀念認為資訊科技係屬於男性所應涉入之範疇, 而女性則較不被納入此一區塊。但在數位時代已是每位現代公民皆須必備之要項時, 女性使用者對於網路之認知, 或可透過公共圖書館之網路利用課程加以轉換, 不僅提升女性使用者之自我認同感, 亦盡到公共圖書館之教育功能。

表 26 不同性別在網路焦慮之 t 檢定摘要表

構面	性別	平均數	標準差	t 值	顯著性	比較
情感	男性	20.45	6.49	2.875**	.004**	男>女
	女性	18.47	5.29			
認知	男性	6.30	1.92	-2.064*	.040*	女>男
	女性	6.36	1.68			
行為	男性	8.39	1.96	1.244	.214	男>女
	女性	8.37	2.10			
網路焦慮	男性	35.14	7.61	2.362***	.000***	男>女
	女性	33.20	7.32			

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

二、年齡

以單因子變異數分析公共圖書館使用者的年齡和網路焦慮間的關係, 就整體網路焦慮而言, 平均數依序是 41 歲以上($M=36.67$)、15-18 歲($M=35.5$)、19-25 歲($M=34.42$)、31-40 歲($M=34.34$)、26-30 歲($M=33.2$), 且未達顯著差異 ($p < .05$) ($F=0.578$, $p=0.679$), 詳細資料如表 27, 表示不同年齡的公共圖書館使用者, 其網路焦慮情形, 並沒有存在著顯著差異。

在網路焦慮各構面中，在行為構面有顯著差異（ $F=5.014$ ， $p=001$ ），事後比較發現 31-40 歲的使用者在行為構面的焦慮程度高於 26-30 歲的使用者。年齡較輕的使用者之網路焦慮較之年齡層高的使用者低。

新資訊科技係隨著時代演進而更迭，年輕世代因著數位及資訊科的發展，有可能於一出生即開始接觸資訊科技，利用及熟悉資訊科技或網路的時間較之年齡稍長之使用者，有著先天時間上的即時性，說明了年齡較長之使用者，其網路焦慮有可能較年輕世代明顯。

表 27 不同年齡在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性	比較
情感	15-18 歲	19.40	5.80	.303	.876	
	19-25 歲	19.73	5.88			
	26-30 歲	19.28	5.72			
	31-40 歲	19.25	6.67			
	41 歲以上	20.00	6.54			
認知	15-18 歲	7.60	2.72	1.884	.113	
	19-25 歲	6.46	1.87			
	26-30 歲	6.16	1.66			
	31-40 歲	6.03	1.61			
	41 歲以上	6.50	1.97			
行為	15-18 歲	8.50	1.27	5.014**	.001	31-40 歲 >26-30 歲
	19-25 歲	8.24	1.85			
	26-30 歲	7.77	1.83			
	31-40 歲	9.06	2.30			
	41 歲以上	10.17	2.99			
網路焦慮	15-18 歲	35.50	7.56	.578	.679	
	19-25 歲	34.42	7.19			
	26-30 歲	33.20	7.59			
	31-40 歲	34.34	8.22			
	41 歲以上	36.67	6.98			

** $p < .01$

三、學歷

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者的學歷與網路焦慮間的關係，詳細資料如表 28。以整體網路焦慮而言，平均數依序是大專 (M=36.17)、高中職 (M=34.33)、大學 (M=34.10)、研究所以上 (M=33.99)，並未達顯著差異 ($p < .05$) ($F=0.558$, $p=0.643$)，顯示不同學歷的公共圖書館使用者之網路焦慮，並未存在顯著的差異，故不需進行事後比較。

進一步分析不同學歷的公共圖書館使用者在網路焦慮各構面的顯著差異情形發現，不同學歷的公共圖書館使用者在情感構面 ($F=0.589$, $p=0.622$)、認知障礙 ($F=0.288$, $p=0.834$)、行為構面 ($F=1.083$, $p=0.357$) 等三個構面皆無顯著差異 ($p < .05$)。

本研究回收之問卷之學歷程度，多以大專院校之背景為主，在此前提之下，此變項所呈現出之學歷因子，較未有特出之顯著反應 ($p < .05$)。

表 28 不同學歷在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
情感	高中職	19.67	6.66	.589	.622
	大專	20.91	4.90		
	大學	19.42	6.05		
	研究所以上	19.38	6.31		
認知	高中職	6.33	2.31	.288	.834
	大專	6.74	1.76		
	大學	6.38	1.82		
	研究所以上	6.03	1.76		
行為	高中職	8.33	2.08	1.083	.357
	大專	8.52	1.59		
	大學	8.31	1.93		
	研究所以上	8.58	2.44		
網路焦慮	高中職	34.33	9.24	.558	.643
	大專	36.17	5.83		
	大學	34.10	7.42		
	研究所以上	33.99	8.29		

四、職業

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者的職業與網路焦慮間的關係，詳細資料如表 29。以整體網路焦慮而言，並未達顯著差異 ($F=.582, p=0.627$)，顯示不同職業的公共圖書館使用者之網路焦慮，並未存在顯著的差異 ($p < .05$)，故不需進行事後比較。

深入探究不同職業的公共圖書館使用者在網路焦慮各構面的顯著差異情形發現，不同職業的公共圖書館使用者在情感構面 ($F=.382, p=0.766$)、認知障礙 ($F=1.318, p=0.268$)、行為構面 ($F=1.137, p=0.334$) 等三個構面皆無顯著差異 ($p < .05$)。

表 29 不同職業在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性
情感	服務業	19.49	6.05	.382	.766
	家管、退休人員	20.40	8.62		
	學生	19.40	5.92		
	其他	21.40	6.62		
認知	服務業	6.14	1.62	1.318	.268
	家管、退休人員	6.60	2.07		
	學生	6.45	1.98		
	其他	7.00	1.49		
行為	服務業	8.56	2.23	1.137	.334
	家管、退休人員	9.00	1.87		
	學生	8.18	1.85		
	其他	8.60	1.17		
網路焦慮	服務業	34.19	7.65	.582	.627
	家管、退休人員	36.00	10.17		
	學生	34.03	7.34		
	其他	37.00	7.56		

五、使用頻率

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者，其使用圖書館頻率與網路焦慮

間的關係，詳細資料如表 30，共分為四組，依序是重度使用者（每週 1~4 次）、中度使用者（每月 1~4 次）、輕度使用者（每半年 1~4 次）以及沒有使用過圖書館（每年 1 次或沒有）。觀其整體網路焦慮情形，不同的圖書館使用頻率和網路焦慮間存在著顯著差異水準（ $p < .05$ ）（ $F=3.752$ ， $p=0.011$ ），顯示了不同公共圖書館使用者的圖書館使用頻率，對於整體網路焦慮，有著顯著感受。

深入探究使用者的使用頻率及與網路焦慮各構面的顯著差異情形發現，不同使用者的圖書館使用頻率，在網路焦慮的情感構面亦存在顯著差異（ $p < .05$ ）（ $F=4.188$ ， $p=0.006$ ）。而進行事後比較顯示出，在情感構面中，圖書館的中度使用者（每月 1~4 次）的焦慮程度（ $M=20.42$ ）最高，說明了定期利用圖書館的使用者，其較之未使用過圖書館之使用者，容易產生網路焦慮。

表 30 不同使用頻率在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性	比較
情感	重度使用者	18.83	7.94	4.188**	.006	中度>沒有使用
	中度使用者	20.42	6.39			
	輕度使用者	20.29	6.54			
	沒有使用圖書館	18.25	4.76			
認知	重度使用者	6.58	2.35	.439	.725	
	中度使用者	6.39	1.89			
	輕度使用者	6.62	1.78			
	沒有使用圖書館	5.96	1.69			
行為	重度使用者	7.67	1.30	.584	.626	
	中度使用者	8.58	2.21			
	輕度使用者	8.41	1.95			
	沒有使用圖書館	8.31	2.05			
網路焦慮	重度使用者	33.08	9.29	3.752*	.011	輕度>沒有使用
	中度使用者	35.39	7.87			
	輕度使用者	35.31	7.98			
	沒有使用圖書館	32.52	6.30			

* $p < .05$ ；** $p < .01$

六、平日使用網路時間

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者，其平日使用網路時間與網路焦慮間的關係，共分成使用網路 1 小時以內、1~3 小時、3~5 小時以及 5 小時以上等四組，詳細資料如表 31。就整體網路焦慮而言，達顯著差異水準 ($p < .05$)

($F=9.830$, $p=0.000$)，顯示了公共圖書館使用者的平日使用網路時間越長，網路焦慮情形越低。進一步探究公共圖書館使用者平日使用網路時間的長短在網路焦慮各構面的情形，在情感構面 ($F=4.751$, $p=0.003$) 中，以 1 小時以內的網路焦慮最高；認知構面 ($F=10.258$, $p=0.000$) 則是以 5 小時以上的使用時間為最低；行為構面 ($F=4.023$, $p=0.008$) 是 1~3 小時的焦慮情形較 5 小時以上的高，顯示平日使用網路時間的長短影響了使用者的網路焦慮。

表 31 平日使用網路時間在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性	比較
情感	1 小時以內	25.20	5.45	4.751**	.003	1~3>5 小時以上
	1~3 小時	20.27	5.65			
	3~5 小時	19.50	5.93			
	5 小時以上	18.39	6.34			
認知	1 小時以內	7.60	1.82	10.258***	.000	1~3、3~5>5 小時以上
	1~3 小時	6.68	1.67			
	3~5 小時	6.46	1.77			
	5 小時以上	5.72	1.85			
行為	1 小時以內	10.80	2.49	4.023**	.008	小於 1~3>5 小時以上
	1~3 小時	9.08	1.88			
	3~5 小時	8.36	1.92			
	5 小時以上	7.48	1.88			
網路焦慮	1 小時以內	43.60	8.73	9.830***	.000	小於 1、1~3>5 小時以上
	1~3 小時	36.03	6.50			
	3~5 小時	34.32	7.23			
	5 小時以上	31.58	7.96			

** $p < .01$; *** $p < .001$

七、假日使用網路時間

以單因子變異數分析探討公共圖書館使用者，其假日使用網路時間與網路焦慮間的關係，詳細資料如表 32。以整體網路焦慮而言，差異情形達顯著水準 ($p < .05$) ($F=7.322$, $p=0.000$)，表示使用者的不同假日使用網路時間，和其網路焦慮情形間，存在著顯著差異。

利用事後比較法發現，公共圖書館使用者假日使用網路時間的長短在網路焦慮各構面的顯著差異情形，於認知及行為構面中，以 5 小時以上的焦慮情形為最低，說明了假日使用網路時間的長短，同樣影響了網路焦慮的產生。假日使用網路時間越短，網路焦慮情形越高；假日使用網路時間越長，網路焦慮情形越低。

表 32 假日使用網路時間在網路焦慮之變異數分析摘要表

構面	組別	平均數	標準差	F 值	顯著性	比較
情緒	1 小時以內	21.40	4.47	2.565	.055	
	1~3 小時	20.30	6.33			
	3~5 小時	19.42	5.36			
	5 小時以上	18.87	6.49			
認知	1 小時以內	6.80	1.82	10.993***	.000	小於 1、 1~3>5 小時 以上
	1~3 小時	6.62	1.79			
	3~5 小時	6.59	1.71			
	5 小時以上	5.84	1.83			
行為	1 小時以內	11.00	2.30	11.833***	.000	小於 1、 1~3>3~5 小 時以上
	1~3 小時	9.37	1.92			
	3~5 小時	8.19	1.68			
	5 小時以上	7.59	1.84			
網路焦慮	1 小時以內	39.20	4.90	7.322***	.000	小於 1、 1~3>5 小時 以上
	1~3 小時	36.28	7.58			
	3~5 小時	34.20	6.48			
	5 小時以上	32.30	8.05			

*** $p < .001$

第六節 圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮關係



一、相關分析

本節運用皮爾森積差相關分析探究圖書館焦慮與網路焦慮間的相關程度發現，由表 33 可知，圖書館焦慮與網路焦慮的相關係數為 0.422 ($p=0.000$)，達到顯著水準，表示圖書館焦慮與網路焦慮存在顯著正相關。

意即公共圖書館使用者的網路焦慮情形越高，圖書館焦慮程度越高。同樣地，圖書館焦慮程度越高，使用者的網路焦慮情形也越高。

探究圖書館焦慮與網路焦慮各構面可知，網路焦慮的情感構面與整體圖書館焦慮及其館員障礙構面、情緒障礙構面、環境舒適構面、知能障礙構面，以及設備障礙構面存在顯著正相關，表示情感構面的網路焦慮越高，圖書館焦慮亦越高，顯示出了公共圖書館使用者自身對網路的主觀情緒反應越高，其圖書館焦慮情形越高。

而在認知構面的網路焦慮和圖書館焦慮及其館員障礙構面、情緒障礙構面、環境舒適構面、知能障礙構面，以及設備障礙構面存在顯著正相關，表示公共圖書館使用者自身對網路價值的認定及對網路的客觀看法越高，其圖書館焦慮情形越高。

而在行為構面的網路焦慮與整體圖書館焦慮及其館員障礙構面、情緒障礙構面、環境舒適構面、知能障礙構面，以及設備障礙構面間並未達顯著水準 ($p < .05$)，說明了公共圖書館使用者自身因焦慮所產生實際與網路有關的行為反應，並未與圖書館焦慮間，存在有相關性。

表 33 圖書館焦慮與網路焦慮的 Perason 相關係數

圖書館焦慮	網路焦慮		情感	認知	行為
	相關係數	顯著性			
整體圖書館焦慮	相關係數	.422***	.475***	.232***	-.052
	顯著性	.000	.000	.000	.339
館員障礙	相關係數	.324***	.354***	.183***	-.014
	顯著性	.000	.000	.001	.798
情緒障礙	相關係數	.442***	.519***	.193***	-.074
	顯著性	.000	.000	.000	.179
環境舒適障礙	相關係數	.254***	.210***	.391***	-.029
	顯著性	.000	.000	.000	.593
知能障礙	相關係數	.346***	.361***	.203***	.029
	顯著性	.000	.000	.000	.595
設備障礙	相關係數	.257***	.347***	.031	-.103
	顯著性	.000	.000	.570	.060

*** $p < .001$.

二、迴歸分析

根據本研究假設，以圖書館焦慮為依變項，網路焦慮為預測變項，從表34可得知，網路焦慮的三大構面，情感構面、認知構面與行為構面的解釋相關係數分別為.226、.054與.003，決定係數 R^2 分別為.223、.051與.000，變異數顯著性考驗的F值分別為96.777、18.810與.916，情感構面、認知構面與行為構面對圖書館焦慮的標準化Beta值分別為.475、.232與-.052。

從結果得知，網路焦慮的行為構面對圖書館焦慮並未達到顯著的預測力，而情感構面與認知構面的程度越高，圖書館焦慮亦相形越高。整體解釋變異量達到顯著水準，由此可判斷網路焦慮的情感與認知構面可以有效地預測圖書館焦慮。

更進一步使用整體網路焦慮對圖書館焦慮的預測能力，解釋相關係數為.178，決定係數 R^2 .176，變異數顯著性考驗的F值為8.383，網路焦慮對圖書館

焦慮的標準化Beta值為.422，由結果可知，整體網路焦慮越高，圖書館焦慮亦會越高，因此判斷網路焦慮可以有效預測圖書館焦慮。說明了瞭解公共圖書館使用者的網路焦慮特性及成因，可加以預測及探討公共圖書館使用者的圖書館焦慮情形，而公共圖書館可加以運用此一屬性，分析規劃使用者的特質，從而降低其圖書館焦慮情形，提高入館或利用圖書館館藏資源之機率。

表 34 圖書館焦慮為依變項之線性迴歸分析摘要表

	相關解釋係數 (R ²)	調過後的 (R ²)	F	標準化 迴歸係數 (β)	t	p 顯著性
情感構面	.226	.223	96.777	.475	9.838***	.000
認知構面	.054	.051	18.810	.232	4.337***	.000
行為構面	.003	.000	.916	-.052	-.957	.339
網路焦慮	.178	.176	71.962	.422	8.483***	.000

*** $p < .001$.

第七節 綜合討論

本研究旨在瞭解公共圖書館使用者的圖書館焦慮、以及網路焦慮情形，並探討兩者間存在的關係與影響。期可作為探究公共圖書館使用者於利用圖書館之狀況及心理因素之重要參考依據，進而研擬合適的策略，提高使用者之使用圖書館意願，本節依照研究目的，將研究結果彙整如下。

一、探討公共圖書館使用者的圖書館焦慮情形

依據 Bostick (1992) 所編製的圖書館焦慮量表 (LAS) 進行的相關研究，大多由個人背景因素延伸，以探究不同使用者之圖書館焦慮情形。本研究同樣根據受訪者個人背景變項進行驗證，結果顯示就整體圖書館焦慮而言，不同背景人口變項對圖書館焦慮的感受度，並無顯著差異。

圖書館焦慮量表所建構出的 5 個構面，不同「性別」對於「情緒障礙」構面有顯著關係；不同「職業」與「知能障礙」構面間存在著顯著差異；不同的「圖書館使用頻率」及「假日使用網路時間」對「環境舒適障礙」構面之感受有著顯著差異。假設及結果如表 35。

表 35 人口背景變項與網路焦慮假設結果

假設敘述	檢定結果	
	成立	不成立
假設1：不同背景人口變項對圖書館焦慮感受有差異		
假設1-1：不同性別的使用者對圖書館焦慮感受有差異		V
假設1-2：不同年齡的使用者對圖書館焦慮感受有差異		V
假設1-3：不同學歷的使用者對圖書館焦慮感受有差異		V
假設1-4：不同職業的使用者對圖書館焦慮感受有差異		V
假設1-5：不同使用頻率的的使用者對圖書館焦慮感受有差異	V	
假設1-6：平日使用網路時間對圖書館焦慮感受有差異		V
假設1-7：假日使用網路時間對圖書館焦慮感受有差異		V
假設2：不同背景人口變項對圖書館焦慮構面感受有差異		
假設2-1：不同性別的使用者對情緒障礙感受有差異	V	
假設2-2：不同使用頻率的的使用者對知能障礙感受有差異	V	
假設2-3：不同使用頻率的的使用者對環境舒適障礙感受有差異	V	

二、探討公共圖書館使用者的網路焦慮情形

根據研究數據顯示，「性別」、「不同使用頻率」、「平日使用網路時間」、「假日使用網路時間」在網路焦慮存在著顯著關係，「年齡」、「職業」、「學歷」則無顯著差異。其中，「性別」對於「情感」及「認知」構面存有差異；不同「年齡」在「行為」構面有顯著影響；不同「使用頻率」影響了「情感」構面的網路焦慮感知情形；「平日」及「假日」的使用網路時間，同樣與網路焦慮的三個構面有著顯著關係，說明了使用網路時間的長短與網路焦慮間，存在著密切關連性。

表 36 人口背景變項與網路焦慮假設結果

假設敘述	檢定結果	
	成立	不成立
假設3：不同背景人口變項對網路焦慮感受有差異		
假設3-1：不同性別的使用者對網路焦慮感受有差異	√	
假設3-2：不同年齡的使用者對網路焦慮感受有差異		√
假設3-3：不同學歷的使用者對網路焦慮感受有差異		√
假設3-4：不同職業的使用者對網路焦慮感受有差異		√
假設3-5：不同使用頻率的的使用者對網路焦慮感受有差異	√	
假設3-6：平日使用網路時間對網路焦慮感受有差異	√	
假設3-7：假日使用網路時間對網路焦慮感受有差異	√	
假設4：不同背景人口變項對網路焦慮感受有差異		
假設4-1：不同性別的使用者對網路情感障礙感受有差異	√	
假設4-2：不同性別的使用者對網路認知障礙感受有差異	√	
假設4-3：不同年齡的使用者對網路行為障礙感受有差異	√	
假設4-4：不同使用頻率的的使用者對網路情感障礙感受有差異	√	
假設4-5：平日使用網路時間對網路情感障礙感受有差異	√	
假設4-6：平日使用網路時間對網路認知障礙感受有差異	√	
假設4-7：平日使用網路時間對網路行為障礙感受有差異	√	
假設4-8：假日使用網路時間對網路情感障礙感受有差異	√	
假設4-9：假日使用網路時間對網路認知障礙感受有差異	√	
假設4-10：假日使用網路時間對網路行為障礙感受有差異	√	

三、探討公共圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮之關係與影響

本研究之研究目的希冀透過了解使用者的圖書館焦慮情形，分析其與網路焦慮間的關係。透過研究數據，顯示了圖書館焦慮與網路焦慮間存在著顯著相關，圖書館焦慮程度越高，網路焦慮情形越高。

而在圖書館焦慮各構面中，「館員」、「情緒」、「環境舒適」、「知能」等構面皆與網路焦慮的「情感」、「認知」、「行為」構面有著顯著相關，僅「設備」構面未與網路焦慮的「認知」、「行為」構面無顯著相關，說明了圖書館焦慮與網路焦慮間的關係，有著高度相關性。

表 37 圖書館焦慮與網路焦慮假設結果

假設敘述	檢定結果	
	成立	不成立
假設5：圖書館焦慮與網路焦慮有顯著相關	✓	
假設6：圖書館焦慮構面與網路焦慮構面有顯著相關		
假設6-1：圖書館館員障礙與網路情感障礙有顯著相關	✓	
假設6-2：圖書館館員障礙與網路認知障礙有顯著相關	✓	
假設6-3：圖書館館員障礙與網路行為障礙有顯著相關		✓
假設6-4：圖書館情緒障礙與網路情感障礙有顯著相關	✓	
假設6-5：圖書館情緒障礙與網路認知障礙有顯著相關	✓	
假設6-6：圖書館情緒障礙與網路行為障礙有顯著相關		✓
假設6-7：圖書館環境舒適障礙與網路情感障礙有顯著相關	✓	
假設6-8：圖書館環境舒適障礙與網路認知障礙有顯著相關	✓	
假設6-9：圖書館環境舒適障礙與網路行為障礙有顯著相關		✓
假設6-10：圖書館知能障礙與網路情感障礙有顯著相關	✓	
假設6-11：圖書館知能障礙與網路認知障礙有顯著相關	✓	
假設6-12：圖書館知能障礙與網路行為障礙有顯著相關		✓
假設6-13：圖書館設備障礙與網路情感障礙有顯著相關	✓	
假設6-14：圖書館設備障礙與網路認知障礙有顯著相關		✓
假設6-15：圖書館設備障礙與網路行為障礙有顯著相關		✓

第五章 結論與建議



公共圖書館致力於提供各種形式的資源與服務，藉以創造學習與休閒環境，滿足社區需求，善盡其社會責任。而在此前提下，辨認潛在的使用者，進而分析使用者的需求，並提供所需的服務項目，才能有效提高公共圖書館的服務品質及價值。因此，本研究旨在探討影響公共圖書館使用者圖書館焦慮因素，以及數位環境下，公共圖書館使用者是否具有網路焦慮，以及兩者之間的關係及影響，進而提出降低圖書館焦慮及網路焦慮之方法，藉以提升使用者利用圖書館資源意願的建議。

本研究以個人背景、圖書館使用等因素為基礎，了解其呈現於圖書館焦慮與網路焦慮情況，並探究公共圖書館使用者所具有的圖書館焦慮與網路焦慮間，存在的關係與影響。本章先綜合歸納研究分析結果，再進一步提出研究結論與建議。

第一節 結論

一、公共圖書館使用者存在著一定程度的圖書館焦慮

以公共圖書館使用者的整體圖書館焦慮情況而言，每題的得分平均數為 2.65，顯示使用者間存在著一定程度的圖書館焦慮情形。而在各構面當中則以設備障礙焦慮程度最高，其次依序為情緒障礙構面、知能障礙構面、館員障礙構面，最低則是圖書館環境舒適障礙構面，表示圖書館使用者對於公共圖書館所提供的設備，有著一定程度的焦慮，也顯示了公共圖書館使用者對於屬於公眾用途的圖書館，有著一定程度的設備要求。

為了探究圖書館焦慮各構面之改進方法，將館員障礙構面、情緒障礙構面、圖書館環境舒適構面、圖書館知能障礙構面，以及設備障礙構面的平均數較高之

兩題項敘述統計，統整歸納為：



(一) 館員障礙構面

大多數的館員並不關心讀者；當我問館員問題時，我感覺好像打擾到了他們。由此可見，館員的態度及接應使用者之方式，和使用者的圖書館焦慮有著關聯性。

(二) 情緒障礙構面

我認為不知道如何使用圖書館是很窘的事；當我找到的資料量超過我所預期時，我會擔心需花很多時間整理或過濾不需要的資料。同時，由於情緒障礙構面係為整體圖書館焦慮題項中，最具顯著差異情形的構面，呈現出了使用者自身對於自我的認知及該如何處理巨量或面對紛雜的資料時，容易形成圖書館焦慮。

(三) 圖書館環境舒適構面

我覺得在圖書館裡，很有安全感；我覺得圖書館設備符合公共安全規定，由此構面結果可知，此部分係因使用者對於圖書館，存在著不確定性的安全顧慮，影響了圖書館焦慮之產生。

(四) 圖書館知能障礙構面

圖書館有我需要的書，但我總是找不到資料；相較我其他同事、同學或朋友，我認為我在圖書館的電腦能力比較強，由統計結果得知，此部分係因使用者對於圖書館利用的知識及能力，和所預期的有所落差，從而衍生了圖書館焦慮。

(五) 設備障礙

圖書館的閱覽座位間隔太密，沒有安全感；我在圖書館內，總是找不到座位，此部分係透過使用者的使用經驗，例如閱覽座位、電腦設施、廁所等，因其

存在著負面態度及經驗，進而造成了圖書館焦慮。

二、公共圖書館使用者的個人背景變項與整體圖書館焦慮情形並未有顯著差異



依據本研究分析結果得知，圖書館使用者個人背景變項之性別、年齡、學歷、職業、使用頻率、平日網路使用時間與假日網路使用時間，對圖書館焦慮情形並無顯著影響，此研究結果也呼應了Bostick (1992) 實證研究，發現性別對圖書館焦慮並不會有顯著的差異。而國內鄭靜欣 (民85) 與張慧瑾 (民85) 研究結果也顯示，性別、教育程度對於使用者的圖書館焦慮情形並無明顯差異；年齡、職業及使用圖書館頻率對於圖館焦慮則有較明顯的影響程度，此部分結果與本研究結果則未有一致。

三、公共圖書館使用者的個人背景變項在圖書館各構面焦慮存在顯著差異

依據本研究分析結果得知，公共圖書館使用者個人背景變項之性別、年齡、學歷、職業、使用頻率、平日網路使用時間與假日網路使用時間，對圖書館焦慮各構面達到顯著差異。

就各構面而言，圖書館使用者性別對於情緒障礙構面有顯著差異；不同職業的使用者在知能障礙構面則有顯著差異；不同使用頻率的使用者在環境舒適障礙構面達到顯著差異，此部分的結果亦呼應了鄭靜欣 (民85) 的研究結果。另外，使用者的不同假日使用網路時間則在環境舒適障礙有著顯著差異。

四、公共圖書館使用者存在著一定程度的網路焦慮

以整體網路焦慮情況而言，每題的得分平均數為 2.28，顯示公共圖書館使用者，存在著一定程度的網路焦慮情形。在各構面網路焦慮分數分別介於 2.17~2.79 之間，說明各構面的焦慮程度約居於中等範疇，其中以行為障礙焦慮程度最高，

表示圖書館使用者此構面的網路焦慮程度，高於其他構面。

五、公共圖書館的使用者個人背景變項在整體網路焦慮情形有顯著差異

依據本研究分析結果得知，圖書館使用者個人背景變項之性別、使用頻率、平日網路使用時間與假日網路使用時間，對整體網路焦慮有顯著影響，此分析結果也呼應了Joiner、Brosnan、Duffield、Gavin與Maras（2007）的實證研究，發現網路使用時間對網路焦慮有顯著的影響。而在性別對網路焦慮的影響，根據Chou（2003）設計的本土化網際網路焦慮量表測量工具中，研究發現，與男性教師相比較，女性教師較易產生網路焦慮，則與本研究結果有著相異的表現。

六、公共圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮情形有顯著相關

透過相關及迴歸分析，顯示出圖書館使用者的圖書館焦慮與網路焦慮之間存在著正相關，說明了圖書館使用者的圖書館焦慮程度越高，所感受到的網路焦慮情形也越高。對於網路的價值認定或對網路客觀的看法，以及對網路的主觀情緒感知越高，其圖書館焦慮越高。

第二節 建議

根據上述研究結論，本節依據研究結果提出建議，以及對後續研究分別提出建議，以供參考。

一、針對使用者個人背景，進行改進措施，降低圖書館與網路焦慮之情形

(一) 性別

研究結果顯示不同性別對於圖書館焦慮沒有顯著差異，對網路焦慮有顯著差異。但此結果在圖書館焦慮部分，雖呼應了Bostick (1992) 所作之研究，但在網路焦慮部分則與Chou (2003) 所進行之結果相反。本研究發現男性網路焦慮會高於女性，而在網路認知障礙部分，女性會高於男性，因此我們可以針對不同性別，對於不同的網路焦慮構面所產生的影響加以注意。女性比較容易發生網路認知障礙，表示女性對於網路認定的價值感或認同度較男性低，因此可以加強女性網路使用者對網路的使用及引導其網路可有的好處，降低女性對網路認知的障礙。

(二) 年齡

結果顯示，年齡對網路行為焦慮有顯著影響。由於在圖書館越來越走向自動化的程度，因此越來越多的電腦輔助系統，逐漸的傳統圖書館，而圖書館使用者的網路焦慮也會油然而生(李清泉，2003；姚秀雲，2003)。使用者為了避免產生焦慮情形，在行為及認知上會盡量減少電腦使用。由此觀之，協助特定年齡層的使用者，給予更多的網路使用協助或詳細的網路操作手冊，或開設普遍性的網路教育課程，延伸更主動及親切的服務，讓使用者瞭解網路的重要性，同時深入了解其對於網路資訊的實際需求，皆將可有助於降低使用者產生網路焦慮。

(三) 使用頻率

根據研究結果發現，圖書館使用頻率越高的使用者，焦慮程度也會越高。由本研究推測，使用頻率高的使用者，其對於圖書館的需求與期望，皆可能皆於自我滿意度及認同感處，有著更高的期許，也因此導致焦慮程度的提高。圖書館使用頻率高的使用者，通常也帶有任務型導向的使用目的，例如蒐集資料或準備考試，於此前提之下，無意間也提高了自身的壓力，假若無法完成任務，所形成的

結果將是焦慮情形有了更強烈的感受。公共圖書館應了解每個使用者的需求，並且針對使用者的要求，改善圖書館的資源、環境、設備或服務等，以期降低圖書館使用者的網路焦慮，並避免各種網路焦慮構面障礙的產生。



二、對於圖書館焦慮與網路焦慮情形

根據前人研究及相關文獻得知，過往圖書館焦慮多以大學圖書館及其使用者為研究範疇，而本研究從公共圖書館為研究基礎，並以臺南市立圖書館為研究對象，從一般使用者對於網路的使用，以及圖書館內部的環境進行分析。本研究發現，圖書館焦慮與網路焦慮存在著正相關，表示這兩個焦慮有互相影響之關係存在。因此可推論，公共圖書館在強化自身服務機能的同時，也必須增進對於公共圖書館使用者的網路使用相關知能之教導。同時，再進一步透過不同的個人背景變項研究及分析，針對不同族群給予專屬所需的協助與輔導，讓更多公共圖書館使用者滿足於圖書館的服務，也達到使用上的需求。

三、對於臺南市立圖書館

針對使用者所呈現出的數據結果，就臺南市立圖書館而言，可透過以下方式，減緩使用者之圖書館焦慮：

- (一) 圖書館館員除專業的圖書館素養外，也應提升館員服務態度，以親切的態度，加強服務品質，藉以拉近與使用者間的距離，亦避免給予使用者過於冷漠之反應。
- (二) 圖書館館員應在使用者利用圖書館資源的過程中，主動予以協助，並加強且增能其面對眾多資訊時的心理建設，使其具備消弭焦慮之能力。
- (三) 未來圖書館進行整體館舍空間規劃配置時，應納入使用者意見及需求，

如對於閱覽座位的間隔、座位數量、電腦設施新穎與否、廁所數量及空間配置等，並適時裝設館舍相關安全設備，期去除使用者對圖書館之安全疑慮，從而降低使用者之圖書館焦慮。

- (四) 圖書館可透過開設圖書館利用教育課程，或在網站上提供各式使用手冊與簡介，讓使用者隨時透過網路或實體手冊，瞭解圖書館各式資訊，提升圖書館知識。

四、未來研究建議

(一) 發放問卷建議

本問卷採網路問卷方式發放，並且寄送給有電子郵件的公共圖書館使用者，因此在這樣限制之下，容易忽略到未持有電子郵件的公共圖書館使用者。而在後續研究中，建議研究者可於進行公共圖書館調查時，應可多加考量加入實體問卷的發放，以增加樣本的多樣與普遍性。

(二) 量化質性研究取向

本研究因係採用問卷調查法，僅依使用者在問卷上的填答結果進行分析結果歸納，因此有可能會忽略了使用者的深層想法。未來建議，除了透過結構式的問卷調查法，並可輔以訪談或是焦點團體座談法等質性研究方法，以了解圖書館使用者的深層想法，避免問卷調查結果可能會產生的偏誤。

(三) 研究工具

本研究以公共圖書館使用者作為主要研究對象，探討使用者圖書館焦慮與網路焦慮的相關情形，而建議後續研究可更加入探討並完整的焦慮產生原因等，以獲得更精確及深入的使用者認知行為反應歷程。

參考文獻



一. 中文部分

- 王細榮 (2006)。圖書館焦慮及其研究述評。《大學圖書館學報》，24 (3)，6-12。
- 朱侃如 (譯) (2004)，Rollo May 著。焦慮的意義。台北市：立緒文化。(原著出版年：1950 年)
- 何光國 (民 90)。圖書館學理論基礎。台北：三民。
- 何怡臻 (2007)。大學生圖書館焦慮情形與電腦態度之關係—以輔仁大學大學部學生為例。未出版碩士論文，輔仁大學圖書資訊研究所，台北縣。
- 吳明隆 (1996)。電腦焦慮的涵義、成因、評量與輔導策略之探究。《屏師科學教育》，3，25-34。
- 吳明隆 (1997)。國小學生數學學習行為與其電腦焦慮、電腦態度關係之研究。未出版博士論文，國立高雄師範大學教育研究所，高雄市。
- 邱炫富 (2004)，網站權益、網路焦慮與消費者因應策略之研究—以網路購物為例。未出版碩士論文，元智大學國際企業研究所，桃園縣。
- 李德竹 (民 83)。由資訊素養研究圖書館資訊服務之意義與內涵 (國科會專題研究計畫成果報告，NSC83-0111-S002-006-TL)。臺北市：臺灣大學圖書館系暨研究所。
- 林麗娟、鄭靜欣 (1998)。圖書館自動化與讀者焦慮類型。《圖書與資訊學刊》，25，16-23。
- 陳麗玲 (1998)。高職學生電腦焦慮之相關因素研究。未出版碩士論文，大葉大

學資訊管理研究所，彰化縣。

陳書梅 (2006)。圖書館讀者焦慮情緒探析。《大學圖書館》，10 (1)，88-101。

莊雅茹 (1995)。電腦焦慮測驗題目之編製與發展。《資訊與教育》，45，18-27。

理查·伍爾曼 (Richard Saul Wurman) (1994)。資訊焦慮 (Information anxiety)
(張美惠譯)。台北：時報文化。(原作 1989 年出版)

張春興 (民 80)。現代心理學。台北市：東華書局。

曹博林 (2011)。高校學生網絡接觸與信息焦慮實証研究。未出版碩士論文，武漢大學新聞傳播學院，武漢市。

游恆山 (譯) (1993)，K.T. Strongman 著。情緒心理學。台北市：五南圖書出版公司。(原著出版年：1987 年)

黃于倩 (2006)。大學圖書館使用者產生圖書館焦慮之研究—以中興大學學生為例。未出版碩士論文，國立中興大學圖書資訊研究所，台中市。

楊時榮 (民 85)。圖書館安全規劃之探討。《佛教圖書館館訊》，8，13-19。

鄭靜欣、林麗娟 (民 86)。讀者焦慮構面分析。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，4 (1)，22-30。

鄧森、李綱 (民 93)。焦慮症。臺北市：諾亞森林。

漢斯·莫心思基 (Hans Morschitzky)、絲琴·薩托 (Sigrid Sator) (民 93)。不再焦慮。(竇維儀譯)。臺中市：晨星。(原著出版年：2002 年)

鄭靜欣 (1995)。公共圖書館使用者焦慮相關因素之研究—以台北市立圖書館為例。未出版碩士論文，輔仁大學圖書管理研究所，台北縣。

謝靜慧 (2001)。國民中小學教師之電腦焦慮、電腦自我效能、電腦因應策略與電腦素養之相關研究。未出版碩士論文，國立中山大學教育研究所，高雄市。

鐘思嘉、龍長風 (1984)。修訂情境與特質焦慮量表之研究。 *中國測驗學會測驗年刊*, 31, 27-36。

蘇映云 (1999)。高科技研發人員的網路使用，資訊焦慮與工作表現之研究--以工研院為例。未出版碩士論文，國立交通大學傳播所，新竹市。



二. 西文部分

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

Abusin, K. A., Zainab, A. N., & Karim, N. H. A. (2011). Sudanese library anxiety constructs. *Information Development*, 27(3), 161-175.

Anwar, M. A., Al-Qallaf, C. L., Al-Kandari, N. M., & Al-Ansari, H. A. (2012). AQAK: A library anxiety scale for undergraduate students. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 36-46.

Aydin, S. (2011). Internet Anxiety among Foreign Language Learners. *TechTrends*, 55(2), 46-54.

Brown, L. J. (2011). Trending Now-Reference Librarians: How Reference Librarians Work to Prevent Library Anxiety. *Journal of Library Administration*, 51(3), 309-317.

Ben Omran, A. I. (2001). *Library anxiety and Internet anxiety among graduate students of a major research university*. Unpublished doctoral dissertation, Detroit, MI: University Of Pittsburgh.

- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Unpublished doctoral dissertation, Detroit, MI : Wayne State University.
- Bostick, S. L., Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Library anxiety: Theory, research and application. *Journal of Librarianship and Information Science*, 36(3), 138-139.
- Bosman, E. & Rusinek C.(1997). Creating the User-friendly Library by Evaluating Patron Perceptions of Signage. *Reference Services Review* 25(1), 71-82.
- Bungard, T. (1987). Reducing library anxiety and defining teaching. *Research Strategies*, 5, 146-147.
- Caffarella, R. S., & O'Donnell, J. M. (1987). Self-directed adult learning: A critical paradigm revisited, *Adult Education Quarterly*, 37(4), 199-211.
- Cambre, J. & Cook, D. (1984). Computer anxiety: Definition, measurement, and correlates. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 246 085)
- Cattell, R. B., & Scheier, I. H. (1961). *The meaning and measurement of neuroticism and anxiety*. New York: Ronald Press.
- Chou, C. (2003), "Incidences and Correlates of Internet Anxiety among High School Teachers in Taiwan." *Computers in Human Behavior*, Vol.19 (6), 731-750.
- 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(2), 208-227.
- Cowan, B. R., Vigentini, L., & Jack, M. A. (2008). Exploring the relationship between anxiety and usability evaluation - An online study of internet and wiki

anxiety. *Interfaces and Human Computer Interaction* (pp. 69-76).

Amsterdam:IADIS.

Durndell, A., & Haag, Z. (2002). Computer self efficacy, computer anxiety, attitudes towards the Internet and reported experience with the Internet, by gender, in an East European sample. *Computer in Human Behavior*. 18(5), 521-535.

Ealy, D. (1999). *The effects of an Internet Skill-Building Module on safety and environmental graduate students' Internet anxiety, likelihood to use the Internet, and learning Internet/Intranet content*. West Virginia University, USA.

Ekizoglu, N., & Ozcinar, Z. (2010). The relationship between the teacher candidates' computer and internet based anxiety and perceived self-efficacy. *Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5881-5890.

Endler, N., & Edwards, J. (1982). Stress and personality. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Hand- book of stress: Theoretical and clinical aspects* (pp. 36-48). New York: The Free Press.

Ellen, B. and Rusinek C. (1997). Creating the user Library by evaluating patron perceptions of signage. *Reference Services Review*, 25(1), 71-82.

Erfanmanesh, M. (2011). Use of multidimensional library anxiety scale on education and psychology students in Iran. *Library Philosophy and Practice*, 2011(AUGUST)

Heinssen, R. K. Jr., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987), Assessing computer anxiety: Development and validation of the computer anxiety rating scales. *Computers in Human Behavior*, 3, 49-59.

Lawless, L. J. (2011). An examination of library anxiety at cape breton university.

Evidence Based Library and Information Practice, 6(3), 16-27.

Pina, A. A., & Harris, B. R. (1993). *Increasing teachers' confidence in using computers for education*. (ERIC Document Reproduction Service No.

ED365648)

Powers, A. (2010). "Librarian's anxiety"? How community college librarians feel about their reference desk service. *Community and Junior College Libraries*, 16(1), 54-70.

Presno, C. (1998). Taking the byte out of internet anxiety: Instructional techniques that reduce computer/internet anxiety in the classroom. *Journal of Educational Computing Research*, 18(2), 147-161.

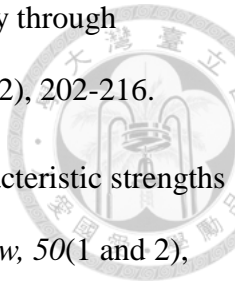
Jay, T. (1981), Computerphobia: What to do about it, *Educational Technology*, 21, 47-48.

Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Lichtenstein, A. A. (1996). Library anxiety: Characteristics of 'at-risk' college students. *Library and Information Science Research*, 18(2), 151-163.

Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Antecedents of library anxiety. *Library Quarterly*, 67(4), 372-389.

Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1997). Prevalence and reasons for university library usage. *Library Review*, 46(5 and 6), 411-420.

Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1998). Perfectionism and library anxiety among graduate students. *Journal of Academic Librarianship*, 24(5), 365-371.

- 
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1999). Identifying library anxiety through students' learning modality preferences. *Library Quarterly*, 69(2), 202-216.
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (2001). Library anxiety and characteristic strengths and weakness of graduate students' study habits. *Library Review*, 50(1 and 2), 73-80.
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (2002). Dimensions of Library anxiety and social interdependence: Implications for library services.. *Library Review*, 51(1 and 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). The impact of information technology on library anxiety: The role of computer attitudes. *Information Technology and Libraries*, 23(4), 138-144.
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Waytowich, V. L. (2008). The relationship between citation errors and library anxiety: An empirical study of doctoral students in education. *Information Processing and Management*, 44(2), 948-956.
- Joiner, R., Gavin, J., Duffield, J., Brosnan, M., Crook, C., Durndell, A., et al. (2005). Gender, Internet identification, and Internet anxiety: Correlates of Internet use., *Cyberpsychology & Behavior*, 8 (4), 371-378.
- Joiner, R., Brosnan, M., Duffield, J., Gavin, J., & Maras, P. (2007). The relationship between Internet identification, Internet anxiety and Internet use. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1408-1420.

Kernan, M. C., & Howard, G. S. (1990), Computer anxiety and computer attitudes: An investigation of construct and predictive validity issues. *Education and Psychological Measurement*, 50, 681-690.



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 and Research Libraries*, 68(3), 268-278.

Kupersmith, J.(1987), Library Anxiety and Library Graphics, *Research Strategies*, 36-38.

Kupersmith, J. (1992). Technostress and the Reference Librarian, *Reference Services Review*,20(2), 7-50.

Lang, P. J. (1985). The Cognitive psychophysiology of emotion: Fear and anxiety. In A. H. Tuma & J. D. Maser(Eds.), *Anxiety and the anxiety disorders*, Hillsdale, NJ: Erlbaum.

McClure, C. (1994). Network literacy: a role for libraries? *Information Technology and Libraries*.13(2), 115-125.

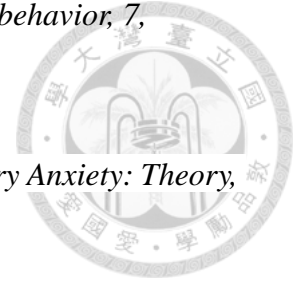
Marcoulides, G. A. (1989),Measuring computer anxiety: The computer anxiety scale, *Educational and Psychological Measurement*, 49, 733-738.

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

Mellon, C. A. (1988), Attitudes: The Forgotten Dimension in Library Instruction., *Library Journal*, 113(14), 137-139.

Nelson, L. J., Wiese, G. M., & Cooper, J. (1991). Getting start with computers:

Experience, Anxiety, and relation style., *Computers in human behavior*, 7,
185-222.



Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G. J., and Bostick, S. L. (2004), *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*. Oxford: Scarecrow Press,.

Onwuegbuzie, A. J., and Jiao, Q. G. (1999), Identifying Library Anxiety through Students's Learning-Modality Preferences., *Library Quarterly*, 69(2) 202-216.

Reed, M., & Palumbo, D. (1987), The effect of the BASIC programming language on problem-solving skills and computer anxiety, *Computers in the Schools*, 4(3/4), 91-104.

Rosen, L. D., & Weil, M. M. (1995), Computers availability, computer experience and technophobia among public school teachers. *Computers in Human Behavior*, 11(1), 9-31.

Rosen, L. D. and Weil, M. M.(1995), Computer anxiety : Across-cultural comparison of university students in ten countries, *Computers in Human Behaviors*, 11(1), 45-64.

Scott C.R. and Rockwell S.C. (1997). The Effect of Communication, Writing, and Technology Apprehension on Likelihood to Use New Communication Technologies". *Communication Education*, 46, 44-62.

Shoham, Snunoth and Diane Mizrachi. (2001), Library Anxiety among Undergraduates: A Study of Israeli B.Ed Students, *The Journal of Academic Librarianship*, 27(4),305-319.

Spielberger, C. D. (1966). *Anxiety and behavior*. New York: Academic Press.

- Spielberger, C. D. (1983), *State-Trait anxiety inventory: A comprehensive Bibliography*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Świgoń, M. (2011). Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale. *Library and Information Science Research*, 33(2), 144-150.
- Thatcher, J. B., Loughry, M. L., Lim, J., & McKnight, D. H. (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support. *Information and Management*, 44(4), 353-363.
- Todman, J., and Monaghan, E. (1994), Qualitative differences in computer experience, computer anxiety, and students use of computers: a path model, *Computers in Human Behavior*, 10(14), 529-539.
- Van Kampen, D. J. (2004). Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale. *College and Research Libraries*, 65(1), 28-34.
- Westbrook, L., & DeDecker, S. (1993). Supporting user needs and skills to minimize library anxiety: Considerations for academic libraries. *Reference Librarian*, 40, 43-51.
- White, C., & Scheb Ii, J. M. (2000). Impact of media messages about the internet: Internet anxiety as a factor in the adoption process in the USA. *New Media and Society*, 2(2), 181-194.
- Yu, T. (2009). Library anxiety and library use: A survey at Jinwen University of Science and Technology. *Journal of Librarianship and Information Studies*, 71,

41-61.

Zahner, J. E., Thoughts, (1993, January). *Feelings and Action: Integrating Domains in Library Instruction*. In Proceedings of Selected Research and Development Presentations at the Convention of the Association for Educational Communications and Technology Sponsored by the Research and Theory Division, New Orleans, Louisiana.

Zhang Y. (2005), Age, Gender, and Internet Attitudes among Employees in the Business World. *Computers in Human Behavior*, 21 (1), 1-10.



附錄



公共圖書館使用者之圖書館焦慮與網路焦慮關係研究問卷

親愛的先生、小姐，您好：

這是一份碩士論文的研究，目的在了解您使用公共圖書館與自身使用網際網路的情形與感覺，經由您的填寫可了解不同的使用者在利用公共圖書館及網際網路時的心理感受，及其二者之間的關聯性，以作為未來改進公共圖書館相關服務之參考依據。懇請您撥冗回答此問卷，您的回答對改進公共圖書館服務將有莫大的助益，本問卷共包含三個部份，將耽誤您 5-10 分鐘的時間，並採取不記名方式，您的填答與個人資料，僅用於學術研究之統計分析，不會單獨對外公開或作為他用，敬請您就個人的想法詳實填答，在此誠摯地感謝您熱心的支持與協助，並敬祝您

身體健康 萬事如意

國立台灣大學圖書資訊研究所
指導教授 謝寶媛博士
研究生 邱于真 敬上
中華民國 102 年 2 月

第一部份：圖書館焦慮量表

此部份主要想了解您使用公共圖書館時的感受與傾向，請您憑您的直覺來回答問題。

非常
同意

普
通

不
同
意

非
常
不
同
意

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認為不知道如何使用圖書館是很窘的事。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我不知道在圖書館中可以向哪些館員請求協助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 館員有著很難接近的感覺。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 館員對解決我的疑惑並無幫助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 當我需要幫忙時，館員常無法及時協助。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 館員常沒空協助我解決問題。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 館員總無法協助我，因他們都在忙著其他事。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 我不太確定該怎麼開始找資料。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我不大了解找到資料的正確途徑是什麼。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 我不知道當我需要的書不在架上時，下一步該怎麼做。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 我享受學習圖書館的新事物。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 當我在架上找不到書時，館員會協助我。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 當我需要幫助時，常會求助無門。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 我認為利用圖書館時很自在。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 當我問館員問題時，我感覺好像打擾到了他們。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 我覺得在圖書館裡，很有安全感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我覺得在圖書館裡很舒適。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 如果我不懂得如何操作圖書館設備機器，我總可以詢問館員。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. 圖書館是研讀念書的好環境。
20. 圖書館總是沒有我需要的書。
21. 圖書館有我需要的書，但我總是找不到資料。
22. 我會擔心在圖書館內遇到小偷或壞人。
23. 館員對我找資料而言是有幫助的。
24. 大多數的館員並不關心讀者。
25. 我覺得圖書館對於社區生活而言，扮演重要角色。
26. 我想學習如何在圖書館內，找到自己所需資料。
27. 圖書館影印機或電腦設施常故障。
28. 我不清楚圖書館處理書籍逾期的相關規定。
29. 圖書館中的電腦查詢系統有清楚的使用方式和說明。
30. 對於圖書館的借閱規則，我總是弄不清楚。
31. 我不知道圖書館中有什麼資源。
32. 當我詢問館員問題時，館員常不注意聽我說什麼。
33. 我覺得圖書館設備符合公共安全規定。
34. 圖書館的借閱規則讓我覺得不方便。
35. 我在圖書館內，總是找不到座位。
36. 我有信心利用圖書館電腦，查詢到我要的資料。
37. 當館員告訴我分類/索書號時，我仍不知道如何找到我要的書。
38. 圖書館各式標示能有效的提供方向導引。
39. 我相信館員能迅速有效地幫我解決問題。
40. 當我找到的資料量超過我所預期時，我會擔心需花

很多時間整理或過濾不需要的資料。

- | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 41.當我找到的資料比我原先預期還少時，我會感到不安。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42.我覺得只要有資料就好了，我不會擔心所找的資料過多或過少。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43.我常認為我不能夠清楚的向館員表達我所要找的資料是什麼。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44.相較我其他同事、同學或朋友，我認為我在圖書館的電腦能力比較強。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45.我認為圖書館的藏書多，會增加我找到資料的自信。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46.我認為圖書館的藏書越多，越難找到我需要的資料。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47.圖書館的廁所不夠，讓我很緊張。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48.圖書館的廁所很髒，讓我用起來很不自在。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49.圖書館的電腦配備等級太慢，我很不習慣。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50.圖書館的閱覽座位間隔太密，沒有安全感。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51.我會因為很少使用圖書館而變得很緊張。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 52.我在圖書館中有一種被淹沒的感覺。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 53.我會因為擔心自己的圖書館知識比人差，而影響到使用圖書館的意願。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 54.我會因為擔心自己的能力不如人，而在圖書館中感到不自在。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 55.我有問題不敢詢問館員，因為擔心他們認為我差勁。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第二部份：網路焦慮量表

此部份主要想了解您面對或運用網際網路時的感受或傾向為何，請您憑您的直覺來回答問題。



非 同 普 不 非
常 意 通 同 常
同 意 意 不
意 同 意 同
意 意 意 意

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 當使用網路時，我覺得焦慮。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 當使用網路時，我覺得心神安定。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 在網路使用方面，我擁有足夠的知識和操作技巧。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 使用網路時，我覺得緊張。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 使用網路時，我害怕犯錯。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 我只在必要時使用網路。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我喜歡在網路上待很久時間。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 當我必須要使用網路時，我覺得焦慮。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 我打算選擇一個與網路有關的工作。 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10.當我忙於使用網路時，我感覺糟糕。

11.我認為網路很重要。

12.當我使用網路時，我感覺畏懼害怕。

13.當我忙於使用網路時，我感覺不開心。

14.當我使用網路時，我感覺不安。

15.對我來說，使用網路是困難的。

第三部份：基本資料

此部份需填寫個人基本資料及使用電腦、網路、圖書館資源等經驗及頻率，本研究只會公開統計後的資料，不會洩漏您個人的隱私，請放心填寫。

1. 請問您的性別為： 男 女

2. 請問您的年齡為：

15歲以下 15-18歲 19-25歲 26-30歲 31-40歲

41-50歲 51-60歲 61-65歲 66歲或以上

3. 請問您的學歷為：

國小及以下 國(初)中 高中(職) 大專 大學

研究所或以上 其他 _____

4. 請問您的職業為：

- 軍公教 工商製造業 金融保險業 資訊業
- 服務業 自由業 農林漁牧礦 家庭管理
- 研究生 大專院校學生 高中職學生 國中學生
- 退休人員 專業人士（律師、會計師、醫師、專業技師等）
- 其他 _____



5. 請問您現在居住於哪一個地區？

- 臺南市東區 臺南市南區 臺南市中區 臺南市北區
- 臺南市安南區 臺南市安平區 臺南市永康區 臺南市大內區
- 臺南市仁德區 臺南市歸仁區 臺南市關廟區 臺南市龍崎區
- 臺南市新化區 臺南市左鎮區 臺南市山上區 臺南市玉井區
- 臺南市南化區 臺南市新市區 臺南市安定區 臺南市善化區
- 臺南市西港區 臺南市佳里區 臺南市七股區 臺南市將軍區
- 臺南市學甲區 臺南市北門區 臺南市下營區 臺南市麻豆區
- 臺南市官田區 臺南市六甲區 臺南市楠西區 臺南市鹽水區
- 臺南市新營區 臺南市柳營區 臺南市東山區 臺南市後壁區
- 臺南市白河區 其他縣市（請註明） _____

6. 請問您利用臺南市公共圖書館的頻率約為

- 幾乎每天上圖書館 每週三次以上 每週二次 每週一次
每二週一次 每月一次 每二個月一次 每半年一次
每年一次 很久沒去圖書館 從沒去過圖書館



7. 您很久沒去或從沒去過臺南市公共圖書館的原因為（可複選）：

- 我只利用圖書館的電子資源 我較常使用免費的電子資源
自己買書 生活或工作上不需圖書、期刊雜誌或電子資源
圖書館距離遠或交通不便 不知道圖書館在哪裡
圖書館出入使用者複雜 圖書館環境設施不舒適
圖書館常沒有喜歡或需要的資料 圖書館人員服務態度不親切
其他（請說明）_____

8. 請問您在平日（週一至週五），每天平均花多少時間上網？

- 1小時以內 1~2小時 2~3小時 3~4小時
4~5小時 5小時以上 無

9. 請問您在平日（週一至週五），每天平均花多少時間上網？

- 1小時以內 1~2小時 2~3小時 3~4小時
4~5小時 5小時以上 無

10. 相較於上網，我更喜歡親自到圖書館利用各項館藏資源與服務。

- 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意



11. 相較於親自到館，我更喜歡上圖書館網站利用各項資源與服務。

- 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意

12. 整體而言，圖書館各項設施中，您最常利用的是：(可複選)

- 還書口 流通櫃台 洗手間 兒童室
- 期刊室 參考諮詢室 研習教室 閱覽書庫
- 資訊檢索區 視聽媒體區 自修室 藝文展覽區
- 青少年專區 樂齡專區 嬰幼兒專區 其他 (請說明)
-

～問卷到此結束，謝謝您的填寫～