

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

讀者在圖書館之負面情緒經驗對其利用圖書館之影響：以 大學圖書館為例 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型
計畫編號：NSC 95-2413-H-002-013-
執行期間：95年08月01日至96年07月31日
執行單位：國立臺灣大學圖書資訊學系暨研究所

計畫主持人：陳書梅

計畫參與人員：此計畫無參與人員：無

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 96年10月31日

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫 成果報告

讀者在圖書館之負面情緒經驗對其利用圖書館之影響—以大學圖書館為例

A Study of the Effect of Readers' Negative Emotions on Library Usage

一、摘要

由於新興資訊服務業的競爭及網路科技的進步，現今圖書館面臨的問題之一，是如何提升服務品質以吸引與留住讀者。由於圖書館亦屬服務業之一，因此當可參考服務業之經營管理理念，追求更卓越的服務品質，以強化組織的競爭優勢。其中，「顧客導向」與「服務導向」是目前企業致力的方向，圖書館身處於此波強調服務品質的時代潮流裡，亦應導入企業經營管理的理念，重視對讀者的服務，強調主動的顧客關懷(Customer care)，以使顧客滿意並提高顧客忠誠度。

顧客對整體服務品質評價之關鍵因素，乃繫於顧客之情緒感覺，其對服務品質的衡量、顧客滿意以及顧客態度行為，皆有顯著影響；若顧客因服務品質不良而產生負面情緒，則將對其後續服務之利用造成深遠的影響。因此，任何組織若僅止於實體環境之改良或員工專業知能之提升，則仍有所不足，而應將重點放在顧客之情緒感受上，重視與瞭解顧客之負面情緒的成因與類型，並進而思考因應之道，以增加顧客滿意度。近年來我國圖書館事業之發展，雖然在政府經費大力挹注下，實體與有形的環境已大幅改善，然而在無形的服務方面仍有成長的空間，質言之，圖書館組織應關注讀者在圖書館的負面情緒經驗、以減輕讀者使用圖書館的心理成本。

本研究分為二階段，第一階段以質化之深度訪談方式、第二階段則以量化問卷調查方式，進行大學圖書館中讀者負面情緒經驗之調查，以瞭解我國大學圖書館讀者負面情緒的類型、負面情緒的成因及其對讀者後續利用圖書館之影響，藉以建立我國讀者在使用圖書館時之負面情緒整體概念，期望本研究能增進國內圖書資訊學界與圖書館組織對讀者負面情緒之瞭解與重視，進而提升大學圖書館之服務品

質與效能。

關鍵詞：負面情緒、讀者、大學圖書館、讀者服務。

Abstract

In recent years, service industry has become a significant part of Taiwan's economy. In the severe competition among service organizations, one would need to devote to maintain the customer relationship. As a service organization, the library also faces competition with private information sector, audiovisual and computer departments, that also provide information services. Computers and electronic technology have made much more information potentially much more accessible. Some scientific researchers are beginning to bypass the library. All libraries are concerned about usage decline. Facing a potential loss of users, the maintenance of reader relationship is a urgent topic for librarians.

To satisfy customer, most of the organizations adapted their facilities and physical environment to be more comfortable and trained their service staff to be more professional. However, emotions also play an important role in customer's assessment of the service quality and influence consumer's behavior and the resultant organizational profits. Researches indicated that negative emotions experienced by customers are indicators of unwillingness to come again. Ignorance of customers' emotions makes "customer care" incomplete. Organizations should pay more attention to customers' negative emotions. Emotions of customers has been a new study area of academic marketing research over the past decade. Literature has considered that emotions of customers may have important

implications to their loyalty to service organization.

For librarianship, readers' emotions also play key roles in raising the readers' satisfaction and to retain and recruit users. Researches about readers' negative emotion of American librarianship focused primarily on the library anxiety that is the uncomfortable feeling experienced by readers in the process of search information. Negative emotions is more than anxiety, it includes anger, frustrated, and other feelings. There is a need to get a comprehensive understanding of the sources and types of reader's negative emotions.

Yet the exploration of negative emotion of readers has not been much studied in Taiwan's librarianship. Hence, this study is conducted with the hope that we can enrich the understanding of customer readers' negative emotion and tries to explore the causes of negative emotions in the university library settings in Taiwan. Therefore, we can promote the service quality of library.

Key Words: Negative Emotion, Reader, University Library, Reader's Service

二、計畫緣由與目的

服務業為現今經濟體系的主軸，在講求「顧客導向」、「服務導向」的經濟社會裡，服務品質乃是企業成功的關鍵。因此各企業莫不致力於追求卓越的服務品質，以強化組織的競爭優勢，在激烈的競爭環境中勝出。滿足顧客需求、追求顧客滿意自是今日服務業的目標，另一方面，顧客身處地球村的世界，多能親身體驗他處優質的服務，故其所要求之服務品質明顯變高，因而若未能精益求精，不斷提供顧客更滿意的服務，企業將可能面臨日趨喪失其競爭力的危機。圖書館亦為一種服務業，身處此波強調服務品質的時代潮流裡，圖書館組織自亦不能置身事外。

由於網路科技的發達及來自新興資訊服務業的競爭，讀者有更多管道可更快速地獲取最新資訊，不需透過圖書館，是故，圖書館亦須改善服務，以挽留流失的圖書館讀者。事實上，圖書館亦須如企業一般，強調顧客關懷、顧客滿意、服務效率等議題。近年來許多圖書館紛紛進行讀者滿意度的研究，並由館藏發展

導向，轉為日趨重視外部使用者之需求。此種服務經營理念的演變，亦可由圖書資訊學術研究中，愈來愈多文獻以「顧客」(Customer)此一名詞取代讀者或「使用者」(User)這一點窺見。此一趨勢乃強調積極關心顧客(Customer care)、及圖書館經營成本效益的理念，而非僅提供資訊資源供讀者使用。

以企業界為例，以往欲提升顧客滿意度，多側重員工專業知能之提升，及設備、動線等實體環境的改善方面。然而事實上，顧客對整體服務品質的評價，除了要求服務人員的專業性、作業流程的簡化、空間的寬敞、設備的新穎外，顧客對整體服務的情緒感覺常常是關鍵性的因素。因此若僅致力於有形的服務，而忽略顧客情緒的重要性，將可能引發顧客的不滿與抱怨。

一般而言，提供服務者若不了解或不關心顧客的情緒狀態，則較難提升顧客服務品質。如服務人員的被動態度、不體諒、和互相對抗的心理，易造成與顧客間緊張、對立、互不尊重等問題。然而，服務品質不良所造成的顧客負面情緒，留存在顧客心中的時間及所產生影響的深遠，遠超出服務業者的估計。對大多數的顧客而言，其抱怨多蓄含負面情緒在內，因此組織應正視顧客的意見，作為改善服務品質的積極建議。爰此，深入瞭解顧客的負面情緒、探討其成因與影響、善用顧客的抱怨，乃是組織提供卓越服務品質、強化組織競爭優勢的不二法門。換言之，為配合顧客對高服務品質的需求及愈來愈細膩的情緒，服務業者必須強化其所能提供的正面情緒環境。

目前我國圖書館事業之發展，在實體、有形的環境方面已有大幅改善，然而無形的服務方面、尤其在讀者關懷及其情緒感受關注上，仍有進步之空間。觀諸國內圖書資訊學相關文獻，鮮少有探討讀者負面情緒經驗相關議題之研究，因而引發本研究之動機。茲分述本研究之主要目的如下：

1. 瞭解我國大學圖書館讀者負面情緒的類型。
2. 探究大學圖書館讀者負面情緒的可能成因。
3. 探討大學圖書館讀者負面情緒對讀者後續使用圖書館之影響。
4. 藉此研究結果，提供國內大學圖書館管理階層參考，促使其重視圖書館內讀者負面情

緒相關議題，進而思考因應之道，並定期提供館員服務讀者之相關知能的訓練，以利圖書館服務品質的提升。

三、結果與討論

(一) 質化訪談階段

本研究第一階段為質化訪談，為了解讀者使用圖書館的負面情緒，擬訂「讀者在大學圖書館之負面情緒經驗對其利用圖書館的影響」訪談大綱。此訪談大綱，除了根據文獻分析之結果納入讀者可能發生之情境為訪談內容外，其主要架構係依據 Lazarus 的情緒反應理論而設計。並於 96 年 1 月至 2 月間，針對台灣地區 32 位使用大學圖書館的讀者正式進行半結構式的深度訪談。本研究訪談對象以北部地區大學圖書館讀者為主，而考量訪談對象的異質性，總計涵蓋大學生 13 位、碩博士生 12 位、職員 3 位、教員 4 位，以全面瞭解不同身份讀者使用大學圖書館之負面情緒類型、來源和影響。由於考量使用大學圖書館的讀者，若其使用經歷較長，當可提供較豐富之負面情緒經驗，因此本研究之受訪者中，碩博士生及教職員佔半數以上。

另外，本研究於進行訪談時，皆事先徵求受訪者同意進行錄音，並同時採取筆記方式，於訪談結束後，將錄音檔謄錄為逐字稿之訪談記錄，以作為本次研究分析的依據。在訪談時，訪員大致按照既定的問題順序詢問受訪館員，但仍視實際回答情形調整問題順序，並適度的引導受訪者，以使其描述內容能涵括下列重要主題：(1)使用大學圖書館時的負面情緒事件；(2)負面情緒及其強度；(3)當時的想法或認知；(4)受訪者的行為反應；(5)受訪者的情緒因應；(6)是否影響受訪者後續對圖書館的利用；(7)改善的建議；(8)最常發生的負面情緒事件；(9)最易引起負面情緒的事件；(10)其他對受訪者而言重要的議題。此種訪談方式既可使受訪者暢所欲言，亦可使訪談在自由中仍有一定的方向與深度，並且本次受訪者多數為主動參與訪談，因而極有分享的意願，因此所得之訪談資料十分豐富詳盡，使本次研究收集到的資料兼具深度與廣度。以下分別敘述讀者之負面情緒，讀者之負面情緒來源，讀者認為最常發生之負面情緒事件，讀者對事件的行為反應、情

緒因應、改善期望及負面情緒事件對後續使用之影響等方面之訪談結果。

(1) 讀者之負面情緒

本次訪談結果共收錄 405 項讀者在大學圖書館之負面情緒事件，在紀錄方式上，同一事件引起多種情緒，或同一事件多種歸因，皆分別計算。經統計受訪者最常經歷的負面情緒類型有：反感/不滿、憤怒、焦慮、無奈、失望、挫折/沮喪、自責、驚訝、驚嚇/害怕、難過等十類。以下依項目高至低分列如下：

1. 反感/不滿：

共 112 項，佔受訪者負面工作情緒事件的 27.7%；以「反感」或「不滿」語詞表達者有 99 項，佔 24.4%，以「不舒服」表達者有 6 項，佔 1.4%，以「不爽」表達者有 3 項，佔 0.7%，以「可笑」表達者有 3 項，佔 0.7%，以「不高興」表達者有 1 項，佔 0.25%。

2. 憤怒：

共 99 項，佔受訪者負面工作情緒事件的 24.4%；其中直接以「憤怒」一詞表達者有 65 項，佔 16.0%，以「不愉快」語詞表達者有 23 項，佔 5.7%以「憤怒」一詞表達者有 11 項，佔 2.7%。

3. 焦慮：

共 67 項，佔受訪者所有負面情緒工作事件的 16.6%；以「煩躁」或「焦慮」一詞表達者有 38 項，佔 9.4%，其餘與焦慮相關的負面情緒用詞包括：「困擾」有 11 項，佔 2.7%，「緊張」有 7 項，佔 1.7%，「著急」有 5 項，佔 1.2%，「壓力」有 4 項，佔 1.0%，「壓迫感」有 2 項，佔 0.4%。

4. 無奈：

共 44 項，佔受訪者所有負面情緒工作事件的 10.9%；直接以「無奈」一詞表達者有 31 項，佔 7.7%，以「無助」語詞表達者有 7 項，佔 1.7%。以「茫然」語詞表達者有 6 項，佔 1.5%。

5. 失望：

共 26 項，佔受訪者所有負面情緒工作事件的 6.4%；皆為直接以「失望」一詞表達。

6. 挫折/沮喪：

共 24 項，佔受訪館員所有負面情緒工作事件的 6.0%；直接以「挫折」語詞表達者有 17 項，佔 4.2%。以「沮喪」一詞表達者有 7 項，佔 1.7%。

7. 自責：

共 12 項，佔受訪館員所有負面情緒工作事件的 3.0%；以「不好意思」一詞表達者有 5 項，佔 1.2%，以「笨」語詞表達者有 1 項，佔 0.2%，以「丟臉」一詞表達者有 1 項，佔 0.2%，以「後悔」一詞表達者有 3 項，佔 0.7%，以「委屈」一詞表達者有 2 項，佔 0.4%。

8. 驚訝：

共 11 項，佔受訪館員所有負面情緒工作事件的 2.7%；皆為直接以「驚訝」或「訝異」等語詞表達。

9. 驚嚇/害怕：

共 6 項，佔受訪館員所有負面情緒工作事件的 1.4%；以「驚嚇」一詞表達者有 4 項，佔 1.0%，以「害怕」一詞表達者有 2 項，佔 0.4%。

10. 難過：

共 4 項，佔受訪館員所有負面情緒工作事件的 1.0%；皆為直接以「難過」一詞表達。

(2) 讀者之負面情緒來源

依據受訪者之報告，其負面情緒來源有：其他讀者、規定制度/管理、環境/空間規劃、設備、書籍/館藏、館員/工讀生、資訊軟體/網路/資料庫、分館/館際合作/校外人士服務、其他等九類。以下依次數高低分列如下：

1. 其他讀者：共 77 項，佔受訪者負面情緒來源的 19.0%。
2. 規定制度/管理：共 71 項，佔受訪者負面情緒來源的 17.5%。
3. 環境/空間規劃：共 57 項，佔受訪者負面情緒來源的 14.1%。
4. 設備：共 53 項，佔受訪者負面情緒來源的 13.1%。
5. 圖書/館藏(含影片等多媒體資料)/資料庫內容：共 53 項，佔受訪者負面情緒來源的 13.1%。
6. 館員/工讀生：共 49 項，佔受訪者負面情緒來源的 13.1%。

7. 資訊軟體/網路/資料庫：共 27 項，佔受訪者負面情緒來源的 6.7%。

8. 分館/館際合作/校外人士服務：共 15 項，佔受訪者負面情緒來源的 3.7%。

9. 其他：共 3 項，佔受訪者負面情緒來源的 1.0%。

(3) 讀者認為最常發生之負面情緒事件

受訪者最常發生的負面情緒事件，以座位不足或佔位情形最多，共 7 人反應，次之為找不到應在架上的館藏，共有 5 位讀者反應。而最易引起負面情緒的事件中，找不到書也是較多讀者反應的事件，共 3 位，其他為館藏或期刊、資料庫不足，亦有 3 位。其他讀者造成的干擾也是易引起負面情緒的事件，同樣有 3 位讀者反應。

研究過程中發現：受訪者陳述事件時，同一讀者，對同樣事件，常會因當時情況而有不同評分。如其他讀者佔位問題，在平時可能不太在意，但在期中期末考試期間，反應的情緒或評分會有差異。另外，讀者對同一事件，常產生多種不同之負面情緒。

而由資料中亦可看出，同一讀者，很容易報告同一種負面情緒。此可能因個人應對事件的反應，已有既定模式，故而面對事件產生的情緒亦易相同。而即使為同類型事件，不同讀者會有不同之歸因，所產生的負面情緒、及評分高低亦不相同；或即使有相同的負面情緒，評分亦會有高低不同的差異。

(4) 讀者對事件的行為反應、情緒因應、改善期望及負面情緒事件對後續使用之影響

本研究中近 93% 的受訪者表示，遇到負面情緒事件時，傾向無行為反應，或採自行解決的方式。而情緒因應方面，讀者表示通常無任何因應方式，或多為向朋友、同學、或家人等抱怨。然而讀者不反應的原因，可能是由於覺得反應了也沒用，或認為不可能改善，亦即之前負面經驗累積的結果。另一方面是讀者個人的因素，覺得自己的事解決了即抱著無所謂的態度，或是因為不好意思、膽怯等原因，而不敢直接反應，尤其是在以人為事件引起的負面情緒事件中最為明顯，例如其他讀者或是館員/工讀生等引起的事件。若讀者感到圖書館館員

有官僚作風，則雖不會直接反應，但事實上是直接減少使用該項服務，或根本不想再使用該圖書館。

除此之外，有 6 位讀者表示不知如何反應及投訴，或希望有他人出面幫忙制止及建議，而非自己出面處理；也有 9 位讀者認為，普遍讀者有對事件縱容的態度，或甚至習以為常之後，即不會感到太介意，此亦可能是造成負面情緒事件層出不窮的原因之一。

另一方面，也有部分讀者認為，若大多數圖書館皆如此，則會被動接受現實，並調整個人使用圖書館的習慣以因應現況；除非事件累積很多，漸漸才會造成對圖書館整體的印象不佳。其中較特別的一點是，當館方以資源或經費不足為由做為拒絕服務的理由時，的確能令讀者感到無奈，因為此乃讀者無法控制的範圍。但讀者往往以需求能否獲得滿足為本位，若學校圖書館無法提供服務，則讀者自會轉往其他資源較多的圖書館。久而久之，讀者自然會視圖書館能否提供較多資源為對該大學評價的依據。因此館方雖然可敷衍問題於一時，事實上卻造成讀者對圖書館及該校評價永久的低落。

而現今資訊取得便利，讀者也容易對各圖書館進行比較，甚至以國外其他大學圖書館為比較基準而產生落差，因而對圖書館服務感到不滿。此點較常見於研究生或教職員的意見中。

同時，在訪談中，約 90% 的讀者表示，較不願直接向館方表達個人的不滿，若有反應亦通常為請求協助或柔性的訴求；但也有 18% 的讀者表示，會間接在網路、BBS 或留言版上，以匿名方式表達內心的不滿。另外，也有約 70% 的讀者表示，當時雖有所不滿，但可能事後才會在閒聊中提及，或是當成笑話、或以開玩笑的方式向同學或親友表達。究其原因，可能係由於讀者多以事件取向，事情解決了或過去了就算了，或是日後直接利用其他服務品質較好之圖書館，而較不會要求圖書館改善。

在報告負面情緒事件時，約一半的受訪者認為，其所述之事件乃是「小事」。然而，這些小事常影響讀者對圖書館後續之評價，尤其是使用經驗較豐富的讀者，更能從這些細微的服務中，形成對圖書館的印象。因此，圖書館必須正視讀者任何的細微的情緒感受，以改善服務的品質。

(二) 量化問卷階段

本研究第二階段之量化問卷設計，係依據質化研究各個案之研究結果而設計，分為「大學圖書館負面情緒事件與讀者個別負面情緒經驗」、及「大學圖書館使用情形與個人基本資料」二部分；問卷亦經由項目分析及因素分析以強化問卷之信度與效度。本研究依教育部高教司 96 學年度公佈之校別資料中 (http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/STATISTICS/EDU7220001/service/sts4-95.htm)，新竹以北地區之 39 所公私立大學(含科技大學) 圖書館之使用者為母群體，採用隨機便利取樣之方式，選出 11 所國立大學圖書館、7 所私立大學圖書館，再依教育部高教司 96 學年度所統計之大學生、碩士生、博士生、教職員人數比例，進行配額抽樣(quota sampling)。繼而於民國 96 年 6 月 30 日起至 8 月 20 日止，至各大學圖書館當場發放 400 份正式問卷並同時回收，扣除填答不完全或基本資料未填者後，有效問卷總數為 317 份；有效問卷率為 92%。其中大學生佔 187 位、碩士生佔 80 位、博士生佔 17 位、教員有 8 位，職員則有 25 位。隨後進行回收問卷之編碼與統計分析。

茲分述研究結果如下：

(1) 讀者基本資料分析

根據有效問卷，進行樣本人口統計變項分析。受試者在性別方面，男性佔 52.8%、女性佔 47.1%。就年齡而言，18-22 歲最多，佔 47.3%；其次為 23-27 歲，佔 35.8%；28-32 歲佔 9.8%；33-37 歲佔 3.8%；38-42 歲佔 1.6%；43-47 歲佔 1.3%；48-52 歲佔 0.3%。而在身份別方面，大學生最多，佔 60.1%，其中又以大一大二生為多，各佔 26.9%、26.7%；其次為碩士生，佔 35.8%；博士生佔 4.7%，教員佔 2.5%，職員佔 7.3%。

(2) 讀者之圖書館使用頻率與目的

根據有效問卷，進行讀者平時使用大學圖書館(包含實體及非實體部份，如線上資料庫等)之頻率分析，結果顯示，讀者於平日的使用頻率，平均一個月內的使用次數，依序為：13 次以上者佔 33.6%；5-8 次者佔 24%；9-12 次者

佔 22.5%；4 次以下者佔 19.9%。而在考試期間的使用頻率，平均一個月內的使用次數依序為：13 次以上者佔 39.7%；9-12 次者佔 22.3%；5-8 次者佔 19.3%；4 次以下者佔 18.7%。由以上調查結果可知，一般而言，讀者使用圖書館之頻率頗高，而考試期間之使用頻率較平日更加頻繁。

而讀者使用圖書館之目的方面，次數最多者為自習(24.1%)與借還書(20.7%)。其次分別為：進行休閒閱讀(13.0%)、使用電子資料庫(12.4%)、使用視聽設備(10.5%)、為了課業需要找資料(8.1%)、影印資料(8.1%)、休息或睡覺(6.5%)以及上網(6.3%)等。由上述統計可推知，由於本調查中大學生人數高達 60.1%，因而在使用目的方面，自習與借還書佔多數。但其他目的，如休閒性的閱讀、休息等目的，與使用電子資料庫、影印資料等學術性目的皆有一定比例，可見讀者使用圖書館之目的相當多元。

(3) 讀者之負面情緒類型比例

本研究將第一階段質性訪談所得十項讀者負面情緒類型，進一步歸併為九種(「反感/不滿」歸至「憤怒」一類)：憤怒、焦慮、無奈、自責、沮喪、驚訝、失望、驚嚇/害怕、難過；並請讀者勾選(複選)在使用圖書館時曾感受過之負面情緒，結果發現，在所有負面情緒類型中，以憤怒的情緒出現次數最多，佔 29.8%；其次為無奈(24.9%)、焦慮(18.1%)、失望(12.1%)；其餘為自責(5.3%)、驚訝(3.1%)、沮喪(2.5%)、驚嚇/害怕(1.4%)、其他(1.4%)、難過(1.2%)。此結果之前四項與質化訪談所得之數據相同，亦即綜合二次調查結果顯示，讀者最常感受到之負面情緒前四項為：憤怒、無奈、焦慮及失望。

(4) 讀者之負面情緒來源

1. 讀者曾體驗之負面情緒來源

讀者曾體驗之負面情緒來源，指讀者於使用大學圖書館的經驗中，曾產生過的所有負面情緒來源。本調查依第一階段質化訪談所得之九項負面情緒來源，進一步整理歸納為以下六大範疇：工作人員、資訊軟體、環境/設備、管

理制度、其它讀者以及館藏資源。並依此範疇、參考質化訪談結果列出各範疇下之事件來源，請讀者勾選。以下分別依次數高低列出讀者之負面情緒來源：

讀者之負面情緒來源，在工作人員部分，以館員所佔比例最高(52.7%)，其次是工讀生(42.4%)及志工(3.9%)。在詳細情形部分，工作人員所引發之負面情緒經驗，次數最多者為「工作人員服務態度不佳」(22.8%)；其次是「工作人員執行館務時干擾到讀者」(15.1%)；再則為「工作人員效率不佳」(9.2%)、及「工作人員專業能力不足」(8.8%)等。

讀者之負面情緒來源，在資訊軟體部分，以「使用館藏目錄查詢系統找不到想要的資料」(23.3%)最多；其次是「使用資料庫找不到想要的資料」(12.4%)、「館藏目錄查詢系統顯示的資料不精確」(11.8%)、「資料庫介面系統不易操作」(9.2%)、「館藏查詢介面系統不易操作」(7.2%)、及「網路經常斷線」等(6.3%)。

讀者之負面情緒來源，在環境設備部分，依次數高低則為：「空調問題」(11.7%)、「自習區座位不足」(10.5%)、「單人座位太少」(9.5%)、「電腦老舊」(7.3%)、「燈光問題」(7.3%)、「電腦數量不足」(6.9%)、「影印機發出噪音」(6.1%)、「洗手間不夠乾淨」(5.9%)、「筆記型電腦使用不便」(5.5%)、「指標及標示不清楚」(4.6%)、「桌椅問題」(3.5%)、「設備擺置不合宜」(3.3%)、「氣氛嚴肅沈重」(2.9%)、「影印機數量不足」(2.3%)、「飲水機水質不佳」(1.9%)、「洗手間數量不足」(1.6%)、「自助借書機失靈」(1.6%)，及「飲水機數量不足」(0.6%)等。

管理制度層面之負面情緒來源，依次數高低為：「寒暑假開放時間太短」(16.8%)、「規定可借藏數量太少」(10.8%)、「影印機影印費用太貴」(10.5%)、「平日開放時間太短」(7.7%)、及「逾期罰款金額不合理」(6.7%)等。

其他讀者所引起之負面情緒來源，依次數高低為：「其他讀者大聲說話」(16.2%)、「其他讀者齡聲響」(13.4%)、「其他讀者佔位置」(12.8%)、「其他讀者發出噪音」(10.0%)、「其他讀者損毀書刊」(9.8%)、「情侶間的親密行為」(9.6%)、「其他讀者行為怪異失常」(5.7%)、「其

他讀者舉止不雅」(4.6%)、及「其他讀者手機震動」(2.8%)等。

館藏資源所引起之負面情緒來源，依次數高低有：「館藏目錄查詢系統顯示在館內的圖書卻在架上找不到」(15.3%)、「課業所需館藏不足」(14.6%)、「圖書版本太舊」(12.2%)、「休閒所需館藏不足」(11.8%)；「預約館藏後等候時間太久」(8.7%)、「期刊種類太少」(7.7%)、「館藏圖書外觀破舊骯髒」(7.6%)。「館藏目錄查詢系統顯示在館內的期刊卻在架上找不到」(5.7%)、「線上資料庫不足」(5.4%)、「視聽資料不足」(4.8%)、及「微縮資料不足」(0.7%)等。

由以上統計結果可知，讀者之負面情緒來源遍及各層面，例如由環境設備部分之來源調查即可看出讀者曾感受負面情緒之來源相當廣泛。在以上調查結果中，特別值得注意者，乃是於讀者負面情緒來源之各類別中所佔比例超過15%的項目，計有：「工作人員服務態度不佳」、「工作人員執行館務時干擾到讀者」、「使用館藏目錄查詢系統找不到想要的資料」、「寒暑假開放時間太短」、及「館藏目錄查詢系統顯示在館內的圖書卻在架上找不到」等。其中工作人員方面即有二項，顯示館方在人員服務品質方面宜再著力改善之。而根據前述調查結果，讀者使用圖書館的一大目的乃是借還書，是故館藏目錄查詢及找書相關問題，亦為圖書館應首先著力改進的方向之一。

2. 讀者個別之負面情緒事件經驗：負面情緒經驗及其來源

此部份乃請讀者於個人所經歷之負面情緒事件中，擇一至三項負面情緒感受最強烈者詳細填寫。而讀者個人曾體驗之負面情緒，依統計結果，依次如下：憤怒(29.8%)、無奈(24.9%)、焦慮(18.1%)、失望(12.1%)、自責(5.3%)、驚訝(3.1%)。此結果前四項亦與前述質化訪談和讀者之負面情緒類型比例結果相同。

在讀者個人之負面情緒經驗中，當時所從事之活動依次為：閱讀自習(37.7%)、借還書或光碟(17.4%)、找尋書籍(12.5%)、查詢資料期刊(10.9%)以及影印(5.5%)、找位置(3.9%)、借校外臨時證/換證、及休息睡覺(1.6%)等。而讀

者個人負面情緒經驗發生之地點，以自習區最多，共佔42.1%，其次為書架(19.0%)、借還書櫃臺(17.0%)、查詢用電腦區(5.8%)、一般閱覽座位(5.7%)、影印室(3.5%)、入口管制區(2.1%)、雜誌閱覽區(1.3%)、及視聽中心(1.1%)等。

以上結果亦與問卷調查所得統計資料相同，亦即讀者在圖書館內所從事的活動以自習與借還書為最多，故可能在此二方面個人負面情緒經驗亦較多。而值得注意的是，在找尋書籍與查詢資料期刊時，產生負面情緒的機會較多，可見此方面之服務仍有改善的空間。而在前述讀者曾體驗過負面情緒的來源調查中，以下項目是讀者反應在資訊軟體方面，曾引起負面情緒，並與此結果相關之來源：「使用館藏目錄查詢系統找不到想要的資料」(23.3%)、「使用資料庫找不到想要的資料」(12.4%)、「館藏目錄查詢系統顯示的資料不精確」(11.8%)、「資料庫介面系統不易操作」(9.2%)、及「館藏查詢介面系統不易操作」(7.2%)等。以上調查結果或可做為改進大學圖書館服務之具體參考。

(5) 讀者對負面情緒事件之處理方式及負面情緒對讀者後續使用圖書館之影響

關於讀者如何處理負面情緒事件方面，本研究將負面情緒事件分為「人為因素引起者」，以及「非人為因素引起者」等二個層面。對於人為因素引起的負面情緒，受訪者的處理方式依次為：「具名向館方反應問題」，(34.1%)，「其他」(18.5%)、「匿名向館方反應問題」(17.0%)、「未向對方直接表達但以其他非口語行為表達」(6.1%)、「立即向館員反應問題」(4.5%)、「當著對方的面據理力爭」(4.0%)、「匿名在網路上抱怨」(3.7%)、及「私下向周遭之他人抱怨」(2.1%)等。

而非人為因素所引起的負面情緒方面，讀者之處理方式依次則為：「立即向館方反應問題」(25.2%)、「離開現場」(22.8%)、「離開圖書館」(16.1%)、「私下向周遭之他人抱怨」(11.6%)、「使用其他圖書館」(11.2%)、「匿名向館方反應問題」(3.6%)、「具名向館方反應問題」(3.6%)、「匿名在網路上抱怨」(3.6%)、及「其它」(2.1%)等。

若較諸質化訪談結果，則質化訪談之受訪者多表示較不會向館方直接表達問題，而傾向自行解決，尤其在人為因素引起的負面情緒事件方面，更是不易直接向對方表示，若有表示者，亦傾向使用匿名方式，或僅止於私下向親友抱怨。然而問卷調查結果顯示，在人為因素引起之負面情緒事件中，有高達 34.1% 的讀者選擇「具名向館方反應問題」，此結果是否與調查方式不同有關，或者與受訪者之個別差異有關，值得進一步探究。另外，選擇「其他」的讀者亦佔 18.5% 之多，若參考質化訪談之結果，或可假設此部分讀者乃是不願表達或採取不處理的方式，而本問卷所設之答案皆屬於面對處理問題之方式，因而此類讀者選擇勾選「其他」之選項。

而在非人為因素引起之負面情緒方面，勾選「立即向館方反應問題」選項之問卷填答者佔 25.2%，若與質化訪談結果相較，接受質化訪談之受訪者多為「曾經」向館方反應問題者，但後續發現館方未有實質改善而改採自行處理方式。此結果或亦可歸結為讀者身份不同所致，填寫問卷者多為大學生，其中一、二年級者亦為數眾多，故仍傾向於直接表達問題或尋求館方協助。

至於在負面情緒對讀者後續使用圖書館之影響方面，問卷結果顯示，「覺得無奈但繼續使用該圖書館」的讀者、以及「減少進入易引起負面情緒之場域」者最多，各佔 12.5%。另外「覺得無奈但仍得繼續使用引起負面情緒的該項服務」的讀者也不少，佔 11.4%。其他則依次為「減少利用引起負面情緒的該項服務」、「減少利用該圖書館的次數」(8.4%)、「其他」(8.0%)、「轉而到其他圖書館使用引起負面情緒的該項服務」(5.8%)、「以此事件為借鏡，告知周遭他人不要利用該圖書館」(5.4%)、「以此事件為借鏡，告知周遭他人不要利用引起負面情緒的該項服務」(4.1%)、「以此事件為借鏡，告知周遭他人不要就讀該大學」(3.2%)、「不信任工作人員之專業能力」(3.2%)、「不願請求工作人員協助」(3.0%)、「增加利用其他圖書館的頻率」(2.4%)、「不願與工作人員溝通」(1.5%)、及「不願遵守館規與制度」(1.1%)等。

由以上問卷調查結果可發現，負面情緒對讀者後續利用圖書館的影響，在表面上無法看出，因讀者仍會繼續使用圖書館所提供之服

務，然而心中可能仍帶著負面情緒、以及對圖書館不佳的印象，誠如質化訪談結果所顯示，在此類讀者的認知中，若認為圖書館應提供更佳的服務，或其他圖書館可提供更良好的資源或服務時，則其極有可能轉而利用其他圖書館。因此，圖書館宜注意關懷讀者細微內隱之情緒感受，並繼續深入了解與探討其可能之原因，以作為改善服務品質之基礎。

結語

大學圖書館為推動高等教育的重要機構，亦為學子、教職員等研究者獲取資訊及知識之重鎮。隨著產業結構的科技資訊化，及經濟體系的服務導向化，大學圖書館所面臨的衝擊亦與日俱增，如何改變、增加所提供服務之內容；或是增進、改善服務品質，以吸引並留住讀者，實為大學圖書館所應重視之課題。

本研究透過質化訪談資料與問卷調查分析，結果可知，我國大學圖書館讀者負面情緒的類型可分為九類，依出現頻率高至低為：憤怒、無奈、焦慮、失望、自責、驚訝、沮喪、驚嚇/害怕、及難過等。而讀者負面情緒的來源則有：工作人員、資訊軟體、環境/設備、管理制度、其它讀者以及館藏資源等六大範疇。至於負面情緒對讀者後續使用圖書館之影響方面，本研究之結果顯示，可能與讀者身份、在校年數有關，亦即，雖然讀者在表面上並未直接顯示其負面情緒或在使用上並未有明顯之行為改變，然而實際上，讀者若抱著負面情緒離開，未來隨著眼界增廣，則可能改而自行解決或使用其他圖書館。因此，圖書館實宜關注讀者之負面情緒感受問題，致力於消弭可能衍生讀者負面情緒之來源，以營造正面之情緒環境，如此方能滿足讀者對大學圖書館高品質服務的需求。

四、計畫成果自評

近年來讀者研究頗受圖書資訊界的重視，然而在相關論述中較常見者多為讀者資訊行為的研究與圖書館服務滿意度調查等，且相關研究之重點大抵著重形於外的讀者外顯行為反應，至於讀者使用圖書館時的內在情緒探討則較為少見。故本研究著力於探討台灣地區大學圖書館讀者於使用圖書館時曾產生之負面情緒經驗，及其對後續利用圖書館之影響。

本研究所獲之成果，除了可貢獻於顧客負面情緒之理論與實務外，對國內大學圖書館讀者負面情緒經驗之引發因素、負面情緒類型及其後續影響等，皆有完整且深入之瞭解，相信可供國內外圖書資訊實務界與學界設計相關課程與規劃館員在職訓練時之參考。此外，藉由對大學圖書館讀者各種負面情緒經驗之全盤瞭解，將可促使圖書館管理者除了重視圖書館組織之作業流程或實體環境的改善外，亦能全面地關心讀者的心理感受，並提供更優質之讀者導向服務。

本研究乃由讀者的觀點探討其在使用大學圖書館時之負面情緒經驗，透過參與本研究之讀者所提供對大學圖書館的認知與想法，相信應可提供國內大學圖書館在讀者服務方面更多元的思考。大學圖書館本即為大學中之學子及教職員等讀者而設，因此了解讀者於利用圖書館時內心真正的情緒感受，當有助於大學圖書館服務品質的改善。同時，在本研究進行過程中，亦有不少讀者表示，藉由參與本研究，使其能有機會重新思考在使用圖書館時，所衍生的負面情緒事件之前因後果，亦萌生日後可直接向大學圖書館館方反應相關問題之想法，相信此亦為本研究的重大意義之一。

五、參考文獻

【圖書】

1. Bostick, S. L. The Development and Validation of the Library Anxiety Scale. Ann Arbor, MI: University Microfilms International, 1992.
2. Lazarus, R. S. Emotional and Adaptation. Oxford, NY: Oxford University Press, 1991.
3. 珍妮爾·巴洛(Janelle Barlow)、戴安娜·莫爾(Dianna Maul)合著；董更生譯。情緒時代—景氣，是情緒的產物。台北市：大塊文化，民國90年。
4. 武田哲男著；林炳奇、林韓菁譯。經營顧客不滿意—壞情報就是最好的情報。台北縣：中國生產力中心，民國87年。
5. 丹尼爾·高曼(Daniel Goleman)著；張美惠譯。EQ: Emotional Intelligence。台北市：時報文化，民國85年。

【期刊論文】

1. Cowley, Elizabeth, Colin Farrell, and Michael Edwardson. "The Role of Affective Expectations in Memory for A Service Encounter," Journal of Business Research 58(2005): 1419-1425.
2. Yi, Sunghwan and Hans Baumgartner. "Coping With Negative Emotions in Purchase-Related Situations," Journal of Consumer Psychology 14:3 (2004): 303-317.
3. Osa, Justina O. "The Difficult Patron Situation: Competency-Based Training to Empower Frontline Staff." The Reference Librarian 75/76 (fall/winter 2002): 263-276.
4. Jiao, Qun G., and Anthony J. Onwuegbuzie. "Dimensions of Library Anxiety and Social Interdependence: Implications for Library Services," Library Review 51:2 (2002): 71-78.
5. Jiao, Qun G., and Anthony J. Onwuegbuzie. "Self-Perception and Library Anxiety: An Empirical Study." Library Review 48:3 (1999): 140-147
6. Badcom, Ted. "Rediscovering Readers' Advisory and Its Rewards." Illinois Libraries 70 (1998): 583.
7. Whatley, Sherry L., Forman, A. C., and Richards S. "The Relationship of Coping Style to Dysphoria, Anxiety and Anger." Psychological Reports 83:3 (1998): 783-791.
8. Blodgett, J. G., D. J. Hill, and S. S. Tax. "The Effect of Distributive, Procedural, and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior," Journal of Retailing 73 (1997): 185-210.
9. Luce, Mary Frances, and Julie R. Irwin. "Consumer Behavior, Avoidance, and Coping with Negative Emotion," Advanced in Consumer Research 24 (1997): 36-38.
10. Greenaway, J.. "Interlending and document supply in Australia: the way forward," Asian Libraries 6:3/4(1997): 223-229.
11. Line, M. B. "Library and Information Services and Institutions," In International Encyclopedia of Information and Library Science. ed. John Feather and Paul Sturges, 269-270. London: Routledge, 1997.
12. Burdick, T.A. "Success and Diversity in Information Seeking: Gender and The Information Search Styles Model." School Library Media Quarterly 25:1(Winter 1996): 19-26.
13. Stoffle, Carla J., Robert Renaud, and Jerilyn

- R. Veldof. "Choosing Our Futures." College and Research Libraries 27 (May 1996): 213-233.
14. Keaveney, Susan M. "Consumer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study." Journal of Marketing 59 (April 1995): 71-82.
 15. Jones, Thomas O. and W. Sasser Jr. "Why Satisfied Customers Defect." Harvard Business Review 73:6 (Nov/Dec 1995): 88-91.
 16. Roseman, Ira J., and Spindel Martin S. "Appraisals of Emotion-Eliciting Events: Testing a Theory of Discrete Emotions." Journal of Personality and Social Psychology 59:5 (1990): 899-915.
 17. Kuhlthau, C. C. "Developing a Model of the Library Search Process: Cognitive and Affective Aspects." RQ 28 (February 1988): 237-240.
 18. Singh, Jagdip. "Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definition and Taxonomical Issues." Journal of Marketing 52 (January 1988): 93-107.
 19. Mellon, Constance A. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development." College & Research Libraries 47:2 (March 1986): 160-165.
 20. Forgas, Joseph P., and Gordon H. Bower. "Mood Effects on Person-Perception Judgements." Journal of Personality and Social Psychology 53:1 (July 1987): 53-60.
 21. 陳書梅。「圖書館讀者焦慮情緒探析」。《大學圖書館》10卷1期(民國95年3月):頁88-101。
 22. 陳書梅。「刁難讀者服務探討」。在王振鵠教授八秩榮慶論文集,王振鵠教授八秩榮慶籌備小組編,頁305-314。臺北市:臺灣學生,民國93年。
 23. 莊道明。「台灣地區『圖書館服務』研究文獻之發展趨勢」。在《五十年來的圖書文獻學研究(1950-2000)》,邱炯友、彥文主編,頁91-117。台北市:台灣學生,民國93年。
 24. 鍾思瑩。「政大學生圖書館焦慮之研究」。《圖書與資訊學刊》25期(民國87年5月):頁73-91。
 25. 鄭靜欣、林麗娟。「讀者焦慮層面分析」。《國立中央圖書館台灣分館館刊》4卷1期(民國86年9月):頁22-30。
- 【博碩士論文】**
1. Atkinson, Mark Jonathan. "The Trans-Situational Consistency of Individuals Coping Styles Within Two Negatively Valenced Emotional States." Ph.D. diss., University of Calgary, 1992.
 2. 張勝能。「日系百貨業顧客抱怨行為、抱怨處理方式、顧客滿意度與顧客後續行為之關聯性研究」。大葉大學國際企業管理學系碩士在職專班,碩士論文,民國96年。
 3. 林祥昌。「臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究」。國立台灣大學圖書資訊學研究所,碩士論文,民國95年。
 4. 翁佩瑜。「服務補救、抱怨處理後滿意度與顧客忠誠度之研究—以聯正會計師事務所為例」。國立彰化師範大學會計學系企業高階管理,碩士論文,民國94年。
 5. 陳韋涵。「大學圖書館問題讀者之研究」。國立台灣大學圖書資訊學研究所,碩士論文,民國92年。
 6. 鄭宜青。「臺灣本土與日系百貨公司顧客抱怨與抱怨處理方式之比較性研究—以高雄市為例」。朝陽科技大學企業管理研究所,碩士論文,民國91年。
 7. 李欣珮。「消費者負面情緒與決策處理策略關係之研究」。國立中正大學企業管理研究所,碩士論文,民國88年。
 8. 王子懿。「應用庫爾梭的研究方法探索讀者在資訊搜尋過程中認知、感覺與行動的演變」。淡江大學教育資料科學研究所圖書館暨資訊科學組,碩士論文,民國84年。
 9. 鄭靜欣。「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」。輔仁大學圖書館學系,碩士論文,民國84年。