

数字化时代的图书馆焦虑现象及其对策

□王细荣 / 上海理工大学图书馆 上海 201100

摘要: 在介绍图书馆焦虑概念基础上,分析了信息技术条件下各种图书馆焦虑现象,并提出消除或者减少读者焦虑现象的策略。

关键词: 图书馆焦虑, 特质焦虑, 状态焦虑, 特定情境焦虑, 社会焦虑

在数字化时代,图书馆的各项传统业务已发生了革命性的变革,但读者要获得所需要信息仍然面临很多困难,知识获取的环境越来越陌生。自20世纪90年代以来,由于计算机技术、网络技术、数码存储与传输技术等全面推广普及,我国许多图书馆不仅实现了采访、编目、流通的自动化,而且正朝着运用现代化信息技术进行更深层次数字化方向发展。这样,困惑西方发达国家读者的图书馆焦虑现象在我们的读者当中也日益显露出来。

本文试图根据国外文献中的相关探讨,分析数字化时代的图书馆焦虑现象,进而提出减轻或者消除图书馆焦虑的对策,以利于日趋数字化的图书馆有效协助读者在进行计算机检索、联机公用目录查询或数据库查询时摆脱恐惧与焦虑的威胁,让他们能够充分利用图书馆的各种资源。

1 关于焦虑与图书馆焦虑

焦虑是一种情感状态,“一种仅仅与某一对象间接相关的畏惧或模糊恐惧感”^[1],“伴随着神经系统自动激发而产生的紧张、恐惧、胆怯及担忧等主观感觉”^[2]。在总结前人研究成果的基础上,我国学者指出:“焦虑又称心理异常,是个体由于预期不能达到目标或者不能克服障碍的威胁使得其自尊心与自信心受挫,或使失败感和内疚感增加而形成的紧张不安、带有恐惧感的情绪状态。”^[3]自20世纪70年代以来,国外研究人员从不同角度对焦虑进行了大量的研究。研究表明,焦虑根据其产生的根源可分为特质焦虑(trait anxiety)、状态焦虑(state anxiety)和特定情境焦虑(situation-specific anxiety)^[4]。特质焦虑是指相当稳定的个人焦虑倾向,即个人不时地觉知到威胁情境存在的一种人格特质。状态焦虑是暂

时性的状态,在不同的情境、不同的时空有不同强度的不安感受,尤其指在外在的危险或威胁下而产生的焦虑。特定情境焦虑是由特定情景或事件引起的焦虑,例如:公众演说、考试或参与班级活动等。这种情绪也可以被认为是在某种特定的情况下焦虑性格的表现。除了上述的特质焦虑、状态焦虑、特定情境焦虑外,焦虑还可广而论及个人由于社会环境变迁引起社会价值观或与同辈观点不同而产生的焦虑现象,例如,人们对于环境的改变或接触新事物之初,由于尚未能顺利适应而导致不安的现象,笔者称这类焦虑为社会焦虑。

随着计算机使用的日益普遍,心理学界对于计算机使用焦虑行为的研究层面日益扩展。根据心理学上焦虑性质的分类,多数研究人员认为计算机焦虑是一种状态焦虑,但也有部分学者是以特质焦虑的立场来探讨计算机焦虑的成因,还有个别的研究者认为计算机焦虑可能既是状态性又是特质性的^[5]。笔者认为,探讨计算机焦虑时所涉及的要素不但是对特定情境所反应出来的焦虑现象,而且应涵盖个人主观性的特质及社会环境变迁与冲击所造成个人潜在的正向情意与负向情意反应,故应涵盖特质、状态、特定情景和社会四种来源的焦虑。

图书馆焦虑(library anxiety)的概念和理论最早是美国学者Constance A. Mellon于1986年提出的。她认为,图书馆使用者焦虑的症状与学生们的考试焦虑或数学焦虑相仿,包括迷失、恐惧、压迫、无助感、迷惑感,甚至害怕^[6]。随后,T. Bungard与Mellon等又引入了性别、个性等人格差异进行探讨,接着又加入了情境因素作为参量,范围也不限定在初次使用者的层面,凡是利用图书馆所衍生的不安、恐惧、逃避、紧张等综合的情绪均包括在内^[7]。1996年,美国的Qun G. Jiao, Anthony J. Onwuegbuzie和Art Lichtenstein将图书馆

焦虑解释为：读者在使用图书馆时由认知、情感、生理和行为衍生出来的不适宜的情绪或情感意向^[6]。

考虑图书馆数字化的因素，美国休斯顿州立大学Newton Gresham图书馆的Ann J. Jerabek等认为图书馆焦虑来源于缺乏支持，图书馆环境，不安全感，在技术上、程序上受挫，计算机使用导向五个方面^[9]。由于图书馆数字化而衍生出来的问题，使图书馆常见的读者焦虑现象也更为复杂。在图书馆日趋数字化的同时，读者与图书馆的接触不再限于书本与馆舍环境，图书馆焦虑现象更扩展至读者与计算机间互动的层面。随着读者在图书馆使用计算机、网络等自动化设备频率的提高，图书馆焦虑的探讨层面更广泛地涉及各种自动化系统的使用情形。因而，在数字化时代，图书馆焦虑现象涵盖状态焦虑、特质焦虑、特定情境焦虑与社会焦虑的各个层面。

2 数字化时代图书馆焦虑现象分析

图书馆的数字化固然提升了图书馆资源利用的层次，但潜在地也使得读者使用图书馆的焦虑现象日益普遍，即使是经常利用图书馆者或经常利用计算机者也存在不同程度的焦虑现象。这些焦虑由个体与环境交互影响而产生，是生理与心理的综合作用，涵盖特质焦虑、状态焦虑、特定情境焦虑、社会焦虑等各个层面。

2.1 特质焦虑层面

个性内向，生性紧张，受挫折而影响利用图书馆资源而产生焦虑的现象。

不喜欢计算机，有计算机恐惧症或计算机焦虑症而产生焦虑的现象。

不喜欢陌生的环境或事物，具有人格焦虑特质的读者产生焦虑的现象。

2.2 状态焦虑层面

初次利用图书馆计算机的读者易因图书馆利用技能较贫乏或不具备计算机知识或输入技能而产生焦虑的现象。

读者对于图书馆限制计算机使用的规定不熟悉而产生焦虑的现象。

时间压力，如计算机开机时间、计算机检索时限而致使读者产生焦虑的现象。

就认知立场而言，图书馆方的立场需考虑信息技术全面

性的管理因素，读者的立场往往只考虑便利。彼此认知立场不同，造成彼此期望不一致，从而引起读者的焦虑。

当读者在克服信息化之后所产生的计算机焦虑，并且逐渐适应之时，会更加依赖计算机，但图书馆计算机设备的不足，会造成读者新的焦虑形态，读者以往可以利用卡片找寻资料，一旦采用计算机自动化系统后，读者常面临无计算机可查的窘境，或者图书馆中计算机使用者太多，面临排队而致使读者产生焦虑的现象。

担心计算机出毛病无法如期完成资料检索的工作。以往的书籍充其量不在架上，影响还小。随着电子图书馆的概念产生后，计算机配合光盘与网络能够提供强大的服务功能，如果这些一旦出现问题，读者的期望检索量相形之下会相差很大。

2.3 特定情境焦虑层面

图书馆的计算机操作不同于个人计算机的文字处理，着重在资料检索与查询，因此经常使用计算机者不见得就不会有图书馆焦虑问题。由于所需能力不尽相同，个人在计算机方面的焦虑经验不一定相当于图书馆中利用计算机的焦虑。

图书馆中的计算机往往随着不同的工作站而功能不同，有的是光盘工作站，有的是联机书目查询终端，有的是图书馆导航系统，有的是触摸式数据库，读者并不了解每一台计算机具备何种功能，而不同的资料也有不同的检索与查询方式，从而造成他们的焦虑。每一个图书馆的联机查询系统与管理方式不一，读者即使有使用某些图书馆计算机的经验也不一定适用于其它图书馆。

读者使用图书馆计算机检索除有一些语言上的障碍之外，例如外文数据库就会对一些外文基础不好的读者形成一种负担，使用者还必须具备索引知识或学习其它的检索要领来提高查找资料的正确率，无形之中增加不少检索上的负担。

图书馆的输入方式和界面与读者个人计算机不一定相同，而不同的图书馆工作站往往也会有不同的计算机界面。读者在做相应的调整时就会产生焦虑现象。

2.4 社会焦虑层面

不同的文化环境与价值观差异会产生社会焦虑问题。外国学生、少数民族学生使用图书馆自动化设备进行信息检索时容易产生焦虑现象。

认知差异，如与同年龄或同辈相比较，自觉对图书馆的

认知不足, 自觉计算机检索能力的差异产生焦虑的现象。

弱势群体, 如家庭贫困学生, 肢残、视障、听障读者等自认为不具有同等的社会地位, 面对图书馆计算机等自动化设备容易产生焦虑现象。

科技的冲击, 例如图书馆自动化系统的日新月异, 督促各图书馆之间的比较, 造成社会焦虑的现象。

图书馆内的计算机设备与当前潮流所存在的差距也会造成社会焦虑的现象。

综合以上情形, 数字化时代的图书馆焦虑, 是受到多种因素交互影响而形成的复杂的心理结构, 包括复杂的个人因素、情境因素和社会因素, 如图书馆所提供的检索环境、检索任务难度, 以及读者的检索经验、自动化认知态度、逻辑推理能力、语言处理能力、图书馆利用技能等。而识别这些因素可以为图书馆焦虑的干预提供理论依据。

3 回应图书馆焦虑问题的策略

焦虑问题的解决必须针对焦虑的类型及其产生的原因着手。特质焦虑可透过心理咨询与治疗的方式解决; 状态焦虑和特定情境焦虑, 可通过图书馆环境的改善寻求解决之道; 社会焦虑, 则可透过传播媒体的宣传教育, 配合图书馆规章制度的制订, 加强对弱势群体的辅导以协助各阶层读者做好必要的心理建设。

3.1 通过信息素质教育和心理咨询消除特质焦虑

由于个人特质所引起的焦虑问题必须通过提高读者面对计算机等设备的自信心和减少读者对信息技术的消极情绪等方式来解决, 图书馆处理这类焦虑问题应注重在读者中开展培训和邀请心理专家寻求相应对策。

信息素质, 即利用大量的信息工具及主要信息源使问题得到解答的技术和技能, 包括信息意识、信息能力和信息道德、信息心理等信息品质^[10]。图书馆应根据自己的读者群体建立相应的信息素质标准, 并通过教师和图书馆员的共同合作对读者进行培训来提高他们的信息素质和自信心。

针对特质焦虑, 图书馆也可以求助心理咨询专家来进行理性情绪治疗。心理咨询专家通过理性情绪治疗, 可以让特质型图书馆焦虑者知道: 要为自己的情绪和行为(或活动)负责; 现在表现出来的有害情绪和障碍性行为是你自身的不合理理念所致; 通过自我暗示、自我激励等练习, 可以获得

符合实际的、有益的观点和理念, 并且使这些观点、理念成为自身思维的一个组成部分; 形成、发展自己符合现实情境的观察、理解和分析的方法和技巧, 完全能够使你很好地接纳自己所面临的情境, 并且满意自己的现状。咨询专家还可以协助特质型图书馆焦虑者自我认同焦虑现象, 进一步了解焦虑者有哪些防卫现象, 从而让焦虑者能够很快地改变情绪, 或者换一种角度思考问题、考虑自己的现状。

3.2 通过营造数字文化氛围, 改善计算机设备环境消除状态焦虑和特定情境焦虑

图书馆引入信息技术, 不仅变革了图书馆的服务方式, 也形成了一种新的文化。数字文化是以数字形式表现的文化形态、内涵和传统及相关的的生活习惯和思维方式, 具有公开性和开发性等特征。数字文化一旦与信息技术结合起来, 将产生巨大的效应。良好的图书馆数字文化氛围应包括下面几个方面: 开放的信息交流、透明的信息导向、良好的情感氛围、图书馆目标深入信息技术管理员的心中、重视对读者的技术指导和教育等。

通过系统化的规划、方便的接口开发、专用电脑桌的设计可以提高图书馆人机系统的亲和力, 从而降低读者焦虑的程度。另外, 在计算机设备不能工作时提供足够的技术辅助可能比设备本身更重要, 对减轻焦虑也有助益。

3.3 通过跨文化研究和制度建设消除社会焦虑

由于社会焦虑是因文化环境与价值加诸于个人所形成的, 注重图书馆导引系统和信息查询系统开发的跨文化研究, 可以减轻或者消除外国和少数民族读者的焦虑。图书馆相关规章制度的宣传, 配合社会服务推广、文教的建设、道德与法规的规范, 可让图书信息相关知识的获取与资源的取得更加普及化, 并让各种文化背景、各种年龄段、各个社会阶层的读者免于程序受挫的焦虑。

总之, 数字化后的图书馆要考虑读者使用计算机时产生焦虑的各项问题, 综合状态焦虑、特质焦虑、特定情境焦虑与社会焦虑及其交互影响的各种因素, 为读者营造一个轻松和谐的信息咨询和获取的环境。除了有在线信息检索指南外, 图书馆员还要面对面地对读者进行文献检索示范, 与他们进行交流, 调整他们的压力, 努力使焦虑程度降低到最低水平, 变焦虑为动力, 最终让数字化的图书馆发挥其应有的作用。

(下转 43 页)

国内外数字图书馆个性化服务 研究及展望

□汪琴 / 北京化工大学图书馆 北京 100089

摘要: 本文通过对国内外 Mylibrary 系统的比较研究,分析了 Mylibrary 系统的应用现状、存在的问题,并提出进一步的发展对策。

关键词: 我的图书馆, 图书馆个性化服务系统, 个性化信息服务

网络环境下的数字化信息资源庞杂而无序,用户有效获取所需信息的成本和难度不断增加,如何针对用户的个人特征和兴趣爱好,从海量信息中分离用户所需部分,提高用户利用信息的效率和质量,就成了信息服务领域必须面对和急需解决的问题。由此,个性化的信息服务应运而生,并成为图书馆信息服务研究的新课题。Mylibrary 是近年来推出的一种新的图书馆个性化服务方式,是适合图书馆服务模式的互动式个性化服务系统,它集成各种服务功能,提供读者可定制的资源,以多种形式满足用户特定的需求,成为最具代表性的图书馆个性化服务方案。目前国内外许多大学图书馆都开发了自己的 Mylibrary 系统并投入使用。

1 Mylibrary 系统概述

Mylibrary 是以用户为核心,以个性化选择为界面的图书馆信息资源搜集方式,是根据用户个性特征进行的有针对性的图书馆信息服务。也就是根据个人的兴趣爱好和学习需要,通过 web 页面以个人用户的方式收集和整理个人所关注领域的数字资源相关链接,当用户再次访问 Mylibrary 时,便可获取与此相关的最新内容。系统的目的是通过允许用户选择定制和组织自己所需的信息资源减少信息过载。它是基于分布式资源共享、系统开放和信息集成基础上的个性化信息环境,需要综合运用多种信息技术设计服务模块

(上接 42 页)

参考文献

- [1] Scovel, T. The effect of affect on foreign language learning: A review of the anxiety research. *Language learning*, 1978, 28(1): 129-142.
- [2] Horwitz, E K, Horwitz M B, Cope J. Foreign language classroom anxiety. *The Modern Language Journal*, 1986, 70 (2): 125
- [3] 王银泉, 万玉书. 外语学习焦虑及其对外语学习的影响. *外语教学与研究*, 2001, 33(2): 122.
- [4] Izard, C. Anxiety: a variable combination of interacting fundamental emotions. In C. D. Spielberger (Ed.) *Anxiety: Current Trends in Theory and Research*. New York: Academic Press, 1972: 51-106.
- [5] Gaudron, J and Vignoli E. Assessing computer anxiety with the interaction model of anxiety: Development and validation of the computer anxiety trait subscale. *Computers in Human Behavior*, 2002, 18(3): 315-325.
- [6] Mellon, C A. Library Anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 1986, 47(2): 160.
- [7] Bungard, T. Reducing library anxiety and defining teaching. *Research Strategies*, 1987, 5: 146-147; Mellon, C A. Library anxiety and nontraditional student (in *Library Instruction Conference 16th at Bowling Green State University on 1988*). Reaching and teaching diverse library user group. N.Y.: Pierian Press, 1989: 77-81.
- [8] Jiao, Q G, Onwuegbuzie, A J and Lichtenstein, A A. Library anxiety: Characteristics of "at-risk" college students. *Library and Information Science Research*, 1996, 18(1): 151-163.

Research, 1996, 18(1): 151-163.

[9] Jerabek, A J, Meyer, L S and Kordinak T S. "Library anxiety" and "computer anxiety": Measures, validity, and research implications. *Library and Information Science Research*, 2001, 23(3): 277-289.

[10] 孙延衡. 论信息素质教育. *山东师范大学学报 (人文社会科学版)*, 2002, 47(4): 114.

作者简介

王细荣, 男, (1968 -), 硕士, 上海理工大学图书馆工程师、编辑。通讯地址: 上海市军工路 516 号 上海理工大学图书馆 200093

Library Anxiety Phenomena and the Countermeasures in Digitalization Age

Wang Xirong / Library of The University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai, 200093

Abstract: Introducing the concept of library anxiety, analyzing library anxiety phenomena in digitalization age and presenting countermeasures to reduce library anxiety.

Keywords: Library anxiety, Trait anxiety, State anxiety, Situation-specific anxiety, Social anxiety