

# 行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

## 台灣地區公立大學暨學院圖書館館員 壓力源及其壓力因應模式之研究

A Study on the Stressors and the Ways of Coping  
with Stress among National University and  
College Librarians in Taiwan Area

計畫類別：個別型計畫      整合型計畫

計畫編號：NSC 90 - 2413 - H - 002 - 013

執行期間：90年8月1日至91年7月31日

計畫主持人：陳書梅

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

執行單位：國立臺灣大學圖書資訊學系

中 華 民 國 91 年 10 月 31 日

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

## 台灣地區公立大學暨學院圖書館館員

### 壓力源及其壓力因應模式之研究

#### A Study on the Stressors and the Ways of Coping with Stress among National University and College Librarians in Taiwan Area

計畫編號：NSC 90-2413-H-002-013

執行期限：90年8月1日至91年7月31日

主持人：陳書梅 國立臺灣大學圖書資訊學系助理教授

synn@ccms.ntu.edu.tw

#### 一、摘要

本計畫探討台灣地區公立大學暨學院圖書館館員在工作中可能面臨的壓力源，同時藉由分析不同人格特質對於壓力情境評估和認定的影響，來瞭解不同圖書館館員在面對壓力時，其因應模式為何。期望經由這些研究結果，促進圖書館主管和館員對於壓力管理技巧與知能的重視，以提升館員個人對壓力之適應能力，且對圖書館組織之營運產生積極之助力。

關鍵詞：壓力、壓力源、壓力因應、壓力管理、大學圖書館、圖書館館員

#### Abstract :

This research explores the possible stressors in the workplace of national university and college librarians in Taiwan. The researcher tries to find out how different personality characteristics influence people to act in stressful situations, and the relationship between ways of coping with stress and the stress suffered by librarians. Also, through the result of this research, the researcher wants to urge the library administrators and librarians to pay more attention to stress management skills and knowledge in order to improve librarians' ability to get along with stress.

Keywords Stress, Stressors, Coping with Stress,

Stress Management,  
University and College Libraries,  
Librarians

#### 二、計畫緣由與目的

身處在資訊爆炸與快速變遷的工商業社會，大多數人都曾感覺到生活中充滿了壓力 ( stress )，隨著知識經濟時代之來臨，公立大學暨學院圖書館館員所面臨的壓力與衝擊亦與日俱增。大體上，壓力與個體所處之環境息息相關，以目前國內圖書館館員所處的環境來看，諸如經費緊縮、人力精簡、讀者對圖書館之要求日益嚴苛等因素，皆是圖書館館員的可能壓力來源。

一般而言，這些生理或心理方面之壓力源，常以各種不同形式存在於工作環境中，如工作之壓力，病痛之壓力，生活瑣事造成之壓力等等。當這些壓力過度累積時，個體身心之免疫功能會受影響，工作效率也會降低，長此以往，若不善加紓解館員之壓力，則將會對圖書館之營運與發展，產生負面的影響。反之，若能得當地處理與面對壓力，則可提升工作效率。所謂壓力因應模式( ways of coping with stress )，亦即個人面對壓力情境時之行為方式，不同之壓力因應模式即是壓力管理之重要議題之一。為做好圖書館館員之壓力管理，須先了解館員壓力源所在與壓力因應模式，方能紓解館員之身心壓力，並提出解決之道。

傳統的圖書資訊學教育，仍多強調技術

服務方面的訓練而缺乏壓力管理相關知能的傳授，對館員壓力源與壓力因應方式的瞭解更是匱乏。衡諸歐美與國內圖書資訊學相關文獻，在有關館員壓力的研究方面，亦甚少全面性地探討館員的各種可能壓力源，尤其更缺乏館員壓力因應行為之實證研究。因此，本研究之目的在了解台灣地區公立大學暨學院圖書館館員之壓力源及其壓力因應行為模式，並建立有關館員壓力管理及壓力因應模式之實證研究基礎。

### 三、結果與討論

本研究根據民國 91 年教育部「學校通訊錄及各類統計」

([http://140.111.1.22/school/index\\_a1.htm](http://140.111.1.22/school/index_a1.htm)，2002 年 2 月 18 日) 中公布之 54 所公立大學暨學院(含技術學院)，以其圖書館館員(不包括館長與副館長)為研究對象。91 年 3 月完成北部地區部份公立大學圖書館館員訪談，並根據訪談資料編製問卷，於 91 年 5 月完成前測。734 份正式問卷於民國 91 年 6 月下旬以郵寄方式送達各圖書館，再委由專人轉發給館員填答，並將填好之問卷寄回。每隔兩週催收一次，經過二次催收後，於民國 91 年 7 月 21 日回收 519 份問卷，而扣除填答不完全或基本資料未填者，共得有效問卷 494 份，有效問卷率為 67%。隨後進行回收問卷之編碼與統計分析，繼之以電話訪談、面對面晤談、座談訪問等探究館員的想法，最後歸納訪談及問卷調查所得，茲分述如下：

#### (一) 館員基本資料分析

根據回收之有效問卷，進行樣本人口統計變項分析。在性別方面，女性館員有 434 位(87.7%) 男性 60 位(12.3%)；在 25 歲至 45 歲間的館員佔 74%；在婚姻狀況方面，已婚者佔 2/3；學歷方面，大學 60.4%，碩士佔 22.4%；2/3 館員係圖書資訊相關科系畢業；在圖書館工作年資方面，五年以下者約 20%，廿年以上者為 16.8%；擔任主管職務之受訪館員佔 23%。

#### (二) 館員壓力源分析

根據問卷之分析，館員主要的十項壓力源(20%-50%的受訪館員感受到中度與高度的壓力)，依序分別為：

1. 資訊科技快速變遷的挑戰。

2. 工作負荷太重。
3. 新政策、新措施的實施。
4. 工作常被打斷無法專心一次完成。
5. 常須限時完成各項工作。
6. 讀者的抱怨與批評。
7. 為求人際關係和諧，壓抑自我情緒。
8. 館內設備資源的取得與更新困難。
9. 讀者要求太多。
10. 職務分工與工作範圍劃分不明確。

#### (三) 館員壓力因應模式

在本問卷中共提出 31 種壓力因應模式，館員最常用的十種模式依序為：

1. 面對問題，立即處理。
2. 穩定自身情緒，避免影響其他事情。
3. 接受既有的事實。
4. 根據以往的經驗處理問題。
5. 與其他人討論，以獲得更多解決問題的方法(如主管、家人、同事)。
6. 充實專業知識，增強自我能力。
7. 承認自己的錯誤並努力補救。
8. 把事情往好的方面想。
9. 擬定計畫並確實執行。
10. 從事自己有興趣的其他活動(如運動、逛街、看電影)。

#### (四) 館員個人基本屬性與壓力之關係

性別、年齡、婚姻、學歷、專業教育背景、圖書館工作年資、目前職務年資、是否擔任主管、工作部門、是否需面對讀者等十項館員個人基本屬性變項對工作壓力之影響，分述如下：

1. 女性館員的工作壓力明顯大於男性館員。
2. 年齡對工作壓力之影響：隨著年齡的增長，館員的工作壓力逐加，35 歲至 39 歲的館員其壓力感受最大，從此壓力逐漸下降，經變異數分析的檢驗，30 歲至 34 歲及 35 歲至 39 歲的館員其工作壓力明顯高於 50 歲以上的館員。
3. 就平均數而言，已婚館員比未婚館員有較大之工作壓力，但統計假設之檢定，婚姻對工作壓力之影響尚未達顯著水準。
4. 大學及研究所畢業之館員工作壓力顯著大於專科學歷以下的館員。
5. 專業館員其工作壓力明顯大於非專業館員。
6. 隨著圖書館工作年資的增加，館員的工作壓力逐漸增加，工作 5 至 10 年的館員壓力

最大，以後逐漸降低；但統計假設之檢定，圖書館工作年資對工作壓力之影響尚未達顯著水準。

7. 由平均數看來，剛接新職務時館員的工作壓力較大，隨著工作時間的增加壓力遞減，但就統計假設之檢定而言，其影響尚未達到顯著水準。
8. 擔任主管職務的館員其工作壓力明顯大於其他館員。
9. 由平均數看來，技術服務、讀者服務之館員其工作壓力大於行政服務與其他工作性質的館員，但工作部門對館員工作壓力之影響未達統計假設檢定之顯著水準。
10. 由平均數看來，工作上需面對讀者的館員其工作壓力較大，但其影響未達統計假設檢定之顯著水準。

#### (五) 館員人格特質對壓力的影響

A 型人格特質傾向較強者，其工作壓力明顯大於中庸型及 B 型人格特質館員，中庸型其工作壓力則明顯大於 B 型人格特質館員。

#### (六) 館員壓力的因應模式對壓力的影響

高情緒取向者其工作壓力明顯大於低情緒取向之館員，高問題取向與低問題取向之因應方式對工作壓力並無明顯影響。

(七) 本研究中之受訪館員認為，圖書館組織可以協助改善館員壓力之前十大措施依序為：

1. 尊重圖書館員的專業。
2. 明確劃分工作範圍及職權。
3. 工作流程標準化。
4. 尊重個人意願工作輪調。
5. 增加在職進修的機會，合理分配參加名額。
6. 開辦相關專業教育訓練課程。
7. 人事績效考核公平公正公開。
8. 開放有效且多元的溝通管道。
9. 定期舉辦休閒康樂活動。
10. 改善館內的工作環境與設備。

#### 四、計畫成果自評

自 1980 年代壓力問題受到重視以來，在圖書資訊學相關文獻中，對於館員壓力之研究，大多著重於理論上之探討與敘述，在實証研究方面則非常地缺乏，而國內甚至尚

無相關之研究。本計畫經由文獻分析法、問卷調查法及訪談法，探討國內圖書館館員之壓力源及壓力因應行為模式，所得之研究結果不僅可協助建立有關圖書資訊領域壓力管理的實証研究基礎，並可藉此促使圖書館館員增進對自身心理健康和壓力管理知能的瞭解；同時，亦可供圖書資訊實務界擬訂協助館員紓解壓力方案之參考。

#### 五、參考文獻

Affleck, Mary Ann. "Burnout among Bibliographic Instruction Librarians." Library and Information Science Research 18:2 (1996):165-183.

Birch, Nancy, Maurice P. Marchant, and Nathan M. Smith. "Burnout in Public Libraries." Library and Information Science Research 9:1 (1984):83-84.

Bunge, Charles. "Stress in the Library Workplace." Library Journal 38:1 (1989):92-102.

Caputo, Janette S. Stress and Burnout in Library Service. Phoenix, AZ:Oryx Press, 1991.

Farber, Barry. Stress and Burnout in the Human Service Professions. New York: Pergamon Press, 1983.

Haack, M., John W. Jonse, and Tina Roose. "Occupational Burnout among Librarians." Drexel Library Journal 20:2 (1984):46-72.

Hodges, Julie E. "Stress in the Library." Library Association Record 92:10 (1990):751-754.

Kupersmith, John. "Technostress and the

Reference Librarian.” Reference Services Review 20:2 (Summer 1992): 7-14.

Leung, S. W. “Coping with Stress: A Technical Service Perspective.” Journal of Library Administration 5:1 (1984):11-19.

Ollendorff, Monica. “How Much Do Librarians Know about Stress Management ?” Behavioral & Social Sciences Librarian 8: 1/2 (1989) :67-96.

Ostler, Jarry J. and Jin Teik Oon. “Stress Analysis: A Case Study.” College & Research Libraries News 50:7 (July/August 1989): 587-590.

Payette, M. and E. Guay. “Stress: How Some Librarians Handle It.” ARGUS 10 (November/December 1981):121-127.

Rubin, R. E. Human Resource Management in Libraries: Theory and Practice. New York : Neal-Schuman, 1991.

Schneider, Margaret S. “Stress and Job Satisfaction among Employees in a Public Library System with a Focus on Public Service.” Library and Information Science Research 13 : 4 (1991):385-404.

Smith, Nathan M. and Laura F. Nielson. ”Burnout: A Survey of Corporate Librarians.” Special Libraries 75:3 (1984):221-227.

廖又生。「女性圖書館員壓力管理初探」。國立中央圖書館台灣分館館刊 1 卷 4 期(民

84 年 6 月) : 1-7。

莊耀輝。「論館員身心壓力的紓解」。 國立中央圖書館台灣分館館刊 5 卷 1 期(民 87 年 9 月) : 82-89。