

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

台灣公共圖書館館員工作生活品質之實証研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC91-2413-H-002-025-

執行期間：91年08月01日至92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

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中 華 民 國 92 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

台灣公共圖書館館員 工作生活品質之實証研究

An Empirical Study of Public Librarians' Quality of
Working Life in Taiwan

計畫類別：個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 91 - 2413 - H - 002 - 025

執行期間：91年8月1日至92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 92 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

台灣公共圖書館館員工作生活品質之實証研究

An Empirical Study of Public Librarians' Quality of Working Life in Taiwan

計畫編號：NSC 91-2413-H-002-025

執行期限：91年8月1日至92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@ntu.edu.tw

一、摘要

藉由提升員工的工作生活品質，可增進員工的組織承諾與忠誠感，並改善組織效能，因此，有關員工工作生活品質之探討，在企業界已是人力資源管理領域中被廣泛研究的主題。本研究計畫在探討影響台灣地區公共圖書館館員工作生活品質之各面向因素，以瞭解我國公共圖書館館員對工作生活品質各面向之重視及需求程度，並對當前公共圖書館館員所享有之工作生活品質水準，及其他相關議題進行探討，從而建立我國公共圖書館館員工作生活品質之整體概念，並期冀此研究能增進國內公共圖書館館員對個人工作生活品質的瞭解與重視，從而追求工作生活品質的提升與個人潛能的發揮，同時促進公共圖書館服務品質的改善。

關鍵詞：工作生活品質；組織承諾；
工作滿意；公共圖書館館員；公共圖書館

Abstract :

The prime aim of the QWL (Quality of Working Life) programs is to make the total organization more effective, not solely to provide greater satisfaction to the workers. Therefore, research applications on the quality of working life are extensive in industrial and service settings. The purposes of this project

are to introduce the concept of QWL to the library and information field and to assess the QWL among public librarians. The researcher explores every aspects of QWL among the public librarians in Taiwan. Also, by promoting public librarians' understanding of QWL concepts, researcher would like to urge public librarians to pursuit a higher level of QWL, and in turn to improve the service quality of public library.

Keywords : Quality of working life;
Organizational commitment; Job satisfaction; Public librarian; Public library

二、計畫緣由與目的

工作生活品質 (Quality of working life, QWL) 一詞所涵蓋之範圍，除了指工作本身內容的特性外，亦包括執行該工作時周遭各種有形、無形的環境，以及員工對工作生活的期望獲得滿足之程度；而所謂良好之工作生活品質，係指員工能從事具挑戰性且有意義的工作。我國旅美圖書資訊學著名學者李華偉教授，在論及圖書館人力資源管理時，曾強調唯有當圖書館管理者提供館員「一個愉快的工作環境」，迎合館員「追求快樂和滿足感」的動機時，才能達到激勵館員並提高工作效率的目的。

近年來，由於時代的快速變遷，人類社

會已經從工業經濟轉移到知識經濟，在未來的社會中，「知識」即代表著力量，而知識的來源，正是大量而豐富的資訊。在此同時，網際網路的興起，及我國政府對於全民閱讀與終身學習的大力提倡，亦促使民眾對於資訊的需求量大增。以上種種跡象皆顯示，在未來的時代中，對於資訊的渴切追求，將是不可抵抗的趨勢之一，而圖書館身為資訊蒐集、組織及傳播的機構，其在知識經濟時代中的重要性自然是不言而喻，尤其是公共圖書館，因為其擁有豐富而龐大的館藏，同時免費提供民眾服務；因此，在知識經濟時代中，公共圖書館將擔負起協助民眾終身學習的重要角色。

身為社會教育機構之一的公共圖書館，其主要任務是全民教育及全民服務，並滿足民眾各方面之資訊需求。為了達到此一目標，公共圖書館除了提供讀者豐富的館藏和完善的設備之外，更重要的是要有專業且具服務熱誠的館員。館員的服務態度與品質，將直接影響讀者使用圖書館的滿意度。然而，目前國內公共圖書館因普遍面臨經費與人力縮減的困境，使得今日公共圖書館館員和以往相較之下，不僅工作負荷量增加、工作時間延長，其工作環境亦不盡理想；但是，有關館員工作生活品質之相關議題，至今尚未受到國內圖書館界的普遍重視，而館員於職場中所遭遇之生理與心理方面問題，長期以來亦同樣受到忽視。換言之，公共圖書館若欲達到讀者滿意的服務目標，首要之務便是提升公共圖書館館員的工作生活品質，只有當館員在職場中擁有良好的工作生活品質之後，圖書館方能追求更高的工作成效。

三、結果與討論

本研究以我國公立公共圖書館館員為研究對象，施以問卷調查，採用陳書梅設計之工作生活品質問卷，該問卷具有良好之內容效度，其信度係數(Cronbach Alpha)亦達0.95。根據國立台中圖書館編製之台灣地區公立圖書館名錄 (<http://www.ptl.edu.tw/publib/main.htm>，檢索日期：92年4月15日) 中公布之公立公共圖書館，以其圖書館館員(不包括館長與副館長)為研究對象。本研

究於92年5月10日起陸續寄出1917份問卷，先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。於民國92年7月共回收1267份(回收率66%)，其中空白及填寫不全之廢卷計182份，有效問卷為1085份，有效問卷率為67%。隨後進行回收問卷之編碼與統計分析，並多方瞭解館員的想法，最後歸納訪談及問卷調查所得。茲摘要敘述本研究主要研究結果如下：

(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。本研究受測館員共1085位，受測館員大部分是女性，佔76.9%；25歲至50歲的館員佔了80.8%；已婚者佔60.8%；館員學歷佔最多的是高中(含)以下，佔33.9%，次多的是大學佔32.1%；圖書資訊學相關科系畢業之館員有13.7%；擔任主管職務者有14.6%；於圖書館服務之年資在5年以下的佔了51.9%，受訪館員之平均圖書館工作年資為6.57年；擔任現任工作在2年以下的受訪館員約佔40%，持續擔任同一工作達10年以上者亦有14.8%，其平均現任工作年數為4.27年；受訪館員的工作內容大部份集中於讀者服務；其工作之圖書館類型以市立/省立圖書館佔多數，次之者為鄉鎮圖書館。

(二) 公共圖書館館員工作生活品質水準

公共圖書館館員目前所享有之整體工作生活品質水準為3.39，尚未達「滿意」(4分)的水準；館員認為最未獲得滿足的是「管理制度與升遷」構面，只有3.07分，次不滿意之構面為「工作外生活」，此構面之得分為3.12，另一較不滿意之構面為「薪資福利與保障」。館員最滿意的三個構面依序是「同事關係」(3.70)、「社會關係」(3.61)、「主管關係」(3.52)等。其他構面如「工作內容與志趣」(3.47)、「工作安全」(3.38)、「工作自主與參與」(3.31)等，則介於中間。

(三) 影響公共圖書館館員工作生活品質知覺之因素

館員對工作生活品質水準的認知是否會受其個人背景因素的影響而產生差異的情形，經t檢定及變異數分析結果可看出館員

對工作生活品質水準之知覺，確實受其個人背景資料之影響，分析如下：

1. 性別對館員工作生活品質知覺之影響

性別會影響公共圖書館館員工作生活品質的知覺，男性圖書館館員之整體工作生活品質水準平均為 3.4837，女性圖書館館員之整體工作生活品質水準平均為 3.3614；利用 t 檢定分析之結果，發現男性館員的整體工作生活品質，較女性館員為高，其差異已達顯著水準。

2. 年齡對館員工作生活品質知覺之影響

年齡會影響公共圖書館館員之工作生活品質知覺。在整體工作生活品質方面，最高年齡層組之館員其整體工作生活品質水準平均為 3.5628，為所有館員中最高者，年齡層降低，館員對於工作生活品質的滿足程度有愈低之趨勢，25 至 29 歲的一組其整體工作生活品質水準平均為 3.3072，為所有館員中最低者；經以 Scheffe 法分析，50 至 54 歲組的館員與 25 至 29 歲組、30 至 34 歲組、40 至 44 歲組之差異值已達顯著水準。20 至 24 歲的館員，其整體工作生活品質水準平均為 3.4198，介於各組之間，並非最低的一組。

3. 婚姻狀況對館員工作生活品質知覺之影響

婚姻狀況會影響館員之工作生活品質知覺，已婚館員之整體工作生活品質為 3.4443，未婚館員為 3.2966，其他婚姻狀況者則為 3.4225。經以 Scheffe 法分析，已婚館員與未婚館員整體工作生活品質之差異，已達統計檢定之顯著水準。

4. 學歷對館員工作生活品質知覺之影響

學歷會影響館員對工作生活品質之知覺。高中學歷以下之館員其整體工作生活品質為 3.4973，專科學歷者為 3.3621，大學學歷者為 3.2989，碩士以上學歷者為 3.4085；經以 Scheffe 法分析，高中學歷以下之館員與

專科學歷館員、大學學歷館員整體工作生活品質之差異，已達統計檢定之顯著水準。

5. 專業教育背景對館員工作生活品質知覺之影響

館員之專業教育背景對館員工作生活品質知覺之影響並不顯著，具圖書資訊科系教育背景之館員其整體工作生活品質為 3.3395，非圖書資訊科系者為 3.3977。經以變異數分析，二者之差異尚未達統計檢定之顯著水準。

6. 擔任主管職務對館員工作生活品質知覺之影響

擔任主管會影響館員對工作生活品質的知覺。擔任主管職務的館員其整體工作生活品質為 3.6106，未擔任主管職務的館員其整體工作生活品質為 3.3521，經以 t 檢定法分析，二者之差異已達統計檢定之顯著水準。

7. 圖書館服務年資對館員工作生活品質知覺之影響

圖書館工作年資對館員工作生活品質知覺之影響不顯著。本研究中將館員分為六組(服務年資 2 年以下、2-5 年、5-10 年、10-15 年、15-20 年、20 年以上)，各組之整體工作生活品質分別為 3.4357、3.3941、3.3387、3.3286、3.4439、3.4128，其間差異尚未達統計檢定顯著水準。

8. 現任工作之年數對館員工作生活品質知覺之影響

本研究調查顯示館員的現任工作之年數多寡，其對工作生活品質知覺之影響並未達統計檢定顯著水準。本研究中將館員分為八組(1 年以下、1~2 年以下、2~3 年以下、3~4 年以上、4~6 年以下、6~8 年以下、8~10 年以下、10 年以上)，各組之整體工作生活品質分別為 3.4129、3.4078、3.3397、3.4265、3.4164、3.4406、3.2074、3.3719，顯示剛接任工作時工作生活品質較高，而後逐漸下降，至接任 2-3 年時工作生活品質最低，而再逐漸升高，至接任 6 年時工作生活品質達到最高，爾後又再降低。

9. 工作內容對館員工作生活品質知覺之影響

工作內容會影響館員對工作生活品質的知覺，本研究中將館員分為四組：技術服務、讀者服務、行政服務、混合服務，各組之整體工作生活品質分別為 3.4082、3.3746、3.4875、3.3484。所謂「混合服務」係指兼任多種性質工作的館員。經以 Scheffe 法分析之結果，可以看出行政部門館員所感受之工作生活品質較混合服務之館員為高，其差異已達統計檢定顯著水準。。

四、計畫成果自評

對現代的管理者來說，如何激發員工之工作動機乃是其必須重視與思考的問題，為了促成員工與工作之間的緊密配合，管理者應積極營造一個讓員工滿足高層次需求之工作環境，並將工作設計得迎合員工需求，同時也能關心員工之福祉與心理健康，使員工在工作場所中能擁有快樂，並且樂在工作，從而提升組織績效與服務品質；工作生活品質研究即在協助管理者達成上述目的。本計畫經由文獻分析法、問卷調查法及訪談法，探討國內公共圖書館館員工作生活品質水準及分析影響其工作生活品質知覺之因素，所得之研究結果不僅可協助建立有關圖書資訊領域館員工作生活品質的實証研究基礎，並提供國內公共圖書館管理階層參考，使其重視圖書館中工作生活品質與工作效能、組織績效之間的相關性；進而提供一個滿足員工需求，且有利組織效能提升的工作環境。

五、參考文獻

Lupton, Tom. "Efficiency and the Quality of Work Life—The Technology of Reconciliation." Organizational Dynamics 4:2 (1975):69.

Delamotte, Y. and S. I. Takezawa. Quality of Working Life in International Perspective Geneva, Switzerland: International Labour Office, 1984.

Maslow, A. H. Motivation and Personality New York: Harper & Row, 1954.

Walton, R. E. "Criteria for Quality of Working Life." In The Quality of Working Life, Vol. 1: Problems, Prospects and the State of the Art, ed. L. E. Davis and A. B. Chers, 91-104. New York: The Free Press, 1975.

Walton, R. "Quality of Working Life: What is it?." Sloan Management Review 15: 1 (1973): 11-21.

Seashore, Stanley E. "Defining and Measuring the Quality of Working Life." In The Quality of Working Life, Vol. 1: Problems, Prospects, and the State of the Art, ed. L. E. Davis and A. B. Chers, 123-133. New York: The Free Press, 1975, .

Albrecht, K. Organization Development: A Total Systems Approach to Positive Change in Any Business Organization. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill, 1983.

Stein, Barry A. Quality of Working Life in Action: Managing for Effectiveness. New York: American Management Association, 1983.

Efraty, D. and M. J. Sirgy, "The Effect of Quality of Working Life on Employee Behavioral Responses." Social Indicators Research 22: 1, (1990): 31-47.

Taylor, J. C. "An Empirical Examination of the Dimensions of Quality of Working Life." Omega 6: 2 (1978): 153-160.

Levine, M. N. "Self-development Quality of Working Life Measure." Journal of Occupational Behavior 4 (1983): 35-46.

Shamir, B. and I. Salomon, "Work-at-home and the Quality of Working Life." Academy of Management

Review 10: 3 (1985): 455-464.

Taylor, J. C. "The Measurement Dilemma and Some Thoughts for Its Solution." In The Quality of Working Life in Western and Eastern Europe, ed. C. L. Cooper and E. Mumford, 76-100. Westport, Conn: Greenwood Press, 1979.

Martell, Charles "Improving the Effectiveness of Libraries Through Improvements in the Quality of Working Life." College & Research Libraries 42 (1981): 435-446.

Smith, Howard L. and F. Reinow, "Librarians' Quality of Working Life: An Exploration." Journal of Library Administration 5: 1 (1984): 63-76.

孫本初、吳復新、夏學理、許道然。組織發展。台北縣：國立空中大學，民 88。

李華偉。現代化圖書館管理。台北市：三民，民 85。

行政院勞工委員會。台北地區工作生活品質調查研究(民國八十年度)。台北市：行政院勞工委員會，民 81。

林炯堯。「勞工家庭理財與工作生活素質之探討」，在提升工作生活品質與企業發展研討會論文集，頁 8-16。台北市行政院勞工委員會、中華民國企業人力資源發展學會，民 81 年 4 月 22 至 23 日。

諸承明、潘士銘。「勞工工作生活品質需求核心構面之研究」。勞資關係論叢 8 期(民 87)，頁 155-181。

孫本初。「工作生活品質」。空大學訊 248 期(民 89)，頁 111-119。

陳家聲、樊景立。「我國國人工作生活品質經驗之研究」。管理評論 19 期 1 卷(民 89)，頁 31-79。

諸承明。「新新人類工作生活品質需求類型之研究—Q 分類方法之實證應用」。企業管理學報 49 期(民 90)，頁 71-95。