

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

我國公共圖書館讀者服務館員負面工作情緒之研究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC93-2413-H-002-027-

執行期間：93年08月01日至94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 94 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



## 我國公共圖書館讀者服務館員 負面工作情緒之研究

An Exploration of Customer Service Librarians'  
Perceptions and Causes of Negative Emotions  
in Taiwan's Public Libraries

計畫類別：個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC 93-2413-H-002-027

執行期間：93年8月1日至94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 94 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

# 我國公共圖書館讀者服務館員 負面工作情緒之研究

An Exploration of Customer Service Librarians'  
Perceptions and Causes of Negative Emotions in Taiwan's Public Libraries

計畫編號：NSC 93-2413-H-002-027

執行期限：93 年 8 月 1 日至 94 年 7 月 31 日

主持人：陳書梅 國立臺灣大學圖書資訊學系副教授  
synn@ntu.edu.tw

## 一、摘要

許多服務業的研究顯示，情緒直接影響員工的工作績效。基本上，處於圖書館讀者服務第一線的館員，如借還書的流通館員與參考館員，在面對多變的讀者群，常須壓抑其內心真正的感受，保持良好的態度，以提供令讀者滿意的服務，因此，讀者服務館員的情緒表現與情緒管理，於公共圖書館圖書館界亟思提升對讀者的服務品質之際，自是值得吾人加以重視。本研究以文獻分析法與問卷調查法，並輔以電話訪談法，探索台灣地區公共圖書館讀者服務館員負面工作情緒之自我認知，以及館員對負面工作情緒之認知是否受個人之背景因素及人格特質所影響，從而建立我國讀者服務館員負面工作情緒之整體概念，並期望此研究能增進國內圖書資訊學界與圖書館組織對讀者服務館員負面工作情緒之瞭解與重視，進而改善圖書館館員之工作生活品質及提升服務品質與效能。茲分述本研究之主要目的如下：

1. 了解我國公共圖書館讀者服務館員負面工作情緒之類型與特徵。
2. 探討引發我國公共圖書館讀者服務館員感受特定負面工作情緒的相關因素。
3. 探究我國公共圖書館讀者服務館員負面工作情緒之成因。
4. 藉此研究結果，引起公共圖書館讀者服務部門館員重視個人負面工作情緒管理問

題。

5. 藉此研究結果，提供國內公共圖書館管理階層參考，並使其重視公共圖書館環境中之工作情緒管理問題，從而定期提供館員心靈成長與情緒管理之相關訓練。
6. 藉此研究結果，促使國內圖書館資訊學相關系所能規劃情緒管理之相關課程，使學生在投入職場之前便已習得情緒管理之知能，俾利公共圖書館或館員個人之永續發展與經營。
7. 藉此研究結果，促使中國圖書館學會或其他相關之專業學會能定期舉辦公共圖書館館員情緒管理相關之研習主題，從而提昇全國在職館員之心靈能量管理能力，以利全國圖書館事業之整體發展與推動。

關鍵詞：負面工作情緒、讀者服務館員、公共圖書館、情緒勞務。

Abstract :

Employing literature review and analysis, questionnaires, and statistics analysis, the researcher explored customer service librarians' perceptions and causes of negative emotions in the public library settings in Taiwan.

Research has documented that, in service organization, effectiveness is thought to hinge

partly on the emotions expressed by employees. In librarianship, emotions also play an important role in affecting librarian's attitude to patrons and in turn his/her job performance. A single librarian may tint a patron's image of a library. Librarians are the library's most effective representatives. Patrons judge the entire library by librarian's actions. Thus, librarians' expression of emotions is one of the key factors of good library service. Moreover, research on feelings experienced and expressed by organizational members emphasizes emotions as indicators of well-being and happiness.

This paper addresses the following research questions: (1) What are the types of negative emotions experienced by customer service librarians? (2) What are the causes of negative emotions? (3) What factors affected librarians' perceptions of negative emotions?

Keywords: Negative Emotion, Customer Service Librarian, Public Library, Emotional Labor

## 二、計畫緣由與目的

由於時代的演進，服務業成為今日經濟體系的主軸，服務品質是組織成功的關鍵，講求的是「顧客導向」、「服務導向」。因此組織處此激烈的競爭環境中，皆致力於追求卓越的服務品質，以強化組織的競爭優勢。而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，圖書館組織自是不能免於受到讀者對服務品質的要求。

情緒直接影響員工的工作績效，尤其當員工對工作厭煩時，即會冷漠地對待顧客，並衍生無力感、沮喪、鬱悶、或對自己及他人生氣等負面情緒。公共圖書館之讀者服務館員，由於其服務的對象最為廣泛，在工作上情緒管理的需求也較大，若館員在服務讀者時因高度情緒勞務負荷而引發精疲力竭、身心交瘁的情緒耗竭 (emotional exhaustion) 與工作倦怠 (job burnout) 現

象，將導致館員信心不足，出現退縮、冷漠、遷怒、甚或刁難並責怪讀者等行為，進而降低了服務品質。

讀者群素質參差不齊，若遇到刁難的讀者，常使館員窮於應付；或是問題讀者，常需館員付出較多的耐心與精力；若是面對缺乏學習動機只想迅速藉由館員的協助獲得即時的資訊，則易導致館員覺得工作無挑戰性與缺乏成就感，而館員在學校所接受的圖書資訊專業訓練，尚不足應付多元化社會變遷的需求；尤其初任之直接面對讀者之館員更易感氣餒與焦慮，因其過度完美主義、唯恐出錯的心理，若工作結果未達預期，則會導致負面情緒產生。

科技的快速發展及網際網路時代的來臨，越來越多的電腦查詢系統便於取得資訊，讀者大多可自行上網搜尋資料，大量的使用者轉向網際網路去尋找符合其個人需求的資訊，館員遂產生一種被網際網路邊緣化的焦慮與恐懼。圖書館組織未設定參考服務項目與任務的優先次序，致使館員常因時間壓力而衍生焦慮感。在官僚體制之下館員缺乏工作專業自主權 (professional autonomy)，導致個人的專業知識與理想無法在圖書館的工作環境中盡情發揮，館員個人對工作的期待與現實工作環境往往有極大的落差，因而產生所謂的現實震撼 (reality shock)。復以圖書館組織內管理職位不多，造成升遷管道不足及館員之間惡性競爭；其他諸如館員不足、繁瑣沈重的工作，館員對圖書館組織的願景缺乏了解與信心，組織價值與其個人價值無法配合，缺乏對圖書館組織的認同感，不能體認工作對自己的意義與價值等，皆易造成館員衍生猜忌、憤怒、沮喪等消極的負面情緒，甚至出現抗拒、退化、冷漠的行為反應。

因此，公共圖書館讀者服務館員提供服務的過程中，所衍生的負面工作情緒問題，值得重視，亦有必要更進一步協助公共圖書館讀者服務館員將消極的工作情緒轉為積極的工作情緒，進而樂在工作。

## 三、結果與討論

本研究之母群體為台灣地區公共圖書館讀者服務館員。研究者採取分層隨機抽樣(Stratified Random Sampling)，分別由北、中、南及東部地區選取 45 所公共圖書館，事先以電話聯繫該館相關人員，經獲得同意協助後，進行問卷調查。

本研究 769 份正式問卷於民國 94 年 5 月 10 日開始以郵寄方式送達各公共圖書館，再委由專人轉發給相關館員填答，並將填好之問卷寄回。經過二次催收後，於 7 月下旬回收問卷 516 份，問卷回收率為 67%，而扣除填答不完全或基本資料未填者，計得有效問卷 490 份，有效問卷率為 95%。隨後進行回收問卷之編碼與統計分析，另外，為深入了解問題，彌補問卷調查之不足，尚藉助深入訪談的方式，廣泛收集公共圖書館讀者服務館員的看法。

亦針茲分述研究結果如下：

### (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。受訪館員在性別方面，女性館員有 387 位 (79%)，男性 103 位 (21%)。就年齡而言，20 至 24 歲佔 5.6%，25 至 29 歲佔 13.1%，30 至 34 歲佔 16.3%，35 至 39 歲佔 10.5%，40 至 44 歲最多，佔 18.7%，45 至 49 歲佔 17.5%，50 至 54 歲佔 12.7%，55 歲以上佔 5.6%。在婚姻狀況方面，已婚者佔 59.5%，未婚者佔 39.3%。學歷方面，專科以下為 52.3%，大學 40.6%，碩士佔 5.7%；15.6% 館員係圖書資訊相關科系畢業。在圖書館工作年資方面，5 年以下者約 48.7%，5-10 年者佔 22.1%，11-15 年者佔 13.4%，16-20 年者佔 11.1%，20 年以上者為 4.7%。擔任基層主管職務之受訪館員佔 7.4%。

### (二) 公共圖書館讀者服務館員的負面工作情緒經驗

#### 1. 館員的負面工作情緒類型

根據問卷之分析，館員的負面工作情緒類型有三種：憤怒、焦慮、工作倦怠感。共有 382 位受訪館員填報在問卷之最近一個月內，曾經歷負面工作情緒經驗，其中 147 人經歷憤怒的負面情緒，176 人經歷焦慮的負面情緒，185 人經歷工作倦怠感的負面情緒。

#### 2. 館員的負面工作情緒的來源

讀者者館員的負面工作情緒的最大來源為讀者，382 位有負面工作情緒經驗的館員中，有 174 位填報其負面工作情緒與讀者有關；次之者為工作本身，共有 115 位，再次之者為制度，共有 102 位；其後依次為主管(65 位)、同事(63 位)、資訊科技(26 位)、工作變動(26 位)、其他單位(21 位)、屬下(10 位)

#### 3. 館員的負面工作情緒的強度與持續時間

本研究請填答館員以 1 至 5 表示其負面工作情緒的強度，經統計分析館員的負面工作情緒的平均強度為 3.06(中度)，標準差為 1.12，填報 4(強烈)與 5(非常強烈)的館員佔 46.5%。館員的負面工作情緒持續的時間，從半小時至數十周皆有，填答館員負面工作情緒的持續時間平均為 4.45 天，標準差為 10.53 天；有 25.1% 的館員其負面工作情緒持續達一周以上。

#### 4. 影響館員的負面工作情緒強度的因素

館員之性別、工作年資不影響其負面工作情緒的強度。年齡會影響館員的負面工作情緒強度 ( $p=0.0287$ )，似乎年齡愈高，其感受負面工作情緒強度逐漸下降，但各年齡組間之差距尚未達統計檢定顯著水準。是否為圖書資訊相關系所畢業會影響館員的負面工作

情緒強度感受( $p=.05$ )，圖書資訊相關系所畢業之館員其負面工作情緒強度感受明顯大於非圖書資訊相關系所畢業之館員。學歷影響館員的負面工作情緒強度，已達統計檢定顯著水準( $p=.05$ )，學歷愈高其館員的負面工作情緒的感受愈強，具碩士學位之館員所感受的負面工作情緒最強。婚姻狀態會影響館員的負面工作情緒強度( $p=.05$ )，已婚之館員其負面工作情緒強度感受明顯低於未婚者。是否擔任主管會影響館員感受的負面工作情緒強度( $p=.05$ )，擔任主管之館員其負面工作情緒強度感受明顯高於未擔任主管職務者。工作內容影響館員的負面工作情緒強度感受，已達統計檢定顯著水準( $p=.001$ )，參考館員所感受的負面工作情報最強，其後依次為混合服務館員、閱覽服務館員、流通服務館員。館員的人格特質影響館員感受的負面工作情緒強度，已達統計檢定顯著水準( $p=.001$ )，A型人格特質者其感受之負面工作情緒明顯高於B型人格特質者館員。

#### 5. 影響館員的負面工作情緒持續時間的因素

館員之年齡、性別、工作年資、是否為圖書資訊相關系所畢業、婚姻狀態不影響其負面工作情緒的持續時間。學歷影響館員的負面工作情緒持續時間，已達統計檢定顯著水準( $p=.01$ )，學歷愈高之館員其負面工作情緒持續之時間愈長，但各學歷組間之差距尚未達統計檢定顯著水準。是否擔任主管會影響館員的負面工作情緒持續時間( $p=.05$ )，擔任主管之館員其負面工作情緒持續時間明顯大於未擔任主管職務者。工作內容影響館員的負面工作情緒持續時間，已達統計檢定顯著水準( $p=.05$ )，混合服務其負面工作情緒所持續的時間最長，其後依次為參考服務館員、閱覽服務館員、流通服務館員。館員的人格特質影響館員負面工作情緒之持續時間，已達統計檢定顯著水準( $p=.001$ )，A型人格特質者其負面工作情緒持續時間明顯大於B型人格特質者館員。

#### 四、計畫成果自評

公共圖書館是政府推動社會教育的重要機構，尤其在提倡全民閱讀、終生學習的任務中擔任重要的角色，隨著資訊科技時代之來臨，公共圖書館館員所面臨的衝擊亦無可避免地與日俱增，因此，館員所必須承受的壓力是可想而知的，若是無法適時地紓解過度壓力所帶來的負面情緒，那麼勢必會對組織造成損害。然而傳統之圖書資訊學教育，多注重於技術服務方面的訓練且缺乏情緒管理知能之傳授，因而對館員工作情緒之瞭解與研究之需求也日益迫切。

本研究透過文獻分析、問卷調查、電話訪談及統計分析之研究方法，探討台灣地區公共圖書館讀者服務館員工作情緒之特徵，對於圖書館讀者館員情緒管理之理論與實務都皆有所貢獻。對國內公共圖書館讀者服務館員工作情緒與負面工作情緒之類型與特徵及其引發因素有完整且深入之瞭解，可供國內外圖書資訊實務界與學界設計課程與規劃在職訓練時之參考；同時，藉由對公共圖書館讀者服務館員各種負面工作情緒之全盤瞭解，可望激發圖書館管理者除了重視圖書館環境與組織之工作情緒之外，亦能全面性的關心館員的工作生活品質問題；並促使國內館員瞭解個人面臨的負面工作情緒與學習積極正向之情緒管理行為，從而發展與學習良好的情緒管理方法與技巧。

#### 五、參考文獻

##### 中文部份

- 林尚平、楊妮菁、張淑慧。「情緒規則、社會化歷程及相關情緒勞務管理議題之個案探討」。《商管科技季刊》1卷1期(民89年): 67-86。
- 何光國。「從完全品質管理論圖書館讀者服務品質之提昇」。《資訊傳播與圖書館學》1卷

1 期 ( 民 83 年 9 月 ) : 23-31 。

陸行素。「公共圖書館的讀者服務工作」。在海峽兩岸圖書館事業研討會論文集，中國圖書館學會編，頁 294-295。台北市：中國圖書館學會，1997。

劉採擷。「從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道」。書苑季刊48 ( 民 90 年 4 月 ) : 56。

簡建忠。「情緒勞動之研究 - 以護理人員為例」。人力資源學報10 卷 ( 民 87 年 12 月 ) : 122-135。

西文部份

Ashforth, B.E., and R.H. Humphrey, "Emotional in the Workplace: A Reappraisal." Human Relations 48, no. 2 (1995): 97-125.

Bartlett, Virginia. "Technostress and Librarians." Library Administration and Management 9 (1995): 226.

Bunge, Charles A. "Stress in the Library Workplace." Library Trends 38, no. 1 ( Summer 1989 ) : 94.

Erickson, Rebecca J. "Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter?" Social Psychology Quarterly 64:2 (2001): 146-163.

Frijda, Nico H., Peter Kuipers, and Elisabeth ter Schure, "Relations among Emotion, Appraisal, and Emotional Action Readiness." Journal of Personality and Social Psychology 57, no. 2 (1989): 212-228.

Grosser, Kerry. "Burnout among Librarians and Information Work." LASIE 18:2 (September/ October 1987): 39.

Hochschild, Arlie Russell. "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure." American Journal of Sociology 85 ( Nov 1979 ) ,551-575.

James, N. "Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feelings." Sociological Review 37(1989): 15-42.

Kupersmith, John. "Technostress and the Reference Librarian." Reference Services Review 20, no. 2 (1992): 10.

Lupton, Deborah. The Emotional Self: A Sociocultural Exploration. London: Sage Publication, 1998.

Nawe, Julita. "Work-related Stress among the Library and Information Workforce." Library Review 44, no. 6 (1995): 32-33.

Ostler, Larry J., and Jin Teik Oon, "Stress Analysis: A Case Study." College and Research Library News 7 (July 1989): 560.

Quinn, Brian. "Reducing Stressful Aspects of Information Technology in Public Services." Public & Access Services Quarterly 1, no. 4 (1995): 9.

Wharton, A. "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job." Work and Occupations 20, no. 2 (1993): 205-232