圖書館館員對工作生活品質之認知研究—以台灣地區公共圖書館為例

A Survey of Taiwan Public Librarians' Quality of Working Life

陳書梅

Chen Su-may Sheih

摘　要

在人力資源管理領域中，有關員工工作生活品質之探討已是被廣泛研究的主題。本研究以台灣地區公共圖書館館員為研究對象，旨在探討公共圖書館館員之工作生活品質，從而了解我國公共圖書館館員所享有之工作生活品質水準，並建立我國圖書館館員工作生活品質之整體概念。同時，本研究結果亦可供圖書館實務界及學界參考，期能引起圖書館同道共同關注館員工作生活品質的議題。

關鍵字：工作生活品質、公共圖書館館員、公共圖書館

Abstract

The purpose of this paper is to introduce the concept of Quality of Working Life (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 and the result of an empirical study is presented. 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; Public librarian; Public library

國立臺灣大學圖書資訊學系副教授

（Associate Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University）

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

在經濟繁榮與教育普及的影響下，人們對生活品質愈趨重視。而工作為現代人生活的重要部分，深深地影響個人的生活方式，人們對其工作生活品質（Quality of Working Life, QWL）的要求日益升高。因此，如何妥善規劃安排，以享有更良好之工作生活品質，乃成為人們所關切的重要議題。

研究員工工作生活品質之目的，不僅是為了增進員工之福祉，同時希望能提升組織的效能。（註1）相關文獻指出，員工所享有的工作生活品質會影響其工作績效，當員工的工作生活品質愈高時，員工的工作滿足、組織承諾及工作投入度亦愈高。（註2）（註3）（註4）（註5）因此，Rogers即指出，改善員工工作生活品質、提高生產力、改善企業與消費者的關係為企業在競爭中求生存的三大方針。（註6）而不僅以營利為目的之企業組織力求提升員工的工作生活品質，對如圖書館等非營利之組織而言，改善館員的工作生活品質亦是提升服務品質的重要措施，學者Decker即主張既然圖書館有義務提供讀者高品質之服務，相對地，圖書館館員亦有權利追求良好的工作生活品質。（註7）我國旅美知名學者李華偉即指出圖書館管理者應給館員「一個愉快的工作環境」，迎合館員「追求快樂和滿足感」的動機，以激勵館員、提高工作效率。同時，李華偉並主張高品質的工作生活應涵蓋六個項目：1.對館員公正、公平和同情；2.館員能充分發揮專業智能及達到完全自我實現的境界；3.館員之間的溝通型態是開放的、互信的；4.館員能參與有關工作的重大決策；5.適當、公平的薪酬；6.安全、健康之工作環境。（註8）爰此，員工對所從事的工作感興趣，覺得工作是有意義、具挑戰性的，而且在工作上能享有自主、參與，即是良好工作生活品質的意義。

公共圖書館是國家文教發展的重要機構、各地的資訊中心，一般而言，亦是社會大眾通往知識的門戶及終身學習的場所，能夠讓使用者方便地取得知識。（註9）公共圖書館之服務對象主要為社區民眾，使用者的年齡層、職業、教育程度差異頗大，故其資訊需求亦較為多元，因此公共圖書館館員的工作環境與學術圖書館或專門圖書館明顯不同；復以目前國內公共圖書館普遍面臨經費與人力縮減的困境，使得館員工作負荷量增加、工作時間延長，民國92年陳書梅的研究結果即顯示，相較於其他類型的圖書館，公共圖書館館員的工作生活品質似有偏低之現象，實有必要再進一步地加以深入探究。（註10） 本研究即在探討當前台灣地區公共圖書館館員所享有之工作生活品質水準，並分析影響公共圖書館館員工作生活品質之因素，從而建立我國公共圖書館館員工作生活品質之整體概念；同時亦期冀本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，藉由追求工作生活品質的提升與個人潛能的發揮，進而改善公共圖書館之服務品質。

臺灣大學學術期刊資料庫

貳、工作生活品質的意義及其衡量構面

茲將有關工作生活品質之意涵及其衡量之構面分述如下。

一、工作生活品質的意義

Kirkman指出工作生活品質涵蓋了員工受僱期間內的生活品質，包括員工之工作生活、家庭生活及休閒生活等廣泛的層面。（註11）而Efraty與Sirgy二人則主張個人需求在組織中滿足之程度即為員工的工作生活品質。而員工所能獲得的滿足程度，則視其個人的需求為何，與組織所擁有的資源能否滿足這些需求而定。（註12）至於Magid則採用較為狹義的觀點，認為工作生活品質係指員工對工作環境的知覺與經驗。（註13）而Cascio所認為的工作生活品質則是指員工個人從工作上所獲致之物質與心理福祉的知覺。（註14）

國內學者孫本初主張所謂的工作生活品質係透過有計畫地組織變遷，藉以提升組織效能與員工的福祉，是一種持續的、動態的過程，目的乃在於增進員工的生產力與滿足感。（註15）而陳家聲與樊景立二人則歸納多位學者之觀點，指出工作生活品質係員工個人對工作和組織的認知評估與主觀經驗感受，同時亦為一種理念與價值觀，亦涵括一系列提升工作生活品質的方案或途徑。（註16）

綜上述可知，工作生活品質的意義可由狹義及廣義兩個層面來說明。一般人認為工作生活品質僅是限於員工從事工作的環境（諸如工作場所之照明、溫度、氣味及安全問題等）與工作的內容兩項，此為狹義的工作生活品質的意義；而廣義的工作生活品質，則尚須納入工作場所之管理制度與人際關係，以及工作對家庭、休閒等工作外生活的影響。（註17）

有關工作生活品質的研究多係透過對工作群體的觀察或調查而得，但由於學者的經驗及所觀察之工作群體不同，而不同之工作群體對工作生活品質之內涵亦有不同之認知，因此，有關工作生活品質的概念，各學者間並非完全一致，有些群體重視組織決策過程之參與及組織效能之提升（註18）（註19），而有些群體則關心工作場所物質環境之舒適與良好人際關係之維持。（註20）（註21）各學者固然對工作生活品質採用不同之定義，然所重視之範疇不外乎以提升生產效能、服務品質及促進員工福利為宗旨，使員工在組織中透過工作環境、工作特性、領導與管理制度等經驗，以滿足其個人需求。（註22）

本研究調查台灣地區公共圖書館館員工作生活品質，係採用如下的定義：「工作生活品質涵蓋工作相關各層面需求滿足的情況，包括館員個人對圖書館工作環境、薪資與福利、工作保障與安全感、發展機會、組織制度、人際關係、工作對個人的意義、對工作外生活的影響等範疇。」

二、工作生活品質的衡量構面

工作生活品質研究之內涵係隨實務發

臺灣大學學術期刊資料庫

展而演變。1960年代的研究強調員工之工作滿足，1970年代初期則開始重視員工對工作的感受，中期注重員工工作環境品質的改善途徑及方案，末期關注在員工個人與組織的關係，1980年代則側重於改善組織方案之觀點。（註23）換言之，歐美學者於1970年代開始，相繼投入工作生活品質內涵與構面的研究和探討工作，在此之前，相關研究僅從工作滿意之層面衡量員工的工作生活品質。（註24）然而工作滿意並不等同工作生活品質，基本上，其僅為工作生活品質的一個面向（註25）；工作滿意只能量測工作本身的概念，並無法全盤了解員工所重視之工作生活品質項目。因此，在探討工作生活品質內涵與構面時，不應僅以工作滿意為唯一考量。早期學者對工作生活品質構面之界定，多基於研究者個人工作經驗、觀察、價值觀及對於員工人性之假設而分類，或經由文獻之探討與分析綜合歸納而得，有關工作生活品質構面的實證性研究則約始於1978年。（註26）

事實上，每位員工均有其個別之需求，不同員工對工作生活品質的看法及所重視的層面亦不盡相同。因此，若欲量測員工的工作生活品質，即須先瞭解員工心目中工作生活品質所包含之構面及其重視之具體內容為何。在國外有關工作生活品質構面的相關研究不少，以下僅簡述部份文獻。

1975年，Seashore從下列三個觀點來探討工作生活品質之內涵：1.員工的觀點：工作生活品質包含員工之工作滿足感、工作壓力、自尊、專業知能之成長與發展之機會等。2.管理階層的觀點：工作生活品質指服務品質、員工流動率、員工對組織之承諾感等。3.工作場所外之生活的觀點：指工作外的生活品質，如生活水準、生活滿足等。（註27）而Taylor則採用問卷調查，以因素分析法歸納出工作生活品質的五項主要構面：1.安全之工作條件與工作中平等之性別對待；2.良好的互動社會工作環境，包括同事間與管理階層間之坦誠、互信溝通；3.員工能有自我成長與學習之機會；4.能有高度組織承諾、工作生產力與士氣；5.工作保障之穩定性與能擁有工作外之休閒生活。（註28）

1984年，Levine的研究指出，保險公司員工所重視的七項工作生活品質之基本構面：1.主管的尊重與信任；2.工作之變化性；3.工作之挑戰性；4.未來之發展機會；5.自尊；6.工作對工作外生活的影響；7. 社會對工作的評價。（註29）Efraty與Sirgy二人則歸納員工四種需求之滿足作為衡量員工工作生活品質之主要構面：1.生存需求：主要是指安全與經濟資源（薪資）之需求；2.社會需求：指工作場所中坦誠、溫暖、接納的人際互動關係；3.自我需求：員工之自尊與工作自主之需求。4.自我實現需求：能充分發揮員工自我潛能之機會。（註30）Rosow的研究主張下列十項工作生活品質的衡量構面：1.薪資；2.獎金與假期；3.工作環境；4.工作保障；5.參加工會團體協約；6.個人成長的機會；7.團體歸屬感；8.參與經

臺灣士專圖書館期刊資料庫

營；9.工作場所的民主；10.工作與休閒時間的平衡。（註31）而Cascio則以企業員工為研究對象，得出如下八項之工作生活品質構面：1.薪資與福利的公平；2.安全的工作環境；3. 保障雇用及建立員工退休方案；4.身心關懷（醫療中心、諮商輔導）；5.組織溝通；6.衝突解決與申訴管道；7.參與經營；8.工作自尊。（註32）

至於圖書資訊學界有關圖書館館員工作生活品質之研究並不多。其中，Martell在1981年從組織層面針對學術圖書館館員工作生活品質做了論述性的探討。（註33）Martell指出圖書館館員工作生活品質應包括安全、民主、公平、自主性與學習等數個面向，強調如工作簡化、彈性工作時間、工作輪調與分擔等各種工作系統技巧之應用，藉以改善館員工作生活品質，進而提升圖書館組織效能。

Martell也認為圖書館之組織設計不應僅考量自動化與相關技術的層面，亦須顧及館員人性需求之滿足。換言之，圖書館組織須重新設計工作系統，使圖書館館員能在具獨立性和自主性之工作團隊中從事有意義的工作，並使館員經由完善的回饋制度感受工作的成就感與歸屬感。而圖書館組織若能提供館員優質的工作生活，不僅能使館員產生成就感與歸屬感，同時亦能使圖書館使用者得到高品質的服務，從而使圖書館成為真正以讀者為中心之組織。

另外，Smith與Reinow二位學者於1984年採用問卷調查法，探討新墨西哥州圖書館31位女性主管之工作生活品質。受訪者包括採購組與參考組主任（22%）、館長（51.6%）、及其他職別者（25.8%）；在圖書館界工作經驗平均是五年；而在受訪者服務之圖書館類型方面，公共圖書館佔44%，大學圖書館佔22%，科技圖書館佔7.4%，其他類型圖書館則佔25.9%。（註34）

在該研究中，Smith與Reinow二人以文獻分析方式探索圖書館館員工作生活品質之各項構面，認為管理者若能充分明瞭圖書館館員的工作滿意度與所面臨之工作壓力，及其對組織的承諾感與其所知覺之組織氣氛，則當可更深入地了解影響圖書館工作績效的諸多相關因素。因此Smith與Reinow以圖書館館員對工作滿意、工作壓力、組織承諾、及組織氣氛等四個層面之認知，量測館員之工作生活品質。

Smith與Reinow二人的研究堪稱為圖書館館員工作生活品質實證研究之濫觴，對圖書館的工作生活品質提供了一個初步的概念。惟該研究樣本範圍較小，僅涵蓋女性且擔任主管職務之館員，因此較不足以代表大部份館員的感受。同時，在二人的研究中並未詳加探討館員所重視的工作生活品質項目，而直接採用工作滿意、工作壓力、組織承諾、組織氣氛等四個項目量測之，至於在一般工作生活品質相關研究中常見之項目，如工作對員工工作外生活的影響、組織內的人際互動、決策參與、工作環境等則未見納入探討。

而有關我國圖書館館員工作生活品質

臺灣大學學術期刊資料庫

之內涵，民國90年，陳書梅利用問卷調查，並以主成份分析法（Principal Component Analysis）萃取了九個影響圖書館館員工作生活品質的重要構面（註35），各構面之名稱與內容說明如下：

1.「主管關係」構面：係指館員與主管間之互動關係，館員希望主管能在工作場域中多注意工作氣氛的培養、員工的感受、共同討論工作目標及適當授權，能融洽相處，坦誠以對，互相尊重，且能適時給予館員正向的回饋。
2.「工作內容與志趣」構面：此項構面與館員之工作內容、工作特性、工作回饋及其個人志趣有關。館員希望工作能帶給個人智能成長的機會、得到快樂並發揮所長、有足夠的時間與資源將工作做好、能看到有意義的工作成果、工作不單調且能適時輪調，以及避免過大的工作壓力等。
3.「管理制度與升遷」構面：此項構面與館員之升遷、工作職掌、工作分配、績效評量等有關。館員認為館內各人應充分瞭解各自的工作職掌及角色定義，對於升遷、考評、獎懲、工作分配的公平性非常重視，亦強調圖書館應提供足夠的升遷機會及績效衡量的標準。
4.「薪資福利與保障」構面：此項構面與館員之薪資、福利與工作保障等工作條件有關。館員認為工作應有保障，薪水應與工作能力一致，並且應有適當的福利措施及休假等。
5.「同事關係」構面：此項構面係館員平時與同事之互動關係，包括工作協助、相處情形等，館員希望同事間相處和諧、融洽、互相尊重與信任，在工作上能相互支援、彼此幫忙，並且具有良好的跨部門工作協調。
6.「工作自主與參與」構面：此項構面為館員對於工作進度、方法之自主性、對館內事務參與管道等看法，館員希望能有機會對館方的作法提出建議、工作方式可以發揮個人創意、能獨立負責整件事情的處理過程、決定工作進度等。
7.「工作外生活」構面：此項構面與館員工作以外之時間運用、休閒、娛樂、家人相處等有關，館員希望工作時段能符合個人需要，配合家人或朋友的生活方式，亦希望館方能重視館員的休閒娛樂需求。
8.「社會關係」構面：係指館員於工作過程中與讀者之互動、圖書館工作在社會上的尊榮感等，館員希望能在服務過程中與讀者保持良好的關係，圖書館工作在社會上有良好的評價，在親朋好友間能享有地位等。
9.「工作安全」構面：此項構面與工作安全有關，館員希望工作環境是健康、安全的，不會在工作時發生傷害或意外，亦不會有職業病的顧慮等。

陳書梅在該研究中指出，不同館員的個人背景因素（如是否具有圖書資訊學相關科系教育背景、性別、年齡、婚姻狀況、學歷、是否擔任主管職務、圖書館服務年資、現職服務年數及工作內涵等）對各構面重要性看法之影響並無顯著差異。因此，就整體

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

言之，此九項構面為量測圖書館館員之工作生活品質可靠且代表性良好的重要指標。（註36）

參、研究方法與設計

茲就研究目的、研究問題、研究對象、研究設計、研究工具、資料分析方法等分項說明如下。

一、研究目的

本研究旨在調查臺灣地區公共圖書館館員之工作生活品質，除欲瞭解館員對工作生活品質的認知之外，亦欲探討公共圖書館館員之個人背景因素或所服務之圖書館組織特徵是否影響館員對工作生活品質之認知。

二、研究問題

本研究之研究問題如下：

1. 台灣地區公共圖書館館員之工作生活品質水準為何？
2. 台灣地區公共圖書館館員對工作生活品質水準的認知是否受其個人背景因素或所服務之圖書館組織特徵之影響？

三、研究對象

本研究根據國立台中圖書館編製之台灣地區公立圖書館名錄（註37）中公布之公立公共圖書館，以在公共圖書館服務的工作人員為研究對象，施以問卷調查。於民國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，再委由專人轉發予館員填答，並將填好之問卷寄回。截至民國92年7月底共回收1267份，回收率約為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56.59%。

四、研究設計

以下分別從概念性研究架構及操作性定義詳述本研究之設計。

(一) 概念性研究架構

本研究係透過主管關係、工作內容與志趣、管理制度與升遷、薪資福利與保障、同事關係、工作自主與參與、工作外生活、社會關係、工作安全等九項構面，以量測館員對工作生活品質的認知。

Glisson & Durick的研究發現，影響員工對工作生活品質認知的主要因素包括工作內容之性質、員工個人背景特質和組織特徵。（註38）就員工個人背景因素而言，Wilcock & Wright二位學者指出，員工的年齡、服務年資、教育程度的不同，對工作生活品質的認知亦有所差異。（註39）國內的研究亦有類似的發現：如年齡層較高的員工，一般而言具有較高的工作生活品質（註40）（註41）（註42）（註43）（註44）；年資較高者，亦具有較高的工作生活品質（註45）（註46）；不同教育程度的員工其對工作生活品質的知覺亦有顯著差異（註47）（註48）（註49）；任主管職務之員工其工作生活品質的滿意度顯著高於非主管之員工（註50）（註51）；已婚員工高於未婚

臺灣大學學術期刊資料庫

員工（註52）（註53）（註54）；男性工作生活品質滿意度高於女性（註55）（註56）（註57）等，以上種種皆說明個人背景因素影響員工對工作生活品質之認知。

因此本研究除了探討目前台灣地區公共圖書館館員其工作生活品質水準如何外，亦進一步分析館員之個人背景因素及其所服務之圖書館組織特徵如何影響館員對工作生活品質之認知。本研究之概念性研究架構如圖一所示。

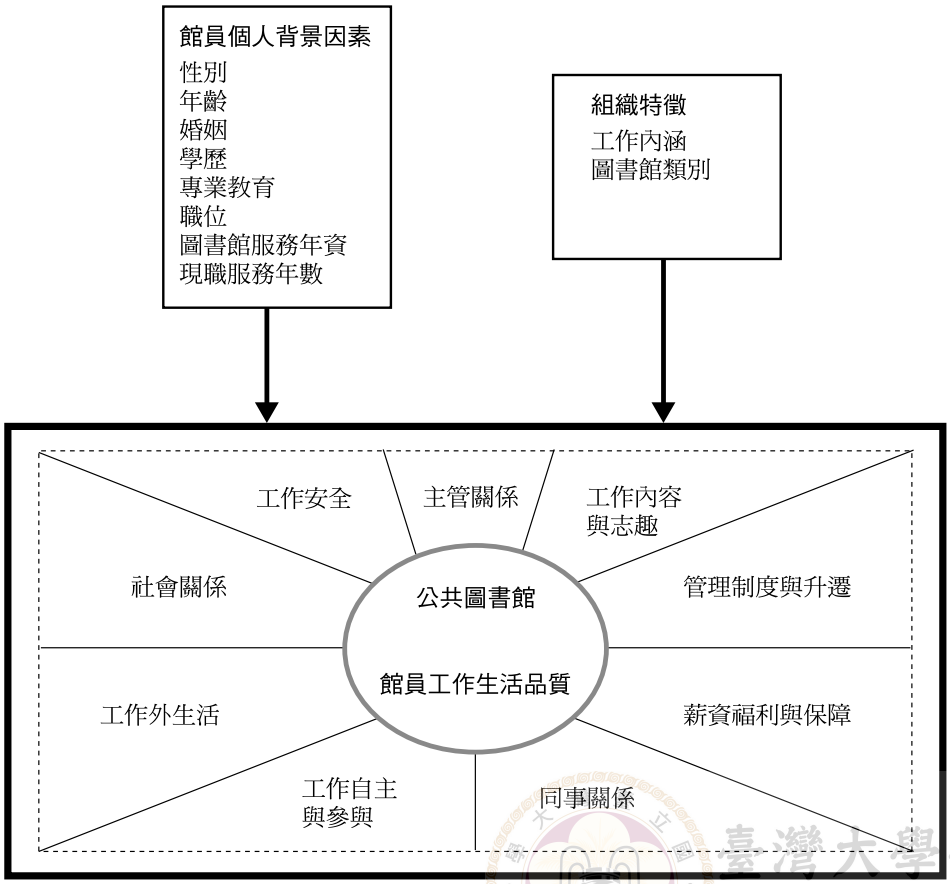
(二) 操作型定義

1. 年齡

本研究將館員年齡分為20-24歲、25-29歲、30-34歲、35-39歲、40-44歲、45-49歲、50-54歲、55歲以上等八組，比較各組館員對工作生活品質之認知是否有所差異。

2. 婚姻狀況

館員之婚姻狀況在本研究中分為已婚、未婚、其他等三組。



圖一　概念性研究架構

臺灣大學學術期刊資料庫

3. 學歷

本研究依據館員之最高學歷分為高中（含）以下、專科畢業、大學畢業、碩士（含）以上等四組。

4. 專業教育

本研究依據館員是否為圖書資訊相關科系畢業將館員分為兩組。

5. 職位

本研究將館員之職位區分為擔任主管及未擔任主管兩組。

6. 服務年資

本研究依據館員在圖書館工作之年資分為2年以下、2-5年以下、5-10年以下、10-15年以下、15-20年以下、20年以上等六組。

7. 現職年數

本研究依據館員擔任目前工作之年數分為1年以下、1-2年以下、2-3年以下、3-4年以下、4-6年以下、6-8年以下、8-10年以下、10年（含）以上等八組。

8. 工作內涵

本研究將館員之工作內涵分為技術服務、讀者服務、行政服務及混合服務等四組，其中混合服務係指兼任多種性質工作之館員。

9. 圖書館類型

本研究將館員工作之圖書館依其所屬行政層級分為鄉鎮圖書館、文化局／文化中心、市立／省立圖書館等三組。所謂鄉鎮圖書館係指台灣地區各縣之鄉鎮公所、縣轄市公所、各市區公所設立之鄉鎮市區公共圖書館，鄉、鎮、市、區是我國行政體系中最基層的單位，而鄉鎮圖書館為公共圖書館體系中最基層之圖書館；文化局／文化中心係指各縣市之文化局或文化中心；市立／省立圖書館係指台北市、高雄市及省立圖書館等。

五、研究工具

本研究主要係運用問卷調查法，而問卷則採用陳書梅設計之「館員工作生活品質水準問卷」，基本上該問卷係以工作生活品質的相關研究文獻為基礎，輔以館員訪談及圖書館工作性質加以增刪而得，因此其內容效度可符合要求；同時，該問卷之構建亦參考工作診斷調查（Job Diagnostic Survey）（註58）與工作說明指標（Job Descriptive Index）（註59），因此，能確保問卷之信度與效度。（註60）本次研究經分析回收問卷信度係數（Cronbach Alpha），問卷之整體信度達0.96，而工作生活品質各構面之Alpha係數則介於0.93與0.60之間，可見本問卷具有良好的結構信度。其詳細分析結果如表一。同時為求瞭解問卷調查統計結果所顯現之部份現象，本次研究並輔以電話訪談法，以探討這些現象可能的背景原因。研究者透過相關管道於民國92年9月間陸續電話訪談了10位館員，其中，3位為鄉鎮圖書館男性館員，5位為市立圖書館女性館員，2位為文化局圖書館女性館員。

而問卷內容則包括二部份，其內容概要簡述如下：

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表一　公共圖書館館員工作生活品質問卷信度分析

工作生活品質構面	Alpha係數
1. 主管關係	.9331
2. 工作內容與志趣	.8462
3. 管理制度與升遷	.8993
4. 薪資福利與保障	.7695
5. 同事關係	.8656
6. 工作自主與參與	.7457
7. 工作外生活	.6272
8. 社會關係	.8602
9. 工作安全	.6042
全量表	.9616

1. 館員個人基本資料

本研究為瞭解館員之個人背景資料及其工作之圖書館組織特徵是否會影響其對工作生活品質之認知，故於問卷中之第一部份詢問館員與本研究相關之基本資料，包括其性別、年齡、婚姻狀況、學歷、圖書資訊專業教育背景、職位、圖書館服務年資、現職年數、工作內涵及所服務之圖書館類型等八項。

2. 館員工作生活品質現況水準問卷

該問卷內容共計65題，由填答館員評估各題所述之工作情況回答是否滿意，以Likert五點計分方式衡量填答者之反應，答案分別為很滿意、滿意、無意見、不滿意、極不滿意等五點尺度，分別給予5、4、3、2、1之評分。

六、資料分析方法

本研究以SPSS for Windows 統計軟體進行統計分析，進行步驟如下：

1. 利用Cronbach Alpha針對回收問卷，作問卷的信度分析。
2. 以敘述統計分析樣本的基本資料。
3. 以敘述統計分析館員工作生活品質現況水準，瞭解工作生活品質滿足的狀況。
4. 透過變異數分析，瞭解館員對工作生活品質的認知，是否受其個人背景因素及其服務之圖書館組織特徵影響。

肆、研究結果與分析

一、填答館員基本資料分析

本研究之填答館員共計1085位，其基本資料經整理後如表二。填答館員大部分是女性，有834位，佔76.9%；25歲至50歲的館員佔了80.8%；已婚者佔60.8%；在館員學歷方面，最多者為高中（含）以下佔33.9%，次多者為大學畢業佔32.1%；而圖書資訊相關

臺灣大學學術期刊資料庫

表二　填答館員基本資料分析

項目名稱	類別	人數	百分比（%）	累積百分比（%）
性別	1. 男	251	23.1	23.1
	2. 女	834	76.9	100.0
年齡	1. 20-24歲	69	6.4	6.4
	2. 25-29歲	171	15.8	22.1
	3. 30-34歲	134	12.4	34.5
	4. 35-39歲	184	17.0	51.4
	5. 40-44歲	190	17.5	68.9
	6. 45-49歲	198	18.2	87.2
	7. 50-54歲	101	9.3	96.5
	8. 55歲以上	38	3.5	100.0
婚姻狀況	1. 已婚	660	60.8	60.8
	2. 未婚	397	36.6	97.4
	3. 其他	28	2.6	100.0
學歷	1. 高中（含）以下	368	33.9	33.9
	2. 專科	322	29.7	63.6
	3. 大學	348	32.1	95.7
	4. 碩士（含）以上	47	4.3	100.0
圖書資訊相關科系畢業	1. 是	149	13.7	13.7
	2. 否	936	86.3	100.0
職位	1. 主管	158	14.6	14.6
	2. 非主管	927	85.4	100.0
圖書館服務年資	1. 2年以下	285	26.3	26.3
	2. 2-5年以下	278	25.6	51.9
	3. 5-10年以下	205	18.9	70.8
	4. 10-15年以下	170	15.7	86.5
	5. 15-20年以下	87	8.0	94.6
	6. 20年以上	59	5.4	100.0
現職服務年數	1. 1年以下	228	21.0	21.0
	2. 1-2年以下	200	18.4	39.5
	3. 2-3年以下	129	11.9	51.4
	4. 3-4年以下	107	9.9	61.3
	5. 4-6年以下	130	12.0	73.2
	6. 6-8年以下	69	6.4	79.6
	7. 8-10年以下	60	5.5	85.1
	8. 10年（含）以上	161	14.8	100.0
工作內涵	1. 技術服務	43	3.96	3.96
	2. 讀者服務	363	33.45	37.41
	3. 行政服務	153	14.10	51.51
	4. 混合服務	526	48.49	100.0
圖書館類型	1. 鄉鎮圖書館	380	35.0	35.0
	2. 文化局／文化中心	132	12.2	47.2
	3. 市立／省立圖書館	573	52.8	100.0

臺灣大學學術期刊資料庫

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年以下者佔51.9%，填答館員之平均圖書館工作年資為6.57年；擔任現職年數在2年以下的填答館員則佔40%，持續擔任同一工作達10年以上者亦有14.8%，其平均現職工作年數為4.27年；填答館員的工作內涵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，鄉鎮圖書館次之。

二、公共圖書館館員工作生活品質狀況

本研究將分別從公共圖書館館員工作生活品質水準及影響其工作生活品質認知之因素等兩方面，探討台灣地區公共圖書館館員工作生活品質之狀況。

(一) 公共圖書館館員工作生活品質水準

本研究發現，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，介於「無意見」（3分）與「滿意」（4分）之間，尚未達滿意之水準，而進一步詳加分析，則有21.1%的館員其評分低於3分，亦即對現有工作生活品質的認知是極不滿意或不滿意的。

在工作生活之各構面中，「同事關係」為公共圖書館館員最感滿意的面向，評分為3.70，有91%的館員其評分係高於3分，亦即認為個人的同事關係是在滿意或是很滿意的水準，館員普遍認為館內的工作氣氛融洽，同事間能互相尊重與信任。館員對工作生活中之「社會關係」構面給予次高之評分（3.61），多數館員認為在工作中能與讀者保持良好的關係，並能獲得親戚朋友的尊重。「主管關係」在館員之工作生活品質中佔有重要的地位，本次調查填答的館員多給予較高的評分（3.52），但詳加分析此一構面各問項之評分，發現諸如「與主管相處是否融洽」、「能否得到主管的信任與尊重」等人際性的問題其得分名列前兩名，而與管理及領導有關的問項，如「主管瞭解我的工作」、「主管的領導風格」、「共同討論訂定目標」等，評分則較低。

至於館員認為工作生活中最未獲得滿足的構面則為「管理制度與升遷」，僅得3.07分，幾乎等於「無意見」（3.0）；進一步分析有45.6%的館員其評分低於3分，亦即館員對目前公共圖書館的管理制度與升遷乃是不滿意或是極不滿意的；而根據研究者電話訪談的結果，部份館員甚至表示，所謂「無意見」其實是隱性的不滿意。另外，館員給予「工作外生活」之評分為3.12，係次不滿意之項目，根據電話受訪之館員表示由於公共圖書館開放服務的時間較長，館員多須輪班，休憩時間與家人不同，館方亦不關心館員休閒娛樂方面之需求，因此館員對工作外生活的評分皆不高。各構面之評分詳如表三所示。館員對問卷調查所有問項的評分詳見表四。

(二) 影響公共圖書館館員工作生活品質認知之因素

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或所服務圖書館組織特徵之影響而產生差異的情形，經t檢定及變異數

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表三　公共圖書館館員工作生活品質水準

排序	工作生活品質構面	工作生活品質水準	說明
1	同事關係	3.70*	工作生活中滿意度最高的構面
2	社會關係	3.61	
3	主管關係	3.52	
4	工作內容與志趣	3.47	
5	工作安全	3.38	
6	工作自主與參與	3.31	
7	薪資福利與保障	3.16	
8	工作外生活	3.12	
9	管理制度與升遷	3.07	工作生活中滿意度最低的構面
	整體工作生活品質	3.39	

*評分意義：5、4、3、2、1分別代表很滿意、滿意、無意見、不滿意、極不滿意等五種意見。

分析結果如表五。由表中可看出館員所享有之工作生活品質水準，確實受其個人背景因素或其服務之圖書館組織特徵之影響，詳細分析如下。

本研究結果顯示影響館員對整體工作生活品質認知的因素有性別、年齡、婚姻狀況、學歷、職位、工作內涵、公共圖書館類型等七項，是否為圖書資訊相關科系畢業、現職服務年數或圖書館服務年資並不影響館員對整體工作生活品質的認知。以下詳述之。

1. 性別

性別會影響公共圖書館館員對整體工作生活品質的認知。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。此種男性較女性有較高工作生活品質之現象，在其他相關之研究中亦有相同的現象。（註61）（註62）究其原因，一般而言，男性館員之人格特質較大而化之，遇事較能往正面思考並積極尋求溝通，與讀者、主管、同事之間的關係皆較佳，同時，對於工作外生活的干擾亦較不受影響，因此男性在工作生活品質上可能較女性容易滿足。

而由工作生活品質的九項構面加以分析，男性館員有8項構面的評分較女性館員為高，詳如表六所示。其中，差異已達顯著水準者為主管關係、管理制度與升遷、薪資福利與保障、工作自主與參與、工作外生活、工作安全等6項構面；而差異最大者乃是工作安全構面，男性與女性館員對此一構

臺灣大學學術期刊資料庫

表四　公共圖書館館員工作生活品質問卷各題項評分統計表

構面	問卷題項內容		評分*	排序
一、主管關係	X38	我與主管相處融洽，密切合作	3.63	1
	X65	我與主管能相互坦誠信任及相互尊重。	3.63	2
	X47	我的主管適當授權	3.61	3
	X61	我的主管了解我的工作做得好不好	3.54	4
	X12	當我工作有優良表現時，會得到讚許；表現欠佳時，會受到指正	3.53	5
	X45	直接主管的領導方式與風格我覺得滿意	3.49	6
	X49	我的主管會與館員共同討論，訂定具體的工作目標	3.47	7
	X50	我的主管能培養良好的工作氣氛	3.47	8
	X39	我的主管處理事情時會考慮到我的感受	3.46	9
	X62	我的主管認為我的工作很重要	3.33	10
二、工作內容與志趣	X25	我能勝任自己的工作	3.93	1
	X29	我的工作能使我持續的成長與發展，學得新的知識及技能	3.76	2
	X27	我的工作符合自己的興趣	3.61	3
	X28	我從工作生活中得到快樂	3.61	4
	X21	我努力工作之後，能看到有意義的成果，對自己的工作表現能直接、及時的得知	3.55	5
	X22	我的工作有適當的時間作業，使工作成果有一定水準的品質	3.53	6
	X56	工作上的要求和自己做事的原則沒有衝突	3.51	7
	X17	完成我的工作需要應用許多不同的技能	3.43	8
	X23	我有足夠的工具和資源以完成工作	3.39	9
	X30	我工作的圖書館提供足夠在職進修的機會	3.32	10
	X24	我的工作沒有帶給我很大的壓力	3.31	11
	X19	我工作的圖書館會適時作工作輪調	3.23	12
	X20	我的工作能學以致用發揮才能	3.23	13
	X18	我的工作內容有變化或多樣化	3.21	14
三、管理制度與升遷	X41	我工作的圖書館讓每位館員都清楚瞭解工作範圍、工作目標及各自應負的責任、工作品質或進度的要求	3.72	1
	X46	我工作的圖書館設有衡量績效之標準	3.28	2
	X52	我工作的圖書館工作量指定、分配是公平的	3.23	3
	X51	我工作的圖書館考績、升遷、獎懲制度是公平的	3.10	4
	X53	我工作的圖書館給所有館員之升遷機會是公平的	3.08	5
	X64	我的貢獻能獲得圖書館公平的獎賞	3.08	6
	X63	我工作的圖書館是以個人工作能力與工作表現為基礎，來決定升遷	2.89	7
	X32	我工作的圖書館升遷制度允許有能力的館員晉升到最高職位	2.68	8
	X31	我的工作有良好的前途發展、升遷管道與足夠的升遷機會	2.60	9

*評分意義：5、4、3、2、1分別代表很滿意、滿意、無意見、不滿意、極不滿意等五種意見。

大學學術期刊資料庫

表四　公共圖書館館員工作生活品質問卷各題項評分統計表（續）

構面	問卷題項內容		評分*	排序
四、薪資福利與保障	X4	目前工作上的假期（休假、病假、事假…等）我覺得滿意	3.31	1
	X2	與其他類似性質的工作比較時，我對我的工作收入感到滿意	3.26	2
	X1	我的工作收入相當於我的能力與工作努力的程度	3.23	3
	X9	我的工作有良好保障與穩定性（能長期工作、不會被遣散或藉故逼退）	3.11	4
	X8	我的工作不會被任意調動。	3.05	5
	X3	目前工作上的福利制度、措施或團體休閒活動我感到滿意	3.02	6
五、同事關係	X34	我工作的圖書館同事間相處愉快，工作氣氛融洽	3.90	1
	X35	我工作的圖書館同事間能夠互相尊重、坦誠、信任	3.84	2
	X33	在工作繁忙或進度落後時，我的同事會彼此互相幫忙	3.78	3
	X36	我的同事具有熱誠的工作態度	3.72	4
	X48	我工作的圖書館各部門間有良好的工作協調	3.52	5
	X26	我工作的圖書館同事間良性的相互競爭	3.44	6
六、工作自主與參與	X10	我能自己決定工作進度	3.47	1
	X11	我如何完成工作，直接主管不干涉，給予最大的自主性，可以自由地發揮個人的創意，依照自己的方式去做事	3.41	2
	X14	我所從事的工作內容是使人能獨立完成整件事情的處理過程。	3.31	3
	X16	我工作的圖書館設有管道，鼓勵館員對圖書館的作法提出建議。	3.28	4
	X15	我能參與有關工作的重要決策。	3.07	5
七、工作外生活	X37	我的主管會關心館員工作以外的生活	3.27	1
	X55	我的工作時間能配合家人、朋友的生活方式，符合個人時間運用的需求	3.05	2
	X54	我工作的圖書館關心並重視館員的休閒娛樂	3.03	3
八、社會關係	X42	我在工作中有結識他人建立友誼的機會	3.85	1
	X43	我與讀者保持良好的關係	3.84	2
	X44	對我的工作表現，讀者適時表示讚許或指正	3.65	3
	X60	我能清楚看出自己對圖書館的貢獻	3.62	4
	X58	我在圖書館工作能獲得親戚朋友的尊重	3.60	5
	X59	我能從工作中獲得成就感	3.58	6
	X40	在服務的過程中，我受到讀者的尊重	3.52	7
	X57	社會大眾對圖書館工作的評價我覺得滿意	3.26	8
九、工作安全	X5	我工作的環境是健康、安全的，不會使員工在工作時發生傷害或意外	3.60	1
	X6	我的工作不會使我產生職業病症	3.15	2

*評分意義：5、4、3、2、1分別代表很滿意、滿意、無意見、不滿意、極不滿意等五種意見。

臺灣博碩士論文知識加值系統 期刊資料庫

表五　圖書館館員工作生活品質與館員背景資料之變異數分析（1/2）

構面 背景資料	整體工作生活品質	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
性別	t-test*	t-test*	t-test	t-test*	t-test*	t-test	t-test*	t-test*	t-test	t-test*
男性	3.4837	3.6155	3.5159	3.2209	3.3572	3.7444	3.4351	3.2669	3.6111	3.6574
女性	3.3614	3.4873	3.4621	3.0282	3.1065	3.6851	3.2693	3.0723	3.6156	3.2920
年齡	(5.35)***	(2.97)**	(5.86)***	(3.72)***	(2.28)*	(1.69)	(2.46)*	(4.32)***	(10.46)***	(2.21)*
20~24歲	3.4198	3.5623	3.4565	3.1240	3.1812	3.7005	3.4493	3.2802	3.5507	3.5942
25~29歲	3.3072a	3.4538	3.3500ac	3.0864	3.0585	3.6823	3.2830	3.0214	3.4115adeg	3.3129
30~34歲	3.3170b	3.4769	3.4131b	2.9270	3.0808	3.7127	3.2716	3.0846	3.4757bf	3.2015
35~39歲	3.3678	3.5114	3.4546	3.0477	3.1612	3.6205	3.2467	3.0543	3.6413g	3.3587
40~44歲	3.3211c	3.4000a	3.4380	2.9643	3.1175	3.6377	3.2242	2.9737	3.5862c	3.3421
45~49歲	3.4661	3.5773	3.5563c	3.1279	3.2744	3.7551	3.3465	3.2458	3.7431ef	3.4369
50~54歲	3.5596abc	3.7020a	3.6570ab	3.2563	3.2624	3.8152	3.4832	3.2343	3.8527abc	3.4703
55歲以上	3.5628	3.6658	3.6523	3.3216	3.3246	3.8026	3.3316	3.4123	3.8421d	3.5789
婚姻狀況	(12.44)***	(2.41)	(22.67)***	(.22)	(4.03)*	(6.89)**	(2.53)	(2.04)	(45.13)***	(7.88)***
已婚	3.4443a	3.5514	3.5479a	3.0837	3.2051a	3.7523a	3.3424	3.1525	3.7326a	3.4462a
未婚	3.2966a	3.4612	3.3463a	3.0568	3.0882a	3.6104a	3.2569	3.0579	3.4125ab	3.2443a
其他	3.4225	3.4964	3.5612	3.0437	3.2917	3.6905	3.2071	3.1310	3.6964b	3.6071
學歷	(11.36)***	(5.07)***	(11.18)***	(2.74)*	(4.87)**	(10.40)***	(1.62)	(8.25)***	(27.19)***	(18.21)***
高中(含)以下	3.4973ab	3.6152a	3.5839ab	3.1537	3.1753c	3.8342	3.3592	3.2600ab	3.8047abc	3.6209ab
專科	3.3621a	3.5022	3.4470a	3.0452	3.1175b	3.6667	3.2944	3.0921a	3.5897ad	3.3339a
學士	3.2989b	3.4287a	3.3812b	3.0201	3.1480a	3.5929	3.2580	2.9914b	3.4519bd	3.1595b
碩士(含)以上	3.4085	3.5021	3.4985	3.0189	3.5248abc	3.6418	3.3617	3.1064	3.5000c	3.3617
專業教育背景	t-test	t-test	t-test	t-test	t-test*	t-test*	t-test	t-test	t-test*	t-test*
圖資科系	3.3395	3.4839	3.4386	3.0440	3.3434	3.5649	3.2940	3.0112	3.4161	3.1007
非圖資科系	3.3977	3.5222	3.4802	3.0774	3.1360	3.7201	3.3098	3.1343	3.6461	3.4204
職位	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*	t-test*
主管	3.6106	3.6468	3.6822	3.3031	3.5116	3.8154	3.6949	3.2489	3.7959	3.7278
非主管	3.3521	3.4948	3.4391	3.0336	3.1054	3.6789	3.2416	3.0949	3.5836	3.3166

說明1：t-test為t檢定，*表示二組平均數之差異已達0.05顯著水準。

說明2：括弧內為F值。*表示p＜0.05，**表示p＜0.01，***表示p＜0.001。以Scheffe法做事後檢定，abc等小寫英文字母代表平均數差異達0.05顯著水準之組別。

表五　圖書館館員工作生活品質與館員背景資料之變異數分析（2/2）

構面 背景資料	整體工作生活品質	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
圖書館服務年資	(1.85)	(.87)	(1.23)	(5.12)***	(3.07)**	(3.05)**	(1.15)	(4.39)***	(.97)	(3.64)**
2年以下	3.4357	3.5628	3.4664	3.1899ab	3.2000	3.7819a	3.3186	3.2667a	3.6013	3.5561a
2~5年以下	3.3941	3.5428	3.4586	3.1047	3.1589	3.7362	3.3504	3.1115	3.5845	3.3579
5~10年以下	3.3387	3.4863	3.4707	2.9182a	3.0276	3.6642	3.2859	2.9707a	3.6415	3.3024
10~15年以下	3.3286	3.4518	3.4429	2.9641 b	3.1549	3.5784a	3.2129	3.0412	3.5824	3.2676a
15~20年以下	3.4439	3.5046	3.5829	3.1392	3.2989	3.6705	3.3540	3.1303	3.6911	3.3103
20年以上	3.4128	3.4695	3.5278	3.1017	3.3249	3.6158	3.3356	3.1299	3.6928	3.2712
現職服務年數	(1.91)	(2.04)*	(1.25)	(4.33)***	(3.49)***	(.50)	(1.20)	(2.97)**	(2.58)*	(2.02)*
1年以下	3.4129	3.5632	3.4402	3.1901a	3.2463a	3.7098	3.3079	3.1564	3.5576	3.3969
1~2年以下	3.4078	3.5200	3.4604	3.1372 b	3.1892 b	3.7433	3.3090	3.2417a	3.5900	3.4525
2~3年以下	3.3397	3.4465	3.4302	3.0655	3.1460	3.6499	3.3240	3.0181	3.5184	3.2868
3~4年以上	3.4265	3.5879	3.5200	3.0779	3.2819 c	3.7445	3.3009	3.2025	3.6192	3.2710
4~6年以下	3.4164	3.5831	3.5159	3.0590	3.1295	3.6821	3.3262	3.1154	3.6923	3.4538
6~8年以下	3.4406	3.5768	3.5735	3.0274	3.1570	3.6739	3.4580	3.0242	3.7554	3.6087
8~10年以下	3.2074	3.2983	3.4024	2.6944ab	2.8000abc	3.6917	3.1367	2.8333a	3.5521	3.2250
10年以上	3.3719	3.4534	3.4951	2.9979	3.1222	3.6584	3.2820	3.0766	3.6949	3.2919
工作內涵	(3.38)*	(2.54)	(2.08)	(3.13)*	(8.93)***	(1.16)	(4.61)**	(5.69)***	(.68)	(4.55)**
技術服務	3.4082	3.6279	3.4867	3.0930	3.3062	3.6163	3.2047	3.2713	3.5116	3.3953
讀者服務	3.3746	3.5492	3.4470	3.1068	3.0875a	3.7097	3.2209a	3.1575a	3.6030	3.2926a
行政服務	3.4875a	3.5627	3.5542	3.1663	3.4020ab	3.7636	3.4353a	3.2375 b	3.6438	3.5948ab
混合服務	3.3484a	3.4490	3.4496	2.9963	3.1142 b	3.6727	3.3209	3.0067ab	3.5947	3.3438 b
圖書館類型	(15.93)***	(3.70)*	(11.03)***	(15.76)***	(15.78)***	(13.76)***	(14.62)***	(7.62)***	(28.88)***	(44.67)***
鄉鎮圖書館	3.4722ab	3.5776a	3.5558ab	3.0789a	3.1412a	3.7969ab	3.4337ab	3.2018a	3.7842ab	3.6947ab
文化局/文化中心	3.2108a c	3.4076a	3.3431a	2.7753ab	2.8788ab	3.4848a c	3.1136a c	2.9141ab	3.5284a	3.0795a
市/省立圖書館	3.3762 bc	3.5019	3.4509 b	3.1373 b	3.2458 b	3.6830 bc	3.2688 bc	3.1082 b	3.5218 b	3.2339 b

說明1：t-test為t檢定，*表示二組平均數之差異已達0.05顯著水準。

說明2：括弧內為F值。*表示p＜0.05，**表示p＜0.01，***表示＜0.001。以Scheffe法做事後檢定，abc等小寫英文字母代表平均數差異達0.05顯著水準之組別。

表六　性別對工作生活品質各構面之影響

構面 影響	主管關係	工作內容 與志趣	管理制度 與升遷	薪資福利 與保障	同事關係	工作自主 與參與	工作外生 活	社會關係	工作安全
評分	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*
	男＞女	男＞女	男＞女	男＞女	男＞女	男＞女	男＞女	女＞男	男＞女

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

面之評分差異達0.36分。根據研究者電話訪談的結果得知，館員工作安全的顧慮主要來自於問題讀者與刁難讀者，此類讀者常於館內恣意謾罵、叫囂，有時更出現暴力行為，易讓館員感到驚嚇害怕；一般而言，男性館員享有生理優勢，在處理相關行為問題時較能處之泰然。再者，男性館員較願意表達意見、參與討論及與主管溝通，在相關構面如主管關係、管理制度與升遷、薪資福利與保障、工作自主與參與等之評分皆明顯較女性館員為高。至於男性館員與女性館員認知差異未達顯著水準之構面則為工作內容與志趣、同事關係及社會關係等三項。

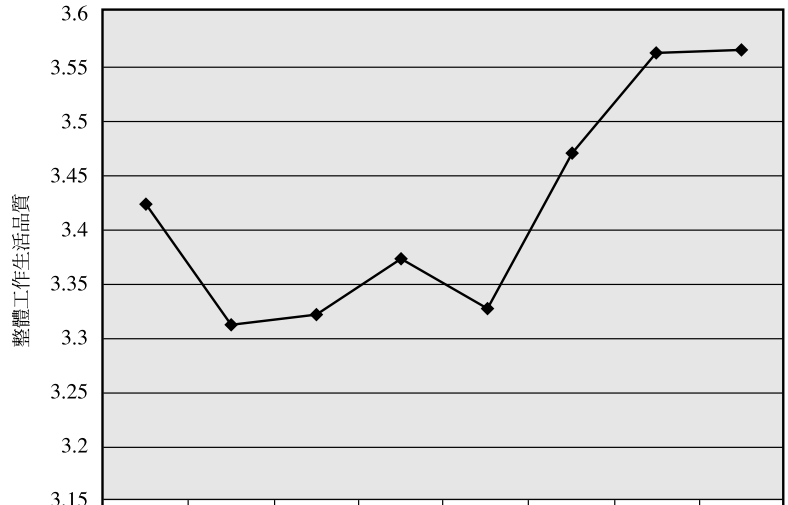
2. 年齡

館員的年齡會影響其對整體工作生活品質的認知，各年齡組館員間之差異已達統計檢定顯著水準（$p<0.001$）。如圖2所示，年齡與館員工作生活品質的關係曲線類似「W」型狀，兩端高，中間有兩個谷底，分別為25-29歲組館員的3.3072，及40-44歲組館員的3.3211。55歲以上之館員其整體工作生活品質水準為所有館員中最高者，而隨著年齡層降低，館員對於工作生活品質的滿足程度有愈低之趨勢。經以Scheffe事後比較法分析，50-54歲的館員其工作生活品質明顯高於20-25歲、30-34歲、40-44歲等各組的館員。此種高年齡層員工較低年齡層員工有較高工作生活品質滿足程度的現象，在國內其他的研究中亦有所發現，究其原因可能係高年齡層館員從事圖書館工作已有相當長時間，面對挑戰時較易克服，亦較易從工作中獲得成就感；又或者可能是年長者受早期傳統文化及成長背景之影響，因而對目前之工作生活品質較易滿足，而愈年輕的工作者對工作生活品質有愈強烈的需求，因此較不易被滿足。（註63）（註64）（註65）（註66）

而本研究發現20至24歲的新進年輕館員，其整體工作生活品質水準平均為3.4198，並非最低的一組，究其原因可能是年輕館員剛由學校進入圖書館任職，對工作抱持較高的理想，因而有較高之工作生活品質認知；而隨著年齡增長，年輕館員對現實與理想的衝突漸有體認，對整體工作生活品質之評分因而呈現下降的趨勢，此可由圖二中25-44歲之館員，其整體工作生活品質評分較低之現象略窺一二。

就工作生活品質的九項構面分析，館員

臺灣大學學術期刊資料庫



	20-24歲	25-29歲	30-34歲	35-39歲	40-44歲	45-49歲	50-54歲	55歲以上
整體工作生活品質	3.4198	3.3072	3.317	3.3678	3.3211	3.4611	3.5596	3.5628

圖二　整體工作生活品質與館員年齡之關係

年齡對其工作生活品質認知的影響已達顯著水準的有主管關係、工作內容與志趣、管理制度與升遷、薪資福利與保障、工作自主與參與、工作外生活、社會關係、工作安全等八項構面，惟有同事關係構面未受年齡因素之明顯影響，詳如表七。

主管關係、管理制度與升遷、工作外生活、工作安全等四項構面，其年齡與構面的關係曲線呈現類似「W」型狀，兩端高，中間低落起伏。如以工作安全構面觀察，如圖三所示，可發現20-24歲組新進年輕館員對此項構面的評分最高，25-44歲的館員則在低檔起伏不定，45歲以後的館員年齡愈高其評分愈高，工作安全構面中最為館員關切者乃是問題讀者與刁難讀者之處遇問題。經研究者電話訪談得知，年輕新進館員因入館不久，對圖書館的印象是借書、閱讀的場所，讀者應是彬彬有禮的，因此對此項構面的評分較高，而年齡稍長之館員則因經歷過問題讀者或刁難讀者的案例，對此項構面的評分普遍不佳，而45歲以後的館員對此項構面會隨著年齡而增加評分，可能與人生閱歷增加與人際應對具有豐富經驗有關。

而工作自主與參與構面，其關係曲線則呈現類似如「U」字形，如圖四所示，20-24歲組之館員評分尚高，但25-29歲、30-34歲、35-39歲及40-44歲之館員其評分則愈來愈低，亦即25-44歲的館員認為在工作方面未能有更大的自主與參與程度，其中之原因值得公共圖書館管理階層注意探討。

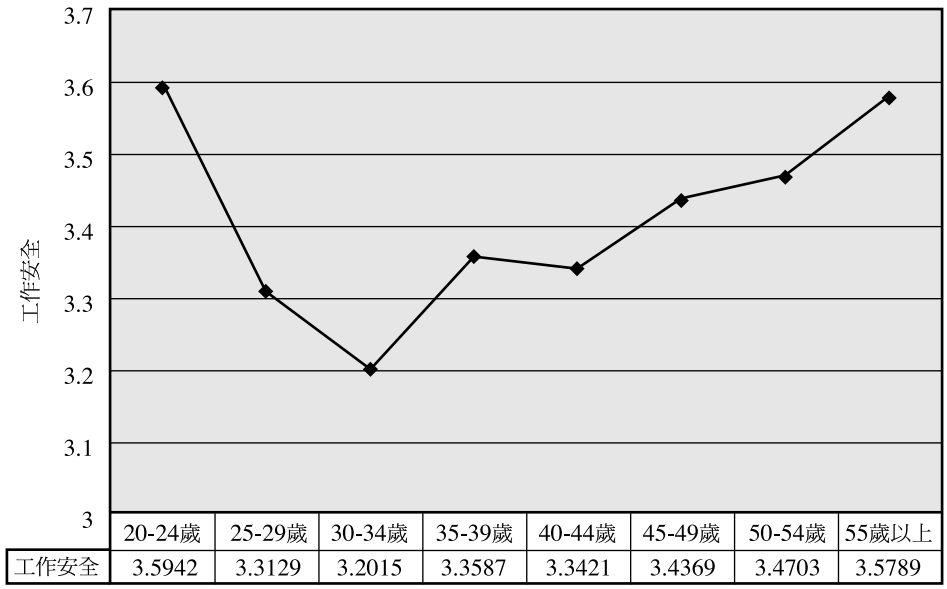
而工作內容與志趣、薪資福利與保障、社會關係等構面之性質，基本上與年齡的關

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表七　年齡對工作生活品質各構面之影響

構面影響	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
評分	50-54歲最高	50-54歲最高	55歲以上最高	55歲以上最高	50-54歲最高	50-54歲最高	55歲以上最高	50-54歲最高	20-24歲最高
	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五



圖三　館員年齡與工作安全構面評分之關係

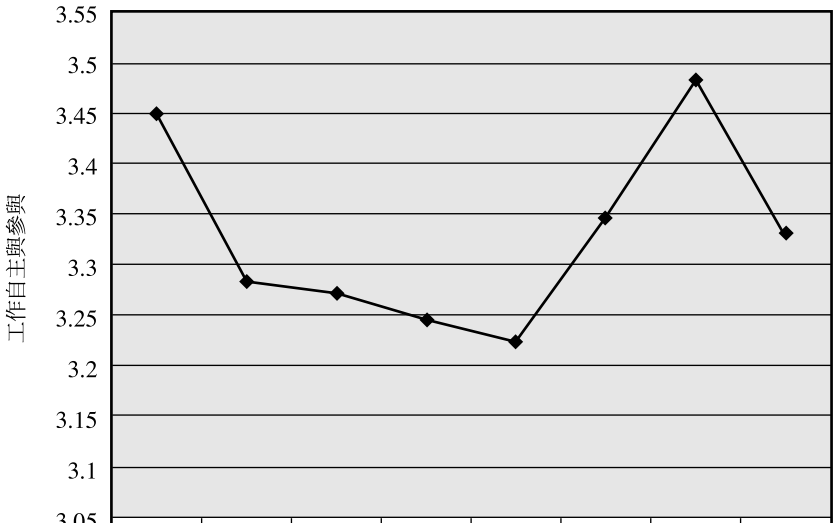
係密切，新進人員有稍高的評分，但多以25-29歲組館員的評分為最低點，爾後隨著年齡增加對工作生活品質之評分亦增加。

3. 婚姻狀況

館員的婚姻狀況會影響其對工作生活品質的認知。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；經以事後比較Scheffe法分析，已婚館員與未婚館員整體工作生活品質之差異，已達統計檢定顯著水準（$p<0.001$），顯示已婚館員對於整體工作生活品質有較高的評價。此種已婚員工對其工作生活品質的評價較高之現象，在國內相關研究中亦有類似之發現（註67）（註68）。

工作生活品質九項構面中，受婚姻狀況影響已達顯著水準的構面有工作內容與志

臺灣大學學術期刊資料庫



	20-24歲	25-29歲	30-34歲	35-39歲	40-44歲	45-49歲	50-54歲	55歲以上
工作自主與參與	3.4493	3.283	3.2716	3.2467	3.2242	3.3465	3.4832	3.3316

圖四　館員年齡與工作自主與參與構面評分之關係

趣、薪資福利與保障、同事關係、社會關係、工作安全等五項，詳如表八。根據受訪之已婚館員表示，由於有家庭的支持，情緒多能獲得較佳的紓解，且又多定居當地，同時已婚者多為年齡較長者，其人生歷練較為成熟，所以在上述構面已婚館員皆給予較高的評分。

4. 學歷

學歷會影響館員對整體工作生活品質之認知。經以事後比較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（$p<0.001$），顯示學歷會影響館員對整體工作生活品質之認知。如圖五所示，高中學歷的館員有最高的工作生活品質認知，隨著學歷愈高而館員的整體工作生活品質認知有下降之趨勢，此一結果在國內相關研究中亦有所發現。（註69）

本研究結果顯示，大學學歷的館員其工作生活品質為所有館員中最低者，但碩士學歷以上館員的整體工作生活品質又再升高，其曲線類似「V」字形。

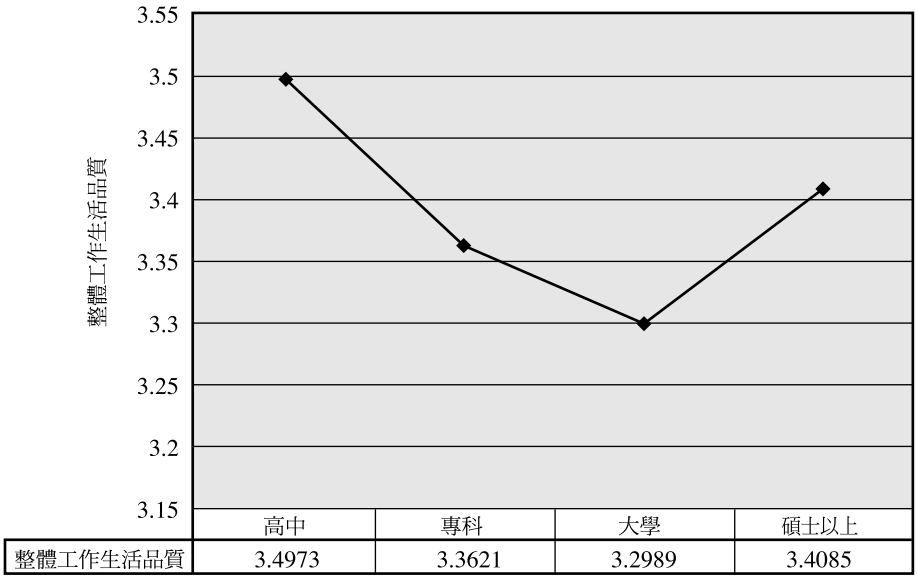
由工作生活品質的九項構面加以分析，除了工作自主與參與構面受館員學歷影響的程度不明顯外，其餘各構面受學歷影響的程度皆已達顯著水準，詳如表九。工作自主與參與構面受館員學歷影響的程度不明顯，可能由於本次調查之圖書館皆為公立公共圖書館，其本質為政府部門之一部份，屬行政官僚體系內之單位，其公務行事皆有一定之規範，因此在工作自主與參與方面並無明顯之差異，但在「如何完成工作，可以自由

臺灣人文學術期刊資料庫

表八　婚姻狀況對工作生活品質各構面之影響

構面 影響	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
評分	M較高	M較高	M較高	M較高	M較高	M較高	M較高	M較高	M較高
（M代表已婚者）	差異不顯著	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五



圖五　整體工作生活品質與館員學歷之關係

地發揮個人創意，依照自己的方式去做事」此一問項方面，大學及碩士學歷之館員的評分則較低（分別為3.3132，3.3830），高中及專科學歷的館員評分反而較高（分別為3.5082，3.3913），其差異已達顯著水準（p＝0.05）；而造成此現象之原因，根據一位受訪館員表示，此應與館員負責之工作性質有關，尤其在負責籌劃或主辦活動時，相關法令或規則的要求，經常阻礙館員個人創意的發揮，而相對地，例行工作之作業則多已有常規可循，或約定成俗，館員因而較不易感受到此類之心理衝突。

在主管關係、工作內容與志趣、同事關係、工作外生活、社會關係、工作安全等構面，學歷對工作生活品質的影響亦呈現「V」字形曲線，如表五所示，大學學歷館

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

表九　學歷對工作生活品質各構面之影響

構面影響	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
評分	高中最高	高中最高	高中最高	碩士最高	高中最高	碩士最高	高中最高	高中最高	高中最高
	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

員為所有館員中最低者。在管理制度與升遷構面，館員學歷愈高其滿意程度愈低，碩士學歷館員在所有館員中為最低者，如圖六所示。館員學歷對薪資福利與保障構面之影響，如圖七所示，除高中學歷之館員外，學歷愈高之館員對薪資福利與保障構面之評分則愈高，碩士學歷以上館員其對薪資福利與保障的滿意程度為最高。

5. 圖書資訊相關科系專業教育背景

館員是否為圖書資訊科系畢業對館員整體工作生活品質認知之影響並不顯著，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t檢定分析，二者之差異尚未達統計檢定之顯著水準。但在工作生活品質的九項構面中，仍有薪資福利與保障、同事關係、社會關係、工作安全等四項構面受圖書資訊科系教育背景之影響已達顯著水準，如表十所示。就薪資福利與保障此項構面而言，具圖書資訊相關科系專業教育背景之館員評分較高，可能因公共圖書館有部份館員為約聘性質，而其多為非圖書資訊相關科系畢業，故於此項構面之評分不高；而在同事關係構面、社會關係構面、工作安全構面則是具圖書資訊相關科系畢業之館員評分較低，其中之原因值得進一步深入探討。

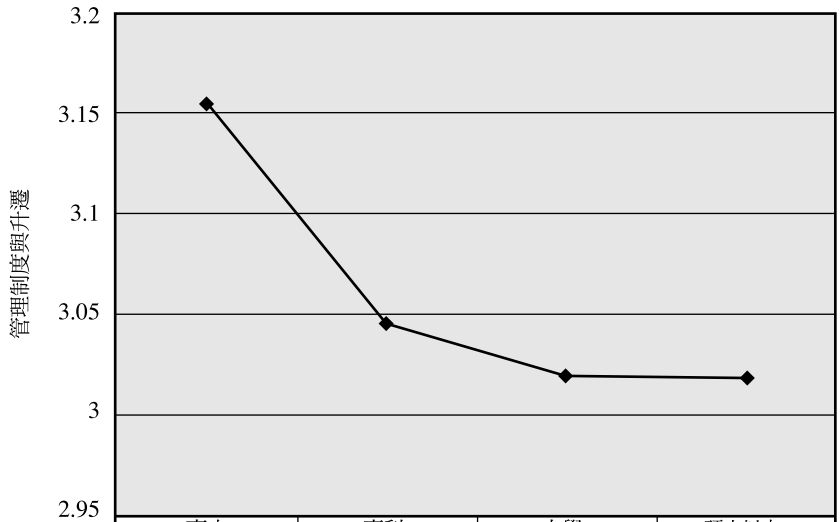
6. 職位

館員是否擔任主管職務會影響館員對工作生活品質的認知。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顯著水準，顯示主管人員較非主管人員滿意於目前之工作生活品質，此結果在國內其他相關研究中亦有類似之發現。（註70）（註71）就工作生活品質的九項構面分析，如表十一所示，擔任主管職務的館員其對所有構面之評分皆高於其他館員，其中差異最大的是在工作自主與參與構面，其次為工作安全構面及薪資福利與保障構面。一般而言，主管在其職責範圍內須負責事務之推動，對館務有較多之自主及參與，工作經驗較為成熟，在相關的人際關係方面亦有較佳的表現，且薪給亦較一般館員為高，因而在工作生活品質的九項構面皆有較高之評分。

7. 圖書館服務年資

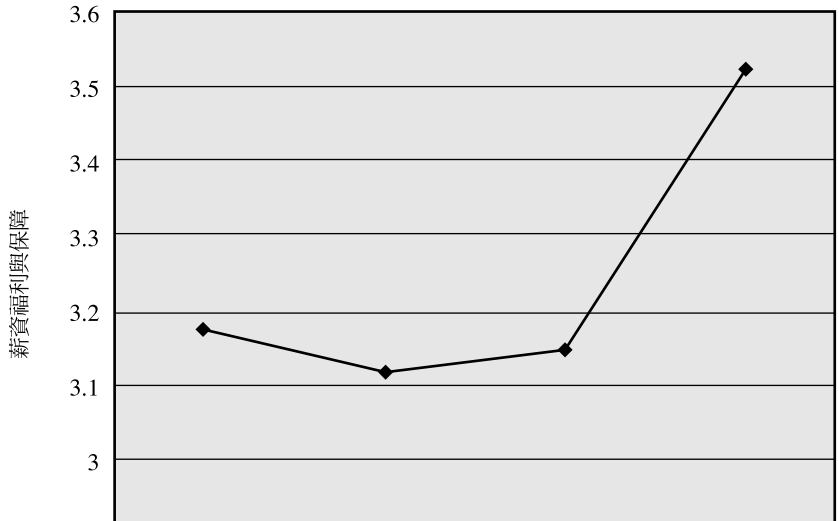
就館員整體工作生活品質而言，圖書館工作年資之影響並不顯著，各組之整體工

臺灣大學學術期刊資料庫



	高中	專科	大學	碩士以上
管理制度與升遷	3.1537	3.0452	3.0201	3.0189

圖六　館員學歷與管理制度與升遷構面評分之關係



	高中	專科	大學	碩士以上
薪資福利與保障	3.1753	3.1175	3.148	3.5248

圖七　館員學歷與薪資福利與保障構面評分之關係

臺灣大學學術期刊資料庫

表十　圖書資訊相關科系教育背景對工作生活品質各構面之影響

構面 影響	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
評分 （Lib：圖資科系畢業之館員）	Lib較差	Lib較差	Lib較差	Lib較高	Lib較差	Lib較差	Lib較差	Lib較差	Lib較差
	差異不顯著	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

表十一　是否擔任主管對工作生活品質各構面之影響

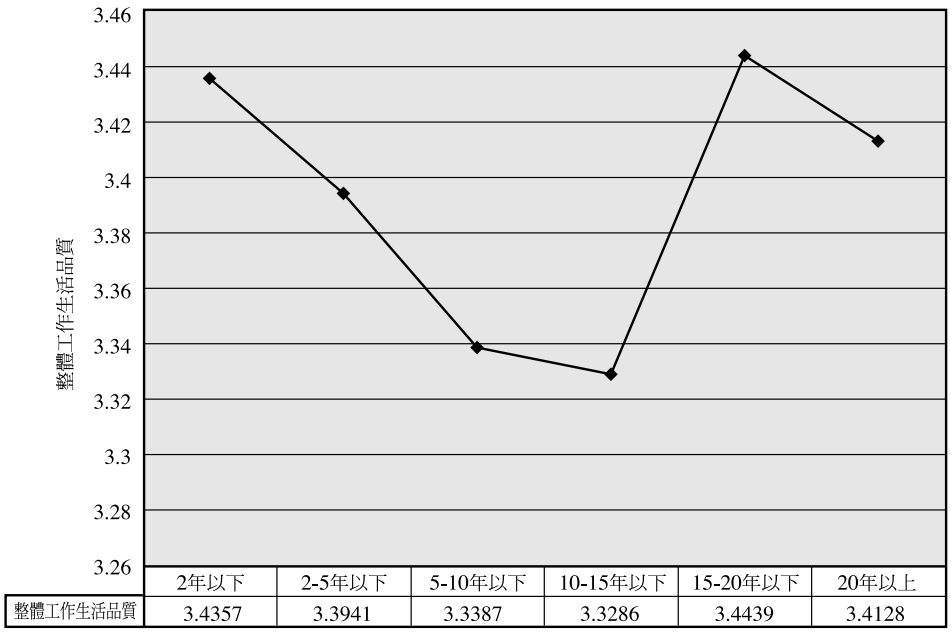
構面 影響	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
評分 （Sup：擔任主管職務之館員）	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高	Sup較高
	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

作生活品質評分差異尚未達統計檢定顯著水準，館員圖書館服務年資與工作生活品質之關係如圖八所示，圖書館服務年資2年以下之館員其評分較高，而服務年資10-15年組之館員達到最低點，其關係曲線呈現「V」字型，亦即新進入圖書館服務之館員剛開始時，多有較高之滿足感，但工作愈久則評分愈低，當服務年資達15年以上時則隨圖書館服務年資復再度上升。

在工作生活品質的九項構面中，仍有管理制度與升遷構面、薪資福利與保障構面、同事關係構面、工作外生活構面、工作安全構面等五項受圖書館服務年資之影響已達顯著水準，如表十二所示。薪資福利與保障構面以在圖書館工作20年以上之館員評分為最高，此應與館員薪資結構與服務年資有關；而另四項構面則是以圖書館服務年資2年以下之新進館員其評分較高，而隨圖書館服務年資愈久，各構面之評分愈降。就工作安全構面而言，服務年資2年以下的新進館員其對工作安全滿意程度評分為所有館員中最高者，但隨著年資愈久，館員對工作安全滿意程度愈低，如圖九所示。根據受訪館員表示，此現象或因館員在圖書館服務時間愈

臺灣大學圖書館期刊資料庫



圖八　整體工作生活品質與館員圖書館服務年資之關係

表十二　圖書館服務年資對工作生活品質各構面之影響

構面	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
影響									
圖書館服務年資	2年以下者最高	15-20年最高	2年以下者最高	20年以上者最高	2年以下者最高	15-20年最高	2年以下者最高	20年以上者最高	2年以下者最高
	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*

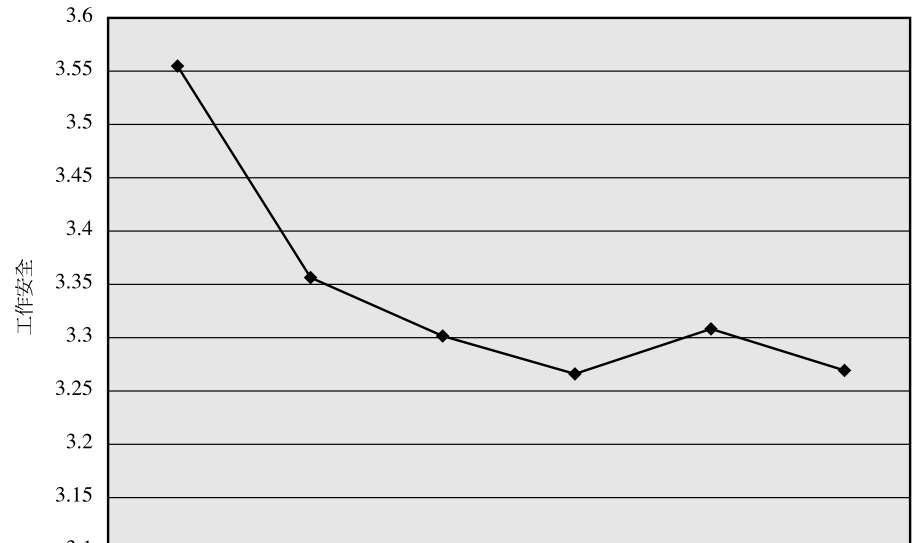
*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

久，愈覺得服務環境並不如乍看之下來得安全，尤其有關問題讀者或刁難讀者的案例看得愈多，感受愈深。

8. 現職服務年數對館員工作生活品質認知之影響

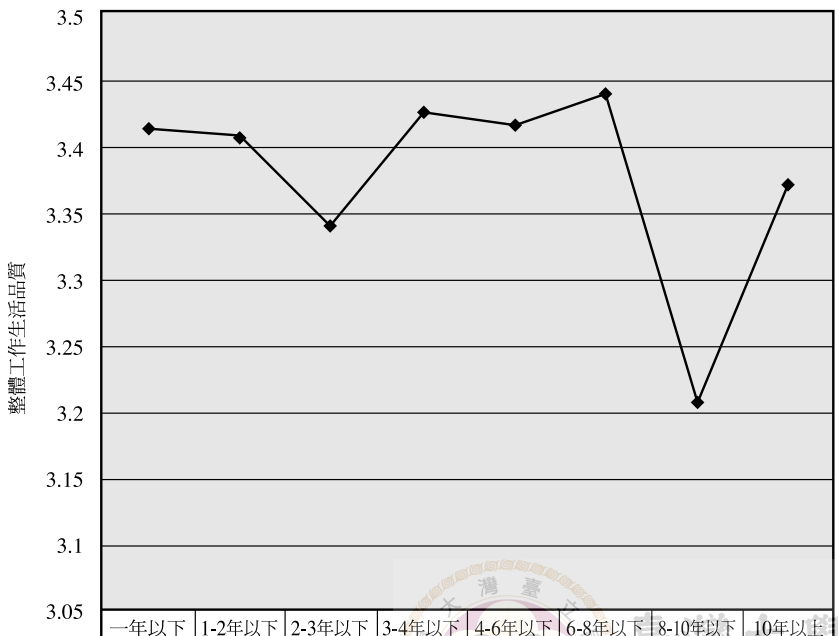
館員的現任工作之年數多寡對館員整體工作生活品質認知之影響並未達統計檢定顯著水準。本研究結果顯示，接任工作6-8年時工作生活品質達到最高點，而擔任同一工作達8-10年的館員其工作生活品質為所有館員中最低者，如圖十所示；剛接任工作時工作生活品質逐年降低，至接任2-3年時工

臺灣大學學術期刊資料庫



	2年以下	2-5年以下	5-10年以下	10-15年以下	15-20年以下	20年以上
工作安全	3.5561	3.3579	3.3024	3.2676	3.3103	3.2712

圖九　館員圖書館服務年資與工作安全構面評分之關係



	一年以下	1-2年以下	2-3年以下	3-4年以下	4-6年以下	6-8年以下	8-10年以下	10年以上
整體工作生活品質	3.4129	3.4078	3.3397	3.4265	3.4164	3.4406	3.2074	3.3719

圖十　整體工作生活品質與館員現職服務年數的關係

臺灣大學學術期刊資料庫

作生活品質達到第一個低點，在此之後，工作生活品質又再度上升。基本上，剛接任新工作之前幾年，由於業務不嫻熟，挫折感在所難免，因而工作生活品質在接任新工作最初幾年有逐年下降現象，待熟諳業務之後，工作生活品質即逐年改善，但在同一工作過久，則又會趨向彈性疲乏甚至產生工作倦怠的現象，因此擔任同工作8-10年的館員在工作生活品質的九項構面評分皆為最低。

同時，各組間整體工作生活品質之差異雖未達顯著水準，但在工作生活品質的九項構面中，仍有主管關係構面、管理制度與升遷構面、薪資福利與保障構面、工作外生活構面、社會關係構面、工作安全構面等六項受現職服務年數之影響已達顯著水準，如表十三所示。

9. 工作內涵

工作內涵會影響館員對整體工作生活品質的認知，本研究依工作內涵將館員分為四組：技術服務、讀者服務、行政服務、混合服務（係指兼任多種性質工作的館員），各組間整體工作生活品質之差異已達顯著水準，以行政服務館員所感受之工作生活品質為最高，其次為技術服務及讀者服務館員，混合服務之館員為最低，如圖十一所示。一般而言，行政服務館員由於從事行政支援工作，較一般館員瞭解館務的決策事宜；技術服務館員面對的實體環境較單純；而讀者服務館員需面對讀者，問題形式變化層出不窮，不一而足，因此需付出較多心力因應；至於混合服務館員除需面對讀者外，又需一人負擔多項工作，工作瑣碎，因此，其工作生活品質又略遜於讀者服務館員。

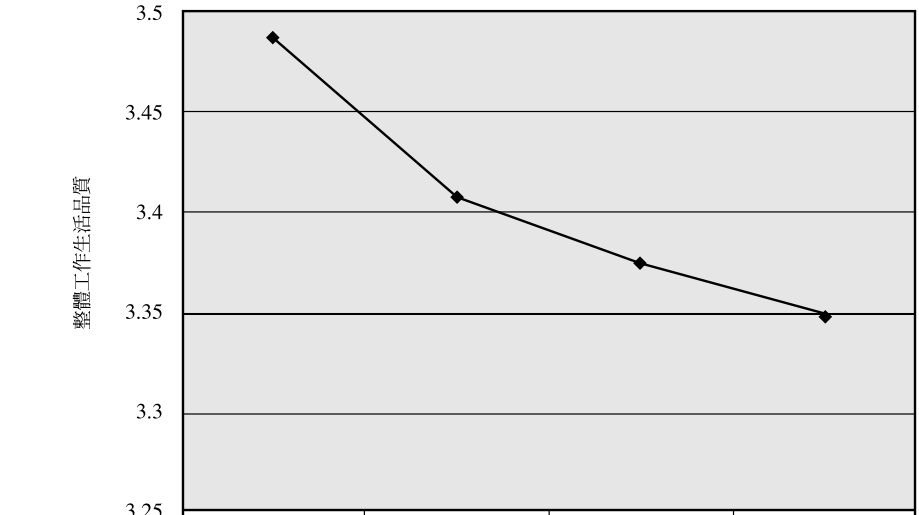
在工作生活品質九項構面中，主管關係與工作外生活此兩項構面則以技術服務館員之評分為最高，其餘構面則以行政服務館員之評分為最高。而受工作內涵影響已達顯著水準的構面有管理制度與升遷、薪資福利與保障、工作自主與參與、工作外生活、工作安全等六項，如表十四所示。工作安全構面滿意程度的認知，以行政服務館員對工作安全所感受之滿意程度為最高，其次為技術服務及混合服務館員，讀者服務之館員為最低。對於工作安全構面讀者服務館員評分最

表十三　現職服務年數對工作生活品質各構面之影響

構面	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
影響									
評分	3-4年者最高	6-8年者最高	1年以下者最高	3-4年者最高	3-4年者最高	6-8年者最高	1-2年者最高	6-8年者最高	6-8年者最高
	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

臺灣大學學術期刊資料庫



圖十一　整體工作生活品質與館員工作內涵之關係

表十四　工作內涵對工作生活品質各構面之影響

構面	主管關係	工作內容與志趣	管理制度與升遷	薪資福利與保障	同事關係	工作自主與參與	工作外生活	社會關係	工作安全
影響									
評分	技術服務最高	行政服務最高	行政服務最高	行政服務最高	行政服務最高	行政服務最高	技術服務最高	行政服務最高	行政服務最高
	差異不顯著	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*	差異顯著*	差異不顯著	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

低，乃因問題讀者與刁難讀者的行為常影響其對工作安全的認知。就工作自主與參與構面滿意程度的認知，以行政服務館員之滿意程度為最高，其次為混合服務之館員，技術服務及讀者服務館員為最低。行政服務館員協助管理者處理館內行政事務，較有表達意見的機會，亦能及早得知新的措施，而混合服務館員由於多在館員人數較少的圖書館，在服務時也擁有較大的決策空間，因此二者在工作自主與參與構面，較之依規則行事之技術服務館員及讀者服務館員，明顯有較高之評分。

10. 公共圖書館類型

館員所服務的公共圖書館的類型會影響

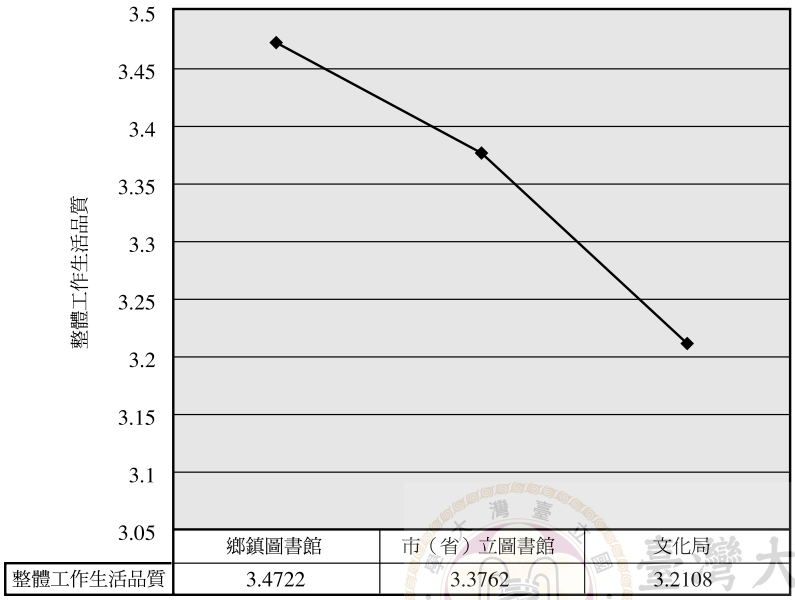
臺灣大學學術期刊資料庫

其對工作生活品質的認知。就整體工作生活品質而言，鄉鎮圖書館館員的評分最高，市（省）立圖書館館員次之，文化局/文化中心館員居末，如圖十二所示，且組間之差異已達統計檢定之顯著水準（P＜0.001）。根據受訪館員表示，鄉鎮圖書館讀者多為當地社區民眾，館員與讀者較熟悉，故能產生良好之互動，而市/省立圖書館位階較高，資源充裕，管理及薪資福利保障皆較制度化，因而工作生活品質較佳，至於文化局/文化中心則須負責輔導縣內各鄉鎮圖書館，工作負荷重，人力員額不足，在在皆使其館員有力不從心之感，因此館員對工作生活品質之認知不如其他二類型圖書館。

公共圖書館的類型對館員工作生活品質認知的影響，就工作生活品質的各構面分析，所有九項構面各組間的差異皆已達顯著水準，如表十五所示。至於管理制度與升遷及薪資福利與保障此兩項構面，評分最高者乃是市（省）立圖書館館員，鄉鎮圖書館館員居次，文化局／文化中心館員居末；其餘構面則以鄉鎮圖書館館員評分最高，市（省）立圖書館館員次之，文化局/文化中心館員居末。在所有構面中文化局/文化中心館員之評分皆較低。

伍、結論與建議

本研究以台灣地區公立公共圖書館名錄中之圖書館館員為研究對象進行實證研究，旨在瞭解館員所享有之工作生活品質水準為何。本研究發現，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，介



圖十二　整體工作生活品質與館員服務之公共圖書館類型之關係

臺灣大學學術期刊資料庫

表十五　圖書館類型對工作生活品質各構面之影響

構面 影響	主管關係	工作內容 與志趣	管理制度 與升遷	薪資福利 與保障	同事關係	工作自主 與參與	工作外生 活	社會關係	工作安全
評分	鄉鎮圖書館最高	鄉鎮圖書館最高	市（省）立圖書館最高	市（省）立圖書館最高	鄉鎮圖書館最高	鄉鎮圖書館最高	鄉鎮圖書館最高	鄉鎮圖書館最高	鄉鎮圖書館最高
	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*	差異顯著*

*已達統計檢定顯著水準，相關統計數字詳見表五

於「無意見」（3分）與「滿意」（4分）之間，尚未達滿意之水準。另一方面，館員所享有之工作生活品質水準，確實受其個人背景因素或其服務之圖書館組織特徵之影響。根據研究樣本資料，在工作生活品質九項構面中「同事關係」、「社會關係」、「主管關係」等三項皆屬滿足程度較高之構面，可見人際互動關係在公共圖書館館員工作生活中之重要性，而「薪資福利與保障」、「工作外生活」、「管理制度與升遷」等三項則是公共圖書館館員滿足程度較低之構面，顯示公共圖書館館員工作生活品質可改善的方向。本研究針對以下數項提出建議，藉供公共圖書館管理實務及未來研究方向之參考：

一、主管宜加強管理及領導知能

根據美國醫學圖書館協會（The Medical Library Association）的一項研究發現，不良之管理及缺乏生涯發展機會等皆為館員離職的主要原因（註72）。本研究結果顯示，一般而言館員與主管的關係良好，但有關主管之管理及領導方面的問項，如「主管瞭解我的工作」、「主管的領導風格」、「共同討論訂定目標」等方面之評分則較低，此一現象顯示，從館員觀點言之，公共圖書館之管理階層在管理及領導方面的知能，似仍有加強之必要。

二、加強提供館員問題讀者與刁難讀者處遇之教育訓練課程

問題讀者與刁難讀者的處遇議題攸關公共圖書館館員工作安全構面的滿足，本研究發現在圖書館工作年資愈久之館員，對此項構面之評分愈低，亦即問題讀者與刁難讀者的處遇為工作安全構面的核心議題。另外，本研究結果亦顯示男性及高年齡層之館員，在工作安全構面的評分皆較高，可能由於二者人生歷練的關係，似乎較不為此類讀者所困擾，而反觀女性館員或較年輕的館員對此項構面的評分則較低。準此，公共圖書館組織實有必要加強提供館員問題讀者與刁難讀者處遇之教育訓練課程，俾使館員具備此方

臺灣大學圖書館 期刊資料庫

面的相關知能，進而能在面對此類讀者時可有效地因應，同時提升館員工作安全需求之滿足程度。

三、圖書資訊學相關科系宜加強人際溝通方面的課程

本研究發現，無論在同事關係、主管關係或社會關係等構面，圖書資訊學相關科系畢業的館員，其評分皆遜於非圖書資訊學相關科系畢業者。基本上，此三項構面皆涉及個人之人際溝通知能，尤其與主管的關係更與館員向上管理之能力有關。圖書資訊學相關科系畢業的館員可能在圖書館工作中會感到實務與學校所學有相當大之落差，而易衍生所謂現實震撼（reality shock）的心理認知失調。事實上，若經由與館內相關人員的充分良好溝通，當可瞭解實務工作背後需妥協之環境因素，而能進一步能將圖書資訊學之專業知識充分應用於實務工作中。因此，加強圖書資訊學相關科系學生之人際溝通訓練課程，除有助於融合學術理論與公共圖書館實務之外，亦可有效提升圖書資訊學相關科系畢業的館員在圖書館組織人際互動關係需求方面之滿足。

四、根據館員專業知能的成長擴大授權與參與

在工作自主與參與之構面，20-24歲組的館員給予之評分為3.44，此後隨著年歲增加，館員對此一構面的滿足感逐年下降，至40-44歲達到最低點（3.22）。其實新進館員之圖書資訊知能隨著服務年資愈久而日趨成熟，當脫離新進館員階段後，若未能有機會充分運用專業知能或所提之建議未能獲得重視，自然較易衍生工作自主度不足或缺乏參與的感覺。因此公共圖書館管理階層宜根據館員專業知能成長的情況，逐漸給予較大之授權、自主與參與空間，如此方能滿足館員此項構面之需求。

五、擴大高學歷館員對於館務之參與

本研究發現學歷愈高對管理制度與升遷構面滿意度愈低，碩士學歷館員對此項構面之評分為所有館員最低者，此現象在圖書館界並不陌生，但升遷涉及圖書館組織編制，實難以立即改善。為提升館員對此一構面之滿足感，在圖書館管理上可加強鼓勵高學歷館員參與決策，同時亦宜多採納學有專長館員之意見，如此當可必避免館員產生「主管不懂」、「外行領導內行」之感慨。

(一) 加強協助年輕館員之生涯發展

基本上，年輕的館員較重視專業成長的機會及在圖書館組織內的成就，亦期冀組織能多給予專業發展上之支持。（註73）本研究發現，25-29歲館員是所有公共圖書館館員中自評工作生活品質最差的一群，由電話訪談館員中亦得知，館員多有轉往大學圖書館工作之意向，因此，圖書館管理階層宜多關懷此一年齡層館員之生涯發展，協助館員作好個人之生涯規劃，並積極建構合宜之館員生涯管理制度。

臺灣大學學術期刊資料庫

(二)配合館員意願適時工作輪調

擔任同一工作過久將影響館員之工作生活品質，尤其超過8年者，其工作生活品質降到最低點。因此宜配合館員意願，適時調整其工作內容，以提升館員之工作生活品質。

本研究僅提出我國公共圖書館館員工作生活品質的部分現象，有關這些現象形成的因素及解決之道仍待進一步之研究，尤其本研究發現在所有類型之公共圖書館中，文化中心／文化局館員對工作生活品質之評分為最低，且在工作生活品質所有構面皆如此，實值得圖書館管理階層注意。

本文為國科會專題研究計畫部份成果（NSC 91-2413-H-002-025），感謝國科會對本研究之經費補助，同時亦感謝參與本研究之所有公共圖書館館員的熱心協助。

註釋：

註 1：K.Baytos and B. Kleiner, “New Developments in Job Design,” Business Credit 97（February 1995）: 22-25.

註 2：D. Elmuti and K. Yunus, “A Preliminary Analysis of Deming’s Quality Improvement Program: Some Insights,” Production & Inventory Management Journal 35（Second Quarter 1994）: 52-57.

註 3：諸承明、潘士銘，「工作生活品質、員工個人特性與員工效能關係之研究」，中原學報28卷2期（民89年），頁8。

註 4：D.M. Daley, “Pay-for-Performance and the Senior Executive Service: Attitudes about the Success of Civil Service Reform,” American Review of Public Administration 25（December 1995）: 355-372.

註 5：李曜純，「企業願景認知、工作生活品質與員工離職意願之關聯性研究—以高科技產業研發人員為例」（國立交通大學經營管理研究所，碩士論文，民90年）。

註 6：E.F. Rogers, M.I. William and T. Kaplan, “Self-managing Work Teams: Do They Really Work?” Human Resource Planning 18（1995）: 53-57.

註 7：Jeans S. Decker, “QWL in Academic/ Research Libraries.” Technical Services Quarterly 3:1/2（Fall-Winter 1985）:58.

註 8：李華偉，現代化圖書館管理（台北市：三民，民85年），頁147。

註 9：The U.S. National Commission on Libraries and Information Science（NCLIS）, “NCLIS Adopts Principles for Public Library Service,” http://www.nclis.gov/news/pressrelease/pr99/

臺灣大學學術期刊資料庫

ppls99.html（上網日期：民94年7月20日）。

註10：陳書梅，圖書館組織心理研究：館員的認知觀點（台北市：文華圖書館管理，民92年），頁81。

註11：F. Kirkman, “The Quality of Working Life,” Robortics and The Professional Engineer Management Decision 27:4（1989）: 48-54.

註12：D. Efraty and M. J. Sirgy, “The Effect of Quality of Working Life on Employee Behavioral Responses,” Social Indicators Research 22:1（1990）: 31-47.

註13：I. Magid, “An Examination of the Antecedents of Turnover Propensity of Engineers: An Integrated Model,” Journal of Engineering and Technology Management 9:2（1994）: 137.

註14：W. F. Cascio, Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profit, 5th ed.（Boston, MA: McGraw-Hill, 1998）: 186-198.

註15：孫本初、王永大，「工作生活品質【Quality of Working Life; QWL】之研究」，人事月刊24卷3期（民86年3月），頁20-39。

註16：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卷1期（民89年），頁31-79。

註17：同註15。

註18：潘俊明、紀佳芬，「現階段台灣企業員工對工作環境與工作生活品質之看法」，在提昇工作生活品質與企業發展研討會論文集，行政院勞工委員會、中華民國企業人力資源發展學會合編（台北市：編者，民81年），頁9-2。

註19：盧盛忠等，組織行為學（台北市：五南，民88年）。

註20：同註14。

註21：同註13，頁101-126。

註22：蔡俊傑、張順發，「教師工作生活品質與組織承諾關係之研究」，南師學報:教育類38卷1期（民93年）。

註23：同註16。

註24：M. F. Levine, “Self-developed Quality of Working Life Measure,” Journal of Occupational Behavior 4（1983）: 35-46.

註25：L. E. Davis and A. B. Cherns, eds., The Quality of Working Life, vol. 1（New York: The Free Press, 1975）.

註26：J. C. Taylor, “An Empirical Examination of the Dimensions of Quality of Working Life,” Omega 6:2（1978）: 153-160.

註27：Stanley E. Seashore, “Defining and

臺灣大學學術期刊資料庫

Measuring the Quality of Working Life," in The Quality of Working Life , V.1: Problems, Prospects, and the State of the Art, eds. L. E. Davis and A. B. Cherns（New York: The Free Press, 1975）, 123-133.

註28：同註26。

註29：M. F. Levine, J. C. Taylor, and L. E. David, "Defining Quality of Working Life," Human Relations 37（1）（1984）: 81-104.

註30：同註12。

註31：J.N. Rosow, "Solving the Human Equation in the Productivity Puzzle," Management Review 66（1992）: 40-43.

註32：同註14。

註33：Charles R. Martell, "Improving the Effectiveness of Libraries Through Improvements in the Quality of Working Life," College & Research Libraries 42（1981）: 435-446.

註34：Howard L. Smith and F. Reinow, "Librarians' Quality of Working Life: An Exploration," Journal of Library Administration 5:1（Spring 1984）: 63-76.

註35：同註10，頁61-70。

註36：同註10，頁68。

註37：國立台中圖書館，「台灣地區公立圖書館名錄」，http://www.ptl.edu.tw/publib/main.htm（上網日期：民92年4月15日）。

註38：C. Glisson and M. Durick, "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organization," Administration Science Quarterly 33:1（1988）: 61-81.

註39：A. Wilcock and M. Wright, "Quality of Work Life in the Knitwear Sector of the Canadian Textile Industry," Public Personnel Management 20:7（1991）: 142-153.

註40：方俊儒，「領導行為、工作特性與工作滿足之探討－以我國大型會計師事務所為例」（國立中山大學人力資源管理研究所，碩士論文，民90年）。

註41：陳美志，「工作生活品質對組織承諾之研究」（國立政治大學公共行政研究所，碩士論文，民90年）。

註42：張惠英，「國民小學教師工作價值觀、工作生活品質與組織承諾關係之研究」（國立屏東師範學院國民教育研究所，碩士論文，民91年）。

註43：同註22，頁136。

註44：梁懷仁，「便利商店夜班人員工作生活品質與離職傾向關係之研究—以統一超商高屏營業部門市為例」（國立

臺灣人學學術期刊資料庫

屏東科技大學農企業管理系研究所，碩士論文，民93年）。

註45：同註44。

註46：同註22。

註47：同註44。

註48：陳明國，「我國壽險業務人員工作生活品質、組織承諾及工作績效相關性之研究」（私立朝陽科技大學保險金融管理系，碩士論文，民93年）。

註49：同註22。

註50：同註41。

註51：同註42。

註52：同註22。

註53：任靜嫻，「國際航線空服員工作生活品質對服務態度的影響」（國立台北護理學院旅遊健康研究所，碩士論文，民93年）。

註54：同註44 。

註55：同註22，頁135。

註56：林佳全，「教師人格特質、工作生活品質與組織承諾之相關研究」（國立高雄師範大學工技教育學系，碩士論文，民92年）。

註57：同註53。

註58：J. L. Pierce and R. B. Dunham, “The Measurement of Perceived Job Characteristics: The Job Diagnostic Survey versus the Job Characteristic Inventory,” Academy of Management Journal 21（March 1978）: 123-128.

註59：S. J. Yeager, ” Dimensionality of Job Descriptive Index,” Academy of Management Journal 24:1（March 1981）: 205-212.

註60：同註10。

註61：同註56。

註62：同註22。

註63：洪榮昭，台灣地區工作生活品質調查研究（台北市：行政院勞工委員會，民80年）。

註64：楊松德，「台灣地區工作生活品質調查」，在提昇工作生活品質與企業發展研討會論文集，行政院勞工委員會、中華民國企業人力資源發展學會合編（台北市：編者，民81年），頁3-25。

註65：同註22。

註66：同註42。

註67：同註48。

註68：同註22。

註69：廖怡婉，「輪班對工作生活品質滿意度之研究—以A公司飛機修護人員為例」（國立中央大學人力資源管理研究所，碩士論文，民91年）。

註70：同註41。

註71：賴義聲，「員工工作生活品質對其組織績效認知影響之研究－以三家個案公司為實證對象」（私立中原大學

臺灣人學學術期刊資料庫

企業管理研究所，碩士論文，民91年）。

註72：Marc Wallace, Thomas D. McMullen, Kate Corcoran, “Findings from the Most Recent Medical Library Association Salary Survey,” Journal of the Medical Library Association 92:4（October 2004）:465-472.

註73：Rachel Singer Gordon, “In Our Own Words,” Library Journal 129:19（November 2004）:38.

（收件日期：95年11月06日　接受日期：96年2月26日）

臺灣大學學術期刊資料庫

臺灣大學學術期刊資料庫