

圖書館組織心理研究

— 館員的認知觀點

陳書梅 著



文華圖書館管理資訊股份有限公司

G251.6
20081

港台書

圖書館組織心理研究

館員的認知觀點

陳書梅著



文華圖書館管理資訊股份有限公司 出版

國家圖書館出版品預行編目資料

圖書館組織心理研究：館員的認知觀點 / 陳書梅著.-- 初版 -- 臺北市：文華圖書館管理，民 92
面； 公分
參考書目：面
含索引
ISBN 957-8708-66-1(平裝)

1. 圖書館員 2. 組織心理學

022.6

92004728

文華圖書館管理資訊股份有限公司

已聘任本律師為法律顧問，如有侵害其著作權及一切權益者，本律師當依法保護之。

聲威法律事務所

陳慶尚律師

圖書館組織心理研究－館員的認知觀點

著 者：陳書梅
出 版 者：文華圖書館管理資訊股份有限公司
發 行 人：劉淑德
發 行 所：文華圖書館管理資訊股份有限公司
地 址：台北市內湖路一段 91 巷 40 號 2 樓
電 話：(02) 8751-2575
傳 真：(02) 8751-2576
郵政劃撥：臺北郵政 16090685 號
承 印 者：日盛印製廠股份有限公司
地 址：台北市內湖路一段 91 巷 23 弄 8 號
電 話：(02) 2799-6218
出版日期：中華民國九十二年三月初版
定 價：每冊新台幣 350 元
新聞局出版事業登記局版臺業字第 5183 號

ISBN 957-8708-66-1(平裝)

自序

我國旅美知名的圖書資訊學者李華偉博士倡導圖書館管理的現代化，認為科學、制度、人性為現代化管理之精髓，並指出「管理的最終目的在安人」。但自 1960 年以來，圖書館雖逐漸將科學化管理運用到其營運經營等各項作業上，然而對於館員的心理感受卻較少關注。易言之，圖書館組織長久以來較為輕忽管理的人性面，同時觀諸圖書資訊學的相關文獻，亦較少探討此方面之相關議題。因此，筆者嘗試從組織心理學的觀點，探討圖書館組織中館員心理層面之相關議題。

組織心理學研究的內容，主要在探討員工在工作環境中的各種行為。就圖書館的組織環境而言，館員個人之心理環境與其對圖書館組織內在環境之認知，係交互影響，互為因果。館員透過其個人獨特的知覺體系，接收圖書館組織內技術環境、組織結構環境及人群關係環境所給予的刺激或訊息，並加以過濾及處理而表現出個別的行為。筆者透過館員認知的觀點，分別就館員於圖書館組織工作中，有關其個人之心理環境的四個層面：對館長領導風格的認知、圖書館工作生活品質的認知、工作壓力的認知及負面工作情緒的認知等，進行本土化的研究，並將之彙集成書，期冀藉由筆者之研究，對我國圖書館館員的心理狀態與感受能有一個初步的了解，以供圖書館管理實務及後續研究之參考；同時並盼望圖書館的經營與管理除了注意物理的硬體環境，營運管理的規則、制度外，亦能一併注重館員的心理需求，以共同營造一個舒適的工作環境，使館員安於工作、樂於工作，進而能發揮所長，提供讀者良好的服務。

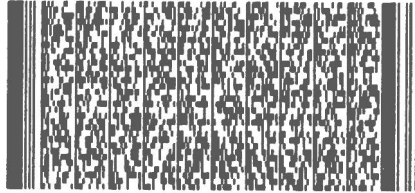
本書之完成，首先要感謝參與本研究所有受訪館員之經驗分享及台大圖書資訊學系所同仁之關懷與鼓勵，同時亦特別感謝外子繼茂、兩位子女逢瑜及逢瑋，於筆者撰寫本書研究過程中付出最大的耐心，並協助整理資料、打字及校對，本書可謂全家之智慧心血結晶，親情所至，無以銘謝，特此致之；並謹以本書獻給先父先母。

本書雖力求完善，然筆者才學疏淺，復受限於時間，謬誤或疏漏恐在所難免，尚祈圖書資訊學界與實務界先進不吝指正。

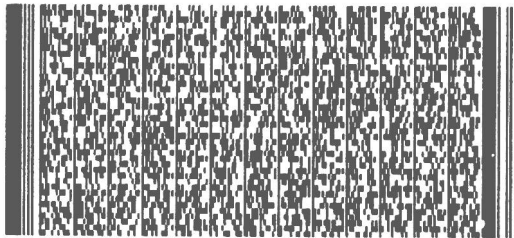
陳書梅 謹識

民國 92 年 3 月

於國立台灣大學圖書資訊學系暨研究所



圖書館組織心理研究：館員的認知觀點 / 陳書梅著
CIP 預行編目二維條碼



圖書館組織心理研究：館員的認知觀點 / 陳書梅著
C MARC 二維條碼

目次

自序	I
目次	III
圖表目次	V
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究方法與研究架構	3
第四節 研究範圍與限制	10
第二章 圖書館館員對館長領導風格之認知	11
第一節 領導的意義	12
第二節 領導風格之涵義與類型	16
第三節 大學圖書館館長之領導風格	22
第四節 我國大學圖書館館員對館長領導風格認知之研究	25
第五節 發展圖書館館員之領導知能	32
第三章 圖書館館員對工作生活品質之認知	37
第一節 工作生活品質之涵義	39
第二節 工作生活品質之衡量構面	43
第三節 圖書館館員工作生活品質	51
第四節 我國圖書館館員工作生活品質調查	55
第五節 提升圖書館館員之工作生活品質	79
第四章 圖書館館員對工作壓力之認知	83

第一節	工作壓力之涵義與特性.....	85
第二節	工作壓力之成因與影響.....	89
第三節	圖書館館員之工作壓力.....	92
第四節	我國圖書館館員工作壓力調查.....	103
第五節	圖書館館員之工作壓力管理.....	135
第五章	圖書館館員對負面工作情緒之認知.....	145
第一節	情緒之涵義與特性	146
第二節	負面情緒之影響	150
第三節	圖書館館員負面工作情緒之類型與成因.....	153
第四節	我國圖書館館員負面工作情緒調查.....	171
第五節	圖書館館員負面工作情緒管理.....	189
第六章	結論與建議	197
第一節	結 論	198
第二節	建 議	202
參考書目		211
中文部份		211
英文部份		216
索 引		231

圖表目次

圖 1-1	圖書館組織的內在環境與館員的心理環境	6
圖 1-2	研究架構	7
圖 4-1	各年齡層館員工作壓力指數	122
圖 4-2	各年資層館員工作壓力指數	129
圖 4-3	現任職務年資與工作壓力指數	131
表 2-1	台灣地區大學圖書館館長十二項領導行為之平均數、標準差及全距	28
表 3-1	問卷分配/回收表	57
表 3-2	圖書館館員工作生活品質構面問卷信度分析表	60
表 3-3	圖書館館員工作生活品質因素分析表	63
表 3-4	工作生活品質各構面受訪館員重視之程度表	67
表 3-5	圖書館館員工作生活品質各構面重要性評分與館員背景資料之變異數分析表	69
表 3-6	圖書館館員工作生活品質水準表	73
表 3-7	圖書館館員工作生活品質評分與館員背景資料之變異數分析表	77
表 4-1	文獻分析之圖書館館員工作壓力源表	102
表 4-2	圖書館館員工作壓力感受統計表	107
表 4-3	圖書館館員工作壓力源表	108
表 4-4	不同工作性質受訪館員對「資訊科技快速變遷的挑戰」之壓力感受	

表	113
表 4-5 各類館員之工作壓力指數表	117
表 4-6 圖書館館員人格特質傾向與工作壓力表	133
表 4-7 圖書館館員對圖書館組織紓解壓力之措施建議表	142
表 5-1 受訪館員基本資料表	172
表 5-2 受訪館員的負面工作情緒類型及其來源表	175

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

從行為科學的觀點言之，組織是一個心理社會系統的有機體。1930年代，Mayo 的霍桑研究（Hawthorne Studies）發現員工的社會心理因素在生產過程中的重要性，導致行為科學的興盛，充實了組織心理研究的內涵。組織心理學研究的內容，是以員工在工作中的各種議題為範圍，包括工作環境中人類的各種行為，諸如意見溝通、員工參與、工作壓力、領導行為、組織管理哲學等等。易言之，組織心理學乃是應用心理學的理論，解決組織中員工行為的問題，協助組織有效運用人力資源，幫助員工因應變遷的環境，使組織與員工皆互蒙其利。（註1）晚近，社會環境變遷迅速，許多企業組織益形重視組織心理學的應用與研究，無論營利或非營利事業的組織管理，皆體認到除了硬體技術層面外，尚須兼顧軟體層面（如員工行為等）的管理，採用民主參與式注重溝通的領導，重視員工的心理需求，方能獲得員工對組織的認同，進而努力達成組織目標。

管理學者已公認「人」是組織中最重要的資源，因為組織內所有的資源均須靠人加以運用，方能產出成品或服務，惟有把人安置妥當，組織才能有良好的績效。因此，「人」的管理始終是管理學討論的核心，其目的在於能為組織發展提供必要的人力資本，其涵蓋的範圍包括：「人的品質、人的技術、人的構思、人的觀念、人的能力、人的創新、人的意願、人的滿意、人的潛能、人的幸福、人的貢獻、人的運用」。（註2）尤其在知識經

（註1）陳彰儀，組織心理學（台北市：心理，民國84年），頁17。

（註2）李長貴，人力資源管理--組織的生產力與競爭力（台北市：華泰，民國89年），頁

濟時代，人力素質對組織的重要性遠超過以往任何時期，在新一波的人力資源管理與發展觀念中，員工本身不僅是發展的對象，同時亦為以人為本管理觀念的根本意義與價值所在。(註3)

圖書館是為服務讀者而存在，就圖書館而言，館員是提供服務的核心，其重要性不言可喻；范承源教授即語重心長地提及「在快速變遷的社會中，圖書館能否充分利用資源滿足讀者需求、保存文化、促進知識傳播，館員實在處於極為重要的主導地位。...圖書館今後的發展與其人力資源的善加利用有密切的關係，...圖書館在人力資源發展上久已存在而未受到應有重視的相關議題：如傷害館員的專業自尊、忽略館員的工作動機、參與的期望與心理成就感等類似官僚作風的圖書館內部領導與管理方式；日漸增加的館員工作壓力，及相繼而來的館員工作態度與情緒問題...等等，皆值得我們深入探討與研究」。(註4)

準此，圖書館組織除了必須重視外在科技變遷及經營環境的困境外，亦不能忽略內部優質人力資源的培養與發展。隨著經濟及民主政治的發達，及人們的自我意識逐漸高漲，館員對於工作的期望較以往更為多元化，圖書館除了提供館員合理的工作待遇、良好的工作環境外，更應該經由人性化的管理，尊重館員意見，提供館員個人成長與充分發揮所長的機會。然而，有關國內圖書館領導的現況、館員工作生活品質、工作壓力及負面工作情緒的實證調查仍付之闕如，顯示國內相關議題之探討，仍須投入研究，以厚實圖書館組織心理相關領域之基礎，並對國內圖書資訊專業的管理有所助益，因而引發筆者進行本研究之動機，研究成果除了可供圖書館管理實務之參考外，亦可作為圖書資訊學界未來後續研究之基礎。

(註3) 王宇航，知識經濟與人才素質（杭州：浙江大學出版社，1999年），頁73-74。

(註4) 范承源，「美國圖書館在人力資源發展上的問題」，書府 13期（民國81年6月），頁16-27。

第二節 研究目的

本研究旨在探討於圖書館組織環境中，館員的心理需求及認知層面相關議題，以下分述本研究之目的：

- 一、探索我國圖書館館員對館長領導風格之認知，及館長表現的領導行為。
- 二、瞭解我國圖書館館員工作生活品質之現況，及探究其對工作生活品質之需求為何。
- 三、調查我國圖書館館員之工作壓力，論述館員及圖書館組織如何協助館員調適工作壓力之策略。
- 四、瞭解我國圖書館館員於職場之負面工作情緒狀況，闡述如何透過情緒管理達到圖書館組織與館員雙贏的目標。
- 五、闡釋「人本管理」在圖書館管理之應用。

第三節 研究方法與研究架構

本節旨在概述本研究之研究方法與研究架構，而所包含相關各議題之進行方法與步驟，將在本書各章節中詳述。

一、研究方法

本研究之目的在探討我國圖書館館員對圖書館組織內在環境的心理認知議題，因此首先採用文獻分析法，蒐集國內外專著論文、期刊等相關文獻，作深入之評析。而由於員工心理的研究，於其他領域已有不少研究成果，是以本研究之文獻來源除了圖書資訊學之領域外，尚涵括企業管理、

人力資源管理、心理學、組織心理學等領域，並從這些領域的論文、期刊、書籍等，瞭解各相關研究之最新發展。

另外，由於研究內容涉及館員之心理認知，為瞭解國內各圖書館之情況，館員之訪談實為重要之步驟。爰此，筆者首先進行初步之個別館員訪談，以蒐集相關資料並確認研究問題；當瞭解問題達一定程度，則進行小團體焦點訪談，以擴大資訊涵蓋面，供問卷設計之參考；問卷經預試、修正、定稿後，始進行大量之問卷調查，經編碼、分析以檢定各項假設；如有需要針對研究中發現之問題做更深入瞭解時，則選定部份館員進行深度訪談，以解釋各項研究發現。本研究共包含四項實證研究，總計訪談 71 位館員，進行小團體焦點訪談 4 次；圖書館類別則包括：公共圖書館、大學圖書館、專門圖書館等。

二、研究架構

本研究的前提係假設館員的行為是構成圖書館服務品質的重要管理變項。「人者心之器」，個體對環境中各項刺激的感受、認知、解釋等內心的作用，會影響其行為反應。心理學中的認知論指出，人由環境中取得各種資訊，並加以儲存與處理；因此，認知心理學者主張，刺激情境與心思歷程是決定人類行為的主要因素；亦即在認知的過程中，個體會對其所接受的訊息，主動地進行處理與過濾；換言之，個體處理訊息的結果，將左右其行為。(註 5)

就圖書館的組織環境而言，有關館員其個人之心理環境及其對圖書館組織內在環境之認知，可以圖 1-1 表示。圖書館組織的內在環境可歸納為三類：技術環境、組織結構環境及人群關係環境。(註 6) 其中，技術環境係

(註 5) 葉重新，心理學（台北市：心理，民國 88 年），頁 18。

(註 6) 湯淑貞，管理心理學（台北市：三民，民國 88 年），頁 229。

指圖書館內各類工作的性質、作業程序、所需的工作技術、相關設備等；而組織結構環境則指圖書館組織運作所須遵循的各種規章、制度、決策流程、溝通管道及各階層人員的職責說明等；至於人群關係環境則為圖書館組織成員間的人際互動（包含主管與部屬間、同儕之間）、組織氣氛等；此三類圖書館組織之內在環境間並非獨立運作，而是交互影響，互為因果。館員在圖書館內工作，有其個人內心的心理環境，其工作動機、態度及對個人以外事物或他人的認知，皆受到館員個人知覺系統的影響，因而呈現不同的行為反應，亦即館員透過其個人獨特的知覺體系，接收圖書館內技術環境、組織結構環境及人群關係環境所給予的刺激或訊息，並加以過濾及處理而表現出個別的行為。綜而言之，館員的行為係其對圖書館組織環境認知的結果，客觀的組織環境，對個別館員而言有其個別的意義與認知，並非完全相同。因此，由館員的認知觀點研究圖書館組織的管理有其特殊的意義與必要性。

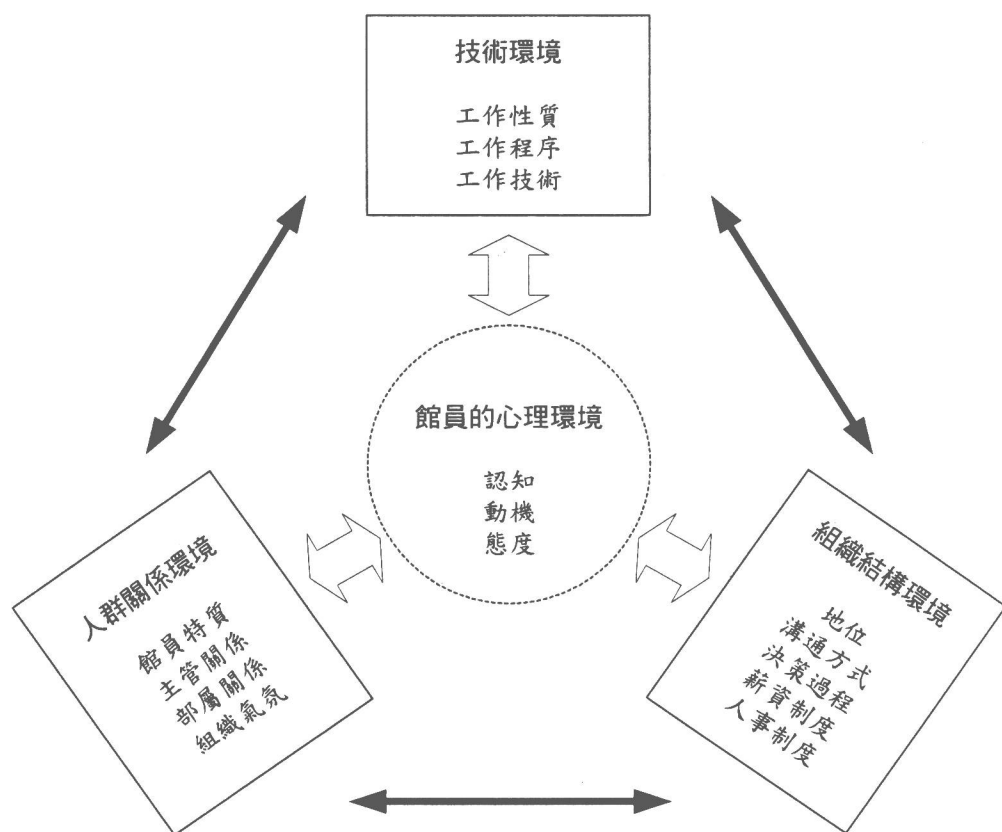


圖 1-1 圖書館組織的內在環境與館員的心理環境

資料來源：參考重繪自湯淑貞，管理心理學（台北市：三民，民國 88 年），頁 229。

本研究根據上述的理念，發展圖 1-2 的概念架構（Conceptual Framework）進行研究，透過館員認知的觀點，探討館員於圖書館組織工作中，有關其個人之心理環境認知的四個層面：對館長領導風格的認知、對圖書館工作生活品質的認知、對工作壓力的認知、對負面工作情緒的認知，以下分述之：

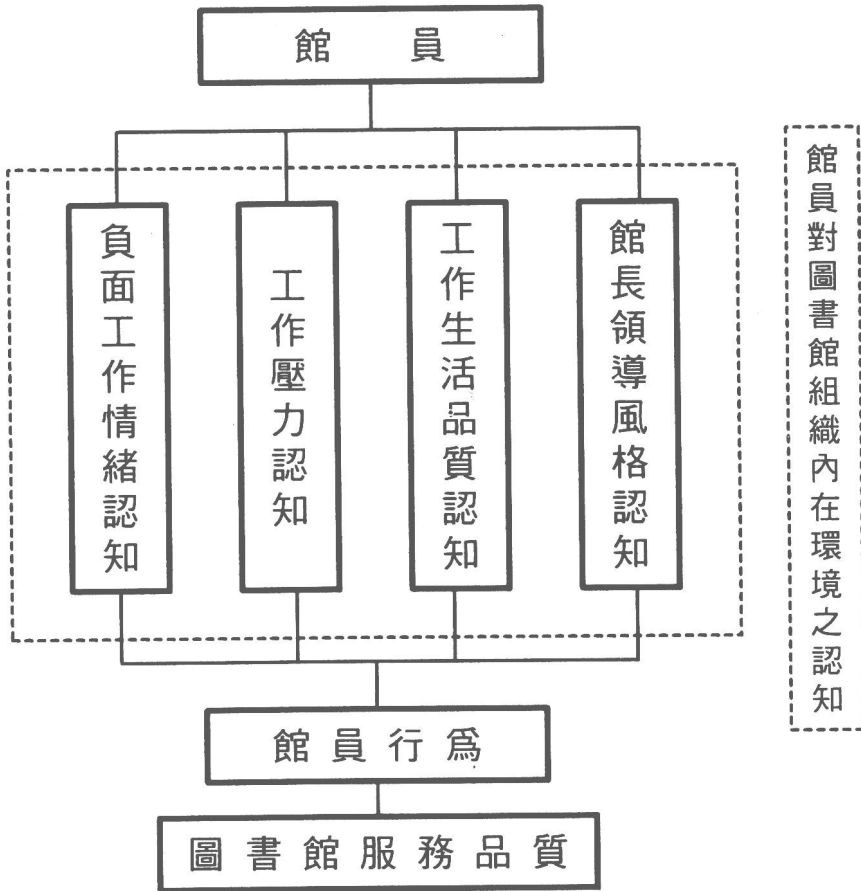


圖 1-2 研究架構

(一) 館員對館長領導風格的認知

領導關係著一個組織的效能，經由領導統御，組織成員的力量匯集成為團體的力量；尤其在經營環境劇烈變遷的時期，領導的重要性更不容忽