

圖書館學與資訊科學論文叢刊 第三輯 胡述兆・盧荷生主編

我國國立大學圖書館館員 對組織溝通滿意度之調查研究

俞依秀 著

漢美圖書有限公司 印行

台北・紐約・洛杉磯

圖書館學與資訊科學論文叢刊 第三輯 胡述兆・盧荷生主編

我國國立大學圖書館館員 對組織溝通滿意度之調查研究

俞依秀 著

漢美圖書有限公司 印行

台北・紐約・洛杉磯

我國國立大學圖書館館員 對組織溝通滿意度之調查研究

版權所有
翻印必究

本公司法律顧問
紀鎮南律師

著作者：俞依秀

出版者：漢美圖書有限公司

登記證字號：新聞局局版台業字第3204號

發行人：盧荷生

印行者：漢美圖書有限公司

地址：台北市重慶南路一段99號世界大樓1110室

電話：(02)383-1081，389-6242；傳真：(02)383-1081

郵政劃撥帳號：07580875

本公司美國分公司：

紐約：52-25 Barnett Ave.

LIC, N.Y. 11104, U.S.A.

TEL:(718)898-9300

FAX:(718)898-9537

洛杉磯：21540 Prairie St., Unit D

Chatsworth, CA 91311, U.S.A.

TEL:(818)998-0974

FAX:(818)998-0512

1991年10月初版

ISBN 957-9005-32-X (平裝)

主編者弁言

漢美圖書公司，自創業以來，即以出版圖書館學與資訊科學專業圖書為目標。我們初步是循著兩條線在發展。一條是編印一套「圖書館學與資訊科學基本叢書」。我們禮聘了當今台灣圖書館學資訊科學界一流的學者專家，為漢美執筆。目前已出版三種，深獲大家好評。另一條是出版「圖書館學與資訊科學論文叢刊」，以出版圖書館學資訊科學的博碩士論文為主，已經出版兩輯，每輯十種。叢刊出版的目的有二：一是鼓勵青年學子從事研究工作，幫助他們出版，這對圖書館事業的未來發展，十分重要；一是這些論文的題目，都是當前圖書館所遭遇的問題，經過研究以後，得到的結論，對圖書館事業而言，都有極高的參考價值。所以，過去兩輯的出版，已深受讀者的喜愛。

第三輯仍為十種。其中兩種是關於圖書紙質、保存環境、蟲害防治的研究，都是實際問題。有五種是有關圖書館經營與發展、館員管理、館藏資源利用等問題，正是圖書館員們思考討論的所在。還有三種則是圖書館學教育方面的主題，更是受到高度的重視。我們相信，這些專業論著的出版，對圖書館事業的未來發展，必將有所助益。

胡述兆 盧荷生 謹識

一九九一年九月于台北

謝 辭

此份論文的完成，不敢奢望能對圖書館界有多大的貢獻，但自始至終這都是一段非常難得的學習經驗，在此過程中，得到許多人的協助與鼓勵，筆者將一一銘記於心。

首先必須感謝盧秀菊老師在百忙之中悉心指導與啓發，使學生受益良多，于此深致敬意與謝忱。其次感謝胡上兆老師、范承源老師、吳明德老師、陳雪華老師、鄭雪玫老師、沈寶環老師在最初的選題及論文進行期間給予的教誨與指正。感謝李德竹老師、胡述兆老師、王振鵠老師、胡歐蘭老師及盧秀菊老師在論文口試時的諄諄賜教，使本論文更臻充實，在此一併致謝。

感謝所有填寫問卷或提供寶貴意見的圖書館同仁，因為有您們的協助才能使本論文順利完成；並感謝所有同學及朋友在研究過程中不時地給予我幫助、支持與關懷，實為我最大的精神支柱。

最後謹以此論文獻給我最親愛的父母及家人，由於您們的包容與關愛，才能使我順利完成學業，在此致上最深的敬意與謝意。

摘 要

大學圖書館最基本的功能在「支援教育」，為了達成此項功能，圖書館必須經由組織部門的劃分來進行多項工作，而組織中人員彼此的協調、維繫和合作則有賴於良好的溝通功能。在大學圖書館系統中，無論管理技巧如何巧妙，若無一個適當的溝通結構或暢通的溝通網路來傳達訊息，則極易缺乏效率。本研究擬從探討國內外的組織溝通相關之理論開始，繼而調查我國國立大學圖書館員對組織溝通的滿意程度，主旨在於瞭解館員對組織溝通的態度及影響組織溝通滿意度的因素和分析組織溝通的障礙。

本研究以問卷調查為主要研究方法，以我國現有十二所國立大學圖書館員為調查對象，共發出問卷 345份，收回問卷 272份，回收率達78.84%。使用的主要統計方法為百分比分析，單因子變異數分析及多重比較。

本研究結果發現，國立大學圖書館員對組織溝通的滿意度不甚理想，尤其是以上行溝通的滿意度最低。而性別、婚姻狀況、年齡、服務年資、主管職務、工作地點等皆是影響溝通滿意度的重要因素。此外，個人的價值觀及認知程度不同則是阻礙溝通的最大原因。

根據研究結果提出以下建議：(一)加強大學圖書館行政主管的領導方式，(二)設計健全的組織結構，(三)改進圖書館人員的溝通能力，(四)增加圖書館內的平行溝通，(五)定期評估組織溝通系統的效果。

圖書館學與資訊科學論文叢刊

第三輯

主編：胡述兆、盧荷生

1. 盛美雲 圖書維護之紙質酸化及保存
 環境問題之研究
2. 洪王徽恢 台灣地區中文善本圖書蟲害
 防治之研究
3. 徐金芬 我國大學圖書館館員工作滿
 意程度調查研究
4. 張素娟 我國大學圖書館女性館員工
 作類型之研究
5. 俞依秀 我國國立大學圖書館館員對
 組織溝通滿意度之調查研究
6. 黃純敏 國立台灣大學圖書館分散管
 理機能探討
7. 王梅玲 國立台灣大學工學院聯合圖
 書室期刊使用研究
8. 黃慕萱 我國圖書館學系所必修課程
 之探討
9. 林秋燕 我國圖書館學系科畢業生就
 業情形之研究
10. 林淑芬 圖書館學系實習課程之探討

國立中央圖書館出版品預行編目資料

我國國立大學圖書館館員對組織溝通滿意度之調查研究 / 俞依秀著. -- 初版. -- 臺北市 : 漢美, 1991[民80]
面 ; 公分. -- (圖書館學與資訊科學論文叢刊. 第三輯 ; 5)
參考書目:面
含索引
ISBN 957-9005-32-X(平裝)

1. 圖書館員 2. 大專院校圖書館 - 管理

022.65

80003554

目 次

第 一 章	緒 論	1
第 一 節	研究動機與目的	1
第 二 節	研究範圍與限制	4
第 三 節	研究方法與步驟	5
第 四 節	名詞解釋	6
第 二 章	圖書館組織溝通相關文獻分析	11
第 三 章	組織溝通之理論概述	23
第 一 節	溝通要素與組織溝通之意義	23
第 二 節	組織溝通的型態	29
第 三 節	組織溝通的障礙與有效原則	34
第 四 節	組織溝通的研究與評估	40
第 三 章	研究設計與實施	51
第 一 節	研究架構	51
第 二 節	問卷設計	52
第 三 節	研究對象與調查實施	53
第 四 節	資料分析	55

第 四 章 調 查 結 果 分 析 與 討 論 57

第 一 節 調 查 樣 本 的 特 性 分 析 57

第 二 節 圖 書 館 內 資 訊 的 傳 遞 與 接 受 61

第 三 節 國 立 大 學 圖 書 館 館 員 之 組 織 溝 通
滿 意 度 分 析 66

第 四 節 不 同 背 景 館 員 對 組 織 溝 通 滿 意 度
相 關 性 分 析 68

第 五 節 組 織 溝 通 障 礙 原 因 分 析 82

第 六 節 綜 合 討 論 86

第 五 章 結 論 與 建 議 95

第 一 節 結 論 95

第 二 節 建 議 99

第 三 節 進 一 步 研 究 的 建 議 102

參 考 書 目 105

中 文 部 份 105

英 文 部 份 110

附 錄

圖 書 館 內 部 館 員 意 見 溝 通 之 調 查 問 卷 121

圖 表 目 次

圖 一	: 銑農--魏佛爾溝通模式	25
圖 二	: 組織溝通模式	29
圖 三	: 研究架構	51
表 4-1	: 樣本特性分析	57
表 4-2	: 接受的資訊類型分析表	62
表 4-3	: 資訊的來源	62
表 4-4	: 溝通對象分析表	63
表 4-5	: 部門間業務溝通情形分析表	64
表 4-6	: 溝通工具分析表	66
表 4-7	: 組織溝通滿意度之次數分配表	67
表 4-8	: 組織溝通滿意度之平均數差異表	68
表 4-9	: 不同性別館員對組織溝通滿意之 差異性比較	69
表 4-10	: 不同婚姻狀況館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	70
表 4-11	: 不同教育背景館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	71
表 4-12	: 不同學歷的館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	72
表 4-13	: 不同年齡的館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	73

表 4-14: 是否擔任主管職務館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	75
表 4-15: 不同工作性質館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	76
表 4-16: 不同服務年資館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	78
表 4-17: 上行溝通之多重比較表	80
表 4-18: 平行溝通之多重比較表	80
表 4-19: 下行溝通之多重比較表	80
表 4-20: 整體溝通之多重比較表	80
表 4-21: 不同工作地點館員對組織溝通滿意度 之差異性比較	81
表 4-22: 公立大學館員的背景變數與組織溝通 滿意度之相關情形分析表	82
表 4-23: 上行溝通障礙原因分析表	83
表 4-24: 下行溝通障礙原因分析表	84
表 4-25: 同部門館員的溝通障礙原因分析表	85
表 4-26: 不同部門館員的溝通障礙原因分析表	86

第一章 緒 論

第一節 研究動機與目的

我國大學法第一條規定，大學的宗旨為「研究高深學術」，及「養成專門人才」(註 1)，為達成此項崇高目的，大學教育須具備多樣功能。隨著社會的轉變及人類需求的增加，大學功能亦不斷地在變遷。在威爾遜(L. R. Wilson)與陶博(M. F. Tauber)合著的「大學圖書館」一書中列出大學教育的功能有：1.教學與研究 2.保存知識與概念 3.出版 4.推廣服務與闡揚學術。(註 2)既然大學的功能在探討真理，推廣知識，陶冶性靈，而輔助這些功能的機構正是大學圖書館。(註 3)圖書館就像是大學的「第二個教室」，具有承擔及輔助教學的任務。(註 4)「評估一所大學特色與功效的標準，在於其中心機構--大學圖書館的良窳；圖書館的充分發展是大學最重要且必備的要件」。(註 5)由此可知大學圖書館在輔助大學教育上扮演著極重要的角色。

圖書館是一切學習的基礎，保存與傳播知識的地方，也是創造知識不可或缺的一部份。圖書館的完善與否將直接影響學術的廣博和研究的精深。中國圖書館學會於民國六十八年制訂了「大學及獨立學院圖書館標準」(註 6)，規定大學院校圖書館的主要任務有三：

- 1.蒐集與保藏圖書資料，並妥加整理以利用。

2. 利用圖書館資料支援教學及研究計畫，培養學生閱讀習慣、啓發學生研究興趣。

3. 舉辦各項推廣服務，以促進社區文化與學術之發展。

除了這些文化性、教育性及資訊性等一般性的功能以外，大學圖書館最基本的功能就是「支援教育」(註 7)，為了達成此項功能，圖書館必須蒐集、整理、保存富有教育、文化、知識價值的各項資源以提供教學與研究之需。這些複雜的工作必須藉重組織部門的劃分，才能使圖書館有效運作。但組織的本身僅為一種靜態結構，必須透過「人」的運作才能生效。而良好的溝通功能可使組織中的人員彼此協調、維繫和合作，培養和諧的組織氣候與正常的人際關係，促進組織繼續發展，此亦為圖書館良好服務的基礎。戴維斯 (Keith Davis) 曾說：「溝通是提供訊息，增進員工彼此了解，鼓舞員工工作情緒，促進群體工作，提高工作滿足感的手段，因而良好的意見溝通可獲得良好的工作環境」。(註 8) 費堯 (H. Fayol) 則舉出管理的六大要素--預測、規劃、命令、組織、協調、控制，其中每一項都與溝通有關，並認為溝通是所有管理觀念中最重要者 (註 9)，霍克曼 (I. L. Heckman) 亦承認「溝通--訊息的傳遞與接受，是管理策略的基礎，沒有它，組織就不能存在」。(註 10) 同樣的圖書館之所以要重視組織溝通是因為此種溝通能直接影響生產力、效率、士氣、職業變動與公眾形象等，而且也是達成圖書館主要工作--服務讀者的一個重要關鍵。(註 11) 但圖書館為了達到服務的功

能，常僅重於館員與讀者之間如何溝通，卻忽略了館內人員彼此溝通的重要性。事實上，館內人員彼此的溝通才是組織活動的中心，亦為其他達成圖書館目標所依據的基礎。(註12)

在大學圖書館系統中，無論管理的技巧如何巧妙，若無一個適當的溝通結構，或暢通的溝通網路來傳遞訊息，則很容易缺乏效率。因此圖書館的管理者應多重視協調(Coordination)而非僅是監督(Supervision)。(註13)隨著圖書館功能益趨多元化，再加上新科技的衝擊與新媒体的輔助，使得大學圖書館的組織日益擴大且複雜，因而館內溝通協調的工作亦更加重要。在圖書館的經營理念中，為求服務品質不斷提昇，必須持續的進行評鑑工作；惟有在不斷的評鑑之中，才能促進行政上的發展。(註14)評鑑是管理工作的重要環節，它是一個有系統且正式的過程，包含一系列的步驟與方法以蒐集和分析各種有關的客觀資料，測量某一機構達成其目標的進展程度(註15)，以提供決策者作為選擇合理方案的參考依據。因而圖書館評鑑的意義在於運用評鑑的工具，就圖書館成立的宗旨與業務目標，蒐集資料，加以分析、評估，以瞭解圖書館經營的績效。(註16)對組織內人員進行溝通滿意度的調查，更是衡量組織設計良好與否，及管理者領導方式的一個最佳指標。近年來國內已有許多工商界針對組織內部溝通進行調查研究，認為有效的溝通及充足的資訊可增進員工的生產率；雖然圖書館內並非所有的工作都可用“生產率”來評詁，但充足的資訊及有效的溝通對館員工作的有

效表現仍是必須的。然而圖書館界對館內人員的溝通問題卻甚少探討，調查文獻亦不多，因而引起筆者對此一問題研究的動機。

本研究之主要目的如下：

- 一、介紹組織溝通之理論、應用與研究，俾使圖書館人員重視組織溝通。
- 二、瞭解我國國立大學圖書館館員在組織內的溝通管道及尋求與接受資訊的途徑。
- 三、分析國立大學圖書館館員對圖書館內下行溝通，平行溝通，及上行溝通的滿意程度。
- 四、探討館員個人背景變數及工作變數與溝通滿意度間的相關情形。
- 五、研究國立大學圖書館館員的溝通障礙。
- 六、綜合研究結果，提出建議，以供圖書館行政與管理人員建立良好且有效的組織溝通系統之參考。

第二節 研究範圍與限制

本研究的調查對象僅以我國現有十二所國立大學圖書館為限，包括國立臺灣大學、國立政治大學、國立臺灣師範大學、國立清華大學、國立成功大學、國立中興大學、國立交通大學、國立中央大學、國立中山大學、國立海洋大學、國

立彰化師範大學及國立高雄師範大學。其他如私立大學、獨立學院、專科或軍事學院之圖書館均不在調查範圍之內。

由於國內各大學的圖書館員職稱不一，因此在本研究中所調查的館員界定於副館長、主任、股長、編審、助教、館員、組員、約聘(僱)人員、辦事員、事務員等職稱，而不包括管理員、技術員工或其他職稱人員。

本研究採用的問卷，主要是以個人為基準來衡量其與上一級主管間的溝通態度；而館長乃為圖書館內最高的行政主管，難以客觀地衡量其溝通態度，因而不包括在本研究範圍之內。

此外，影響組織溝通滿意度的因素有許多，但限於時間及能力所及，本文僅考慮以下幾項因素：性別、婚姻狀況、年齡、學歷、教育背景、主管職務、工作性質、服務年資、工作所在地等。

第三節 研究方法與步驟

本研究採用調查研究法，主要是以問卷調查的方式對我國十二所國立大學圖書館館員進行普查，並蒐集相關文獻加以研究分析，做為理論基礎。研究步驟如下：

1. 利用各種參考工具書蒐集相關文獻。
2. 研讀文獻後界定研究目的與範圍。
3. 根據文獻及研究目的編製問卷初稿。