

圖書館學與資訊科學論文叢刊 第三輯 胡述兆・盧荷生主編

我國大學圖書館館員 工作滿意程度調查研究

徐金芬 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

我國大學圖書館館員 工作滿意程度調查研究

徐金芬 著

漢美圖書有限公司 印行

台北・紐約・洛杉磯

我國大學圖書館館員 工作滿意程度調查研究

版權所有
翻印必究

本公司法律顧問
紀 鎮 南 律 師

著作者：徐金芬

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 957-9005-30-3 (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

誌 謝

本論文承蒙吳明德老師悉心指導與鼓勵始克完成，謹此深致由衷的感謝與敬意。問卷設計期間承胡述兆老師、王振鵠老師、藍乾章老師、盧荷生老師、陳興夏老師、胡歐蘭老師指導，論文完稿後亦蒙范承源老師賜正，在此一併致謝。

本文撰寫期間，承蒙師範大學社會教育學系楊國賜主任、張鼎鍾老師、林孟真老師、吳瑠璃老師、陳雪雲老師、林振春老師、黃明月老師的關懷與照顧，特此深致衷心的感謝。林淑芬同學的情誼，永誌不忘，吳淑芬、黃慕萱、黃麗虹同學與湯絢助教的幫助，以及大學圖書館館員們的支持與合作，併此申謝。

最後，感謝父母親的照顧與支持，外子黎民的協助與勉勵，使論文終得順利完成，謹此致上最高謝忱。

摘 要

大學的功能是教學、研究、出版、闡揚、推廣、保存知識與觀念。爲了達成這些功能，大學圖書館在輔助大學教育上實有責無旁貸的義務與責任，而扮演了重要的角色，乃被譬喻爲大學的心臟。但是我國大學圖書館的服務，却有許多缺失，並未達到理想水準，其中因素很多，然而圖書館員的工作滿意程度可能有直接的關係。

本研究旨在了解我國大學圖書館館員之工作滿意情形，並探討分析影響大學圖書館館員工作滿意程度的因素，再根據分析結果，提出建議。

本研究主要採用問卷調查法，首先蒐集國內外有關文獻，據以參考編製「我國大學圖書館館員工作滿意程度調查問卷」。問卷收回率爲 77.91%，可供處理的有效問卷計 312 份，統計方法主要爲 t 值考驗、變異數分析及多重比較。

研究結果發現，大學圖書館館員工作滿意程度不甚理想，尤以升遷及待遇層面之滿意程度最低，而性別、年齡、學歷、教育背景、主管職務、服務年資、未來計畫等都是影響大學圖書館館員工作滿意程度的因素。

根據研究結果提出以下建議：一、修訂大學圖書館館員的升級晉升制度；二、合理提高大學圖書館館員的待遇與福利；三、增加大學圖書館館員專業進修的機會；四、

加強大學圖書館行政主管的領導能力；五、充實圖書館工作的內容；六、建立大學圖書館館員主動積極的工作滿意價值觀。

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 研究假設與名詞解釋	4
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 研究方法與步驟	7
第二章 文獻探討	11
第一節 工作滿意的意義與理論	11
第二節 工作滿意的測量	18
第三節 影響圖書館員工作滿意的因素	23
第三章 研究設計與實施	41
第一節 研究設計的概念架構	42
第二節 研究工具的編製	43
第三節 研究對象與調查實施	54
第四節 資料處理	55
第四章 調查結果與討論	59
第一節 調查樣本的特性分析	59
第二節 大學圖書館館員之工作滿意程度分析	63
第三節 不同背景的大學圖書館館員工作滿意程度之比較分析	67
第四節 綜合討論	93

第五章 結論與建議	98
第一節 結論	98
第二節 建議	100
第三節 進一步研究的建議	104
參考書目	106
中文部份	106
西文部份	110
附錄	
我國大學圖書館館員工作滿意程度調查問卷	116

圖表目次

圖 3 - 1	研究設計的概念架構圖.....	42
圖 3 - 2	資料處理過程流程圖.....	57
表 4 - 1	調查樣本特性之分析.....	61
表 4 - 2	工作滿意各層面之滿意程度分析表.....	64
表 4 - 3	大學圖書館館員工作滿意各層面反應之 變異數分析.....	66
表 4 - 4	各層面平均數差異之 F 值.....	65
表 4 - 5	工作滿意各層面之滿意程度次序.....	66
表 4 - 6	大學圖書館男女館員工作滿意程度差異 比較.....	67
表 4 - 7	不同年齡之大學圖書館館員工作滿意程 度平均數與標準差.....	70
表 4 - 8	不同年齡之大學圖書館館員工作滿意程 度變異數分析及多重比較.....	71
表 4 - 9	不同婚姻狀況之大學圖書館館員工作滿 意程度之平均數與標準差.....	72
表 4 - 10	不同學歷之大學圖書館館員工作滿意程 度之平均數與標準差.....	74
表 4 - 11	不同學歷之大學圖書館館員工作滿意程 度變異數分析及多重比較.....	75
表 4 - 12	不同教育背景之大學圖書館館員工作滿 意程度之差異比較.....	77
表 4 - 13	不同學校類別之大學圖書館館員工作滿	

	意程度之差異比較·····	78
表 4 - 14	有無擔任圖書館行政主管職務之大學圖書館館員工作滿意程度之差異比較·····	80
表 4 - 15	主要工作性質不同之大學圖書館館員工作滿意程度之平均數與標準差·····	82
表 4 - 16	主要工作性質不同之大學圖書館館員工作滿意程度之變異數分析及多重比較··	83
表 4 - 17	不同服務年資之大學圖書館館員工作滿意程度之平均數與標準差·····	84
表 4 - 18	不同服務年資之大學圖書館館員工作滿意程度變異數分析及多重比較·····	85
表 4 - 19	不同未來計畫之大學圖書館館員工作滿意程度之平均數與標準差·····	86
表 4 - 20	不同未來計畫之大學圖書館館員工作滿意程度變異數分析及多重比較·····	87
表 4 - 21	大學圖書館館員工作滿意程度與不同個人狀況之相關情形·····	92

第一章 緒 論

第一節 研究動機與目的

自二次大戰以來，社會的變遷至為快速，而科技的發展更是日新月異，處於今日這一知識爆炸的時代，圖書館工作的推展，勢須不斷加以調適，以求適應與配合。是以如何在有限時空環境下，提高圖書館實施成效，以發揮圖書館應有功能，達成圖書館預期目標，乃是應予關注的要務。

大學的功能是教學、研究、出版、闡揚、推廣、保存知識與觀念（註1）。爲了達成這些功能，大學圖書館在輔助大學教育上實有責無旁貸的義務與責任，而扮演了重要的角色，乃被譬喻爲大學的心臟。在我國的圖書館制度中，大學院校的圖書館，一直都較其他類型的圖書館爲優，發展也較爲迅速（註2）。然而大學圖書館服務却仍未達到理想水準，究其因素有許多：如藏書量距專業標準尚遠（註3），其質量也有待分析；預算既不獨立也無定額，圖書經費有一半不合標準（註4）；館員總數大半在標準以下（註5），非專業人員偏多等等。此外在圖書館員社會地位不高，其成爲專業人員的努力也未被社會大眾認可的背景下，自會影響館員工作情緒，也影響館員的工作表現。

圖書館的服務品質，由建築、設備、館藏及館員四方面決定，而其館員之良窳，與整個圖書館實施成效之關係，尤為密切，優秀的館員可以補建築及設備的不足，而將館藏的價值發揮至極限。第一流大學圖書館應具特點之一，即為館員擁有最新的專業知識和技巧，以及傳教士般的熱忱和信念，隨時提供給圖書館使用者廣、快、精、準的資訊服務（註6）。因此如何提高館員素質、提振館員精神，以促進圖書館的進步，實為當務之急。

今後欲促進大學圖書館的進步，除須從建築、設備、館藏、人員等方面改進充實之外，更重要的尤須加強發揮館員的工作精神，提振館員的工作熱忱，以充分激勵館員的精神動力。館員精神動力的產生，主要是源自館員本身對其圖書館工作所產生的價值導向與滿意程度，因為館員對其工作滿意與否，除可影響個人的情意導向外，同時也關係到其本身的工作表現水準，不但對讀者的利用圖書館發生直接的影響，而且也與整個圖書館的實施成效構成密切的關係。

既然館員工作滿意與否，和圖書館服務成效具有密切的關係，深入瞭解目前大學圖書館館員工作滿意的實際情況，探討有效建立大學圖書館館員工作的積極情意導向，並設法提高大學圖書館館員工作的滿意程度，從而增進圖書館的效果，誠為不可忽視的問題。此外，從實際觀點言，研究工作滿意問題，至少具有三方面的意義（註7）：第一、工作滿意本身即代表社會中之有價值的產物。第二

、工作滿意可作為組織內一種早期警戒的指標。第三、工作滿意是研究組織及管理理論的重要變項，可透過工作滿意所產生的重大影響作用，以擬訂政策及計畫。再從理論的觀點言，研究工作滿意問題，提供了一個極佳機會，以探討人類行為與態度的關係。因此，有關大學圖書館館員工作滿意問題，實有進一步加以探討的必要。

過去有許多學者研究過許多專業團體的工作滿意情況，發現各行各業工作滿意程度的影響因素都各有不同，因此有分別的研究某一專業團體的工作滿意程度之需要；近來國內有許多工商界及教育界的工作滿意研究，都有助於提高各行各業對其人員工作滿意情況的重視，及提供改進的參考，然而圖書館員的工作滿意情況却尚未加以探討，又其與國外有關館員工作滿意的研究結果，究竟是否一致，實有進一步加以探討和驗證的必要。基於此等認識，乃興起研究此一問題的動機。

本研究主要目的在調查我國大學圖書館館員對其工作滿意的程度，及分析構成工作滿意之各層面的滿意情形，並進而探求目前大學圖書館館員對圖書館工作實際滿意程度的差異情形，據以歸納研究的結果，並提出建議，供為加強改進的參考。具體言之，本研究之目的，有下列四項：

一、瞭解我國大學圖書館館員工作滿意的程度。

二、將滿意程度分為若干層面，分別探討各層面之滿意情形。

三、分析館員個人狀況與大學圖書館館員工作滿意程度的相關情形。

四、綜合研究結果，據以試提建議，作為研究改進我國目前大學圖書館服務成效的參考。

第二節 研究假設與名詞解釋

本研究的基本假設為：「不同背景的大學圖書館館員對工作滿意的程度沒有顯著的差異」。為驗證此一假設，本研究以館員「個人狀況」為研究的「自變項」，而以館員「工作滿意程度」為研究的「依變項」，來求其彼此相關的情形，以求對個別現狀的差異做深入的瞭解。

本研究所探討的問題，涉及下列幾個重要名詞或變項，須予以詮釋，以資明確：

一、館員工作滿意程度：指館員對其現任職務所懷有的一種積極情意導向的程度，亦即指館員對其圖書館工作所懷有之實際滿意的程度。本研究中之館員工作滿意程度係根據「明尼蘇達滿意問卷」(Minnesota Satisfaction Questionnaire)所界定之工作滿意層面加以參照修改，共包含如下十個層面：

1. 成就感：指工作上實現理想抱負、所獲得的成就感與滿足感、以及從事工作的成果與價值。

2. 才能：指工作中發揮才能與專長的機會，以及

工作的專業程度，與自由獨立判斷的機會。

3.待遇：指工作中所獲致的物質報酬及福利。

4.讚賞：指工作中得到的認可與讚美、重視、尊重、及權威性。

5.人際關係：與同事間相處及合作的情形。

6.工作環境：指工作的條件，如空間、佈置、設備等。

7.直屬主管領導：指直屬上級主管的領導能力與方式。

8.行政：指圖書館的行政效率與政策推行方式等。

9.升遷：指工作中升遷與發展的機會。

10.進修：指工作中進修與研究的機會。

本研究所稱「館員工作滿意程度」係以館員對上述十個層面所知覺的工作滿意程度得分為準。

二、館員個人狀況：包括十個項目。

1.性別：分為男女兩類。

2.年齡：分為① 24 歲以下② 25 ~ 29 歲③ 30 ~ 39 歲④ 40 ~ 49 歲⑤ 50 歲以上。

3.婚姻狀況：分成已婚、未婚兩類。

4.學歷：分成研究所、大學、專科、高中、其他五種。

5.教育背景：係指是否為圖書館學所、系、專科畢業而言。

6.學校類別：分公立和私立兩種。

7. 行政主管職務：係指有無擔任圖書館行政主管職務而言。

8. 主要工作性質：分成①採錄②期刊③編目④參考⑤典藏、閱覽、流通、推廣⑥行政。

9. 服務年資：分爲①3年以下②4～9年③10～15年④16～25年⑤25年以上。

10. 未來計畫：分爲離開現職到其他圖書館、不考慮離開現職、轉換其他職業、辭職進修深造、其他等五種。

本研究以上述十個變項，分析館員工作滿意程度間的差異，探討影響館員工作滿意程度的因素。

第三節 研究範圍與限制

本研究只包括我國現有公私立十六所大學圖書館館員，不包括獨立學院、軍事院校圖書館的館員在內；十六所大學分別爲國立台灣大學、國立政治大學、國立清華大學、國立交通大學、國立中央大學、國立台灣師範大學、國立成功大學、國立中興大學、國立中山大學、私立東海大學、私立輔仁大學、私立東吳大學、私立淡江大學、私立逢甲大學、私立中國文化大學、私立中原大學。

我國大學圖書館館員，在館長、主任、股長等主管職務以下的則職稱不一，除了比較常用的職稱如：館員、組員、助教、事務員、辦事員、書記等等之外，還有許多更