

我國大學圖書館館員人格特質與職務選擇相關性之研究

A Correlative Study between Personality and Job Selection for

Academic Librarian in Taiwan

高 惠 莉

Huei-Li Kao

國立政治大學圖書館組員

Officer, National Chengchi University Libraries

E-mail : hlgau@nccu.edu.tw

莊 道 明

Tao-Ming Chuang

世新大學資訊傳播學系副教授

Associate Professor, Department of Information and Communications

Shin-Hsin University

E-mail : tmchuang@cc.shu.edu.tw

【摘要 Abstract】

本研究旨在瞭解當前我國大學圖書館館員的人格特質取向、職務選擇之相關因素、國內大學圖書館館員在職務選擇上之差異及大學圖書館館員人格特質取向與職務選擇之相關程度。本研究採用問卷調查法，以公私立大學圖書館館員為研究對象，藉由研究結果之呈現，以期做為大學圖書館人力資源管理在遴選人才、培育人才、運用人才與留住人才時之參考與建議。

The purpose of this study aims to investigate the personality traits of academic librarians in Taiwan, to examine the contributing factors in their job selection, and to explore the correlations between these two aspects. The research data are collected through an adoption of the method of questionnaire-survey, whose informants are composed of librarians from a number of universities. The revealed results of this study may provide beneficial suggestions on human resource management for academic libraries in Taiwan.

關鍵詞 Keyword

大學圖書館館員 人格特質 職務選擇

Academic librarian ; Personality ; Job selection

壹、緒論

一、研究動機與目的

近年來資訊科技的迅速發展、全球化經營策略的實施，使企業面臨快速變遷與競爭激烈的環境，爲了增進組織的績效與競爭力，除改善組織架構、生產作業流程等之外，企業更體認人力資源是組織中最有價值的資源。因而人力資源管理已是企業取得競爭優勢的關鍵要素之一。大學圖書館爲提供學校老師、學生資訊資源服務的單位，亦面臨了相同情境，更應重視此一轉變。對於圖書館人力資源管理，應由過去的提高工作效率，轉而重視人才的需求，進而兼顧人與組織的需求。因此對圖書館而言，如何任用、培養及建立良好的人力資源，並使其獲得良好的發展，是提升組織內成員工作績效、組織承諾的重要方法之一。

杜拉克 (Peter F. Drucker) (2001) 認爲「人」是組織中最重要資產，然每一個體皆擁有不同的背景和獨特的個性，因而在組織中也會有不一樣的行爲表現和工作績效。Cattell (1965) 認爲人格能預測一個人在某種特定環境中的所作所爲。Holland (1985) 則認爲個人的職業選擇爲其人格的反應，即每個人會從事與自己人格類似的職業。因此，人格特質在每個人的職業生涯中有關鍵性的影響。特質論學者認爲特質是建構人格的基本單位，具有影響人類外顯行爲的作用。(Pervin, 1993) 人格特質並非只是一種靜態特徵，而是會影響個體如何解釋、選擇及形塑其周遭的環境 (包括自身在人際關係、教育、職業及婚姻等方面的適應)，進而左右其生涯發展的特性。(Caspi, 1987) 所以，從個人的外顯行爲約略可了解此人的人格特質，從其人格特質亦可以預測出個人的外顯行爲；研究也顯示組織成員的人格特質與工作績效具有相關性。(Barrick & Mount, 1991 ; Salgado, 1997) 因而

從人格特質的取向，了解組織內成員的個別差異與需求，即能了解個體在組織內的行爲及其表現，進而採取適當的措施來增進個體的學習或滿足其需求。

大學圖書館主要功能在協助老師與學生利用圖書館的資訊資源，以解決師生在教學與研究上所遭遇的問題。其角色即是配合支援教學與研究，提供全校師生資訊服務。爲達支援教學與研究功能，圖書館必須蒐集、組織、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。這些工作必須藉由組織部門的劃分，透過不同工作性質的分工，才能使圖書館有效運作，以達此功能。近年來政府逐年減少對公私立大學的補助，就如 2004 年國立大學經費遭統刪百分之三 (林怡婷，民 93)，各校均須自籌經費，圖書館館員的員額亦逐漸縮減。在經費、人力日趨刪減情況下，圖書館如何保持服務熱忱與品質？圖書館的人力資源管理亦趨格外迫切。事實上，大學圖書館在人力資源的安排運用上存在著若干問題，如館員在相同的組織環境，從事相同性質職務，所提供服務的表現或品質卻有差異；或者在定期與不定期的職務調動中，有些館員在同一職務上任職多年仍不希望轉換工作性質；部分館員則不斷的在適當時機調動職務；非自願性的工作調動或調至不合意願的工作性質，均會影響館員的士氣與工作表現；圖書館組織不斷變革，館員常因其性格與工作職務不合造成莫大的壓力，而在工作表現上亦有所影響。以上現象，人格特質是否扮演關鍵的角色？這是值得深入探討與研究的。

大學圖書館的人力資源管理除應重視館員專業技能的再學習外，亦不能忽視館員的個別差異與需求。圖書館管理者應該考量館員的人格特質與需求，進而將之分派至適當的職務從事適當的工作。因此，本研究將針對公私立大學圖書館館員做一調查，以瞭解大學圖書館館員的人格特質取向、

大學圖書館館員在工作調動時，館員所考慮的相關因素、這些相關因素與其人格特質取向的相關程度。以作為圖書館人力資源管理在遴選人才、培育人才、運用人才與留住人才時之參考與建議。

二、研究方法

本研究方法採問卷調查法為主，進行實證調查並以文獻分析進行背景資料之探討。

(一)文獻分析法

本研究蒐集相關文獻資料，針對研究主題與對象，歸納整理有關理論，選定大學圖書館員職務選擇之相關因素，以做為編製問卷之基礎。

(二)問卷調查法

本研究採取問卷調查法，從事資料蒐集與實証分析。抽樣國內公私立大學院校圖書館館員為對象進行調查，為達研究效度，預計樣本數 300 份以上。問卷內容包括人口統計變項、NEO 人格測驗量表、職務選擇相關因素等，並利用 SPSS 電腦套裝軟體協助統計分析。

三、研究範圍與限制

本研究以我國公私立大學院校圖書館為主，因技職院校在規模、屬性等方面較不同於一般大學，故不包括技職院校。

由於國內各大學的圖書館館員職稱不一，因此依據公立學校職員職務列表之職務名稱，本研究施測的對象以其工作內容與圖書館有關之正式人員為調查範圍，包括主任、組長、股長、編審、助教、館員、組員、約聘（僱）人員、辦事員、事務員等職稱。不包含圖書館臨時人員、工讀生。

四、名詞解釋

(一)人格特質：本研究所稱人格特質乃依據特質論學者 Costa 和 McCrae (1985) 所提出的五因素模式，將人格特質歸類為和善性、情緒敏感性、開放性、嚴謹自律性及外向性，而根據 Costa 及 McCrae (1992), Digman (1990), McCrae 和 John (1992) 對其定義與內涵詳述於下。

- 1.和善性 (Agreeableness)：乃指個人能夠遵從規範的程度，越能夠遵循他人所訂定的規範，其和善性就越高。其外在特徵：有禮貌、待人友善、可信賴的、容易相處、寬容。
- 2.外向性 (Extraversion)：乃指個人與他人人際關係間感到舒適的程度，若感覺與他人間關係的舒適程度越高，則其外向性就越高。其外在特徵：自信、主動、健談、活潑、樂觀、喜歡表現、喜歡交朋友。
- 3.開放性 (Openness)：乃指個人興趣的多少及深度，若一個人興趣越多，相對深度則較淺，亦即其開放性就越高。其外在特徵：心胸開闊、富於想像力、好奇心、創造力、喜歡思考與求新求變。
- 4.嚴謹自律性 (Conscientiousness)：乃指個人對追求目標專心與集中的程度，若越專注於所追求的目標，則嚴謹自律性越高。其外在特徵：努力工作、成就導向、有始有終、負責、守紀律、循規蹈矩、謹慎、有責任感。
- 5.情緒敏感性 (Neuroticism)：乃指個人接受負面情緒刺激的強度，若一個人所能接受刺激越小，則其情緒敏感性就越高。其外在特徵：容易緊張、過分擔心、焦慮、缺乏安全感、情緒化。

(二)大學圖書館職務：根據辭源對「職務」(民 65, 頁 1211) 一詞的解釋為「職務謂職分中應為之事務也」(職分乃身任之職所應盡之本分)。本研究所稱「職務」乃指大學圖書館依功能之不同，將

圖書館業務分爲：採訪、編目、典藏閱覽、參考服務、期刊、系統管理、行政業務等不同性質工作。

貳、研究設計與實施

一、研究對象

本研究主旨在探討大學圖書館館員人格特質取向與工作類型之相關性。在本研究含涵之大學圖書館共計 70 所。

而本研究所指之「大學圖書館館員」，乃指上述大學圖書館組織正式編制內館員，包括：主任、組長、股長、編審、助教、館員、組員、約聘（僱）人員、辦事員、書記等職稱，其工作內容與圖書館工作內容有關者。不包含圖書館臨時人員。

二、研究工具

本研究採問卷調查方式進行。問卷內容包括兩部分，第一部分爲人口統計變項，第二部分爲人格測驗量表，第三部分爲職務選擇因素。

(一)人口統計變項

包括受試館員之性別、年齡、婚姻狀況、職稱、教育程度、專業背景、服務年資、職務等。

(二)人格測驗量表

本研究用以測量五大類人格特質之測量工具乃爲 Costa 和 McCracc (1992) 所發展出來的人格調查表 (Revised NEO Personality Inventory, 簡稱 NEO-PI-R) 的縮短式 NEO Five-Factor Inventory (簡稱 NEO-FFI) 來加以衡量, NEO-FFI 爲 60 題的自我陳述量表, 內含五種人格向度, 分別爲: 和善性、外向性、開放性、嚴謹自律性、情緒敏感性。每一向度皆含有 12 個題目, 以 Likert 式的五點量表方式計分「非常不同意」得 1 分, 「非常同意」得 5 分。

國內外以 NEO-FFI 從事人格測量之研究亦相當普遍, 例如 Costa 和 McCracc (1992) 以 1539 位成年人來驗證該量表。蔡欣嵐 (民 90) 以半導體產業 183 之有效樣本爲研究對象, 測得該量表, 在和善性、嚴謹自律性、外向性、開放性、情緒敏感性等分量表, 其 Cronbach's α 值分別爲 .77、.77、.71、.55、.82。

本研究參考蔡欣嵐 (民 90)、朱慶龍 (民 92) 等之翻譯, 修改編製而成人格測驗量表。

(三)職務選擇因素

本研究參酌陳書梅 (民 92)、吳碧蓮 (民 86) 問卷與相關之理論, 以爲職務選擇因素構面, 包括工作環境、工作內容、人際關係、主管因素、成長發展、升遷、獎酬與考核、工作與家庭休閒生活、專業才能等八個構面, 並編製而成職務選擇因素量表, 共計 40 題。

三、研究實施

本研究於研究工具編製完成後, 由 15 位大學圖書館館員進行初測, 提供意見, 並予以修正, 包括人格特質問卷翻譯字句修改至適合中文語法, 職務選擇因素中修改題意等。最後成爲正式施放之版本。

本研究採問卷調查法, 問卷施測對象乃以立意抽樣方式抽出 16 所大學圖書館之館員。問卷寄發的時間爲民國 94 年 4 月 20 日至民國 94 年 5 月 31 日止, 分次共寄出問卷 415 份。至民國 94 年 6 月 3 日止, 共回收 351 份問卷, 回收率爲 84.6%; 其中有效問卷爲 345 份, 淨回收率爲 83.1%。

四、因素分析

爲對大學圖書館館員職務選擇的諸多變項達簡化目的, 因此依據回收之有效問卷, 針對職務選擇因素量表, 進行因素分析, 以縮減其構面, 並將

以此為統計分析與討論基礎。

職務選擇因素量表，問卷設計共有 40 題。其 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) 取樣適切性量數為 0.934，Bartlett 球形檢定值為 8365.582，自由度為 780，顯著性=0.000，結果顯示，資料合於進行因素分析之標準。

經過檢定後，續以因素分析中之主成分分析法 (Principal Component Analysis) 來抽取共同因素，選取特徵值 (Eigenvalue) 大於 1 的因素，再經最大變異數轉軸法 (Varimax)，對選出的因素進行轉軸，使各因素之代表意義更明顯且更易於解釋。因此在第一次因素分析轉軸後，從 40 個變項中萃取出六個構面，總解釋變異量為 61.985%。

本研究依據各構面所含題目內容與性質，將館員之職務選擇因素構面重新命名為「工作氛圍」、「專業性因素」、「公平性因素」、「家庭因素」、「升遷發展因素」、「環境舒適度」。

參、調查結果分析

一、研究對象基本資料分析

(一)性別

受試館員中，男性 52 位，佔總樣本數的 15.29%；女性 288 位，佔總樣本數的 84.71%。

(二)年齡

受試館員在年齡的分布上，以 31-35 歲和 36-40 歲者居多，皆有 71 位，皆佔總有效樣本數的 20.64%；其次為 26-30 歲和 41-45 歲者，皆有 56 位，皆佔總有效樣本數的 16.28%；第三為 46-50 歲，共有 43 位，佔總有效樣本數的 12.5%。

(三)星座

受試館員在星座的分布上，佔前三位者，依序

為射手座 (37 位)、牡羊座 (36 位) 與水瓶座 (35 位)，分佔總有效樣本數的 10.85%、10.56% 與 10.26%。

(四)職稱

受試館員在職稱方面，以職稱為館員、組員的最多，共有 173 位，佔總有效樣本數的 50.29%；其次為辦事員、事務員、助理，共有 45 位，佔總有效樣本數的 13.08%；第三為組主任、組長，共有 41 位，佔總有效樣本數的 11.92%。

(五)最高學歷

受試館員在最高學歷，以大學/專科為最多，共有 252 位，佔總有效樣本數的 73.04%；其次為研究所以上，共有 78 位，佔總有效樣本數的 22.61%；第三為高中/職，共有 12 位，佔總有效樣本數的 3.48%；最少為高中以下，共有 3 位，佔總有效樣本數的 0.87%。

(六)服務年資

受試館員在服務年資方面，以服務 11-15 年最多，共有 87 位，佔總有效樣本數的 25.36%；其次為服務 1-5 年，共有 81 位，佔總有效樣本數的 23.62%；第三為服務 6-10 年，共有 75 位，佔總有效樣本數的 21.87%。

(七)畢業科系

受試館員在畢業科系方面，以圖書資訊相關科系畢業者最多，共有 239 位，佔總有效樣本數的 69.48%；其次為非圖書資訊相關科系，共有 105 位，佔總有效樣本數的 30.52%。

(八)目前從事之工作性質

受試館員目前從事之工作性質，以從事典藏、

閱覽為多數，共有 99 位，佔總有效樣本數的 21.85%；其次為從事編目，共有 81 位，佔總有效樣本數的 17.88%；第三為從事參考服務(推廣服務)，共有 78 位，佔總有效樣本數的 17.22%。

(九)希望從事之工作性質

受試館員希望從事之工作性質，以希望從事典藏、閱覽為多數，共有 73 位，佔總有效樣本數的 22.5%；其次為參考服務(推廣服務)，共有 69 位，佔總有效樣本數的 21.2%；第三為編目，共有 66 位，佔總有效樣本數的 20.3%。

二、大學圖書館館員與職務選擇因素分析

(一)大學圖書館館員在職務選擇因素之差異分析

1.性別在職務選擇因素各構面之差異分析

不同性別受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其中在「工作氛圍」與「公平性因素」的重視程度上，男女分數差異達顯著水準($t=-2.23, p<.05$ ； $t=-2.24, p<.05$)，即受試的女館員對於「工作氛圍」與「公平性因素」的重視程度皆顯著高於男性。

2.年齡在職務選擇因素各構面之差異分析

不同年齡的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其中「升遷發展因素」的重視程度，其 F 值達顯著差異水準($F=2.481, P<.05$)。以 LSD 檢定法進行事後比較，結果顯示，25 歲以下、26-30 歲和 31-35 歲的館員對於「升遷發展因素」的重視程度顯著高於 41-45 歲、46-50 歲和 51-55 歲的館員。

3.星座在職務選擇因素各構面之差異分析

不同星座的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其中「公平性因素」的重視程

度上，其 F 值達顯著差異水準 ($F=2.097, P<.05$)。以 LSD 檢定法進行事後比較，結果顯示，星座為雙子座的館員對於「公平性因素」的重視程度顯著高於星座為牡羊、金牛、巨蟹、天蠍、魔羯與雙魚的館員；星座為水瓶座的館員對於「公平性因素」的重視程度顯著高於星座為金牛座的館員；星座為獅子、處女、天秤、射手與水瓶的館員對於「公平性因素」的重視程度顯著高於星座為天蠍的館員。

4.職稱在職務選擇因素各構面之差異分析

不同職稱的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其 F 值未達顯著差異，表示不同職稱的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，並未因職稱不同而有所不同。

5.最高學歷在職務選擇因素各構面之差異分析

不同學歷的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其 F 值未達顯著差異，表示不同學歷的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，並未因學歷不同而有所不同。

6.服務年資在職務選擇因素各構面之差異分析

在「家庭因素」與「升遷發展因素」的重視程度上，不同服務年資的受試館員分數差異達顯著水準($F=2.330, p<.05$ ； $F=4.029, p<.05$)。以 LSD 檢定法進行事後比較，結果顯示，服務 6-10 年的館員對於「家庭因素」的重視程度顯著高於服務 1 年以下和 21 年以上的館員；服務 1-5 年的館員對於「家庭因素」的重視程度顯著高於服務 21 年以上的館員；服務 1 年以下的館員對於「升遷發展因素」的重視程度顯著高於服務 6-10 年、11-15 年、16-20 年和 21 年以上的館員；服務 1-5 年的館員對於「升遷發展因素」的重視程度顯著高於服務 11-15 年和 21 年以上的館員。

7. 畢業科系在職務選擇因素各構面之差異分析

不同科系畢業的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，其值未達顯著差異，表示不同的受試館員，在職務選擇因素的各個構面上的重視程度，並未因畢業科系不同而有所不同。

8. 希望從事之工作在職務選擇因素各構面之差異分析

從受試館員希望從事工作比較其在職務選擇各構面上的重視程度，其值未達顯著差異，表示並未因受試館員希望從事工作的不同，而在職務選擇各構面的重視程度有所不同。

9. 人格特質取向與希望從事工作之差異分析

希望從事工作不同的受試館員，在「外向性」的同意程度上，其分數差異達顯著水準($F=2.334$ ， $p<.05$)，以 LSD 檢定法進行事後比較，結果顯示，

希望從事典藏閱覽或參考服務(推廣服務)的館員，對於「外向性」的同意程度顯著高於希望從事編目或其它(如研究性工作)的館員。

(二) 大學圖書館館員之五大人格特質差異檢定

茲為瞭解大學圖書館館員的五種人格特質是否具有獨特性，分別針對不同人格特質進行比較。經統計比較分析，皆達顯著差異水準，即人格特質為「和善性」的同意程度顯著高於「外向性」、「開放性」、「嚴謹自律性」與「情緒敏感性」；人格特質為「外向性」的同意程度顯著低於「開放性」與「嚴謹自律性」，但顯著高於「情緒敏感性」；人格特質為「開放性」的同意程度顯著低於「嚴謹自律性」，但顯著高於「情緒敏感性」；人格特質為「嚴謹自律性」的同意程度顯著高於「情緒敏感性」。(詳見表一)

表一：五大人格特質差異檢定

		t	自由度	顯著性 (雙尾)
成對 1	和善性 - 外向性	11.94	344.00	.00**
成對 2	和善性 - 開放性	5.90	344.00	.00**
成對 3	和善性 - 嚴謹自律性	3.95	344.00	.00**
成對 4	和善性 - 情緒敏感性	25.79	344.00	.00**
成對 5	外向性 - 開放性	-6.96	344.00	.00**
成對 6	外向性 - 嚴謹自律性	-9.64	344.00	.00**
成對 7	外向性 - 情緒敏感性	15.09	344.00	.00**
成對 8	開放性 - 嚴謹自律性	-2.07	344.00	.04*
成對 9	開放性 - 情緒敏感性	22.89	344.00	.00**
成對 10	嚴謹自律性 - 情緒敏感性	22.96	344.00	.00**

註：*: p value $\leq .05$ ，**: p value $\leq .01$

三、大學圖書館館員人格特質取向與職務選擇之相關分析

(一)和善性與職務選擇相關性分析

大學館員之和善性分數與職務選擇因素進行統計，其「工作氛圍」、「專業性因素」與「環境舒適度」的相關係數分別為 0.228, 0.164 與 0.117，表示「和善性」人格特質取向與職務選擇因素之「工作氛圍」、「專業性因素」與「環境舒適度」的相關程度達到顯著水準。

(二)外向性與職務選擇相關性分析

大學館員外向性分數與職務選擇因素之「工作氛圍」、「專業性因素」與「公平性因素」的相關係數分別為 0.156, 0.237 與 0.144，表示「外向性」人格特質取向與職務選擇因素之「工作氛圍」、「專業性因素」與「公平性因素」的相關達到顯著水準。

(三)開放性與職務選擇相關性分析

大學館員開放性分數與職務選擇因素之「工作氛圍」、「專業性因素」和「環境舒適度」的相關係數分別為 0.169, 0.162 與 0.116，表示「開放性」人格特質取向與職務選擇因素之「工作氛圍」、「專業性因素」和「環境舒適度」的相關達到顯著水準。

(四)嚴謹自律性與職務選擇相關性分析

大學館員嚴謹自律性分數與職務選擇因素之「專業性因素」與「升遷發展因素」的相關係數分別為 0.216 與 0.114，表示「嚴謹自律性」人格特質取向與職務選擇因素之「專業性因素」和「升遷發展因素」的相關達到顯著水準。

(五)情緒敏感性與職務選擇相關性分析

館員情緒敏感性分數與職務選擇因素中「家庭因素」的相關係數為 0.114，表示「情緒敏感性」人格特質取向與職務選擇因素之「家庭因素」的相關達到顯著水準。

表二：人格特質與職務選擇之相關分析

構面		工作氛圍	專業性因素	公平性因素	家庭因素	升遷發展因素	環境舒適度
和善性	相關係數	0.228	0.164	0.000	-0.008	0.012	0.117
	顯著性(雙尾)	.000**	.003**	.997	.887	.828	.032*
外向性	相關係數	0.156	0.237	0.144	-0.100	0.065	0.032
	顯著性(雙尾)	.004**	.000**	.008**	.067	.237	.563
開放性	相關係數	0.169	0.162	0.023	-0.043	0.014	0.116
	顯著性(雙尾)	.002**	.003**	.680	.431	.792	.033*
嚴謹自律性	相關係數	0.095	0.216	0.074	0.021	0.114	0.051
	顯著性(雙尾)	.082	.000**	.178	.708	.037*	.347
情緒敏感性	相關係數	-0.011	-0.086	-0.011	0.114	0.039	-0.009
	顯著性(雙尾)	.847	.117	.845	.036*	.476	.871

註：*: p value <= .05, **: p value <= .01

肆、結論與建議

一、結論

(一)大學圖書館館員人格特質取向

依據人格特質五因素模式所代表的人格共可區分為：和善性、外向性、開放性、嚴謹自律性及情緒敏感性，本研究調查結果顯示，大學圖書館館員之人格特質取向，依序為和善性、嚴謹自律性、開放性與外向性，情緒敏感性特質取向最低。而館員的五種人格向度亦達到統計上顯著差異。

大學圖書館館員的人格特質中，以具有和善性的特質者最多。和善性是一有關人際間傾向的向度，具有此特質的人，基本上是利他主義者，他們會同情別人、幫助他人，並相信他人會予以回報。從調查問卷可以瞭解大學圖書館館員具有高和善性人格特質傾向，包括禮貌對待他人、不願與家人及同事起爭執、願意與他人合作，不喜歡競爭、不會有挖苦和懷疑他人意圖的傾向等。大學圖書館乃為提供服務的單位，館員必須要能以親切友善的態度，來為老師與學生提供服務，因此，從服務的角度而言，和善性的人格特質取向在圖書館的服務中是必備的特質。

在五大人格特質中，嚴謹自律是大學圖書館館員第二種人格。嚴謹自律具有努力工作、成就導向、做事有始有終、負責、有責任感等特質的人，是一般公司企業喜歡任用的員工類型，也較能獲得組織的支持與鼓勵。從調查問卷可以瞭解大學圖書館館員同意具有嚴謹自律性，包括認真負責、努力工作以達成目標、有生產力又能完成工作、善於督促自己，如期完成事情、許下承諾時，能夠堅持到底等特質。以大學圖書館的主觀、客觀環境來說都是提供服務為主，在學校沒有主導性的單位，館員仍然能夠努力投入工作達成支援教學與研究的宗旨，應當歸於館員具有高嚴謹自律性人格特質傾

向，也使得大學圖書館發展為最具規模與標準的圖書館類型。

開放性為大學圖書館館員具有之第三種特質。具開放性人格特質傾向的人，對內在及外在的世界擁有好奇心，生活中也充滿豐富的經驗，心胸開闊、富想像力、喜歡思考與求新求變。從調查中可以瞭解大學圖書館館員同意具有開放性人格特質，包括對藝術的敏感、喜歡多樣化、求知慾高、注重內在的感覺等。大學圖書館在科技的演變與影響，各種媒體與網路資源不斷推陳出新，圖書館業務與功能日趨多元，館員需要具有開放的心胸，才能不斷的學習，掌握並滿足讀者的需求。

外向性則是大學圖書館館員第四種人格。具外向性特質傾向的人，較喜歡人群，與人親近，較有自信、主動、健談、活潑、樂觀。從調查中可以瞭解大學圖書館館員同意具有之特質包括喜歡周遭有很多朋友、喜歡笑、主動積極、喜歡與人交談、充滿活力等。通常外向性特質傾向可以在銷售人員身上看到。同樣的，圖書館在行銷推廣上也是需要這樣的館員貢獻心力。

五大人格特質中，情緒敏感性是大學圖書館館員最不具有的特質。因情緒敏感性傾向的人，較容易緊張、會過分擔心、焦慮、缺乏安全感、較為情緒化。從調查中可以瞭解大學圖書館館員具有此項之分數較低，因此，大體而言，大學圖書館館員可說是相對較為冷靜、放鬆、性情沉靜溫和，不會過度緊張、情緒化。

綜上所述，具和善性特質取向，符合服務人員友善地服務顧客的要求；嚴謹自律性得分高，亦符合組織希望具有認真、負責、有責任感等特質人員的要求；而具開放性特質的館員，在訓練及學習上有較佳的效果，故他們所具備新的專業知識較能正確地傳達給讀者；而具有外向性特質的館員，在讀者反應性服務品質上有相當的影響。相對於前，館員具有情緒敏感性特質的傾向較低，亦即館員的情

緒是較為溫和的。檢視大學圖書館主要功能，再對照研究結果顯示館員具有的人格特質取向，符合大學圖書館提供資訊服務，協助師生教學與研究等角色的期望。

(二)大學圖書館館員職務選擇因素

本研究調查結果顯示，大學圖書館館員職務選擇因素計有「工作氛圍」、「專業性因素」、「公平性因素」、「家庭因素」、「升遷發展因素」與「環境舒適度」等六項構面。而大學圖書館館員對於職務選擇因素各構面的重視程度，以「工作氛圍」重視程度最高，其次依序是「環境舒適度」、「公平性因素」、「專業性因素」、「升遷發展因素」、「家庭因素」。

根據本研究因素分析統計，在「工作氛圍」的因素包括有主管能培養良好的工作氣氛；同事間相處愉快、工作氣氛融洽；同事間能夠互相尊重、坦誠、信任；主管會考慮到員工的感受；與主管能相互坦誠信任及相互尊重；同事具有熱忱的工作態度；職務主管的領導方式與風格；部門間有良好的工作協調；同事間會彼此互相幫忙；工作環境的安全；工作能使個人持續成長、發展與主管的領導方式、風格等。本研究調查結果顯示，我國大學圖書館館員對於組織內工作氛圍非常重視，尤其是與同事、主管間的互動關係，而與同事間的相處合作、協調、尊重與支持等關係更甚於主管之關係。也因有良好的工作氛圍，圖書館服務才能達到盡善盡美。

而「環境舒適度」因素則是指工作環境上的寧靜與舒適。本研究調查結果顯示，大學圖書館館員對於圖書館工作環境的寧靜與舒適是相當重視，一則希望提供讀者寧靜舒適的空間學習與研究，二則有寧靜舒適的工作環境可以為服務工作加分。

「公平性因素」包括考績程序的公平性；所需軟硬設備；工作貢獻能獲得公平獎賞；職務主管具

專業知識與能力；工作上能夠獨立判斷的機會；自己能決定工作進度與工作方式；工作環境空間大小適中等。本研究調查結果顯示，大學圖書館館員希望在工作上能獲得公平的考績與獎賞，亦期待可以獨立自主完成工作、資源設備的完善與環境空間的適中。考績獎賞公平性問題一直存在於工作場域，對大學圖書館館員而言，亦希望工作中得到公平的對待。

「專業性因素」包括工作能獲得成就感；工作中肯定自己的存在或價值；工作中應用專業的程度；工作能增進專業技能的成長；工作上能學以致用；工作上能應用圖書館知識與技能的機會；工作內容有變化或多樣化；工作具有挑戰性等。本研究調查結果顯示，大學圖書館館員期望能從工作中獲得成就感並肯定自己的存在或價值，而對於工作內容的變化多樣與否及挑戰性，館員認為並不是那麼重要。

「升遷發展因素」包括提供在職進修的機會；工作的前途與展望；受到賞識提拔的機會；實現個人生涯規劃；良好的前途發展與升遷機會。本研究調查結果顯示，有八成的大學圖書館館員重視此一因素。由於大學圖書館在組織編制上的限制，館員少有升遷機會，然在職進修與生涯規劃上，組織應當提供機會並予以協助。

「家庭因素」包括工作壓力不致影響家庭生活；工作負荷量不會影響家庭生活；工作時間能配合家人的生活與個人的休閒生活；工作不會有很大的壓力；工作時間不需要輪班等。本研究調查結果顯示，大學圖書館館員對於工作與家庭休閒生活的重視程度相當積極，但五成以上不排斥工作性質必須輪班，這與大學圖書館在輪班制度上採取較為彈性制度有關。

綜上所述，大學圖書館館員對於職務選擇因素重視程度都持積極的態度，圖書館管理者應當予以重視，使得館員與工作間能夠高度配合，更能藉以

提升工作績效與服務品質。

(三)大學圖書館館員在職務選擇上之差異

乃不同大學圖書館館員在職務選擇考慮因素上之差異。本研究調查結果發現大學圖書館女性館員對於「工作氛圍」與「公平性因素」的重視程度皆高於男性。年齡於 35 歲以下的大學圖書館館員對於「升遷發展因素」的重視程度高於 41 歲以上的館員。星座為雙子座的大學圖書館館員對於「公平性因素」的重視程度高於星座為牡羊、金牛、巨蟹、天蠍、魔羯與雙魚的館員。星座為水瓶座的館員對於「公平性因素」的重視程度高於星座為金牛座的館員。星座為獅子、處女、天秤、射手與水瓶的館員對於「公平性因素」的重視程度高於星座為天蠍的館員。服務 6-10 年的館員對於「家庭因素」的重視程度高於服務 1 年以下與 21 年以上的館員。服務 1-5 年的館員對於「家庭因素」的重視程度高於服務 21 年以上的館員。服務 1 年以下的館員對於「升遷發展因素」的重視程度高於服務 6 年以上的館員。服務 1-5 年的館員對於「升遷發展因素」的重視程度則高於服務 11-15 年與 21 年以上的館員。

因此，大學圖書館館員在職務選擇上，受到性別、年齡、星座、服務年資的不同而有差異。人力資源管理應適度考量上述因素，並能在職務調動時列入考慮因素。

(四)大學圖書館館員人格特質取向與職務選擇之相關性

大學圖書館館員人格特質取向與職務選擇有密切關係。本研究調查結果顯示，具和善性的大學圖書館館員在職務選擇上重視「工作氛圍」、「專業性因素」與「環境舒適度」。而具外向性人格特質的大學圖書館館員重視「工作氛圍」、「專業性因素」與「公平性因素」。開放性人格特質之大學

圖書館館員則對「工作氛圍」、「專業性因素」與「環境舒適度」比較重視。嚴謹自律性人格特質館員對「專業性因素」與「升遷發展因素」較重視。情緒敏感性人格在大學圖書館館員雖較少，但亦重視「家庭因素」。

簡言之，具和善性、外向性與開放性人格特質之館員重視「工作氛圍」，這與其特質是有相關性，如和善性是一人際間傾向的向度、外向性則是個人與他人人際關係間感到舒適的程度等，皆與「人」本身有關，而「工作氛圍」亦較講求人際間的關係。五種人格向度中除情緒敏感性外皆重視「專業性因素」，又和善性與開放性館員較重視「環境舒適度」，嚴謹自律性館員則較重視「升遷發展因素」，這與其具有較高度的成就需求有關。情緒敏感性則對「家庭因素」較看重。圖書館管理者若能瞭解人格特質取向與職務選擇之相關性將有助於人員的安排與任用，使得館員更能發揮所長，亦能提高組織承諾。

二、建議

根據本研究之結果，當圖書館人力資源管理希望提高館員的工作績效與表現時，在職務的調整上，應該考慮到館員人格特質差異，並尊重個別在職務選擇上的考慮因素，才能夠提高館員的工作滿意度，以達到更好的工作績效與工作表現。

(一)大學圖書館在職務調動時，建議適度考慮到館員的人格特質因素，將有助於達成適才適所的用人原則

本研究顯示，五大人格特質間存在著差異性。根據文獻探討，對於需要合作的工作，和善性高的工作者，往往有比較高的滿意度。和善性高的館員不管是在對讀者服務關係或與同事間關係的建立都會很用心，並有較高的工作滿意。圖書館人力資源管理若能瞭解此一特性，將有助於人力資源的安

排與運用。

具有外向性特質的服務人員，在顧客反應性品質上有較高的影響性，但在關懷性上較為缺乏。因此圖書館人力資源管理者若能對此有深刻瞭解並予以適當的安排，將會使人力資源的運用達到更適切更有效率的境界。

具有開放性人格特質的服務人員，由於他們往往在訓練及學習方面有較佳的效果，所以他們所具備相關工作知識較能確實地傳達給顧客，因此使顧客在確實性服務品質上感受到較佳的績效。大學圖書館在科技與技術不斷衝擊下，對於新知識新技能如何快速的學習並可以協助老師與學生加以利用，開放性高的館員將是圖書館人力資源管理者考慮安排的人選。

具嚴謹自律性之人格特質，由於他們做事嚴謹、負責，因此使顧客在服務的可靠性上感受到較佳的表現；加上嚴謹自律性具有較高度的成就需求，因此圖書館人力資源管理若能於工作中提供更高的激勵因素、順暢與公平的升遷管道與獎賞制度，將更能強化嚴謹自律性高工作者的工作動機，而有更好的工作績效。

具情緒敏感性之人格特質，由於他們較容易緊張、會過分擔心、焦慮、缺乏安全感、較為情緒化，因此其顧客導向程度較低，服務品質也較差。圖書館人力資源管理者應予以考慮，安排適合的工作性質。

瞭解並加以參考人格特質向度間的差異，將有助於圖書館人力資源管理遴選人才、培育人才、運

用人才與留住人才時之參考。

(二)穩定大學圖書館職務，建議應營造圖書館整體工作的和諧氣氛

研究顯示，大學圖書館館員對於組織內之人際關係甚為重視，而圖書館內之人際關係，包括與同事、主管間的相處、人際互動等。圖書館人力資源管理應該重視此一現象，加強館員的溝通能力與技巧，並提供交流的機會，使館員不管是面對讀者、直屬主管或是其他館員，皆能有良好的人際關係。和諧溫馨的組織氣氛可以提高館員的組織承諾與工作表現。

(三)專業因素對大學圖書館館員具有相當大的影響力，建議主管應該致力提昇圖書館服務的專業性

研究顯示，五大人格向度，除情緒敏感性人格特質取向外，其他皆與「專業性因素」有著顯著相關。因此圖書館工作特性應能夠讓館員在工作中獨立思考，在工作中學習新智能，應用專業知識，並能從工作中獲得成就感，進而發揮個人潛能，以達自我的實現與自我肯定。良好的工作設計將可使館員透過工作滿足其需求，更可以激勵有效地達成組織目標。圖書館人力資源管理應當充分掌握此一概念，提供館員一個良好的工作特性與工作內容。

(收稿日期：2005年11月10日)

參考書目：

- 公立學校職員職務列等表。上網日期：民94年2月24日。網址：<http://www.mocs.gov.tw/nlaws/laws/ftv221/index.htm>
- 朱慶龍(民92)。五大人格特質、工作價值觀和工作滿意三者相互關係之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學心理學研究所，台北市。
- 吳明隆(民92)。SPSS統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。台北市：知城數位科技。

- 吳碧蓮(民 86)。 台灣地區大學圖書館館員工作滿意度影響因素之探討。未出版之碩士論文，淡江大學教育資料科學研究所，台北縣。
- 李雯娣(民 89)。 國小兒童性格特質之研究。未出版之碩士論文，屏東師範學院國民教育研究所，屏東市。
- 杜拉克(Drucker, P. F.)(2001)。 杜拉克精選：個人篇(陳琇玲譯)。台北市：天下遠見。
- 林怡婷(民 93 年 2 月)。 教育預算刪七億 大學校長跳起來。上網日期：民 94 年 2 月 25 日。檢自聯合知識庫。
- 林能白、丘宏昌(民 88)。 服務品質之研究—服務人員人格特質之影響分析與應用。 管理學報，16 (2)，175-200。
- 教育部(民 94)。 各級學校及統計。上網日期：民 94 年 3 月 12 日。網址：<http://140.111.1.22/school/index.htm?open>
- 陳書梅(民 92)。 圖書館組織心理研究：館員的認知觀點。台北市：文華。
- 黃英忠、曹國雄、黃同圳、張火燦、王秉鈞 (2002)。 人力資源管理。台北市：華泰。
- 楊世瑩(民 94)。 SPSS統計分析實務。台北市：旗標。
- 蔡欣嵐(民 90)。 工作特性、人格特質與工作滿意度之關係—以半導體業為例。未出版之碩士論文，國立中央大學企業管理研究所，中壢市。
- 職務(民 65)。在 辭源(臺五版，頁 1211)。台北市：臺灣商務。
- Barrick, & Mount (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. Personnel Psychology, 44(1), 1-26.
- Caspi, A. (1987). Personality in the life course. Journal of Personality and Social Psychology, 53, 1203-1213.
- Cattell, R. B. (1965). Personality, role, mood, and situation perception: A unifying theory of modulators. Psychological Review, 70, 1-18.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). The NEO personality inventory manual. Odessa, FL: PAR.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual. Odessa, FL: PAR.
- Digman, J. M.(1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. Annual Review of Psychology, 41, 417-440.
- Holland, J. L. (1985). Making vocational choices: A theory of careers. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Applied Psychology, 85(5), 751-765.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. Journal of Personality, 60, 175-215.
- Pervin, L. A. (1993). Personality: Theory and research. New York: John Wiley.
- Salgado, J. F. (1997). The 5-factor model of Personality and job-performance in the European-Community. Journal of Applied Psychology, 82(1), 30-43.