

鄉鎮圖書館館員工作生活品質之研究

Rural Librarians' Quality of Working Life

陳書梅

Chen Su-may Sheih

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

synn@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

良好的工作生活品質意指館員對所從事的工作感興趣，覺得工作是有意義、具挑戰性的，而且在工作上能擁有自主權及充分的參與。本文旨在探討鄉鎮圖書館館員之工作生活品質，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。

Research applications on the quality of working life are extensive in industrial and service settings. The purpose of this paper is to assess the quality of working life among librarians of public libraries in rural area. The researcher explores every aspects of quality of working life among the rural librarians in Taiwan and the result of an empirical study is presented.

關鍵詞 Keyword

工作生活品質 鄉鎮圖書館館員 公共圖書館

Quality of Working Life ; Rural Librarian ; Public Library

壹、前言

根據國外學者 Nadler 與 Lawler，所謂的「工作生活品質」(Quality of Working Life, QWL)，係指組織關心員工的個人面向及心理層面、員工是否能從工作中得到滿足感和成就感、能否參與組織決策等，並從這些角度評估組織是否有能力提供員工良好的工作生活品質。(Nadler & Lawler, 1983)爰此，組織重新思考與調整員工、工作、組織三者的關係是界定工作生活品質的關鍵。而 Efraty 與 Sirgy 兩位學者則指出個人需求在組織中滿足的程度即為員工的工作生活品質，員工所能獲得的滿足程度，端視其個人的需求為何，以及組織所擁有的資源能否滿足這些需求而定。(Efraty & Sirgy, 1990)至於 Cascio(1998)所定義之工作生活品質則是指個人從工作上獲得的物質與心理福祉的知覺。由以上工作生活品質定義之概述可知，各學者固然對工作生活品質採用不同之定義，然所重視之範疇仍不外乎注重工作環境條件之改善、關心工作環境對員工個人需求之滿足程度及重視組織效能之提升等層面。

準此，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，而且能夠充分參與工作內容的決策，進而享有自主、快樂、健康、安全的工作生活，即是良好工作生活品質的意義。相關文獻指出，員工所享有的工作生活品質會影響其生產效率及工作績效 (Elmuti & Yunus, 1994)，當員工的工作生活品質愈高時，員工的工作滿足、組織承諾、工作投入及工作績效亦愈高 (Daley, 1995；諸承明、潘士銘，民 89；李曜純，民 90；陳明國，民 93；王迺樂，民 95)。研究員工工作生活品質之目的，不僅在增進工作人員之福祉，同時亦可一併提升組織效能 (Baytos & Kleiner, 1995)，其宗旨乃是希望透過工作經驗讓所有員工滿足個人之需求，泯除壓力，享受工作，成為真正快樂滿足的員

工，從而提高生產與服務的品質。

李華偉教授(民 85)認為圖書館管理者要給館員「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，李華偉並引述 Dessler 對工作生活品質之定義：「在一個機構裡員工可以滿足他(她)們重要個人需求的程度。」，並指出高品質的工作生活涵蓋六個項目：1.對館員公正、公平和同情；2.館員能充分發揮專業知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。(李華偉，民 85，頁 147)簡言之，圖書館組織為使館員能夠密切配合其工作內容，必須根據館員的重要需求設計各項管理制度，以提升圖書館組織效能與服務品質。

鄉鎮圖書館為公共圖書館體系中最基層的圖書館，主要服務對象為所屬行政轄區之社會大眾，目的在「提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動」(圖書館法，民 90)，為一般社會大眾主要的資訊來源之一。而鄉鎮圖書館中之從業人員是圖書館服務的樞紐，為圖書館服務品質良窳之所繫，其工作生活品質為何實值得關注。本研究所謂鄉鎮圖書館館員，係指在鄉鎮圖書館服務之從業人員。基本上，本研究係以台灣地區鄉鎮圖書館館員為研究對象，探討當前鄉鎮圖書館館員所享有之工作生活品質水準，並瞭解我國鄉鎮圖書館館員對工作生活品質各面向滿足之程度，及分析影響其工作生活品質之因素。希冀藉此研究結果提供圖書館管理實務之參考，亦可作為圖書資訊學界未來後續研究之基礎。

貳、館員工作生活品質的衡量構面

本研究對館員工作生活品質之意涵係採取如下定義：「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、安全感(保障)、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。」(陳書梅, 民 92, 頁 57)由於不同族群其背景及經驗之差異, 所從事之工作內容及組織管理需要之不同, 對於工作生活品質的內涵自然會有不同見解與觀點; Tailor 也認為工作生活品質對不同之工作族群代表不同之意義。(Tailor, 1979)因此, 關於圖書館館員對工作生活品質內涵之判斷標準為何, 仍須針對圖書館館員進行實証研究, 藉以了解圖書館館員工作生活品質之面向。

有關圖書館館員工作生活品質之內涵為何, 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(陳書梅, 民 92), 各構面之名稱與內容說明如下:

- 一、「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與員工的感受, 不但能共同討論工作目標及適當授權, 還能融洽相處、坦誠以對、互相尊重, 同時適時給予館員正向的回饋。
- 二、「工作內容與志趣」構面: 此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、工作不單調並適時輪調, 以及避免過大的工作壓力等。
- 三、「管理制度與升遷」構面: 此構面與館員之升遷、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。

四、「薪資福利與保障」構面: 此構面與館員之薪資、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。

五、「同事關係」構面: 此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。

六、「工作自主與參與」構面: 此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。

七、「工作外生活」構面: 此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。

八、「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。

九、「工作安全」構面: 此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。

陳書梅的研究指出, 不同個人背景(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、現任工作年數及工作內容等)的館員對各構面重要性之看法並無顯著差異, 因此, 就整體言之,

此九個構面應是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。(陳書梅, 民 92, 頁 68)

參、研究設計與實施

以下就研究目的、研究問題、研究對象、研究方法與研究工具等四部份,說明本研究之設計與實施。

一、研究目的

本研究旨在調查台灣地區鄉鎮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,亦欲探討鄉鎮圖書館館員之個人背景因素,是否影響館員對工作生活品質之認知。

二、研究問題

(一)台灣地區鄉鎮圖書館館員之工作生活品質水準為何?

(二)台灣地區鄉鎮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之影響?

三、研究對象

在本研究中,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,不包括國立圖書館、台北市立圖書館及各分館、高雄市立圖書館及各分館、各縣市立文化局或文化中心圖書館。根據我國「公共圖書館設立及營運基準」,在公共圖書館工作之人員依其工作性質分為專業人員、行政人員及技術人員等三類,就目前鄉鎮圖書館實際運作層面言之,其從業人員皆為公所主管單位所指派,其職稱雖有管理員、助理員、幹事、課員、書記、技工、工友及約聘(僱)臨時人員等之不同,但皆在從事圖書館相關業務;而若再由讀者觀點言之,在圖書館為其提

供服務者,讀者皆視之為館員,讀者較不會區分其是否為所謂的專業人員、行政人員或技術人員。因此在本研究中所謂鄉鎮圖書館館員,係指在鄉鎮圖書館服務之從業人員。本研究採普查方式,並根據國立台中圖書館編製之台灣地區公共圖書館名錄(國立台中圖書館,民 92),以其公布之鄉鎮圖書館的館員為研究對象,於民國 92 年 5 月 10 日起至民國 92 年 7 月底止施以問卷調查,而填答本次問卷之館員共計 380 位,分布於全省各地 189 所鄉鎮圖書館,有效回收率 52.19%,其所回覆之問卷資料為本文分析探討之範疇。

四、研究方法與研究工具

本研究主要採用問卷調查法及電話訪談法。而本研究之問卷係採用陳書梅設計之「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,其具有良好的內容效度;此外,該問卷之構建係參考工作診斷調查(Job Diagnostic Survey)與工作說明指標(Job Descriptive Index),因此,能確保問卷之信度與效度。而其結構性信度之評估係採用 Cronbach 之信度係數(Cronbach Alpha),分析工作生活品質各因素量測項目間之同質程度,其結果顯示工作生活品質各構面之 Alpha 係數介於 0.70 與 0.89 之間,同時,問卷之整體信度亦達 0.95,說明問卷題目具有相當高的一致性,代表工作生活品質問卷具有良好信度。(陳書梅,民 92,頁 59)詳言之,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、工作安全等九個構面,以問卷量測鄉鎮圖書館館員對工作生活品質的認知,同時亦輔以電話訪談館員,除了瞭解其工作生活品質水準,亦同時分析館員之個人背景因素是否為影響館員對工作生活品質認知之因素。

肆、研究結果分析與討論

以下闡述本研究結果，除了探討鄉鎮圖書館館員工作生活品質水準外，亦分析館員個人背景因素，如性別、年齡、婚姻狀況、學歷、圖書資訊學相關科系教育背景、是否擔任主管職務、圖書館服務年資、現任工作年數及工作內容等，對其工作生活品質認知之影響。

一、填答問卷館員基本資料分析

茲將填答問卷的鄉鎮圖書館館員之基本資料整理如表一。在本次研究中，填答者大部分為女

性，共計 278 位，佔 73.2%；40 歲以下的館員佔了 51.1%；已婚者佔 70.3%；館員學歷佔最多的是高中(含)以下佔 50.5%；圖書資訊學相關科系畢業之館員僅有 7 人(1.8%)；擔任主管職務者有 21.8%；於圖書館服務之年資在 5 年以下者佔了 63.2%；擔任現任工作在 2 年以下的館員約佔 42.4%，持續擔任同一工作達 10 年以上者亦有 12.1%；填答館員的工作內容大部份為混合服務(館員同時兼任讀者服務、技術服務或行政等多項服務者)，約佔 58.4%。

表一：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	102	26.8	26.8
	2. 女	278	73.2	100.0
年齡	1. 20~24 歲	27	7.1	7.1
	2. 25~29 歲	64	16.8	23.9
	3. 30~34 歲	43	11.3	35.3
	4. 35~39 歲	60	15.8	51.1
	5. 40~44 歲	68	17.9	68.9
	6. 45~49 歲	63	16.6	85.5
	7. 50~54 歲	41	10.8	96.3
	8. 55 歲以上	14	3.7	100.0
婚姻狀況	1. 已婚	267	70.3	70.3
	2. 未婚	106	27.9	98.2
	3. 其他	7	1.8	100.0
學歷	1. 高中(含)以下	192	50.5	50.5
	2. 專科	118	31.1	81.6
	3. 大學	67	17.6	99.2
	4. 碩士(含)以上	3	0.8	100.0

(續下表)

(接上表)

項目名稱	類別	人數	百分比(%)	累積百分比(%)
圖書資訊學相關 科系教育背景	1. 是	7	1.8	1.8
	2. 否	373	98.2	100.0
是否擔任主管	1. 是	83	21.8	21.8
	2. 否	297	78.2	100.0
圖書館服務年資	1. 2 年以下	146	38.4	38.4
	2. 2~5 年以下	94	24.7	63.2
	3. 5~10 年以下	79	20.8	83.9
	4. 10~15 年以下	35	9.2	93.2
	5. 15~20 年以下	20	5.3	98.4
	6. 20 年以上	6	1.6	100.0
現任工作年數	1. 1 年以下	81	21.3	21.3
	2. 1~2 年以下	80	21.1	42.4
	3. 2~3 年以下	34	8.9	51.3
	4. 3~4 年以下	32	8.4	59.7
	5. 4~6 年以下	62	16.3	76.1
	6. 6~8 年以下	25	6.6	82.6
	7. 8~10 年以下	20	5.3	87.9
	8. 10 年(含)以上	46	12.1	100.0
工作內容	1. 技術服務	4	1.1	1.1
	2. 讀者服務	94	24.7	25.8
	3. 行政服務	60	15.8	41.6
	4. 混合服務	222	58.4	100.0

二、鄉鎮圖書館館員工作生活品質水準

本次研究中鄉鎮圖書館館員所享有之整體工作生活品質水準為 3.4722，介於「沒意見」(3 分)與「滿意」(4 分)之間，尚未達滿意之水準。在工作生活的九個構面中，同事關係係指館內的工作氣氛融洽，同事間的互相尊重與信任，是鄉鎮圖書館館員最感滿意的面向，評分為 3.7969；館員對工作生活品質中之社會關係構面給予次高之評分，評分

為 3.7842，亦即在工作中與讀者的關係互動良好，圖書館的工作在親人朋友間能獲得甚佳的評價。

而鄉鎮圖書館館員認為工作生活品質中最未獲得滿足的構面是「管理制度與升遷」，評分僅為 3.0789。根據電話訪談館員得知，在鄉鎮公所中，首長掌握圖書館人員之任用權，尤其公所中其他主管其職等往往較鄉鎮圖書館主管職等為高(例如鄉鎮公所的課長為八職等，鄉鎮圖書館主管為七職等，由課長調任圖書館主管常被視為降調)，在日

常行政運作上亦較未能發揮影響力，因此，館員對此構面之不滿意由此可略窺一二。而館員給予薪資福利與保障構面之評分爲 3.1412，是次不滿意之項目，鄉鎮圖書館工作人員流動性大，工作有其特殊性與問題存在，尤其一些約聘(僱)臨時人員多爲簽

約之工作人員，其工作時間僅爲數個月，薪水亦偏低，因而較未能對圖書館工作產生認同感，此種工作心態亦影響其他人員之工作士氣。鄉鎮圖書館館員對工作生活品質各構面之評分，詳如表二所示。

表二：鄉鎮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	3.7969*	工作生活中滿意度最高的構面
2	社會關係	3.7842	
3	工作安全	3.6947	
4	主管關係	3.5776	
5	工作內容與志趣	3.5558	
6	工作自主與參與	3.4337	
7	工作外生活	3.2018	
8	薪資福利與保障	3.1412	
9	管理制度與升遷	3.0789	工作生活中滿意度最低的構面
	整體工作生活品質	3.4722	

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

三、館員個人背景因素對其工作生活品質認知之影響

鄉鎮圖書館館員對工作生活品質水準的認知是否因其個人背景因素而有所不同，以下分別從性別、年齡、婚姻狀況、學歷、圖書資訊學相關科系教育背景、是否擔任主管職務、圖書館服務年資、現任工作年數及工作內容等方面詳述之。

(一)性別

鄉鎮圖書館館員的性別會影響其對整體工作生活品質的認知，男性館員之整體工作生活品質水準平均爲 3.5816，女性圖書館館員之整體工作生活品質水準平均爲 3.4321，利用 t 檢定分析之結果，

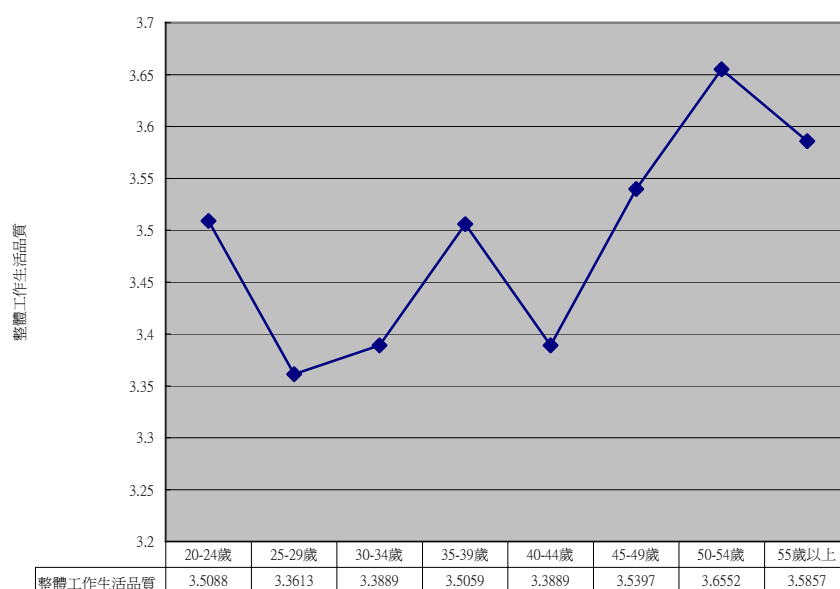
發現男性館員的整體工作生活品質較女性館員爲高，其差異已達顯著水準($p < 0.05$)，本研究結果在其他相關之研究中亦有相同的發現。(林佳全，民 92；蔡俊傑、張順發，民 93；王迺棠，民 95) 究其原因，根據研究者電話訪談之結果得知，一般而言，男性館員的個性較大而化之，遇事較能往正面思考並積極尋求溝通，因此與讀者、主管、同事之間的關係皆較佳，同時，對於工作外生活的干擾亦較不受影響。

(二)年齡

鄉鎮圖書館館員的年齡會影響其對整體工作生活品質的認知，各年齡組間之差異已達統計檢定顯著水準($p < 0.05$)。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 3.5088，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，此現象可由圖一中 25-29 歲、30-34 歲及 40-44 歲之

館員，其整體工作生活品質評分為所有館員中最低者略窺一二。而如圖一所示，45 歲以上高年齡層組之館員其整體工作生活品質水準較高，此種高年齡層員工較低年齡層員工有較高工作生活品質的現象，在其他工作生活品質的研究中亦有相同之發現。（廖怡婉，民 91；陳明國，民 93；蔡俊傑、張順發，民 93）

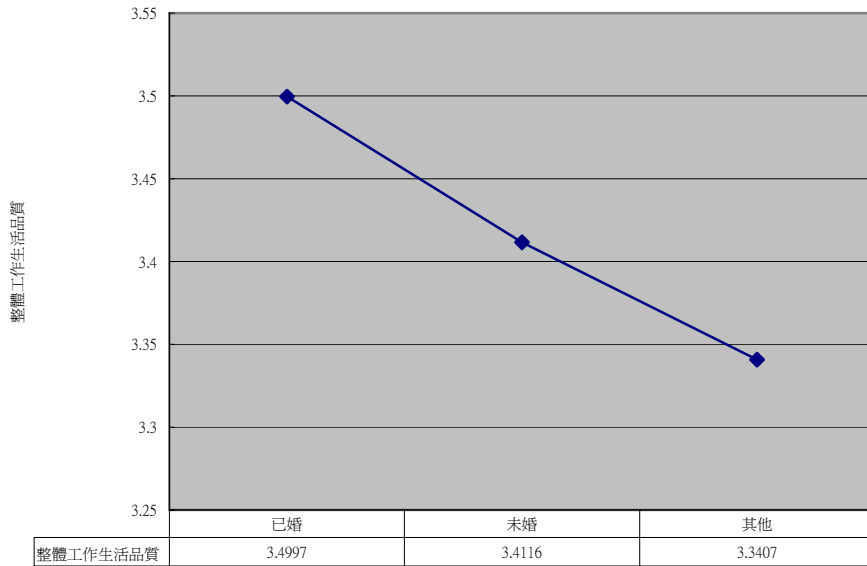


圖一：整體工作生活品質與館員年齡之關係

(三) 婚姻狀況

已婚鄉鎮圖書館館員之整體工作生活品質為 3.4997，未婚館員為 3.4116，其他婚姻狀況者則為 3.3407，如圖二所示。婚姻狀況對館員工作生活品質認知之影響，尚未達統計檢定顯著水準。根據訪談得知，已婚館員較能獲得家庭的情緒性支持，

在工作上遭遇的不平能獲得及時的紓解，而且已婚館員多已在當地定居，工作的穩定性乃是其最重要的考量，因而較能安於工作的現狀，相對而言，對工作生活品質亦有較高的評價，此點在其他工作生活品質之相關研究中亦有相同之結果。（蔡俊傑、張順發，民 93）

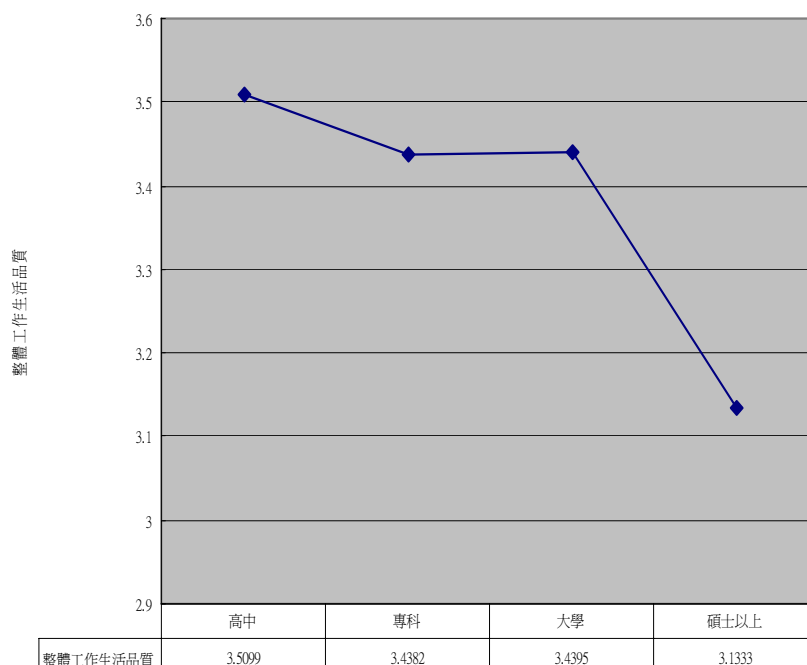


圖二：整體工作生活品質與館員婚姻狀況之關係

(四) 學歷

鄉鎮圖書館館員學歷對其整體工作生活品質認知之影響，各組間之差異尚未達統計檢定顯著水準。如圖三所示，在所有館員中高中學歷者對圖書館工作生活品質有最佳的評分，隨著學歷愈高，館員整體工作生活品質有下降之趨勢，尤其具碩士學

歷之館員其工作生活品質感受最低。根據受訪館員表示，高學歷的館員雖然在工作上有許多專業的想法，但由於不易獲得主管的支持，在鄉鎮圖書館工作感覺缺乏自主的空間，自我實現的心理需求方面較未能得到充分的滿足。



圖三：整體工作生活品質與館員學歷之關係

(五)圖書資訊學相關科系教育背景

圖書資訊學相關科系畢業之鄉鎮圖書館館員其整體工作生活品質評分爲 3.4989，非圖書資訊學相關科系畢業之鄉鎮圖書館館員爲 3.4717，圖書資訊學相關科系畢業之館員之工作生活品質水準似乎稍高，惟二者相差甚微，其差異未達統計檢定顯著水準。由於本研究之樣本中，圖書資訊學相關科系畢業之填答館員僅得 7 人，樣本較小，因此本項統計分析結果尙待進一步之調查研究。

(六)是否擔任主管職務

鄉鎮圖書館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爲 3.6222，未擔任主管職務的館員其整體工作生活品質爲 3.4303，經以 t 檢定法分

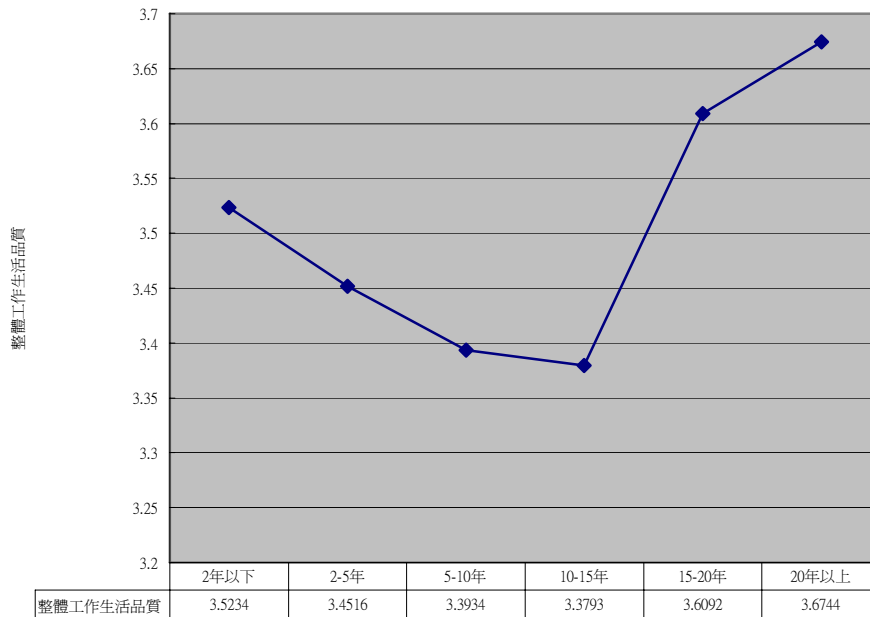
析，二者之差異已達統計檢定之顯著水準 ($p < 0.05$)。一般而言，擔任主管職務的館員在工作上有較高之自主權及充分參與決策之機會，福利薪資亦較高，在親友間會感受較高的社會地位，其對工作生活品質水準的認知自然較一般館員爲佳。

(七)圖書館服務年資

鄉鎮圖書館館員的圖書館服務年資對其整體工作生活品質的影響，尙未達統計檢定顯著水準。惟如圖四所示，年資少於 15 年的館員其整體工作生活品質隨著工作愈久而下降，當圖書館的服務年資在 10-15 年時，其工作生活品質爲最低，此後方逐年升高。究其原因，就如同一位館員在電話訪談中所言，大部份的館員剛進圖書館時，大多覺得能在文化事業單位工作頗爲理想，館員個人亦有自己對圖書館事業的抱負及熱忱，但是工作一段時間

後，感覺行政單位的支援不足，且處處受到法規制度的限制，及主管單位一些人事上的干預，有些館員因而衍生離職的念頭，而繼續留在工作崗位的館員，則覺得已經待了十來年，對業務已駕輕就熟，

凡事往正面思考即愈來愈能適應。受訪館員的此種想法，或許可以解釋剛進鄉鎮圖書館的館員其工作生活品質感受較佳，而後逐年降低，到一定年資後館員對工作生活品質的認知又再度上升的現象。

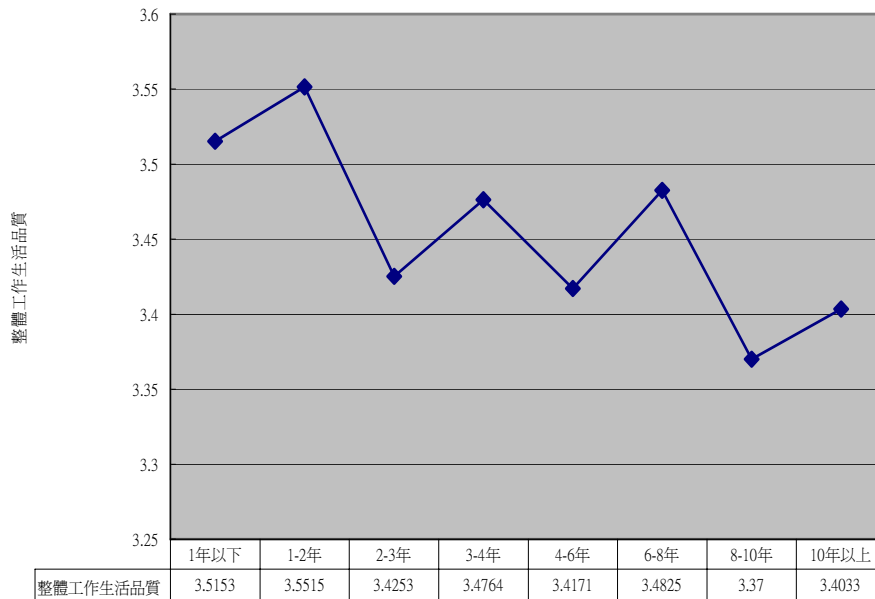


圖四：整體工作生活品質與館員圖書館服務年資之關係

(八)現任工作年數

現任工作年數對鄉鎮圖書館館員整體工作生活品質的影響，尚未達統計檢定顯著水準。但如圖五所示，館員擔任同一工作時間愈久，其整體工作

生活品質似乎有逐漸下降的趨勢。基本上，一般館員多少會覺得同一個工作擔任太久，每天的工作內容缺乏變化，因此覺得單調、枯燥無味，自然影響館員對工作生活品質的認知。



圖五：整體工作生活品質與館員現任工作年數之關係

(九)工作內容

本研究依據館員的工作內容將館員分為技術服務、讀者服務、行政服務、混合服務等四組，其中混合服務的館員係指兼任多項工作性質者。工作內容對館員整體工作生活品質的影響，尚未達統計檢定顯著水準。惟如圖六所示，技術服務館員所感受之工作生活品質為最高，其次為行政服務館員，

讀者服務及混合服務之館員較低。由於讀者服務及混合服務的館員皆須面對讀者，雖然整體而言館員與讀者的關係多能保持良好，但對讀者所提出的多元化的問題仍然會有即時、精確回答的壓力，同時亦會遭遇一些問題讀者的困擾，再者，工作輪班亦會造成館員與家人親友休閒時間的不一致現象，因此其工作生活品質認知較低。



圖六：整體工作生活品質與館員工作內容之關係

伍、結論與建議

本研究提出我國鄉鎮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須深入探討。惟根據本研究之發現，以下數點值得圖書館管理實務注意，亦可供未來研究方向之參考。

一、鄉鎮圖書館館員認為工作生活中最未獲得滿足的構面是「管理制度與升遷」及「薪資福利與保障」，此一現象長期存在於圖書館界，基本上係與圖書館組織結構及鄉鎮圖書館之組織位階有關，以致館員普遍缺乏升遷機會；另一方面，由於鄉鎮圖書館館員許多係以約聘(僱)臨時人員等方式僱用，缺乏公務人員享有之保障，亦使此問題更形嚴重。再者，對於某些隸屬鄉鎮公所的基層公共圖書館而言，表現良好的館

員往往易為主管單位調至其他部門，而造成其他館員的困擾，並影響館務的推動與發展，此種現象實有賴圖書館管理實務未來之突破，圖書館宜調整組織結構與位階，增加館員之升遷機會。此外，亦應提升約聘(僱)臨時人員之工作保障。

二、鄉鎮圖書館館員給予工作外生活構面之評分為 3.2018，是較不滿意的項目之一，此可能與館員多須輪班，以致休閒時間與家人不同有關。基於此，圖書館組織宜重視館員休閒娛樂之需求，以提高館員對此構面之滿足程度。

三、鄉鎮圖書館館員年齡進入 25 歲之後，其整體工作生活品質水準突降，25-34 歲館員陷入圖書館工作生涯生活品質的低潮期，此一現象之意義值得圖書館管理階層深思及未來研究之參考。

四、在本次研究中，碩士學歷之館員其工作生活品質為所有館員中最低者，其真正原因有待進一步研究探討，同時，此現象實亦值得圖書館管理階層注意。

最後，本次問卷調查填答館員中，圖書資訊學相關科系畢業者僅得 7 人，佔 1.8%，可見於基層公共圖書館服務且為圖書資訊學相關科系畢業之館員仍屬稀少。根據電話訪談一位圖書資訊學系畢業的某鄉立圖書館館員表示，配合行政院文化建設委員會推動「公共圖書館空間及營運改善計畫」方案，鄉鎮圖書館舍空間及各項硬體設施已獲致大幅度改善，讀者到館人數亦明顯提升。換言之，公共圖書館的空間改善計畫普遍獲得民眾的肯定，同時更激勵了公共圖書館所有從業人員的士氣。然而政府仍未針對鄉鎮圖書館擬訂長期性的經營政

策，並提供充裕的經費協助鄉鎮圖書館推展相關之業務。基於此，鄉鎮圖書館各項服務之推展已刻不容緩，相較於以往，現今民眾對於公共圖書館具有相當的需求，館員因而更加能發揮學校所學之專業知能，進而從工作中獲得個人自我實現需求之滿足。準此，吾人宜加強重視鄉鎮圖書館之建設發展，政府亦應積極挹注更多的人力與資源，同時更亟待圖書資訊學相關科系畢業者之積極投入，以厚植我國圖書資訊事業之基礎。

(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，同時亦感謝所有參與本研究之鄉鎮圖書館館員的鼎力協助)。

(收稿日期：2006 年 8 月 29 日)

參考書目：

- 王迺渠(民 95)。工作生活品質對組織承諾之影響—以軍訓教官人員為例。未出版之碩士論文，國立東華大學公共行政研究所，花蓮縣。
- 李華偉(民 85)。現代化圖書館管理。台北市：三民。
- 李曜純(民 90)。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。未出版之碩士論文，國立交通大學經營管理研究所，新竹市。
- 林佳全(民 92)。教師人格特質、工作生活品質與組織承諾之相關研究—以高雄市國小教師為例。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學工業科技教育學系，高雄縣。
- 國立台中圖書館(民 92)。公共圖書館名錄。上網日期：民 92 年 4 月 15 日。網址：
<http://www.ptl.edu.tw/publib/main.htm>
- 陳明國(民 93)。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。未出版之碩士論文，私立朝陽科技大學保險金融管理學系，台中縣。
- 陳書梅(民 90)。圖書館館員工作生活品質之探索調查研究。國家圖書館館刊90(2)，67-103。
- 陳書梅(民 92)。圖書館組織心理研究：館員的認知觀點。台北市：文華圖書館管理。
- 陳書梅(民 94)。後「誠品化」的公共圖書館營運管理之思考—從閱讀的角度探討。北縣文化，84，49-56。
- 潘士銘、諸承明(民 89)。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(2)，1-12。
- 廖怡婉(民 91)。輪班對工作生活品質滿意度影響之研究—以A公司飛機修護人員為例。未出版之碩士論文，國立中

央大學人力資源管理研究所碩士在職專班，桃園縣。

圖書館法（民 90）。上網日期：民 95 年 4 月 27 日。網址：http://www.ncl.edu.tw/bulletin/bulletin_05.asp

蔡俊傑、張順發（民 93）。教師工作生活品質與組織承諾關係之研究。《南師學報》，38(1)，121-147。

Baytos, K. & Kleiner, B. H. (1995). New developments in job design. *Business Credit*, 97(2), 22-25.

Cascio, W. F. (1998). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (5th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.

Daley, D. M. (1995). Pay-for-performance and the senior executive service: Attitudes about the success of civil service reform. *American Review of Public Administration*, 25(4), 355-372.

Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990). The effect of quality of working life on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.

Elmuti, D. & Kathawala, Y. (1994). A preliminary analysis of Deming's quality improvement program: Some insights. *Production and Inventory Management Journal*, 35(2), 52-57.

Nadler, D. A. & Lawler, E. E., III (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, 11(3), 20-30.

Taylor, J. C. (1979). The measurement dilemma and some thoughts for its solution. In C. L. Cooper & E. Mumford (Eds.), *The quality of working life in western and eastern Europe* (pp. 76-100). Westport, Conn: Greenwood.