

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：林呈潢 博士

我國圖書館員社會形象之研究

The study on Social Image of Librarian in Taiwan

研究生：何逸溱 撰

中華民國九十九年七月

謝辭

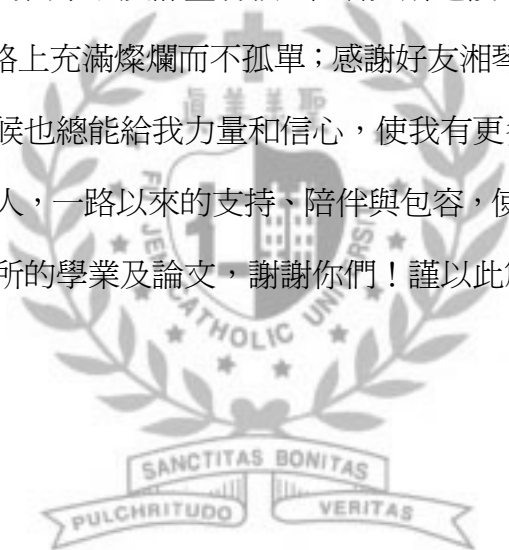
這篇論文能夠順利完成，首先非常感謝我的指導老師林呈漢博士，老師對於問題深入的分析與精闢的見解一直都是我學習的典範。特別感謝老師在研究的過程中不厭其煩的指導，給予我許多寶貴的意見，使我獲益匪淺，學生萬分感激。

感謝口試委員莊道明老師與謝寶煖老師對於論文的珍貴建議，使論文能夠更完整與嚴謹的呈現。

感謝在研究期間所有參與問卷調查的人，還有幫忙問卷傳遞的同學、朋友們，因為有你們寶貴的意見，研究才能夠完成。

感謝所有研究所的同學以及靜宜助教，在研究所這段日子的許多協助、鼓勵與關心，讓我在研究路上充滿燦爛而不孤單；感謝好友湘琴在論文撰寫期間的陪伴與支持，低潮的時候也總能給我力量和信心，使我有更多的勇氣。

最後感謝我的家人，一路以來的支持、陪伴與包容，使我在這段期間無後顧之憂，全心完成研究所的學業及論文，謝謝你們！謹以此篇論文獻給你們！



何逸濤 謹誌

民國九十九年七月

摘要

本研究旨在了解社會大眾對圖書館員形象的認知與評價，並進一步探討影響圖書館員社會形象的因素，以及民眾對圖書館員專業形象與專業期待的看法。

本研究採量化研究，以自編「圖書館員社會形象調查問卷」為研究工具，並以社會大眾為研究對象，進行網路問卷調查。研究結果歸納如下：

- 一、傳統圖書館存在的主要社會目的在保存人類思想，其主要職責是圖書館知識記錄和保管的角色，所以保存文化是傳統時代圖書館員的社會形象。
- 二、多元化與專業化是資訊時代圖書館員的社會形象。
- 三、與圖書館員的親身接觸是一般民眾對於圖書館館員專業形象的主要來源。
- 四、圖書館員的專業能力，是影響民眾對圖書館員社會形象形成之主要因素。
- 五、民眾認為圖書館員應以幫助讀者為首要任務；若希望提高服務績效時，以加強館員的圖書資訊學專業知識最為重要，並透過在職訓練的方式來提升專業能力與強化其他學科主題知識以保持競爭優勢及工作上的熱忱。
- 六、理想的圖書館員形象是「有耐心的」、「友善的」、「很細心」、「很親切」、「做事有條理」；圖書館員在的民眾心目中的實際形象依序分別為「有耐心的」、「有點年紀」、「做事有條理」、「友善的」、「很親切」。

最後就提升圖書館員形象的做法，提出下列建議，供圖書館及圖書館從業人員參考。

- 一、重視服務接觸與注意正向形象
- 二、強化與媒體的關係
- 三、強化圖書館員專業技能
- 四、建立圖書館員的專業認證制度
- 五、建立學生倫理觀念和服務精神
- 六、圖書館員應發揮創意與學習幽默
- 七、圖書館員應加強個人專業知識

八、圖書館員應避免在櫃台顯得忙碌

關鍵字：圖書館、圖書館員、社會形象



Abstract

This study aims to understand the general public's perception and evaluation of librarians, to identify factors that influence the librarian's social image, and the public's perception on the professional image of librarians and professional expectation.

This study used quantitative research as research orientation. A "librarian social image questionnaire" was self-designed as a study tool to study the general public via the internet. The summary is as follow:

1. The main social objective of traditional libraries is to preserve human ideologies; including playing the role of recorder and keeper of knowledge, which led to a social image of traditional librarians preserving culture.
2. Diversification and professionalism will be the social image of librarians in the information age.
3. Personal interaction is the main source of the general public's professional image of librarians.
4. A librarian's professional competence is the most important factor that influences the people's view on the social image of librarians.
5. The general public believes that the top priority of librarians should be to help readers. To improve the service efficiency, it is most important to strengthen the librarian's professional information skills, and through the method of on-job training, strengthen professional skills and knowledge of other disciplines in order to maintain a competitive advantage and working enthusiasm.
6. Ideal image of librarians as "patient" and "friendly", "very carefully", "very cordial," "methodical work"; librarians in the public mind the actual image of the sequence are "patient "and" a little old, "" things organized, "" friendly, "" very

cordial. "

Based of the above conclusions, this study aims to identify methods to enhance the image of librarians, and have come up with eight recommendations.

1. Emphasis on service engagement and attention to positive image.
2. Strengthen the relationship with the media.
3. Strengthen the professional skills of librarians.
4. The establishment of professional certification system for librarians.
5. The establishment of student ethics and the spirit of service.
6. Librarians should be creative and learn humor.
7. Librarians should strengthen their professional knowledge.
8. Librarians should be avoided at the counter seemed busy.

Keywords: library, librarian, social image



目次

第一章緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究方法.....	4
第五節 研究範圍與限制.....	4
第六節 名詞釋義.....	5
第二章 文獻探討	6
第一節 社會形象理論基礎.....	6
第二節 圖書館與圖書館員.....	16
第三節 圖書館員的形象.....	33
第四節 社會形象之相關研究.....	51
第三章 研究設計與實施	60
第一節 研究方法與研究對象.....	60
第二節 研究架構.....	61
第三節 問卷設計.....	62
第四節 研究工具.....	70
第五節 具體實施步驟.....	72
第四章 研究結果	73
第一節 基本資料分析.....	73
第二節 民眾對圖書館員的認識及接觸情形.....	75
第三節 影響民眾評估圖書館員社會形象的因素.....	81
第四節 民眾對圖書館員的認知.....	92
第五節 圖書館員社會形象的分析.....	105
第六節 民眾對圖書館員形象認知的差異分析.....	114
第七節 綜合討論.....	122
第五章 結論與建議	130
第一節 結論.....	130
第二節 研究建議.....	133
參考文獻	137
附錄	147
附錄一 人物形象相關研究.....	147

附錄二 前測問卷..... 150
附錄三 形容詞語彙表(前測)..... 153
附錄四 我國圖書館員社會形象研究之調查問卷..... 155



表次

表 2-1 刻板印象意義.....	10
表 2-2 1960-2010 圖書館員角色的變遷.....	23
表 2-3 不同階段的圖書館員.....	30
表 2-4 圖書館員的個人特徵.....	37
表 2-5 圖書館員的形象.....	44
表 2-6 社會形象之相關理論.....	58
表 3-1 前測部份確立的形容詞語彙.....	65
表 4-1 個人基本資料統計表.....	74
表 4-2 圖書館員的認識及接觸程度之描述統計表.....	77
表 4-3 形象來源在「公眾意見」上之差異性檢定.....	78
表 4-4 形象來源在「圖書館館員形象」上之差異性檢定.....	80
表 4-5 影響圖書館員社會形象因素分析統計表.....	82
表 4-6 「性別」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	84
表 4-7 「年齡」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	84
表 4-8 「教育程度」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	86
表 4-9 「職業類別」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	87
表 4-10 「居住地區」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	89
表 4-11 「使用頻率」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定.....	91
表 4-12 圖書館員服務品質意見之敘述統計表.....	95
表 4-13 研究構面之信度分析表.....	97
表 4-14 公眾意見之因素分析資料檢測表.....	97
表 4-15 剔除後的公眾意見之因素分析資料檢測表.....	98
表 4-16 剔除後的公眾意見量表的解說總變異量表.....	98
表 4-17 剔除後的公眾意見量表之轉軸後的成份矩陣表.....	98
表 4-18 「性別」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	100
表 4-19 「年齡」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	100
表 4-20 「教育程度」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	101
表 4-21 「職業類別」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	102
表 4-22 「居住地區」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	103
表 4-23 「使用頻率」在「公眾意見」上之差異性檢定.....	104
表 4-24 圖書館員社會形象敘述性統計分析.....	105
表 4-25 圖書館館員社會形象之因素分析資料檢測表.....	107
表 4-26 圖書館館員社會形象量表的解說總變異量表.....	107
表 4-27 圖書館館員社會形象量表之轉軸後的成份矩陣表.....	108
表 4-28 圖書館館員理想形象.....	109
表 4-29 圖書館館員實際形象.....	111
表 4-30 「性別」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定.....	114

表 4-31 「年齡」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定	115
表 4-32 「教育程度」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定	116
表 4-33 「職業類別」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定	117
表 4-34 「居住地區」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定	119
表 4-35 「使用頻率」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定	120



圖次

圖 2-1 形象形成過程	8
圖 2-2 圖書館員形象一	34
圖 2-3 圖書館員形象二	34
圖 2-4 圖書館員形象三	36
圖 2-5 個人形象的組成要素	42
圖 3-1 研究架構圖	61
圖 3-2 圖書館員社會形象的主要來源	66
圖 3-3 圖書館員社會形象的影響因素	66
圖 3-4 與圖書館員接觸的原因	67
圖 3-5 圖書館使用頻率比重	67
圖 3-6 步驟流程圖	72



第一章緒論

圖書館在社會中一直扮演「教育」和「傳播」者的角色，並以滿足社會大眾資訊需求為圖書館的核心任務，所以服務品質乃是使用者滿意的關鍵。張保隆與謝寶煖(1996)提及，服務業強調服務品質，重視顧客滿意度，且消費者意識日漸高漲，對服務品質的要求與期望與日俱增。以圖書館而言，圖書館投入人員、館舍和經費等各項資源於服務系統中，經過加值處理，轉換為專業服務和資訊服務等各項輸出滿足讀者資訊需求，讀者再透由各項輸出的利用來評價圖書館的服務(謝寶煖，1997)。所以館員的人格特質和工作態度、專業知識、專業精神、專業技術、資訊能力的訓練、圖書館多元的資源和軟、硬體設備、經費的來源等多方面的因素，也都與圖書館的服務息息相關；換言之，在讀者與館員接觸的過程之中，也塑造出圖書館員的專業形象和權威。所謂「形象」乃是個體對某特定事物的信念(belief)、觀點(idea)及印象(impressions)的總和。任何團體、職業(occupation)或專業(profession)的社會形象(social image)都非單一或一元的現象，而是存在於幾個層面中，並呈現不同型態(關念嫻，1995)。吳美美(1997)由從傳播理論指出：形象的構成是資訊的接受者解讀資訊傳播者的意圖之後，所獲得的成果。總之，形象是一種人們對某個事物的印象和本身既定的信念、想法、感覺等綜合的結果。

第一節 研究動機

圖書館歷經時代的變遷，已由早期保存文化的保守功能漸漸提昇為主動提供資訊與教育讀者的積極功能。圖書館以建築、人員、館藏三大要素來充份發揮其功能，而其中人員能賦予圖書館最大的生命，使具有機動力，能適應社會的變遷，經由人員的有效組織和妥善運用，才能使其它資源發揮效用。因此，圖書館員可以說是圖書館的靈魂，圖書館員素質的良窳更是影響圖書館服務品

質與民眾對圖書館印象的一個重要因素(俞依秀，1990)。因此，對圖書館員形象做更進一步的瞭解和研究，提昇圖書館員的社會形象，實有其必要性。

在注重精緻、包裝、品牌的行銷體驗時代中，形象的重要性更值得關切。形象包括有形、無形之印象，其中人的因素更是影響服務形象好壞的關鍵。圖書館員正面、積極的形象與讀者產生良好的互動，便會吸引更多的使用者使用圖書館，為圖書館創造更多服務的價值。

本研究(見附錄一)，發現國內從1970年(2篇)開始逐漸關注個人形象的研究，2001至2009年間更處於高峰期(39篇)，研究主題包含探討不同職業領域範圍中，社會形象的研究過程與呈現方式。就研究方法而言包括量化問卷、文獻分析、田野調查、電訪等方式也發現不同職業所呈現出的形象皆有顯著差異，並了解到每一種職業形象背後所代表的專業性與工作精神(如附見一)。由於形象受到業界的重視，越來越多的企業不惜成本聘請專業人員打造優質企業或品牌形象，並將其視為企業或品牌的競爭優勢，且同時培養員工對組織的向心力，以贏得社會大眾及消費者的信賴與肯定，從而達到產品銷售的目的。反觀圖書館民眾是支持圖書館的最大動力！因此，必須進一步探討民眾如何看待圖書館員的形象，了解哪些形象是民眾所喜好或厭惡，有利於圖書館員形象的經營與改造，以期提升圖書館員的專業地位，使其發揮真正的專業能力，故本研究主要目的在深入瞭解民眾對於圖書館員形象之認知。

第二節 研究目的

本研究目的在透過一般民眾的角度，探討圖書館員形象的問題，以了解民眾對圖書館員形象的認知和評價，做為圖書館經營的參考依據，因此本研究的主要目的為：

1. 由文獻的角度分析探討圖書館員社會形象及其演變
2. 探討影響圖書館員社會形象形成的因素
3. 探討民眾對圖書館員專業角色的期望與認知
4. 根據上述目的，提出具體建議供圖書館界參考

第三節 研究問題

根據上述研究目的，本研究主要研究問題如下：

1. 圖書館員社會形象為何？
 - (1) 傳統圖書館員社會形象為何？
 - (2) 資訊時代圖書館員社會形象為何？
 - (3) 民眾對圖書館員的接觸情形與對圖書館員專業形象之關係如何？
2. 影響圖書館員社會形象形成的因素為何？
3. 民眾對圖書館員的認知為何？
4. 民眾對圖書館員之專業形象與專業期待間的關係為何？

第四節 研究方法

1. 文獻探討

首先進行本研究國內外相關文獻探討分析形象的意義、理論，其次從文獻中了解圖書館員形象的起源和問題，及學者與研究者部份相關研究之分析等，以了解目前圖書館員形象研究探討的情形

2. 問卷調查法

以量化之研究針對我國圖書館使用者實問卷調查，包括：

(1)使用者對圖書館員個人特質、評價因素、接觸程度之調查，所得結果將做相關分析，以提供未來圖書館員形象經營的參考依據。

(2)利用語意分析(semantic differential)進行民眾對圖書館員之社會形象的調查。



第五節 研究範圍與限制

本研究旨在探討網路讀者對圖書館員的形象認知與評價。其限制包括：

1. 文獻探討的限制

以中、英文有關形象理論、圖書館員形象等相關文獻為主。

2. 調查對象的限制

本研究主要透過網路進行調查，網路的使用者有年齡、教育程度等不同族群分布不均之因素，不列入本研究考慮範圍。

第六節 名詞釋義

1. 形象(image)

「形象」乃是某人對某特定事物的信念(belief)、觀點(idea)以及印象(impressions)的總和。任何團體、職業(occupation)或專業(profession)的社會形象(social image)都並非單一或一元的現象，而是存在於幾個層面中並呈現不同型態(關念嫻，1995)。Louden(1994)曾提及「形象」是一種彈性的名詞，會依解讀者的觀點不同而產生不同的意義。本研究中「形象」與「刻板印象」兩個名詞相互通用。

2. 圖書館員(librarian)

圖書館員係圖書館從業人員的通稱，在某些國家還被指稱為圖書館管理專家，係修畢圖書館學專業課程而被授予館員資格或管理文獻的人。圖書館員的職業是管理圖書館及其目錄，對文獻資料進行蒐集、整理、組織和保管，並提供借閱、參考諮詢和情報服務，以滿足讀者的需求。圖書館員對圖書館的資源、文獻資料的組織方法及服務讀者應有基本的知識(孟廣均，1993)。本研究的圖書館員並不專指某一類型圖書館的館員。

3. 圖書館(library)

圖書館是為資訊建立檢索點並為使用者提供服務的機構(胡述兆，2005)。本研究的圖書館泛指各類型的圖書館。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討我國圖書館員社會形象，本章將針對形象的相關理論和關聯因素加以闡述和討論。首先探討社會形象的理論基礎，包括個人特質、評價因素和接觸程度與刻板印象之關係；而後針對圖書館與圖書館員的概括敘述，包括圖書館學的發展、圖書館之功能與圖書館員的角色；並就圖書館員的專業形象的塑造和影響加以探討，歸納出本研究之圖書館員的社會形象。

第一節 社會形象理論基礎

在繁忙的工作與生活步調緊湊的環境中，周遭的事物也不斷的進步與改變，人和人之間頻繁互動的行為模式，已是不可忽略的趨勢，而形象則是如影隨形的緊緊跟著人們。因此，了解形象的本質與意義，才能更進一步瞭解形象塑造的過程，以便能有效經營和管理形象。

一、社會形象的意義

「形象」(image)屬於心理學上的名詞，形象的中文意譯文有像、象、心像(象)、形象、意象均都屬之，且是一種對人、團體或政府機構的一種帶有價值性的判斷或感觀(張春興，1989)。就如同人們腦海中想到某位演員、歌手或政治人物時，就會聯想其外貌、聲音、表達能力、行為舉止、個人特色。可以看出，人對人的知覺除了外表、身體、穿著的具體描述外，也進一步作了內在特質與感覺的推論。然而形象研究最困難之處便是「形象」的操作型定義(Nimmo & Savage, 1976)。Louden(1994)曾提及「形象」是一種彈性的名詞，會依解讀者的觀點不同而產生不同的意義。歷來從事形象研究者，總是從不同的角度解釋，以符合其研究需要(胡淑裕，1987)。一般而言，有些研究認為「形象」與心理學上的刻板印象(stereotype)可以相通(江孟穎，2004；陳惠卿，1982)。因此，在

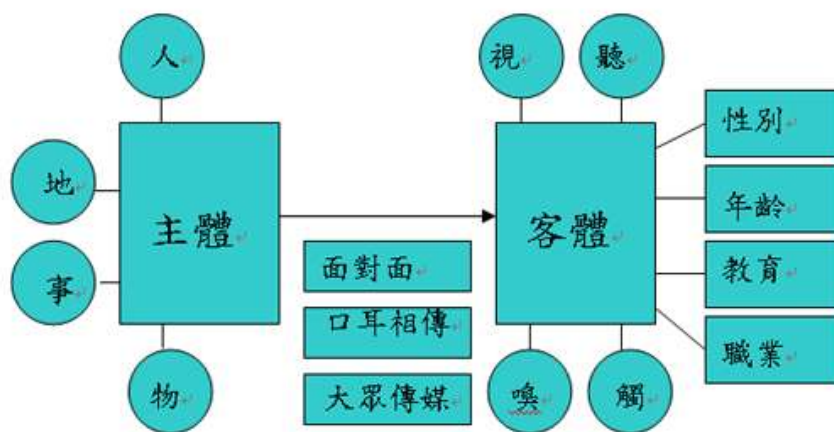
參考不同學者對於「刻板印象」的定義及以往眾多實證研究的經驗，本研究中形象與刻板印象二個名詞相互通用。

王淑慧(2003)，指出「形象」是人們對一切人、物之形貌，透過對外界訊息投遞感知，產生心理主觀之態度定見，並將隨資訊的變化或親身互動而有所改觀、維繫或創造。從心理學的角度而論，關於刻板印象的主要特點有一個普遍的協定，並且有三個重要的構成要素，(1)一群人藉由一個具體的特徵被識別(2)一套額外的特性歸因於整個團體(3)以有意義的特徵來區別、辨認一個人，然後把刻板印象的特性歸因於他們(Hinton, 2000)。如同刻板印象是對一群體或一群人的一套相對固定的、簡單化的、過份普遍的看法(雷伯，2003/ 李伯黍譯)。由此可知，刻板印象是「一種思考的方式，不承認在一個團體範圍內有本質的不同並且不承認總則或原則例外的人、事、物」(Scollon & Scollon, 1995)。

李孟蓁(2008)針對形象的意義歸結為三類：1.人們對於某一特定人或群體所形成帶有個人主觀價值判斷的綜合性看法、2.形象會受到認知者過去經驗與外在環境的影響，將隨認知者的主觀經驗而異、3.形象具有變動性。李美枝(1989)則針對形象的主要來源分為情境與目標人物的角色、目標人物的特徵、觀察者本身的特質等三類，所謂情境與目標人物的角色是指觀察者與被觀察對象接觸的情境會影響形象的形成，一個人具有的身份角色也是形成印象的一個訊息來源；再者被觀察者的外表、神情、言行、風度及隱含在行為表現之下的特質都是提供形象判斷的重要訊息；個人的判斷也有所差異，由於個人的成見和價值觀的差異，使對人產生不同的判斷，此外個人認知系統的複雜度與權威性格的強度也對影響對人的判斷。

至於形象的形成過程，李昀(1999)認為人的形象包含個人本身，及與他相關的人、地、事、物所散發出來的訊息，經過各種管道的傳遞，再由他人藉著不同感官接收後，最後在腦中形成的綜合性觀感(如圖 2-1)。由此可知，形象的形成，因資訊傳播和接收的過程不同，人們所認知的形象是一種主觀意識，根據個人特質及經驗而有所差異。簡而言之，「形象」指的是個別的個體對某一、

事或物的主觀印象，其形成的過程是經由先前其在腦海中留下的印象與記憶，加上個體本身的經驗與認知所形成(吳立婷，2006)。



訊息來源 傳遞方式 接收方式 形成變數

圖 2-1 形象形成過程

資料來源：李昀(2005). *Power image*. Retrieved December 31, 2009, from http://www.powerimage.url.tw/page/message/message_all.html

美國社會學者 Lippmann(1922)認為，人的行為不是以真實世界的第一手知識為基礎，因為「現實環境」太大、太複雜而且太短暫的直接認識。以致形成人與人接觸的瞬間，自然而然會產生對人的印象。刻板印象就如同「腦海中的圖畫」(pictures in our heads)。這些印象可能是好的，也可能是不好的，完全依照個人自己的喜好所定。「第一印象」，往往就等於「刻板印象」，也就是英文的「stereotype」。《韋氏大辭典》(Merriam Webster's Dictionary)對於 stereotype 的解釋，是指「被某個族群所認定的制式印象，通常是斷章取義、以偏蓋全，帶有濃厚的偏見，或是尚未接受全民的公審」(狄米雀絲, 2002；引自陳柏蒼，2003)。鄭欣怡(1998)也曾指出刻板印象是常從單方面的評估、以偏概全、先入為主、固著不易改變的誇大想法。由此可知，刻板印象可以是一種很直覺地、非理性並且帶有偏見認知所獲得的，憑藉一些片面、零碎又不充足的資料而產

生的判斷。由傳播學的角度而言，形象等於是從某個源頭產生內容，然後經由管道傳授給社會大眾，所得到的一種回饋(feed back);換言之，形象是社會大眾所接受到的傳播內容產生的符號(方蘭生，1995)。

人生活在社會中，經常會作判斷他人的事情，因此，第一印象就像是一面心理濾鏡，影響他人對我們所產生的形象，其形成的過程即是在第一時間所給予的訊息，別人經由這些開始的訊息，形成對他人的印象，藉此斷定某人是一麼樣的人以及推測可能的行為模式，然後，透過這面心理濾鏡來審視別人，極力尋求和第一印象一致的訊息，而不會尋求、甚至不理睬那些與他們認知不符的事實(蒂瑪萊絲、懷特，2004/趙希俊等譯，2006)。刻板印象是指共同觀念、個人對他人所持有的不正確固板想法、以團體的屬性來描述成員的特質，而不管對該成員的描述是否正確或合適(溫世頌，2006)。亦即，隱藏在刻板印象之下的事實是選擇過後的符號，也是對某一群體所作的共同預設(泰勒、威里斯，1999/簡妙如等譯，1999)。就如同刻板印象是描述一個特定團體的行為準則，而不是單一的行為(Adler，1996)。

Bennett(1990)定義刻板印象是一種心理的種類，根據誇大和不正確的綜合、歸納過去的經驗描述一個團體的所有成員。車文博(1993)也曾指出刻板印象是指人們對某人或某一類人的固定看法，主要包含三個特徵：對社會人群的簡單化的分類方式和泛化概括的認知、具有很大的一致性、與事實不符並且有時是錯誤的。因此，刻板印象是我們指定一些特徵給某一個團體，公式化的表示標準、統一的形象，並與一個團體一部分特徵有關連。當將一個團體分類，人們會思考其擁有的相對看法和顯示出類似、相仿的行為。

刻板印象本身不是一個問題。它是人類基礎、根本的和天生的活動。這是我們認識世界的一種方式。就某種意義來說，刻板印象是一種自然的過程而且事實上不可避免的。因為我們直覺性傾向的刻板印象和不可避免地根據從其他文化的刻板印象來觀看。因此，它是一種常見的現象(Xiuzhen R.& Hongwei W., 2006)。而不管這個看法是對或錯，因為人對他人將怎麼樣的反應常取決於他對

他人的主觀判斷。刻板印象未必不好，雖然人們可能因為刻板印象而產生不好的誤解和聯想。

換言之，刻板印象是誇張的概化，雖有負面的效果，但也有正面的效果，Balling(2008)提到有關刻板印象的三個正面效果：(1)刻板印象有助於解釋(2)刻板印象是節能手段(3)刻板印象是均分團體的信念。所謂刻板印象有助於解釋是指透過對外在世界的簡單分類，使其更容易辨別其他團體成員或社會性團體的特徵，整體而言是有助於從不相關的資訊中挑選出相關的資訊；而刻板印象是節能手段是指藉由減少大量複雜和詳細的資訊去提供一個精簡的意義。透過刻板印象我們可以利用一些認知能力去適應一個情形，並且比較相反的情形，我們不能只是根據刻板印象做出反應，需要去認識「未知的事物」和花精力去適應新的印象到我們的世界觀。換言之，刻板印象是日常生活中創造意義的腦力捷徑；最後刻板印象是均分團體的信念是指刻板印象被創造在單獨的團體成員和整個團體之間的辯證關係而且個人不屬於團體。透過上述對刻板印象的文獻探討，茲將刻板印象的意義整理如表 2-1。

表 2-1
刻板印象意義

特徵	誇大	一致性/ 固定 看法	簡單 化	不客 觀	不正確/ 與事實 不符	印刻 作用	過度 概化	以偏 概全	不以事實/為 基礎/ 不以經驗/為 基礎
來源									
大美百科全 書		v	v						
辭書資訊網				v		v	v		v
維基百科		v		v		v			v
車文博(1993)		v	v		v		v		
溫世頌(2006)		v			v			v	

Reber(2003)		v	v		v	v	v		
鄭欣怡(1998)		v	v	v				v	
張春興(1989)		v						v	v
Bennett(1990)	v				v			v	
Scollon, R & Scollon, S.W. (1995)								v	
Adler(1996)		v		v				v	

資料來源：本研究整理

二、社會形象之相關理論

從社會心理學的觀點而言，每個人心中隨時都有許多圖片，始終都存在著各種不同類型個體的形象，尤其在這個知識爆炸的時代，被大量訊息淹沒的同時，我們不停地處理、儲存、記憶這些訊息，而且以快速和簡捷的有效方式使用這些訊息，努力地想要瞭解其他人和社會時，有許多認知的過程使人作出錯誤的推論。由於，每個人因為不同的生活經驗導致不同的主觀意識，而作出錯誤的判斷，使個體產生認知偏差，以下將分別從框架理論等相關理論的觀點來探討影響個體對他人的認知與評價的看法：

1. 框架理論 (Frame theory)的觀點

所謂的「框架」(frame)，簡言之，就是一套人類處理資訊、組織事情的心理原則和主觀過程。個體接觸到外在世界的萬事萬物，都需要一套腦海中的架構圖，去把各式各樣的事件組織起來，分門別類，才能用來了解事物、指認我們所接觸到的事物，並且決定該如何處理接觸到的資訊。也就是說，要能將外在事物變成我們可以辨識的東西，必須透過符號的轉換(transformation)，才能

成爲我們內在的心理能夠產生關聯的主觀認知，這個轉換的過程，需要的心理基礎就是「框架」(周典芳、陳國明，2005)。

社會學家 Goffman(1974)首先應用框架(frames)概念於傳播情境者，運用框架探討人們在理解社會事件時所用的基本參考架構。並將框架定義爲「一種用以詮釋外在世界的心理基模，是人們尋找、感知、辨識，以及標籤外在世界的基礎」。所以，框架是「一種組織經驗的方式」，人們因而知道正在呈現的活動是屬於「哪一類」(kind of activity)。由此可知，框架是一種「分類工具」，可以處理人類資訊並且組織事件的心理準則和主觀過程。簡言之，框架是社會中習慣用以分類人和事物的方式，但框架也同時是「簡化」及忽略個別事物之間的差異。久而久之，框架與刻板印象就密不可分。另外，「框架」也是轉換社會真實爲主觀思維的重要依據。個體或組織藉由「框架」整合訊息和瞭解事實，所以「框架」是個人或組織對社會事件的主觀解釋和思考結構(臧國仁與鐘蔚文，1997)。綜合以上「框架」的看法可知，「框架」是人們瞭解外在真實世界的一種機制，藉由分類、標籤等框架用來做爲認識、分辨、以及界定行事經驗的基礎。

2.月暈效應(halo effect)的觀點

在日常生活中，人們通常會基於一個顯著的特徵，形成對於個體的一般印象，而影響個體對他人的其他認知。由此可知，人們在判斷他人時，常有一種把人概分爲「好」或「不好」兩部分的傾向，。一旦對某人的整體印象是「好」的時候，人們就會以「好」的角度去解釋其言行舉止用，相反地，如果一個人被歸於「不好」的印象時，不好的看法也會全盤的影響對此人的評估，此現象稱爲「月暈效應」，亦稱「暈輪效應」。在一般情況下，對一個人的情況了解不多，容易產生月暈效應(胡群，2004)。月暈效應易使人有「以偏概全」的錯誤，原因在於：1.只注意到事物的局部特徵，就像盲人摸象一般，以點代面。2.把兩個不相干的特質聯結在一起，斷言兩種特質，必然有聯結。3.認爲「好」就全

部肯定，認為「壞」就全部否定，這一種極度主觀的偏見(程哲明，2009)。因此，月暈效應容易造成印象的偏差，可能導致個體對他人特質和表現的評估不夠正確。

3.首因效應(primacy effect)的觀點

或稱第一印象效應、初始效應，是指人們會傾向基於接收到的第一個資訊，快速形成對某人的看法。首因效應就是先入為主，以第一印象代替全面了解(胡群，2004)。初次見面時，會根據對方的表情、體態、儀表、服裝、談吐、禮節等等，形成對方給人的第一印象。第一印象一旦形成就很難改變。當第一印象會影響個體後來對某人的印象時，首因效應就發生，人常常執著於他們的第一印象，使得後來相矛盾的訊息會遭到忽略、懷疑或重新解釋(Aronson,1990/余伯泉、李茂興譯，2003)。換言之，即使後來的印象和最初的印象有差距，很多時候人會自然地服從最初的印象。所以，在個體形成第一印象後，會以和第一印象協調的方式去解讀後續的訊息(DeLamater、Myers,2007/陸洛等譯，2007)。

4.近因效應(recent effect)的觀點

所謂近因效應，是指在多種刺激一次出現的時候，印象的形成主要取決於後來出現的刺激，即交往過程中，對他人最近、最新的認識佔了主體地位，掩蓋了以往形成的對該人的評價，因此，也稱為“新穎效應”。換句話說，在某些情況下，最新收到的訊息反而在印象形成時發揮最大作用的現象。當事過久遠，最初印象多已忘記或需要判斷的事情特性已隨時間改變，如像心情或態度等，則在此情況下近因效應就可能發生。胡群(2004)亦指出近因效應是指對人的長期了解中，最近了解的內容往往佔優勢，掩蓋了對他的一貫了解，在一般情況下，對陌生人的知覺，常常有首因效應；對熟悉的人，則容易對他們的新異表現產生近因效應。近因效應是指人際交往中最近發生的事會使人產生的一種認知偏差。這種認知偏差造成的原因是，隨著時間的推移，人對往事的記憶信號

會逐漸減弱，而新近獲得的資訊，信號尚未衰減，記憶保留較多。如公司的年終考績，最近違犯紀律或有過失的人，或最近受到表彰的人，他們的評定都會因近期表現受到差異性的影響，前者縱然一整年下來表現還不錯，但是就因為近期一個小失誤，評價大打折扣；後者平常表現差強人意，卻因最近有些進步得到讚許，年終評等反而超乎前者之上(戴爾遜，2009)。

5. 投射效應(projection effect)的觀點

在現實生活中，人往往有一種傾向，就是常常假設別人與自己是相同的，不自覺地把自己的心裡所想投射在別人身上，總是認為別人也會與自己做出相同的反映、選擇、行為，如自己喜歡看電影，就認為別人也都很喜歡看電影，這種將自己的屬性歸屬到他人的身上的現象就稱為「投射效應」。而「投射效應」也被稱為「假定相似性效應」，人們卻常常錯誤的把自己的想法和意願投射到別人身上：自己喜歡某個人，就以為別人也喜歡；自己想去的方，就認為別人也一定想去；自己欣賞某些歌曲、節目就費盡心思的推薦給別人；身為父母，總以為自己年輕時的理想應該讓孩子實現，喜歡為子女設計前途、選擇學校和職業(羅元，2007)。假使我們正確的投射，將可以更容易地猜測到對方的心理，但若是不經考慮盲目的把自己的想法和感受套用在對方上，就是以單一的準則衡量一切，導致對方產生強勢、不愉快的印象，而形成不必要的誤會。

6. 定勢效應(set effect)的觀點

定勢效應是指個體在認知活動中對關於某一類人的固定看法。例如在人際交往中的一些定勢效應表現，年輕人常認為老年人都是守舊、保守，反對新的作法和思維；老年人則容易認為年輕人大多是沒有耐性、嘴上無毛，辦事不牢。

「定勢」是指以往的心理活動會對以後的心理活動造成不可磨滅的影響，往往決定了以後的心理活動的方向。「心理定勢」其實是活動之前的準備狀態，它可以使我們在從事某些活動時根據以往的經驗節省時間和精力。但是，「定勢心理」

的存在無疑也會束縛我們的思維，使我們習慣用固定的眼睛看問題，用固定的思維想問題，而看不到事物的變化(羅元，2007)。而隨著時代巨輪的滾動，萬事萬物皆在變化之中，我們自然也不能用固定化、一成不變的思維去認知他人，否則就會固步自封，常常產生偏見和成見，阻礙我們正確地去認知他人，而陷入因循守舊的思維習慣，無法發現更多的新的思維和想法。

綜合上述不難發現，刻板印象雖然未必是負面的，它使個體在認識他人、與人交往的過程中可以節省很多時間和精力，甚至達到自動化或反射動作，但是相對的，從上述相關理論的角度而言，這些心理效應也會束縛個人的思維，導致在接觸、認識外在世界時，個體只用常規方法、過去經驗、固有的思考模式去解決問題，因而產生錯誤的認知及消極的影響。



第二節 圖書館與圖書館員

一、圖書館的發展

圖書館起源於何時，無法明確得知，但肯定的是當人類有保存紀錄的必要時，就有了圖書館。根據「圖書館法」的定義，圖書館是指蒐集、整理及保存圖書資訊，以服務公眾或特定對象之設施。其圖書資訊包括圖書、期刊、報紙、視聽資料、電子媒體等出版品及網路資源。而圖書館的存在是為滿足社會的基本需求，也就是說，圖書館的一切作為，都是為使用者提供服務。由此可知，圖書館與人類歷史的發展有密切的關係。1984年 Harris 和 Johnson 曾經指出並非所有的社會都有圖書館，一個社會必須滿足人口集中制度(centralization)、經濟成長(economic growth)、政治穩定(political stability)三個條件，圖書館才能繁榮(Harris & Johnson, 1984)。

圖書館是任何國家或社會中，最重要的文化指標，受某特定時空環境的政治、經濟、社會、宗教、教育背景的影響；圖書館亦為一社會總體文化活動之一，與該時代文藝和學術發展息息相關；而晚近圖書館發展則受到科技進展的影響(盧秀菊，2005)。胡述兆(2003)曾提及圖書館最原始的功能，乃是保存人類的紀錄與文化，所以在世界上的文明古國，都是早期圖書館的重要發源地。以西洋文明的發源地美索不達米亞(mesopotamia)與古埃及而言。美索不達米亞與古埃及的抄寫員(scribes)、古希臘的亞里斯多德(aristotle)到今日的圖書館員，歷史上的圖書館員角色有過許多的轉換。圖書館員有時是學者和教師，有時是書海中的導航員，有時做艱深的學術工作，有時又顯得很平凡(王嘉陵，2003)。由於每個歷史時期圖書館社會形態、社會職責和工作方式的不同，對圖書館員的要求也不同。因此，有必要從這種變化多端的轉換狀態對圖書館員的角色有更清晰的認識。本節主要探討圖書館員的歷史背景與角色轉換，再依據資訊傳播的方式說明圖書館的使命和其所處的時代背景的關係，以及在不同時代中所

扮演的角色。並針對圖書館員角色的沿革與變化加以說明，進而了解圖書館員職業屬性和社會角色。

從資訊傳播方式來看圖書館員的演進，其發展過程經歷三次重大的革命，而產生不同歷史時期的圖書館形態和圖書館員的社會角色。首先的資訊傳播革命，即是文字的發明和書寫方式的產生，造就了古代圖書館與相適應的古代圖書館員；第二次資訊傳播革命，即印刷術的發明，促成現代圖書館的誕生，以及相適應的現代圖書館員；第三次資訊傳播革命，電腦技術、現代通訊和多媒體等新技術的發明和應用，使人類步入後工業社會，圖書館形態亦隨之發生變革，同時也對圖書館員的角色提出挑戰(王嘉陵，2003)。以下分別說明此三種不同歷史時期的圖書館員的社會角色。

(一) 印刷術發明前

人類歷史上是先有圖書館，才有圖書館員，而且早期當圖書館員並不是一個特殊的職位，換言之，早期的圖書館員，就是一般的讀書人，讀過書，瞭解書，能管理書，就是優秀的圖書館員(盧荷生，1995)。由此可知，欲了解圖書館員的歷史背景與角色轉換，可以從圖書館的起源來探究。

2004年，Rubin曾探討圖書館的過去到未來，認為沒有人知道第一個圖書館何時被建立，但至少要有兩個重要的因素提供圖書館創立的動力，此兩個動力分別為文字的發明和商業文化的崛起。目前人類發現的最早書寫記錄，大約是在西元前三千年的蘇美人寺廟圖書館(Sumerian Temple Library)(Rubin, 2004)。在遠古時代，尼羅河岸有成排稱為紙草(papyrus)的植物，埃及人就是利用紙草莖製造紙張，但卻非常脆弱。而流經美索不達米亞的河流雖然無法產出那些植物，但卻有良土，於是泥板(clay tablet)就成了一般的書寫材質，蘇美人(Sumerian)因而發展出一套完善的書寫形式，稱為楔形文字(cuneiform)。最早期的泥板上都只是簡單的商品存貨清單，如動物、瓶罐、籃筐等，起初是一種粗略的簿記方式，後來才廣泛運用於記錄日常生活的各種事物與行為(Casson, 2001/張翊菲譯，2003)。因此，大約西元前三千多年，埃及和美索不達米亞的王室和寺廟就

有專門收藏紙草書和泥板書的地方，負責管理這些書籍的官員或僧人，就是最早的圖書館員(王嘉陵，2003)。其圖書館是爲了記錄和保存爲主要目的，因此，圖書館員大部份是檔案管理員(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。而圖書館最早的使命即爲保存檔案文件，上古時期圖書館的設置，無論起自宮廷、寺院或私家藏書，均講究圖籍收藏與保存的方法，因此圖書館員須受良好的訓練始能擔當，而且皆出身於上層階級，如我國周朝令老子爲守藏室柱下史等管圖籍(周駿富，1968)。

埃及最早的圖書館大約可能出現在兩千四百年前。與蘇美人圖書館相似，大多是埃及的寺廟，同時也是宗教和文化中心。圖書館也隨之成爲宗教和實用的使命。埃及「圖書館員」也是抄寫員(scribe)，往往是身居高位的官員(officials)或祭司(priests)。埃及祭司或抄寫員是受人敬重，因爲能夠讀取和書寫是非常罕見的。書寫本身可能被視爲一種神聖的活動，因爲給予抄寫員的權力比現在的圖書館員還要多(Harris & Johnson, 1984)。

而後，大約在西元 8 世紀圖書館的使命由亞述王發揮到更加開闊轉爲學術和研究的任務。Dunlap(1972)曾指出亞述巴尼巴(Ashurbanipal)認爲圖書館不僅僅只是保存檔案紀錄，還要提供足夠的參考資源和有助於教育未來的下一代。因此就其規模而言，亞述巴尼巴王建立的圖書館規模龐大。整體而言，圖書館的館藏大小會直接被認爲是否廣泛地收集各種不同的主題；且至少部份館藏發展是爲了教育未來的下一代；而這些資料通常會被翻譯、有系統地組織、編目和排列，所以「圖書館員」在圖書館的活動中扮演重要的角色。雖然，部分存在的理由是爲了美化個人的偉大。但是，由上述的特點可知，它可以被當作是第一個企圖建立參考和研究館藏的圖書館 (Harris & Johnson, 1984)。

亞歷山大圖書館(Alexandria library)是另一個推動學術爲使命著名的圖書館，該館以廣收希臘文獻爲主要使命，爲達目的地不惜便派人前往海外蒐購，甚至以侵略的方式獲得(Casson,2001/張翬菲譯，2003)。希臘古典時期的典型圖書館，多設在學校或寺院內。此期的圖書館員皆爲學者，其中不乏在學術上有傑

出造詣者，圖書館和館員亦擔負起創造和保存文化的主要任務(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。

緊接而來的羅馬圖書館(Roman library)，承接希臘文化之後，圖書館的使命也開始轉變；在征服希臘後對許多貴族和將領而言，擁有圖書館變成身份和地位的象徵，以及炫耀個人的功績。凱撒(Caesar)曾計劃創建公共圖書館。但建館計劃尚未完成，凱撒即遇刺身亡。因此，羅馬第一所公共圖書館由波利歐(Gasinius pollio)於自由寺(Atrium liberatatis)實現，並在公元前三十七年開放給民眾閱覽(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。此外，Boyd(1915)曾指出另外兩個公共圖書館，由奧古斯都 (Augustus)皇帝建立，並且在公元四世紀羅馬有多達 29 間的公共圖書館。而這也顯示出圖書館的使命邁向公眾使用新紀元。羅馬早期的館員大多數是奴隸，自由民只是零星，在皇帝興建圖書館過程中，他們均是所謂「凱撒的家臣」，其後的館員才有較高的社會地位，因為他們是自由民，而非奴隸；再者，羅馬的圖書館員除作整理修補書籍與抄寫外，也負責許多耗時的工作，包括抄寫副本以增加館藏、重抄受損書卷、更新目錄等(Casson,2001/張翬菲譯，2003)。

隨著羅馬帝國不再，社會和政治混亂導致經濟不穩定影響到整個歐洲。不可避免的圖書館也受到波及，僅有修道院圖書館(monastic library)仍可持續發展。而基督教的崛起與興盛對圖書館產生深遠的影響，導致圖書館使命因而轉為宗教使命。而修道院裡的圖書館員主要由抄寫的修道士組成，他們是抄寫人、編輯、裝禱設計者、裝訂工和知識淵博的學者，在文盲充斥的文化專制世界中，他們是少數掌握知識的權利者(王嘉陵，2003)。在中古時代初期，圖書館一般只稱為書櫃(armarium)」，即用來典藏書籍者，圖書館員則稱為「監櫃」或「書監」(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。

至十二世紀，大教堂圖書館(Cathedral Library)取代修道院圖書館，其後不久，兩者則皆被中古時代的大學圖書館所取代，圖書館也因應潮流趨向轉變為教育使命。早期大學圖書館並無專業圖書館員，書籍通常是由地位較低的教職

員或學生負責管理。而與某些教派有聯繫的學院，其圖書即由僧侶一人或多人管理。圖書館員中，不乏飽學之士，對所管理的書籍內容相當熟悉。但也有只照顧書籍，對書中內容毫無所知的「圖書管理員」(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。

後來直至中古時代末期，基督教著作和希臘古典作品流傳至義大利而促成了文藝復興，西洋古典文明因而復甦(盧秀菊，2005)。其促成的因素包括君主政治的興起、民族主義的意識提高、教會力量衰退、識字率增加、自然科學興趣的新興與對世俗政治的興趣不斷擴大，使傳統古典文明的哲學開始復甦，尤其是希臘和羅馬的思想家。因此，這是古典文明和新世俗知識的熱情而不是心靈啓迪的特徵，所以被稱之為文藝復興時期的人文主義(Harris & Johnson, 1984)。很快地，文藝復興時期的圖書館便逐漸朝向人文使命。在第十五世紀，圖書館員又得到古典時期曾獲得的地位。在較大的機構及主要的私人圖書館中，皆聘飽學之士擔任圖書館員，在圖書的選購方面，館員實際上所負的責任，通常較富有的主人為多。館員們並擔任翻譯和編輯的任務及監督抄繕、插畫和裝訂人員的工作。這些館員及圖書館的貢獻不僅是蒐集和保存書籍，並且曾將所蒐藏的書籍加以比較、校勘、修補及重裝。由此可知，十五世紀的圖書館員不再只是「書籍管理員」，他們與當代的學者相同，都是學識淵博者(Johnson,1974/尹定國譯，1983)。

從上述圖書館的發展與使命觀之，各時代的圖書館與圖書館員各有其歷史任務，早期，人類創立圖書館的目的都是保存知識和文化典藏，圖書館員的主要角色是檔案管理員，圖書館的功能僅在於「保存」。古埃及圖書館肩負宗教與實用使命，而圖書館員是抄寫員也是身居高位的官員或祭司，而後亞述巴尼巴圖書館(Ashurbanipal library)和亞歷山大圖書館皆以學術和研究為任務，圖書館員多為學者，且圖書館活動中扮演關鍵角色。接下來的羅馬圖書館則以提供公眾使用為目標，圖書館員除作修補書籍與抄寫外，也負責更新目錄等工作。隨著社會和政治的影響，圖書館轉為宗教使命，修道院圖書館內的館員主要是抄

寫的修道士組成，是少數掌握知識的權利者。其後，大教堂圖書館取代修道院圖書館，但後來皆被大學圖書館取代，圖書館重新肩負傳承學術的教育使命，早期並無專業的館員，只由地位較低的教職員或學生管理。文藝復興時期圖書館朝向人文使命，圖書館員不再只是書籍管理員，而是學識淵博者。

(二) 印刷術發明後

西元十五世紀印刷術的發展，書籍數量和種類的激增，使得圖書館館藏書迅速成長增加，第二次資訊傳播革命因而產生，間接使大型圖書館開始出現。君主政治和民族主義的出現同時也蘊釀皇家圖書館的產生，圖書館則肩負起國家圖書館的使命，圖書館變為整個國家榮耀的表徵。Gates(1976)認為這類圖書館出現在十七世紀的英國、法國、德國、丹麥和蘇格蘭，至十八、十九世紀奧地利、義大利、瑞士、挪威、希臘、西班牙、愛爾蘭等國家也陸續建立此類圖書館。就藏書的角度而言，此類圖書館是針對國家資料進行廣泛的收藏，某些國家甚至立法的方式，建立寄存(depository)的機制，並要求至少寄存一份出版品到國家圖書館(Harris & Johnson, 1984)。

十六、十七世紀，由於印刷術導致書籍數量大幅成長，一般的館員都憑本身的記憶來找尋書籍，且多由潛心研究的書目學專家兼任，工作的目的並非廣泛地傳播書中所蘊藏的學理知識，其動機還是在館中找尋資料以滿足其研究需要(胡歐蘭，1984)。十九世紀中葉近代公共圖書館運動興起之後，圖書館逐步向社會開放，服務全民的使命便在圖書館存在的價值中成為最高精神指標，主要社會職能開始向「文獻利用」方向轉化，因此圖書館員扮演「文獻的保管者」和「文獻的傳播者」的雙重性社會角色(藍芬芬，2003)。

總之，在歷經多元發展與變革後，圖書館從修道院開始演變為後來的廟堂到市井、從獨尊正典轉為包羅萬象。早期，圖書館員存在的意義，乃因其與書的關係，而圖書館員的角色在保管書籍；但隨著印刷術的發展，以及一般社會大眾閱讀需求的增加，圖書館員和讀者之間的關係日形重要，甚至取代了原來圖書館員和書的關係。圖書館員的主要角色也從看守者轉變為照顧者。十九世紀，

圖書館學專業期刊和大眾讀物都描繪了圖書館員的形象。他們苦心形塑讀者的品味，引導讀者從廉價、庸俗、「重口味」的小說和報紙，提昇到高尙的閱讀文化視野(Battles, 2004/尤傳莉譯，2005)。二十世紀後，圖書館功能已由收藏轉變為以服務為主，因此圖書館學成爲一門學問，很多人從事此種學術研究。而圖書館員亦成爲一種專門的職業，需具備專門的知識，並接受專門的訓練。這個時代的圖書館員不再是僅以保管圖書爲其主職責，而是經由各種管道將圖書館的服務和館藏行銷給大眾，使圖書館的資源能爲民眾所利用。因此，圖書館員所扮演的角色及承受的責任更具多樣化(俞依秀，1999)。

(三) 網路興起之後

1960年，隨著科技和經濟的迅速發展，西方社會進入後工業社會，後現代主義成爲西方世界的顯學(王岳川，1991)。由於機器印刷到電子資料的產生，網路資料的出現，人人都可成爲資訊來源，使得資訊大量產生；加上資訊包裝的多樣化與資訊重複使用(reuse)價值的經濟效應，使得現今的資訊產業開始蓬勃發展(羅思嘉，1999)。換言之，電腦與網路科技的出現促成人類的第三次資訊傳播革命，而後現代則是第三次資訊傳播革命的結果。圖書館學大師蘭開斯特(Lancaster, F. W.)曾指出由於資訊科技進步，使圖書館員的工作產生變革，其認爲圖書館員角色須從圖書資料保管者改爲「網路圖書館員」(cybrarian)與「知識工程師」(knowledge engineer)。由此可知，圖書館員的角色已由館藏的維護者轉變爲主動提供的服務者(Lancaster, 1995)。

Rubin(2004)認爲由於資訊不會自行組織，圖書館員即扮演組織資訊的角色，並提供使用者可靠、有價值的資訊服務。因此，未來圖書館員在資訊系統設計與使用層面上扮演關鍵的角色，被期望在專業諮詢與利用指導上有更好的效果並成爲使用者資訊檢索的顧問。尤其在圖書館時代的來臨，圖書館員的功能與角色亦隨之轉變，其功能包含系統建立者與系統間的連接(builders of systems and linkage between systems)、指導教育者(educational guide)、資訊收藏與過濾者(information store and filter)，而圖書館員工作的複雜性與困難度上均面

臨更大的挑戰，同時兼負以下角色：資訊專家(information specialist)、資訊管理者(information manager)、學科專家(subject specialist)、資訊顧問(information consultants)、資訊提供者(information provider)和系統專家(systems specialist)(陳素娥，1996)。

顧敏(2007)曾在《圖書館向前行，21 世紀的思維》一書中提及不同時代的圖書館，有不同的圖書館員，圖書館員的素質決定了圖書館的服務品質與服務內容，以及圖書館的社會價值，經過社會的變遷，圖書館本質也呈現出三個面向，分別為社會記憶、資訊傳播、知識管理，而这三項本質也導致現代圖書館員角色的改變，由媒體守備員(knowledge media keeper/manager)到資訊經紀人(information communicator/broker)再轉變為知識管理師(knowledge manager)。並隨著 1960 年到 2010 年間不同知識媒體將圖書館員角色的變化歸納如表 2-2：

表 2-2
1960-2010 圖書館員角色的變遷

時期	1960-1970	1970-1980	1980-1990	1990-2000	2000-2010
圖書館員角色	圖書管理員	文獻處理專家	媒體管理者	資訊專業人員 數位圖書館員	知識內容管理師

資料來源：《圖書館向前行，21 世紀的思維》，顧敏，2007，頁 244。台北市：文華。

而 2000-2010 年由於圖書館員擔任知識內容管理師的社會角色，其範圍必須了解傳統及數位知識資源，並需具備專科資訊素養成為全方位專業的圖書館員。因此，館員素質的塑造必須配合下列三項因素來決定：(1)圖書館外在大環境的變化；(2)圖書館內部組織再造(re-engine)；(3)圖書館滿足讀者需求的新服務措施。換言之，圖書館是一個成長的有機體，館員的素質要求也隨之不斷變動、演化與成長。此外，顧敏更強調面對新世紀的挑戰圖書館工作人員的素質需要有完整的知識管理學概念，才能擔負人類公共知識管理的社會責任。

美國圖書館協會(American Library Association)於 2009 年訂定〈圖書館事業的核心能力〉(ALA's Core Competences of Librarianship)，此八項能力範圍包括：(1)基本專業認知(foundations of the profession)；(2)資訊資源(information resources)；(3)知識和資訊的組織(organization of recorded knowledge and information)；(4)科技知識和技能(technological knowledge and skills)；(5)參考與使用者服務(reference and user services)；(6)研究的能力(research)；(7)繼續教育與終身學習(continuing education and life learning)；(8)行政和管理的能力(administration and management) (ALA, 2009)，提供給圖書資訊學系畢業生的基本知識，以及在學校、學術、公共、專門和政府圖書館的圖書館員所需具備的核心能力。

Posner(2002)也指出圖書館員應具備的知識有：(1)圖書館員知道如何找到資訊；(2)圖書館員知道如何去收集、保存、組織和管理資訊；(3)圖書館員知道如何使事情順利完成，如他們可以修理影印機、印表機等；(4)圖書館員知道如何與別人一起工作，意謂著他們的工作是將人與資訊串連在一起的，因此圖書館員必須了解人和資訊；(5)圖書館員知道資訊素養的意義和如何將資訊素養的技巧傳授給其他人；(6)圖書館員知道如何從事電子資訊方面的工作，因此如何處理有關電腦的資料是非常需要的；(7)圖書館員知道知識的本質和它的限制，再多的資訊也不會回答一切，而且資訊將會導致更多超過它所解決的問題；(8)圖書館員知道他們所面對的其他限制-如缺乏資源會影響他們所能做的；(9)圖書館員知道如何把知識和資訊連接在一起，因此，圖書館員必須了解這些連接是爲了圖書館決定去提供什麼和如何去引導使用者到最恰當的資料。

Heye(2006)曾在(*Characteristics of the successful twenty-first century Information professional*)一書中探討資訊專家所需要的特質，認爲在資訊以十倍速成長的世界中，資訊專家應善用所擁有的技能和不斷革新的科技，協助民眾

組織、搜尋和管理資訊，在未來的公司、組織和社會中，可以扮演關鍵的角色。而隨資訊科技不停推陳出新，使用者的資訊行為和資訊需求也不斷變動，資訊專家必須努力持續學習求新求變。使在不斷變革的環境中不影響專業，反而成爲一種很好的驅動力量，藉此幫助資訊專家展現出更好專業的能力和形象。

Heye 認爲二十一世紀資訊專家應具備下列特質(Heye,2006；謝寶煖,2007)：

1.創造與創新的能力(You are creative and keen to innovate)：

創造力(creativity)是指想出新點子或將舊的想法以新的方式呈現，而將創新力(innovation)是指新的點子要能轉化爲新的產品或服務，或對組織或流程能有所幫助。因此，創新不可能沒有風險，必須去評估風險的類型及發生的機會，但如果不能勇於嘗試，創新可能只是一種想法。從願望的開始也有能助於目標的實現，並嘗試將心中的願望視覺化也可提高目標的實現，進一步也能夠更清楚知道想要與希望的成果。透過定期學習新的事物或從簡單物件開始新的想法，嘗試做一些與正事無關的事情或將問題倒過來思考，也能激發新的靈感與創意。而 SWOT 分析更是激盪創意和接觸不同面向的關鍵因素，鼓勵「跳出固有的框框」勇於提出大膽的想法，能有助於思維的拓展和轉變。

2.精通蒐尋引擎的能力(You are a search engine guru)：

以正確及專業的操作方式使用搜尋引擎是成爲一個搜尋引擎大師非常重要的因素。因此，在使用搜尋引擎前必須要先考慮，搜尋引擎所找到資料來源或以它爲搜尋起點不一定是最好的，因爲在網路上的資訊品質不一定精確完整找到所有的資料；若需要尋找不熟悉的主題，以打電話或寫 e-mail 給相關專家會是更好的方式；並嘗試使用進階檢索介面取代簡單檢索、使用準確的關鍵字，能使檢索策略更有效率。

3.綜觀全局的能力(You see the big picture)：

要具備綜觀全局的能力，才能清楚定位個人、組織部門、流程、利害關係人及未來的趨勢。系統思維的關鍵在於了解不同事情間的脈絡及因果關係，有助於解決更多複雜的問題。或是根據整體情況去創造一個地圖，利用箭頭加以組合

連接相互影響的因素，以不同的主題收集意見，可能就會發現某些新的看法或完全不同的意見。然而，也可以藉由詢問旁觀者的看法跳出現有的思維角度去改變觀點。若想了解其他部門或計劃的發展，亦可利用圖片或引文製成的時間表作為提醒。

4.保持工作與生活平衡的能力(You maintain a healthy work-life balance)：

大多數的資訊專家工作忙碌經常生活作息不正常，保持工作與生活的平衡真的很重要。尋找一個輔導者討論問題、分享感受是一個很好的方法，不僅可以提供意見、分析煩惱也能發現真正的問題，藉由父母、夥伴或親密朋友的經驗，或許能得到真誠的看法和建議。保有赤子之心體驗簡單的樂趣、充足的運動量和睡眠，也是減輕壓力的好方法，或是短暫休假，遠離工作和憂慮，尋找真正想要的生活，只做自己想做的事。

5.展現領導能力(You show leadership)：

作為一個領導者要能夠影響、激厲團隊去實現一個共同的目標，並且成為一個好榜樣，不只是”講講而已”，還必須”言行一致”，經由選擇一個優秀和欽佩的領導者作為標竿學習，研究其領導才能與領導風格，使之成為更好的領導者，而保持熱情的心更能勇於接受改變、挑戰和困難，多多參與培訓、研討會也是練習、拓展領導能力的好機會。此外，也要善於與別人溝通、學習信任別人，也要被別人信任、勇於挑戰每件事、尋找自己的輔導者，也要樂於當別人的輔導者、相信自己的直覺。

6.具有說服能力(You can persuade others)：

身為資訊專家必須說服資方、同事或顧客關於新的策略或更廣泛的計劃，簡而言之，說服能力是一種改變他人原有觀點或行為的方式。要說服別人的觀點或行為前必須先獲得別人的信任，可以透過以往的成果、經驗以及專業知識使聽眾真正了解情況，因為專業知識是一個令人信服的因素，同時，也要考慮別人的角度和立場，提供第三方的事證(third-party evidence)，舉出其他組織已具體實施或研究報告將是有力的支持點，也可以進一步得到對方的認可與信任。而

試圖要去說服別人時，眼神要與對方交會、用語要堅定，適時的加上幽默，才能完美的表達想法，並同時說明正反兩面的觀點，使觀點更為公平和客觀，才能減輕對方的擔心與不安。

7.良好的溝通與社交能力(You are an effective networker)：

在網際網路的資訊時代，建立良好的關係網絡是成功不可缺少的要素。經由一個好的網絡建立持久的聯繫可以有助於推展新的業務或尋求專業的知識。尋找可能的共同點，作為對話的開始者，主動與別人對話，記下所遇到的相關人，使之成為習慣，有助於回想及後續應該要有什麼潛在行動。可由學校的同學或老師開始建立網絡，或是透過線上討論論壇、電子郵件列表、網路社群建立虛擬網絡，地點和時間不再是扮演關鍵的角色，網路可以使不同的人在不同的時間內建立網際網絡。

8.具了解如何增加產品或服務價值的能力(You know how you can add value)：

顧客如何評估價值？產品或服務的價值主要是由四種不同的構成要素而組成：特色(Feature)、利益(Benefit)、價值(Value)、意願(Sacrifice)。其內涵主要包括：一個產品或服務本身具有什麼特色？顧客可以從產品或服務中得到什麼好處？對顧客來說產品或服務有什麼有利價值？顧客願意用什麼來交換這個產品或服務？因此，創造產品或服務的附加價值就成為主要的關鍵，例如縮短資訊傳遞的時間、提供個人化的服務、更便利的使用方式等。

9.良好的表達能力(You have effective presentation skills)：

無論在團隊或國際會議上，資訊專家必須經常面臨簡報的挑戰，因此，學習如何完整呈現及表達所要傳達的內容訊息則是不容忽視的。首先要了解聽眾是誰？人數的多寡？想要了解什麼主題？簡報想要達成的目的、想要傳遞什麼訊息？必須有系統、有組織的說明並且為簡報的目的尋找證據支持，因外，可以透過與同事或家人的預先練習，減少緊張、學習時間的掌握，也要為意外做準備，例如檔案無法打開等，以免浪費時間。第一印象很重要，簡報前要先自我介紹，過程中要持續與聽眾互動，並再三強調你的關鍵訊息，對於簡報內容要

熟悉，盡可能的忽略簡報過程中的干擾，也要注意簡報時間，在結束之前要再強化主要訊息，並鼓勵聽眾達成。

10.具衡量附加價值的能力(You know how to measure value)：

一旦創造或強化服務與產品的附加價值，隨之就必須去驗證其效果，雖然價值是無形的，但仍然需要去衡量它。其衡量的方法包括：數字遊戲、使用者滿意度調查、事件分析、ROI(return on investment)、ROV(return on value)、平衡計分卡、標竿學習等。以利持續改善服務與流程，提高組織績效。

11.具時間管理的能力(You manage your time and use the magical word “no”)：

設定優先順序和遵守計劃表是管理時間的關鍵因素。設定優先順序的五種層次，非做不可(must do)、應該要做(should do)、可以做(nice to do)、可委派(delegate)、不考慮(eliminate)。時間總是有限的，必須把重點放在什麼應該先做和什麼不是優先考慮，要以對的方式做對的事情，並且有效率的完成對的事情。而時間管理中最困難的事，就是要說”no”，學會拒絕不重要的事，否則久而久之只會增加工作量和壓力。

12.了解資訊工作本質的能力(You know the basics of information architecture)：

資訊結構師(information architects)的工作將扮演未來組織和社會的關鍵角色。資訊結構師是一個包含多學科的工作，依靠不同學科成為全方位的專家，而資訊結構師和資訊專家也有著許多相似之處，經由所設計的架構指引使用者找到所需的資訊。資訊結構師同時也扮演資訊媒介的角色，使所有群體都能相互溝通，並將潛在使用者的需求告訴 IT 開發人員，以具備行動實現需求，成為開發者與使用者之間的橋樑。

13.了解技術專業術語的能力(You speak the technical jargon)：

資訊科技改變了我們的行業，也提供我們新的願景和方法。IT 開發人員有許多自己的專業術語和縮寫字。為了解大部份的資訊行業，作者列了一個詞彙表提供參考，包括 Cookie、Dublin Core、FIP、HTML 等。

14.具專案管理的能力(You can manage a project)：

組織將會設立專案去改善服務和產品，專案工作需要不同於日常工作所使用的技能才能順利達成目標，尤其是需要建立或領導一個專案時，專案管理的技能和經驗更顯得重要。其專案管理技能包括避免範圍擴大、專案要定位、要有適合的人才、要定期的小組會議、工作分配的項目、風險管理、雙向的溝通、專案品質要審視和修訂、每天的工作和專案的工作要平衡以及多加利用甘特圖等。

15.具有效行銷自我的能力(You know how to effectively market yourself)：

在速度革命的時代中，網際網路已成為資訊專家最大的競爭者，學習如何行銷則是非常重要的。不僅要讓顧客知道資訊專家是什麼？可以做什麼？同時也要傳達為什麼要這麼做？站在顧客的角度而言，指的是可以為顧客做什麼有意義的事？最後，讓顧客可以接受到服務的好處。此外，也可以經由網絡關係或是向別人學習的過程中，得到更多不一樣的想法和經驗，使行銷變得更加容易。

16.具追求新知的能力(You are always up to date)：

作為一個資訊專家，必須在工作、組織、專業方面持續努力學習並且隨時更新自我的專業知識是非常重要的。在網路資訊爆炸的時代中，要找到對的資訊和持續的更新是不簡單的。研究者提供許多工具和技巧提供參考，包括電子郵件、專題選粹服務、部落格、RSS、電子期刊、個人廣播化媒介(podcasts)等。

綜上所述對圖書館員角色的文獻探討，茲將相關圖書館員角色的意義整理如表 2-3。並由文獻中可以發現傳統古代藏書樓時期，圖書館存在的主要社會目的是為保存人類的思想，因此圖書館員大部份所扮演的社會角色是「守門人」或書籍「保管者」。由此可知，假使自文字出現，圖書館就略有雛型的話，那麼在人類文明就有好長一段時間，圖書館的存在都是為了典藏人類的文化，即著重保存，輕忽利用(葉乃靜，2001)。但隨著時空和環境的改變，導致不同社會歷史階段中圖書館有其不同的歷史使命，圖書館員所扮演的角色也不盡相同。圖書館員的角色逐漸轉變為明智的造物者，專門把無知的讀者泥人變成飽學的菁英。圖書館員必須精通古典和現代語言，了解各個學術領域的最新發展，熟

悉各種吸引捐款人的方法，嚴守紀律又和藹可親，最重要的他是個「書之老饕」(helluo librorum) (Battles, 2004/尤傳莉譯，2005)。圖書館是一個不斷成長與蛻變的有機體，隨著人類文明社會的不斷進步，圖書館員的社會角色發生了很大的變化，圖書館員除主要扮演「文獻的保管者和傳播者」之外，還扮演著多種其他的社會角色。因此，在面臨社會環境與資訊服務轉型的同時，隨著對網路知識和檢索技巧的擴展，圖書館員更需具備符合新世代的能力，為使用者提供更專業化的服務，圖書館員傳統的角色不會因為新科技的影響而消失，相反的由於資訊技術的輔助，將使圖書館員的角色呈現多元化與專業化的發展趨勢，功能與服務也將不斷提昇。

表 2-3
不同階段的圖書館員

時代	主要工作	來源
印刷術發明前	專門收藏紙草書和泥板書的地方，負責管理這些書籍的官員或僧人→最早的圖書館員	王嘉陵(2003)
	圖書館以記錄和保存為目的→圖書館員大部份是檔案管理員	(Johnson,1974/尹定國譯，1983)
	圖書館成為宗教與實用的使命→抄寫員(官員或祭司)	Harr & Johnson (1984)
	圖書館轉為學術和研究的任務→資料廣泛被收集，而這些資料通常被翻譯、有系統地組織、編目和排列，館員也成為圖書館活動中的重要角色	Harr & Johnson (1984)
	羅馬的圖書館員除作整理修補書籍與抄寫外，並負責抄寫副本以增加館藏、重抄受損書卷、更新目錄等	(Casson,2001/張墨菲譯，2003)
	圖書館的宗教使命→圖書館員由修道士組成，其工作包括抄寫、編輯、裝禱設計者	王嘉陵(2003)
	中古時代，圖書館一般只稱為書櫃，即用來典藏書籍者，圖書館員則稱為監櫃或書監	(Johnson,1974/尹定國譯，1983)
	圖書館的教育使命→圖書館員中不乏飽學之士，對管理的書籍內容熟悉，但只有照顧書籍，對書中內容毫無所知的「圖書管理員」	(Johnson,1974/尹定國譯，1983)
	圖書館的人文使命→館員的工作除翻譯、編輯、監督抄繕、插畫、裝訂外，並將所蒐藏的書籍加以比較、校勘、修補、重裝，館員不再是書籍管理員，而是學識淵博者	(Johnson,1974/尹定國譯，1983)

印刷術發明後	印刷術導致書籍數量大幅成長，館員依自身的記憶來找尋書籍，並多由書目學專家兼任，而工作目的並非傳播書中的學理知識，而是在館中找尋資料滿足其研究需要	胡歐蘭(1984)
	服務全民的使命，圖書館開始向「文獻利用」方向轉化，因此圖書館員扮演「文獻的保管者」和「文獻的傳播者」	藍芬芬(2003)
	大眾需求增加，圖書館員與讀者的關係更為密切，圖書館員的角色從看守者轉變為照顧者	(Battles, 2004/尤傳莉譯，2005)
	圖書館成為專門學問，圖書館員成為專門職業，不再以保管圖書為主要職責，而是經由各種管道將圖書館服務和館藏推銷給大眾	俞依秀(1999)
網路興起之後	資訊科技進步圖書館員角色須從圖書資料保管者改為「網路圖書館員」與「知識工程師」，由此可知，圖書館員的角色已由館藏的維護者轉變為主動提供服務者	Lancaster (1995)
	圖書館員的功能包括系統建立者與系統間的連接、指導教育者、資訊收藏與過濾者	陳素娥(1996)
	圖書館員所需具備的核心能力包括： (1)基本專業認知 (2)資訊資源 (3)知識和資訊的組織 (4)科技知識和技能 (5)參考與使用者服務 (6)研究的能力 (7)繼續教育與終身學習 (8)行政和管理的能力。	ALA(2009)
	資訊專家應具備的十六項特質包括： (1)創造與創新的能力 (2)精通蒐尋引擎的能力 (3)綜觀全局的能力 (4)保持工作與生活平衡的能力 (5)展現領導能力 (6)具有說服能力 (7)良好的溝通與社交能力 (8)具了解如何增加產品或服務價值的能力 (9)良好的表達能力 (10)具衡量附加價值的能力 (11)具時間管理的能力 (12)了解資訊工作本質的能力 (13)了解技術專業術語的能力	Heye(2006)

	(14)具專案管理的能力 (15)具有效行銷自我的能力 (16)具追求新知的能力	
--	--	--

資料來源：本研究整理



第三節 圖書館員的形象

1956年，Boulding於所著作的《形象：生活和社會中的知識》(*The image: knowledge in life and society*)一書中，認為形象是人類對於外在客觀世界所產生的主觀認知，亦即形象的來源是由個人基於局部或不實資訊所形成的觀點，經由人們接收外界訊息後，對於外在事物所保有的認知與知識。因此，人們會根據媒體所提供的訊息內容，形成部份對圖書館員形象的認知，此認知亦會隨著接收訊息的不同而有所改變，而部份認知即成為圖書館員形象的看法。

隨著社會的不斷進步與價值觀的轉變，圖書館員的形象亦隨之產生變化。在過去，圖書館員扮演著保存、組織、傳遞資訊的角色，而由於圖書館員握有知識的優勢，因此在古代社會中圖書館員享有崇高受人尊敬的形象。但由於現今對於圖書館員所期望的角色產生了轉變，自然而然對圖書館員的行為表現標準亦有所不同，加上近來圖書館員角色的描繪時常出現在各種媒體之中，因此影響了大眾對圖書館員的形象認知。

最早的圖書館員畫像，可回溯到早期十六世紀義大利米蘭的藝術家朱塞佩阿爾欽博托(Giuseppe Arcimboldo, 1527-1593)的圖書館員畫像(如圖 2-2 所示)，1876年《美國圖書館學報》(*Library Journal*)中，有如杜威(Melvil Dewey)描述「圖書館像是一個博物館，而圖書館員是在滿是灰塵書堆裡的老鼠」(Norman, 2001)。長久以來，圖書館員在漫畫、雜誌、報紙、文學、電視、電影，甚至在網際網路上一直以不同的方式被描繪。不論正面或負面，圖書館員應該足夠被視為值得得到一個形象(Bobrovitz & Griebel, 2001)。Marinelli & Baker(2000)指出大眾對圖書館員既有的刻板印象是女性、外表上有著典型的麵包頭(bun)、眼鏡上有一條鍊子、長期掩蓋的衣服和擔心的表情，唯一缺少的是放在嘴唇上的手指，作出「噓」的動作，且經常有人說「噓」的這個動作是促成圖書館員形象的問題(如圖 2-3)。



圖 2-2 圖書館員形象一

資料來源：

<http://www.arcimboldo.art.pl/old/obrazy/liblaria.jpg>



圖 2-3 圖書館員形象二

資料來源：

<http://home.earthlink.net/~cyberresearcher/bunwoman.jpg>

目前大多數圖書館學會的會員們均深信：傳統觀念中所認知的圖書館員形象已大大抹殺了圖書館員對社會的卓越貢獻(Frank H. Spaulding, 1984/張秋前, 1991)。Workman 和 Freeburg(1997)曾提及改變刻板印象的第一步即是了解刻板印象的內容。因此，在建立職業的形象時，必需先確立自我所扮演的角色，同時也必須對公眾的認知有所了解，並盡量在理想與現實之間尋求一個最令自我滿意，並為大眾所認同的角色。面面俱到最難，但至少它可以幫助圖書館員更了解、也更清楚其社會角色及存在價值，使圖書館員形象更趨於完美(關念嫻, 1995)。因此，本節分為兩部份，第一部份探討圖書館員形象，藉由文獻瞭解圖書館員形象；第二部份則探討影響圖書館員形象的形成因素。

一、圖書館員的社會形象

Peresi 與 Alexander(2005)針對圖書館員在青少年文學中的寫照和看法進行調查，並探討圖書館員的形象是否隨著時間的推移有所改變，以反映行業的實際變化。利用內容分析的方式評估 1960 到 2004 年之間出版的十七本青少年小說。分別以外表、個性/行爲、變化、使用工具和工作內容的五個類別進行圖書

館員刻板印象的描述是否存在。調查研究發現：17 位圖書館員中有 13 位在這些故事中被描繪為女性，雖然不一定是一個負面的描述，但強調出圖書館事業的一般刻板印象為女性化的行業。而圖書館員的年紀在內容分析的過程，經常被推斷為上了年紀或中年者。以圖書館員的外表而言，正面包括英俊、漂亮、時髦，但大多數(70%)的身體描述都屬於負面的刻板印象，如胖、大塊頭、憔悴、枯瘦、戴眼鏡、禿頂、白髮、麵包頭、老小姐、過時的穿著打扮等。個性和行為方面，正、負面特徵最為平均地被描述。與傳統刻板印象相同，在書中鮮少以結婚為圖書館員的主要特徵，負面特徵包括冷淡、嚴厲、健忘、害羞等，但也有 53%的圖書館員是受到使用者的喜愛，認為圖書館員是聰明或見多識廣的。並且，隨著時間推移圖書館員所使用的工作亦有所改變，從早期的書→打字機→紙本的百科全書→流通卡片到目前所使用的電腦，顯示出這個行業需要與高科技合作且擁有最先進的工作技能。整體而言，Peresie 和 Alexander 認為圖書館員在青少年文學中經常以非常負面或模糊的觀點被描述，如生活無趣、膽小或邪惡。而且大部份的特徵都是跟隨媒體所呈現出來的負面刻板印象。

Rothwell(1990)針對一百二十位民眾馬其賽特郡(Merseyside)的民眾作圖書館員形象的調查，其研究結果發現不同年齡層的民眾對圖書館員形象的描述有不同的看法，但大多持正面態度。除十六到二十四歲族群以外，十五歲以下的族群認為圖書館員的正面特徵為：有幫助的、和藹可親的，而負面描述包括沒有幫助的、不友善的；十六到二十四歲族群的正、負面看法則差不多，包括有效率的、有幫助的、沒有幫助的和友善的；二十五到六十歲族群則多為正面看法，正面特徵包括有教養的、效率高、有幫助的，而負面特徵則是高傲的、灰白色頭髮、刻板的；六十歲以上的族群對圖書館員則抱持高度的肯定，認為圖書館員是有幫助的、有耐心和有教養的。

Wallace(1989)針對一百位不同年齡、性別、種族的一般大眾進行街頭訪談，大部份的人認為老處女(old maid)的刻板印象仍然存在，而且是媒體根據事實所促成的形象，當受訪者被詢及「當你想到圖書館員時什麼詞會浮現在腦海裡？」，受訪者說「從未看過一個性感的圖書館員」，而另一個六年級學生則說「有時候他們是有點討厭的人」，某位受訪者表示「我曾經以為她們是爲了當圖書館員而離婚的家庭主婦，現在我知道他們是資訊專家了」，該研究得到圖書館員的負面特徵包括：古板、相貌平平、戴眼鏡、半框眼鏡或脖子上的鏈子(假如你問她問題，她會越過她的眼鏡看你)、孤寂、陶醉於他們的工作、被誤解的、沉默寡言、保守的穿著、書呆子、個性內向、低報酬、勤奮好學、沒有吸引力、社交能力低、乏味；正面特徵爲：機靈、有教養、聰明、能幹、好人、友善、友好、博學、智力很高，而且明顯的一再使用相同的概念，即爲有幫助的。如同，Kneale(2002)在街上詢問民眾，聽到圖書館員這個詞彙時，腦海中會出現什麼想法？其得到的回應包括一個老女人 (an old woman)、綁著麵包頭 (with her hair in a tight bun)、戴眼鏡 (wearing glasses)、穿一件毛線衣 (a cardigan)和一雙於方便、實穿(很醜)的鞋子 (and sensible (meaning ugly) shoes)，並且總是喜歡說噓 (Shh)，如圖 2-4 所示。



圖 2-4 圖書館員形象三

資料來源： Kneale,R.(2006). You don't look like a librarian. Retrieved December 31, 2009, from <http://www.librarian-image.net/perc.html>

Majid 和 Haider(2008)曾針對新加坡三個學術和三個社區公共圖書館，以問卷的方式調查他們對圖書館員形象的看法，發現大多數人覺得圖書館員的工作本質是行政和辦事員；在不同行業的社會地位中，結果顯示醫生評價最高(平均值為 7.74)，圖書館員評價最低(平均值為 4.28)；不同行業的性別適合指數而言，發現多數的行業被認為適合兩性，但有超過半數以上的使用者覺得圖書館員適合女性；只有少數的使用者認為圖書館員需要一個專業學位(6.5%)或碩士學位(1.9%)；然而以使用電腦的知識水平來說，資訊科技專家排序第一，其中，會計師和老師被認為比圖書館員擁有更好的電腦知識和技巧；對於收入預期的評估，圖書館員排序最後，醫生則被認為是最會賺錢的人，雖然在社會實用性中圖書館員的平均值較高，但仍然被認為對社會的幫助最小，研究中發現老師緊鄰圖書館員的收入預期，但他們對社會的貢獻則被認為是在醫生之後的第二高排序，由此可知，圖書館員對社會所作的促進學習、研究等貢獻並未被察覺；大多數的受訪者認為圖書館員的工作本質是常規、乏味、容易，另一方面又認為圖書館事業是最先進的工作，表示使用者並未清楚了解圖書館員的工作本質；另外，圖書館資料的分類與編目、教育讀者使用使用圖書館資源和服務則是大多數使用者對圖書館員工作表現的認知；而圖書館員個性特徵方面(如表 2-4)，研究結果顯示前五名的正面特徵包含有幫助的、友善的、有禮貌的和親切的；負面特徵前五名包括書呆子、文靜的、穿著保守和沉默寡言，此外，有超過 20%的使用者認為圖書館員是缺乏創造性和無趣的人。

表 2-4
圖書館員的個人特徵

個人特徵	排序	百分比
Helpful 有幫助的	1	55.1
Bookish 書呆子的	2	52.3
Friendly 友善的	3	52.3
Orderly 有條理的	4	51.4
Boring 乏味的	5	43.0

Polite 有禮貌的	6	43.0
Quiet 文靜的	7	37.4
Kind 親切的	8	34.6
Conservatively dressed 保守的穿著	9	33.6
Pleasant 和藹可親的	10	32.7
Efficient 效率高的	11	29.9
Wearing glasses 戴眼鏡的	12	28.0
Reserved 沉默寡言的	13	23.4
Uncreative 缺乏創造力	14	20.6
Intelligent 聰明的	15	20.6
Uninteresting 無趣地	16	20.2

資料來源：“Image problem even haunts hi-tech libraries,” by Majid,S. and Haider,A., 2008, *Aslib Proceedings*, 60(3), p. 238.

Searle(2008)認為圖書館員在大眾媒體中的刻板印象有五種類型，分別為老處女圖書館員(the old maid librarian)、警察圖書館員(the policeman)、派樂地的圖書館員(the librarian as parody)、笨拙的圖書館員(the inept librarian)、英雄圖書館員(the hero/ine librarian)；在大眾傳播媒體中老處女的圖書館員刻板印象是最普遍的；警察圖書館員的刻板印象則是指圖書館員象徵圖書館合理行為的保護者，監視使用者，嚴格執行圖書館的紀律和處罰；「派樂地」(parody)的原始語意，主要是指藝術作品中的一種特殊創作手法，試圖透過看似輕鬆、簡單容易 (simple) 的內容中注入複雜、多層的深意，以另一套模仿、詼諧、諷刺、搞笑、滑稽等方式呈現出來，戲謔地描述一種現象、或暗諷某種對象(胡永芬，2009)。而 Nancy Pearl”發噓聲”的圖書館員公仔即是利用派樂地方式所呈現出的刻板印象描述。笨拙的圖書館員刻板印象主要包含不擅於社交和專業的工作；英雄圖書館員的形象通常代表圖書館員的正面形象，例如魔法奇兵中的 Rupert Giles。這些正面的描述可以使得圖書館員他們的工作更被視為有用和重要。因外，Searle 更指出雖然圖書館員經常以正面的方式被描繪，但大眾仍然不知道圖書館員有什麼知識、責任、技能和教育，大眾對圖書館員的認知

多是定位在圖書館員的個人特質，而導致圖書館員和圖書館無法被有效利用 (Searle, 2008)。

Schuman(1990)曾對圖書館員的形象提出建議，認為形象不應該只是關心到外表上的刻板印象，也要關心圖書館員的有用性和必要性。就一般人對圖書館員形象而言，Fagan(2002)也針對 48 位大學生進行大學圖書館員認知的實證研究，研究結果指出學生對圖書館員的認知會影響他們決定是否去使用圖書館，亦期待圖書館員有更多的溝通、組織、電腦和網路的知識技能與豐富的教育背景。范國銓(1977)也指出圖書館員素質的良窳是圖書館經營的成敗，尤其是在多元化與資訊爆炸的時代中，使用者所企望的圖書館員新形象，不但是具有圖書館學的專業背景，同時也要擁有資訊和學科專長，抱持非凡的熱忱，以提供使用者專心、愛心、耐心、貼心的服務，並隨時帶著笑容面對使用者，對於圖書館的工作也樂在其中，成為快樂的圖書館員。

而圖書館員身為一個知識的工作者，透過知識和實踐圖書館學的行動去了解使用者需要的是什麼甚至最好超過使用者所了解的程度，進而達到顧客、圖書館或自己的任何目標，可能被視為是圖書館員形象的一部份。Posner(2002)認為圖書館員萬事通的形象，使他們同時被視為完全沒有能力和異常有能力的人，這個看法是互相對立又矛盾的，從認為圖書館員為辦事員，而不是擁有教育責任和能力的專家，例如，圖書館員也許發展許多研究書籍的回溯性館藏，但使用者只看到他們坐在那裡閱讀雜誌，也許因為大多數人認為任何一個人都可以鍵入一個關鍵字到電腦裡然後得到答案，他們對圖書館員在工作上的內容沒有留下深刻的印象，亦可能因為圖書館員的工作職責是其他人為了休閒或教育而使用，因此他們不被認為是專業或有能力的人。此外，圖書館員可能想要滿足使用者獲得所需知識的快樂，進而得到使用者對圖書館員聲望與財務的支持，導致圖書館員沒有真正了解他們工作和知識上的價值，而藉由萬事通的形象去增強他們的自尊。

Lippman(1922)在《民意》(*Public opinion*)一書中，提到媒體形塑了大眾對於外在世界的圖像，使得人們對於所能理解的社會真實與實際並不完全相同。由於過去大多數的研究重心多集中在影片和電視上，並試圖分析圖書館員可能潛在的各種刻板印象的發展，但在多元 Web2.0 的環境之下，部落格、維基百科、社會性網絡等正在創造一個新的環境，不僅終端使用者可以影響內容，也可以在內容上發揮他們自己獨特的影響力。Poulin(2008)曾探討圖書館和圖書員在最新流行 YouTube 媒體上的形象，研究發現由使用者創造和張貼出來的圖書館和圖書館員形象大多都是負面的，傳統刻板印象中的「眼鏡、麵包頭和衣著過時、沒有愛情的女性圖書館員形象事實上是不存在的，因為實際上以女性圖書館員為特色的影片比例是非常少的。YouTube 上的男性圖書館員大多被描繪為缺乏社交能力、權力在握而飄飄然和精神病患，相反地，YouTube 上的女性圖書館員存在不是資訊專家，而是作為窺淫狂者享受的目標。因此，這些研究發現反對圖書館員在電影和影片上形象越來越正面的說法。

Bobrovitz 與 Griebel(2001)以街頭訪問和分析 119 張小學兒童(包括一到六年級)所創作的圖書館員畫作分析圖書館員的形象，在街頭訪問中對於圖書館員這個詞彙，第一個想到的形象是書、老的、女性和有幫助的，此外，兒童對圖書館員普遍持正面的看法，只有 17%的畫作包含麵包頭和眼鏡的刻板印象，且最常出現在年齡較大的兒童畫作中(五年級和六年級)；94%的畫作以書為主要特色，30%包含一台電腦，幾乎 80%的圖書館員為女性，而男性圖書館員僅占少數的 14%，因此，從兒童對圖書館員性別的認知中也間接顯示出大多數人常認為圖書館從業人員皆為女性館員多於男性館員。然而，從歷史的角度來看，部分可能是由於在圖書館事業中女性佔大多數的數量，自從 19 世紀中葉，波士頓公共圖書館於 1852 年首次僱用了女性圖書館員，由 1878 年三分之二的圖書館人力資源是女性和到 1910 年超過 75%的圖書館人力資源是女性(Garrison, 1972)。因此，反應出自那時以來，女性在圖書館員中的人力資源比例的變化不大。

Yontz(2002)研究美國 1909-2002 年中出版的 35 本兒童文學中的圖書館員，並分析圖書館員的態度和信念，及在圖書館事業中角色的改變，其研究結果發現在這些兒童文學中，圖書館員多為白人女性，圖書館員被描繪為有幫助的、有愛心的、服務導向的，與圖書館使用者之間有良好的關係，並且在 35 本兒童文學中有 30 本的圖書館員被描述為正面的角色。

Kneale(2002)認為即使處於網際網路與個人電腦蓬勃的時代，圖書館員每天都在處理、使用電腦，也是組織中的系統資源管理者，但是一般大眾對圖書館員的形象，依然還是停留在中世紀的刻板印象 (mid-century's stereotype)，儘管如此，還是需要逐漸地慢慢在某些活動場合改變使用者對我們形象的看法，努力改變圖書館員的負面形象，並鼓勵人們相信我們的技術能力，也同時保留我們傳統的技能。Thomas(2007)指出如果要找尋在圖書館員中的流行趨勢，瑞士圖書館協會的年會或其他圖書館的會議將是一個符合邏輯的地方，而這些都不是漫畫家會出席的事件類型，假如參加遇到圖書館員穿著斜紋軟呢裙子的機會將是非常小的，在全球化的時代中，國際化的認知也許是審慎而明智的，例如 IFLA 的女性代表顯示出的流行風格，不是顯而易見的斜紋軟呢裙子，而是傾向專屬名牌服裝，而從非西方國家的會議代表也有顯著的不同，例如不同非洲國家的女性會議代表經常穿著流行的衣服、富有色彩的禮服；印度的沙麗服；回教的樸素、黑色寬鬆的服裝，整體而言，不論在全國或國際，圖書館員的刻板印象在實際生活中是稀少的。

大體上來說，圖書館員形象的描繪源自形象的概念，因此，必須先對形象的構成要素進行分析。曾寶瑩(2004)指出形象是由外表與行為、社會類別、突顯性訊息、眼神與其他肢體語言所構成，外表與行為指的是評價一個人外表行為時，同時也會類推對方的特質；在短暫的接觸中，個體會快速地辨識對方的社會類別，並將該類別的所有特質與被評價的人連結；而明顯與他人不同的特徵或行為會吸引較多的注意，也會影響形象的判斷；除了行為、外表與談話內容外，也包括例如眼神飄忽不定的人通常被認為較不誠懇。Sampon(1994)在《形

象的因素》(The image Factor:A Guide to Effective Self-presentation for Career Enhancement) 一書中，指出個體對外在世界所呈現的方式就是個人專屬的廣告，成爲一個整體印象，而個人形象的構成要素包括下列五點：(1)外表 (appearance)；(2)肢體語言(body language)；(3)儀態(presence)；(4)表達能力 (communication Style)；(5)聲譽(reputation)，並且每個要素都是相互關聯的(如圖 2-5)。

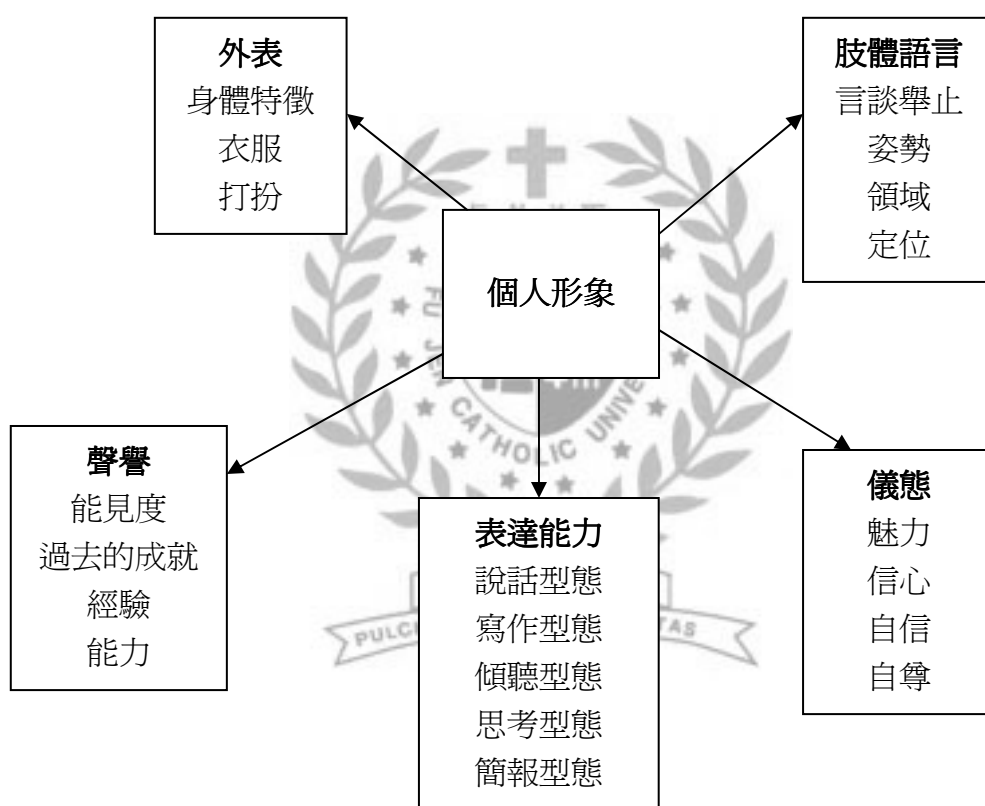


圖 2-5 個人形象的組成要素

資料來源：The elements of personal image. by Sampon,E., 1994.p.17. *The image Factor:A Guide to Effective Self-presentation for Career Enhancement*. London: KoganPage Press.

而以圖書館員的形象來說，汪莉先(1997)認為圖書館員的形象為包括：(1)表現親和力；(2)善用肢體語言；(3)隨時注意禮貌；(4)發揮敬業的精神；(5)重視服務儀容；(6)營造一個好環境。而面對資訊時代的來臨，未來的專業圖書館館員將扮演多重角色的館員，其圖書館員的「專業」也將越來越被重視，故資訊時代圖書館員需具備下列特質：(1)具備圖書館管理及資訊科學學科之基本知識；(2)具備語文與溝通能力；(3)基本學科知識的認識；(4)電腦操作及簡易程式設計能力；(5)媒體製作及操作能力；(6)具備學科專長的素養；(7)培養說與寫的能力；(8)專業知識的充實及強烈的求知慾望；(9)敬業樂群的人生觀；(10)良好的人際關係(黃國正，1994)。林美玲(1997)也指出資訊時代的圖書館員應該具備的內涵與形象除包括專業技能、團隊精神、不斷成長面對挑戰的學習精神、具備良好的溝通技巧、樂在工作的實踐之外，還包括人格特質的形象要求，如和善、自信、禮貌、積極、堅忍、誠信、公正、自知。

此外，圖書館業務日新月異，功能越趨多元化，圖書館員的新形象應包括：(1)具專業的知識，注重在職訓練；(2)具有服務的熱忱；(3)提供查詢服務；(4)利用教育之推廣、書香社會、心靈改革之推動；(5)行政策劃及籌組輔助社團的能力；(6)適度結合社區社教資源，熟悉資訊網路；(7)權責加重，職位提升(許美麗，1997)。另外，圖書館員的新形象也包含：(1)專業；(2)博學；(3)與時俱進；(4)積極；(5)進取；(6)可親近；(7)清新(陳月麗，1997)。隨著諸多資訊與科技的改變下，館員在技術與態度上更要有所提升，因此，走在時代的尖端，主動出擊，提供多元化的服務，才能滿足各類型讀者的需求，故圖書館員必須要具備：(1)才學優良；(2)品格健全；(3)良好的服務態度。才能成爲一位真正優秀的圖書館館員(鄒景秋，1997)。何光國(1993)也指出一位成功的專業圖書館員需具備下列條件：(1)優良的教育背景；(2)熟悉各種電腦運用技術和作業；(3)記性好、有好奇心；(4)能言善道；(5)自信、自尊、自重、自愛；(6)幽默、能容忍；(7)熟悉、了解自己的工作環境，包括母機構的政治環境；(8)能和上司、同仁、研發人員建立和諧、互敬、互諒的關係；(9)加強並培養自己的主題知識；(10)

從事研究出版；(11)懂得支配時間；(12)有使命感。

誠如前述，各學者專家對圖書館員形象的構成要素，可清楚描繪圖書館員形象隱含其所扮演的角色、工作表現、學習態度、專業能力、教化社會的功能等。本文針對以上學者專家的看法歸納出形象的構面並融合文獻中對圖書館員形象的描述如表 2-5。

表 2-5
圖書館員的形象

圖書館員形象構面	文獻中圖書館員的描述	資料來源
個人特質	女性、上了年紀或中年、老小姐、英俊、胖、大塊頭、憔悴、枯瘦、漂亮、白髮、未婚、冷淡、嚴厲、害羞、健忘、膽小、邪惡；	Peresie & Alexander(2005)
	老處女(old maid)、古板、相貌平平、孤寂、沉默寡言、書呆子、內向、社交能力低、機靈、聰明、能幹、好人、友善、友好；	Wallace(1989)
	有禮貌、親切、文靜、無趣的人、缺乏創造性；	Majid & Haider(2008)
	有愛心、服務導向；	Yontz(2002)
	耐心、貼心、保持笑容；	范國銓(1997)
	和善、自信、禮貌、積極、堅忍、誠信、公正、自知；	林美玲(1997)
	品格健全；	鄒景秋(1997)
	記性好、有好奇心、能言善道、自信、自尊、自重、自愛、能和上司、同仁、研發人員建立和諧、互敬、互諒的關係；	何光國(1993)
穿著打扮	麵包頭(bun)、眼鏡上有一條鍊子；	Marinelli & Baker(2000)
	時髦、戴眼鏡、過時的穿著；	Peresie & Alexander (2005)
	半框眼鏡、保守的穿著；	Wallace(1989)
	毛線衣、方便實穿(很醜)的鞋；	Kneale(2002)
	重視服裝儀容；	汪莉先(1997)
	清新；	陳月麗(1997)
工作表現	陶醉於他們的工作、乏味、假如你問她問題，她會越過她的眼鏡看你、有幫助的；	Wallace(1989)
	常規、容易；	Majid & Haider(2008)
	營造一個好環境；	汪莉先(1997)
	團隊精神；	林美玲(1997)

	提供查詢服務；	許美麗(1997)
	積極、進取；	陳月麗(1997)
	良好的服務態度；	鄒景秋(1997)
	熟悉、了解自己的工作環境、懂得支配時間、有使命感；	何光國(1993)
行為舉止	作出「噓」的動作、擔心的表情；	Marinelli & Baker(2000)
	勤奮好學、有教養；	Wallace(1989)
	掌握權力飄飄然、精神病患；	Poulin(2008)
	善用肢體語言；	汪莉先(1997)
	具有服務的熱忱；	許美麗(1997)
	幽默、能容忍；	何光國(1993)
專業能力	聰明、見多識廣；	Peresie & Alexander (2005)
	博學、智力很高；	Wallace(1989)
	行政、辦事員；	Majid & Haider(2008)
	萬事通；	Beth(2002)
	發揮敬業的精神；	汪莉先(1997)
	具備圖書館管理及資訊科學學科之基本知識、具備語文與溝通能力、基本學科知識的認識、電腦操作及簡易程式設計能力、媒體製作及操作能力、具備學科專長的素養、培養說與寫的能力、專業知識的充實及強烈的求知慾望、敬業樂群的人生觀、良好的人際關係；	黃國正(1994)
	不斷成長面對挑戰的學習精神；	林美玲(1997)
	適度結合社區社教資源，熟悉資訊網路；	許美麗(1997)
	專業、與時俱進；	陳月麗(1997)
	才學優良；	鄒景秋(1997)
	優良的教育背景、加強並培養自己的主題知識、從事研究出版；	何光國(1993)

資料來源：本研究整理

二、影響圖書館員社會形象的形成因素

形象，畢竟是以旁觀者的觀點而論(Wallace, 1989)。換言之，形象基本上是大眾對某人、某事、某物的觀感與看法，它是互動產生的，不是自己給自己定的，而是別人給我們定的(莊耀輝，1998)。簡樸生(1998)指出「形象」包含了幾

個要項：1.第一印象、2.肢體語言表現 3.一個人的長相、4.聲音和講話表情、5.公眾場合的演說能力、6. 你在工作環境裡所呈現的整體印象。故以往人在初次人際互動的過程中，如求職、約會等常強調第一印象的重要性。我們不只希望能夠在重要人物的心目中留下良好的印象，也希望這個良好印象能持續下去(李美枝,1986)。這種現象反映出大家公認的看法，那就是第一印象(first impression)是格外重要的，並且有持久的影響力(DeLamater、Myers,2007/陸洛等譯,2007)。若能一開始就給人留下好的印象，便是建立良好形象的開始，好的形象建立並非一朝一夕，而是長時間相互信任的經營。雖然刻板印象普遍地存在於人們的認知模式中，人們不只對曾經接觸過的人存有刻板印象，即使是從未見過的人，也可以根據間接、不完全的資訊形成刻板印象。所以綜合上述討論可知刻板印象的形成過程中除了一些誇大和不正確的等因素之外，也帶著濃厚的情緒色彩。人往往根據片面及部份的想法和經驗，做出一個又一個的推論，這種推論就是心理學中所指的輪廓圖(schema)，在短時間之內，根據以往的經驗、個人的喜好形成刻板印象(狄米雀絲,2002；引自陳柏蒼,2003)。關於影響社會形象的可能因素，茲分述如後。

在解讀個人特質時指出生活在現代社會中，因為社交和工作流動性的增加，我們會見到越來越多的陌生人。久而久之，我們學會根據他們的身體屬性(例如聲音、腔調、臉孔、頭髮、牙齒、化妝、身高、體重、殘疾、健康狀態、活力強度、姿勢和身體語言等)以及根據他們所擁有的「小道具」(例如衣飾、汽車、珠寶、所吃的食物和所喝的飲料等)來把他們「放置」在我們私人的世界地圖上。此外，李秋燕(1990)提到，形象受個人價值判斷、喜好及外在環境的影響甚大(Bruce, 1992/游恆山譯,1994)。梁心喬(2002)也指出影響個體對形象的認知和評價，會受到不同個人背景因素的影響，而投射出不同的情感評價。由於形象具有單向思維的主觀認定，因此同樣的事物，不同的人將會感受到不同的訊息，而形成不同的印象。陳育平(2007)建構民眾對藥師形象的影響因素，而個人特質為其中影響因素之一，分為個體的性別、年齡、教育程度等方面，分

析不同個人特質對形象所產生的變。Fishman(1956)指出某群體的刻板印象將隨新消息的獲得、個人的需要、動機或利益、與對方交往的情況改變等而發生變動，然而與對象接觸程度的增加，也可能導致刻板印象的改變。羅燦瑛(1982)指出記者形象塑造的因素有背景因素、媒介接觸及親身接觸等變項。針對個人背景因素，包含性別、年齡、教育程度及經濟狀況等；而媒介接觸則是指在形象的形成過程中，大眾媒體扮演重要的角色；最後在親身接觸方面，代表研究中個體對某一對象或群體接觸的程度對於形象的影響。Wallace(1989)更指出人們知道媒體所扮演的角色，但他們對於圖書館員的形象是來自個人經驗的結果。Bobrovitz 和 Griebel(2001)的研究發現，與圖書館員接觸的經驗是影響塑造正面形象的最大因素。

大眾傳播媒體是由許多不同的傳播形式所組成，例如收音機、電視、電影、廣告、報紙以及雜誌等。大眾傳播媒體在個體形成印象的過程中扮演著極重要的角色。在現代的資訊社會之中，媒體傳播的應用與發揮更趨普及且越來越多元化，其影響力更是有增無減。鄭貞銘(1999)指出大眾傳播的主要特點之一，即是使用現代的傳播技術能夠大量地、高速地複製和傳遞訊息，使傳播活動能夠大範圍覆蓋、高速度進行，具有強大公眾輿論影響力，無論從時間或空間效果來看，大眾傳播均是影響力最大的一種傳播方式。因此，大眾傳播媒體常常直接用刻板印象來塑造角色，以符合一般的看法。

而丘彥明(1980)指出研究中的個體接觸大眾媒介對於記者形象的塑造有顯著相關。陳麗香(1974)則指出大眾傳播媒介在形象形成的過程中，佔有一席之地，而大眾傳播媒介的暴露程度，在大部份的研究中都証實了媒介對形象的形成的功能；此外親身傳播對形象的認知有正面的效果，若能進一步與形象擁有者接觸，則有助於形象的提升。鄧正忠(2003)歸結出職網球員形象塑造的因素包括大眾傳播因素、親身接觸、媒介之評價等方面，若個體接觸大眾傳播媒介越頻繁則對形象的評估有重要的影響；而個體的親身接觸對形象的認知亦產生正面的效果；最後在媒介之評價方面，個體對大眾傳播媒介報導有關訊息表現

的越好，就會提高形象的評價。由此可知，大眾傳播媒體報導及評價與形象認知的關係有著密切的關係。李金銓(1982)亦指出「我們的直覺感官太狹窄了，必須靠傳播媒介來提供社會的形象，才能形成意義；尤其是在我們直接接觸經驗以外的事物，傳播媒介對我們而言越形重要，影響力也越大。」

「專業」是各行各業樹立自我形象最重要的一個關鍵，因此，進一步探究影響圖書館員社會形象發展的專業因素極為重要。圖書館員、讀者、館藏是圖書館的構成要素，而圖書館員更是傳遞圖書館服務品質優劣的重要關鍵。圖書館藉由圖書、期刊、媒體等館藏資源提供給讀者使用，或讀者透過與館員的接觸，得到期望之服務，達成資訊需求的目的。而服務過程中館員的專業表現亦會影響民眾對圖書館員形象的觀感。陳月麗(1997)也提到圖書館經營的成效如何，端看圖書館員所表現在外的形象，而其形象就是工作表現的優劣，工作表現的良窳即繫於館員是否夠專業及是否具敬業精神。而許多探討圖書館服務品質影響因子的研究中，可以看出館員服務行為影響圖書館服務品質好壞的重要性。邱雅暖(2001)在「應用行動研究模式改善圖書館服務品質」一文中，將圖書館服務品質分為六大構面，其中「館員專業性」構面中，評估的項目包含以下七點：1.館員態度親切有禮、2.館員是值得信賴的、3.館員主動熱忱的為讀者提供服務、4.館員迅速有效地處理讀者的問題與抱怨、5.館員熟悉服務流程與設備的操作方式、6.館員具備專業知識，能夠回答讀者問題、7.館員熟悉館藏資源，協助讀者找到所需資源。

余泰魁、吳桂林(2005)提出網際網路時代中圖書館服務品質量表的六個因素構面，其中「人員服務」的定義是指讀者對圖書館工作人員服務知覺的感受，其評估項目有以下六項：1.圖書館工作人員是易於親近地、和藹地(人員易於親近地)、2.在需要圖書館工作人員時，我都可以隨時找到他們(人員可及性)、3.圖書館工作人員精於提供一般性資訊(人員資訊服務)、4.圖書館工作人員是友善地(人員友善)、5.圖書館工作人員幫助我發現我所需圖書(人員可靠性)、6.圖書館工作人員樂意協助我找到所需檢索資源(人員勝任性)。而李淑霞(1999)在「專

門圖書館使用者與使用研究—以行政院一級財經部會圖書館(室)為例」一文中，進行圖書室利用情形及服務滿意度調查，將使用者對圖書館各項服務的滿意度分為六個衡量面，其中「館員服務態度」構面中，評估的項目有以下六項：1.館員服務態度親切且盡力回答問題、2.館員熟悉各項服務內容與服務流程、3.館員主動詢問並協助讀者利用圖書館、4.館員具有耐心與細心的服務精神、5.館員笑容可掬、6.館員具有服務的熱忱。黃添財、張耀輝(2005)針對龍華科技大學圖書館進行實證研究，將圖書館服務品質分為五大構面，其中「館員態度及專業素養」一項，包括五個評估項目：1.館員展示或教導電子資料庫的使用方法、2.開館時間內具備專業知識的館員能隨時協助、3.館內服務台有具備專業知識的職員服務、4.對於圖書館的服務或各種情況可以很容易提出讚美或建議、5.館員幫助我選擇合適的電子資料庫。綜合學者相關研究可知，館員的服務行為，扮演著關鍵的角色，同時也影響使用者對圖書館員形象的看法。

呼應先前所提到的形象形成，個體對於所接收到的資訊，經過傳遞到接收的過程，最後在不同個體心目中形成印象，因此個體的背景因素就是個體主觀過濾的重要因素。此外，訊息也是形象的重要來源，所以針對圖書館員形象的看法，會受到大眾傳播媒體傳遞的資訊所影響。然而若個體有親身接觸過圖書館員，則對其形象的看法會更趨向真實的一面。再者，圖書館員所呈現的服務行為也是一種專業表現，亦會影響形象形成的重要因素。

綜合上述，影響民眾對圖書館員形象認知的可能因素可歸結有四：

一、個人背景因素

由於形象是由別人的觀點而論，具有主觀的特性，因此個體對於圖書館員社會形象的認知具有主觀的看法，在個體的背景因素方面可能因性別、年齡、職業類別、教育程度、經濟狀況等因素，而對圖書館員形象的看法有所不同。

本研究針對一般民眾採取不同的背景因素，以探討對圖書館員社會形象認知的影響，就一般民眾而言，以性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區

等五項因素進行探討。

二、親身接觸經驗

當個體在日常生活中與圖書館員有所接觸時，對於圖書館員的社會形象認知則會有所影響。與圖書館員接觸者範圍廣大，包含兒童、青少年、成人、年長者、圖書館相關工作者等皆為接觸範圍。雖然成人幼年時曾使用圖書館的經驗也是親身接觸的種類之一，但由於個體在小時候使用圖書館的經驗較難以追溯，因此在本研究中不列入考慮範圍。

本研究以個體對圖書館員的認識及接觸程度進行探討，其中包括形成圖書館員印象的主要來源、使用圖書館的經驗、使用圖書館的頻率，以及與圖書館員接觸的原因等因素，探討親身接觸經驗對圖書館員社會形象認知的影響。

三、大眾傳播因素

大眾傳播媒介開闊民眾的視野，擴大了相互間的影響和變化，同時也造成資訊大量、快速的傳播，促進民眾對資訊的渴望和追求。當民眾接觸到傳播的訊息對於圖書館員的社會形象認知可能變好、變壞或沒有影響。經由大眾傳播媒體管道散佈訊息，便可能成為影響個體對圖書館員社會形象認知的外力。

本研究針對是否從大眾傳播媒體得知關於圖書館員報導及報導是否對個體有所影響兩方面，探討大眾傳播媒介對圖書館員社會形象認知的影響。

四、圖書館員的專業因素

圖書館員的服務行為是專業的展現，對於影響大眾的認知是極為重要的。舉例來說，圖書館員的言談舉止、個人特質、服務態度、專業知識、工作熱忱等，都是民眾接收到的訊息，依據這些訊息便形成一般民眾對圖書館員形象的認知。

綜合以上各點得知，圖書館員的角色和形象不單單只是個人行為表現所建構的，而是受到各種因素的影響。所以在這麼多面向的影響下，民眾心目中對於現今圖書館員形象認知到底為何？又有哪些因素會顯著地影響其認知的形成？這將是本研究探討的主要問題之一。

第四節 社會形象之相關研究

由於國內探討人物形象研究頗為豐碩。研究方法也呈現多元化，常見的有問卷調查法、內容分析、電訪與焦點團體訪談等方式，但在圖書館員形象的研究篇數上，仍有成長的空間。本研究就相關之文獻依時間順序擇要介紹並整理如表 2-6：

羅燦煥(1980)透過問卷調查的方式，以一般民眾、新聞科系學生、新聞聯繫人及新聞記者為對象，從與新聞記者接觸程度的不同進行研究並探討其相關因素為目的，其中記者形象分成個人屬性、工作表現、生活型態三個層面，並且分別探討一般民眾、新聞科系學生、新聞聯繫人心目中的記者形象如何？比較一般民眾、新聞科系學生、新聞聯繫人及新聞記者對記者形象的評估是否有差異？對一般民眾、新聞科系學生、新聞聯繫人而言，在背景變項、媒介接觸程度、親身接觸程度、可信賴程度、職業聲望與評估記者形象的相關程度如何？以及對新聞記者而言，背景變項、專業訓練的有無、專業年齡的高低、評估記者職業聲望與評估記者形象的相關程度如何？該研究利用量化方式蒐集和分析資料，以了解一般民眾、新聞科系學生、新聞聯繫人及新聞記者對記者形象和評估記者形象相關因素的看法。研究結果發現：

1. 與新聞記者接觸程度不同者，對於記者形象的評估也不同。在個人屬性及工作表現層面，一般民眾最傾向正面評估、新聞記者次之、新聞聯繫人再次之、新聞科系學生最傾向負面評估。生活型態方面，一般民眾最傾向正面評估、新聞科系學生次之、新聞聯繫人再次之、新聞記者最傾向負面評估。
2. 一般民眾評估記者的相關因素有背景變項、媒介接觸程度、親身接觸程度、評估記者可信賴程度及評估記者職業聲望。
3. 新聞科系學生評估記者的相關因素有背景變項、媒介接觸程度、評估記者可信賴程度及評估記者職業聲望。

- 4.新聞聯繫人評估記者的相關因素有背景變項與評估記者可信賴程度。
- 5.記者評估自我形象的相關因素有背景變項與評估記者職業聲望。

有別於羅燦煥以挑選接觸程度不同的四群樣本為研究對象，丘彥明(1980)採用問卷調查法，在台北市以抽樣調查 211 位受訪者所發表的意見進行統計分析，依受訪者看電視新聞頻率、看報紙頻率、與電視記者接觸情形、與報紙記者接觸情形以及他們的性別、年齡、教育程度、經濟狀況和職業等九項，分別探討及比較「一般民眾」和「經常與記者接觸者」對記者形象的偏向，與在「一般民眾」和「經常與記者接觸者」心目中是否對報紙和電視記者形象有不同的看法。研究結果顯示：

- 1.「經常與記者接觸者」比「一般民眾」認為記者更關心社會、具正義感、守信用、具同情心重人道，比較不會不擇手段、不好事。可能因為「經常與記者接觸者」經常與記者往來，較能除去一般人對記者所產生的不良「刻板印象」。
- 2.「經常與記者接觸者」比「一般民眾」認為記者更現實、投機、為特權份子、編造新聞、無孔不入、會報復。這可能是「經常與記者接觸者」與記者來往後比較深切體會到的感受。
- 3.不論「一般民眾」或「經常與記者接觸者」，大多數對電視記者形象的評價比對報紙記者的評價為高。

參考研究中統計分析的結果，「一般民眾」對於記者的正面形象是專業知識、關心社會、正義感、公正、守信用、具同情心重人道以及不擇手段等方面；負面形象是現實、特權份子、編造新聞、無孔不入等方面。「經常與記者接觸者」對於記者的正面形象是專業知識、關心社會、正義感、友善親切、公正、守信用、具同情心重人道以及不擇手段等方面；負面形象是現實、投機、特權份子、編造新聞、無孔不入、報復等方面。另外，建議新聞從業人員應該將正面形象的美德加以維持和發揚光大，盡可能對負面形象自我反省、研究改進之道，並且增加讀者與「藏在幕後」的報紙記者親身接觸、溝通的機會，讓一般人了解他們的工作意義和良好的品德，使讀者和觀眾對新聞從業人員有更好的形象，

且新聞事業也邁向更進步的大道。

隨著數位與資訊科技的蓬勃發展，各行業邁向成功之路可能遇到的障礙就是信用問題，會計師的工作是以提供無形商品「信用」為業，除了內求提高工作的品質外，對外更需要公眾的信賴，陳惠卿(1982)分別對一般民眾、會計系學生、會計事務所員工、會計師四群樣本抽樣調查。並請受訪者以三十三對形容詞來描述會計師的社會形象，且透過文獻分析，綜合一些學者對刻板印象的看法後，討論社會形象的意義與特質、刻板印象對人類的影響、偏見與刻板印象的關係，將形象與刻板印象相互使用，探討會計師的形象和影響會計師形象的關聯因素，以瞭解社會大眾對會計師的看法與評價，並深入研究這些看法產生的原因及尋求自我改進之道。透過文獻探討及實證研究後，對會計師的社會形象得到下列結論：

1. 就會計師形象而言，綜合所有受訪者的看法，理想會計師的形象為：精明能幹、心思細密、學識淵博、有道德感、正直廉節、值得信任、守正不阿、腳踏實地、守信保密、取財有道、具有權威；實際會計師的形象為：精明能幹、精打細算、收入優厚、良莠不齊、唯利是圖、忙碌緊張、鑽營求進、虛偽作假、交遊廣闊、不具權威。
2. 大抵而言，對會計師的評價傾向正面，但實際會計師與理想會計師之間尚有一段距離。
3. 會計師形象關聯因素而言，從相關分析、差異分析中發現：與會計師不同接觸的四群樣本對會計師形象七大因素(品德、地位表徵、工作態度、社交、才幹、待人態度、生活型態)中的五大因素(品德、地位表徵、社交、待人態度、生活型態)發生顯著差異。熟悉度因素、個人屬性、評價因素與會計師形象有關，從典型相關分析中得知評價因素最能達到預測形象的效果，個人屬性次之，熟悉度則最不能達到預測的效果。

最後根據結論，提出多項建議：加強會計師專業與一般民眾的接觸程度、

善加利用報章雜誌、電視等傳播媒介來建立會計師的社會形象，尤其是「工作性質」與「職業道德」兩方面的正確宣傳、會計師專業宜加強「具有權威性」、「對國家社會貢獻」兩方面的表現才能使會計師的工作受到社會的信賴、會計師公會的領導能力、會計師提高員工的工作滿意度等建議，提升會計師的社會形象，也能喚醒一般大眾不要以刻板印象來斷定會計師的工作表現。

由於時代變遷與多元文化的開展，尋求精神寄託是人類普遍共有的現象。面對人生的惶恐不安與無助，為求得心理上的安全感，往往藉助於宗教信仰的力量，因此各種不同禮俗和祭祀行為便蘊育而生，宗教信仰也扮演民眾日常生活中不可缺少的角色。陳藝勻(2001)透過報紙和相關文獻的蒐集與掃街方式的田野調查，進行童乩形象呈現的研究。在臺灣社會中童乩始終以一種公開卻神秘的角色活絡在民間信仰的舞台上，扮演著人與超自然溝通的媒介，其形象是非常引人注目的。該研究的目的是了解究竟一般大眾是如何看待童乩？討論童乩的形象類型，其次，從童乩的立場出發，討論童乩自我認同之間的問題。根據各種文獻的蒐集與田野資料分析，可以發現童乩的社會形象大致有四種：

1. 罪犯形象：一般人對童乩基本的印象。其所犯罪行不外是詐欺、妨害風化、傷害、過失致人於死、未取有醫師資格擅自進行醫療行為等等。常常被視為是社會中的「問題人物」。
2. 病患形象：對於童乩神靈附體時的行為，例如囁語、搖頭晃腦、刀劍伐身等等，不少人投以異樣眼光看待，並且抱持不相信或懷疑的態度，認為童乩如同精神病患者，是「病人」。
3. 英雄與先知形象：童乩身為神明化身，知無不言，言無不盡的智者，能預卜吉凶的先知，不惜犧牲自己斬妖除魔的英雄。
4. 醫者形象：童乩的先知形象總是伴隨在醫療救助世人的角色上，能夠治療知名或束手無策的病痛，以致於童乩取信於人一直活躍於台灣民間信仰中的原因。

就上述四種形象而言，一般人視童乩為神棍、詐欺犯、精神病患者等負面

形象，是一種「社會刻板印象」，所產生的一種比較固定且概括籠統的看法。而這種負面形象的塑造，使得童乩對其身份產生自卑羞恥感。作者根據研究結果對童乩的社會形象提出一些建議，或許可以增加其他宗教團體對童乩的瞭解、對照其他宗教人物的形象，看其中的異同與變化、嘗試其他地區的童乩比較，應能更瞭解台灣童乩的特色與差異。

除了人生不順遂、工作壓力、心煩意亂等因素導致不少民眾追求宗教力量的心靈寄託之外，近年來，由於工商業的繁榮、急速發展，促成社會型態的改變，都市化、工業化的結果，造成人口大量集中、高樓林立，生活環境的危險度也提高。黃曉芳(2003)以台北市消防人員的形象為研究範圍，就台北市 449 個里為分層單位，進行問卷調查和語義分析法，以消防人員在民眾心目中的形象為何？民眾接觸媒介行為是否會影響消防人員在民眾心目中的形象？為研究目的，並從人口及社會變項、媒介接觸、對消防人員的熟悉度等相關分析來評估民眾對消防人員的社會形象，根據相關文獻蒐集和問卷分析得到的結果發現，對消防人員有印象高達 98.9%，大眾傳播媒介仍是受訪者形成消防人員印象的重要來源。

此外，理想消防人員形象受選次數最多的前十名依序為：「奮不顧身」、「專業的」、「見義勇為」、「反應靈敏」、「智勇雙全」、「盡忠職守」、「主動積極」、「身強體健」、「認真負責」、「機動迅速」。比較理想與實際消防人員的前十名形容詞中，有八個相同，僅有二個形容詞不同(「受人尊敬」、「造福人群」)，故實際消防人員形象與理想消防人員形象並沒有相差很多。其次，就人口及社會變項和媒介接觸對消防人員熟悉度的關聯性而言，年齡越大、家庭收入越高者對消防人員熟悉度越高，其受訪者所從事的職業對消防人員的熟悉度也有顯著相關，從事大眾傳播或廣告業、教師及待業中的受訪者對消防人員熟悉度較高，軍人及農林漁牧礦業者比較低；主要新聞來源為雜誌、報紙的受訪者對消防人員熟悉度較為主要新聞來源為電視、廣播、網路的受訪者高。另外，形成消防人員印象來源為親身接觸者，對消防人員的評價和印象相對於印象來源為大眾

傳播媒介者好，而受訪者接觸電視、報紙或電視新聞、報紙新聞的頻率越高，評估消防人員對社會的實用性越高，其消防人員的實際形象也越符合心目中理想的消防人員形象。整體而言，民眾評估消防人員的社會形象是偏向正面的。

最後也對消防人員的社會形象提出建議，有鑒於大眾傳播仍是形成消防人員印象的重要來源之一，故大眾傳播媒介如何傳達有關消防人員的訊息，對民眾評估消防人員社會形象的影響不容忽視。因此，消防機關應有專任的發言人，掌握第一時間的對外澄清，以避免民眾對消防人員產生負面的印象。

隨著時代變遷、科技的進步，圖書館的經營與服務方式也逐漸更新與轉變，為吸引更多的讀者利用圖書館，圖書館也採取行銷方式經營，而館員形象的優劣更是關鍵的一環。盧珮瑜(2006)採用問卷調查方式，以台北市立圖書館為對象，其研究範圍包括 36 位分館主任與北市圖讀者(視障人士除外)，從讀者的角度分析北市圖館員形象的認知與評價，其中包括探討不同人口統計變項對北市圖館員形象的認知與評價、如何提升公共圖書館員形象的方式、北市圖館員形象塑造所面臨的問題以及北市圖如何提升館員形象等。研究結果發現：

- 1.分館主任認為提升圖書館及館員形象的措施主要以教育訓練、講座、推動 ISO 為主；行銷活動、館員教育訓練對提升館員形象也有正面的影響；而館員的教育訓練、館舍環境維護、軟硬體更新、CIS 的建立對提升北市圖及館員形象是很重要的，此外，館員形象塑造上所遇到的困境為專業性未受肯定。
- 2.讀者對「館員是友善親切的」評價最高；而對於「館員待遇是很優渥的」評價為最低。
- 3.讀者對北市圖館員持正面看法居多，其中以「親切、友善」的比例最高。
- 4.不同性別、不同年齡、不同職業、不同教育程度的讀者對館員的形象認知與評價部份達顯著差異。

最後對北市圖館員形象塑造提出五項建議：建立自身的自信、充實各類學科的知識、充份掌握各類網路資源、培養更積極、主動的態度為讀者服務、多注重儀容並適度的裝扮，最重要的是常保持微笑，不但可增加親切感外，對於

儀表容貌更有加分的效果。

自工商業快速發展、社會型態轉變下的生活環境問題後，因為人口老化、醫療科技的日新月異、民眾重視養生與醫療保健等因素，藥師於醫療體系中的功能無形間變得更加重要，對於民眾生命健康扮演著重要的角色。陳育平(2007)採用量化問卷研究和電話調查方式蒐集資料，以台北縣市 18 歲以上居民為研究對象，有效受訪者共計 579 位。從民眾的立場來思考，改善藥師的執業的行為與態度，進一步提供更符合民眾需求的藥事服務為研究目的，並以專業形象、商業形象來建構藥師形象，其中探討的主要概念包括個人特質、醫藥經驗、其他因素、民眾與藥師溝通、藥師形象五項，作為釐清民眾如何建構藥師形象與影響藥師形象之因素。

研究結果顯示，若有藥物問題，有 67%的受訪者最常詢問的對象是醫師，而非以藥物專家自居的藥師；有三分之一的受訪者表示從來不能分辨藥局內藥師與非藥師人員的身份；而這些現象更反映在民眾對藥師的「稱呼」上面，不到四分之一的受訪者(22.5%)會直接以「藥師」稱呼，顯示民眾對藥師角色的認知多為模糊不清。然而，就民眾與藥師溝通方面，民眾與社區藥師溝通情況明顯比醫院藥師良好許多，但仍有改善與進步的空間。從藥師專業形象中可發現，民眾認為醫院藥師擁有專業能力的形象，但在耐心、關懷民眾等態度的形象不如社區藥師，相反地，社區藥師具有專業態度的形象，但在教育、訓練等專業能力的形象上，民眾認為較不具備此方面的形象，並且誠實可靠的形象亦不如醫院藥師；而商業形象方面，民眾認為醫院藥師少有商業形象，社區藥師則帶有濃厚的商業形象，其執業行為被視為追求利益，造成社區藥師在民眾心目中成為一般的零售業者。此外，在個人特質、醫藥經驗、其他因素、民眾與藥師溝通四項因素中，對藥師形象皆有顯示影響，並且以民眾與藥師溝通對於藥師形象之影響最大。

最後綜合研究結果與發現，提出幾點建議：嚴格取締國內藥局租牌行為、

制定藥師合理劑量和人力標準、改善專業態度與溝通行為，使民眾感受到藥師的可近性和親和力、多加運用廣告及舉辦活動，推廣正確的藥師角色與形象、積極參與社區服務與公益活動，建立與民眾之間良好的互動及落實醫藥分業的雙軌制，使藥師發揮真正的專業功能，建立良好的醫療模式。

表 2-6

社會形象之相關理論

作者	年份	研究主題	研究方法	研究結果
羅燦煥	1980	記者形象及關聯因素之研究	問卷調查法 語義分析法	<ol style="list-style-type: none"> 1.與新聞記者接觸程度不同，對於記者形象的評估也不同 2.一般民眾的背景變項、媒介接觸程度、親身接觸程度、評估記者可信賴程度及評估記者職業聲望等因素，與對記者形象的評估，有顯著相關 3.新聞科系學生的背景變項、媒介接觸程度、評估記者可信賴程度及評估記者職業聲望等因素，與對記者形象的評估，有顯著相關 4.新聞聯繫人的背景變項與評估記者可信賴程度等因素，與對記者形象的評估，有顯著相關 5.新聞記者的背景變項、專業年齡與評估記者職業聲望等因素，與對自我的評估，有顯著相關
丘彥明	1980	電視和報紙記者形象的研究	問卷調查法(電訪)	<ol style="list-style-type: none"> 1.「經常與記者接觸者」比「一般民眾」認為記者更關心社會、具正義感、守信用、具同情心重人道，比較不會不擇手段、不好事等七個方面，有較高的評價。 2.「經常與記者接觸者」比「一般民眾」認為記者更現實、投機、為特權份子、編造新聞、無孔不入、會報復等方面，有較低的評價。 3.不論「一般民眾」或「經常與記者接觸者」，大多數對電視記者形象的評價比對報紙記者的評價為高。
陳惠卿	1982	我國會計師	問卷調查法(郵寄)	<ol style="list-style-type: none"> 1.理想會計師的形象為：精明能幹、心

		社會形象之研究	語義分析法	<p>思細密、學識淵博、有道德感、正直廉節</p> <p>2. 實際會計師的形象為：精明能幹、精打細算、收入優厚、良莠不齊、唯利是圖</p>
陳藝勻	2002	台灣童叟的社會形象與自我認同	文獻分析、田野訪談法	<p>1. 罪犯形象</p> <p>2. 病患形象</p> <p>3. 英雄與先知形象</p> <p>4. 醫者形象</p>
黃曉芳	2003	影響民眾對消防人員社會形象因素之研究	問卷調查法 語義分析法	<p>1. 理想形象：奮不顧身、專業的、見義勇為、反應靈敏、智勇雙全、盡忠職守、主動積極、身強體健、認真負責、機動迅速</p> <p>2. 實際形象：奮不顧身、專業的、見義勇為、身強體健、認真負責、機動迅速、受人尊敬、主動積極、造福人群、盡忠職守</p>
盧珮瑜	2006	臺北市立圖書館讀者對館員形象認知與評價之研究	問卷調查法	<p>1. 讀者對「館員是友善親切的」評價最高，「館員待遇優渥」評價最低</p> <p>2. 讀者對北市圖館員以正面看法居多，其中以「親切、友善」的比例最高</p> <p>3. 不同性別、不同年齡、不同職業、不同教育程度的讀者對館員的形象認知與評價部份達顯著差異</p>
陳育平	2007	臺北地區民眾對藥師形象之認知及其影響因素	量化問卷研究電話調查方式蒐集資料	<p>1. 專業形象：醫院藥師擁有專業能力的形象，但在耐心、關懷民眾等態度的形象較不足；社區藥師具有專業態度的形象，但在教育、訓練等專業能力的形象上較不足，並且誠實可靠的形象亦不如醫院藥師</p> <p>2. 商業形象：民眾認為醫院藥師少有商業形象；社區藥師則帶有濃厚的商業形象，其執業行為被視為追求利益，造成社區藥師在民眾心目中成為一般的零售業者。</p>

資料來源：本研究整理

第三章 研究設計與實施

本研究的目的主要為探討使用者對圖書館員形象的看法，以作為圖書館員形象經營的參考。因此，從探討社會形象的理論基礎、相關研究以及圖書館員的角色、形象的看法，進而歸納出圖書館員社會形象之問卷。本研究採用問卷調查法進行資料的蒐集與驗證，最後分析整理研究結果。以下茲將本研究之調查方法及對象、研究架構、問卷設計、研究工具、具體實施步驟與資料分析詳細說明之。

第一節 研究方法與研究對象

本研究擬用文獻探討、問卷調查為研究方法兩種研究方法，以問卷調查法為主，文獻分析為輔，以協助調查問卷的形成。

一、文獻分析

本研究透過社會形象相關文獻分析，獲得問卷設計之基礎。

二、問卷調查

經過文獻分析與資料的收集後，依據研究架構、問題及目的，參考本研究相關之問卷內容，完成本研究之預試問卷，經過同儕預試效度之後，再依其建議作為修改之依據，編製成正式的施測問卷。本研究以社會大眾作為研究母體，調查不同背景變項對圖書館員社會形象的量化資料，以了解圖書館員社會形象的一般情形，探討影響民眾對圖書館員社會形象的主要來源與公眾意見，並且分析一般民眾對圖書館員的認識及接觸程度的情形。

三、研究對象

本研究的調查對象方面以一般社會大眾。

第二節 研究架構

根據研究目的，本研究主要架構如圖 3-1 所示：

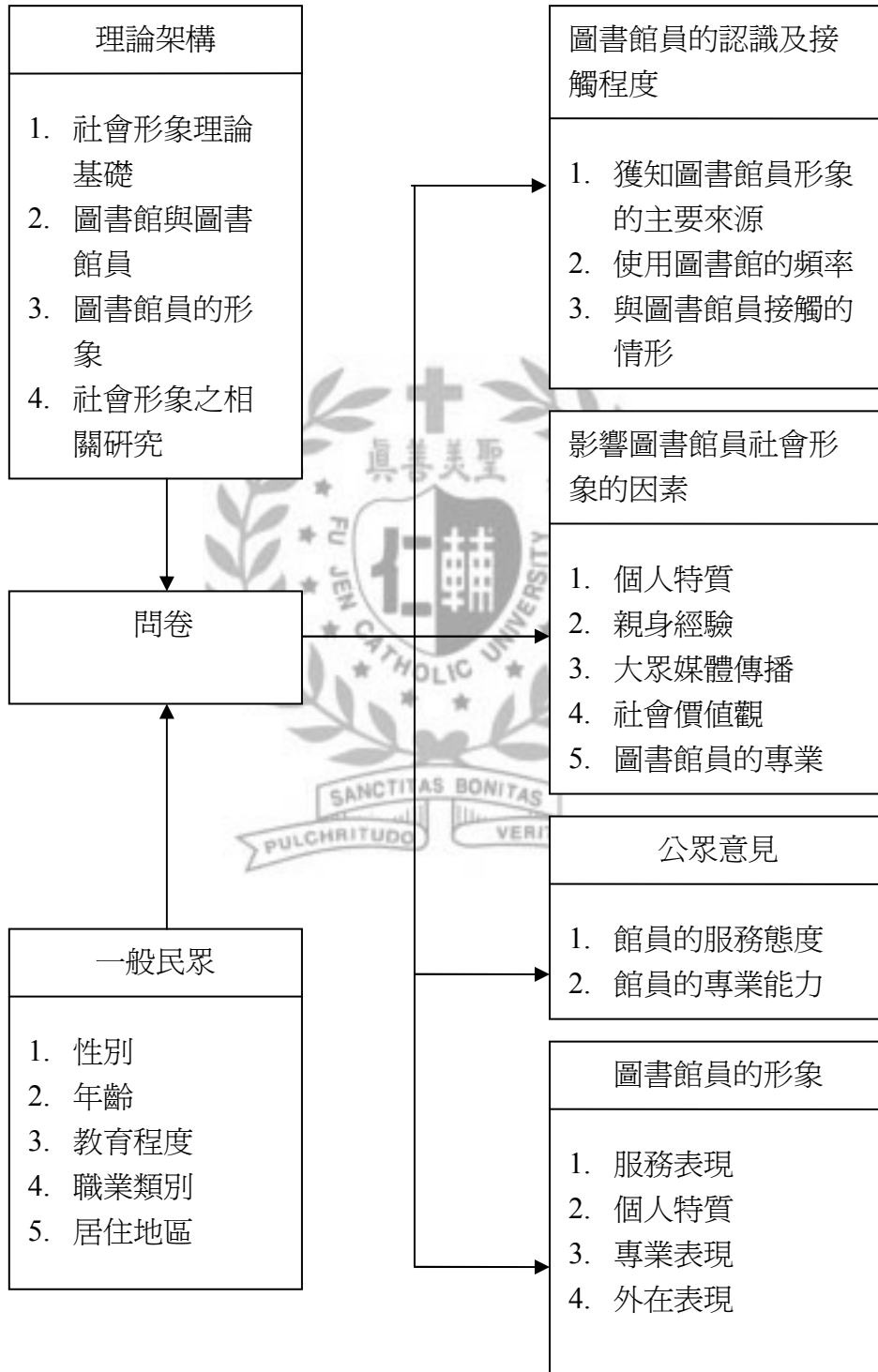


圖 3-1 研究架構圖

第三節 問卷設計

本研究問卷設計部份分爲前測問卷與正式問卷兩部份進行討論。

一、前測問卷

(一) 前言部份：

說明問卷性質與其主要目的爲瞭解一般社會大眾對圖書館員社會形象的看法，且告知僅供學術使用無任何商業用途，並採用不具名方式，可安心作答。

(二) 資料收集過程：

1. 決定研究所需要的資料
2. 決定資料來源

基於本研究所需的部分問卷資料，是以前未被收集過的原始資料(primary data)，爲了達到本研究的研究目的必須透過前測問卷的資料蒐集，以便之後可以提供正式問卷編撰爲依據，最後開始正式問卷之發放填寫與回收統計，因此，本研究主要分爲兩大部份：前測資料蒐集與正式問卷統計分析。

3. 決定原始資料之搜集方式

本研究依據所需要資料的性質採用問卷調查法(survey research)。前測問卷部份(見附錄二)由於重點在於使用者判斷圖書館員社會形象的因素與形容詞蒐集，因此問卷內容採半開放式(非結構式問卷)，以獲得使用者提供更多相關資訊；而正式問卷部分除了基本資料、圖書館員的認識及接觸程度採勾選式題組外，影響圖書館員社會形象的因素、公眾意見使用李克特式量表(likert scale)作爲程度評比依據，統計各題組積分，最後以語意分析法(Method of Semantic Differential，簡稱 S.D.法)進行圖書館員社會形象的評估。

4. 形容詞語彙的選取

本研究對語彙的挑選，分三階段進行：

第一階段→文獻收集

經由文獻分析，初步篩選出適合圖書館員社會形象測試語彙。以文獻探討及參考相關研究，主要針對圖書館員社會形象的形容詞語彙進行收集。參考相關書籍、形象相關論文等，收集整理出形容詞語彙(如表 2-4)，而前測部份所確立的形容詞語彙則為如表 3-1。

第二階段→經由前測問卷收集

前測問卷部份主要著重於一般人對圖書館員社會形象的形容詞的聯想。並以初步探討人們心目中圖書館員的社會形象及一般人對圖書館員工作看法為目標。而預試結果，得到形容圖書館員的形容詞語彙共 225 個(見附錄三)。

第三階段→精簡代表性語彙

最後分析篩選出代表一般人對圖書館員社會形象使用之詞彙有哪些。

5. 設計資料收集工具

本研究採網路問卷作為收集之工具

6. 樣本與過程敘述

(1)前測問卷部份：

受試對象以一般大眾為主要族群，男性與女性分別為 12 人、33 人，總人數共計 45 人，其職業包含軍公教人員、工、商、自由業、學生等進行研究填答。

(2)調查過程：

實施時間為民國 98 年 5 月至民國 98 年 6 月間，以電子郵件的方式，透過親朋好友轉發信件徵募受訪者，作答完成後，在回傳至研究者信箱。

7. 收集處理與資料分析

資料蒐集完畢後，將受訪所填寫之選項利用 SPSS 軟體轉換成可運算之數據加以儲存。最後再以 SPSS 統計軟體加以進行統計分析。

(三) 問卷內容部份主要以收集圖書館員形象的形容詞、民眾對形成與判斷圖書館員形象的主要來源及因素，並進一步了解一般社會大眾與圖書館員接觸的原因和使用圖書館的頻率，以下分別說明：

1. 圖書館員形象的聯想形容詞：以開放式書寫方式，讓受測者能無拘束的自由表達心中感受。
2. 形成圖書館員形象的主要來源：以半開放式選項提供受測者填寫，以利蒐集更多考量因素。
3. 蒐集調查判斷圖書館形象的因素：以半開放式選項提供受測者填寫，以利蒐集更多民眾重視的影響因素。
4. 與圖書館員接觸的原因：以半開放式選項提供受測者填寫，以利了解民眾與圖書館員互動的情形。
5. 使用圖書館的頻率：以封閉式選項，以便了解民眾勾選其使用情形。

並依據以上五項進行資料收集與統計，以供未來正式問卷之參考依據。

(四) 問卷題目與統計結果部份：

1. 當您聽到「圖書館員」時，您腦海中會浮現什麼樣的形象？請列出五個形容詞來描述您印象中的圖書館館員？

透過資料收集，將 225 個形容詞合併相近或刪除不適合詞語後，再依票數多寡排列(如表 3-1)。

表 3-1

前測部份確立的形容詞語彙

形容詞	頻 率	形容詞	頻 率	形容詞	頻 率
親切	15	沒有挑戰性	2	黑框眼鏡	1
工作輕鬆	13	整理書	2	清湯掛面	1
專業	11	了解最新館藏書目	1	沉默呆板	1
學富五車	8	工作單調	1	做事效率慢	1
中規中矩	8	認真負責	1	記憶力好	1
安靜	7	不善於表達	1	好管閒事	1
熱心	7	懶惰	1	很會找書	1
冷漠	4	高水準的服務員	1	有禮貌	1
有耐心的	4	外表美麗	1	常聊天	1
呆板	4	管理書高手	1	借還書動作慢	1
和藹可親	3	風度好	1	無聊	1
有書卷氣	3	沒親和力	1	回答簡潔	1
動作迅速	3	規律	1	小氣吝嗇	1
事情繁瑣	3	需要很多勞力	1	斯文	1
嚴肅	3	包容心低	1	了解館藏位置	1
不顯眼	3	反應靈敏	1	管理員	1
氣質	3	活到老學到老	1	書呆子	1
撲克牌臉	2	活潑	1	整天坐著	1
被動	2	很有活力	1	敬業	1
有教養	2	憨厚誠懇	1	善解人意	1
細心	2	服務好	1	端莊大方	1
很兇	2	不耐煩	1	缺乏創造力	1
很會收拾整理東西	2	造型老氣	1	沒有領導能力	1
在櫃檯吹冷氣	2	宅	1	會做事不會做人	1
可以解決所有問題	2	內向	1	友善	1
裝扮樸素	2	中年人士	1	忙碌	1
生活無聊沒有變化	2	人際關係不佳	1	不好相處	1
愛閱讀	2	愛乾淨	1	只會直線思考	1
表情平淡態度不佳	2	沒笑容	1	LKK	1
貼心	2	不情願	1	靦腆	1
有愛心	2	追根究底	1	頭腦清楚	1
保守	2	不專業	1	知性的	1

2. 請您回想過去，哪些主要影響因素讓你得到圖書館員的社會形象？

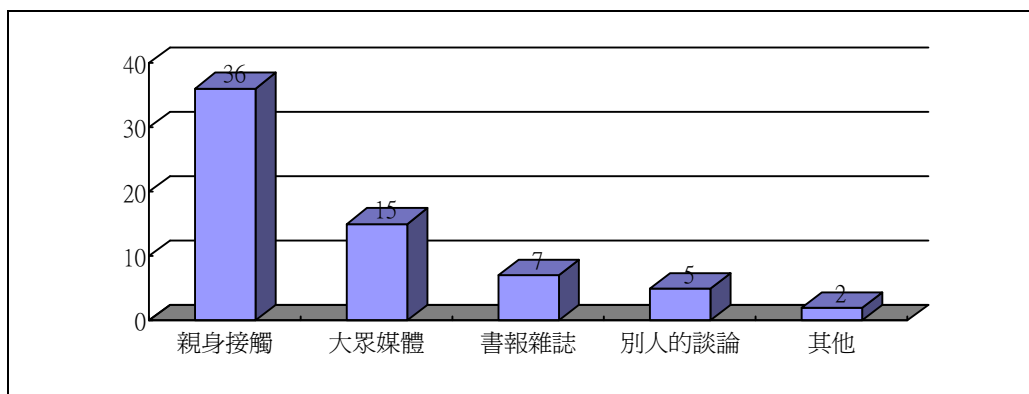


圖 3-2 圖書館員社會形象的主要來源

3. 請列舉出會影響您判斷圖書館員社會形象的因素？

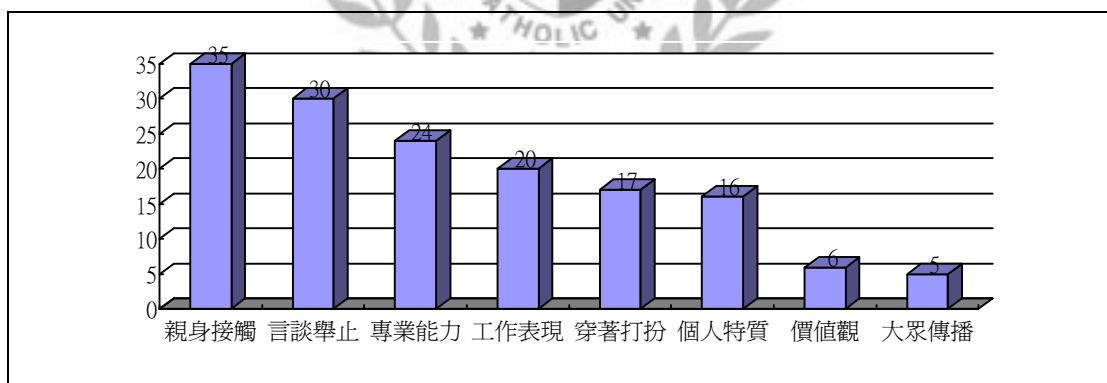


圖 3-3 圖書館員社會形象的影響因素

4. 請列舉您較常與圖書館員接觸的原因？

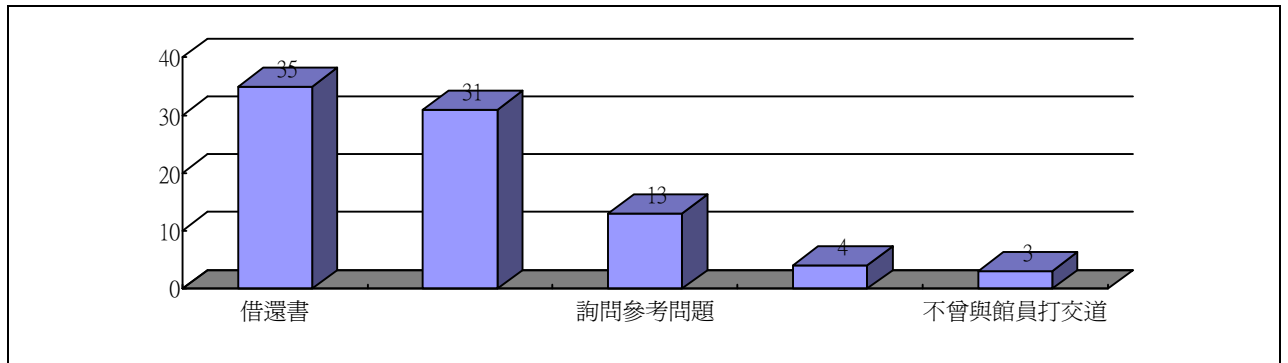


圖 3-4 與圖書館員接觸的原因

5. 請問您使用圖書館的頻率為何？

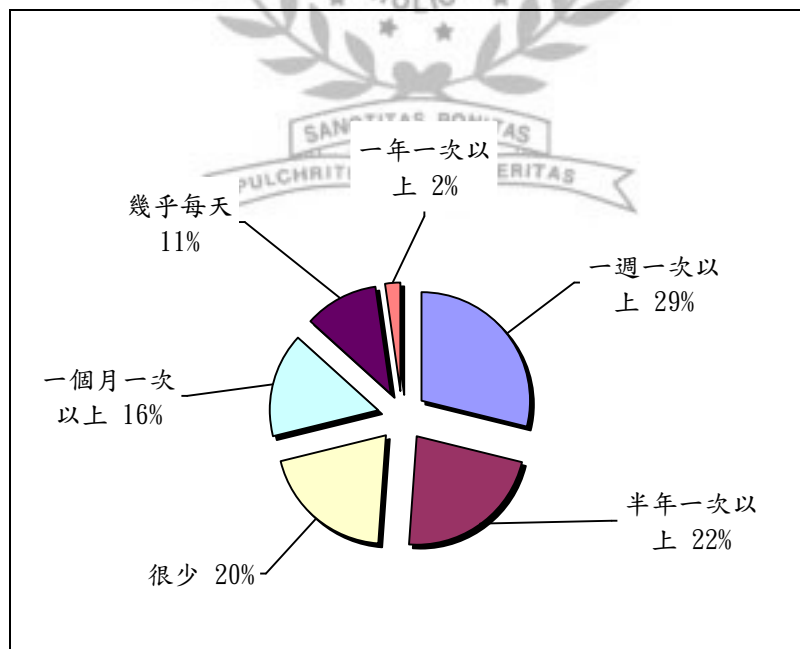


圖 3-5 圖書館使用頻率比重

二、正式問卷

根據前測問卷結果、文獻探討所得及參考其他相關研究之問卷(張志暉，2009；黃正泓，2009；李孟蓁，2008；陳育平，2007；王麗卿，2006；盧珮瑜，2006；黃曉芳，2003；王淑慧，2003；張德聰，1996；陳惠卿，1982；羅燦煥，1982；丘彥明，1981)之正式施測問卷設計，選取比較符合本研究目的之題項，加以整理、修訂，改編為「我國圖書館員社會形象研究之調查問卷」(如附錄四)，以下將編製過程與內容說明如下：

(一) 編製問卷初稿

根據前測結果、文獻探討以及參考其他相關研究之問卷，研究者自行編製成本研究之預試問卷—「我國圖書館員社會形象研究之調查問卷」。此預試問卷內容包括五個部份，分別為基本資料(6題)、圖書館員的認識及接觸程度(5題)、影響圖書館員社會形象的因素(6題)、公眾意見(8題)、圖書館員形象(34題)，共計 59 題。

(二) 建立同儕預試效度

預試問卷初稿編製完成後，為求問卷之有效性，於 2009 年 12 月邀請研究所同儕進行本研究調查問卷之同儕效度，共計 15 位，主要目的包括問卷的文字及詞意的表達是否能讓一般受訪者了解、問卷內容若有不周全、遺漏，可以予於修正補充，並估計施測所需花費的時間。以期能完整探討符合研究目的之適切性，並提供修正意見。

(三) 正式問卷內容

本研究之調查問卷，經參酌同儕效度的意見，將問卷中題意不清、文句不順，需再增刪題目者，與指導教授詳細討論後予以修正、補充問卷內容配置與題目，最後確定正式問卷，其內容包括五個部份，分別為基本資料(5題)、圖書館員的認識及接觸程度(7題)、影響圖書館員社會形象的因素(5題)、公眾意見(13題)、圖書館員形象(34題)，共計 64 題，分別說明如下：

第一部份：基本資料，共五題

其內容包括：性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區，以瞭解不同背景變項對圖書館員社會形象各種問題的看法。

第二部份：圖書館員的認識及接觸程度，共七題

其內容主要在瞭解一般社會大眾對圖書館員的認識及接觸程度，並以此部份分析民眾對圖書館員了解及接觸的情形。

第三部份：影響圖書館員社會形象的因素，共五題

其內容主要在瞭解影響民眾對圖書館員社會形象判斷的考量因素。

第四部份：公眾意見，共十三題

其內容主要在瞭解民眾對圖書館員服務品質的意見。

第五部份：圖書館員形象，共三十四題

主要在瞭解民眾對圖書館員形象的看法，其內容包括 32 對形容詞與 2 題綜合意見。

其內容主要在瞭解民眾對圖書館員社會形象的看法，並調查民眾心目中理想與實際的圖書館員形象。



第四節 研究工具

隨著資訊科技的急速發展，網際網路已成為二十一世紀應用最為廣泛的新時代寵兒，台灣地區網路使用人口與普及程度有逐年攀升的趨勢，其網路使用程度也愈來愈普遍。基於本研究的主題在於探討社會大眾對我國圖書館員形象的認知，因此本研究主要使用網路問卷調查。

一、網路問卷調查

本研究以一般的網路使用者為問卷受訪對象，調查研究法的優點除了可避免人工操作的實驗環境所產生的誤差以外，同時也較適合用來探測真實環境中所發生的問題，另一方面，在收集資料的數量上亦比親身訪談更容易獲得多樣人士的資料，且成本較低(Wimmer&Dominick，2003)。隨著網際網路的盛行，網路問卷調查法已成經成爲一種新興的調查方法，包含不少優點(蘇蘅、吳淑俊，1997)：

1. 可傳送到遠方：網路無遠弗屆，方便線上擷取。
2. 回答時間很方便：電子問卷調查可讓受訪者在其方便的時間作答，並且可以藉網路隨時迅速回覆（有時稱爲 *echoing the message*），回答問卷不再是負擔，反而具有相當彈性。
3. 減少調查成本：透過網路傳送問卷，可直接同時送到各使用者或討論團體，這種方式對全台灣和全世界的網路使用者皆同。同時，利用電腦收集封閉式問卷的答案（如選擇題），可以直接用程式編碼(coding)，省去人工開支，並可像 CATI 系統一樣偵查輸入資料的誤失，以減少資料轉換過程中的錯誤。
4. 缺少社會情境資訊效果(lack of social context information effects)：電腦調查因爲提供較少社會情境線索，受訪者會比回答其他形式的調查減

少戒懼心和焦慮感，也因不致和他人討論交換意見，可避免第三者的影響。

5. 專注效果(absorption/attention effects)，網路互動性強，能迅速增加受訪者對回答問卷的控制和注意，增加其介入感。

雖然網路問卷仍有其限制，例如無法確定填寫問卷的人、樣本普遍性等問題。透過網際網路發放問卷，無法確定實際母體為何，使得網路問卷偏向非隨機抽樣。為此，網路問卷調查必須透過高度曝光與大量樣本數來解決可能存在的系統系樣本偏差。網路問卷大致可分為四種形式，分別是以電子郵件、網路論壇、電子佈告欄、全球資訊網四種不同方式進行問卷調查(張一帆，1997)。因此本研究利用網路伺服器來建構問卷，透過網路散播網址，由網路上的受訪者自願連結，進行填答。主要的連結傳播途徑主要有三個方法：

1. 電子郵件：透過親朋好友轉發信件徵募受訪者。
2. 電子佈告欄：將問卷連結張貼於台大 BBS 批踢踢實業坊的問卷版及台灣遊園版(台北市；台北縣；北台灣：基隆、桃園、中壢、新竹；中台灣：苗栗、台中、雲林、彰化、南投；南台灣：台南、高雄、嘉義、屏東；東台灣：宜蘭、花蓮、台東；離島：澎湖、金門、馬祖)
3. 全球資訊網：My3q 網、優仕網
4. 行銷誘答：欲增加樣本回收的數量，本研究除提高問卷曝光率外，亦以抽獎活動吸引網友填寫問卷，獎品內容為 40 張 7-11 禮券，並於問卷最後邀請受訪者留下電話、住址及信箱，以利中獎品項寄送，並對配合填答問卷者表達感謝。

第五節 具體實施步驟

本節茲將本研究具體進行的步驟，分述如下：



圖 3-6 步驟流程圖

第四章 研究結果

本章根據問卷調查的資料進行分析。共分爲七節，第一節分析基本資料；第二節分析民眾對圖書館員的認識及接觸情形；第三節分析影響民眾評估圖書館員社會形象形成的因素；第四節分析民眾對圖書館員的認知；第五節圖書館員的社會形象分析；第六節就民眾對圖書館員形象認知差異性分析；第七節爲本研究結果之綜合討論。

第一節 基本資料分析

本研究之受試者共計 1719 位，其中以女性有 1015 位爲多，約占 59%。在年齡方面，則以 21~30 歲所佔比例最高(1285 位，約占 75%)，其次是 20 歲以下的受試者有 313 位(約占 18%)；換言之，30 歲以下的受試者共計有 93%。在學歷方面，則以大學所佔比例最高(1290 位，約占 75%)，其次是碩士的受試者有 301 位(約占 18%)，博士(含)以上有 9 位(約占 1%)；換言之，大學以上的受試者共計有 94%。至於職業方面，學生所佔比例最高(1118 位，約 65%)，其次是服務業有 214 位(約占 12%)，軍公教有 169 位(約 10%)，資訊業有 88 位(約占 5%)，製造業或工業有 71 位(約 4%)，家庭主婦及金融業則各有 23、22 位(分別約占 1%)，而農林漁牧業與退休人員所佔比例最低分別有 7 人(約占 0.4%)。至於在居住地區方面，則以台灣北部地區所佔比例最高(803 位，約占 47%)，而居住其他地區的受試者比例最低只有 7 位(約占 0.4%)(列表如表 4-1)。

表 4-1

個人基本資料統計表

N=1719

變數	資料類別	樣本數	百分比(%)
性別	(1)女性	1015	59.04
	(2)男性	704	40.95
年齡	(1) 20歲以下	313	18.20
	(2) 21-30歲	1285	74.753
	(3) 31-40歲	104	6.05
	(4) 41-50歲	6	0.34
	(5) 51歲以上	11	0.64
教育程度	(1) 國中(含)以下	1	0.05
	(2) 專科	51	3.89
	(3) 高中職	67	2.96
	(4) 大學	1290	75.04
	(5) 碩士	301	17.51
	(6) 博士(含)以上	9	0.52
職業類別	(1) 學生	1118	65.03
	(2) 服務業	214	12.44
	(3) 軍公教	169	9.83
	(4) 資訊業	88	5.11
	(5) 製造業或工業	71	4.13
	(6) 家庭主婦	23	1.33
	(7) 金融業	22	1.28
	(8) 退休人員	7	0.40
	(9) 農林漁牧	7	0.40
居住地區	(1) 台灣北部	803	46.71
	(2) 台灣中部	342	19.89
	(3) 台灣南部	381	22.16
	(4) 台灣東部	91	5.29
	(5) 台灣離島	95	5.52
	(6) 其他	7	0.40

第二節 民眾對圖書館員的認識及接觸情形

有關受試者對圖書館員的認識及接觸情形，主要希望了解一般民眾對圖書館員印象的最主要來源、使用圖書館的頻率、是否曾與圖書館員接觸、接觸的原因、接觸後的成效、接觸頻繁是否改變對圖書館員的看法，以及圖書館員的服務態是否影響使用圖書館意願等項目的分析，分析結果如表 4-2 所示。另一方面，本節也分別探討不同形象來源和不同使用圖書館頻率在公眾意見、影響圖書館員社會形象形成的因素、圖書館館員形象上有無顯著的差異性。此一部份是依據問卷第一部份第 1 題到第 7 題分析。

一、一般社會大眾對圖書館員印象的主要來源

由表 4-2 可知，一般社會大眾對圖書館員的印象有 87.7%(1508 位)來自「與圖書館員親身接觸」，有 6.1%(104 位)是來自電視、電影、報紙等大眾媒體，有 3%是從別人的談論中建立的；至於一般書籍、雜誌、小說或文章中對圖書館館員印象的塑造只有 2.3%。由此統計結果可知，一般社會大眾對圖書館館員的印象主要來自於與館員的親身接觸。

二、最近使用圖書館的頻率

至於使用圖書館頻率方面，1719 位受試者表示很少使用圖書館的有 358 位佔 20.8%，約半年 1 次者，共有 164 位佔 9.5%，約三個月 1 次者，共有 224 位佔 13.0%，約一個月 1 次者，共有 412 位佔 24.0%，約一週 1 次者，共有 394 位佔 22.9 位，每天都會使用圖書館者人數最少有 167 位佔 9.7%。

三、是否曾經與圖書館員接觸

1719 位受試者中有 1627 位(94.6%)的人有和圖書館員接觸的經驗，表示未接觸過圖書館員的有 92 人(5.4%)。

四、與圖書館員接觸的原因

與圖書館員接觸的各種行爲中以借還書 1452 人(45.5%)最多，其餘原因分別是因爲找不到想要的書者 651 人，預約(空間)382 人，詢問參考問題者 334 人，使用電腦問題 176 人，檢索資料庫 138 人，其他有 55 人。

五、與圖書館員接觸後的結果

與圖書館員接觸後認爲有用的受試者有 694 人(40.4%)最多，其餘分別是相當有用，有 494 人(28.7%)，非常有用，有 329 人(19.1%)，不是非常有用，共有 101 人(5.9%)，只有 9 人(0.5%)受試者表示與圖書館員接觸後沒有用。

六、與圖書館員接觸越頻繁，印象是否越深刻？

1719 位受試者中有 550 人(32%)表示與圖書館員接觸越頻繁後對圖書館員的看法變好，維持不變者有 519 人(30.2%)，表示很難說者有 510 人(29.7%)，變壞者有 48 人(2.8%)。

七、圖書館員的服務態度是否會影響民眾使用圖書館？

1719 位受試者中，有 1374 人(79.9%)表示會因爲圖書館員的服務態度而影響使用圖書館的意願，只有 345 人(20.1%)的受試者表示圖書館員的服務態度不會影響使用圖書館的意願。

表 4-2

圖書館員的認識及接觸程度之描述統計表

N=1719

變數	資料類別	樣本數	百分比 (%)	累積百分比 (%)
一、請問您對圖書館員印象最主要的來源為何？	(1)曾經與圖書館員親身接觸過	1508	87.72	87.72
	(2)從大眾媒體中得到	104	6.05	93.77
	(3)從別人的談論中得到	51	2.96	96.74
	(4)從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到	38	2.21	98.95
	(5)其他	18	1.04	100.00
二、請問您最近一年使用圖書館的頻率為何？	(1) 很少	358	20.82	20.82
	(2) 約半年1次	164	9.54	30.36
	(3) 約三個月1次	224	13.03	43.39
	(4) 約一個月1次	412	23.96	67.36
	(5) 約一週1次	394	22.92	90.28
	(6) 幾乎每天	167	9.71	100.00
三、請問您曾經與圖書館員接觸過嗎？	(1)是	1627	94.64	94.64
	(2)否	92	5.35	100.00
四、請問您較常與圖書館員接觸的原因為何？	(1) 借還書	1452	0.45	100.00
	(2) 詢問參考問題	334	0.10	100.00
	(3) 找不到想要的書	651	0.20	100.00
	(4) 使用電腦問題	176	0.05	100.00
	(5) 預約(空間)	382	0.12	100.00
	(6) 檢索資料庫	138	0.04	100.00
	(7) 其他	55	0.01	100.00
五、請問您與圖書館員接觸後的結果？	(1) 非常有用	329	19.13	20.22
	(2) 相當有用	494	28.73	50.58
	(3) 有用	694	40.37	93.23
	(4) 不是非常有用	101	5.87	99.44
	(5) 沒有用	9	0.52	100.00
六、當您和圖書館員接觸越頻繁，印象越深刻後，您對圖書館員的看法是	(1) 變好	550	31.99	33.80
	(2) 變壞	48	2.79	36.75
	(3) 不變	519	30.19	68.65
	(4) 很難說	510	29.66	100.00
	(5) 未遇到此情況	0	0.00	100.00
七、請問您認為圖書館員的服務態度是否會影	(1)會	1374	79.93	79.93

本研究繼續對不同形象來源的受試者，在「公眾意見」、「圖書館館員形象」上的差異性進行分析，主要在分析民眾從不同媒介所得到的圖書館員形象，是否會導致對圖書館員的認知、形成圖書館員的形象以及圖書館員形象產生不同的看法，茲分別分析如下：

一、「公眾意見」

「公眾意見」在蒐集民眾對圖書館員的意見，本研究先利用單因子變異數分析法討論不同形象來源的受試者，在「公眾意見」的看法與認知。研究結果顯示，不同「形象來源」的受試者在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 1.881(P 值=0.111)及 2.293(P 值=0.057)皆未達統計上的顯著水準(表 4-3)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項上的看法與認知，不會因為「形象來源」的差異而導致看法與認知上的不同。

表 4-3

形象來源在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員的服務態度	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	3.615	1.881	NA
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	3.674		
	(3) 從別人的談論中得到	51	3.709		
	(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到	38	3.617		
	(5) 其他	18	3.310		
館員的專業能力	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	3.593	2.293	NA
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	3.713		
	(3) 從別人的談論中得到	51	3.549		

(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得 到	38	3.463		
(5) 其他	18	3.367		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

二、「圖書館館員形象」

「圖書館館員形象」主要在蒐集民眾對圖書館員形象的看法，本研究先利用單因子變異數分析法討論不同形象來源的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「形象來源」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 F 值分別為 4.266(P 值=0.002)、3.834(P 值=0.004)、2.565(P 值=0.037)、0.928(P 值=0.447)，其變數皆達統計上的顯著水準，唯「外在表現」未達顯著(表 4-4)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」三個變項上的看法與認知，會因為「形象來源」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 LSD 多重比較可發現有明顯差異，但若以 Scheffe 進行多重比較並未發現任何兩組之間有重大差異。在「服務表現」的多重比較方面，「從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)」組群體顯著的高於「曾經與圖書館員親身接觸過」與「其他」組群體；「從別人的談論中得到」組群體顯著的高於「曾經與圖書館員親身接觸過」與「其他」組群體；「從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到」組群體顯著的高於「其他」組群體。

在「個人特質」的多重比較方面，「從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)」、「從別人的談論中得到」及「從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到」組群體顯著的高於「曾經與圖書館員親身接觸過」組群體。

在「專業表現」的多重比較方面，「從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)」組群體顯著的高於「曾經與圖書館員親身接觸過」與「其他」組群體；「從別人

的談論中得到」組群體顯著的高於「曾經與圖書館員親身接觸過」與「其他」組群體。

表 4-4

形象來源在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	4.657	4.266**	(2)>(1)(5) (3)>(5) (4)>(1)(5)
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	4.844		
	(3) 從別人的談論中得到	51	4.827		
	(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得 到	38	4.906		
	(5) 其他	18	4.378		
個人特質	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	4.148	3.834**	(2)(3)(4)>(1)
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	4.346		
	(3) 從別人的談論中得到	51	4.488		
	(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得 到	38	4.444		
	(5) 其他	18	4.215		
專業表現	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	4.696	2.565*	(2)>(1)(5) (3)>(1)(5)
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	4.887		
	(3) 從別人的談論中得到	51	4.973		
	(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得 到	38	4.768		
	(5) 其他	18	4.378		
外在表現	(1) 曾經與圖書館員親身接觸過	1508	4.591	0.928	NA
	(2) 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)	104	4.686		
	(3) 從別人的談論中得到	51	4.608		
	(4) 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得 到	38	4.421		
	(5) 其他	18	4.426		

註：*P<.05；**P<.01；***P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

第三節 影響民眾評估圖書館員社會形象的因素

本節內容主要是以分析影響一般社會大眾對圖書館員社會形象形成的因素，共包含個人特質、親身接觸、大眾媒體傳播、社會價值觀、圖書館員的專業能力等五項因素，以及不同背景變項民眾對影響圖書館員社會形象形成因素的分析，這個部份是以問卷第二部份第 1 題到第 5 題分析。

一、影響圖書館員社會形象形成的因素

關於圖書館員形象之影響因素方面，本研究結果顯示，一般民眾認為圖書館員的專業能力(88.5%)對圖書館員社會形象影響最大，而與圖書館員的親身接觸(87.5%)居次，其他依序為館員的個人特質(73.6%)、社會價值觀(44.6%)、大眾媒體傳播(43%)。詳細調查結果如表 4-5 所示，以下分別說明：

(一)「個人特質」對圖書館員形象的影響？

當詢及圖書館員「個人特質」的因素，在做為判斷圖書館員形象的重要性時，表示此一因素「重要」的最多，有 905 人(52.6%)，其次「非常重要」、「普通」都是 362 人(21%)；「不重要」有 82 人(4.7%)。由「非常重要」與「重要」有 1267 人(73.6%)。

(二)「親身接觸」對圖書館員形象的影響？

當詢及與圖書館員「親身接觸」的因素，在做為判斷圖書館員形象的重要性時，表示此一因素「重要」的比例最高，有 946 人(55%)，其次「非常重要」有 559 人(32.5%)；「普通」有 180 人(10.4%)；「不重要」有 28 人(1.6%)；「非常不重要」有 6 人(0.3%)。

(三)「大眾媒體傳播」對圖書館員形象的影響？

「大眾媒體傳播」的因素，對形成圖書館員形象的重要性，在 1719 位受試者中，表示「普通」的最多，有 704 人(40.9%)；其次為「重要」有 598 人(34.7%)；「不重要」有 229 人(13.3%)；「非常重要」有 144 人(8.3%)；「非常不重要」有 44 人(2.5%)。

(四)「社會價值觀」對圖書館員形象的影響？

「社會價值觀」是否影響受試者做為判斷圖書館員形象的因素？表示此一因素「普通」的比例最高，有 697 人(40.5%)；其次為「重要」有 635 人(36.9%)；「不重要」有 210 人(12.2%)；「非常重要」有 134 人(7.7%)；「非常不重要」有 43 人(佔 2.5%)。

(五)「圖書館員的專業能力」對圖書館員形象的影響？

「圖書館員的專業能力」是否影響受試者做為判斷圖書館員形象的因素？表示此一因素「重要」的最多，有 793 人(46.1%)；其次為「非常重要」有 729 人(42.4%)；「普通」有 173 人(10%)；「不重要」有 18 人(1%)；「非常不重要」有 6 人(0.3%)。

表 4-5

影響圖書館員社會形象因素分析統計表

N=1719

題項	敘述統計	非常不重要 (1)	不重要 (2)	普通 (3)	重要 (4)	非常重要 (5)	平均數	標準差	排序
1.您認為圖書館員「個人特質」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	次數	8	82	362	905	362	3.891	0.801	3
	百分比	0.46	4.77	21.05	52.64	21.05			
2.您認為「親身接觸」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	次數	6	28	180	946	559	4.177	0.704	2
	百分比	0.34	1.62	10.47	55.03	32.51			
3.您認為「大眾媒體傳	次數	44	229	704	598	144	3.331	0.900	5

播」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	百分比	2.56	13.32	40.95	34.78	8.37			
4.您認為「社會價值觀」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	次數	43	210	697	635	134	3.353	0.883	4
	百分比	2.50	12.21	40.54	36.94	7.79			
5.您認為「圖書館員的專業能力」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	次數	6	18	173	793	729	4.292	0.716	1
	百分比	0.34	1.04	10.06	46.13	42.40			

二、不同背景變項民眾對影響圖書館員社會形象形成因素的分析

本項目主要探討性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區以及使用頻率等六個不同背景變項在影響圖書館員社會形象形成因素中有無顯著差異，分述如下：

(一)性別

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解不同性別民眾對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。也就是說不同的「性別」是否在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」分別為 5.720、0.207、2.363、5.750、4.619，只有「親身接觸」、「大眾媒體傳播」未達顯著外，其他變數顯著性皆小於.05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」的 t 值分別為-0.540、-2.787、0.489、1.502、-2.780，唯「親身接觸」和「圖書館員的專業能力」達顯著，表示女性民眾對於「親身接觸」和「圖書館員的專業能力」的認知與看法高於男性民眾(表 4-6)。

表 4-6

「性別」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究構面	平均數		F 值	t 值 (2-tailed)
	(1)男生 (N=704)	(2)女生 (N=1015)		
個人特質	3.878	3.900	5.720*	-0.540
親身接觸	4.121	4.217	0.207	-2.787**
大眾媒體傳播	3.344	3.322	2.363	0.489
社會價值觀	3.392	3.326	5.750*	1.502
圖書館員的專業能力	4.233	4.333	4.619*	-2.780**

註：* $P < .05$ ；** $P < .01$ ；*** $P < .001$

(二)年齡

利用單因子變異數分析法討論不同年齡的受試者對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。研究結果顯示，不同「年齡」的受訪者在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」五個變項的 F 值分別為 1.416(P 值=0.226)、0.819(P 值=0.513)、1.430(P 值=0.222)、1.142(P 值=0.335)、2.554(P 值=0.037)，只有「圖書館員的專業能力」達顯著差異，其他變數皆未達統計上的顯著水準(詳表 4-7)。表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「圖書館員的專業能力」變項上的看法與認知，會因為「年齡」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，年齡的組間差異，對於「圖書館員的專業能力」的認知與看法沒有顯著差異。

表 4-7

「年齡」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
個人特質	(1) 20 歲以下	313	3.879	1.416	NA
	(2) 21-30 歲	1285	3.895		
	(3) 31-40 歲	104	3.913		

	(4) 41-50 歲	6	4.167		
	(5) 51 歲以上	11	3.364		
親身接觸	(1) 20 歲以下	313	4.157	0.819	NA
	(2) 21-30 歲	1285	4.178		
	(3) 31-40 歲	104	4.250		
	(4) 41-50 歲	6	4.333		
	(5) 51 歲以上	11	3.909		
大眾媒體傳播	(1) 20 歲以下	313	3.396	1.430	NA
	(2) 21-30 歲	1285	3.321		
	(3) 31-40 歲	104	3.298		
	(4) 41-50 歲	6	3.500		
	(5) 51 歲以上	11	2.818		
社會價值觀	(1) 20 歲以下	313	3.387	1.142	NA
	(2) 21-30 歲	1285	3.354		
	(3) 31-40 歲	104	3.308		
	(4) 41-50 歲	6	2.833		
	(5) 51 歲以上	11	3.000		
圖書館員的專業能力	(1) 20 歲以下	313	4.310	2.554*	n.s
	(2) 21-30 歲	1285	4.289		
	(3) 31-40 歲	104	4.327		
	(4) 41-50 歲	6	4.500		
	(5) 51 歲以上	11	3.636		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(三)教育程度

利用單因子變異數分析法討論不同教育程度的受試者對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。研究結果顯示，不同「教育程度」的受試者在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」五個變項的 F 值分別為 0.630(P 值=0.641)、1.219(P 值=0.301)、1.706(P 值=0.146)、3.132(P 值=0.014)、1.578(P 值=0.178)，只有「社會價值觀」達顯著外，其他變數皆達未統計上的顯著水準(詳表 4-8)。表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「社會價值觀」變

項上的看法與認知，會因為「教育程度」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，教育程度組間差異對於「社會價值觀」的看法與認知無顯著差異。

表 4-8

「教育程度」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
個人特質	(1)高中職	68	3.809	0.630	NA
	(2)專科	51	3.804		
	(3)大學	1290	3.892		
	(4)碩士	301	3.924		
	(5)博士(含)以上	9	3.667		
親身接觸	(1)高中職	68	4.074	1.219	NA
	(2)專科	51	4.118		
	(3)大學	1290	4.171		
	(4)碩士	301	4.229		
	(5)博士(含)以上	9	4.444		
大眾媒體 傳播	(1)高中職	68	3.441	1.706	NA
	(2)專科	51	3.216		
	(3)大學	1290	3.332		
	(4)碩士	301	3.342		
	(5)博士(含)以上	9	2.667		
社會價值 觀	(1)高中職	68	3.250	3.132*	n.s
	(2)專科	51	3.000		
	(3)大學	1290	3.367		
	(4)碩士	301	3.392		
	(5)博士(含)以上	9	2.889		
圖書館員 的專業能 力	(1)高中職	68	4.265	1.578	NA
	(2)專科	51	4.314		
	(3)大學	1290	4.279		
	(4)碩士	301	4.362		
	(5)博士(含)以上	9	3.889		

註：*P<.05； NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(四)職業類別

利用單因子變異數分析法討論不同職業類別的受試者對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。研究結果顯示，不同「職業類別」的受試者在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」五個變項的 F 值分別為 1.696(P 值=0.095)、2.103(P 值=0.033)、0.358(P 值=0.942)、0.527(P 值=0.837)、4.054(P 值=0.000)，只有「親身接觸」以及「圖書館員的專業能力」達顯著外，其他變數皆未達統計上的顯著水準(詳表 4-9)。表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「親身接觸」以及「圖書館員的專業能力」兩個變項上的看法與認知，會因為「職業類別」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，在「親身接觸」上，職業類別組間差異不會造成看法的不同，而在「圖書館員的專業能力」上，可以得知家庭主婦的認知是高於退休人員。

表 4-9

「職業類別」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
個人特質	(1)學生	1118	3.903	1.695	NA
	(2)軍公教	169	3.959		
	(3)服務業	214	3.860		
	(4)製造業或工業	71	3.803		
	(5)金融業	22	3.818		
	(6)資訊業	88	3.852		
	(7)農林漁牧	7	3.143		
	(8)退休人員	7	3.286		
	(9)家庭主婦	23	4.000		
親身接觸	(1)學生	1118	4.184	2.103*	n.s
	(2)軍公教	169	4.249		
	(3)服務業	214	4.173		
	(4)製造業或工業	71	4.099		

	(5)金融業	22	4.182		
	(6)資訊業	88	4.080		
	(7)農林漁牧	7	3.429		
	(8)退休人員	7	3.714		
	(9)家庭主婦	23	4.348		
大眾媒體傳播	(1)學生	1118	3.331	0.358	NA
	(2)軍公教	169	3.314		
	(3)服務業	214	3.364		
	(4)製造業或工業	71	3.352		
	(5)金融業	22	3.364		
	(6)資訊業	88	3.352		
	(7)農林漁牧	7	3.000		
	(8)退休人員	7	3.143		
	(9)家庭主婦	23	3.130		
社會價值觀	(1)學生	1118	3.360	0.527	NA
	(2)軍公教	169	3.343		
	(3)服務業	214	3.374		
	(4)製造業或工業	71	3.310		
	(5)金融業	22	3.364		
	(6)資訊業	88	3.330		
	(7)農林漁牧	7	2.714		
	(8)退休人員	7	3.429		
	(9)家庭主婦	23	3.304		
圖書館員的專業能力	(1)學生	1118	4.306	4.054***	(9)>(8)
	(2)軍公教	169	4.337		
	(3)服務業	214	4.276		
	(4)製造業或工業	71	4.113		
	(5)金融業	22	4.045		
	(6)資訊業	88	4.284		
	(7)農林漁牧	7	3.857		
	(8)退休人員	7	3.286		
	(9)家庭主婦	23	4.696		

註：* $P < .05$ ；** $P < .01$ ；*** $P < .001$ ；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(五)居住地區

利用單因子變異數分析法討論不同居住地區的受試者對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。研究結果顯示，不同「居住地區」的受試者在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」五個變項的 F 值分別為 1.392(P 值=0.224)、0.971(P 值=0.434)、1.014(P 值=0.408)、2.742(P 值=0.018)、2.764(P 值=0.017)，只有「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」達顯著外，其他變數皆未達統計上的顯著水準(詳表 4-10)。表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「社會價值觀」和「圖書館員的專業能力」兩個變項上的看法與認知，會因為「居住地區」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，在「社會價值觀」上，南部地區的受訪者其認知高於北部地區受訪者，在「圖書館員的專業能力」上則無顯著差異。

表 4-10

「居住地區」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
個人特質	(1)台灣北部	803	3.866	1.392	NA
	(2)台灣中部	342	3.901		
	(3)台灣南部	381	3.955		
	(4)台灣東部	91	3.802		
	(5)台灣離島	95	3.926		
	(6)其他	7	3.429		
親身接觸	(1)台灣北部	803	4.174	0.971	NA
	(2)台灣中部	342	4.211		
	(3)台灣南部	381	4.178		
	(4)台灣東部	91	4.044		
	(5)台灣離島	95	4.221		
	(6)其他	7	4.000		
大眾媒體傳播	(1)台灣北部	803	3.293	1.014	NA
	(2)台灣中部	342	3.330		

	(3)台灣南部	381	3.402		
	(4)台灣東部	91	3.352		
	(5)台灣離島	95	3.379		
	(6)其他	7	3.000		
社會價值觀	(1)台灣北部	803	3.296	2.742*	(3)>(1)
	(2)台灣中部	342	3.357		
	(3)台灣南部	381	3.488		
	(4)台灣東部	91	3.352		
	(5)台灣離島	95	3.305		
	(6)其他	7	3.000		
圖書館員的專業能力	(1)台灣北部	803	4.267	2.764*	n.s
	(2)台灣中部	342	4.304		
	(3)台灣南部	381	4.310		
	(4)台灣東部	91	4.187		
	(5)台灣離島	95	4.516		
	(6)其他	7	4.000		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(六)使用頻率

利用單因子變異數分析法討論不同使用頻率的受試者對於「影響圖書館員社會形象因素」的看法與認知。先將不同使用頻率作合併，以便了解不同使用程度的受試者看法。「很少」與「約半年一次」合併為低度使用者；「約三個月一次」與「約一個月一次」合併為中度使用者；「約一週一次」與「幾乎每天」合併為高度使用者。研究結果顯示，不同「使用頻率」的受試者在「影響社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」以及「圖書館員的專業能力」五個變項的 F 值分別為 3.016(P 值=0.049)、6.791(P 值=0.001)、3.383(P 值=0.034)、0.440(P 值=0.644)、2.811(P 值=0.060)，唯「社會價值觀」與「圖書館員的專業能力」未達顯著差異，其他變數皆達統計上的顯著水準(詳表 4-11)。表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「社會價值觀」與「圖書館員的專業能力」變項上的看法與認知，不會因為「使

用頻率」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，使用頻率的組間差異，對於「親身接觸」的認知與看法有顯著差異。就「親身接觸」的多重比較方面，「高度使用者」的群體在評估影響圖書館員社會形象因素上顯著的高於「低度使用者」群體。

表 4-11

「使用頻率」在「影響圖書館員社會形象因素」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
個人特質	(1)低度使用者	522	3.83	3.016*	n.s
	(2)中度使用者	636	3.90		
	(3)高度使用者	561	3.94		
親身接觸	(1)低度使用者	522	4.11	6.791***	(3)>(1)
	(2)中度使用者	636	4.16		
	(3)高度使用者	561	4.26		
大眾媒體傳播	(1)低度使用者	522	3.42	3.383*	n.s
	(2)中度使用者	636	3.30		
	(3)高度使用者	561	3.29		
社會價值觀	(1)低度使用者	522	3.38	0.440	NA
	(2)中度使用者	636	3.34		
	(3)高度使用者	561	3.34		
圖書館員的專業能力	(1)低度使用者	522	4.25	2.811	NA
	(2)中度使用者	636	4.28		
	(3)高度使用者	561	4.35		

註：*P<.05；**P<.01；***P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

第四節 民眾對圖書館員的認知

本節內容主要是以分析一般社會大眾對圖書館員服務的意見，希望了解民眾對圖書館員服務品質的看法，並做為民眾對圖書館員認知的依據，這個部份是依據問卷第三部份第 1 題到第 13 題進行分析。

一、民眾對圖書館員服務品質的看法

本研究結果顯示，圖書館員應以幫助讀者為最優先的工作；加強資訊服務的專業知識是提升服務成效最有效的方式，茲將各項內容分析如下(見表 4-12)：

(一)圖書館員喜歡幫助讀者

本題分析民眾對於「館員喜歡幫助讀者」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 934 人(54.3%)；其次依序為「普通」共 495 人(28.7%)；「非常同意」173 人(10%)；「不同意」108 人(6.2%)；「極不同意」共 9 人(0.5%)。

(二)圖書館員是有親和力的

民眾對於「館員是有親和力的」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 928 人，佔 53.9%；其次依序為「普通」共 429 人，佔 24.9%；「非常同意」共 225 人，佔 13%；「不同意」共 120 人，佔 6.9%；「極不同意」共 17 人，佔 0.9%。

(三)幫助讀者是圖書館員優先考慮的事

民眾對於「幫助讀者是館員優先考慮的事」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 864 人(50.2%)；其次依序為「非

常同意」共 383 人(22.2%)；「普通」共 350 人(20.3%)；「不同意」共 105 人(6.1%)；
「極不同意」共 17 人(0.9%)。

(四)圖書館員太忙以致於無法幫助讀者

民眾對於「館員太忙以致於無法幫助讀者」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「普通」者所佔的比例最高，計 592 人，佔 34.4%；其次依序為「不同意」共 546 人，佔 31.7%；「同意」共 420 人，佔 24.4%；「極不同意」共 98 人，佔 5.7%；「非常同意」共 63 人，佔 3.6%。

(五)圖書館員願意改變他們的服務去滿足讀者的需求

民眾對於「館員願意改變他們的服務去滿足讀者的需求」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 793 人，佔 46.1%；其次依序為「普通」共 619 人，佔 36%；「不同意」共 154 人，佔 8.9%；「非常同意」共 131 人，佔 7.6%；「極不同意」共 22 人，佔 1.2%。

(六)圖書館員是有技術的專家

民眾對於「館員是有技術的專家」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 722 人，佔 42%；其次依序為「普通」共 619 人，佔 36%；「不同意」共 208 人，佔 12.1%；「非常同意」共 139 人，佔 8%；「極不同意」共 31 人，佔 1.8%。

(七)圖書館員的智能可以解決讀者的問題

民眾對於「館員的智能可以解決讀者問題」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 943 人，佔 54.8%；其次依序為「普通」共 500 人，佔 29%；「非常同意」共 152 人，佔 8.8%；「不同意」共 96 人，佔 5.5%；「極不同意」共 28 人，佔 1.6%。

(八)圖書館員可以幫助讀者搜尋網際網路更有效率

民眾對於「館員可以幫助讀者搜尋網際網路更有效率」此項服務品質之意見所表達的同意程度，表示「同意」者所佔的比例最高，計 747 人，佔 43.4%；其次依序為「普通」共 553 人，佔 32.1%；「非常同意」共 196 人，佔 11.4%；「不同意」共 193 人，佔 11.2%；「極不同意」共 30 人，佔 1.7%。

(九)圖書館員的工作，其他學科主題知識是否重要？

民眾對於「館員的工作其他學科主題知識」此項館員的自我專業能力之意見所表達的重要性程度，表示「重要」者所佔的比例最高，計 732 人，佔 42.5%；其次依序為「普通」共 593 人，佔 34.4%；「不重要」共 219 人，佔 12.7%；「非常重要」共 149 人，佔 8.6%；「非常不重要」共 26 人，佔 1.5%。

(十)具有「圖書資訊學」專業的教育背景，對勝任圖書館員的工作是否重要？

民眾對於「館員具有圖書資訊學專業的教育背景對勝任館員的工作」此項館員的自我專業能力之意見所表達的重要性程度，表示「重要」者所佔的比例最高，計 869 人，佔 50.5%；其次依序為「普通」共 440 人，佔 25.5%；「非常重要」共 251 人，佔 14.6%；「不重要」共 129 人，佔 7.5%；「非常不重要」共 30 人，佔 1.7%。

(十一)圖書館員擁有圖書資訊學碩士或更高的學位是否重要？

民眾對於「館員擁有圖書資訊學碩士或更高的學位」此項館員的自我專業能力之意見所表達的重要性程度，表示「普通」者所佔的比例最高，計 747 人，佔 43.4%；其次依序為「不重要」共 453 人，佔 26.3%；「重要」共 325 人，佔 18.9%；「非常不重要」共 101 人，佔 5.8%；「非常重要」共 93 人，佔 5.4%。

(十二)若資訊服務成效不佳，加強館員圖書資訊學專業知識是否重要？

民眾對於「若資訊服務成效不佳加強館員圖書資訊專業知識」此項館員的自我專業能力之意見所表達的重要性程度，表示「重要」者所佔的比例最高，計 1027 人，佔 59.7%；其次依序為「非常重要」共 389 人，佔 22.6%；「普通」共 229 人，佔 13.3%；「不重要」共 59 人，佔 3.4%；「非常不重要」共 15 人，佔 0.8%。

(十三)圖書館員的繼續教育(進修活動、研討會)，對加強圖書館員的專業知識是否重要？

民眾對於「館員的繼續教育(進修活動、研討會)對加強館員的專業知識」此項館員的自我專業能力之意見所表達的重要性程度，表示「重要」者所佔的比例最高，計 986 人，佔 57.3%；其次依序為「普通」共 347 人，佔 20.1%；「非常重要」共 333 人，佔 19.3%；「不重要」共 43 人，佔 2.5%；「非常不重要」共 10 人，佔 0.5%。

表 4-12

圖書館員服務品質意見之敘述統計表

N=1719

題項	敘述統計	極不同意 (1)	不同意 (2)	普通 (3)	同意 (4)	非常同意 (5)	平均數	標準差	排序
1.圖書館員喜歡幫助讀者	次數	9	108	495	934	173	3.671	0.761	6
	百分比	0.52	6.28	28.79	54.33	10.06			
2.圖書館員是有親和力的	次數	17	120	429	928	225	3.712	0.816	4
	百分比	0.98	6.98	24.95	53.98	13.08			
3.幫助讀者是圖書館員優先考慮的事	次數	17	105	350	864	383	3.867	0.862	3
	百分比	0.98	6.10	20.36	50.26	22.28			
4.圖書館員太忙以致於無法幫助讀者	次數	98	546	592	420	63	2.886	0.961	13
	百分比	5.70	31.76	34.43	24.43	3.66			
5.圖書館員願意改變他們的服務去滿足讀者的需求	次數	22	154	619	793	131	3.499	0.812	9
	百分比	1.28	8.95	36.00	46.13	7.62			
6.圖書館員是有技術	次數	31	208	619	722	139	3.425	0.870	11

的專家	百分比	1.80	12.10	36.00	42.00	8.08			
7.圖書館員的智能可以解決我的問題	次數	28	96	500	943	152	3.637	0.786	7
	百分比	1.62	5.58	29.08	54.85	8.84			
8.圖書館員幫助我搜尋網際網路更有效率	次數	30	193	553	747	196	3.515	0.899	8
	百分比	1.74	11.22	32.17	43.45	11.40			
9.您認為圖書館員的工作，其他學科主題知識是否重要？	次數	26	219	593	732	149	3.442	0.875	10
	百分比	1.51	12.74	34.49	42.58	8.66			
10.您認為具有「圖書資訊學」專業的教育背景，對勝任圖書館員的工作是否重要？	次數	30	129	440	869	251	3.688	0.873	5
	百分比	1.74	7.50	25.59	50.55	14.60			
11.您認為身為圖書館員擁有圖書資訊學碩士或更高的學位是否重要？	次數	101	453	747	325	93	2.916	0.947	12
	百分比	5.87	26.35	43.45	18.90	5.41			
12.若資訊服務成效不佳，您認為加強館員圖書資訊學專業知識是否重要？	次數	15	59	229	1027	389	3.998	0.759	1
	百分比	0.87	3.43	13.32	59.74	22.62			
13.您認為圖書館員的繼續教育(進修活動、研討會)，對加強圖書館員的專業知識是否重要？	次數	10	43	347	986	333	3.924	0.737	2
	百分比	0.58	2.50	20.18	57.35	19.37			

二、信度分析

在社會及行為科學研究之中，信度評估一般而言可分為四種指標，即再測信度(test-retest reliability)、複本信度(alternative-form reliability)、折半信度(split-half reliability)以及內部一致性信度(internal consistency reliability)。而不論再測信度、複本信度以及折半信度，皆可稱為內部一致性信度，並且內部一致性信度中的Cronbach's α 可以說是目前採行最廣的信度指標(邱皓政,2005)。如表4-13所示，本研究在問卷中各構面的Cronbach's α 值分別為0.652、0.788、0.916。符合Nunnally(1978)所提出的標準門檻值(α 值大於0.6~0.7)，所以本研究依據此門檻值判定本研究問卷具有一定程度的信度。

表 4-13

研究構面之信度分析表

構面名稱	Cronbach's α
影響圖書館員社會形象的因素	0.652
公眾意見	0.788
圖書館員形象	0.916

三、因素分析

進行因素分析前，本研究將先以 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取樣適切性檢定及 Bartlett χ^2 球面性檢定，檢測資料進行因素分析整體之適切性；Kaiser(1974) 提出 KMO 值的決策標準，認為於 0.80 以上為有價值的(meritorious)，0.90 以上則為極佳的(marvelous)；而 Bartlett χ^2 球面性檢定，若檢定結果達顯著水準，即表示資料適合進行因素分析。觀察本研究之「公眾意見」之因素分析檢測結果(參表 4-14)，其 KMO 值為 0.834(大於 0.80 以上)，而 Bartlett χ^2 值亦皆達顯著水準(P 值小於 0.001)，因此就「公眾意見」量表整體而言(題項數總共為 13 題)，本研究之資料適合進行因素分析。

表 4-14

公眾意見之因素分析資料檢測表

整體問卷部份	題數	KMO 值	Bartlett χ^2 值 (Sig.)
	13	0.834	5976.922***

註：* 表示 $P < 0.05$ (雙尾)；** 表示 $P < 0.01$ (雙尾)；***表示 $P < 0.001$ (雙尾)

本研究之「公眾意見」量表，其所衡量的題項共有 13 個題項，經探索性因素分析結果發現有 3 個「特徵值」(eigenvalue)大於 1 的因素，但根據所擷取之因素其所包含之問項至少超過 2 題者為標準，將不足 3 題為一潛在構面之題目「4.圖書館員太忙以致於無法幫助讀者」予以剔除(參表 4-15)。

表 4-15

剔除後的公眾意見之因素分析資料檢測表

整體問卷部份	題數	KMO 值	Bartlett χ^2 值 (Sig.)
	12	0.838	5881.505***

註：* 表示 $P < 0.05$ (雙尾)；** 表示 $P < 0.01$ (雙尾)；***表示 $P < 0.001$ (雙尾)

本研究擷取 2 個因素成份，而直交轉軸後的累積解釋變異量為 49.327% (如表 4-16 剔除後的公眾意見量表之解說總變異量表)，且所有的題項均收斂在相對應的因素(因素負荷量 >0.50) (如表 4-17 剔除後的公眾意見量表之轉軸後的成份矩陣表)(Hair et al., 1998)，同時對於其他因素的負荷量則小於相對因素的負荷量(Kim and Mueller, 1978)，顯示各研究構念，均具有一定程度的建構效度。

表 4-16

剔除後的公眾意見量表的解說總變異量表

成份	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總和	變異數的%	累積%	總和	變異數的%	累積%	總和	變異數的%	累積%
1	4.017	33.476	33.476	4.017	33.476	33.476	3.333	27.774	27.774
2	1.902	15.850	49.327	1.902	15.850	49.327	2.586	21.553	49.327

萃取法：主成份分析。

表 4-17

剔除後的公眾意見量表之轉軸後的成份矩陣表

		量表之轉軸後的成份矩陣		
成份		1	2	
因素	1 圖書館員喜歡幫助讀者	0.771	0.025	
	2 圖書館員是有親和力的	0.779	-0.005	
	3 幫助讀者是圖書館員優先考慮的事	0.650	0.076	
	5 圖書館員願意改變他們的服務去滿足讀者的需求	0.687	0.098	
	6 圖書館員是有技術的專家	0.616	0.305	
	7 圖書館員的智能可以解決我的問題	0.649	0.223	
	8 圖書館員幫助我搜尋網際網路更有效率	0.606	0.211	
	9 您認為圖書館員的工作，其他學科主題知識是否重要？	0.096	0.628	

素	10	您認為具有「圖書資訊學」專業的教育背景，對勝任圖書館員的工作是否重要？	0.107	0.749
2	11	您認為身為圖書館員擁有圖書資訊學碩士或更高的學位是否重要？	0.081	0.648
	12	若資訊服務成效不佳，您認為加強館員圖書資訊學專業知識是否重要？	0.142	0.680
	13	您認為圖書館員的繼續教育(進修活動、研討會)，對加強圖書館員的專業知識是否重要？	0.146	0.739
萃取方法：主成份分析。旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。				

因此，本研究進行因素命名，將因素(一)根據題項內容命名為「館員的服務態度」，以及將因素(二)根據題項內容命名為「館員的專業能力」。

三、不同背景變項民眾對圖書館員認知的分析

此項目主要探討不同背景變項在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項有無顯著差異，其中共包含了性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區以及使用頻率等六個變項，分述如下：

(一) 性別

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解不同性別民眾對於「公眾意見」的看法與認知。也就是說不同的「性別」是否在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「公眾意見」構面下的「館員對的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項分別為 2.491、0.964，顯著性皆大於.05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 t 值分別為 2.826、-0.824，只有「館員的服務態度」達顯著差異，表示男性民眾對於「館員的服務態度」的認知(M=3.665)是高於女性民眾(M=3.586)(表 4-18)。

表 4-18

「性別」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究構面	平均數		F 值	t 值 (2-tailed)
	(1)男生 (N=704)	(2)女生 (N=1015)		
館員的服務態度	3.665	3.586	2.491	2.826**
館員的專業能力	3.580	3.603	0.964	-0.824

註：* $P < .05$ ；** $P < .01$ ；*** $P < .001$

(二)年齡

利用單因子變異數分析法討論不同年齡的受試者對於「公眾意見」的看法與認知。研究結果顯示，不同「年齡」的受試者在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 1.138(P 值=0.337)、1.568(P 值=0.180)且皆未達統計上的顯著水準(詳表 4-19)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項上的看法與認知，不會因為「年齡」的差異而導致看法與認知上的不同。

表 4-19

「年齡」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員的服務態度	(1) 20 歲以下	313	3.645	1.138	NA
	(2) 21-30 歲	1285	3.614		
	(3) 31-40 歲	104	3.603		
	(4) 41-50 歲	6	3.833		
	(5) 51 歲以上	11	3.325		
館員的專業能力	(1) 20 歲以下	313	3.534	1.568	NA
	(2) 21-30 歲	1285	3.602		
	(3) 31-40 歲	104	3.679		
	(4) 41-50 歲	6	3.600		
	(5) 51 歲以上	11	3.455		

註：* $P < .05$ ；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(三)教育程度

利用單因子變異數分析法討論不同教育程度的受試者對於「公眾意見」的看法與認知。研究結果顯示，不同「教育程度」的受試者在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 0.556(P 值=0.695)、4.401(P 值=0.002)，只有「館員的專業能力」達統計上的顯著水準(詳表 4-20)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的專業能力」變項上的看法與認知，會因為「教育程度」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，教育程度的組間差異，對於「館員的專業能力」變項上的看法與認知沒有顯著差異。

表 4-20

「教育程度」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員對於 民眾的服 務	(1)高中職	68	3.645	0.556	NA
	(2)專科	51	3.675		
	(3)大學	1290	3.607		
	(4)碩士	301	3.651		
	(5)博士(含)以上	9	3.556		
館員自我 的專業能 力	(1)高中職	68	3.471	4.401*	n.s
	(2)專科	51	3.490		
	(3)大學	1290	3.583		
	(4)碩士	301	3.695		
	(5)博士(含)以上	9	3.222		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(四)職業類別

利用單因子變異數分析法討論不同職業類別的受試者對於「公眾意見」的看法與認知。研究結果顯示，不同「職業類別」的受試者在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 0.783(P

值=0.618)、2.224(P 值=0.023)，只有「館員的專業能力」達統計上的顯著水準(詳表 4-21)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的專業能力」變項上的看法與認知，會因為「職業類別」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，職業類別的組間差異，對於「館員的專業能力」變項上的看法與認知，是沒有顯著差異存在。

表 4-21

「職業類別」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員的服務態度	(1)學生	1118	3.627	0.783	NA
	(2)軍公教	169	3.651		
	(3)服務業	214	3.598		
	(4)製造業或工業	71	3.604		
	(5)金融業	22	3.610		
	(6)資訊業	88	3.588		
	(7)農林漁牧	7	3.633		
	(8)退休人員	7	3.408		
	(9)家庭主婦	23	3.379		
館員的專業能力	(1)學生	1118	3.578	2.224*	n.s
	(2)軍公教	169	3.724		
	(3)服務業	214	3.624		
	(4)製造業或工業	71	3.561		
	(5)金融業	22	3.573		
	(6)資訊業	88	3.466		
	(7)農林漁牧	7	3.600		
	(8)退休人員	7	3.371		
	(9)家庭主婦	23	3.791		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(五)居住地區

利用單因子變異數分析法討論不同居住地區的受試者對於「公眾意見」的看法與認知。研究結果顯示，不同「居住地區」的受試者在「公眾意見」構面

下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 1.749(P 值=0.120)、1.564(P 值=0.167)皆未達統計上的顯著水準(詳表 4-22)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項上的看法與認知，不會因為「居住地區」的差異而導致看法與認知上的不同。

表 4-22

「居住地區」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員的服務態度	(1)台灣北部	803	3.604	1.749	NA
	(2)台灣中部	342	3.639		
	(3)台灣南部	381	3.616		
	(4)台灣東部	91	3.567		
	(5)台灣離島	95	3.746		
	(6)其他	7	3.286		
館員的專業能力	(1)台灣北部	803	3.585	1.564	NA
	(2)台灣中部	342	3.594		
	(3)台灣南部	381	3.572		
	(4)台灣東部	91	3.611		
	(5)台灣離島	95	3.749		
	(6)其他	7	3.457		

註：*P<.05；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

(六)使用頻率

利用單因子變異數分析法討論不同使用頻率的受試者對於「公眾意見」看法與認知。研究結果顯示，不同「使用頻率」的受試者在「公眾意見」構面下的「館員的服務態度」以及「館員的專業能力」兩個變項的 F 值分別為 0.383(P 值=0.682)、8.876(P 值=0.000)，只有「館員的專業能力」達統計上的顯著水準(詳表 4-23)。表示在「公眾意見」構面下的「館員的專業能力」變項上的看法與認知，會因為「使用頻率」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，在「館員自我的專業能力」的多重比較方面，「高度使用者」群體對於「館員自我的專業能力」的看法是高於「中低使用者」與「低度使用者」群體。

表 4-23

「使用頻率」在「公眾意見」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
館員的服務態度	(1)低度使用者	522	3.61	0.383	NA
	(2)中度使用者	636	3.60		
	(3)高度使用者	561	3.63		
館員的專業能力	(1)低度使用者	522	3.53	8.876***	(3)>(1) (3)>(2)
	(2)中度使用者	636	3.57		
	(3)高度使用者	561	3.67		

註：**P*<.05；***P*<.01；****P*<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。



第五節 圖書館員社會形象的分析

本節主要分析一般社會大眾對於圖書館員形象的看法，並做為民眾對圖書館員形象的依據，這個部份是依據受試者在問卷第四部份第 1 題到第 34 題中的回答加以分析歸納。

一、對圖書館館員的形象之評估

本研究除了挑選受選次數最高的形容詞來描述圖書館館員的社會形象外，又基於這些前幾名的形容詞不足以全面了解圖書館館員的社會形象，故再以 32 個形容詞語意差異量表請受訪者評估圖書館館員的社會形象，並利用每對形容詞的七個等級來了解形容詞的強度與方向。

(一) 圖書館館員形象原始平均分數

本研究根據分析結果選用 32 對形容詞(每對形容詞由兩個意義極端不同形容詞所組成)，請受訪者評估圖書館館員的社會形象，每對形容詞中間都有七個空格代表程度的差別，其原始計分方法乃是最接近左邊形容詞的給最高分數 7 分，最接近右邊形容詞的 1 分，中間又分 6、5、4、3、2 五種程度。由分析結果顯示，可以知道 32 對形容詞評估圖書館館員形象所得的原始平均分數以及標準差，並且根據原始平均數的大小情況，可以發現各對形容詞的平均值大致上都是超過 4.5 以上，偏向正面的形容詞，由此可知一般社會大眾對圖書館館員社會形象的看法偏向正面(詳表 4-24)。

表 4-24

正面量表問項	負面量表問項	平均數	標準差
創新的	保守的	3.823	1.350

有耐心的	不耐煩的	5.038	1.313
有愛心的	缺乏愛心	4.853	1.172
很細心	很粗心	5.221	1.111
健談的	不善表達	4.536	1.203
友善的	高傲的	5.116	1.306
喜愛交友	獨行俠	4.457	1.103
很活潑	很文靜	4.058	1.251
很幽默	很嚴肅	3.998	1.131
冷漠	熱心	3.352	1.424
外向	內向	4.256	1.140
衣著樸素	衣著時髦	4.855	1.119
有點年紀	年輕的	4.445	1.140
愛漂亮	不愛漂亮	3.983	1.004
記性好	健忘	5.105	1.123
有包容心	愛挑剔	4.926	1.192
反應靈敏	反應遲鈍	5.007	1.140
工作輕鬆	工作忙碌	4.474	1.339
充滿活力	無精打采	4.570	1.210
動作很慢	動作迅速	3.660	1.347
主動	被動	4.307	1.481
做事有條理	做事混亂	5.165	1.106
很有禮貌	沒禮貌	5.036	1.207
有笑容的	撲克牌臉	4.639	1.510
工作認真	工作敷衍	4.990	1.213
很親切	很冷淡	4.884	1.352
很勤學	很懶散	4.617	1.100
很有學問	一知半解	4.558	1.079
跟的上科技	跟不上科技	4.592	1.153
不可信任	值得信任	3.254	1.364
效率高的	效率低的	4.850	1.261
很專業	不專業	4.953	1.139

(二) 圖書館館員形象評估因素分析

進行因素分析前，本研究將先以 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取樣適切性檢定及 Bartlett χ^2 球面性檢定，檢測資料進行因素分析整體之適切性；Kaiser(1974)

提出 KMO 值的決策標準，認為於 0.80 以上為有價值的(meritorious)，0.90 以上則為極佳的(marvelous)；而 Bartlett χ^2 球面性檢定，若檢定結果達顯著水準，即表示資料適合進行因素分析。觀察本研究之「圖書館館員社會形象」之因素分析檢測結果(參表 4-25)，其 KMO 值為 0.969(大於 0.80 以上)，而 Bartlett χ^2 值亦皆達顯著水準(P 值小於 0.001)，因此就「圖書館館員社會形象」量表整體而言(題項數總共為 32 題)，本研究之資料適合進行因素分析。

表 4-25
圖書館館員社會形象之因素分析資料檢測表

整體問卷部份	題數	KMO 值	Bartlett χ^2 值 (Sig.)
	32	0.969	37776.877***

註：* 表示 $P < 0.05$ (雙尾)；** 表示 $P < 0.01$ (雙尾)；***表示 $P < 0.001$ (雙尾)

本研究之「圖書館館員社會形象」量表，其所衡量的題項共有 32 個題項，經探索性因素分析結果發現有 4 個「特徵值」(eigenvalue)大於 1 的因素，但根據所擷取之因素其所包含之問項至少超過 2 題者為標準。

本研究擷取 4 個因素成份，而直交轉軸後的累積解釋變異量為 61.967% (如表 4-26 圖書館館員社會形象量表之解說總變異量表)，且所有的題項均收斂在相對應的因素(因素負荷量 >0.50) (如表 4-27 圖書館館員社會形象量表之轉軸後的成份矩陣表)(Hair et al., 1998)，同時對於其他因素的負荷量則小於相對因素的負荷量(Kim and Mueller, 1981)，顯示各研究構念，均具有一定程度的建構效度。

表 4-26
圖書館館員社會形象量表的解說總變異量表

成份	初始特徵值			平方和負荷量萃取			轉軸平方和負荷量		
	總和	變異數的%	累積%	總和	變異數的%	累積%	總和	變異數的%	累積%
1	14.273	44.603	44.603	14.273	44.603	44.603	8.520	26.624	26.624

2	2.590	8.095 52.698	2.590	8.095 52.698	5.161	16.129 42.753
3	1.783	5.570 58.268	1.783	5.570 58.268	4.293	13.417 56.169
4	1.184	3.698 61.967	1.184	3.698 61.967	1.855	5.797 61.967

萃取法：主成份分析。

表 4-27
圖書館館員社會形象量表之轉軸後的成份矩陣表

		量表之轉軸後的成份矩陣				
		成份	1	2	3	4
服務 表現	1	友善的-高傲的	0.773			
	2	有耐心的-不耐煩的	0.757			
	3	很細心-很粗心	0.731			
	4	很有禮貌-沒禮貌	0.725			
	5	有愛心的-缺乏愛心	0.721			
	6	熱心-冷漠	-0.707			
	7	很親切-很冷淡	0.697			
	8	工作認真-工作敷衍	0.676			
	9	做事有條理-做事混亂	0.658			
	10	有包容心-愛挑剔	0.646			
	11	值得信任-不可信任	-0.631			
	12	有笑容的-撲克牌臉	0.621			
	13	反應靈敏-反應遲鈍	0.584			
	14	記性好-健忘	0.560			
	15	充滿活力-無精打采	0.522			
	個人 特質	16	動作迅速-動作很慢	-0.500		
17		很活潑-很文靜		0.807		
18		很幽默-很嚴肅		0.741		
19		外向-內向		0.714		
20		喜愛交友-獨行俠		0.653		
21		創新的-保守的		0.647		
22		健談的-不善表達		0.607		
23		愛漂亮-不愛漂亮		0.587		
專業 表現	24	主動-被動		0.500		
	25	很有學問-一知半解			0.729	
	26	跟的上科技-跟不上科技			0.709	
	27	很勤學-很懶散			0.632	

	28	很專業-不專業	0.627
	29	效率高的-效率低的	0.573
外在	30	有點年紀-年輕的	0.721
表	31	衣著樸素-衣著時髦	0.671
現	32	工作輕鬆-工作忙碌	0.515

萃取方法：主成份分析。旋轉方法：旋轉方法：含 Kaiser 常態化的 Varimax 法。

因此，本研究進行因素命名，將因素(一)根據題項內容命名為「服務表現」，將因素(二)根據題項內容命名為「個人特質」，將因素(三)根據題項內容命名為「專業表現」，將因素(四)根據題項內容命名為「外在表現」。

二、對圖書館館員之評價

本研究將預試所得到的 32 個形容詞，請受訪者挑選 5 個最具代表性的形容詞分別描述理想圖書館員與實際圖書館員的形象。

(一)圖書館館員理想形象

此部份為調查目前民眾對圖書館員的期望形象。依選入次數多寡排列如表 4-28，依序為「有耐心的」、「友善的」、「很細心」、「很親切」、「做事有條理」、「有笑容的」、「效率高的」、「熱心」、「很有禮貌」、「工作認真」、「動作迅速」、「很專業」、「反應靈敏」、「有愛心的」、「記性好」、「主動」、「值得信任」、「有包容心」、「健談的」、「創新的」、「充滿活力」、「跟的上科技」、「外向」、「很活潑」、「很有學問」、「年輕的」、「很幽默」、「工作忙碌」、「喜愛交友」、「愛漂亮」、「很勤學」、「衣著時髦」。

表 4-28
圖書館館員理想形象

NO	形容詞	N	次數	排序
2	有耐心的	1719	1010	1
6	友善的	1719	570	2

4	很細心	1719	570	3
26	很親切	1719	518	4
22	做事有條理	1719	496	5
24	有笑容的	1719	483	6
31	效率高的	1719	467	7
10	熱心	1719	466	8
23	很有禮貌	1719	426	9
25	工作認真	1719	334	10
20	動作迅速	1719	332	11
32	很專業	1719	318	12
17	反應靈敏	1719	298	13
3	有愛心的	1719	277	14
15	記性好	1719	275	15
21	主動	1719	270	16
30	值得信任	1719	252	17
16	有包容心	1719	201	18
5	健談的	1719	178	19
1	創新的	1719	118	20
19	充滿活力	1719	111	21
29	跟的上科技	1719	106	22
11	外向	1719	92	23
8	很活潑	1719	86	24
28	很有學問	1719	75	25
13	年輕的	1719	73	26
9	很幽默	1719	54	27
18	工作忙碌	1719	46	28
7	喜愛交友	1719	38	29
14	愛漂亮	1719	26	30
27	很勤學	1719	25	31
12	衣著時髦	1719	10	32
	有效樣本	1719		

(二)圖書館館員實際形象

此部份為調查目前民眾對圖書館員的實際形象。依選入次數多寡排列如表4-29，依序為「有耐心的」、「有點年紀」、「做事有條理」、「友善的」、「很親切」、

「衣著樸素」、「工作認真」、「撲克牌臉」、「保守的」、「工作忙碌」、「很細心」、「工作輕鬆」、「很有禮貌」、「冷漠」、「很文靜」、「很冷淡」、「很嚴肅」、「不耐煩的」、「熱心」、「值得信任」、「動作迅速」、「有笑容的」、「效率高的」、「被動」、「記性好」、「很專業」、「反應靈敏」、「有愛心的」、「效率低的」、「主動」、「不善表達」、「內向」、「健談的」、「動作很慢」、「有包容心」、「年輕的」、「高傲的」、「一知半解」、「沒禮貌」、「無精打采」、「跟的上科技」、「外向」、「很活潑」、「工作敷衍」、「充滿活力」、「不愛漂亮」、「不專業」、「跟不上科技」、「很懶散」、「創新的」、「缺乏愛心」、「喜愛交友」、「很有學問」、「反應遲鈍」、「愛挑剔」、「愛漂亮」、「很幽默」、「不可信任」、「很粗心」、「衣著時髦」、「很勤學」、「做事混亂」、「獨行俠」、「健忘」。

表 4-29
圖書館館員實際形象

NO	形容詞	N	次數	排名
2	有耐心的	1719	412	1
13	有點年紀	1719	318	2
22	做事有條理	1719	312	3
6	友善的	1719	297	4
26	很親切	1719	268	5
12	衣著樸素	1719	260	6
25	工作認真	1719	253	7
56	撲克牌臉	1719	235	8
33	保守的	1719	218	9
50	工作忙碌	1719	207	10
4	很細心	1719	199	11
18	工作輕鬆	1719	192	12
23	很有禮貌	1719	192	13
10	冷漠	1719	189	14
40	很文靜	1719	187	15
58	很冷淡	1719	183	16
41	很嚴肅	1719	182	17
34	不耐煩的	1719	180	18

42	熱心	1719	173	19
30	值得信任	1719	156	20
52	動作迅速	1719	151	21
24	有笑容的	1719	148	22
31	效率高的	1719	148	23
53	被動	1719	142	24
15	記性好	1719	137	25
32	很專業	1719	125	26
17	反應靈敏	1719	112	27
3	有愛心的	1718	103	28
63	效率低的	1719	101	29
21	主動	1719	95	30
37	不善表達	1719	94	31
43	內向	1719	89	32
5	健談的	1719	88	33
20	動作很慢	1719	84	34
16	有包容心	1719	83	35
45	年輕的	1719	72	36
38	高傲的	1719	71	37
60	一知半解	1719	68	38
55	沒禮貌	1719	60	39
51	無精打采	1719	60	40
29	跟的上科技	1719	56	41
11	外向	1719	54	42
8	很活潑	1719	52	43
57	工作敷衍	1719	46	44
19	充滿活力	1719	44	45
46	不愛漂亮	1719	41	46
64	不專業	1719	34	47
61	跟不上科技	1719	33	48
59	很懶散	1719	32	49
1	創新的	1719	31	50
35	缺乏愛心	1719	31	51
7	喜愛交友	1719	28	52
28	很有學問	1719	28	53
49	反應遲鈍	1719	28	54
48	愛挑剔	1719	22	55

14	愛漂亮	1719	19	56
9	很幽默	1719	18	57
62	不可信任	1719	18	58
36	很粗心	1719	17	59
44	衣著時髦	1719	16	60
27	很勤學	1719	14	61
54	做事混亂	1719	14	62
39	獨行俠	1719	6	63
47	健忘	1719	5	64
	有效樣本	1717		

(三)理想圖書館館員與實際圖書館員形象比較

本研究以 64 個形容詞選項請受訪者挑選五個符合描述心目中理想及實際的圖書館員，並統計受選次數最多的前十五名形容詞，其累計受選次數均達全部形容詞總受選次數的一半以上，用以代表理想與實際圖書館員形象的內容來探討理想與實際圖書館員社會形象是否有差距。

從研究結果中可發現，理想與實際圖書館員形象的第一名，均相同為「有耐心的」，而被選次數較高的前十五個實際圖書館員形象形容詞有八個為正面形容詞，依序為有耐心的、做事有條理、友善的、很親切的、工作認真、工作忙碌、很細心、很有禮貌，由此可知，民眾對圖書館員的評價仍屬正面看法；若就實際與理想比較，出現相同正面形容詞的個數有 7 個，反觀，相反形容詞亦有 8 個，其形容詞依序為有點年紀、衣著樸素、撲克牌臉、保守的、工作忙碌、工作輕鬆、冷漠、很文靜。從上述可得知，實際與理想圖書館員形象仍有努力的空間。

第六節 民眾對圖書館員形象認知的差異分析

本節主要探討一般社會大眾對於圖書館員形象認知的差異情形，以下分別將以性別、年齡、教育程度、職業類別、居住地區及使用頻率等六個背景變項，逐一比較與討論民眾對圖書館員形象認知的差異情形。

一、性別在圖書館員形象因素的差異分析

本研究係運用「獨立樣本 T 檢定(T-test)」，用以瞭解不同性別民眾對於「圖書館館員形象」的看法與認知。也就是說不同的「性別」是否在圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項有所差異。在分析中，變異數相等的 Levene 檢定得到 F 值，按「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項分別為 0.789、3.590、1.155、1.617，顯著性皆大於.05，再由其 t 值與顯著性判斷資料與分析結果，其圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 t 值分別為 4.361、5.560、3.350、-2.955，皆達顯著差異，表示男性民眾在「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」方面的認知與看法高於女性民眾，而「外在表現」方面則是女性民眾的認知與看法高於男性民眾(表 4-30)。

表 4-30

「性別」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

N=1719

研究構面	平均數		F 值	t 值 (2-tailed)
	(1)男生 (N=704)	(2)女生 (N=1015)		
服務表現	4.764	4.615	0.789	4.361***
個人特質	4.318	4.079	3.590	5.560***
專業表現	4.805	4.650	1.155	3.350**

外在表現	4.521	4.640	1.617	-2.955**
------	-------	-------	-------	----------

註：* $P < .05$ ；** $P < .01$ ；*** $P < .001$

二、年齡在圖書館員形象因素的差異分析

利用單因子變異數分析法討論不同年齡的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「年齡」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的F值分別為1.060(P值=0.375)、1.092(P值=0.359)、0.174(P值=0.952)、0.849(P值=0.494)，其變數皆未達統計上的顯著水準(表4-31)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項上的看法與認知，不會因為「年齡」的差異而導致看法與認知上的不同。

表 4-31

「年齡」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

$N=1719$

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1) 20 歲以下	313	4.746	1.060	NA
	(2) 21-30 歲	1285	4.664		
	(3) 31-40 歲	104	4.620		
	(4) 41-50 歲	6	4.635		
	(5) 51 歲以上	11	4.625		
個人特質	(1) 20 歲以下	313	4.225	1.092	NA
	(2) 21-30 歲	1285	4.177		
	(3) 31-40 歲	104	4.032		
	(4) 41-50 歲	6	3.938		
	(5) 51 歲以上	11	4.307		
專業表現	(1) 20 歲以下	313	4.749	0.174	NA
	(2) 21-30 歲	1285	4.709		
	(3) 31-40 歲	104	4.673		
	(4) 41-50 歲	6	4.633		
	(5) 51 歲以上	11	4.709		
外在表現	(1) 20 歲以下	313	4.640	0.849	NA
	(2) 21-30 歲	1285	4.588		

	(3) 31-40 歲	104	4.529		
	(4) 41-50 歲	6	4.278		
	(5) 51 歲以上	11	4.364		

註：*P<.05； NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

三、教育程度在圖書館員形象因素的差異分析

利用單因子變異數分析法討論不同教育程度的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「教育程度」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 F 值分別為 0.191(P 值=0.943)、0.280(P 值=0.891)、0.287(P 值=0.887)、0.817(P 值=0.514)，其變數皆達未統計上的顯著水準(表 4-32)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項上的看法與認知，不會因為「教育程度」的差異而導致看法與認知上的不同。

表 4-32

「教育程度」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1)高中職	68	4.664	0.191	NA
	(2)專科	51	4.718		
	(3)大學	1290	4.675		
	(4)碩士	301	4.672		
	(5)博士(含)以上	9	4.847		
個人特質	(1)高中職	68	4.186	0.280	NA
	(2)專科	51	4.223		
	(3)大學	1290	4.183		
	(4)碩士	301	4.138		
	(5)博士(含)以上	9	4.347		
專業表現	(1)高中職	68	4.824	0.287	NA

	(2)專科	51	4.675		
	(3)大學	1290	4.710		
	(4)碩士	301	4.711		
	(5)博士(含)以上	9	4.822		
外在表現	(1)高中職	68	4.696	0.817	NA
	(2)專科	51	4.601		
	(3)大學	1290	4.597		
	(4)碩士	301	4.553		
	(5)博士(含)以上	9	4.259		

註：* $P < .05$ ；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

四、職業的類別在圖書館員形象因素的差異分析

利用單因子變異數分析法討論不同職業類別的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「職業類別」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 F 值分別為 2.336(P 值=0.017)、1.708(P 值=0.092)、1.070(P 值=0.382)、1.044(P 值=0.400)，只有「服務表現」達顯著外，其他變數皆未達統計上的顯著水準(表 4-33)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項上的看法與認知，不會因為「職業類別」的差異而導致看法與認知上的不同。經過 Scheffe 事後比較發現，「服務表現」也未有顯著差異。

表 4-33

「職業類別」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

$N=1719$

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1)學生	1118	4.710	2.336*	n.s
	(2)軍公教	169	4.692		
	(3)服務業	214	4.580		
	(4)製造業或工業	71	4.679		
	(5)金融業	22	4.611		

	(6)資訊業	88	4.583		
	(7)農林漁牧	7	4.821		
	(8)退休人員	7	4.214		
	(9)家庭主婦	23	4.302		
個人特質	(1)學生	1118	4.212	1.708	NA
	(2)軍公教	169	4.164		
	(3)服務業	214	4.100		
	(4)製造業或工業	71	4.204		
	(5)金融業	22	4.165		
	(6)資訊業	88	3.980		
	(7)農林漁牧	7	4.625		
	(8)退休人員	7	4.232		
	(9)家庭主婦	23	3.810		
專業表現	(1)學生	1118	4.731	1.070	NA
	(2)軍公教	169	4.808		
	(3)服務業	214	4.668		
	(4)製造業或工業	71	4.637		
	(5)金融業	22	4.645		
	(6)資訊業	88	4.639		
	(7)農林漁牧	7	4.686		
	(8)退休人員	7	4.343		
	(9)家庭主婦	23	4.330		
外在表現	(1)學生	1118	4.594	1.044	NA
	(2)軍公教	169	4.548		
	(3)服務業	214	4.646		
	(4)製造業或工業	71	4.540		
	(5)金融業	22	4.682		
	(6)資訊業	88	4.595		
	(7)農林漁牧	7	4.476		
	(8)退休人員	7	3.810		
	(9)家庭主婦	23	4.594		

註：*P<.05；NA表示不須事後比較；n.s表示事後比較後未有顯著差異。

五、居住地區在圖書館員形象因素的差異分析

利用單因子變異數分析法討論不同居住地區的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「居住地區」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 F 值分別為 1.653(P 值=0.143)、3.654(P 值=0.003)、0.723(P 值=0.606)、0.615(P 值=0.688)，只有「個人特質」達顯著差異，其他變數皆未達統計上的顯著水準(表 4-34)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「個人特質」變項上的看法與認知，會因為「居住地區」的差異而導致看法與認知上的不同。經過 Scheffe 事後比較發現，在「個人特質」上南部地區受訪者其看法高於北部地區受訪者。

表 4-34

「居住地區」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1)台灣北部	803	4.635	1.653	NA
	(2)台灣中部	342	4.714		
	(3)台灣南部	381	4.735		
	(4)台灣東部	91	4.615		
	(5)台灣離島	95	4.724		
	(6)其他	7	4.464		
個人特質	(1)台灣北部	803	4.100	3.654**	(3)>(1)
	(2)台灣中部	342	4.245		
	(3)台灣南部	381	4.286		
	(4)台灣東部	91	4.032		
	(5)台灣離島	95	4.296		
	(6)其他	7	4.071		
專業表現	(1)台灣北部	803	4.674	0.723	NA
	(2)台灣中部	342	4.770		
	(3)台灣南部	381	4.730		
	(4)台灣東部	91	4.756		
	(5)台灣離島	95	4.766		

	(6)其他	7	4.486		
外在表現	(1)台灣北部	803	4.596	0.615	NA
	(2)台灣中部	342	4.612		
	(3)台灣南部	381	4.594		
	(4)台灣東部	91	4.593		
	(5)台灣離島	95	4.456		
	(6)其他	7	4.762		

註：*P<.05；**P<.01；***P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。

六、使用頻率在圖書館員形象因素的差異分析

利用單因子變異數分析法討論不同使用頻率的受試者對於「圖書館館員形象」的看法與認知。研究結果顯示，不同「使用頻率」的受試者在「圖書館館員形象」構面下的「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」以及「外在表現」四個變項的 F 值分別為 2.693(P 值=0.068)、0.861(P 值=0.423)、3.225(P 值=0.040)、0.164(P 值=0.848)，唯「專業表現」達顯著差異，其他變數皆未達統計上的顯著水準(表 4-35)。表示在「圖書館館員形象」構面下的「專業表現」變項上的看法與認知，會因為「使用頻率」的差異而導致看法與認知上的不同。

經過 Scheffe 事後比較發現，就「專業表現」的多重比較方面，「高度使用者」群體對於館員「專業表現」的看法是高於「低度使用者」群體。

表 4-35

「使用頻率」在「圖書館館員形象」上之差異性檢定

N=1719

研究變數	組別	樣本數	平均數	F 值	事後比較
服務表現	(1)低度使用者	522	4.618	2.693	NA
	(2)中度使用者	636	4.643		
	(3)高度使用者	561	4.657		
個人特質	(1)低度使用者	522	4.149	0.861	NA
	(2)中度使用者	636	4.149		
	(3)高度使用者	561	4.113		
專業表現	(1)低度使用者	522	4.626	3.225*	(3)>(1)

	(2)中度使用者	636	4.684		
	(3)高度使用者	561	4.706		
外在表現	(1)低度使用者	522	4.600	0.164	NA
	(2)中度使用者	636	4.606		
	(3)高度使用者	561	4.606		

註：*P<.05；**P<.01；***P<.001；NA 表示不須事後比較；n.s 表示事後比較後未有顯著差異。



第七節 綜合討論

由以上各節的分析結果，民眾會因形象來源、接觸程度、服務品質等因素影響心目中圖書館員的形象。以下針對這些情形進行綜合性的分析與討論，包括民眾對圖書館員的認識及接觸情形、影響圖書館員社會形象形成的因素、民眾對圖書館員的意見以及民眾對圖書館員形象的認知進行綜合分析與討論。

壹、民眾對圖書館員的認識及接觸情形

一、民眾對圖書館員印象的來源及接觸程度

從研究結果顯示，一般民眾對於圖書館員印象的主要來源以「曾經與圖書館員接觸過」為主，比例高達 8 成以上。但與陳惠卿(1982)所做的會計師形象來源研究結果認為「大眾傳播」與「親友談話」；黃曉芳(2004)所作的消防人員形象來源研究結果認為「大眾傳播媒介」是形成消防人員形象的重要來源，由此可知，圖書館員印象的主要來源與其他職業印象的主要來源明顯有差異。

其後分析民眾最近使用圖書館的頻率後發現，以中度使用圖書館的頻率居多，約佔 37%，其次是高度使用圖書館的頻率，受試者有 561 位(約佔 33%)，至於低度使用圖書館的頻率的最低，受試者有 522 位(約佔 30%)。

二、民眾與圖書館員接觸的情形

本研究發現，有高達 94.6%的人曾經與圖書館員接觸過，換言之，受試者使用圖書館服務的比例甚高，至於接受圖書館員服務的主要接觸點以借還書比例最高，其次是找不到想要的書後與圖書館員的接觸，而對檢索資料庫的需求則佔少數。同時，有 9 成的民眾表示接受圖書館員服務後，對其使用圖書館是有幫助的，也有 8 成民眾認為圖書館員的服務態度會影響使用圖書館的意願。

Mellon(1986)和 Bostick(1992)等人在研究圖書館使用焦慮時也強調圖書館員接觸是影響使用者焦慮的因素之一，此研究結果顯示圖書館提供「人」的服務是重要的。強化圖書館員的專業能力和親和性可以降低民眾使用圖書館的焦慮，進一步強化圖書館的專業形象。

三、使用頻率對於各構面之差異性分析

(一) 影響圖書館員社會形象因素

為了解不同使用頻率對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將影響圖書館員社會形象形成因素分為「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」、「圖書館員的專業能力」五個因素。

研究結果顯示，不同使用頻率的一般民眾只有對「影響圖書館員社會形象因素」構面下的「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」達顯著水準，表示在「影響圖書館員社會形象因素」構面下「社會價值觀」、「圖書館員的專業能力」的變項上的看法與認知，不會因為「使用頻率」的差異而導致看法與認知上的不同。隨後以 *scheffe* 法進行事後比較，以確定各問項中，哪幾個使用頻率的平均數有顯著差異，結果顯示不同使用頻率程度的民眾在「親身接觸」上有明顯的不同，「高度使用者」的群體在評估影響圖書館員社會形象因素上顯著的高於「低度使用者」群體。由此可知，「親身接觸」這個因素的影響力，不同使用頻率民眾有明顯不同。

(二) 公眾意見

為了解不同使用頻率對公眾意見的差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將公眾意見分為「館員的服務態度」、「館員的專業能力」兩個方面。

研究結果顯示，不同使用頻率的一般民眾只有在「館員的專業能力」方面達

顯著水準，由此可知，「館員的專業能力」會因為「使用頻率」的差異而導致不同看法。隨後以 scheffe 法進行事後比較，以確定各問項中，哪個使用頻率的平均數有顯著差異，結果顯示，「高度使用者」群體對於「館員自我的專業能力」的看法是優於「中低使用者」與「低度使用者」群體。

(三) 圖書館員形象

為了解不同使用頻率對圖書館員形象的差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將圖書館員形象分為「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」、「外在表現」四個方面。

研究結果顯示，唯「專業表現」達顯著差異，其他變數皆未達統計上的顯著水準。表示在「圖書館館員形象」構面下的「專業表現」變項上的看法與認知，會因為「使用頻率」的差異而導致看法與認知上的不同。隨後以 Scheffe 事後比較發現，就「專業表現」的多重比較方面，「高度使用者」群體對於館員「專業表現」的看法是優於「低度使用者」群體。

貳、影響圖書館員社會形象形成的因素

一、影響圖書館員社會形象形成的因素

從研究分析結果可知，有將近九成的民眾認為「圖書館員的專業能力」因素，是最主要影響圖書館員社會形象判斷的因素，其次分別是「與圖書館館員的親身接觸」(87.5%)、館員的個人特質(73.6%)、社會價值觀(44.6%)，大眾媒體傳播(43%)。由分析結果顯示，圖書館員專業能力的展現對於大眾形成圖書館員形象的認知是重要的，但值得注意的是，大眾媒體傳播所塑造的圖書館員形象對於一般大眾在圖書館員形象的認知上影響最小。

二、不同個人背景變項民眾對影響圖書館員社會形象形成因素的分析

爲了解不同個人背景變項民眾對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以獨立樣本 T 檢定與單因子變異數進行差異性檢定，本研究將影響圖書館員社會形象形成因素分爲「個人特質」、「親身接觸」、「大眾媒體傳播」、「社會價值觀」、「圖書館員的專業能力」五個因素。

(一) 以性別層面而言

研究結果顯示，性別因素只有在「親身接觸」和「圖書館員的專業能力」方面有顯著差異，進一步比較平均數可以發現，女性民眾(M=4.217)對於「親身接觸」的認知顯著高於男性民眾(M=4.121)，同時，女性民眾(M=4.333)對於「圖書館員的專業能力」的認知也顯著高於男性民眾(M=4.233)。整體而言，女性的受試者受「親身接觸」和「圖書館員的專業能力」這個兩個因素的影響力，大於男性的受試者。

(二) 以年齡層面而言

爲了解不同年齡的一般民眾對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將年齡分爲「20 歲以下」、「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51 歲以上」等 5 項。

研究結果顯示，不同年齡的一般民眾只有在「圖書館員的專業能力」方面有顯著差異，隨後以 *scheffe* 法進行事後比較，以確定各問項中，哪幾個年齡層的平均數有顯著差異，結果顯示並無發現特定年齡層的一般民眾在「圖書館員的專業能力」上有明顯不同。整體而言，「圖書館員的專業能力」這個因素對不同年齡民眾的影響力沒有什麼不同。

(三) 以教育程度層面而言

爲了解不同教育程度的一般民眾對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將教育程度分爲「高中職」、「專

科」、「大學」、「碩士」、「博士(含)以上」等 5 項。

研究結果顯示，不同教育程度的一般民眾只有在「社會價值觀」方面有顯著差異，隨後以 *scheffe* 法進行事後比較，以確定各問項中，哪幾個教育程度的平均數有顯著差異，結果顯示並無發現特定教育程度的一般民眾在「社會價值觀」上有明顯的不同。整體而言，「社會價值觀」這個因素對不同教育程度民眾的影響力沒有什麼不同。

(四) 以職業類別層面而言

爲了解不同職業類別的一般民眾對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將職業類別分爲「學生」、「軍公教」、「服務業」、「製造業」、「金融業」、「資訊業」、「農林漁牧」、「退休人員」、「家庭主婦」、等 9 項。

研究結果顯示，不同職業類別的一般民眾只有在「親身接觸」和「圖書館員的專業能力」方面有顯著差異，隨後以 *scheffe* 法進行事後比較，以確定各問項中，哪幾個職業類別的平均數有顯著差異，結果顯示並無發現特定職業類別的一般民眾在「親身接觸」上有明顯的不同，但在「圖書館員的專業能力」方面，結果顯示職業爲家庭主婦的受試者對圖書館員的專業能力認知優於職業爲退休人員的受試者。整體而言，職業爲家庭主婦的受試者受「圖書館員的專業能力」這個因素的影響力，大於職業爲退休人員的受試者。

(五) 以居住地區層面而言

爲了解不同居住地區的一般民眾對影響圖書館員社會形象形成因素之差異情形，以單因子變異數進行差異性檢定，本研究將居住地區分爲「台灣北部」、「台灣中部」、「台灣南部」、「台灣東部」、「台灣離島」、「其他」等 6 項。

研究結果顯示，不同居住地區的一般民眾只有在「圖書館員的專業能力」和「社會價值觀」方面有顯著差異，隨後以 *scheffe* 法進行事後比較，以確定各

問項中，哪幾個居住地區的平均數有顯著差異，結果顯示並無發現特定居住地區的一般民眾在「圖書員的專業能力」上有明顯的不同，但在「社會價值觀」方面，結果顯示居住在台灣南部的受試者對社會價值觀的認知優於居住在台灣北部的受訪者。整體而言，居住於台灣南部的民眾受「社會價值觀」這個因素的影響力，大於台灣北部民眾。

參、民眾對圖書館員服務品質的意見

一、館員的服務態度

所謂態度決定一切，館員的服務態度是一般民眾接觸圖書館員時最易感受到的印象，也是形成圖書館員形象的重要因素之一，本研究結果顯示民眾對圖書館員的認知在服務態度上應以幫助讀者為優先，其次的認知分別是圖書館員是有親和力的、圖書館員喜歡幫助讀者、圖書館員的智能可以解決讀者的問題、圖書館員可以幫助讀者更有效率的搜尋網際網路、圖書館員願意改變自身的服務去滿足讀者的需求、圖書館員是有技術的專家以及圖書館員太忙以致於無法幫助讀者。

綜上述可得知，民眾對於幫助讀者是圖書館員優先考慮的事是最認同的，其佔總受試者的 72.4% 回答認同；但值得注意的是有 37% 的民眾認為圖書館員太忙以致於無法幫助讀者。

二、館員的專業能力

隨著經濟富裕、重視生活品質水準，一般社會大眾轉為尋求心靈層次的滿足，因此，在這個新時代圖書館員的專業能力充滿挑戰與新的契機，圖書館員需要掌握更新的資訊，不斷進修和自我充實才能勝任。本研究結果顯示，民眾認為圖書館要提供優質服務應以「加強專業知識」為首要，其次的認知分別是「館員需不斷透過在職進修提昇其專業知能」、「具備圖資訊學專業的教育背

景」、「加強不同學科主題知識滿足讀者的資訊需求」以及「圖書館員需擁有圖書資訊學碩士或更高的學位」。

換言之，民眾認為圖書館員若要提升服務績效，加強館員圖書資訊學專業知識是最重要的，但值得注意的是有 32%的民眾認為圖書館員是否擁有圖書資訊學碩士或更高的學位並不重要。

肆、民眾對圖書館員形象的看法

形象的建立有助於服務品質的提升，本研究透由問卷，希望了解民眾心目中理想圖書館員的形象以及實際圖書館員的形象，茲分別說明如下：

一、理想圖書館員形象

理想圖書館員形象受選次數最多的前十五名形容詞依序為：「有耐心的」、「友善的」、「很細心」、「很親切」、「做事有條理」、「有笑容的」、「效率高的」、「熱心」、「很有禮貌」、「工作認真」、「動作迅速」、「很專業」、「反應靈敏」、「有愛心的」、「記性好」。

二、實際圖書館員形象

實際圖書館員形象受選次數最多的前十五名形容詞依序為：依序為「有耐心的」、「有點年紀」、「做事有條理」、「友善的」、「很親切」、「衣著樸素」、「工作認真」、「撲克牌臉」、「保守的」、「工作忙碌」、「很細心」、「工作輕鬆」、「很有禮貌」、「冷漠」、「很文靜」。

三、理想與實際圖書館員形象的比較

理想與實際圖書館員的前十五名形容詞中，受訪者描述理想與實際圖書館員形象的最高票選形容詞均相同為「有耐心的」，而被選次數較高的前十五個實際圖書館員形象形容詞則有一半以上為正面形容詞；但若以實際與理想形象相比

則仍有努力的空間。

四、圖書館員社會形象之評估

以評估圖書館員社會形象的 32 對形容詞而言，大部份所得到的平均分數均傾向正面形容詞，換言之，民眾對圖書館員的社會形象偏向於正向的認知。此外，就圖書館員社會形象量表進行因素分析，將圖書館員社會形象分為「服務表現」、「個人特質」、「專業表現」、「外在表現」四大因素，其內容包括如下：

(一)服務表現：友善的-高傲的、有耐心的-不耐煩的、很細心-很粗心、很有禮貌-沒禮貌、有愛心的-缺乏愛心、熱心-冷漠、很親切-很冷淡、工作認真-工作敷衍、做事有條理-做事混亂、有包容心-愛挑剔、值得信任-不可信任、有笑容的-撲克牌臉、反應靈敏-反應遲鈍、記性好-健忘、充滿活力-無精打采、動作迅速-動作很慢。

(二)個人特質：很活潑-很文靜、很幽默-很嚴肅、外向-內向、喜愛交友-獨行俠、創新的-保守的、健談的-不善表達、愛漂亮-不愛漂亮、主動-被動。

(三)專業表現：很有學問-一知半解、跟的上科技-跟不上科技、很勤學-很懶散、很專業-不專業、效率高的-效率低的。

(四)外在表現：有點年紀-年輕的、衣著樸素-衣著時髦、工作輕鬆-工作忙碌。

本研究結果發現，一般民眾對圖書館員形象的正面看法多數為有耐心的、做事有條理、友善的、很親切，顯示圖書館員長久以來的努力是獲得肯定的。但與國內之前所做的台北市立圖書館員形象研究結果認為北市圖圖書館員形象是「親切友善」所佔比例最高，「有耐心的」則佔居第十名，而國外有關圖書館員社會形象研究結果認為圖書館員對一般民眾是「有幫助的」(Wallace,1992；Majid 與 Haider,2008)雖然都屬於正面的形象，但從圖書館的功能面而言，國內圖書館員仍有進步空間。

第五章 結論與建議

本研究旨在瞭解我國圖書館員社會形象之研究，包括由文獻的角度分析探討圖書館員社會形象及演變；影響圖書館員社會形象形成的因素；民眾對圖書館員專業角色的期望與認知。以網路問卷針對一般社會大眾進行實證調查，繼而根據網路問卷調查所得資料進行統計分析。本章將根據調查結果與分析，綜述本研究結論與建議，最後提出未來研究建議之方向，供後續研究人員參考。

第一節 結論

一、保存文化是傳統圖書館員的社會形象

從圖書館員形象文獻分析結果可知，早期圖書館存在的主要社會目的是為保存人類思想，因此圖書館員所扮演的職業屬性和社會角色大部份是「守門人」或書籍「保管者」，其主要職責是負責典藏書籍、組織文獻檔案、修補書籍、整理手稿、抄寫史料為主，即注重保存，忽略使用，以致於圖書館員給人普遍的形象為照顧、看管書籍的管理者，只強調對於圖書知識記錄和保管的責任心。

二、多元化與專業化是資訊時代圖書館員社會形象

從圖書館員形象文獻分析結果可知，由於社會環境的變遷與電子高科技的發展使得圖書館員應具備的專業知識與技能也發生變化，漸漸的，圖書館員在角色與功能方面也要與時俱進跟著蛻變，因此，館員傳統的角色不會因為科技的影響而消失，相對的由於資訊技術的輔助，圖書館員新的專業角色不再只是單純的圖書管理者，而是結合新科技、掌握新資訊，善加利用專業與技能來轉變或提升館員的角色，以提供符合民眾需求的優質服務。故館員當除專業的保存文化使命外，更應具備創造與創新能力、精通蒐尋引擎能力、綜觀全局能力、保持工作與生活平衡能力、領導能力、說服能力、社交能力等多項知能，使圖

書館員形象呈現多元化與專業化的發展。

三、親身接觸是圖書館員專業形象之主要來源

本研究結果發現一般民眾對於圖書館館員的印象的主要來源以曾經與圖書館員接觸過為主。其次是來自電視、電影、報紙等大眾媒體、別人的談論中建立。至於一般書籍、雜誌、小說或文章對圖書館館員形象的塑造則影響不大。由此可知，親身接觸決定了一般社會大眾對圖書館館員的印象。

四、影響圖書館員社會形象形成的因素

本研究針對民眾形成圖書館員社會形象的原因進行分析，研究結果發現，民眾認為圖書館員的專業能力，是最主要影響一般大眾對圖書館館員社會形象形成之因素，其次分別是與館員有親身接觸的經驗、館員的個人特質、社會價值觀、大眾傳播媒體。亦即，圖書館員的專業能力是形成館員社會形象的主要因素，而大眾媒體傳播所傳遞的館員形象對一般民眾心目中的圖書館員形象影響力不大。

五、民眾對圖書館員認知

民眾認為圖書館員應以幫助讀者為首要任務，若希望提高服務績效時，以加強館員的圖書資訊學專業知識最為重要，並透過在職訓練的方式來提升專業能力與強化其他學科主題知識以保持競爭優勢及工作上的熱忱，同時，館員服務也是非常重要的，本研究發現民眾認為館員的服務態度會影響使用圖書館的意願，而且大多數受試者也表示館員的服務態度令他們滿意。因此，圖書館提供「人」的接觸服務是重要的。

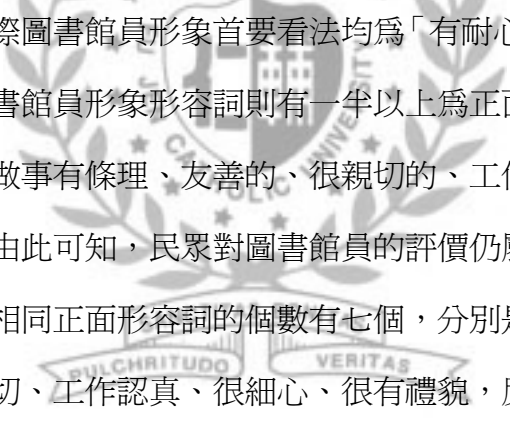
六、民眾對圖書館員之專業形象與專業期待間的關係

(一) 理想圖書館員形象

由調查結果得知，民眾描述理想圖書館員形象依序為：「有耐心的」、「友善的」、「很細心」、「很親切」、「做事有條理」、「有笑容的」、「效率高的」、「熱心」、「很有禮貌」、「工作認真」、「動作迅速」、「很專業」、「反應靈敏」、「有愛心的」、「記性好」。

(二) 實際圖書館員形象

至於在民眾心目中圖書館員的實際形象分別為：「有耐心的」、「有點年紀」、「做事有條理」、「友善的」、「很親切」、「衣著樸素」、「工作認真」、「撲克牌臉」、「保守的」、「工作忙碌」、「很細心」、「工作輕鬆」、「很有禮貌」、「冷漠」、「很文靜」。



民眾對理想與實際圖書館員形象首要看法均為「有耐心的」，而被選次數較高的前十五個實際圖書館員形象形容詞則有一半以上為正面形容詞，正面形容詞依序為有耐心的、做事有條理、友善的、很親切的、工作認真、工作忙碌、很細心、很有禮貌，由此可知，民眾對圖書館員的評價仍屬正面看法；若就實際與理想比較，出現相同正面形容詞的個數有七個，分別是有耐心的、做事有條理、友善的、很親切、工作認真、很細心、很有禮貌，反觀，在對圖書館員實際的印象中有八個相反的形容詞，分別為有點年紀、衣著樸素、撲克牌臉、保守的、工作忙碌、工作輕鬆、冷漠、很文靜，其中衣著樸素、很文靜並非較為負面的形容詞，但撲克牌臉與冷漠的形容詞描述則值得圖書館從業人員注意。

第二節 研究建議

本節針對研究的結果和未來後續研究提出下列建議：

一、重視服務接觸與注意正向形象

本研究發現一般民眾對圖書館員的形象尚屬正面，但民眾心目中理想的館員和實際接觸的館員形象仍有差距，圖書館界應重視此一反應，務必強化圖書館員的專業精神和技能，才能增進整體圖書館員的社會形象，建立圖書館員應有的社會地位。

二、強化與媒體的關係

本研究發現民眾從媒體報導所塑造館員形象的比例不高，但國外文獻及其他行業有關社會形象研究中均顯示，民眾對於行業社會形象的形成受傳播媒體影響甚大，圖書館界應多建立與媒體溝通的各種管道，透過媒體塑造館員良好的社會形象。

三、強化圖書館員專業技能

本研究結果發現，有 32%的民眾對圖書館員的認知是館員無需具備圖書資訊學碩士或更高的學位，由於一般民眾常將館員的功能定位在某些不需要任何專門學術背景的工作內容上，例如借還書、找書、上架等事務性的工作，明顯降低圖書館員的角色；然而館員的業務範圍不僅僅只有管理書，圖書館應該盡量讓民眾了解館員的工作本質及服務精神，使大眾有機會認識圖書館幕後的推手，進一步了解到館員的專業知識與技能，認同圖書館員所扮演的專業角色，因此，圖書館界應有系統的加強圖書館員的專業技能。

四、建立圖書館員的專業認證制度

本研究於影響圖書館員社會形象因素中發現，圖書館員的專業能力是最主要影響民眾判斷圖書館員形象的因素，故建議能建立圖書館員的職業能力標準，積極推展和制定圖書館人員的專業認證，透過建立適當的認證制度與規範，除可奠定圖書館的專業與服務品質外，也能提升圖書館員整體的專業能力與形象認知。

五、建立學生倫理觀念和服務精神

本研究結果顯示，民眾對於實際與理想圖書館員形象仍有些差距，尤其是「有點年紀、衣著樸素、撲克牌臉、保守、冷漠、很文靜」等評語，因此，為改善民眾對圖書館員形象的負面觀感以及有鑑於專業文獻指出形象概念在企業中已越來越被重視，故建議圖書館界應加強館員專業倫理的訓練，同時國內圖書資訊學相關系所應將形象概念與專業倫理概念納入課程之中，除強化學生建立倫理觀念與服務精神外，也能提升學生的責任感與道德感。另外，除課堂上的授課之外，也積極鼓勵學生參與圖書館服務隊或研習活動，藉由參與的過程激勵更多的服務熱忱與活力，以培育更多優秀的圖書館員。

六、對圖書館員之建議

本研究結果發現，有 37%的民眾對圖書館員的認知是「館員太忙以致無法幫助讀者」，館員的服務態度在無形之中會影響民眾對圖書館員的認知。從民眾對圖書館員形象研究分析結果可知，民眾對圖書館員形象多持正面看法，但與心目中理想圖書館員形象仍有待加強，為塑造圖書館從業人員更優質的形象，所以本研究提出下列建議，以供圖書館員參考：

1. 發揮創意與學習幽默：館員平時應大膽發揮創意和學習幽默，增加圖書館與使用者之間的良性互動，並透過創意的思維與幽默的想像力，使圖書館的經營與服務方式有更多的可能與巧思，同時也滿足讀者各種不同

的資訊需求，以利民眾跳脫圖書館員保守、呆板的既定印象。使圖書館與民眾的生活更貼近，以吸引民眾利用圖書館的意願。

2. 加強個人專業知識：館員是圖書館直接接觸讀者的第一線的服務人員，也可以說是圖書館與使用者之間的橋樑角色，因此，館員為提升服務效能，應時常更新求取資訊的能力以及服務技能，才可同時使民眾得到更專業、更有效率的服務。唯有不斷自我成長、渴望新知，才能提出正確，令使用者滿意的解答，進而建立館員的專業形象及地位。
3. 避免在櫃台顯得忙碌：重視態度和品質是圖書館服務的基本理念，但由於圖書館業務繁重與瑣碎，館員難免無法面面俱到，因此，為提升服務品質，館員必須熟習各項業務的操作，簡化手續流程、加速進行，以滿足民眾需求，提升民眾滿意度，以獲得民眾的信賴，建立圖書館員的正面形象。

七、後續研究之建議

1. 在研究對象方面，本研究僅針對一般社會大眾進行調查，故建議未來研究者可針對圖資系學生作為研究對象，分析究竟哪些因素左右圖資系學生對圖書館員社會形象的看法？以及形成圖書館員形象所重視的構面，以期研究結果能讓圖書館員在未來有更好的形象，提供更符合民眾需求的服務，畢竟圖書館員的形象在圖資系學生心目中的形象，會影響學生日後的工作選擇，當學生不認同此職業時，便不會投入此行業，對於吸收優秀人才投入圖書館領域會有所影響，因此圖資系學生對於圖書館員的形象認同度，值得進一步探討。

2. 在研究方法方面，本研究以一般民眾為對象，並以網路問卷為之，但網路人口多數為年輕學生族群，在結果部份難免偏差，建議未來對此議題有興趣的研究者，可以利用街訪問卷方式進行更廣泛的資訊蒐集或針對兒童採取繪圖的方式，深入探討圖書館員的形象及影響因素，不但可以讓研究內容更深入、更豐富，也可以發現不同的想法，以作為瞭解圖書館員形象之依據。

3. 在研究方向方面，本研究僅針對圖書館員進行調查，故建議未來研究者可擴大研究對象至不同類型之圖書館或不同層級之公共圖書館，以瞭解國內各類型圖書館員之社會形象，使得此方面之相關研究更臻完備。



參考文獻

中文部份：

- Aronson, E.(2003)。 *社會心理學(Social Psychology)*(李茂興、余伯泉譯)。台北：弘智文化。(原作 1990 年出版)
- Battles,M.(2005)。 *圖書館的故事：人與書，千百年來不曾平靜的歷史* (尤傳莉譯)。台北：遠流。(原作 2004 年出版)
- Bruce, B.(1994)。 *權利形象：如何塑造領袖魅力(Images of power)* (游恆山譯)。台北：新自然主義。(原作 1992 年出版)
- DeLamater,J.D.、Myers,D. J.(2007)。 *社會心理學*(陸洛等譯)。台北：湯姆生。(原作 2007 年出版)
- FrankH.Spaulding (1991)。 *圖書館專業人員新象之探討*(張秋前譯)。 *台北市立圖書館館訊*，8(3)，53-55。
- Reber, Arthur S. (2003)。 *心理學辭典(The Penguin dictionary of psychology)*(李伯黍譯)。台北：五南。
- Solso,R.L.(2005)。 *認知心理學*(黃希庭譯)。台北：五南。
- 方蘭生(1995)。 *形象魅力*。台北：希代。
- 王岳川(1991)。 *後現代主義文化研究*。北京：北京大學。
- 王淑慧(2003)。 *警察形象認知及行銷策略之研究*。 *行政暨政策學報*，37，97-136。
- 王嘉陵(2003)。 *新世紀的圖書館員*。北京：北京圖書館出版社。
- 丘彥明(1980)。 *電視和報紙記者形象的研究*。未出版之碩士論文，國立政治大學新聞研究所。台北市。
- 安·蒂瑪萊絲、華勒莉·懷特(2006)。 *第一印象：成功者與失敗者的決勝瞬間* (趙希俊、丁滿香譯)。台北：達觀。(原作 2004 年出版)
- 江元彬(2003)。 *公關活動與企業形象塑造之探討*。 *台灣綜合展望*。7，45-54。

- 江孟穎(2004)。首長形象建構之研究－以台北市與高雄市政府新聞稿為例。未出版之碩士論文，銘傳大學傳播管理研究所。台北市。
- 何光國(1993)。在資訊時代中學術圖書館員應有之服務理念與態度。政大圖資通訊，6，5。
- 余泰魁、吳桂林(2005)。科技大學圖書館服務品質評量指標之分析。教育資料與圖書館學，43(1)，1-28。
- 吳立婷(2006)。政治人物形象與媒體框架研究-以報紙報導謝長廷為例。未出版之碩士論文，世新大學公共關係暨廣告研究所。台北市。
- 吳美美(1997)。修補心靈-談世紀圖書館員的形象與自我期許。書苑，33，11-19。
- 李孟蓁(2008)。幼稚園教師專業形象之調查研究。未出版之碩士論文，國立臺北教育大學幼兒與家庭教育學所。台北市。
- 李昀(1999)。你可讓人眼睛一亮：李昀形象教室。臺北市：方智。
- 李金銓(1982)。大眾傳播學：社會、媒介、人。台北：三民。
- 李秋燕(1990)。我國會計師事務所專業形象之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學會計研究所。台北市。
- 李美枝(1989)。社會心理學—理論研究與應用。台北：大洋。
- 李淑霞(1999)。專門圖書館使用者與使用研究—以行政院一級財經部會圖書館(室)為例。未出版之碩士論文，淡江大學教育資料科學研究所。台北市。
- 汪莉先(1997)。從阿扁行銷台北市看圖書館員的新形象。書苑季刊，33，25-31。
- 車文博(1993)。心理諮詢百科全書。台北：曉園。
- 刻板印象(2010，6月9日)。大美百科全書。上網日期：2010年6月9日。
網址：<http://go.grolier.com/page?tn=%2Fdictionary%2Flookup.html&dictionary=AHD4CAPI&searchtype=lookup&searchstring=stereotype&dname=AHD4CAPI>
- 刻板印象(2010，6月9日)。維基百科。上網日期：2010年6月9日。網址：<http://zh.wiktionary.org/zh-hant/stereotype>
- 刻板印象(2010，6月9日)。辭書資訊網。上網日期：2010年6月9日。

網址：<http://ed.nict.gov.tw/cgi-bin/tudic/gswweb.cgi?ccd=Q92zaP&o=e0&sec=sec1&dispnt=1&active=&s=sid=%2200000081884%22>.

- 周典芳、陳國明(2005)。《媒介素養概論》。台北市：五南。
- 周駿富(1968)。老子為周朝守藏室史考。《圖書館學報》，9，154。
- 孟廣均(1993)。《圖書館學百科全書》。北京：中國大百科全書出版社。
- 林持平(1992)。公共圖書館服務的新形象。《臺北市立圖書館館訊》，9(4)，23-25。
- 林美玲(1997)。卓犖觀群書-公共圖書館員新形象。《書苑季刊》，33，32-37。
- 邱皓政(2005)。《量化研究法(一)研究設計與資料處理:spss 中文視窗版操作實務詳析》。台北市：雙葉書廊。
- 邱雅暖(2001)。應用行動模式改善圖書館之服務品質：以國立中正文化中心表演藝術圖書館室為例。《大學圖書館》，5(1)116-143。
- 俞依秀(1990)。新時代的挑戰-談圖書館員的角色與使命。《書香季刊》，7，40-54。
- 胡永芬(2009)。《派樂地》。上網日期：2009 月 11 月 5 日。網址：
http://www.mocatapei.org.tw/_chinese/showweb/01_about.asp?ID=103&aboutID=0
- 胡述兆(2005)。為圖書館建構一個新的定義。在胡述兆、王梅玲主編，《圖書館新定義(頁 1-7)》。台北市：文華。
- 胡述兆、王梅玲(2003)。《圖書資訊學導論》。台北市：漢美。
- 胡淑裕(1987)。大眾傳播媒介塑造政治人物形象之研究--孫運璿、林洋港、李登輝之個案分析。未出版之碩士論文，中國文化大學新聞研究所。台北市。
- 胡群(2004)。素質教育背景下校長的人才策略。上網日期：2009 年 7 月 28 日。
- 胡歐蘭(1984)。《參考資訊服務》。台北：學生書局。
- 范國銓(1997)。如何建立公共圖書館館員的新形象。《書苑季刊》，33，42-46。
- 張一帆(1997)。全球資訊網與傳播調查研究- 調適性電子問卷系統之設計與發展。未出版之碩士論文，交通大學傳播研究所。新竹市。
- 張志暉(2009)。台北縣國民小學家長新聞覺知與教師形象認知關係之研究。未

- 出版之碩士論文，輔仁大學教育與領導發展研究所。台北縣。
- 張保隆、謝寶煖(1996)。大學圖書館服務品質評估之研究。《中國圖書館學會會報》，56，51-54。
- 張春興(1989)。《張氏心理學辭典》。台北：東華。
- 張德聰(1996)。我國諮商輔導人員專業形象之調查研究。台北縣：國立空中大學生活科學系。
- 梁心喬(2002)。候選人形象設定效果研究--以二〇〇二年台北市長選舉為例。未出版之碩士論文，淡江大學大眾傳播研究所。台北縣。
- 莊耀輝(1998)。論圖書館員新形象的塑造與維護。《國立中央圖書館台灣分館館刊》，4(3)，6-13。
- 莉沙·泰勒、安德魯·威里斯(1999)。《大眾傳播媒體新論》(簡妙如等譯)。台北：韋伯。(原作 1999 年出版)
- 許美麗(1997)。圖書館管理人員新形象。《書苑季刊》，33，51-53。
- 陳月麗(1997)。新時代、新新人類、新形象—談公共圖書館員新形象。《書苑》，33，42-46。
- 陳育平(2007)。臺北地區民眾對藥師形象之認知及其影響因素。未出版之碩士論文，臺北醫學大學醫學人文研究所。台北市。
- 陳素娥(1996)。圖書館員於電子圖書館時代的角色轉變與因應之道。《圖書與資訊學刊》，17，47-55。
- 陳惠卿(1982)。我國會計師社會形象之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學會計研究所。台北市。
- 陳藝勻(2002)。台灣童叟的社會形象與自我認同。未出版之碩士論文，輔仁大學宗教學研究所。台北縣。
- 陳麗香(1974)。傳播行為與「映像形成」關聯性之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學新聞所。台北市。
- 喬愛玲·狄米崔絲、馬克·馬拉瑞(2003)。《魅力行銷：個人魅力公關小百科》(Put

- Your Best Foot Forward: make a great impression by taking control of how others see you* (陳柏蒼譯)。台北：正中。(原作 2002 年出版)
- 曾寶瑩(2004)。《圖解心理學》。台北：易博士文化。
- 程哲明(2009)。《月暈效應》。上網日期:2009 年 7 月 29 日。網址:
<http://blog.xuite.net/apache.elite/diary/23478704>
- 萊諾·卡森(Lionel Casson)(2003)。《藏書考：圖書館的誕生與沿革》(張墨菲譯)。台北：新新聞文化。
- 黃正泓(2009)。《國民小學教育人員知覺學校行銷策略與形象關係之研究—以基隆市為例》。未出版之碩士論文，輔仁大學宗教學研究所。台北縣。
- 黃國正(1994)。資訊時代的專業圖書館員。《國立中央圖書館台灣分館館訊》，16，30-32。
- 黃添財、張耀輝(2005)。圖書館服務品質模糊評估模式實證研究。《龍華科技大學學報》，18，1-19。
- 黃曉芳(2004)。《影響民眾對消防人員社會形象因素之研究》。未出版之碩士論文，文化大學新聞所在職專班。台北市。
- 溫世頌(2006)。《心理學辭典》。台北：三民。
- 葉乃靜(2001)。《後現代與圖書資訊服務》。台北：文華。
- 詹森(Johnson, E. D.)(1983)。《西洋圖書館史(History of libraries in the western world)》(尹定國譯)。台北：台灣學生書局。(原作 1974 年出版)
- 鄒錦秋(1997)。圖書館員的新形象。《書苑季刊》，33，38-41。
- 臧國仁、鐘蔚文(1997)。框架概念與公共關係策略—有關運用媒介框架的探析。《廣告學研究》，9，99-130。
- 鄭欣怡(1998)。《大學生對日本人的刻板印象態度研究：以台灣輔仁大學與美國史屈大學學生為例》。未出版之學位論文，輔仁大學社會學系。台北縣。
- 鄭貞銘(1999)。《公共關係總論》。臺北市：五南。
- 鄧正忠(2003)。《網球迷之閱聽動機與傳播行為對職業網球球員形象關係研究》。

- 體育學報，34，175-186。
- 盧秀菊(2005)。西洋圖書館發展探析。中華民國圖書館學會會報，75，1-11。
- 盧珮瑜(2006)。臺北市立圖書館讀者對館員形象認知與評價之研究。未出版之碩士論文，國立師範大學圖書資訊學系碩士在職專班。台北市。
- 盧荷生(1995)。淺談圖書館員的工作倫理。台北市立圖書館館訊，13(1)，23-28。
- 戴爾遜(2009)。一切靠關係決定。台北：思高。
- 謝寶煖(1997)。從服務接觸談圖書館之服務環境管理。大學圖書館，1(4)，33。
- 謝寶煖(2007，2月9日)。21世紀的資訊專家應該具備那些特質。上網日期：2010年7月5日。網址：<http://informationpro.blogspot.com/2007/02/21information-professional.html>
- 簡樸生(1998)。如何打造你的黃金印象。台北：駿站文化。
- 藍芬芬(2003)。新世紀的圖書館員。北京：北京圖書館出版社。
- 羅元(2007)。人生最重要的76條黃金法則。臺北縣：三意文化。
- 羅思嘉(1999)。電子圖書館時代圖書館員的角色扮演。國立成功大學圖書館館刊，3，40-51。
- 羅燦煥(1980)。記者形象及關聯因素之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學新聞研究所。台北市。
- 關念嫻(1995)。圖書館館員的形象探討。國立中央圖書館台灣分館館刊，2(1)，1-22。
- 蘇蘅、吳淑俊(1997)。電腦問卷調查可行性及回復者特質的研究。新聞學研究，54，75-100。
- 顧敏(2007)。圖書館向前行，21世紀的思維。台北：文華。

英文部份：

- Adler, N. (1996). *International Dimensions of Organizational Behavior (3rd ed)*. South-western College Publishing.
- ALA(2009). Core Competences of Librarianship, Retrieved December 10,2009, from <http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/finalcorecompstat09.pdf>.
- Balling, G., Henrichsen, L. A. & Skouvig, L. (2008). Digital reading groups:renewing the librarian image. *New Library World*,109(1/2),56-64.
- Bennett, Christine I. (1990). *Comprehensive multicultural education: Theory and practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bobrovitz, J. and Griebel, R. (2001). Still mousy after all these years:The image of the librarian in the 21st century. *Feliciter*,47(5), 260-263.
- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Unpublished doctoral dissertation, Detroit, MI: Wayne State University.
- Boulding, K. (1956). *The image: Knowledge in life and society*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.
- Boyd, C. (1915). *Public libraries and literary culture in ancient rome*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dunlap, L. (1972). *Readings in library history*. New York: R.R. Bowker.
- Fagan, J. (2002). Student's perceptions of academic librarians. *The Reference Librarian* 37,(78), 131-148.
- Fishman, J. A. (1956). An examination of process and function of social stereotyping. *Journal of Social Psychology*, 43, 27-64.
- Garrison, D. (1979). *Apostles of culture: The public librarian and american society, 1876-1920*. New York: Macmillan Information.
- Gates, J. (1976). *Introduction to librarianship*. New York: McGraw-Hill.

- Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*.
New York and London: Longman.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006),
Multivariate Data Analysis (6th Ed.), Prentice Hall, Englewood Cliffs: NJ.
- Harris, Michael, and Elmer D. Johnson. (1984) *History of libraries in the western world*. Metuchen, N.J.:Scarecrow.
- Heye, D. (2006). *Characteristics of the successful twenty-first century information professional*. Oxford: Chandos Publishing.
- Hinton, R. (2000). *Stereotypes, cognition and culture*. Philadelphia : Psychology Press.
- Kaiser, H. F. (1974).An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Kim, J and Mueller, C.W. (1978). *Factor analysis : statistical methods and practical issues*. Newbury Park : Sage.
- Kneale, R. (2002). You don't look like a librarian, Retrieved December 30,2009,
from <http://www.librarian-image.net/perc.html>
- Lancaster, F. W. (1995). From custodian to knowledge engineering: the evolution of librarianship as a profession. *Journal of Information, Communication and Library Science*,1(4), 3-6.
- Lippmann, W. (1922). *In public opinion*. New York:Harcourt Brace.
- Louden, A. (1994). *Voter rationality and media excess: image in the 1992 presidential campaign*. In Robert E. Denton, Jr.(ed.). The 1992 presidential campaign. London: Praeger Publisher.
- Majid, S. and Haider, A. (2008). Image problem even haunts hi-tech libraries:
Stereotypes associated with library and information professionals in Singapore.
Aslib Proceedings,60(3), 229-241.
- Marinelli, S.and Baker, J. (2000). Stereotypes of librarians, Retrieved December

- 10,2009, from <http://home.earthlink.net/~cyberresearcher/stereotypes.htm>
- Mellon, C. A.(1986).Library anxiety: A grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47(2),160-165.
- Nimmo, D. and Savage, R. L.(1976).*Candidates and their images:Concepts, methods, and findings*. California:Goodyear Publishing Company.
- Norman, D. (2001). The Last librarian. *American Libraries*,32(9), 60-64.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory (2th Ed.)*, McGraw-Hill: New York.
- Patricia G. Schuman (1990). The Image of librarians: Substance or shadow? *Journal of Academic Librarianship*,16, 86-89.
- Peresie, M. and Alexander L.B.(2005). Librarian stereotypes in young adult literature.*Young Adult Library Services*,4(1), 24-31.
- Posner, B. (2002). Know-it-all librarians.*The Reference Librarian*,37(78), 111-129.
- Poulin, E. (2008). A whole new world of freaks and geeks: Libraries and librarians on youtube. *Library and Information Science Research Electronic Journal*,18(2), 1-11.
- Rothwell, A. (1990).The image of librarians. *Library management*.11(1), 25-56.
- Rubin, R. (2004). *Foundations of library and information science*.New York:Nearl-Schuman.
- Sampon, E. (1994). *The image factor:A guide to effective self-presentation for career enhancement*. London: KoganPage Press.
- Scollon, R. and Scollon, S.W.(1995). *Intercultural communication*. Blackwell.
- Seale, M. (2008). Old maids, policeman, and social rejects: Mass media representations and public perceptions of librarians. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*,9(1), 1-9.
- Thomas, B. (2007). The image of librarian. *Scandinavian Public Library Quarterly*,40(4), 20-21.

- Wallace, L. (1989). The image- and what you can do about it in the year of the librarian. *American Libraries*, 20(1), 22-25.
- Wimmer, R.D.and Dominick, J.R. (2003). *Mass media research:An introduction*(7th ed). Wadsworth Publishing.
- Workman, J. E.and Freeburg E.W. (1997). A method to identify occupational stereotypes. *Family and Consumer Sciences and Researches Journal*,25(4), 390-411.
- Xiuzhen, R. and Hongwei, W. (2006). A study of cultural stereotypes in intercultural communication. *Sino-US English Teaching*,27(3), 44-47.
- Yontz, E. (2002). Librarians in children's literature,1909-2000. *The Reference Librarian*,37(78), 85-96.



附錄

附錄一 人物形象相關研究

年代	研究者	形象主題	文獻名稱
60-69 年 (2 篇)	丘彥明(1980)	記者形象	電視和報紙記者形象的研究
	羅燦煥(1980)	記者形象	記者形象及關聯因素之研究
70-79 年 (4 篇)	陳惠卿(1982)	會計師形象	我國會計師社會形象之研究
	伍世裕(1984)	警察形象	警察形象綜合指標暨其構成因素分析 ——台北市實證分析研究
	林煥木(1984)	警察形象	警察形象決定因素暨評估群體特性之 研究——台北市實證分析
	胡淑裕(1986)	政治人物形象	大眾傳播媒介塑造政治人物形象之研 究--孫運璿、林洋港、李登輝之個案分 析
80-89 年 (3 篇)	李至和(1999)	原住民歌手形象	九〇年代台灣流行音樂中之原住民歌 手形象分析
	王冠翔(1999)	候選人形象	政治行銷：候選人形象定位及認知差 異之研究—以台灣二〇〇〇年總統大選 為例
	董韶芳(2000)	科學家形象	國小自然科學教師促進學生建構科學 家形象之行動研究
90-98 年 (39 篇)	蔡甄萍(2001)	政治人物形象	政治人物之社會行銷與其個人形象關 聯性之研究--以立法委員洪秀柱為例
	尤昱婷(2001)	同性戀者形象	新聞報導中的愛滋人權分析—權利與 權力
	徐瑛君(2002)	候選人形象	媒體呈現之候選人形象定位策略研究 —以 2002 年高雄市長選舉為例
	鄭好媛(2002)	軍人形象	美國戰爭電影軍人形象塑造運用於國 軍人才招募之研究
	黃顛穎(2002)	流行音樂歌手形象	流行音樂歌手形象、偶像崇拜與消費 行為關係研究
	王淑慧(2002)	警察形象	警察形象行銷之研究—以台北市政府 警察局為例
	廖振榮(2002)	警察形象	我國警察形象管理制度之研究

陳藝勻(2002)	童乩形象	台灣童乩的社會形象與自我認同
黃曉芳(2003)	消防人員形象	影響民眾對消防人員社會形象因素之研究
江佳陵(2003)	主播形象	電視新聞台主播形象指標之建構
張寶丹(2003)	教師形象	國小教師專業發展與形象知覺之研究——以高雄縣為例
黃俊偉(2003)	科學家形象	國小五年級學生科學本質觀與科學家形象之研究
林佳霓(2004)	廚師形象	台北市鐵板燒餐廳廚師形象與消費現況之研究
江孟穎(2004)	政治人物形象	首長形象建構之研究 – 以台北市與高雄市政府新聞稿為例
吳美娥(2004)	女性主管形象	以 ZMET 技術探索女性主管管理形象認知之研究
宋怡萱(2004)	主播形象	平面新聞報導對新聞主播形象之影響
林俊達(2005)	大學生形象	臺灣報紙報導大學生形象之內容分析
張中堅(2005)	壽險業務員形象	ZMET 技術應用於壽險業務員形象之研究
盧珮瑜(2006)	圖書館員形象	臺北市立圖書館讀者對館員形象認知與評價之研究
倪浩宸(2006)	政府發言人形象	政府發言人形象與可信度研究—政治線記者之觀點
吳立婷(2006)	政治人物形象	政治人物形象與媒體框架研究-以報紙報導謝長廷為例
劉文豪(2006)	警察形象	警察形象認知之成因與聖經中執法者比較分析研究
張哲溢(2006)	教師形象	臺灣主要報紙中小學教師形象之內容分析—以《聯合報》、《中國時報》為例
蔡欣哲(2006)	視覺障礙者形象	台灣主要報紙呈現視覺障礙者形象之研究～以中國時報、聯合報為例
王舒韻(2006)	周杰倫形象	明星品牌塑造—以周杰倫媒介展演與形象建構為例
陳南宏(2006)	農民形象	日治時期農民小說中的菁英主義與農民形象(1926-1937)
王昱婷(2006)	原住民形象	輾轉的容顏—從黃土水的【蕃童】論日治時期台灣原住民形象的呈現與再現
邱幼媚(2006)	警察形象	基層員警對警察形象組成構面認知之

		研究-以臺北市政府警察局為例
陳育平(2006)	藥師形象	臺北地區民眾對藥師形象之認知及其影響因素
李麗雲(2007)	稽核人員形象	嘿！脫掉警察外套，你看到什麼？ —ZMET 技術應用在電視產業員工對內部稽核人員形象認知之研究
康如珊(2007)	政治人物形象	媒介建構政治人物形象-以 2006 年 12 月 9 日台北市長選舉為例
鄭士鈞(2007)	政治人物部落格形象	政治人物部落格的形象研究-以「謝長廷的部落格」為例
陳穎琪(2008)	印表機客服人員形象	以 ZMET 技術探討印表機客服人員之形象
楊春輝(2008)	軍人形象	記者眼中的軍人形象?以德爾菲法建構軍人形象指標之研究
劉諺義(2008)	護理人員形象	影響護理人員的護理專業形象與留任意願之相關因素探討
郭家峰(2008)	警察形象	「波麗士大人」電視劇置入式行銷與民眾對警察形象認知分析
陳季汝(2008)	警察形象	報紙與警察形象之塑造：以聯合報、自由時報、蘋果日報為例
姜宗承(2008)	伊莉莎白一世形象	英國女王伊莉莎白一世的公共形象 (1558-1603)
王志宏(2009)	警察形象	民眾對警察人員認知程度與警察形象觀感之研究—以臺北市為例
張志暉(2009)	教師形象	台北縣國民小學家長新聞覺知與教師形象認知關係之研究

附錄二 前測問卷

您好：

這是一份學術研究性問卷，主要目的是希望瞭解一般社會大眾對圖書館員社會形象的看法。因研究需要懇請您詳細閱讀此問卷後憑直覺與經驗回答下列問題。您寶貴的意見將是本研究的重要關鍵，懇切的期盼您能在百忙之中撥冗填答此問卷，使本研究能在您的協助下順利完成。本問卷僅供學術研究之用，不對外公開並採不具名方式，敬請安心作答。在此由衷的感謝您的配合與支持！

敬祝您

身體健康、萬事如意

輔仁大學圖書資訊學研究所

指導教授：林呈潢 博士

研究生：何逸溱 敬啓

個人資料

1. 性別：男生 女生
2. 年齡：20歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上
3. 職業：軍公教人員 農 工 商 自由業 學生 家庭主婦
退休人員 其他
4. 教育程度：國中(含)以下 高中職 專科 大學 碩士 博士

一、當您看到「圖書館員」這四個字時，您的腦海中會浮現什麼樣的形象？請列出五個形容詞來描述您印象中的圖書館員。

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

二、您如何得到這些印象？(可複選)

- 1.曾經與圖書館員親身接觸過
- 2.從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)
- 3.從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到
- 4.從別人的談論中得到
- 5.其他方式(請明)_____

三、請列舉出會影響您判斷圖書館員形象的因素？(可複選)

- 個人特質 親身接觸經驗 大眾傳播 圖書館員的專業
社會價值觀 穿著打扮 言談舉止 圖書館員的工作能力
其他(請說明)_____

四、若有需要接受「圖書館員」之專業服務，您期望他的基本條件是：

- 1.性別方面：男性 女性 性別不拘
- 2.年齡方面：年齡比你年長 年齡與你接近 年齡比你小 年齡不拘
- 3.學位方面：高中 大學 碩士 博士 不只一個碩士 多個博士學位
- 4.科系方面：限於圖書資訊學相關科系 不限於圖書館資訊學相關科系
- 5.其他您想要增加的理由：

-

五、哪些是您較常與圖書館員接觸的原因？(可複選)

- 借還書 詢問參考問題 找不到想要的書 使用電腦問題
不會與館員打交道 其他(請說明)_____

六、您使用圖書館的頻率為何？

- 從沒有 很少 一年1次以上 半年1次以上 一個月1次以上
一週1次上 幾乎每天

七、您認為圖書館員想要成為圖書館員的理由為何？

- 1.
- 2.
- 3.

八、您認為圖書館員整天在做什麼，請列出一個圖書館員經常做的五個不同工作作？

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

九、您認為圖書館員應該要有什麼專業技能？

- 1.
- 2.
- 3.

十、您認為圖書館員常會遭遇到哪些問題或困擾？

- 1.
- 2.
- 3.

十一、您認為圖書館員能發揮哪些功能？

- 1.
- 2.
- 3.



附錄三 形容詞語彙表(前測)

01.黑框眼鏡	02.有點年紀的阿姨	03.做事效率慢	04.沉默呆板	05.公務員
06.拘謹	07.親切	08.熱心	09.話不多	10.冷靜
11.條理分明	12.記憶力好	13.動作迅速	14.學富五車	15.好管閒事
16.親切的	17.有耐心的	18.熱心的	19.很會找書的	20.有問必答的
21.常聊天	22.動作快速	23.借還書動作慢	24.專業知識充足	25.工作輕鬆
26.呆板	27.爽缺	28.中規中矩	29.無聊	30.有書卷氣
31.專業	32.回答簡潔	33.小氣吝嗇	34.細心	35.斯文
36.公務人員	37.閒閒沒有事做	38.朝九晚五	39.管理員	40.書呆子
41.安靜	42.整天坐著	43.事情繁瑣	44.上書	45.處理公文
46.專業	47.親切	48.善解人意	49.端莊大方	50.笑容滿面
51.缺乏創造力	52.會做事不會做人	53.只會直線思考	54.安逸生活	55.公務人員
56.安靜	57.呆板	58.友善	59.冷漠	60.忙碌
61.LKK	62.嚴肅	63.不好相處	64.很兇	65.沒有領導能力
66.念很多書	67.工作輕鬆	68.裝扮樸素	69.中年人士	70.工作單調
71.很涼	72.很閒	73.很聰明	74.愛乾淨	75.很會收拾東西
76.工作輕鬆	77.整天聊天	78.被動	79.像一般工讀生	80.打雜
81.愛閱讀	82.敬業	83.專業	84.靦腆	85.安靜
86.很會整理	87.整天吹冷氣	88.了解最新館藏書目	89.了解館藏位置	90.清湯掛面
91.嚴肅	92.一成不變	93.撲克牌臉	94.不顯眼	95.不溫柔
96.單調死板	97.懶惰	98.工作簡單無變化	99.表情平淡態度不佳	100.生活無聊沒有變化
101.古板	102.宅	103.單一表情	104.冷漠	105.不優雅
106.有文學氣質	107.親切	108.悠閒	109.有禮貌	110.有教養
111.工作輕鬆	112.有修養	113.呆板	114.缺乏熱情	115.不專業
116.整理書	117.內向	118.貼心	119.守法的人	120.有愛心
121.和藹可親	122.熱心助人	123.工作輕鬆	124.不主動	125.不顯眼
126.悠閒	127.親切	128.笑容可掬	129.冷靜	130.有耐心
131.親切	132.熱心	133.頭腦清楚	134.專業	135.博學
136.親切	137.有耐心	138.臭臉	139.服務態度不佳	140.包容心低
141.愛心	142.熱情	143.專業	144.氣質	145.親切

146.認真負責	147.貼心	148.反應靈敏	149.保守	150.不善於表達
151.學識淵博	152.活到老學到老	153.和藹可親	154.樂心助人	155.書海中的一粒沙
156.熱誠親切	157.充足的圖書相關專業	158.可以解決我的所有疑難雜症	159.標準的公務員	160.具有高水的服務人員
161.細心	162.保守	163.行爲中庸	164.專業	165.富有知識
166.親切	167.專業	168.有耐心	169.熱忱	170.活潑
171.文靜	172.氣質佳	173.外型樸素	174.專業	175.親切
176.服務親切	177.外表美麗	178.很有氣質	179.很有學問	180.很有活力
181.專業	182.親切	183.有條理	184.嚴謹	185.喜歡閱讀
186.書香氣息	187.查資料高手	188.管理書高手	189.快狠準	190.打字高手
191.專業	192.親切	193.安靜的	194.知性的	195.不多話的
196.安靜	197.沒有挑戰性	198.單調無聊	199.憨厚誠懇	200.人際關係不佳
201.風度好	202.學識淵博	203.端莊	204.滿面笑容	205.服務好
206.嚴肅	207.中年婦女	208.一板一眼	209.沒笑容	210.沒親和力
211.親切	212.熱情	213.冷漠	214.不耐煩	215.不情願
216.安靜	217.和藹	218.專業	219.嚴謹	220.規律
221.讀很多書	222.在櫃檯吹冷氣	223.追根究底	224.需要很多勞力	225.造型老氣



附錄四 我國圖書館員社會形象研究之調查問卷

您好：

這是一份學術研究性問卷，主要目的是希望瞭解一般社會大眾對圖書館員社會形象的看法。請您花幾分鐘，細心閱讀下面的問題，您寶貴的意見將是本研究的重要關鍵。本問卷僅供學術研究之用，不對外公開並採不具名方式，請安心作答，凡參與本問卷填答者，皆可參加抽獎，獎品內容為 40 張 7-11 禮券，再次由衷的感謝您的配合與支持！

敬祝您

身體健康 萬事如意

輔仁大學圖書資訊學研究所
指導教授：林呈潢 博士
研究生：何逸溱 敬啓

個人基本資料

1 性別:

- (1) 男性 (2) 女性

2 年齡:

- (1) 20 歲以下 (2) 21-30 歲 (3) 31-40 歲 (4) 41-50 歲
(5) 51 歲以上

3 教育程度:

- (1) 國中(含)以下 (2) 高中職 (3) 專科 (4) 大學 (5) 碩士
(6) 博士(含)以上

4 職業類別:

- (1) 學生 (2) 軍公教 (3) 服務業 (4) 製造業 (5) 金融業
(6) 資訊業 (7) 農林漁牧 (8) 退休人員 (9) 家庭主婦

5 居住地區:

- (1) 台灣北部 (2) 台灣中部 (3) 台灣南部 (4) 台灣東部
(5) 台灣離島 (6) 其他

第一部份 圖書館員的認識及接觸程度

1 請問您對圖書館員印象最主要的來源為何？

- 曾經與圖書館員親身接觸過 從大眾媒體中得到(電視、電影、報紙)

- 從別人的談論中得到 從一般書籍、雜誌、小說或文章中得到
其他(請說明)_____

2 請問您最近一年使用圖書館的頻率為何？

- 很少 約半年 1 次 約三個月 1 次 約一個月 1 次 約一週 1 次
幾乎每天

3 請問您曾經與圖書館員接觸過嗎？

- 是 否(請跳至問題 7)

4 請問您較常與圖書館員接觸的原因為何？(可複選)

- 借還書 詢問參考問題 找不到想要的書 使用電腦問題
預約(空間) 檢索資料庫 其他(請說明)_____

5 請問您與圖書館員接觸後的結果？

- 非常有用 相當有用 有用 不是非常有用 沒有用

6 當您和圖書館員接觸越頻繁，印象越深刻後，您對圖書館員的看法是

- 變好 變壞 不變 很難說 未遇到此情況

7 請問您認為圖書館員的服務態度是否會影響您使用圖書館？

- 會 不會

第二部分 影響圖書館員社會形象的因素

以下為影響您判斷圖書館員「社會形象」之考量要素，請依據您重視的程度給予評分？

	非常 重 要	重 要	普 通	不 重 要	非 常 不 重 要
1 您認為圖書館員「個人特質」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 您認為「親身接觸」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 您認為「大眾媒體傳播」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 您認為「社會價值觀」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 您認為「圖書館員的專業能力」影響您判斷圖書館員形象是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分 公眾意見

這一部份的問題是希望瞭解您對圖書館員服務品質的意見，請依據你個人真實的狀況加以回答：

	非常 同意	同 意	沒 同意	不 同意	非常 不 同意
1. 圖書館員喜歡幫助讀者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館員是有親和力的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 幫助讀者是圖書館員優先考慮的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 圖書館員太忙以致於無法幫助讀者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 圖書館員願意改變他們的服務去滿足讀者的需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 圖書館員是有技術的專家	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 圖書館員的智能可以解決我的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 圖書館員幫助我搜尋網際網路更有效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為圖書館員的工作，其他學科主題知識是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為具有「圖書資訊學」專業的教育背景，對勝任圖書館員的工作是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為身為圖書館員擁有圖書資訊學碩士或更高的學位是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 若資訊服務成效不佳，您認為加強館員圖書資訊學專業知識是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為圖書館員的繼續教育(進修活動、研討會)，對加強圖書館員的專業知識是否重要？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份 圖書館員形象

這一部份的問題是希望瞭解您對圖書館員的印象，請您依據過去一年使用圖書館的經驗，回答以下各題：

回答說明：下列的 32 個題目，每題都是由兩個相對立的形容詞所組成，每組描

述句都有七個方格讓您表達您對圖書館員的『社會形象』，請在適當的□內打勾。

範例：若您覺得圖書館員的社會形象是有耐心的，則應作如下的回答：

有耐心的 □ □ □ □ □ □ □ 缺乏耐心

在這個範例中若您在越左邊的方格內打勾，表示您越覺得圖書館員的社形象是有耐心的，反之，在越右邊的方格內打勾表示您越覺得圖書館員的社會形象是缺乏耐心。(越接近該形容詞表示程度越強烈)

		強 烈 程 度								
		←—————→								
		1	2	3	4	5	6	7		
1	創新的	□	□	□	□	□	□	□	2	保守的
3	有耐心的	□	□	□	□	□	□	□	4	不耐煩的
5	有愛心的	□	□	□	□	□	□	□	6	缺乏愛心
7	很細心	□	□	□	□	□	□	□	8	很粗心
9	健談的	□	□	□	□	□	□	□	10	不善表達
11	友善的	□	□	□	□	□	□	□	12	高傲的
13	喜愛交友	□	□	□	□	□	□	□	14	獨行俠
15	很活潑	□	□	□	□	□	□	□	16	很文靜
17	很幽默	□	□	□	□	□	□	□	18	很嚴肅
19	冷漠	□	□	□	□	□	□	□	20	熱心
21	外向	□	□	□	□	□	□	□	22	內向
23	外型樸素	□	□	□	□	□	□	□	24	衣著時髦
25	有點年紀	□	□	□	□	□	□	□	26	年輕的
27	愛漂亮	□	□	□	□	□	□	□	28	不愛漂亮
29	記性好	□	□	□	□	□	□	□	30	健忘
31	有包容心	□	□	□	□	□	□	□	32	愛挑釁
33	反應靈敏	□	□	□	□	□	□	□	34	反應遲鈍
35	工作輕鬆	□	□	□	□	□	□	□	36	工作忙碌
37	充滿活力	□	□	□	□	□	□	□	38	無精打采
39	動作很慢	□	□	□	□	□	□	□	40	動作迅速
41	主動	□	□	□	□	□	□	□	42	被動
43	做事很條理	□	□	□	□	□	□	□	44	做事混亂
45	很有禮	□	□	□	□	□	□	□	46	沒禮貌
47	有笑容的	□	□	□	□	□	□	□	48	撲克牌臉

49	工作認真	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	50	工作敷衍
51	很親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	52	很冷淡
53	很勤學	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	54	很懶散
55	很有學問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	56	一知半解
57	跟的上科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	58	跟不上科技
59	值得信任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60	不可信任
61	效率高的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	62	效率低的
63	很專業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	64	不專業

以上 64 個形容詞中，每個形容詞都有編號，請您選出五個最恰當的形容詞(填入號碼即可)，來描述以下兩個問題：

1. 您心目中『理想』圖書館員的形象

(1)_____ (2)_____ (3)_____ (4)_____ (5)_____

2. 您心目中『實際』圖書館員的形象

(1)_____ (2)_____ (3)_____ (4)_____ (5)_____



本問卷到此結束，請留下您的電話、住址、E-mail，以便獎品之寄送！本研究將於研究結束之後抽出得獎者。並祝您幸運中獎！

電話：_____

住址：_____

E-mail：_____