

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

我國大學圖書館參考館員工作焦慮之研究

The study on the Job Anxiety of Academic

Reference Librarians in Taiwan.

研究生：徐銘絃 撰

中華民國 100 年 6 月

## 摘要

本研究旨在了解我國大學圖書館參考館員工作焦慮的現況及因應方式。從個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面探討大學圖書館參考館員工作焦慮的來源、影響之層面與因應方式。本研究以問卷方式針對我國一般大學圖書館，169 位參考館員在民國 100 年 2 至 3 月進行「大學圖書館參考館員工作焦慮」調查，結果發現：

- 一、我國大學圖書館有 90% 比例的參考館員皆有「稍微」焦慮之情形。
- 二、大學圖書館參考館員引起工作焦慮的主要來源為人事調動或人力精簡。
- 三、個人與家庭為大學圖書館參考館員受工作焦慮影響之主要層面。
- 四、增加家人與朋友之間交流為大學圖書館參考館員因應工作焦慮的主要方式。

最後就減輕大學圖書館參考館員工作焦慮的方法，提出以下建議，供參考館員以及圖書館參考。

### (一)參考館員方面

- 1、 利用多重管道紓解其工作焦慮
- 2、 注意身體健康與飲食均衡
- 3、 設立階段性目標
- 4、 與同事、主管保持良好溝通
- 5、 建立自我情緒管理方式
- 6、 瞭解適合自己的工作方式

### (二)圖書館方面

- 7、 多給予館員支持與鼓勵
- 8、 適度調整館員的職務論調與工作分配
- 9、 建立職務代理制度以及與館員保持良好溝通
- 10、 圖書館母機構與主管單位應重視其館員工作

11、 圖書館合作參考服務與分享平台

**關鍵字：**大學圖書館、參考館員、工作焦慮

## Abstract

This study aims to understand the academic reference librarians' job anxiety in Taiwan, to identify status and coping from individuals and families, organization, work, information technology and interpersonal relationship. This study used quantitative research as research orientation. A "job anxiety of academic reference librarian" as a study the reference librarians' job anxiety status. The summary is as follow:

1. 90% academic reference librarians have "a little" anxiety situation.
2. Transfer of personnel or saves the manpower cost is the academic reference librarians' job anxiety factor.
3. The major influential area on academic reference librarians' job anxiety is individuals and families.
4. Reference librarians choose the coping of job anxiety that communication with families and friends more time.

Finally, this study aims to identify methods to reduce the job anxiety of reference librarians, and have come up with eleven recommendations.

### A. Reference Librarian

1. Use more way to relieve the job anxiety.
2. Care own health and a balanced diet.
3. Setting stage goals.
4. Maintaining good communication with chief and co-worker.
5. The establishment of emotional self-management.
6. Reference librarians must to understand own work direction.

### B. Library

7. Giving more support and encouragement to reference librarians.
8. The chief can adjust librarians' work.
9. The establishment of job agency system.
10. The library and chief should be pay attention to reference librarian's work.
11. To build virtual reference and share platform.

**Key word: University library, reference librarian, job anxiety**

## 目次

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究問題.....	3
第四節 研究範圍與限制.....	3
第五節 名詞解釋.....	4
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>5</b>
第一節 焦慮與工作焦慮.....	5
第二節 工作焦慮之相關實證研究.....	23
第三節 大學圖書館參考館員的工作焦慮.....	28
<b>第三章 研究方法</b> .....	<b>45</b>
第一節 研究方法.....	45
第二節 研究對象.....	47
第三節 研究工具.....	47
第四節 研究實施.....	53
第五節 研究步驟.....	54
<b>第四章 研究結果與分析</b> .....	<b>56</b>
第一節 館員基本資料分析.....	56
第二節 參考館員工作焦慮之來源.....	58
第三節 參考館員工作焦慮影響之層面.....	83
第四節 參考館員因應工作焦慮之方式.....	102
第五節 綜合討論.....	111
<b>第五章 結論與建議</b> .....	<b>117</b>
第一節 結論.....	117
第二節 建議.....	119
<b>參考文獻</b> .....	<b>123</b>
附錄一：「大學圖書館參考館員工作焦慮」前測問卷.....	130
附錄二：「大學圖書館參考館員工作焦慮」問卷.....	134

## 圖次

3-1 研究架構圖.....	46
3-2 研究流程圖.....	55

## 表次

表 2-1 員工工作焦慮來源表.....	16
表 2-2 工作焦慮相關實證之研究.....	25
表 2-3 圖書館館員工作焦慮來源表.....	37
表 3-1 問卷題目修正整理表.....	48
表 3-2 正式問卷項目整理表.....	51
表 3-3 參考館員工作焦慮來源量表之信度.....	53
表 3-4 參考館員工作焦慮影響層面量表之信度.....	53
表 4-1 館員基本資料統計表.....	57
表 4-2 個人與家庭層面造成工作焦慮量表統計.....	58
表 4-3 組織環境層面造成工作焦慮量表統計.....	59
表 4-4 工作內容層面造成工作焦慮量表統計.....	60
表 4-5 資訊科技層面造成工作焦慮量表統計.....	61
表 4-6 人際關係層面造成工作焦慮量表統計.....	61
表 4-7 性別對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	62
表 4-8 年齡對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	65
表 4-9 學科背景對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	69
表 4-10 學歷對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	70
表 4-11 婚姻狀況對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	72
表 4-12 宗教信仰對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	74
表 4-13 任職圖書館工作年資對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	75
表 4-14 任職參考工作對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	77
表 4-15 職位對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	78
表 4-16 任職圖書館母機構對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定.....	80
表 4-17 參考館員工作焦慮影響之個人與家庭層面統計.....	83
表 4-18 參考館員工作焦慮影響之組織環境層面統計.....	84
表 4-19 參考館員工作焦慮影響之工作內容層面統計.....	84
表 4-20 參考館員工作焦慮影響之資訊科技層面統計.....	85
表 4-21 參考館員工作焦慮影響之人際關係層面統計.....	85
表 4-22 性別與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	86

表 4-23 年齡與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	87
表 4-24 學科背景與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	89
表 4-25 學歷與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	91
表 4-26 婚姻狀況與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	92
表 4-27 宗教信仰與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	93
表 4-28 任職圖書館工作年資與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	94
表 4-29 任職參考工作年資與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	97
表 4-30 職位與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	99
表 4-31 圖書館母機構與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定.....	100
表 4-32 不同性別之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	102
表 4-33 不同年齡之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	103
表 4-34 不同學科背景之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	104
表 4-35 不同學歷之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	105
表 4-36 不同婚姻狀況之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	105
表 4-37 不同宗教信仰之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	106
表 4-38 不同圖書館工作年資之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	107
表 4-39 不同參考工作年資之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	108
表 4-40 不同職位之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	109
表 4-41 不同圖書館母機構之參考館員因應工作焦慮方式統計.....	110



# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

現今社會因資訊發達與網際網路發展快速，人們使用電腦工作的比例大幅增加，而圖書館的服務型態與作業方式也從傳統改變至數位化，加上館藏資源更多元化，這些因資訊技術發達、網際網路發展的關係也改變了館員工作的型態。大學設立圖書館，主要目的是提供豐富的資源給予老師、學生在研究、教學與學習上最好的支援；圖書館與使用者之間的橋樑是館員，其角色在於協助師生教學、研究，提供相關的服務。

參考館員(Reference Librarian)提供師生資訊的第一線人員，其主要任務是幫助使用者找到問題的解答，協助使用者利用圖書館的資源並熟知館內所有資源，提供圖書館利用教育、資訊轉介、館際合作等服務，意謂著圖書館與使用者之間的聯繫者；也因如此，第一線的參考館員須具備全面性的知識和瞭解最新資訊與科技，面對使用者必須有良好的態度，才能勝任參考工作。

現代的人面臨著一個共同的問題是：人們有許多可以獲得訊息的管道，如電腦、報紙雜誌、網際網路、電視等，我們仰賴科技進步帶給我們的益處，同樣地也會造成問題，像是無法立即消化排山倒海而來的訊息轉換成資訊，從大量的資料中尋找需要的答案，過度的吸收而新的資料又不斷地出現。參考館員其工作內容與資訊息息相關，不僅處理圖書、期刊報紙等實體文獻，還有虛擬形式的電子資料庫等各式各樣的虛擬資訊，每天消化比一般人更大量、更繁雜的資訊，更需要快速掌握最新、正確的消息，以便提供給讀者所需的資訊服務。

也因為參考服務從傳統印刷資源的使用到數位化資運的運用，參考館員除了需要消化統整大量資訊之外，面對眾多的讀者，參考館員一方面要發揮觀察力、判斷力及對圖書資訊相關專業能力以期提供快速正確的解答，但另一方面，參考館員又必須運用個人親和力、增加讀者學習意願，還要同時管理讀者可能產生的負面情緒反應，在與讀者的互動中，無形造成參考館員的心理壓力(劉採琮，2001)

因環境的變遷，科技的發展大大提升人們工作的效率，也因此造成工作壓力，

陳書梅(民 92)調查國立大學圖書館的館員工作壓力來源,其研究結果發現館員工作壓力沉重,工作壓力來源來自於資訊科技快速變遷的挑戰、工作負荷太重、常需限時完成工作、讀者的抱怨與批評以及工作職務劃分不明確,工作溝通不良等項目,顯示館員的工作項目增多加上目前任何服務講究其時效性與即時性,無形中增加其工作壓力。

參考館員為圖書館第一線服務人員,過度的工作壓力亦會影響其服務品質,焦慮與壓力導致人的負面情緒,產生的原因可能來自家庭,或者來自於工作;但其影響有好與壞,適度的焦慮與壓力可以促進人的注意力集中、提高工作動機、引發正向情緒(如興奮),並且增加成功克服焦慮後的成就感,面對工作或危機處理皆有正面的心理鼓勵力量,促進其工作效率。

國內探討圖書館館員相關議題的學術論文自 1980 年代開始有數篇以館員本身工作為探討主題,以繼續教育、工作滿意度和資訊素養等層面為主,像是不同類型圖書館館員的繼續教育、工作滿意度的調查研究或者調查不同類型圖書館館員在工作滿意度方面或者資訊素養上進行比較。對於到 1990 年代的相關研究已逐年增加,探討的研究主題更加廣泛;亦開始瞭解館員其心理狀態,如:工作壓力、工作倦怠、對自身生涯發展或者對工作的看法等議題,顯示館員的心理議題逐漸受到重視。而身為第一線服務的參考館員面對眾多使用者,加上其處理的工作項目繁多、圖書館人力和經費不足的情況下,易產生工作上的焦慮感;目前探討館員工作焦慮相關議題的研究相對少數,期藉此研究瞭解目前參考館員的工作焦慮情形、引起工作焦慮之來源、因應工作焦慮之方式,以期提供參考館員在未來工作分配或降低工作焦慮之參考,使參考館員可提供更好、更專業的服務。

## 第二節 研究目的

本研究以「工作焦慮」為研究主題,從參考館員的個人背景變項,如:性別、年齡、學歷、學科背景、服務年資、婚姻及家庭狀況、宗教信仰等自變項探究和工作焦慮之間的關係。期盼能從中分析參考館員工作焦慮之因素,並從其館員因應工作焦慮的方式中,找出減緩工作焦慮最好的方式。基於上述之研究動機,其

研究目的為：

- 一、 探討我國大學圖書館參考館員工作焦慮之現況
- 二、 探討我國大學圖書館參考館員工作焦慮之來源
- 三、 探討我國大學圖書館參考館員工作焦慮影響之因素
- 四、 探討我國大學圖書館參考館員工作焦慮之因應方式

### 第三節 研究問題

根據上述研究目的，本研究主要之研究問題如下：

- 一、 我國大學圖書館參考館員工作焦慮之現況為何？
- 二、 我國大學圖書館參考館員工作焦慮的主要來源為何？
- 三、 工作焦慮影響我國大學圖書館參考館員有那些因素？
- 四、 我國大學圖書館參考館員因應工作焦慮的方式為何？
- 五、 不同個人背景變項之參考館員因應工作焦慮方式有何差異？

### 第四節 研究範圍與限制

#### 一、研究範圍與限制

- 1、本研究以國內一般大學圖書館參考館員為研究對象，不包含科技大學。
- 2、本研究係以大學圖書館現職參考館員為研究對象，研究結果不宜推論至不同類型圖書館。

## 第五節 名詞解釋

### 一、大學圖書館

依據〈圖書法〉定義「大學圖書館」為由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，支援學術研究、教學、推廣服務，並適度開放供社會大眾使用之圖書館。

### 二、參考館員


參考館員為圖書館第一線的服務人員，其角色須具備：廣博的知識、熟練運用各種參考工具的能力、熟悉新資訊或新科技的消息以及人際溝通的技巧等條件，還必須擁有圖書館學與資訊科學的專業素養與訓練，良好的判斷力、記憶力以及樂於助人的熱心等人格特質，除此之外，圖書館學與資訊科學的專業素養與訓練，為不可或缺的必備條件(吳瑠璃，民 84)。本研究為行文方便，文中的「參考館員」意指一般大學圖書館現職的參考館員。

### 三、工作焦慮

焦慮(Anxiety)為一種模糊的、不愉快的情緒狀態，具有憂慮、懼怕、苦惱及心神不安的特點(Reber, 1997/李伯黍等譯，2003)。工作焦慮則為因工作場所、工作環境、人際關係與工作內容所引起的焦慮感；工作焦慮與一般心理焦慮不同的地方在於引起原因的不同，產生的症狀及影響程度也有所不同(Muschalla, Linden and Olbrich, 2010)。本研究的「工作焦慮」意指：因圖書館工作各層面之情境中所引起焦慮之情緒。

## 第二章 文獻探討

本研究旨在探討我國大學圖書館參考館員工作焦慮之現況，以及工作焦慮影響參考館員那些因素；最後探討參考館員因應工作焦慮之方式，故本章首先探討焦慮之意義以及工作焦慮的因素，並從其他行業探討其員工工作焦慮情形；再探討圖書館館員產生工作焦慮之相關文獻，作為本研究問卷的基礎。本章分四節，分別為：第一節焦慮與工作焦慮；第二節工作焦慮之相關實證研究，探討其他行業員工之工作焦慮；第三節分析大學圖書館參考館員的工作焦慮，藉由分析參考館員工作內容與日常生活行為之相關文獻，歸納參考館員可能引起工作焦慮之原因。



### 第一節 焦慮與工作焦慮

焦慮是一種情緒的反應，每個人從小到大皆有過的經驗，是個人面對事物、情境的威脅而產生的不愉快感覺。以下探討焦慮的意義、種類、現象，工作焦慮以及因應工作焦慮的方式，從中瞭解引起焦慮的因素以及對人們可能的影響，並進一步瞭解各行業員工引起工作焦慮的原因。

#### 一、焦慮的意義

焦慮(Anxiety)為一種模糊的、不愉快的情緒狀態，具有憂慮、懼怕、苦惱及心神不安的特點(Reber, 1997/李伯黍等譯，2003)。焦慮與真正的害怕不同，因為真正的害怕是對真實的危險引起的反應，例如個人對健康情況感到不安；相反的，焦慮是在明顯無害的情況下或是主觀的、內心情緒的矛盾引起的擔心。焦慮與害怕的差異在於焦慮的情緒引起大多無對象，而害怕是由令人恐懼的對象所引起的情緒反應(大英百科全書線上版，2010)。

心理學家佛洛伊德(Freud, Sigmund)、生物學家葛斯汀(Goldstein, Kurt)、心理學家霍妮(Horney, Karen)三位學者皆認為焦慮是一種處於擴散狀態的不安，其特性

是面對危險時的不確定感與無助感(May, 1977/朱侃如譯, 民 93); 但對焦慮定義的看法, May 提出不同的見解。他對焦慮的定義是因為某種價值受到威脅時所引發的不安, 這個價值則被個人視為是他存在的根本, 而威脅可能來自於對生命或心理上的不安而造成的感覺, 焦慮通常會伴隨著無助、孤立與衝突等感受(May, 1977/朱侃如譯, 民 93)。

文學家卡夫卡(Kafka, Franz)及赫塞(Hesse, Hermann)在 19 至 20 世紀作品裡描述中產階級文化因科技產物的效能大幅提升, 強調機械和理性的平衡發展, 卻壓制個人工作累積經驗, 導致個人價值被摧毀, 影響人們在生活、工作對自身的價值而產生焦慮的狀況(May, 1977/朱侃如譯, 民 93)。

哲學家齊克果(Kierkegaard, Soeren Aabye)指出焦慮是一種意識形態, 並非被某種確定的事物所威脅, 而是被一種不可具體的憂慮所困惱, 如果焦慮的對象是可確定, 人能對抗並排除危險, 因此人在焦慮中會影響到自身與外界之間的關係(陳鼓應, 1967)。

Tillich 學者對齊克果的焦慮作進一步的解釋是面對威脅所產生的一種情緒, 而威脅的來源像是死亡, 是沒有對象的, 他認為焦慮會驅使人有勇氣去對抗或者想辦法解決眼前的威脅(Kirby, 2004)。

蘇利文(Sullivan, Harry Stack)在精神學領域中認為焦慮是來自人際關係的概念所形成的, 第一是個體的生理需求, 如飢餓, 一旦沒有滿足其生理需求即會產生焦慮的感受; 另一則為人際關係的安全受到威脅時產生的焦慮, 如果外界事物或他人的評價與自我感受不相符合的時候就會產生一種焦慮和安全的矛盾, 作出來的反應不是逃避就是調節自我的表現(Sullivan, 2000/韋子大、張榮皋等譯, 2007)。

Spielberger(1966)認為焦慮的概念是多面向的, 可以區分為特質焦慮與情境焦慮, 前者是個人天生性格使然, 容易感到無助和不安; 後者為人在某一時刻所感受到的短暫的不安情緒, 可將之轉為潛在性的正面力量與動力(Endler & Kocovski, 2001)。

張春興(1992)認為焦慮與恐懼的意義相似, 他指出焦慮是由緊張、不安、焦急、憂慮、擔心、恐懼等感受交織而成的複雜情緒狀態, 因焦慮所引起的生理反應, 都顯示心跳加速, 呼吸困難, 出汗增多等現象, 與恐懼相仿。

人們為追求美好的生活, 強迫式不停地工作、熱愛交際, 用活動將休息時間

填滿，分散自身的注意力，逃避無聊、避免孤獨，直到問題無法解決為止，而此問題則是當時社會經濟蕭條，人們對於經濟的不安而產生焦慮。由上述可得知，人們面臨生活不安定時，焦慮便會油然而生(May, 1977/朱侃如譯，民 93)。

焦慮是人類對環境的不確定感所產生出的負面情緒，選擇逃避或者對自身有保障的那方，是人在面對焦慮時採取的因應措施。May(1977/朱侃如譯，民 93)在其著作中對壓力及焦慮的解釋為焦慮是個體連結、接受與解讀壓力的方式，而壓力則為通往焦慮的必經之路；霍妮認為焦慮的特色在於混亂與不確定感，個人面臨威脅時是無所適從的。當人面對壓力情境時，無法採取適當的行為反應來減輕壓力，因此持續地處於焦慮的狀態，讓焦慮成為常態；或對於原本安全的事物，產生過度或長期的不適當焦慮反應，造成身心長期的壓力與負荷(姜定宇等，2009)。

在學習理論中，焦慮用來指一種次級的或條件性的內驅力，它驅動人們作出迴避反應(Reber, 1997/李伯黍等譯，2003)。Dyckma(2010)認為焦慮是人類行為的一個驅動器、激勵。多數學習理論認為，焦慮是來自人為了減少或避免威脅而產生的感覺，其感覺所引起的反應會使人變得焦慮或者積極感。個人焦慮時，常有心悸、失眠、身心疲勞、頭暈、噁心、無端恐懼與不合理的思想(葉重新，1999)。

總之，人們的焦慮是持續的，當一個人面對於無形的事物、狀態處在憂慮的狀態下，會因周遭的人事物而使焦慮的程度有所增減，適當的焦慮感是促使人進步的內驅力；反之，則會影響人的身心健康。瞭解焦慮的來源，學習將之轉為正向的力量，因此找出焦慮的來源並試圖減輕其焦慮引起的負面情緒，對自身的身心健康、工作與生活皆可得到良好有效的幫助。

## 二、焦慮的原因及種類

焦慮的現象可存在生活、學習、工作以及與人相處之中，會由不同的情境與事物導致的焦慮程度也有所不同，佛洛伊德將焦慮視為情緒混亂與行為失序的核心問題。史賓諾莎(Spinoza, Baruch)認為恐懼與希望兩者是並存的，當兩者持續相當一段時間，就會形成一個衝突的心靈面向即為焦慮。在日常生活中，不可避免地有時會引起焦慮，那是正常的。

生物學家葛斯汀(Goldstein)主張恐懼代表一個警示，若是人沒有因應危險的經

驗，最後即演變為焦慮，因此焦慮是由恐懼衍生出來的，當焦慮症狀日益嚴重時將導致焦慮症(May, 1977/朱侃如譯，民 93)。葉重新(1999)將導致人焦慮的原因分為以下五種：

- 1、生物因素：人類與生俱來的氣質或個性，可以解釋為個人天生的性格與思想有關連。
- 2、學習因素：人對於原本不具傷害性的中性刺激，經由學習歷程會產生恐怖的心理反應，例如：對某特定動物、高處、黑暗、血液等恐懼。
- 3、認知因素：人對某些事件的看法或認知也會因此產生焦慮，將事情看得太嚴重的人，較易得到焦慮症。
- 4、人格因素：有焦慮症的人具有神經質傾向，容易有缺乏安全感、罪惡感、沮喪、內向、情緒不穩等人格特質，對於任何事物或情境皆過份敏感。
- 5、壓力：一個人如果長期處於壓力之下，這壓力大於其所能承擔的範圍，就很容易產生焦慮症。

而 Sternberg(1997/陳憶貞譯，2000)從另一種方式將焦慮分為心理動力、人本論、行為論、認知、心理生理、文化等六個取向解釋焦慮的原因。

- 1、心理動力取向：個體感受到與超我與本我衝突的時候，而產生焦慮的感覺。
- 2、人本論取向：當人們發現理想的自己與現實的自己有很大的差異時，因無法接近理想的自己而感到焦慮。
- 3、行為論取向：當一個中立的刺激(例：看見一隻狗)與會引起恐懼的刺激(狗吠叫或被狗咬)，兩種感覺配對在一起的時候，人看到狗時即產生焦慮感。
- 4、認知取向：透過誇大的威脅性想法，人可能會誇大潛在的威脅而感到焦慮。
- 5、心理生理取向：神經傳導物質的濃度與活動力兩者間不正常而導致焦慮的感覺。
- 6、文化取向：文化背景或環境影響焦慮的產生。

從上述可將焦慮的原因整理分類為個人心理特質、學習行為、認知上容易誇張或悲觀、壓力以及文化環境的背景等五個方面。了解焦慮引起的原因之後，可以進一步歸納焦慮的原因分類：焦慮通常可分為兩大類，一為特質性焦慮(Trait



Anxiety)，形容人本身的個性；另一為情境性焦慮(State Anxiety)是暫時性因情境產生的情緒狀況；衝突及壓力常是情境性焦慮的來源，衝突來自於兩個極端需求或目標不同時產生的拉扯狀態，而壓力為身體或心理狀態所引發具有強烈且有潛伏危險性的焦慮 (Derlega & Janda, 1997)。由上述可知，焦慮會導致人身心長期的壓力與負荷，對於人的生活、工作品質等方面皆有負面的影響；這些心理問題容易被人所忽略，若能瞭解引發焦慮的來源，除了藉此知道自己誘發焦慮的可能原因為何，亦能減輕因焦慮引起的生理症狀，以期提升自己的生活與工作品質。

### 三、焦慮引起之現象

一般而言焦慮產生時，身體會不自覺地有所回應，人面對焦慮時，生理上的反應為心跳加速、呼吸困難、出汗增多、高血壓與肌肉緊張或者頭痛等身體現象。人對焦慮反應出的情緒表徵可分為情緒的、認知的、身體的與動作的症狀(張春興，1992)。情緒的包含緊張、恐懼等情緒，通常人並不清楚自己為什麼會有這種感覺，認知的則延續前者思考為什麼會有這種感覺的過程，無法擺脫而產生挫折感，越想找出根源而導致更糟糕的情況；身體與動作的症狀為焦慮症與生理反應，如來回踱步、冒汗和心跳加快等(葉重新，1997)。除了上述身體反應出來的症狀之外，焦慮反應在身體上的典型症狀包括血液循環系統的症狀：心跳加快或不規則、血壓升高，呼吸系統的症狀：呼吸急促、氣喘吁吁，其他症狀如：頻尿、流汗與肌肉緊張，症狀因人而異，亦有人會有頭痛、肚子痛等其他生理症狀；而外在的表現包含心神不定、煩躁與各種沒有意義的動作，如：來回踱步或手指輕敲桌面等行為(Derlega & Janda, 1997/林彥好、郭利百加等譯，1997；Reber, 1997/李伯黍等譯，2003)。

當人無法適當紓解焦慮時，則會發展出異常行為，特徵如：持續性或週期性的焦慮，甚至是不限特定環境或目標的廣泛性焦慮或恐懼，常被歸類為精神神經病(神經官能症)，常伴有失眠、暴怒、不安、心悸、對死亡或不潔產生恐懼等現象；亦有以較急性的形式表現者，且會引發其他的生理症狀，如噁心、腹瀉、尿急、窒息感、瞳孔放大、出汗和呼吸加速等(Reber, 1997/李伯黍等譯，2003)。因此，人持續焦慮而無法紓解或降低其焦慮感會影響至自身生活與工作等表現。

焦慮會讓人產生迴避的反應，其外在反應是不明顯的，而是潛在性的心理影響；但人在生活中若有正常的焦慮，可以增加對周遭事物的覺察、警戒和生存熱情的刺激，是個正向的力量來源(May,1977/朱侃如譯，民93)。

從以上所述可得知因焦慮而產生的現象及症狀，對於人因焦慮所表現出來的行為總結為以下幾項症狀：心跳和呼吸加速、出汗增多、頭痛、肚子痛、臉紅、肌肉緊張、頻尿以及無意義的行為，如：來回踱步、手指輕敲桌面等行為，每個人產生焦慮的狀況有所不同，影響的時間長短也因人而異。

#### 四、工作焦慮

焦慮若是因工作場所、工作環境、人際關係與工作內容而引起，可稱之為工作焦慮；工作焦慮與一般心理焦慮不同之處在於引起原因的不同，而產生的症狀及影響程度也有所不同(Muschalla, Linden and Olbrich, 2010)。Linden、Olbrich 與 Muschalla(2008)研究一般求職員工以及剛失業的員工調查他們工作焦慮的來源，研究結果將工作焦慮來源分成五個類別，14 個項目，並依此提出工作焦慮量表(Job Anxiety Scale，簡稱 JAS)；茲將五個類別，14 個項目，描述如下

##### (一)刺激引起相關的焦慮與迴避行為

- 1、預想在工作場所或者工作遇到事件時而引發的預期性焦慮
- 2、恐懼工作上遇到的困難
- 3、工作上適應的焦慮
- 4、經過事件後的創傷性焦慮

##### (二)社交焦慮

- 1、與同事之間相處互動的焦慮
- 2、思想與行動上的干預引發之焦慮
- 3、對想法剝削的恐懼焦慮

##### (三)健康焦慮

- 1、工作條件危及身體健康
- 2、擔心在工作曾經生病的經驗
- 3、擔心自己身體健況狀況不佳影響工作

#### (四)認知能力不足的焦慮

- 1、感覺資訊超載、工作相關的知識
- 2、害怕工作環境上的變化或安全性

#### (五)與工作相關的焦慮

- 1、擔心工作上的任何小事情引發其重大狀況
- 2、擔心工作安全性與穩定性

根據上述學者對工作焦慮的分類，可以知道與工作相關、與生活相關的事物和情境皆可能引起工作焦慮，以下茲探討各行各業員工引起工作焦慮的因素，整理為工作焦慮來源的層面。

焦慮對於工作方面的影響，Erickson 等學者(2009)調查來自長時間工作以及低工作自主權的員工，其產生焦慮的比例較高，並指出焦慮在工作場所是常見的現象，若不正視焦慮所帶來的負面情緒或症狀，會因此影響其工作表現、降低工作效率及出勤狀況，更甚者甚至對身體健康狀況產生不好的症狀。

員工工作焦慮易影響其工作表現，工作效率降低，出勤情形變差；工作壓力、工作倦怠及工作量過多是引起工作焦慮的主要原因，嚴重可能導致員工離職或產生精神疾病(Erickson, et al., 2009)。不同的原因影響工作焦慮的程度亦會有所不同，以工作焦慮原因之一的工作壓力來說，Noblet 和 LaMontagne(2006)認為不同的人對於壓力之來源會有不同程度的反應，慢性的工作壓力會影響組織有效的運作，並且長期累積下來亦會造成員工生理健康受到損失，他們並認為組織沒有健全的溝通體制、員工培訓不足，產生角色衝突的問題或者例行性的工作重複性太高、太單調亦為員工常見的工作壓力來源。賴復寰(1993)調查國高中體育老師工作壓力來源，其中工作量過重之項目，並顯示工作壓力越高，其工作焦慮感受也越高，亦會因此影響教師的身體健康。

學者調查馬來西亞(Malaysia)一家汽車裝修工廠全體員工的工作狀況，研究發現員工隨著年紀增長，其社會支持度和心理健康狀況隨之降低，相反地壓力、焦慮和憂鬱隨年紀而增加，員工認為高風險的工作，若沒有得到較好的福利及退休保障，生活品質較差，也較容易造成心理方面的不平衡進而產生焦慮等情緒(Rusli, Edimansyah & Naing, 2008)。

除了高風險的工作會讓員工產生工作焦慮之外，現今的企業面臨到全球化競爭，工作組織的結構調整，公司規模縮小，人事精簡的情況下，員工被要求身兼數職，並具備多項的技術能力，當工作複雜度提高，加長其工作時數，家庭與工作難取得平衡除了增加經營壓力外，亦造成員工慢性的工作壓力，包含焦慮、憂鬱及影響其健康狀況，造成生產力下降，醫療成本增加(Limm, et al., 2010; Valcour, 2007)。工作升遷對大多數人而言是好的事情，但對少數人來說，升職會產生新的壓力，因為必須面對新環境及新工作的挑戰。

工作量過多為在指定時間內需完成的工作困難度太高或工作量太大，以至於此現象成為現今個人在工作上常遇到的問題，若是經過長時間的累積或者短時間內無法消除，皆會影響其身心健康。現今主管及企業逐漸重視其影響員工身心健康因而造成工作效率降低的因素，Kleiner 和 Pavalko(2010)調查美國平均 40 歲的員工，其研究顯示工作輪班或者不規則的工作時間會影響其睡眠與飲食狀況，尤其是女性，導致身體疾病及肥胖的比例大於男性，原因是女性除了工作之外，還有家事與小孩要兼顧，所以其壓力感高出男性許多。

另外，關於工作本身方面，員工面臨可能會失業的壓力、工作繁重和員工感覺工作不穩定感，組織方面則是無法投入組織決策，人際關係也會造成工作壓力的來源，當員工缺乏與上司溝通或者和下屬產生衝突即為人際關係方面產生問題時，自身無法跟其他人分擔在工作上遇到的問題或困難時，獨自在工作環境中被孤立便會產生壓力，進而引起焦慮或倦怠感。員工在學習新技術時，組織承諾有助於減少工作技術壓力，若員工花在工作與學習新東西的時間較多時或者組織不支持員工進修，皆會造成員工壓力及焦慮的情緒 (Ahmad, Amin, & Ismail, 2009; Nakao, 2010)。

人們在工作方面上是否擁有自主權及決策權的能力，對於其工作情緒有相當大的差異。Bond & Bunce(2003)調查金融機構的員工對於培訓或進修的意願，由公司先行決定幾項課程再讓員工自行選擇所需的，此舉不僅使工作滿意度提高，也減緩其工作焦慮程度。Suwazono(2008)調查各行各業工作的婦女，包含金融業、製造業和服務業等，他們每天工作時間長或者要求工作表現、升職加薪，與主管、同事之間的人際關係而產生疲勞感，造成的症狀有減少活力、身體疾病、易怒、焦慮、減少工作意願等。

員工對於自己的工作有積極的參與感及認同感，對於工作壓力或焦慮的比例比低參與的員工來得少，Sonnentag 等學者(2008)調查機電工程、媒體、設計、公共建設及製造業等五個不同行業的員工，一週一次共四週的調查，研究發現工作自主性高、資源充足，獎勵福利好等皆為鼓勵員工面對繁重工作時的支持；反之，採取責任制，常必須完成其他額外工作的員工容易產生工作倦怠、工作焦慮等情形。

Harris 和 Lee(2004)提出員工與客戶應對時，擔心被給予負面評價而有所壓力或焦慮感，服務性質的行業較易產生工作壓力，因為員工與其服務之對象溝通不良易使後者有不好的印象；圖書館員在服務讀者時，與讀者應對時也會擔心提供圖書館相關服務諮詢時，有溝通不良的情形，而引起壓力感。現代人藉由電子郵件傳遞工作上面的文件，Baruch(2005)指出員工透過郵件傳遞訊息易產生溝通問題，造成誤解，當員工之間引起糾紛時，公司本身大多採取和解方式，此情況易造成反效果，使員工生產率降低導致更多的工作焦慮感及壓力。

Salmon(2008)指出員工因工作焦慮產生的心理症狀為健忘、優柔寡斷、抑鬱、煩躁、焦慮、心煩意亂等現象；人在工作場所焦慮會導致在工作表現上降低工作效率，更甚者會產生身體疾病。從事高工作需求及專業度高的行業，其員工焦慮與憂鬱程度都較高，家庭狀況、人際關係與工作三者之間最容易互相影響，導致工作上不順利，經驗較少的員工面臨工作挑戰時更容易產生心理壓力；而當時的政治與經濟狀況也容易造成工作上的不穩定感，使員工產生焦慮之感(Andrea, Bültmann, Amelvoort, & Kant, 2009；Harris & Lee, 2004)。

Lunau(2010)指出員工家庭壓力大，需要養育小孩，因此花相當多時間在辦公桌前，休息時只待在家裡看電視或吃東西，缺乏運動，不懂如何放鬆自己，導致長期的工作壓力，引起憂鬱、體重增加、心臟疾病等問題。黃韞臻和林淑惠(民 97)調查百貨公司人員工作壓力與工作倦怠之情況，研究結果發現業績壓力和無人情味分別為工作壓力以及工作倦怠主要原因，且組織氣氛、工作負荷和工作焦慮等方面上工作壓力越大時，成就感低、情緒耗竭與無人情味等層面的倦怠感受就越強烈。

學者研究印度(India)的資訊技術人員因為資訊技術更迭速度快，緊張的工作環境，認為這是高消耗心力的工作，加上時間壓力還有更多專業資訊技術人員可取

代他們的職位，在工作上缺乏團隊合作及工作應對機制，產生其工作壓力(Dhar, R.L. & Dhar M, 2010)。

有工作焦慮之員工需要獲得更多的關注，減少其工作負荷，瞭解是否有其他家庭、人際關係等因素，比起一般性焦慮，工作焦慮需要高社會成本治療，因此我們須重視工作焦慮所衍伸出的生理及心理症狀，並試圖瞭解該如何去因應。有研究探討宗教信仰對於一個人工作態度、倦怠、壓力、組織行為的關連，長期累積的工作、職業倦怠造成員工心理上的負擔，包含憤怒、憂鬱、焦慮等，藉由參與宗教活動減輕自身工作的負面情緒，透過宗教組織獲得認同感，使他們有信念處理工作上的問題(Kutcher, Bragger, Rodriguez-Srednicki, & Masco, 2010)。

Linden 和 Muschalla(2007)的研究中指出工作焦慮初期需要即時獲得改善，得到公司或主管的關注，降低其工作負荷，瞭解是否有其他因素的牽連，如：人際關係、家庭等；若情況嚴重者需要高社會成本治療，引起工作焦慮的原因大多來自於繁重的工作量以及員工自身對工作沒有參與感。

Muschalla、Linden 和 Olbrich(2010)認為員工可能引起工作焦慮的來源可整理為以下幾點：在工作場所遇到的人事物、害怕自己在工作上遇到無法解決的問題、與同事之間互動、缺乏知識和資源、擔心被裁員、擔心就業安全和未來、擔心自己身體狀況影響工作效率、資訊超載以及工作負荷太多。

因此，工作焦慮可以解釋為因工作引起的焦慮症狀，按照上述定義，焦慮是一種條件性的內驅力會使人在工作上追求進步；反之，員工會因有壓力而產生焦慮感，最常見壓力來源即為工作，其次是健康狀況及當時的財政問題，讓人產生迴避反應，降低工作效率(Nakao, 2010)。依據上述各學者研究員工工作焦慮的來源整理如表 2-1。為了便於說明，茲參考 Linden、Olbrich 與 Muschalla(2008)三位學者調查員工工作焦慮來源的分類，將員工引起工作焦慮的來源分為五個層面並將每項來源分類歸納如下：

- 1、個人及家庭層面：工作時間長、工作壓力、工作倦怠、家庭和工作不平衡、年紀以及身體健康狀況。
- 2、組織環境層面：升遷與福利制度、人事精簡或調動和工作環境。
- 3、工作內容層面：工作自主權、工作量多、員工培訓、例行性工作重複、高風險工作。

4、資訊科技層面：資訊技術超載、工作專業度高。

5、人際關係層面：組織溝通、人際關係。



表 2-1

員工工作焦慮來源表

引起工作焦慮之因素 學者	工作時間長	工作自主權	工作壓力	工作倦怠	工作量多	組織溝通	員工培訓	例行性工作重複	高風險工作	家庭、工作不平衡	人際關係	升遷與福利制度	資訊技術超載	人事精簡或調動	年紀	工作專業度高	工作環境	身體健康狀況
Bond& Bunce (2003)		√				√												
Harris&Lee (2004)						√	√				√			√				
Baruch (2005)						√					√							
Noblet& LaMontagne (2006)						√	√	√										
Valcour (2007)										√			√					



表 2-1(續 1)

引起工作焦慮之因素 學者	工作時間長	工作自主權	工作壓力	工作倦怠	工作量多	組織溝通	員工培訓	例行性工作重複	高風險工作	家庭、工作不平衡	人際關係	升遷與福利制度	資訊技術超載	人事精簡或調動	年紀	工作專業度高	工作環境	身體健康狀況
Linden& Muschalla (2007)			√	√						√	√							
Suwazono (2008)	√		√	√							√	√						
Sonnentag, et. al(2008)			√	√							√	√						
Rusli, Edimansyah& Naing (2008)									√	√		√			√			
Ahmad, Amin& Imail (2008)		√		√	√								√	√				

表 2-1(續 2)

引起工作焦慮之因素 學者	工作時間長	工作自主權	工作壓力	工作倦怠	工作量多	組織溝通	員工培訓	例行性工作重複	高風險工作	家庭、工作不平衡	人際關係	升遷與福利制度	資訊技術超載	人事精簡或調動	年紀	工作專業度高	工作環境	身體健康狀況
Andrea, et al. (2009)										√				√		√		
Erickson, et al.(2009)		√	√	√	√													
Miller(2010)				√	√									√				
Muschalla, Linden& Olbrich(2010)	√		√		√	√					√		√	√				√
Limm, et al (2010)					√						√			√		√		
Nakao (2010)		√				√					√		√					

表 2-1(續 3)

引起工作焦慮之因素 學者	工作時間長	工作自主權	工作壓力	工作倦怠	工作量多	組織溝通	員工培訓	例行性工作重複	高風險工作	家庭、工作不平衡	人際關係	升遷與福利制度	資訊技術超載	人事精簡或調動	年紀	工作專業度高	工作環境	身體健康狀況
Dhar, R.L. & Dhar, M. (2010)			√						√				√				√	
Kleiner & Pavalko (2010)										√				√				
Lunau (2010)										√								
Kutcher, et al (2010)	√		√	√														
賴復寰(1993)			√		√													
黃韞臻、林淑惠(民 97)		√	√	√		√					√							

資料來源：本研究整理

## 五、工作焦慮之因應方式

Derlega 和 Janda(1991/林彥好、郭利百加等譯, 1997)面對壓力或衝突時, 因應焦慮的方式有潛抑、壓抑、合理化、認同、投射、反向、補償、轉移、幻想、替代等方法。這些方式皆是人在面對焦慮時心裡防衛機制的啟動, 保護自己, 使自己免於受到衝動或者情境威脅的應變能力, 是潛意識的行為; Derlega 和 Janda 提出的因應方式是心理層面的反應, 而 Noblet 和 LaMontagne(2006)針對組織溝通和員工培訓引起的工作焦慮, 提出的因應方式是從改變自身的行為以減輕工作焦慮, 他們認為可以藉由放鬆訓練、冥想、時間管理, 設定工作短期目標, 改變自己的工作模式以減輕工作焦慮。

Miller(2010)研究指出員工身心出現問題時, 因擔心影響工作進度或者職務不保, 往往不採取積極治療; 另外, 其研究也發現員工容易受工作考績、工作疲勞及輪調而產生身心理不適應的狀況, 只有 9%的員工會尋求心理專業人員的協助, 接受電話心理諮詢後, 生產效率每週提高 2.6 個小時, 結果顯示雇主如果考慮員工身心健康預算納入生產成本, 不僅可以有效保護員工心理健康, 也可以提升公司生產力; 學者指出員工在休假時間和工作自主權兩方面, 公司能有較大的彈性空間能提供給員工, 員工認為其方式能減輕其工作焦慮(Sonnentag, et al., 2008)。

學者調查印度(India)資訊技術人員因為資訊技術更迭速度快、緊張的工作環境, 加上時間壓力還有更多專業資訊技術人員可取代他們的職位, 而產生工作焦慮; 他們因應工作焦慮的方式是利用短期休假、運動健身, 花時間與別人交際或者與家人相處, 遠離工作, 甚至離職去從事其他工作來遠離高風險的工作或者降低自己的工作壓力(Dhar, R.L. & Dhar, M., 2010)。Nakao(2010)調查日本(Japan)一間資訊公司之員工的工作焦慮現況, 研究結果發現員工覺得自身要學習新技術, 但缺乏組織支持, 或因在工作環境中被孤立而引起工作焦慮, 而公司主管為降低員工身心健康的負擔, 對其身心狀況採取長期個人身心健康檢查、出勤及加班的狀況加以控制, 定期監測工作環境, 雇用保健人員定期對員工溝通工作、健康等意見, 彙整統計至公司作為改正之參考。

在工作方面, Valcour(2007)指出工作時間長、工作與家庭不平衡時會產生工作焦慮, 當公司提供免費的員工進修, 不僅可以提高員工的工作能力, 也能使員工的工作銷率提升, 亦能有效減輕員工的工作焦慮; 在金融行業, 公司讓員工有自

主權能決定自己所需的專業課程或訓練，其工作壓力降低，員工工作滿意度提高(Bond& Bune, 2003)。

Lubans(2007)調查公共圖書館新進館員，研究發現館員需要長時間熟悉工作環境與工作方式，以及與主管和同事之間有溝通問題，造成館員家庭與工作不平衡、資訊技術超載等問題而引起工作焦慮，建議可從改變自身的行為減輕工作焦慮，例如：1、員工與公司其他人相處要保持平衡，懂得幽默感；2、擁有抒發自己情緒的出口，與家人、朋友相處時，不過度談論工作的事情；3、懂得創造自己工作上的優勢，多學習自己有興趣或者關於工作的訓練課程；4、保持身體健康，注意運動與飲食；5、從工作經驗中學習，甚至是別人的經驗，也可以成為自己學習的借鏡。

黃韞臻和林淑惠(民 97)針對台中市百貨公司從業人員調查其工作壓力與工作倦怠之情形，研究結果指出在工作壓力方面「業績壓力感」最為沉重，其次為「工作焦慮」；工作倦怠方面則是「無人情味」較為明顯；其研究建議舒緩工作壓力與工作焦慮的有效方式是提高員工的工作滿意度，可藉由改善員工的福利以及給予員工鼓勵；在員工自身方面應時常加強專業知識及服務技術，除了可以充實自我，增加個人自信之外，對於自身工作更容易獲得認同感，可降低因工作環境或工作量帶來的工作焦慮感；另一方面，員工亦可養成良好的運動習慣或從事休閒活動紓解工作壓力。

員工因應工作焦慮的方式可從改變自身行為、公司組織改善現有狀況或者提供相關的服務等兩方向，減輕自己的工作焦慮感；其中改變自己工作模式以及與人相處的方式對於員工而言，可以較快速地減輕自身的工作焦慮。針對改變自身行為方面，祝康偉(2009)提供一般行業的員工可減輕工作焦慮的方式，減少在職場上因主管、工作場所、工作量大和人際關係等方面而引起的工作焦慮，分點描述如下：

- 1、養成一次就把事情做好的習慣
- 2、掌握工作的輕重緩急
- 3、前半主義，例如：工作時限是一天，盡量在半天提前完成，依照此原則以此類推
- 4、一日之計在於「昨夜」，前一晚應訂定隔天計畫，按照重要的程度差異排

列順序

- 5、活用零碎時間
- 6、阻擋不必要的干擾，工作中遇到其他任務需要執行時，向主管請求短暫時間將手邊工作收尾
- 7、用「異類組合法」增加幹勁，利用不同時段進行不同性質的工作
- 8、重要的準備時間不可省
- 9、明確取得老闆的書面指示
- 10、把工作由大變小，分割為小型的工作任務
- 11、定期報告工作進度
- 12、記取成功或失敗的經驗
- 13、善用「杯子理論」，不讓自己多重角色重疊，較不會將自己的工作情緒帶入家庭
- 14、儲備能傾聽自己負面情緒的對象
- 15、準備心情急救箱，列出能使自己情緒好轉的「處方箋」，可以短暫將自己的情緒轉移
- 16、立即離開高壓場合或者將注意力轉移
- 17、意見不合時，先站在對方的立場想
- 18、維持良好的人際關係

每個行業的員工有不同原因導致其工作焦慮，因此選擇的因應方式也各有不同之處；從上述因應工作焦慮的方式，可分為個人、組織兩方面。組織和員工若能互相配合，像是組織提供職業訓練、工作自主權並適時關心員工，而員工與組織保持良好溝通，亦能縮短工作時間，提高工作效率。

## 第二節 工作焦慮之相關實證研究

國內探討工作焦慮的學位論文大多與服務業相關，探討與工作相關的論文研究多從 1980 年代開始且數量逐漸增多，顯示此時期逐漸開始重視與工作相關之議題；研究方法以問卷調查法、訪談法為主，但在圖書館館員的工作焦慮研究篇數仍偏少，茲分析如下：

郭修旭(1982)以電信服務人員為研究對象，使用問卷調查法調查女性電信服務人員從工作表現優劣兩類人員抽樣分析個人心理因素與工作壓迫、服務績效之間的關聯性。電話值機工作焦慮的原因來自於其工作因 24 小時輪值，環境單調、工作緊張甚至生活起居不規律而影響其心理狀態不平衡，進而產生焦慮、疲勞、憂鬱及低自尊心等心理障礙，甚至影響身體健康狀況，研究結果亦顯示個人心理變數與服務績效以及工作壓迫感與服務績效之間有密切的相關性。

以人為服務的產業，服務人員提供的服務亦為服務品質的重要部分之一，陳怡安(1998)為探討服務人員在組織中的情緒規則與其社會化的歷程，利用個案研究法、深度訪談法等方式研究遊樂園的主管人員以不同角度分析其情緒勞務，研究結果顯示當主管人員面臨工作負面情緒時，大多跟其他人聊天來宣洩者居多，引起離職念頭與員工焦慮的原因來自於內在因素和外在外因素，分別為內部員工間互動不良，上司與下屬之間無法達成共識以及與遊客接觸、天氣和機器上操作出錯等因素，為降低其工作焦慮，受訪對象傾向於工作輪調、工作自主性、發現激發目標及情緒分離等方式。

李靜怡(2002)為瞭解休閒從業人員工作壓力等問題，針對台灣北部九種休閒產業的基層服務人員利用實地問卷進行調查，研究發現年齡愈輕、服務年資愈淺的員工其工作壓力感受愈強，學歷高者的工作壓力比低者來得顯著；工作特性程度愈低，其工作壓力感受愈大，但變化性愈大，其焦慮感愈強，因休閒從業人員服務對象是人，必須針對消費者之不同需求與態度作出立即適當的反應，因此容易感到焦慮。另外，研究亦顯示當受訪員工工作壓力愈大時，傾向離職程度愈強，且當其憂慮、憂鬱感受愈強時，反而會減少其休閒活動量。

現今職場因時間壓力與人力成本方面的考量，傾向於精簡人事，對高生產力

之期待，而造成員工產生工作壓力的狀況日漸頻繁，而一個有高壓力的工作會影響其員工之家庭與心理健康，反之亦會影響；長期累積之下對員工產生巨大壓力。林立曼(2000)利用深度訪談與問卷等方式調查戶政人員工作壓力及其反應，研究結果發現戶政人員工作壓力源來自工作家庭之衝突、工作變化性、同事相處、工作自主性、與長官相處以及工作負荷重等因素，進而產生的焦慮現象為自尊及焦慮疲勞，少部分的人有憂鬱傾向；其解決之道建議須加強溝通技巧、暢通升遷管道降低離職率、提升委任人員之自尊、解決戶政人員工作家庭衝突問題、加強職前訓練與適時舉辦團康活動和減壓課程。

圖書館員以人為服務對象，因工作上的需要，必須隨時更新自己的知識因應使用者的需求，林妙樺(2002)認為圖書館因人事精簡及經費縮減等窘況，因此要求圖書館館員不只需具備圖書館學的專業素養，仍需其他學科背景及資訊素養的能力，以期因應其工作上的需求，而導致館員工作負荷更加沉重；故針對專門圖書館館員為研究對象，利用問卷探討其工作焦慮；根據不同層面(包含個人、組織、資訊科技以及圖書館工作與服務等四個層面)調查館員產生工作焦慮的因素，研究結果顯示館員在工作時效性、組織的人事精簡、使用新的應用軟體以及語文能力各佔上述四個層面中的最高比例；工作焦慮對館員影響最鉅為工作倦怠感，其次為身體健康、工作滿意度、工作氣氛、同事之間的人際關係等方面。最後在其研究中建議在館員方面應先釐清自己工作焦慮之來源為何才能採取因應方式，選擇有效降低其工作焦慮之方法；除此之外，正視自己的情緒管理、慎選自己適任的工作職務、安排適當的工作進度、訓練自己正向思考以及採取規律且營養均衡的起居生活，並懂得尋求他人的協助。而圖書館也需營造良好的工作氣氛、良好的溝通管道以及適當的職務分配與休假制度，方能使館員有最大的工作效率與良好的生心理狀態。

羅春月(2004)以民營化的公賣局為例，公賣局經歷組織減併、裁撤、遷廠等方式進行組織變革措施，因此影響到員工的心理感受，像是員工擔心減薪、裁員、失去工作保障、可用資源減少及工作量增加等問題，其問題反應在工作壓力方面，以焦慮反應最為嚴重，其次為工作過荷；且問卷分析結果顯示其工作壓力愈大，對於組織承諾愈低。可顯示組織承諾與員工心理感受有相對程度的關聯性。

蔡進興(2006)認為組織員工在變革當中往往產生不確定性、焦慮的壓力，甚至



面臨離職或失業等危機，而影響工作績效；他針對兵科學校的志願役軍人及約聘人員採問卷量化方式進行調查，結果顯示其研究對象認為在精簡組織時，且要求員工提升工作績效，雖然有受終身俸、考績獎金等誘因，使人員的工作表現與績效不受影響；但軍人待遇福利普遍比外面社會工作福利佳，且不受景氣影響。由此可得知，當組織精簡人事時，若提供獎勵制度等福利誘因是可以提升員工績效，但一般性的組織精簡普遍情形是因為成本預算不符合才精簡人事，故不能與兵科學校的制度相提並論。

而因應時代快速變遷，職場也逐漸重視員工終身學習的概念，以期將生產力發揮至最大值，蔡天傑(2007)探討東海大學行政人員在職進修、工作壓力與工作滿意三者之關聯性，透過問卷、深度訪談方法進行實證研究，其結果顯示在職進修阻礙因素與專業知能、人際關係、工作負荷、焦慮與疲勞以及自尊等工作壓力上有顯著的相關性，顯示在職進修為員工工作壓力來源之一。

茲將上述文獻簡單整理如表 2-2：

表 2-2

工作焦慮相關實證之研究

研究者	年代	研究主題	研究方法	研究發現
郭修旭	1982	電信服務人員的心理因素與工作壓迫、服務績效之關聯	問卷調查法	1. 工作緊張、環境單調、生活起居不平衡導致心理狀況不平衡進而產生焦慮等心理障礙。 2. 個人心理變數與服務績效、工作壓迫感與服務績效之間皆有密切關聯。
陳怡安	1998	遊樂園服務人員在組織中的情緒與其社會化歷程	個案研究法 深度訪談法	1. 引起離職與工作焦慮的念頭來自於內部員工之間互動不好、上司與下屬之間無法達成共識以及與遊客接觸、天氣與機器操作出錯等因素。

				2. 工作輪調、工作自主性、有短期目標等可降低其念頭。
林立曼	2000	戶政人員工作壓力	深度訪談法 問卷調查法	1. 工作壓力來自於工作與家庭衝突、工作變化性、與同事長官相處以及工作負荷重，進而產生焦慮。 2. 建議加強溝通技巧、提供升遷管道、解決戶政人員工作家庭衝突問題、加強職前訓練與舉辦團康活動和減壓課程等。
李靜怡	2002	休閒從業人員工作壓力	問卷調查法	1. 年齡愈輕、服務年資愈淺的員工其工作壓力感越大。 2. 工作變化性大，工作焦慮越大；當其壓力越大時傾向離職程度越強
林妙樺	2002	專門圖書館館員工作焦慮	問卷調查法	1. 工作時效性、組織人事精簡、新的應用軟體和語文能力為館員工作焦慮之因素。 2. 工作焦慮影響層面為工作倦怠、身體健康、工作滿意度、工作氣氛以及同事之間的人際關係。 3. 建議降低館員工作焦慮必須由館員自身、圖書館與圖書館學會三方面進行改善。
羅春月	2004	公賣局人員在組織變革下的心理感	問卷調查法	1. 員工因組織減併、裁撤、遷廠等而擔心減薪、裁員，失去工作保障，工作量增加等。

		受		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 員工的工作壓力方面，焦慮感的反應最為嚴重。</li> <li>3. 組織承諾對於員工心理感受有相當程度的關聯性。</li> </ol>
蔡進興	2006	兵科學校人員在組織變革下工作績效之關聯	問卷調查法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 精簡組織時同時要調整組織作業流程與業務職掌，使組織扁平化。</li> <li>2. 提供終身俸與考績獎金等福利。</li> </ol>
蔡天傑	2007	大學行政人員進修與工作壓力、滿意度之關聯	問卷調查法 深度訪談法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專業知能、人際關係、工作負荷、焦慮、疲勞與自尊皆與工作壓力相關。</li> <li>2. 在職進修為員工工作壓力來源。</li> </ol>

資料來源：本研究整理



### 第三節 大學圖書館參考館員的工作焦慮

圖書館及館員對於大學師生在研究及學習上扮演不可或缺之角色，大學圖書館是協助師生研究及學習而設置的機構，在支援教學及研究方面更注重於資源的豐富性及時效性；館員是圖書館與師生之間的橋樑，館員須了解各項資源的使用，其資源是否符合師生們與日俱進的需求，因學校有限的預算下，藉由館員專業能力挑選各學科的館藏；因應資訊科技的發展，館員角色從被動轉為主動，提供師生更快速、方便的資源。面臨資訊眾多、科技技術發達的時代，館員工作量日益增多，以人為服務中心的理念，使得員工的身心健康也逐漸受到重視，透過圖書館員的工作任務及焦慮感來源，藉此探討減緩館員工作焦慮情況之因應方式。

#### 一、大學圖書館參考館員之任務與角色

大專院校設立圖書館的目標，是為了支援學術研究、教學以及推廣圖書館館藏資源等服務，其服務對象是學校內的老師與學生；現今的圖書館角色從被動轉為主動，館員的角色更為重要。吳美美(民 94)提出圖書館有兩個顯著的改變，其一為圖書館型態改變，「超越圍牆」的數位圖書館逐漸普遍，各個圖書館原有的館藏可以藉此無限延伸；其二則是圖書館館員的角色改變，從保守被動的資訊提供者，轉變為主動的推廣者、教育者；這也宣告圖書館館員的工作量隨之增加。

圖書館是個與時俱進的資訊提供者、教育者，除了提供最便捷、正確的資訊滿足使用者的需求之外，亦須主動推廣其館內所擁有的資源讓使用者使用之機構，並且因圖書館角色轉為主動，參考館員需要更了解其館內之資源，才能推廣、整合其資源便於使用者使用，其重要性隨著圖書館的轉變成為不可或缺的橋樑，並在圖書館與使用者之間扮演重要的溝通角色。而參考館員為第一線服務人員，其服務亦與使用者有最密切的接觸，國家圖書館描述「參考服務」主要包含八項工作：參考資源館藏的建立與維護、參考諮詢台服務、書信諮詢服務、數位參考諮詢服務、館際合作之書刊借閱及複印服務、資訊轉介服務、資訊檢索服務、圖書資訊利用教育等(國家圖書館，2010)。

Duggan(2001)指出 20 年前的圖書館館藏屬於印刷式資源，參考館員提供的服

務多為面對面的諮詢以及電話諮詢，之後因傳真機、電腦與網際網路的科技發展，電子郵件、資料庫等數位式或電子化的資源逐漸增加，人們可以快速地取得資源，因此對參考館員的期望也大為增加。林雅惠(2008)指出大學圖書館參考館員的工作內容越來越多元，參考館員除了基本的參考諮詢之外，因應資料庫、電子資源增加要負責相關的推廣和利用指導；以及資訊科技的發展，使得新服務因運而生，也改變許多服務的方式。

為了提供參考服務，首先參考諮詢台必須設置在圖書館顯目的位置，並用適當的標誌來表示其地點；參考館員的角色在提供參考服務時亦佔了相當重要的角色，其角色必須具備許多專業能力以及自身的人格特質才能因應其工作任務的需求；其專業能力包含：提供多元管道的資訊滿足使用者的需求、外語能力、設計一套檢索策略滿足不同的使用者族群、具有判斷力與決策力、熟悉各類型的資源、具有主動學習的精神、瞭解最新的知識與科技發展、懂得如何傳播與教學知識、評估圖書館的使用族群需要那些參考服務的能力、利用各種管道行銷圖書館的資源、與同事和使用者保持良好的關係、提供資訊轉介服務的能力(ALA, 2003)

為了因應參考館員角色與工作任務，薛文郎(民 84)提出參考館員該具備的專業條件與自身人格特質應有：

1、服務的誠意：參考館員不僅需要對讀者有求必應，發現讀者不便發問或者查找不到資料時主動積極提供協助。

2、高等教育：參考館員要應付所有讀者的詢問，必須具備廣博的知識，但學問範圍太廣泛，參考館員需要受過圖書資訊相關的專業訓練，熟悉如何獲得各方面學科的途徑。

3、瞭解各種參考工具書的內容及其使用法：參考館員必須瞭解圖書館有哪些資源，參考工具書的類型及內容亦要涉獵；這不僅仰賴圖書資訊相關的專業知識，更需要經驗的累積。

4、外語能力：圖書館收藏的資源不僅限於本國語言，若參考館員沒有其他外語能力，如何能瞭解這些資源或者幫助讀者使用？

5、電腦知識及其操作技能：由於資訊科技發展，許多資源皆為數位化或電子化，讀者利用電腦查找資料，參考館員必須有責任去指導和協助讀者。

依據 Thompson(1943)對於參考工作的解釋為從事直接幫忙讀者在學習或研究

的過程中，獲取資料以及利用圖書館資源工具的工作；參考館員除了幫助讀者在圖書館找尋所需資源外，還需要具備教學的技能，讓讀者瞭解如何查找資料、利用圖書館的資源(Auster& Chan, 2004)。參考館員支援教學與研究，也需要將圖書館的館藏資源推廣給學校師生，同時具備傳統參考諮詢與數位參考諮詢，針對數位的改變，Wolfe、Naylor 和 Druke(2010)認為現今的使用者因網際網路發達、資源豐富，可以快速找尋資料而使得參考服務受到忽略；圖書館因應資訊與科技的發展下，除了傳統服務外還增加許多數位化的參考服務。參考館員是圖書館的第一線服務人員，因服務項目增多，其工作內容相對地繁雜，館員在各種因素的影響易產生工作焦慮感，若時間過長或者強度過大，皆會導致個人嚴重的生理、心理負擔其負面情緒，這些負面情緒容易造成館員服務品質下降，進而影響圖書館整體形象及師生觀感。

## 二、參考館員工作焦慮的來源

參考館員是圖書館與使用者之間的橋樑，自身仍要跟上司和同事相處，館員與三方接觸時，若受到過多的負面回饋，易導致參考館員感到消極悲觀、挫折與精疲力竭，對服務對象失去耐心及關懷，毫無工作上的成就感；甚至因圖書館作業流程的改變降低館員在工作上所獲得的成就感。

依據上述章節針對其他行業員工工作焦慮來源之層面，為了便於說明，茲將參考館員工作焦慮之來源亦分類為：工作內容、人際關係、個人與家庭、資訊科技與組織環境等五個層面，並做為後續之依據。

### (一)組織環境

Neal(2005)提出圖書館組織結構應隨著社會與使用者而改變，若圖書館內部缺乏良好的組織、人力結構和發展計畫，館員會無所適從而增加其工作焦慮感。隨著資訊與管理技術日益進步，使用者對於圖書館與館員的期望相對增加，過大的期望使館員的工作量增加，進而產生負面的工作情緒；依照陳書梅(民 92)針對館員負面工作情緒的研究指出人際互動關係、官僚式組織、科技發展以及工作環境與負荷皆為館員負面工作情緒的來源，並且館員之間會相互感染其負面情緒，對於

讀者服務品質亦有直接關聯。

圖書館服務隨著時間的演進增加多項新的服務，如：數位參考諮詢等，館員承擔的工作責任相對增加，館員無法適應目前資訊環境的改變，與其他同事協調工作上溝通不良，缺乏上司的支持、工作不穩定，考績評比及升遷等制度，皆會造成組織之間溝通的問題，而導致館員持續的焦慮感無法解除(Salmon, 2008; Su, 2008)。

Diestel 和 Schmidt(2009)認為節省人力成本而減少員工績效獎金，增加其工作量等因素對於員工產生工作焦慮有直接關聯；組織的態度和行為皆會影響個人工作積極與否的態度，也會影響其員工身心健康，其負面症狀為焦慮和抑鬱。組織對於員工的承諾是否有實現或者工作表現受到肯定，進而給予支持和鼓勵，也關係到員工是否有減少工作焦慮的動力(陳書梅，民 92；Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007)。

Flaspohler(2009)提出圖書館針對館員在職進修與取得教學的資格亦為館員工作的一部分，累積其工作壓力與倦怠感，卻拒絕館員申請休假的要求，原因在於館方將資金運用在購買館藏方面而缺乏預算增加人力，使得館員工作量過多卻無法有休假的時間；除此之外，員工提出計畫或決策的建議時，面臨到組織資源不足無法支援，過多的工作任務，特別是資訊與傳播性質的工作，易造成員工對工作的焦慮感(Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan, & Tu, 2008)。林妙樺(民 90)針對專門圖書館館員調查其工作焦慮之來源，在組織環境上，館員認為組織的人事精簡、圖書館的對外政策以及與單位主管的關係是引起工作焦慮的最主要因素。

## (二)人際關係

館員在工作上常需要與主管和同事之間溝通相關的業務，但若沒有得到良好的回應或者溝通上出現問題，易使館員產生潛在的工作壓力和倦怠感，些許圖書館因財務政策的關係，部分館員身兼兩種以上的職務及工作，也使得館員有工作無法如期完成的焦慮感(Knibbe-Haanstra, 2008)。Lubans(2007)指出新進館員與同事、主管不熟悉，常獨立作業而不曉得是否達到主管標準，甚至遇到情緒不穩定的老闆，包括控制慾強、偏執、被動等，無法有良好的溝通管道，長時間累積為

焦慮感。

學生認為參考館員有距離感，即使有其問題也不會先詢問參考館員，而是自行去查找資料，因此產生兩者之間的隔閡，此種情形亦為館員工作上的焦慮原因之一(Rudin, 2008)。而讀者群素質參差不齊，若遇到刁難的讀者，像是不合作或者性情較衝動、粗魯者常使得館員窮於應付而產生消極情緒(陳書梅，民 92)。

Julien 和 Pecoskie(2009)認為學校因為學術活動倚重圖書館，所以館員的角色也日益重要，但館員對於教學角色有矛盾的意見，認為館員沒有接受過正規教育訓練，起因為多數參考館員沒有經驗，不知道如何與學生應對，直接教授學生會影響其學習，使館員必須在此工作上更努力；作者建議圖書館員可與學校老師作搭配，利用老師教學之經驗，讓館員重新瞭解自己的角色定位，從中降低其教學工作引起之焦慮感，進而改善教學的心理障礙。

另外，學校認為圖書館館員只是行政人員，忽略其專業能力，造成溝通不良等問題，皆使館員產生工作倦怠感。因圖書館的變革及使用期望增加，研究顯示其焦慮感來源常來自於過大的社會期望、過多的工作量和領導不足、員工缺乏工作自主權，同事之間溝通工作意見卻無法有所整合(Knibbe-Haanstra, 2008；Topper, 2007)。

### (三)個人與家庭

Osif(2008)指出工作壓力、組織結構、家庭生活、工作內容、人際關係與個人工作定位的衝突導致人有焦慮的症狀，特別是現代家庭大多為雙薪家庭，工作時間長或者需要輪班的工作以致於家庭時間減少；參考諮詢轉為虛擬化居多，館員與使用者之間的交流日趨冷漠，使館員服務精神受到衝擊。

Lee(2009)認為館員沒有良好的心理健康會影響其服務讀者的專業能力以及工作，他調查圖書館館員認為其專業能力應包含廣泛的知識、良好的記憶力、卓越的組織能力、機智、知道自己能力的範圍、好的判斷力、敏銳的洞察力與專注力，若有一能力減弱或不具備皆易造成其工作方面的焦慮感，潛在性的焦慮感不會構成館員工作上的困擾，但容易造成館員生理上的負擔。

另外，參考館員的工作時間無法像技術館員一樣固定，且處理例行性工作時



間比例較多；與使用者接觸的時間較多，使用者的素質參差不齊，遇到使用者只想經由參考館員的協助快速得到自身需求的資訊，而不會花費時間學習如何獲得資訊的指導，使參考館員覺得工作無挑戰性與缺乏成就感，易產生工作倦怠感(陳書梅，民 91)。

#### (四)資訊科技

因應網路的發達，讀者趨向使用網路搜尋找尋資料，因此參考服務也延伸至數位即時參考服務，館員必須學習任何讀者常使用的方式，如：MSN、BLOG 等，讀者的需求日趨複雜且大量，使用參考服務的頻率卻持續下降，館員必須耗費更大的心力讓使用者學習如何更快速、正確利用圖書館資源找到他們所需的資源(Mathew, 2007)。另外，館員缺少技術培訓，且需要犧牲其休息時間在學習新設備或新技術上，以及如何運用最新的技術快速找到滿足使用者需求且正確的資訊，造成館員心理上的極大壓力，易產生無所適從或技術超載的負面感覺(Ahmad, et al., 2009)。依賴資訊與技術的員工，必須提高自我日常生活資訊技術，因此易加重其潛在性的工作壓力，加上現今大多工作皆可在電腦上作業，疏遠人與人之間的距離，容易使人產生沮喪和不安的情緒(Ragu-Nathan, et al., 2008)。

圖書館因有新系統或新設備的引入，先熟習各種新技術的館員較容易獲得上級的讚賞，相對地，其他館員擔心自己若工作上因資訊技術等專業知識不足的關係，而要依賴較具資訊背景的館員而感到沮喪、挫折等感受。科技的發展使圖書館邁向自動化的時代，面對資訊及技術的更迭，館員在圖書館與使用者之間的聯繫更加緊密；當資訊超載、日常工作無法完成，擔心工作被電腦技術所取代，館員易產生工作焦慮。

一般人對於圖書館員工作的看法是不需要專業能力也能足以勝任，但隨著近十年新科技發展，資訊豐富與服務管理進步，圖書館員的工作能力和專業能力逐漸受到重視；是否能清楚瞭解使用者需求，完成其需求，成為館員現今重要挑戰。大學圖書館為吸引更多師生使用圖書館資源，館內的建設與設備與時俱進，但多數的學生習慣查找資料時，在 Google 和 Wikipedia(維基百科)等網頁上搜尋，而使參考館員的定位受到質疑(Rudin, 2008；陳書梅，民 92)。

人們對於使用科技技術的經驗會沿用至學習新資訊與科技的態度，亦影響其對科技焦慮的程度；認為電腦的發展是現代人在工作方面的基本配備，這樣的資訊改革也使得圖書館館內較年長的館員產生技術壓力；使用電腦經驗較多的員工電腦焦慮程度比經驗較少者為輕，而年齡越長的館員面對新科技與設備時，焦慮的感覺相較於年齡輕的館員來得多；若以性別而言，女性焦慮多於男性(Adeyinka, 2009; Quinn, 2000; Venkatesh, 2000)。

資訊技術幫助現代人在工作上能提高工作效率，電腦與網際網路的發展在圖書館服務上也是加強與變革的主導力量，促成圖書館自動化；但是隨著技術改進的變化，相對地造成館員的技術壓力。陳書梅(民 92)提出科技快速發展的關係，讀者可以自行上網搜尋資料，轉向網際網路尋找符合自己個人需求的資訊，參考館員身為第一線的諮詢服務定位因而受到挑戰，面臨被網際網路邊緣化的恐慌與焦慮。Shepherd(2004)指出科技的發展改變人們的工作和學習，變化是不可避免的，所以圖書館、老師和學生也必須設法適應技術變革，欲研究商業和教育相關的圖書館與學術圖書館兩者館員的電腦技術壓力是否因個人背景變項不同而有所差別，當工作壓力無法獲得紓解時亦會轉成工作焦慮；而研究結果顯示學術圖書館的館員技術壓力較為嚴重，因學術圖書館使用的科技設備皆多於前者，電腦設備成長速度太快造成館員無法即時學習，其次為硬體錯誤、病毒干擾，花費太多時間回覆電子郵件使館員沒有多餘時間處理其他工作。

Farajaphlou 和 Danesh(2009)認為參考館員缺乏資訊技術的培訓課程以及與其他組別的館員或業務上往來的廠商較易產生工作上溝通不良的問題。館員擔心若現代化系統和設備因當機而無法適時提供讀者所需的服務或者館員無法自己處理問題，像是：影印機卡紙、檢索電腦當機等，害怕犯錯；越是精細，可以處理多項作業系統的設備容易導致館員產生焦慮感，亦會擔心工作因而被取代(陳書梅，民 92；Ragu-Nathan, et al., 2008)。對於新科技的焦慮會影響館員學習新技術的態度，有研究所學歷的館員對於新科技與技術的接受度比大學學歷者來得高，年紀越大的館員面對資訊社會的來臨，其焦慮感相對於年輕的館員來得嚴重，亦為館員首要面臨的課題(Adeyinka, 2009)。

因圖書館的變革及使用者期望增加，因應資源類型的增加，館員處理的館藏不僅增多，需要學習新資源、新技術和面臨到許多資訊利用的教育課程而使

館員工作量增加，造成館員的工作壓力也隨之加重，往往影響其身體健康和精神壓力，而產生工作焦慮等負面情緒(Knibbe-Haanstra, 2008；Topper, 2007)。

#### (五)工作內容

參考館員對於太新穎或者太艱澀的主題，沒有培訓或知識告訴他們該如何尋找，甚至認為同事們會取笑他們找不到正確且適當的資源給使用者而產生沮喪感(Bennington, 2010)。

Knibbe-Haanstra(2008)認為使用者期望及個人工作責任是參考館員引起工作焦慮最主要的原因。隨著新的工作逐漸增加，參考館員容易有工作做不完，又有太多東西需要學習加上體力不支，工作卻無法如期完成而產生焦慮。另一個說法則指出由於網路發達，使用者偏好利用網路向參考館員諮詢問題，參考館員因此必須學習最新的技術，研發圖書館線上網路導覽、數位參考等服務，無形中增加其工作負擔而引起對於新科技的焦慮感(Atlas & Columnist, 2005)。

參考館員負責的工作為參考諮詢、推廣、圖書館利用教育及館際合作等項目，需要與使用者近距離接觸，因此參考諮詢及利用教育這兩方面的工作，是最易引起參考館員工作焦慮之因素。圖書館擔心網路搜尋過於便利，將其任務功能所取代，館員須擔心如何創造新的服務、推廣活動，亦有圖書館空間、人力以及經費不足等問題，無法有效改變圖書館經營方式，造成館員需要更多心力去創新及經營(Neal, 2005)。參考館員因自身擁有的專業知識受到使用者尊敬，在圖書館裡扮演一個資訊提供者、專家的角色，因工作環境從一般書面資料逐漸轉換為數位化，網路搜尋的便利加上圖書館開館時間受限之故，參考館員逐漸被邊緣化，他們必須更積極使用即時數位參考諮詢服務等，提供更多、更快速的資源給使用者，主動讓使用者知道圖書館資源的可用性，因此增加其工作量(Miller, 2007)。

Bennington(2010)調查參考館員因使用者諮詢時找不到資源，像是次文化的資訊，館員在不同資料庫找到大同小異的結果而受到質疑，產生內疚與羞愧感；另外，使用者常詢問無關資源的問題，不會學習如何找尋資料的過程，使館員認為沒有找到正確的資訊或者告訴使用者沒有找他們所需要的東西而感到沮喪。

Spires(2008)提出學術圖書館工作內容較其他類型圖書館更為繁雜，學術圖書館的館員除了其自身工作外，尚有學校行政或者擔任教學委員等工作，導致超時工作，休息時與家人相處時間減少。參考館員首當其衝面臨人力不足的狀況，因

館藏資源及線上資料庫增加，使用者大多直接使用網路找尋資料或詢問館員問題，因此其館員工作任務也有所改變，使用者面臨問題大多找流通館員詢問而非參考館員，轉介的時間無形中造成兩者的困擾(Crane & Pavy, 2008)。

Selematsela 和 Toit(2007)針對南非的大學圖書館進行調查，其館藏類型趨於虛擬化與數位化，館員必須開設資訊利用課程因應不同學科的師生使用相關的線上資料庫等資源，但因師生程度不同，以至於學習速度快的人作其他不相關的事情而導致課堂上的混亂，同時也造成上課館員的困擾；圖書館資訊利用的課程常因參考館員沒教學經驗而產生其焦慮感。Davis(2007a)調查參考館員的教學工作，74%的受訪館員喜歡圖書館教學，因為館員喜歡服務人群；研究同時調查出其工作項目亦為參考館員工作焦慮的原因。

另外，Davis(2007a)指出館員因教學工作產生焦慮的主要因為公開演講(22%)、缺乏事前準備(20%)、缺乏培訓(19%)，其中有項特別原因是因為有學生參與(23%)。參考館員與學生之間的互動時間相當頻繁，因館員上班時間亦為學生上課時間，實際向參考館員諮詢問題的學生為少數，Buckland(2008)指出學生害怕前往圖書館與館員直接諮詢問題，現今的趨勢轉往公共圖書館提供的數位參考諮詢，使參考館員與使用者面對的時間日益減少，且使用者向參考諮詢台詢問時大多與參考問題無關，造成館員工作無成就感與挑戰性。人力及資源的不足，使館員認為其工作不受重視，沒有上司支持及獎金鼓勵，皆會導致館員工作壓力產生，進而導致館員工作焦慮之感，擔心自己工作無法如期完成或達成上級的要求(Ahmad, et al., 2009)。

上述學者對圖書館參考館員工作焦慮來源整理如表 2-3；同時，為便於說明及歸納，本研究將圖書館參考館員工作焦慮來源歸納如下列五個層面，以便於說明。

- 1、個人及家庭層面：工作壓力、家庭與工作不平衡、年紀以及語文能力。
- 2、組織環境層面：組織發展計畫、工作環境、考績評比制度、福利與升遷制度、人事調動或人力精簡、圖書館組織結構和組織經費與預算。
- 3、工作內容層面：工作量增加、例行性工作太多、資訊利用教育課程事前準備、工作自主權、資訊利用教學的焦慮、職業培訓與館藏種類增多。
- 4、資訊科技層面：資訊科技技術、網路不安全性與被網路取代。
- 5、人際關係層面：人際關係(與同事、使用者)、主管支持度、工作溝通。

表 2-3

圖書館館員工作焦慮來源表

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持度	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭、工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Venkatesh (2000)				√																		
Quinn (2000)				√																		
Shepherd (2004)		√		√							√	√						√				
Neal(2005)	√				√				√			√										
Atlas& Columnist (2005)		√	√	√								√						√				

表 2-3(續 1)

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持度	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭與工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Davis(a)(b) (2007)			√										√				√	√				
Lubans (2007)			√			√				√												
Mathew (2007)												√						√				
Millers (2007)		√										√										
Selematsela &Toit(2007)													√				√	√				
Spire(2007)		√							√							√						

表 2-3(續 2)

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持度	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭與工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Tarafdar,et al (2007)						√																
Topper (2007)		√	√	√	√	√				√					√		√		√			
Buckland (2008)			√			√		√	√													
Crane & Pavy (2008)		√							√	√												
Spire(2008)	√	√							√		√	√				√						
Knibbe- Hannstra (2008)		√								√	√		√		√				√			

表 2-3(續 3)

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持度	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭與工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Ragu-Nathan, et al(2008)		√		√					√		√											
Rudin (2008)			√																			
Salmon (2008)		√				√		√						√								
Treadwell & Casper(2008)					√									√								
Su(2008)		√	√	√		√	√															
Osif(2008)	√	√									√				√	√						



表 2-3(續 4)

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持度	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭與工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Lee (2009)			√	√						√								√				
Adeyinka (2009)				√								√										√
Ahmad, et al (2009)				√		√		√	√		√							√				
Diestel & Schmidt (2009)		√				√		√	√													
Flaspohler (2009)		√								√	√						√	√				
Farajaphlou & Danesh(2009)				√	√																	

表 2-3(續 5)

館員產生 工作焦慮 之來源	組織發展計畫	工作量增加	人際關係(與同事、使用者)	資訊科技技術	工作環境	主管支持	考績評比制度	福利與升遷制度	組織經費與預算	工作溝通	工作壓力	網路不安全性與被網路取代	資訊利用教育課程事前準備	人事調動或人力精簡	工作自主權	家庭與工作不平衡	資訊利用教學的焦慮	職業培訓	館藏種類增多	圖書館組織結構	語文能力	年紀
研究者																						
Farajaphlou & Danesh(2009)				√	√																	
Julien & Pecoski(2009)			√														√	√				
Steele(2009)					√								√									
Bennington (2010)			√															√				
陳書梅 (民 91.92)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√			√			√		√		√

資料來源：本研究整理

### 三、參考館員因應工作焦慮之方式

參考館員面對工作焦慮時的因應方式大多為轉移當下的工作目標或者從事其他不與電腦相關的工作，或者藉由生理上的尖叫、大吼，與其他同事、圖書館讀者交談，尋求上級主管的協助等方式(Shepherd, 2004)。在人際關係方面可學習與主管和同事之間保持良好的溝通，懂得幽默、自我解嘲；參考館員工作常會面臨到工作倦怠而產生焦慮狀況，圖書館上級單位為改善館員出席率降低及工作時不好的情緒，藉由安排培訓課程使館員有時間及訓練可減輕工作時面臨的問題，並將新進館員與經驗豐富的館員分配一組教學相長外，互相分享經驗與溝通，以期減少館員工作焦慮感(Steele, 2009)。

在工作內容方面，圖書館利用教育為參考館員的主要工作項目之一，亦需要教學與溝通的技巧，參考館員在事前準備與在圖書館利用教育課程進行時皆會引起館員的焦慮情緒，因此 Davis(2007b)針對參考館員的教學焦慮，使參考館員學習成為一個教育工作者，將教學訓練課程及繼續教育列為其應能獲得的職能訓練。參考館員除了自己的參考工作外，也常需要跟其他單位的館員有工作上的配合，所以能略知其他單位館員的工作，但圖書館每隔一段時間之後工作輪調，參考館員尚未熟悉新工作時經驗不足亦會引起工作焦慮。Crane 和 Pavy(2008)的調查發現圖書館館員皆須輪值參考櫃檯，並加強館內其他資源的知識訓練，分擔其參考諮詢轉介的問題；若是每位館員瞭解彼此工作內容，對於提升整體工作效率有所幫助，且減少參考館員之工作焦慮。

在資訊科技方面，參考館員希望上級單位開設相關的訓練課程，例如：館內新科技設備、資料庫等教學課程，或者有個館員之間可以互相交流的平台讓館員有更多充分的時間及能力因應其相關工作(Shepherd, 2004; Treadwell & Casper, 2008)。參考館員亦可改變自己的生活方式以及工作環境的擺飾來減輕其工作焦慮，例如 Topper(2007)的研究提出尋找抒發工作焦慮的管道，透過與工作無關的朋友交際，多運動減輕壓力，使自己的工作環境明亮點，裝飾照片、畫作、綠色植物或小盆栽等，利用午休時間外出用餐、散步皆可以減輕自己的焦慮感。

Spires(2007)指出參考館員降低工作焦慮的方式有以下四點：參考館員須透過工作整合，平均分配每位館員工作及時間，家庭方面藉由家人的幫忙分擔家務事、照顧小孩，若參考館員必須超時工作，仍須短暫的休息時間遠離工作，放鬆心情；

館員自身的飲食需注意均衡營養。

綜合以上所述以及其他行業員工因應其工作焦慮之方式，參考館員在面對工作焦慮時，主要因應方式歸納如下：

- 1、個人方面：轉移當下的工作目標、生理上的尖叫、大吼，家人幫忙分擔家務和照顧小孩，改變自己的工作和生活環境，運動健身，注意自己的飲食均衡營養。
- 2、人際關係方面：學習與主管和同事保持良好溝通，與工作之外的朋友交流。
- 3、工作內容方面：加強圖書資訊利用教育的教學訓練與訓練，瞭解彼此的工作內容。
- 4、資訊科技方面：開設相關的資訊訓練課程，有交流平台可以讓參考館員有彼此分享經驗的空間。



## 第三章 研究方法

本研究旨在調查我國大學圖書館館員工作焦慮情形、參考館員工作焦慮的來源及其因應方式之相關問題，透過文獻分析及相關研究，瞭解工作焦慮之來源與其因應方式的相關研究，並實施行問卷調查。本章根據研究動機，規劃本研究之設計與實施過程，以下共分四個節次：研究方法、研究對象、研究工具、研究實施與步驟分別說明。

### 第一節 研究方法

本研究採用問卷調查法，針對我國大學圖書館參考館員實施行問卷調查。先以電話拜訪各校的參考館員，詢問其適合的問卷方式，利用郵寄或 mail 將紙本問卷或者問卷電子檔寄送給參考館員填答。

#### 一、文獻分析

本研究透過工作焦慮相關文獻分析，獲得問卷設計之基礎。

#### 二、問卷設計

經由文獻分析整理後，依據研究目的與研究問題，參考本研究相關的問卷內容，完成本研究預試問卷，經過同儕預試效度後，依據其建議作為修改之依據，編製成正式問卷。本研究以大學圖書館參考館員為研究對象，調查其工作焦慮來源、影響層面以及因應方式，並分析不同個人背景變項之參考館員在工作焦慮來源、影響層面以及因應方式上之差異性。

#### 三、研究對象

本研究之研究對象為一般大學圖書館參考館員。

研究架構圖如圖 3-1 所示：

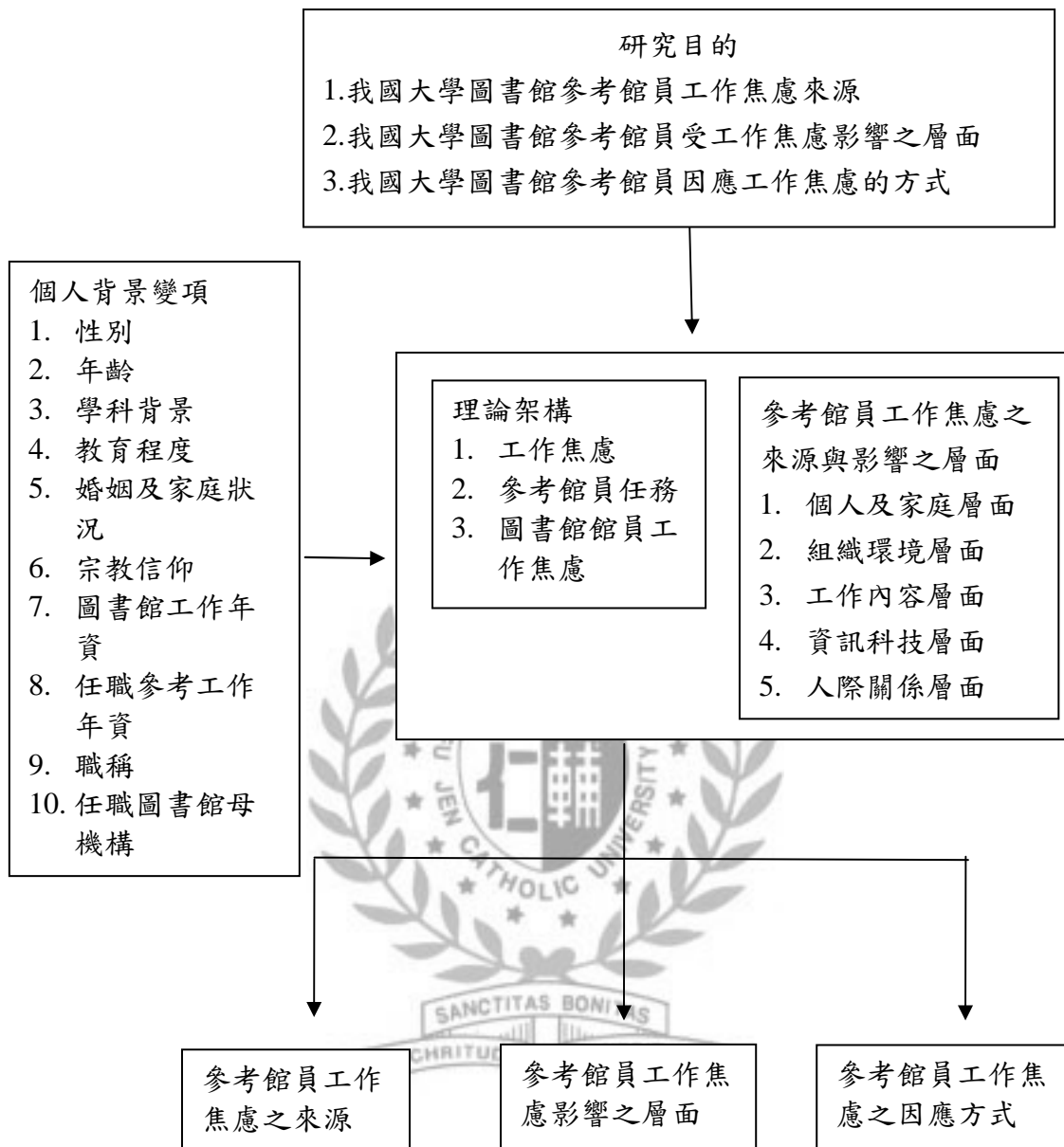


圖 3-1 研究架構圖

## 第二節 研究對象

本研究的目的希望能瞭解大學圖書館參考館員工作焦慮現況及其因應方式，其大學圖書館根據教育部 98 學年度大專院校名錄，全國大專院校共有 164 所，一般性大學 71 所(師範體系併為此項)，技職大學 93 所，因學校性質不同以及限於人力、經費及時間之因素進行，故以一般性大學為主；而研究對象以圖書館現職參考職務的館員為主。

## 第三節 研究工具

本研究旨在探討大學圖書館參考館員工作焦慮之相關議題，並分析不同個人背景變項與館員工作焦慮情形及其因應方式之差異性，為其目的，問卷內容設計參考陳書梅(民 91)針對參考館員研究其負面工作情緒整理出「資訊科技」層面以及「人際關係」層面的問卷項目以及林妙樺(民 90)研究專門圖書館館員工作焦慮整理出「個人與家庭」層面，將參考館員工作內容項目歸納為「工作內容」層面，最後將兩位學者對於組織與工作環境整理出「組織環境」層面，以上五層面為參考館員引起工作焦慮來源的層面與其影響層面。參考館員評分方式依據 Linden、Muschalla 和 Olbrich(2008)的工作焦慮量表以 0 至 3 分的方式為其問卷之主要參考，編制「大學圖書館參考館員工作焦慮」之調查問卷，以其調查我國大學圖書館參考館員工作焦慮情形，並探討其相關議題。

### 一、前測問卷

前測問卷內容包含基本資料(10 題)、參考館員引起工作焦慮之來源部分(個人家庭層面 7 題、組織環境 6 題、工作內容 8 題、資訊科技 5 題和人際關係 7 題)、參考館員工作焦慮影響之層面(8 題)以及參考館員因應工作焦慮之方式(1 題)，共計 52 題。前測問卷編製完成後，為求問卷之有效性，於 2010 年 11 至 12 月請 10 位大學圖書館參考館員進行本研究調查問卷的同儕預試效度，其主要目的在於問卷

的文字及語意的表達是否能讓參考館員了解或者有不周全的地方，可以予於修正，以期能完整探討符合研究目的之適合性，並提供修正意見；其詳細修改與增補部分請見表 3-1。

表 3-1

問卷題目修正整理表

問卷部分	前測問卷	正式問卷	備註
第一部分 9 題	參考工作職稱 館員、組長	將職稱多一項其他，給館員 自由填寫	修改
第二部分 5.6 題	輪班制度、工作時間長 短是否造成您工作上的 焦慮	移至組織環境層面	修改
第二部分		語文能力是否造成您工作 上的焦慮	增加
第二部分 14 題	升遷與獎懲制度是否造 成您工作上的焦慮	圖書館升遷與獎懲制度是 否造成您工作上的焦慮	修改
第二部分		圖書館利用教育工作的 事前準備是否造成工作 焦慮	增加
第二部分 16 題	數位參考諮詢(網路等 虛擬方式)	數位參考諮詢(電子郵件、 MSN)	修改
第二部分		輪值參考櫃台時是否造成 工作焦慮	增加
第二部分 19 題	館藏種類增多是否造成 您工作上的焦慮	圖書館館藏種類增多是否 造成您工作上的焦慮	修改
第二部分 20 題	進修工作相關課程是否 造成您工作上的焦慮	增加在職進修的課程是否 造成您工作上的焦慮	修改
第二部分 21 題	進行圖書館利用教育的 課程時是否造成您工作 上的焦慮	圖書館資訊利用教育是否 造成您工作上的焦慮	修改
第二部分		例行性工作是否造成您工 作上的焦慮	增加
第二部分		資訊檢索服務是否造成您 工作上的焦慮	增加
第二部分		資訊轉介服務是否造成您 工作上的焦慮	增加
第二部分 31 題	同事職務調動是否造成 您工作上的焦慮	同事之間職務是否造成您 工作上的焦慮	修改
第二部分 32 題	工作溝通是否造成您工 作上的焦慮	工作上溝通不良是否造成 您工作上的焦慮	修改



表 3-1(續)

第三部分		依照第二部分的層面做區分	增加
第三部分 36 題	工作焦慮會對您情緒容易起伏不定嗎?	工作焦慮會對您容易情緒起伏不定嗎?	修改
第三部分		工作焦慮會對您接受輪班時間分配造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您的工作升遷機會造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您工作績效的考核會造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您接受在職訓練課程造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您接受工作職務輪調造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您學習館內新系統或設備時造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您接受在職訓練的意願造成影響嗎?	增加
第三部分		工作焦慮會對您工作滿意度造成影響嗎?	增加

資料來源：本研究整理

## 二、正式問卷

本研究之問卷經由參考館員填答前測問卷的意見，以及與指導教授討論後，予以修改並增補題目，最終確定正式問卷(詳見附錄四)。問卷題目共計 63 題，問卷設計分為四大部分：第一部分為參考館員個人背景變項，第二部份為參考館員工作焦慮產生之因素，第三部份為參考館員工作焦慮影響層面的調查，第四部份為參考館員因應工作焦慮之方式調查。其問卷項目如下：

### 第一部分：個人背景變項

包含研究對象之性別、年齡、學歷、學科背景、工作單位、服務年資等個人資料。

#### 1、性別：分為男或女。

- 2、年齡：21-29 歲、30-39 歲、40-49 歲和 50 歲以上，共四個選項。
- 3、學科背景：圖書資訊相關系所畢業、非圖書資訊相關系所畢業、具有兩者(圖書資訊及非圖書資訊相關系所畢業)，共三個選項。
- 4、教育程度：大學、碩士、博士，共三個選項。
- 5、婚姻及家庭狀況：未婚、已婚，共兩個選項
- 6、宗教信仰：有、沒有，共兩個選項。
- 7、圖書館工作年資：1 年(含)以下、2-5 年、6-10 年、11-20 年、20 年以上，共五個選項。
- 8、任職參考工作年資：1 年(含)以下、2-5 年、6-10 年、11-20 年、20 年以上，共五個選項。
- 9、職稱：館員、組長與其他選項供館員自由填寫其職稱。
- 10、圖書館母機構屬性：公立學校、私立學校，共兩個選項。

#### 第二部份：參考館員產生工作焦慮的因素

參考陳書梅(民 91)以及林妙樺(民 90)探討館員工作負面情緒與工作焦慮之文獻與問卷，並依據本研究的文獻整理出五個層面。其層面包個人與家庭層面 6 題、組織環境 8 題、工作內容 10 題、資訊科技 5 題與人際關係題，加上一題開放題詢問參考館員是否還有其他因素導致館員產生工作焦慮的狀況，此部分共 36 題。

#### 第三部分：工作焦慮影響參考館員之層面

依照第二部分的層面對照參考館員工作焦慮影響的層面，包含個人與家庭 3 題、組織環境 3 題、工作內容 3 題、資訊科技 3 題以及人際關係 3 題並加上一題開放問題詢問館員其工作焦慮是否還有影響其他層面，一共 16 題。

#### 第四部分：參考館員因應工作焦慮之方式調查

以複選題一題調查參考館員使用哪些方式因應其工作焦慮。

其正式問卷詳細項目與參考文獻整理表，請詳見表 3-2。

表 3-2

正式問卷項目整理表

問卷部分	層面	問卷項目	參考文獻
第一部分 大學圖書館參考館員個人資料		性別、年齡、學科背景、教育程度、婚姻及家庭狀況、宗教信仰、任職圖書館工作年資、任職參考年資、參考工作職稱、任職圖書館母機構等十項	
第二部分 參考館員工作焦慮之來源	個人與家庭	家庭及婚姻狀況	林妙樺(民 90)
		年齡	
		性別	
		學歷	
		身體健康	
	組織環境	語文能力	1.陳書梅(民 91) 2.林妙樺(民 90) 3.國外相關文獻
		輪班制度	
		工作時間長短	
		人事調動或人力精簡	
		工作考核	
		組織經費或預算縮減	
		工作環境(館內空間及設施)	
	工作內容	圖書館的福利制度	依據參考館員工作項目編製而成
		圖書館的升遷制度	
		參考諮詢(面對面、電話)	
		數位參考諮詢(電子郵件、MSN)	
		輪值在參考諮詢櫃台	
		工作自主權	
		圖書館館藏種類增多	
		增加在職進修的課程	
圖書館資訊利用教育			
例行性工作			
資訊科技	資訊檢索服務	1.陳書梅(民 91) 2.國外相關文獻	
	資訊轉介服務		
	新設備或新系統引進		
	學習和使用新系統或新設備		
人際關係	網際網路的安全性	1.陳書梅(民 91) 2.國外相關文獻	
	館內設備與系統的複雜度		
	數位類型館藏		
	與主管的相處	1.陳書梅(民 91) 2.國外相關文獻	
	與同事的相處		
	與讀者(老師與學生)的應對		

		主管的人事更動	
		同事之間的職務調動	
		工作上溝通不良	
第三部分 參考館員受工 作焦慮影響之 層面	個人與家庭	家庭狀況	依據上述層面自 行編製影響之層 面
		身體健康狀況	
		容易情緒起伏不定	
	組織環境	接受輪班時間分配	
		工作升遷機會	
		工作績效的考核	
	工作內容	接受在職訓練課程	
		接受工作職務輪調	
		從事參考工作氣氛	
	資訊科技	學習館內新設桶或新設備	
		接受在職訓練的意願	
	人際關係	與同事之間相處	
	與主管之間相處		
	服務讀者時的品質		
	工作滿意度		
第四部份 參考館員因應 工作焦慮之方 式		健身、運動	整理相關文獻所 編制而成
		增加家人與朋友間交流	
		培養其他興趣	
		增加與同事交流	
		尋找心理諮商人員	
		參加電腦進修課程	
		參與宗教活動	
		參加休閒活動與旅遊	
		與主管溝通	
		尋求醫生協助	
		參加在職訓練	
		利用調班分配工作與休息時 間	

資料來源：本研究整理

#### 第四節 研究實施

本研究共發放 169 份問卷，問卷於民國 100 年 2 月 21 日起由電子郵件詢問各館參考館員，並於 3 月 16 日以及 3 月 23 日兩天進行問卷催收，總計回收問卷共 107 份，問卷回收率 63.3%。

回收問卷後進行信度分析，依據 Cronbach  $\alpha$  係數作為信度指標，作為判斷此問卷的內部一致性， $\alpha$  係數越大代表問卷題目之間的一致性越高，其問卷中第二部分「參考館員產生工作焦慮來源量表」 $\alpha=.946$ （問卷題目共 35 題），第三部分「參考館員工作焦慮影響層面量表」 $\alpha=.924$ （問卷題目共 15 題）；其信度表示本問卷具高信度，是可行的研究工具，各層面的詳細信度分析請參見表 3-2 及表 3-3。

表 3-3

參考館員工作焦慮來源量表之信度

$N=107$

參考館員工作焦慮來源量表					
	個人及家庭	組織環境	工作內容	資訊科技	人際關係
<b><math>\alpha</math> 值</b>	.946	.944	.945	.944	.945

表 3-4

參考館員工作焦慮影響層面量表之信度

$N=107$

參考館員工作焦慮影響層面量表					
	個人及家庭	組織環境	工作內容	資訊科技	人際關係
<b><math>\alpha</math> 值</b>	.921	.920	.919	.919	.918

## 第五節 研究步驟

本研究之研究步驟如下：

- 1、研究動機確定
  - 2、擬定研究範圍，包含研究對象、研究問題及研究目的，並擬好研究大綱
  - 3、蒐集國、內外相關之文獻，整合其相關文獻
  - 4、撰寫研究問卷之題目，參考國內、外相關之問卷，並以整合好的文獻設計其研究問卷的題目並進行問卷預試與修正問卷
  - 5、正式問卷發送及回收
  - 6、整合與分析問卷
  - 7、撰寫論文
  - 8、研究結束
- 其研究流程圖如圖 3-2：



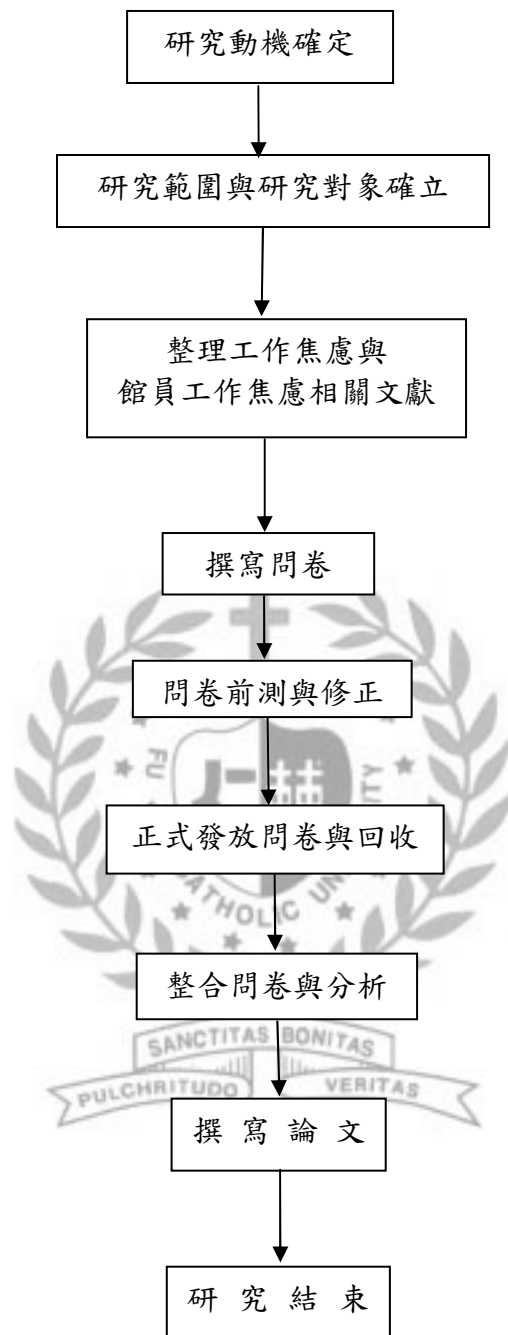


圖 3-2 研究流程圖

## 第四章 研究結果與分析

本章依據問卷調查回收的資料進行分析，茲將本章分為五節加以分析與討論。第一節為館員基本資料分析；第二節分析參考館員產生工作焦慮之因素；第三節分析參考館員工作焦慮影響之情形；第四節分析參考館員如何因應其工作焦慮之方式；第五節為本研究結果之綜合討論。

### 第一節 館員基本資料分析

本研究調查之館員共計107位，其中以女性為多有88位，約占82%。在年齡方面，以30至39歲所佔的比例最高（47位，約占44%），其次為40至49歲的館員有34位（約占32%），代表館員年齡以30至49歲之間的比例最高。學科背景以圖書資訊相關科系的比例最高，有77位（約占72%），非圖書資訊相關科系有22位（約占21%），具有兩者則有8位（約占8%）。在學歷方面，大學與碩士的比例相當，各有52位（約占49%），博士只有3位（約占3%），為極少數。

婚姻及家庭狀況，以已婚者居多有61位(占57%)，而未婚者則有46位(占43%)，兩者比例差距不大。宗教信仰方面，沒有宗教信仰者占多數，有61位(占57%)。在圖書館服務的年資方面，除了1年(含)以下的館員有4位，占最少數之外，其餘2-5年、6-10年、11-20年以及20年以上的館員比例相差不遠，以服務11-20年的館員占多數，有35位(約占33%)。另外，參考工作的服務年資方面，服務10年以下的年資者最多，服務2-5年有41位(約占38%)，6-10年有36位(約占34%)，1年(含)以下者有22位(約占21%)。職稱方面，館員有69位(約占65%)，組長有24位(約占22%)，其他有14位(約占13%)，依據館員自由填寫的結果，職稱包含行政助理、編纂、編審及書記等。而任職圖書館母機構的部分，公立學校有58位(約占54%)，私立學校有49位(約占46%)，其個人背景變項詳細資料列表如表4-1。



表4-1

館員基本資料統計表

N=107

變數	資料類別	樣本數	百分比(%)
性別	男性	19	17.8
	女性	88	82.8
年齡	21-29 歲	15	14
	30-39 歲	47	43.9
	40-49 歲	34	31.8
	50 歲以上	11	10.3
學歷	大學	52	48.6
	碩士	52	48.6
	博士	3	2.8
學科背景	圖書資訊相關科系	77	72
	非圖書資訊相關科系	22	20.6
	具有兩者	8	7.5
婚姻及家庭狀況	未婚	46	43
	已婚	61	57
宗教信仰	有	46	43
	沒有	61	57
任職圖書館 服務年資	1 年(含)以下	4	3.7
	2-5 年	21	19.6
	6-10 年	21	19.6
	11-20 年	35	32.7
	20 年以上	26	24.3
任職參考職務 服務年資	1 年(含)以下	22	20.6
	2-5 年	41	38.3
	6-10 年	36	33.6
	11-20 年	6	5.6
	20 年以上	2	1.9
職稱	館員	69	64.5
	組長	24	22.4
	其他	14	13.1
任職圖書館 母機構	公立學校	58	54.2
	私立學校	49	45.8

## 第二節 參考館員工作焦慮之來源

本研究從個人家庭、組織環境、工作內容、資訊科技以及人際關係等五個層面整理分析參考館員產生工作焦慮的主要來源；並依開放題以期瞭解館員引起工作焦慮的其他因素。除上述方式探討之外，並以不同個人背景變項來分析其產生工作焦慮的因素是否有所差異，其差異性為何；本節依據問卷第二部分分析。

### 一、影響參考館員工作焦慮之來源

#### (一)個人及家庭

依據參考館員主觀認知以0至3分（完全沒有、稍微、普通與非常四個程度）將每項目對於是否引起工作焦慮的程度進行分析。本研究分析個人及家庭層面的家庭及婚姻狀況、年齡、性別、學歷背景、身體健康狀況以及語文能力等六項，研究結果發現「語文能力」造成參考館員工作焦慮的程度最高，平均分數為1.24；其次為「身體健康狀況」，平均分數為0.80；而在個人及家庭層面中引起工作焦慮最低的為「性別」，顯示此項目在參考館員的認知中，較不易引起工作焦慮，請參見表4-2。

表4-2

個人與家庭層面造成工作焦慮量表統計

*N*=107

個人與家庭層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
家庭及婚姻狀況	55	36	14	2	0.65
年齡	68	29	9	1	0.47
性別	98	6	1	2	0.13
學歷背景	59	33	13	2	0.61
身體健康狀況	46	41	15	5	0.80
語文能力	22	48	26	11	1.24

## (二)組織環境

本研究依組織層面的輪班制度、工作時間長短、人事調動或人力精簡、工作考核、組織經費或預算縮減、工作環境、圖書館的福利制度、圖書館的升遷與獎懲制度等八項進行分析，研究結果發現此層面的平均分數較高，顯示在造成工作焦慮的因素上，組織環境的各項因素較容易使參考館員產生工作焦慮，由表4-3可知，人事調動或人力精簡讓參考館員產生工作焦慮的程度最高，平均分數為1.56；其次為圖書館組織經費或預算縮減，平均分數亦有1.27。由此得知，在此層面上，有四個項目的平均分數皆有1分以上，顯示參考館員在組織環境方面比其他層面較易產生工作焦慮感。

表4-3

組織環境層面造成工作焦慮量表統計

N=107

組織環境層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
輪班制度	43	46	12	6	0.82
工作時間長短	38	44	20	5	0.93
人事調動或人力精簡	16	39	28	24	1.56
工作考核	31	44	22	10	1.10
組織經費或預算縮減	25	43	24	15	1.27
工作環境	41	43	15	8	0.91
圖書館的福利制度	49	37	17	4	0.78
圖書館的升遷與獎懲制度	38	37	23	9	1.03

## (三)工作內容

本研究將工作內容層面中的參考諮詢(面對面等方式)、數位參考諮詢(MSN等方式)、輪值在參考諮詢櫃台、工作自主權、圖書館館藏種類增多、增加在職進修的課程、圖書館資訊利用教育、例行性工作、資訊檢索服務以及資訊轉介服務等10個項目進行分析，研究結果發現此層面是館員的專業領域，平均分數比其他層面

來得低(請見表4-4)，多數的館員回覆完全沒有與稍微的人數相當，但仍有少數館員回答普通及非常。在此層面中引起工作焦慮的前三個主要來源是「圖書館資訊利用教育」、「圖書館館藏種類增多」以及「資訊檢索服務」。

表4-4

工作內容層面造成工作焦慮量表統計

N=107

工作內容層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
參考諮詢(面對面、電話)	42	49	15	1	0.77
數位參考諮詢(MSN、mail)	47	49	11	0	0.66
輪值在參考諮詢櫃台	50	47	9	1	0.64
工作自主權	46	42	16	3	0.78
圖書館館藏種類增多	42	44	19	2	0.82
增加在職進修的課程	56	39	11	1	0.60
圖書館資訊利用教育	36	44	20	7	0.98
例行性工作	56	43	6	2	0.57
資訊檢索服務	41	50	14	2	0.79
資訊轉介服務	54	42	10	1	0.61

#### (四)資訊科技

本研究將資訊科技層面的新設備或新系統引進、學習和使用系系統或新設備、網際網路的安全性、館內設備與系統的複雜程度、數位類型的館藏等五項進行分析，研究結果發現此層面引起工作焦慮的平均分數雖不高，與其他層面的差異在於，半數以上的館員勾選「稍微」以上的程度，顯示館員在其層面有一定的焦慮程度，每個項目的平均數相差不遠；其中以「新設備或新系統引進」的平均分數最高，有1.05分，請見表4-5。

表4-5

資訊科技層面造成工作焦慮量表統計

N=107

工作內容層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
新設備或新系統引進	25	56	22	4	1.05
學習和使用新系統或新設備	29	59	16	3	0.93
網際網路的安全性	33	51	18	5	0.95
館內設備與系統的複雜程度	32	53	20	2	0.93
數位類型的館藏	35	55	15	2	0.85

### (五)人際關係

本研究將人際關係層面的與主管的相處、與同事的相處、與讀者的應對、主管的人事更動、同事之間職務調動與工作上溝通不良等六項進行分析，研究結果發現參考館員與主管、同事以及讀者之間的應對，其平均分數未大於1，而且勾選「完全沒有」、「稍微」等選項的人數差距不大。但「主管的人事更動」與「同事之間職務調動」兩者的平均分數較高，應與組織環境層面中的「人事調動或人力精簡」三者之間有相互關係，以至於其平均分數皆高，請參見表4-6。

另外，在人際關係層面上，「工作上溝通不良」為此層面平均分數最高的選項，在所有層面中，僅次於組織層面的「人事調動或人力精簡」，顯示此項目亦為參考館員產生工作焦慮的主要來源之一。

表4-6

人際關係層面造成工作焦慮量表統計

N=107

人際關係層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
與主管的相處	42	44	17	4	0.84
與同事的相處	48	41	17	1	0.73
與讀者的應對	45	43	16	3	0.79

主管的人事更動	28	49	22	8	1.09
同事之間職務調動	27	49	25	6	1.09
工作上溝通不良	17	50	29	11	1.32

## 二、不同背景變項參考館員工作焦慮的因素分析

本項是藉由性別、年齡、學科背景、學歷、婚姻狀況、宗教信仰、任職圖書館工作年資、參考工作年資、是否擔任主管職以及任職圖書館母機構等十個不同背景變項在參考館員的工作焦慮形成因素上是否有顯著差異。因參考館員工作焦慮形成因素有35項，其表格篇幅過大，因此統一整合(請詳見附錄二)，以下行文只描述有達顯著性差異之項目。

### (一)性別

為期瞭解不同性別的參考館員在工作焦慮的形成因素上的認知與看法，使用「獨立樣本T檢定」來檢視個人及家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等層面是否有所差異。分析顯示，只有性別與學歷背景的顯著性小於.05，再由其t值與顯著性判斷其資料結果是否有顯著差異；結果表示性別在各層面上皆無顯著差異，請見表4-7。

表4-7

性別對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定  $N=107$

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.087	.769
2.年齡	.006	.940
3.性別	12.332	.001*
4.學歷背景	4.481	.037*
5.身體健康	.714	.400

6.語文能力	3.368	.069
7.輪班制度	.164	.661
8.工作時間長短	.010	.919
9.人事調動或人力精簡	2.663	.106
10. 工作考核	2.685	.104
11. 組織經費或預算縮減	1.646	.202
12.工作環境(館內空間或設施)	1.500	.223
13.圖書館的福利制度	1.332	.251
14.圖書館的升遷與獎懲制度	2.435	.122
15.參考諮詢(面對面等方式)	.088	.767
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.222	.638
17.輪值在參考諮詢台	.302	.584
18.工作自主權	.117	.733
19.圖書館館藏種類增多	.538	.465
20.增加在職進修課程	1.495	.224
21.圖書館資訊利用教育	2.428	.122
22.例行性工作	.007	.932
23.資訊檢索服務	2.472	.119
24.資訊轉介服務	.011	.915
25.新設備或新系統引進	2.053	.155
26.學習和使用新系統或新設備	2.354	.128
27.網際網路的安全性	3.068	.083
28.館內設備與系統的複雜程度	.013	.910
29.數位類型的館藏	1.332	.251
30.與主管的相處	.226	.636
31.與同事的相處	.005	.947
32.與讀者的應對	2.155	.145
33.主管人事更動	.715	.400

34.同事之間職務調動	1.676	.198
35.工作上溝通不良	.287	.593

\*p<0.05

## (二)年齡

不同年齡組別對於引起工作焦慮形成原因的認知，使用單因子變異數分析法分析其年齡差異是否在此構面上有所不同。研究結果顯示，在工作內容層面中的「圖書館資訊利用教育」與人際關係層面中的「與讀者的應對」的顯著性為.047及.048，皆小於.05，表示年齡差距在此兩者中達顯著性差異。

依照年齡組別來分析各層面的平均分數，在「個人及家庭」與「組織環境」兩層面中，50歲以上的參考館員在「學歷背景」、「身體健康」與「輪班制度」、「工作環境」四項的平均分數高於其他年齡層的館員；此層面最高平均分數的「語文能力」，唯40至49歲的館員平均分數未超過1，顯示此年齡層的館員對於語文能力所產生的工作焦慮感比其他年齡層館員較低，請見表4-8。

組織環境與工作內容層面中，「圖書館的升遷與獎懲制度」、「圖書館資訊利用教育」在參考館員21-39歲兩個年齡層上引起工作焦慮感的比例較高。另外，在資訊科技與人際關係兩層面上，產生較高工作焦慮感的館員仍是在較低的年齡層，包括「學習和使用新系統或新設備」、「網際網路的安全性」、「館內設備與系統的複雜程度」、「與讀者的應對」以及「主管的人事更動」。此研究結果顯示，較低年齡層(21至39歲)的館員工作焦慮感多於年齡較高者(40歲以上)。



表4-8

年齡對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定

N=107

組別	研究變數	平均分數	F檢定	P值
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	1.家庭及婚姻狀況	.73 .57 .68 .82	.381	.767
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	2.年齡	.40 .34 .56 .82	1.756	.160
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	3.性別	.07 .19 .09 .09	.417	.741
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	4.學歷背景	.80 .53 .47 1.09	2.327	.079
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	5.身體健康	.80 .70 .82 1.18	.951	.419
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	6.語文能力	1.47 1.38 .97 1.18	1.785	.155
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	7.輪班制度	.87 .70 .88 1.09	.754	.523
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	8.工作時間長短	.93 .98 .85 .91	.141	.935
21-29歲 30-39歲 40-49歲 50歲以上	9.人事調動或人力精簡	1.60 1.55 1.62 1.36	.183	.908

21-29歲	10. 工作考核	1.20	.224	.879
30-39歲		1.06		
40-49歲		1.06		
50歲以上		1.27		
21-29歲	11. 組織經費或預算縮減	1.27	.173	.914
30-39歲		1.32		
40-49歲		1.18		
50歲以上		1.36		
21-29歲	12. 工作環境(館內空間或設施)	.87	.779	.508
30-39歲		.91		
40-49歲		.79		
50歲以上		1.27		
21-29歲	13. 圖書館的福利制度	1.07	1.478	.225
30-39歲		.85		
40-49歲		.56		
50歲以上		.73		
21-29歲	14. 圖書館的升遷與獎懲制度	1.27	1.058	.370
30-39歲		1.13		
40-49歲		.82		
50歲以上		.91		
21-29歲	15. 參考諮詢(面對面等方式)	.93	1.895	.135
30-39歲		.87		
40-49歲		.53		
50歲以上		.82		
21-29歲	16. 數位參考諮詢(電子郵件等)	.47	.693	.558
30-39歲		.74		
40-49歲		.65		
50歲以上		.64		
21-29歲	17. 輪值在參考諮詢台	.80	1.729	.166
30-39歲		.74		
40-49歲		.44		
50歲以上		.55		
21-29歲	18. 工作自主權	.60	2.501	.064
30-39歲		.98		
40-49歲		.53		
50歲以上		.91		
21-29歲	19. 圖書館館藏種類增多	.93	.165	.920
30-39歲		.83		
40-49歲		.79		
50歲以上		.73		

21-29歲	20.增加在職進修課程	.67	.227	.878
30-39歲		.55		
40-49歲		.59		
50歲以上		.73		
21-29歲	21.圖書館資訊利用教育	1.33	2.583	.057
30-39歲		1.11		
40-49歲		.79		
50歲以上		.55		
21-29歲	22.例行性工作	.73	1.041	.378
30-39歲		.64		
40-49歲		.41		
50歲以上		.55		
21-29歲	23.資訊檢索服務	.67	1.383	.252
30-39歲		.94		
40-49歲		.62		
50歲以上		.82		
21-29歲	24.資訊轉介服務	.67	.662	.577
30-39歲		.66		
40-49歲		.47		
50歲以上		.73		
21-29歲	25.新設備或新系統引進	1.13	.190	.903
30-39歲		1.06		
40-49歲		1.03		
50歲以上		.91		
21-29歲	26.學習和使用新系統或新設備	1.00	.243	.866
30-39歲		.98		
40-49歲		.88		
50歲以上		.82		
21-29歲	27.網際網路的安全性	.80	.292	.831
30-39歲		1.02		
40-49歲		.94		
50歲以上		.91		
21-29歲	28.館內設備與系統的複雜程度	1.07	.536	.659
30-39歲		.98		
40-49歲		.82		
50歲以上		.82		
21-29歲	29.數位類型的館藏	.87	.176	.913
30-39歲		.89		
40-49歲		.82		
50歲以上		.73		

21-29歲	30.與主管的相處	.87	.501	.683
30-39歲		.87		
40-49歲		.71		
50歲以上		1.00		
21-29歲	31.與同事的相處	.80	1.158	.330
30-39歲		.83		
40-49歲		.53		
50歲以上		.82		
21-29歲	32.與讀者的應對	1.13	2.573	.058
30-39歲		.89		
40-49歲		.56		
50歲以上		.55		
21-29歲	33.主管人事更動	1.33	1.029	.383
30-39歲		1.17		
40-49歲		.91		
50歲以上		1.00		
21-29歲	34.同事之間職務調動	.93	.303	.823
30-39歲		1.15		
40-49歲		1.06		
50歲以上		1.18		
21-29歲	35.工作上溝通不良	1.13	1.479	.225
30-39歲		1.51		
40-49歲		1.15		
50歲以上		1.27		

### (三)學科背景

利用單因子變異數分析法探討不同學科背景的參考館員對於各層面產生工作焦慮的因素是否有所差異。研究結果顯示，不同學科背景的參考館員在個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面皆有項目達顯著性差異(顯著性小於 $\alpha$ 值=.05)，請見表4-9。

八項達顯著差異的項目中，工作內容層面即涵蓋半數，表示不同學科背景在其層面中的差異性最大；研究結果顯示在各個層面上，引起參考館員工作焦慮的形成因素會因為「不同學科背景」而產生顯著差異性。

經Scheffe事後檢定法檢定不同學科背景之間的顯著差異，結果顯示具有圖書資訊相關科系與非圖書資訊相關科系兩者在「身體健康」、「圖書館館藏種類增多」兩項，造成看法的不同；圖書資訊相關科系與具有兩者學科背景的參考館員在「參

考諮詢(面對面、電話等方式)」、「資訊檢索服務」、「新設備或新系統引進」三項中，造成看法的不同。除此之外，非圖書資訊相關科系與具有兩者的參考館員在「數位參考諮詢(MSN、電子郵件)」此項上造成看法的不同。

表4-9

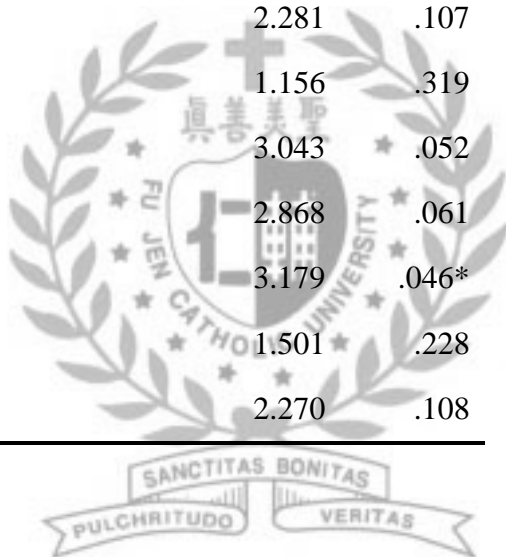
學科背景對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定

N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.252	.778
2.年齡	.094	.910
3.性別	1.149	.321
4.學歷背景	.007	.993
5.身體健康	4.710	.011*
6.語文能力	.590	.556
7.輪班制度	1.823	.167
8.工作時間長短	1.123	.329
9.人事調動或人力精簡	.532	.589
10. 工作考核	3.819	.025*
11. 組織經費或預算縮減	2.350	.100
12.工作環境(館內空間或設施)	.494	.612
13.圖書館的福利制度	.352	.704
14.圖書館的升遷與獎懲制度	1.576	.212
15.參考諮詢(面對面等方式)	4.156	.018*
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	3.453	.035*
17.輪值在參考諮詢台	2.764	.068
18.工作自主權	.649	.525
19.圖書館館藏種類增多	4.804	.010*

20.增加在職進修課程	.798	.453
21.圖書館資訊利用教育	.902	.409
22.例行性工作	.860	.426
23.資訊檢索服務	6.121	.003*
24.資訊轉介服務	1.700	.188
25.新設備或新系統引進	4.024	.021*
26.學習和使用新系統或新設備	1.859	.161
27.網際網路的安全性	1.366	.260
28.館內設備與系統的複雜程度	2.334	.102
29.數位類型的館藏	2.281	.107
30.與主管的相處	1.156	.319
31.與同事的相處	3.043	.052
32.與讀者的應對	2.868	.061
33.主管人事更動	3.179	.046*
34.同事之間職務調動	1.501	.228
35.工作上溝通不良	2.270	.108

\*p<0.05



#### (四)學歷

此項利用單因子變異數分析法探討不同學歷的參考館員引起工作焦慮的來源是否有所差異。研究結果顯示，只有兩項個人與家庭層面中的「學歷背景」及「語文能力」達顯著差異，其他變數統計皆未達到顯著水準，請參見表4-10。

表4-10

學歷對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定  $N=107$

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	2.006	.140

2.年齡	.146	.864
3.性別	3.002	.053
4.學歷背景	4.070	.020*
5.身體健康	.065	.937
6.語文能力	3.124	.048*
7.輪班制度	1.928	.151
8.工作時間長短	1.900	.155
9.人事調動或人力精簡	.655	.522
10. 工作考核	2.597	.079
11. 組織經費或預算縮減	2.116	.126
12.工作環境(館內空間或設施)	.390	.678
13.圖書館的福利制度	.440	.645
14.圖書館的升遷與獎懲制度	.945	.392
15.參考諮詢(面對面等方式)	1.009	.368
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.011	.989
17.輪值在參考諮詢台	.396	.674
18.工作自主權	.211	.810
19.圖書館館藏種類增多	1.943	.148
20.增加在職進修課程	.295	.745
21.圖書館資訊利用教育	.914	.404
22.例行性工作	.967	.384
23.資訊檢索服務	1.762	.177
24.資訊轉介服務	1.186	.310
25.新設備或新系統引進	.665	.517
26.學習和使用新系統或新設備	1.130	.327
27.網際網路的安全性	.894	.412
28.館內設備與系統的複雜程度	.964	.385
29.數位類型的館藏	.179	.836

30.與主管的相處	2.094	.128
31.與同事的相處	.043	.958
32.與讀者的應對	1.620	.203
33.主管人事更動	1.195	.307
34.同事之間職務調動	.184	.833
35.工作上溝通不良	.231	.794

\*p<0.05

### (五)婚姻狀況

為瞭解不同婚姻狀況的參考館員在工作焦慮的形成因素上的認知與看法，使用「獨立樣本T檢定」來檢視個人及家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等層面是否有所差異。分析顯示，「性別」、「學歷背景」、「工作考核」、「圖書館的升遷與獎懲制度」以及「與同事的相處」的顯著性小於.05，再由其t值與顯著性判斷其資料結果是否有顯著差異；其資料結果表示上述五項在各層面上皆無顯著差異，見表4-11。

表4-11

婚姻狀況對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定 N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	2.507	.116
2.年齡	2.834	.095
3.性別	9.799	.002*
4.學歷背景	8.678	.004*
5.身體健康	.191	.663
6.語文能力	.134	.715
7.輪班制度	.448	.505
8.工作時間長短	.426	.515
9.人事調動或人力精簡	1.967	.164
10. 工作考核	5.506	.021



11. 組織經費或預算縮減	.378	.540
12. 工作環境(館內空間或設施)	3.065	.083
13. 圖書館的福利制度	3.390	.068
14. 圖書館的升遷與獎懲制度	5.257	.024*
15. 參考諮詢(面對面等方式)	.021	.886
16. 數位參考諮詢(電子郵件等)	.043	.836
17. 輪值在參考諮詢台	.028	.868
18. 工作自主權	.542	.463
19. 圖書館館藏種類增多	.000	.986
20. 增加在職進修課程	.208	.649
21. 圖書館資訊利用教育	.076	.783
22. 例行性工作	.907	.343
23. 資訊檢索服務	.894	.347
24. 資訊轉介服務	.036	.850
25. 新設備或新系統引進	2.718	.102
26. 學習和使用新系統或新設備	.780	.379
27. 網際網路的安全性	1.013	.316
28. 館內設備與系統的複雜程度	1.330	.251
29. 數位類型的館藏	.590	.444
30. 與主管的相處	.055	.816
31. 與同事的相處	16.748	.000*
32. 與讀者的應對	2.368	.127
33. 主管人事更動	2.138	.147
34. 同事之間職務調動	2.128	.148
35. 工作上溝通不良	1.422	.236

\*p<0.05

## (六) 宗教信仰

利用獨立樣本T檢定討論不同宗教信仰情形的參考館員在工作焦慮形成因素上是否有所差異。研究結果顯示「年齡」、「性別」、「參考諮詢(面對面、電話等方式)」的顯著性皆小於.05，再由其t值與顯著性判斷其資料結果是否有顯著差異，其資料結果顯示只有前兩者達顯著水準，最後一項沒有顯著差異，請參見表4-12。

表4-12

宗教信仰對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定

N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.076	.784
2.年齡	12.980	.000*
3.性別	17.100	.000*
4.學歷背景	.255	.615
5.身體健康	1.477	.227
6.語文能力	.684	.410
7.輪班制度	.000	.986
8.工作時間長短	1.499	.224
9.人事調動或人力精簡	.823	.366
10. 工作考核	.214	.644
11. 組織經費或預算縮減	.075	.785
12.工作環境(館內空間或設施)	.908	.343
13.圖書館的福利制度	1.545	.217
14.圖書館的升遷與獎懲制度	.641	.425
15.參考諮詢(面對面等方式)	6.156	.015*
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	1.909	.170
17.輪值在參考諮詢台	.138	.711
18.工作自主權	.146	.703
19.圖書館館藏種類增多	.093	.761
20.增加在職進修課程	.247	.621
21.圖書館資訊利用教育	2.851	.094
22.例行性工作	.282	.597
23.資訊檢索服務	.307	.581
24.資訊轉介服務	.881	.350
25.新設備或新系統引進	1.219	.272
26.學習和使用新系統或新設備	2.344	.129
27.網際網路的安全性	.539	.465
28.館內設備與系統的複雜程度	.454	.502
29.數位類型的館藏	.490	.486
30.與主管的相處	.003	.954

31.與同事的相處	.813	.369
32.與讀者的應對	.163	.687
33.主管人事更動	.067	.796
34.同事之間職務調動	.382	.538
35.工作上溝通不良	.442	.508

\*p<0.05

### (七)任職圖書館工作年資

利用單因子變異數分析法討論不同任職圖書館工作年資對於參考館員工作焦慮來源的看法與認知。研究結果顯示，任職圖書館工作年資的不同對於參考館員產生工作焦慮來源並沒有顯著差異；依據年資組別間的平均分數來分析，工作年資在1年(含)以下在「婚姻及家庭狀況」與「增加在職進修的課程」兩者的平均分數高於其他年資組別的參考館員，但在「語文能力」、「人事調動或人力精簡」、「工作考核」、「組織經費或預算縮減」、「新設備或新系統引進」、「學習和使用新系統或新設備」、「主管的人事更動」以及「同事之間職務調動」等八項的平均分數皆低於其他年資組別，應與其工作時間不長或者剛進入工作職場的原因有關，請見表4-13。

表4-13

任職圖書館工作年資對參考館員工作焦慮形成因素之之差異性檢定  $N=107$

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.1041	.390
2.年齡	.991	.416
3.性別	.537	.709
4.學歷背景	.907	.463
5.身體健康	.314	.868
6.語文能力	1.162	.332
7.輪班制度	1.062	.332
8.工作時間長短	1.567	.189
9.人事調動或人力精簡	1.851	.125

10. 工作考核	2.124	.083
11. 組織經費或預算縮減	1.873	.121
12.工作環境(館內空間或設施)	.926	.452
13.圖書館的福利制度	1.694	.157
14.圖書館的升遷與獎懲制度	.914	.459
15.參考諮詢(面對面等方式)	1.763	.142
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.428	.788
17.輪值在參考諮詢台	2.983	.022*
18.工作自主權	.999	.412
19.圖書館館藏種類增多	.219	.927
20.增加在職進修課程	1.474	.216
21.圖書館資訊利用教育	.259	.903
22.例行性工作	2.018	.098
23.資訊檢索服務	1.314	.270
24.資訊轉介服務	.666	.617
25.新設備或新系統引進	1.168	.329
26.學習和使用新系統或新設備	1.832	.128
27.網際網路的安全性	1.256	.292
28.館內設備與系統的複雜程度	.393	.813
29.數位類型的館藏	.085	.987
30.與主管的相處	.926	.452
31.與同事的相處	.324	.861
32.與讀者的應對	2.214	.073
33.主管人事更動	.498	.737
34.同事之間職務調動	2.085	.088
35.工作上溝通不良	.638	.637

\*p<0.05

#### (八)任職參考工作年資

利用單因子變異數分析法討論不同任職參考職務年資對於參考館員工作焦慮來源的看法與認知。研究結果顯示，任職參考職務年資的不同對於參考館員產生工作焦慮來源並沒有顯著差異；在個人與家庭層面，任職20年以上的參考館員對

於「年齡」、「學歷背景」比其他年資的館員所產生的工作焦慮感高出許多。在工作內容層面，任職參考職務20年以上的館員在「參考諮詢(面對面、電話等方式)」、「工作自主權」、「增加在職進修的課程」、「資訊檢索服務」引起的工作焦慮感也較其他人高出許多，顯示在此項，年資越多的館員其焦慮感較多。值得一提的是，在「圖書館資訊利用教育」這項中，工作焦慮感最高的則是1年(含)以下的參考館員，並且依年資增加，焦慮感反而依序遞減(詳見表4-14)。

表4-14

任職參考工作年資對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定 N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	1.909	.115
2.年齡	1.563	.190
3.性別	.758	.555
4.學歷背景	2.195	.075
5.身體健康	1.323	.267
6.語文能力	.388	.817
7.輪班制度	.111	.978
8.工作時間長短	.284	.888
9.人事調動或人力精簡	.385	.819
10. 工作考核	.084	.987
11. 組織經費或預算縮減	.824	.513
12.工作環境(館內空間或設施)	.356	.839
13.圖書館的福利制度	.073	.990
14.圖書館的升遷與獎懲制度	.218	.928
15.參考諮詢(面對面等方式)	.373	.827
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.455	.769
17.輪值在參考諮詢台	.824	.513
18.工作自主權	.397	.810
19.圖書館館藏種類增多	.554	.697
20.增加在職進修課程	.592	.670
21.圖書館資訊利用教育	1.226	.305

22.例行性工作	.406	.804
23.資訊檢索服務	1.024	.399
24.資訊轉介服務	.083	.988
25.新設備或新系統引進	.748	.561
26.學習和使用新系統或新設備	.167	.955
27.網際網路的安全性	.307	.873
28.館內設備與系統的複雜程度	.094	.984
29.數位類型的館藏	.257	.905
30.與主管的相處	.284	.888
31.與同事的相處	.650	.628
32.與讀者的應對	.663	.619
33.主管人事更動	1.456	.221
34.同事之間職務調動	1.093	.364
35.工作上溝通不良	.797	.530

\*p<0.05

### (九) 是否擔任主管職

利用「獨立樣本T檢定」瞭解參考館員是否因擔任主管職使工作焦慮形成因素有所差異，問卷選項的其他(行政助理、編纂、書記等職稱)併為館員。研究結果顯示個人與家庭層面的「學歷背景」與組織環境層面的「工作考核」、「圖書館的升遷與獎懲制度」達顯著性差異，其他變數皆未達統計上的顯著水準，詳見表4-15。後兩項有顯著差異，應與擔任主管職的組長較無受到此兩者(工作考核、圖書館的升遷與獎懲制度)的影響，故其工作焦慮感皆低於不擔任主管職的館員。

表4-15

職位對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定

N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.150	.699
2.年齡	1.376	.244

3.性別	.152	.697
4.學歷背景	4.946	.029*
5.身體健康	.026	.871
6.語文能力	.009	.925
7.輪班制度	.135	.715
8.工作時間長短	.252	.617
9.人事調動或人力精簡	1.788	.184
10. 工作考核	7.419	.008*
11. 組織經費或預算縮減	.148	.701
12.工作環境(館內空間或設施)	.307	.581
13.圖書館的福利制度	1.489	.225
14.圖書館的升遷與獎懲制度	3.139	.080
15.參考諮詢(面對面等方式)	.007	.935
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.527	.470
17.輪值在參考諮詢台	.303	.583
18.工作自主權	.229	.663
19.圖書館館藏種類增多	.113	.737
20.增加在職進修課程	.108	.734
21.圖書館資訊利用教育	.162	.688
22.例行性工作	.116	.734
23.資訊檢索服務	.537	.466
24.資訊轉介服務	.124	.726
25.新設備或新系統引進	.033	.856
26.學習和使用新系統或新設備	.387	.535
27.網際網路的安全性	.008	.930
28.館內設備與系統的複雜程度	.477	.492
29.數位類型的館藏	2.155	.146
30.與主管的相處	.103	.749
31.與同事的相處	.735	.394
32.與讀者的應對	.190	.664
33.主管人事更動	.078	.781
34.同事之間職務調動	3.487	.065
35.工作上溝通不良	.002	.967

\*p<0.05

#### (十)任職圖書館母機構

利用「獨立樣本T檢定」來討論不同圖書館母機構對於引起參考館員工作焦慮的形成因素是否有所差異。研究結果顯示「性別」、「數位類型的館藏」的顯著性皆小於.05，再由其t值與顯著性判斷其資料結果是否有顯著差異，但並未達到顯著性差異，請見表4-16。依據兩者的平均分數比較，任職於私立學校的參考館員在組織環境層面中的「工作時間長短」、「工作環境」、「圖書館的福利制度」與「圖書館的升遷與獎懲制度」所產生的工作焦慮皆高於公立學校；在人際關係層面，「與主管的相處」、「主管的人事更動」兩項，私立學校的參考館員工作焦慮感亦高於公立學校許多。

表4-16

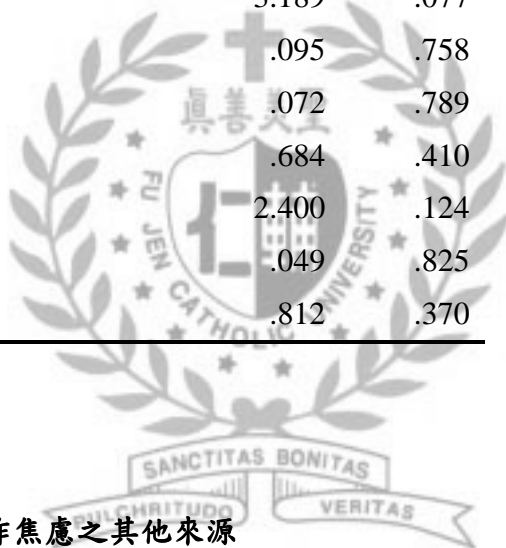
任職圖書館母機構對參考館員工作焦慮形成因素之差異性檢定 N=107

研究變數	F檢定	P值
1.家庭及婚姻狀況	.349	.556
2.年齡	1.445	.232
3.性別	8.713	.004*
4.學歷背景	.003	.954
5.身體健康	2.092	.151
6.語文能力	.634	.428
7.輪班制度	.095	.459
8.工作時間長短	1.180	.280
9.人事調動或人力精簡	.154	.696
10. 工作考核	1.280	.260
11. 組織經費或預算縮減	.127	.722
12.工作環境(館內空間或設施)	.138	.711
13.圖書館的福利制度	1.080	.301
14.圖書館的升遷與獎懲制度	.000	.993
15.參考諮詢(面對面等方式)	.000	.990
16.數位參考諮詢(電子郵件等)	.422	.517
17.輪值在參考諮詢台	.000	.990



18.工作自主權	1.317	.254
19.圖書館館藏種類增多	.016	.898
20.增加在職進修課程	.403	.527
21.圖書館資訊利用教育	.000	.986
22.例行性工作	.108	.743
23.資訊檢索服務	.745	.390
24.資訊轉介服務	2.026	.158
25.新設備或新系統引進	.074	.786
26.學習和使用新系統或新設備	.005	.946
27.網際網路的安全性	.000	.990
28.館內設備與系統的複雜程度	.781	.379
29.數位類型的館藏	3.189	.077
30.與主管的相處	.095	.758
31.與同事的相處	.072	.789
32.與讀者的應對	.684	.410
33.主管人事更動	2.400	.124
34.同事之間職務調動	.049	.825
35.工作上溝通不良	.812	.370

\*p<0.05



### 三、引起參考館員工作焦慮之其他來源

本研究在問卷第二部分「參考館員引起工作焦慮之因素」利用一題開放供參考館員對於問卷沒講述到的工作焦慮來源作個描述，茲以個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面依序整理如下。

在個人及家庭層面，參考館員敘述到「當讀者詢問自己不擅長的領域」或「無法即時解決讀者問題時」會因此產生工作焦慮感；在組織環境層面，與圖書館配合廠商的人事頻繁調動、與校內其他財政單位的溝通，或者考核評等的制度受主觀認知影響皆會引起參考館員的工作焦慮感。另外，亦有男性的參考館員提出夜間輪值或者假日活動會因女性館員人數較多，其館員以家庭生活為重而無法請她們支援；在圖書館預算經費縮減時，也因工讀生的經費不足，無法將工作分擔給工讀生，進而引起工作焦慮。

工作內容層面上，工作無法即時完成、工作量繁重為參考館員工作焦慮來源之一；進行圖書館資訊利用教育課程時，要配合師生預約在夜間或假日的時間，預約場次多，人力不足亦為工作焦慮的因素。除了自身業務外，還需要配合其他單位的任務或者因單位屬性有需要跨領域的業務參與；每年圖書館在舉辦活動時，求新求創意之外，還擔心參加活動的讀者踴不踴躍。而資訊科技方面，參考館員常遇到網路連線問題，導致工作停擺或者無法回覆讀者的問題。

人際關係方面，在與主管的相處上，產生工作焦慮源自於主管的管理方式以及主管不重視參考服務及數位資源，其工作表現不受肯定；工讀生方面，工讀人力流動速度快，導致工作指導困難，其配合情況亦然。與業務方面的廠商溝通問題以及接聽讀者諮詢電話時的口氣與態度，亦為參考館員工作焦慮的形成因素之一。



### 第三節 參考館員工作焦慮影響之層面

本節主要目的為瞭解參考館員因工作焦慮影響之層面，從個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五層面來探討參考館員工作焦慮影響的項目為何；另外，有一開放題瞭解參考館員是否有其他層面因其工作焦慮而受到影響。除了上述方式探討參考館員工作焦慮影響的情形，並分析不同個人背景變項之參考館員影響層面的差異性為何，此一節是根據問卷的第三部分進行分析。

#### 一、參考館員工作焦慮影響之層面

##### (一)個人與家庭

此項是分析參考館員因工作焦慮影響對身體健康、情緒以及家庭狀況等方面，依據0至3分(完全沒有、稍微、普通與非常等四種程度)給予分數，勾選「稍微」以上程度的人數占半數以上。其中以「身體健康」的平均分數為最高，勾選「普通」約佔24%、「非常」約佔16%；其次為「容易情緒起伏不定」，勾選「普通」約佔29%、「非常」約佔11%，詳見表4-17。

表4-17

參考館員工作焦慮影響之個人與家庭層面統計

N=107

個人與家庭層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
家庭狀況	33	51	16	7	.97
身體健康狀況	20	44	26	17	1.37
容易情緒起伏不定	17	47	31	12	1.36

##### (二)組織環境

分析參考館員對於組織環境政策因工作焦慮影響程度為何，研究結果顯示工作焦慮對於參考館員接受輪班時間分配以及工作升遷機會的影響不大，勾選「完全沒有」的人數各約佔54%、58%；而工作焦慮對「工作績效的考核」的影響程度

較高於其他兩者，勾選「稍微」以上程度約佔49%。從表4-18可知，在組織環境層面中，工作焦慮對參考館員在工作績效的考核方面影響程度最高。

表4-18

參考館員工作焦慮影響之組織環境層面統計

N=107

組織環境層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
接受輪班時間分配	58	40	8	1	.55
工作升遷機會	62	36	6	3	.53
工作績效的考核	55	38	10	4	.65

### (三)工作內容

此層面是瞭解參考館員是否在「接受在職訓練課程」、「接受工作職務輪調」與「從事參考工作氣氛」等三方面會因工作焦慮而造成影響。研究結果顯示，其平均分數雖不高，但後兩項目勾選「稍微」以上的人數約佔59%、63%，表示在此層面，因工作焦慮受影響的館員仍有一定的人數，只是影響程度不高，請參見表4-19。

表4-19

參考館員工作焦慮影響之工作內容層面統計

N=107

工作內容層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
接受在職訓練課程	54	40	12	1	.63
接受工作職務輪調	44	45	16	2	.78
從事參考工作氣氛	39	49	16	3	.84

### (四)資訊科技

參考館員因資訊科技產生工作焦慮的人數佔多數，但探討因工作焦慮而影響「學習館內新系統或新設備」與「接受在職訓練的意願」兩個項目，研究結果發

現勾選「完全沒有」各約佔48%、51%，佔四個程度的大多數，猜測可能原因是，參考館員因上述「資訊科技層面」引起的工作焦慮，可透過學習或接受在職訓練而減輕其工作焦慮之情形，因此館員們在此層面的平均分數比其他層面來得低，請參見表4-20。

表4-20

參考館員工作焦慮影響之資訊科技層面統計

N=107

資訊科技層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
學習館內新系統或新設備	51	43	11	2	.66
接受在職訓練的意願	54	35	14	4	.70

#### (五)人際關係

此層面從參考館員是否因工作焦慮影響與人相處之情形，研究結果顯示，「工作滿意度」是此層面平均分數最高的項目，勾選「稍微」以上程度的比例約佔78%；在人際關係方面，「與同事之間相處」、「與主管之間相處」以及「服務讀者時的品質」三者，參考館員勾選「稍微」以上等程度，各約佔67%、63%及57%，表示半數以上的參考館員認為其工作焦慮對自身的人際關係有一定程度的影響，請參見表4-21。

表4-21

參考館員工作焦慮影響之人際關係層面統計

N=107

人際關係層面	完全沒有	稍微	普通	非常	平均分數
與同事之間相處	44	51	11	1	.71
與主管之間相處	40	48	15	4	.84
服務讀者時的品質	46	48	11	2	.71
工作滿意度	24	61	17	5	1.03

## 二、不同背景變項參考館員工作焦慮影響層面之因素分析

本項目是瞭解不同個人背景變項的參考館員在工作焦慮影響層面上之差異性，依據性別、年齡、學科背景、學歷、婚姻狀況、宗教信仰、任職圖書館年資、任職參考工作年資、是否擔任主管職以及圖書館母機構等十個不同背景變項在參考館員在工作焦慮影響層面上是否有所差異。

### (一)性別

為期瞭解不同性別的參考館員在工作焦慮影響層面上的認知與看法，使用「獨立樣本T檢定」來檢視個人及家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等層面是否有所差異。研究結果顯示，性別在各層面上皆無顯著差異；但男性在「服務讀者時的品質」的平均分數1.05高於女性的0.64分，表示男性參考館員因工作焦慮影響服務讀者時的品質比女性參考館員較嚴重。

表4-22

性別與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	性別	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	男	.89	.625
		女	.99	
	身體健康狀況	男	1.21	.453
		女	1.41	
	容易情緒起伏不定	男	1.21	.979
		女	1.39	
組織環境	接受輪班時間分配	男	.63	.964
		女	.53	
	工作升遷機會	男	.53	.922
		女	.53	
	工作績效的考核	男	.63	.933
		女	.66	
工作內容	接受在職訓練課程	男	.63	.163
		女	.63	
	接受工作職務輪調	男	.84	.247
		女	.76	
從事參考工作氣氛	男	.84	.335	
	女	.84		

資訊科	學習館內新系統或新設備	男	.63	.206		
		女	.67			
	接受在職訓練的意願	男	.79			
		女	.68			
人際關係	與同事之間相處	男	.63	.263		
		女	.73			
	與主管之間相處	男	.84			
		女	.84			
	服務讀者時的品質	男	1.05		.165	
		女	.64			
	工作滿意度	男	1.00			.248
		女	1.03			

## (二)年齡

不同年齡組別對於工作焦慮影響層面上的認知，使用單因子變異數分析法分析其年齡差異是否在此構面上有所不同。研究結果顯示，50歲以上的參考館員在「接受工作職務輪調」、「與主管之間的相處」上因工作焦慮影響的程度高於其他年齡層的館員，而40至49歲的參考館員在「家庭狀況」方面的影響程度比其他年齡層的館員較高。參考館員因工作焦慮影響在「從事參考工作氣氛」的程度依據年紀越高，平均分數反而依序遞減，表示年紀較輕的參考館員因工作焦慮影響此層面的程度較嚴重；在「工作滿意度」上，39歲以下的參考館員影響程度亦高於年齡層較高的參考館員，影響層面有差異之詳細資料請參見表4-23。

表4-23

年齡與參考館員工作焦慮影響層面分析

N=107

影響層面	影響項目	年齡	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	21-29 歲	.80	.375
		30-39 歲	.91	
		40-49 歲	1.18	
		50 歲以上	.82	
	身體健康狀況	21-29 歲	.93	.283
		30-39 歲	1.43	
		40-49 歲	1.50	
		50 歲以上	1.36	

	容易情緒起伏不定	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	1.07 1.51 1.38 1.00	.181
組織環境	接受輪班時間分配	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.40 .55 .50 .91	.261
	工作升遷機會	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.60 .57 .41 .64	.704
	工作績效的考核	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.60 .74 .56 .64	.769
工作內容	接受在職訓練課程	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.73 .72 .50 .45	.420
	接受工作職務輪調	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.80 .70 .79 1.00	.711
	從事參考工作氣氛	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	1.07 .89 .74 .64	.419
資訊科技	學習館內新系統或新設備	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.73 .74 .59 .45	.592
	接受在職訓練的意願	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.93 .68 .65 .64	.714
人際關係	與同事之間相處	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.47 .83 .71 .55	.270
	與主管之間相處	21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上	.67 .94 .74 1.00	.501



	服務讀者時的品質	21-29 歲	.67	.972
		30-39 歲	.74	
		40-49 歲	.68	
		50 歲以上	.73	
	工作滿意度	21-29 歲	1.00	.280
		30-39 歲	1.17	
		40-49 歲	.94	
		50 歲以上	.73	

### (三)學科背景

本項是瞭解不同學科背景的參考館員因工作焦慮影響層面是否有所差異，在「家庭狀況」方面，非圖書資訊相關科系的參考館員影響程度較嚴重，而「從事參考工作氣氛」、「服務讀者時的品質」影響程度較高的為具有兩者學歷的參考館員。另外，在「工作滿意度」方面上，具有兩者學歷的參考館員因工作焦慮影響程度最高，其次為非圖書資訊相關科系的館員，圖書資訊相關科系畢業的館員則最輕，請見表4-24。

表4-24

學科背景與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	學科背景	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	圖書資訊科系	.97	.195
		非圖書資訊科系	1.14	
		具有兩者	.50	
個人與家庭	身體健康狀況	圖書資訊科系	1.36	.198
		非圖書資訊科系	1.59	
		具有兩者	.88	
個人與家庭	容易情緒起伏不定	圖書資訊科系	1.34	.562
		非圖書資訊科系	1.50	
		具有兩者	1.13	
組織環境	接受輪班時間分配	圖書資訊科系	.51	.539
		非圖書資訊科系	.68	
		具有兩者	.63	
組織環境	工作升遷機會	圖書資訊科系	.55	.821
		非圖書資訊科系	.55	
		具有兩者	.38	
組織環境	工作績效的考核	圖書資訊科系	.65	.789
		非圖書資訊科系	.73	
		具有兩者	.50	

工作內容	接受在職訓練課程	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.69 .36 .75	.155
	接受工作職務輪調	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.86 .59 .50	.207
	從事參考工作氣氛	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.86 .64 1.25	.153
資訊科技	學習館內新系統或新設備	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.77 .41 .38	.069
	接受在職訓練的意願	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.78 .41 .75	.187
人際關係	與同事之間相處	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.74 .73 .38	.359
	與主管之間相處	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.86 .77 .88	.904
	服務讀者時的品質	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.68 .73 1.00	.486
	工作滿意度	圖書資訊科系 非圖書資訊科系 具有兩者	.97 1.09 1.38	.333

#### (四)學歷

此項利用單因子變異數分析法探討不同學歷的參考館員引起工作焦慮的來源是否有所差異，研究結果顯示不同學歷對工作焦慮影響之層面並無顯著差異，見表4-25。依據平均分數，在「家庭狀況」上，大學與博士學歷的參考館員比碩士學歷的影響程度來得高，「接受輪班時間分配」、「工作績效的考核」、「接受工作職務輪調」大學學歷的參考館員皆高於其他兩者。

表4-25

學歷與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	學歷	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	大學	1.06	.394
		碩士	.87	
		博士	1.33	
個人與家庭	身體健康狀況	大學	1.44	.778
		碩士	1.31	
		博士	1.33	
個人與家庭	容易情緒起伏不定	大學	1.33	.808
		碩士	1.37	
		博士	1.67	
組織環境	接受輪班時間分配	大學	.62	.588
		碩士	.50	
		博士	.33	
組織環境	工作升遷機會	大學	.52	.862
		碩士	.56	
		博士	.33	
組織環境	工作績效的考核	大學	.71	.652
		碩士	.62	
		博士	.33	
工作內容	接受在職訓練課程	大學	.54	.310
		碩士	.73	
		博士	.33	
工作內容	接受工作職務輪調	大學	.90	.187
		碩士	.67	
		博士	.33	
工作內容	從事參考工作氣氛	大學	.85	.927
		碩士	.85	
		博士	.67	
資訊科技	學習館內新系統或新設備	大學	.67	.738
		碩士	.67	
		博士	.33	
資訊科技	接受在職訓練的意願	大學	.65	.585
		碩士	.77	
		博士	.33	
人際關係	與同事之間相處	大學	.63	.522
		碩士	.79	
		博士	.67	
人際關係	與主管之間相處	大學	.79	.378
		碩士	.92	
		博士	.33	
人際關係	服務讀者時的品質	大學	.69	.613
		碩士	.75	
		博士	.33	

	工作滿意度	大學 碩士 博士	.90 1.13 1.33	.235
--	-------	----------------	---------------------	------

### (五)婚姻狀況

本項利用獨立樣本T檢定調查不同婚姻狀況的參考館員因工作焦慮影響層面是否有所差異，研究結果發現「工作升遷機會」、「工作績效的考核」、「與同事之間相處」、「與主管之間相處」雖達顯著性，但事後比較並無顯著差異，詳見表4-26。值得一提的是，已婚的參考館員在「家庭狀況」方面因工作焦慮影響程度高於未婚參考館員許多，其他項目的平均分數皆無太大差異，表示已婚的參考館員對於因工作焦慮在家庭狀況方面的影響較大。

表4-26

婚姻狀況與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	婚姻狀況	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	未婚	.85	.538
		已婚	1.07	
	身體健康狀況	未婚 已婚	1.37 1.38	.183
	容易情緒起伏不定	未婚 已婚	1.26 1.43	.244
組織環境	接受輪班時間分配	未婚	.57	.240
		已婚	.54	
	工作升遷機會	未婚 已婚	.67 .43	.003*
	工作績效的考核	未婚 已婚	.78 .56	.002*
工作內容	接受在職訓練課程	未婚	.67	.265
		已婚	.59	
	接受工作職務輪調	未婚 已婚	.72 .82	.070
	從事參考工作氣氛	未婚 已婚	.89 .80	.117
技科訊資	學習館內新系統或新設備	未婚	.74	.072
		已婚	.61	

	接受在職訓練的意願	未婚 已婚	.76 .66	.276
人際關係	與同事之間相處	未婚 已婚	.78 .66	.014*
	與主管之間相處	未婚 已婚	.98 .74	.011*
	服務讀者時的品質	未婚 已婚	.74 .69	.145
	工作滿意度	未婚 已婚	1.02 1.03	.767

### (六)宗教信仰

本項利用獨立樣本T檢定調查不同宗教信仰狀況的參考館員因工作焦慮影響層面是否有所差異，研究結果並無顯著差異，見表4-27。但在個人與家庭層面中的三個項目「家庭狀況」、「身體健康狀況」、「容易情緒起伏不定」，有宗教信仰的參考館員因工作焦慮影響程度皆高於沒有宗教信仰的參考館員。

表4-27

宗教信仰與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	宗教信仰	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	有	1.13	.637
		沒有	.85	
	身體健康狀況	有 沒有	1.50 1.28	.155
組織環境	接受輪班時間分配	有	.57	.634
		沒有	.54	
	工作升遷機會	有 沒有	.57 .51	.978
工作內容	接受在職訓練課程	有	.70	.613
		沒有	.57	
	接受工作職務輪調	有 沒有	.85 .72	.887

	從事參考工作氣氛	有 沒有	.96 .75	.703
科技資訊	學習館內新系統或新設備	有 沒有	.70 .64	.547
	接受在職訓練的意願	有 沒有	.85 .59	.797
人際關係	與同事之間相處	有 沒有	.67 .74	.403
	與主管之間相處	有 沒有	.91 .79	.870
	服務讀者時的品質	有 沒有	.80 .64	.192
	工作滿意度	有 沒有	1.07 1.00	.170

#### (七)任職圖書館工作年資

為瞭解任職圖書館工作年資多寡在參考館員工作焦慮影響層面之差異性，因利用單因子分析法檢定無顯著差異，從平均分數方面來看其差距，在「家庭狀況」、「與主管之間的相處」方面，工作11至20年的參考館員平均分數最高。「身體健康狀況」、「接受輪班時間分配」上，工作一年以下的影響程度最低；工作6至10年的參考館員在「從事參考工作氣氛」上影響程度偏高，而在「工作滿意度」方面，工作10年以下的參考館員因工作焦慮影響程度高於工作10年以上的參考館員許多，見表4-28。

表4-28

任職圖書館工作年資與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定  $N=107$

影響層面	影響項目	圖書館工作年資	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	1年(含)以下	.75	.509
		2-5年	.86	
		6-10年	.81	
		11-20年	1.17	
		20年以上	.96	

	身體健康狀況	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.50 1.19 1.29 1.57 1.46	.209
	容易情緒起伏不定	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	1.00 1.24 1.43 1.49 1.27	.711
組織環境	接受輪班時間分配	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.00 .62 .57 .51 .62	.528
	工作升遷機會	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.25 .62 .71 .46 .46	.598
	工作績效的考核	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.25 .62 .90 .71 .46	.311
工作內容	接受在職訓練課程	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.50 .81 .48 .66 .58	.638
	接受工作職務輪調	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.25 .62 .81 .86 .85	.500
	從事參考工作氣氛	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.75 .95 1.00 .83 .65	.587
資訊科技	學習館內新系統或新設備	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.50 .67 .71 .74 .54	.842

人際關係	接受在職訓練的意願	1年(含)以下	.75	.999
		2-5年	.71	
		6-10年	.67	
		11-20年	.71	
		20年以上	.69	
與同事之間相處	與同事之間相處	1年(含)以下	.25	.132
		2-5年	.52	
		6-10年	.95	
		11-20年	.80	
		20年以上	.62	
與主管之間相處	與主管之間相處	1年(含)以下	.25	.247
		2-5年	.76	
		6-10年	.81	
		11-20年	1.06	
		20年以上	.73	
服務讀者時的品質	服務讀者時的品質	1年(含)以下	.25	.229
		2-5年	.76	
		6-10年	.90	
		11-20年	.77	
		20年以上	.50	
工作滿意度	工作滿意度	1年(含)以下	1.00	.581
		2-5年	1.24	
		6-10年	1.10	
		11-20年	.97	
		20年以上	.88	

#### (八)任職參考工作年資

本項利用單因子分析法探討不同任職參考工作年資對參考館員工作焦慮影響層面上的認知與看法，研究結果顯示並未達到顯著差異，見表4-29。就平均分數而言，在「家庭狀況」上，工作1至5年和20年以上的影響程度高於其他兩者；「身體健康」上，任職參考20年以上的參考館員有較高的影響程度。在「接受輪班時間分配」方面，工作11-20年的館員平均分數高於其他館員；任職參考職務工作11年以上的參考館員認為「接受工作職務輪調」會因工作焦慮受到較大的影響。在「從事參考工作氣氛」、「工作滿意度」方面上，任職參考工作2至5年的參考館員造成的影響程度較其他四者來得大。



表4-29

任職參考工作年資與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	參考工作年資	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	1 年(含)以下	1.05	.761
		2-5 年	1.00	
		6-10 年	.92	
11-20 年		.67		
20 年以上		1.50		
身體健康狀況	1 年(含)以下	1.27	.866	
	2-5 年	1.34		
	6-10 年	1.42		
	11-20 年	1.50		
	20 年以上	2.00		
容易情緒起伏不定	1 年(含)以下	1.36	.784	
	2-5 年	1.41		
	6-10 年	1.25		
	11-20 年	1.67		
	20 年以上	1.00		
組織環境	接受輪班時間分配	1 年(含)以下	.50	.592
		2-5 年	.54	
		6-10 年	.53	
		11-20 年	1.00	
		20 年以上	.50	
	工作升遷機會	1 年(含)以下	.55	.947
		2-5 年	.46	
		6-10 年	.58	
		11-20 年	.67	
工作績效的考核	20 年以上	.50	.965	
	1 年(含)以下	.64		
	2-5 年	.61		
	6-10 年	.69		
工作內容	接受在職訓練課程	11-20 年	.83	.513
		20 年以上	.50	
		1 年(含)以下	.73	
		2-5 年	.71	
	接受工作職務輪調	6-10 年	.53	.624
		11-20 年	.50	
		20 年以上	.00	
		1 年(含)以下	.68	
		2-5 年	.78	
		6-10 年	.75	
		11-20 年	1.00	
		20 年以上	1.50	

	從事參考工作氣氛	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.82 1.00 .75 .50 .50	.446
資訊科技	學習館內新系統或新設備	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.59 .76 .64 .50 .50	.868
	接受在職訓練的意願	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.64 .88 .58 .33 1.00	.400
人際關係	與同事之間相處	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.55 .71 .81 .83 .50	.681
	與主管之間相處	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.82 .76 .92 1.00 1.00	.897
	服務讀者時的品質	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.59 .76 .72 .67 1.00	.898
	工作滿意度	1年(含)以下 2-5年 6-10年 11-20年 20年以上	.95 1.22 .92 .67 1.00	.293

### (九)是否擔任主管職

本項利用單因子分析法探討是否擔任主管職位對參考館員工作焦慮影響層面上的認知與看法，研究結果顯示並未達到顯著差異。值得一提的是，擔任主管職位的參考館員在「家庭狀況」方面高於館員許多，其他項目無顯著差距，見表4-30。

表4-30

職位與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定

N=107

影響層面	影響項目	職稱	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	館員	.97	.970
		組長	1.00	
	身體健康狀況	館員	1.38	.923
組長	1.42			
組織環境	接受輪班時間分配	館員	.51	.663
		組長	.63	
	工作升遷機會	館員	.58	.636
組長	.42			
工作內容	接受在職訓練課程	館員	.81	.694
		組長	.79	
	接受工作職務輪調	館員	.90	.567
組長	.79			
科資技訊	學習館內新系統或新設備	館員	.72	.506
		組長	.58	
	接受在職訓練的意願	館員	.60	.491
組長	.75			
人際關係	與同事之間相處	館員	.70	.811
		組長	.79	
	與主管之間相處	館員	.93	.781
		組長	.67	
服務讀者時的品質	館員	.75	.322	
組長	.50			
工作滿意度	工作滿意度	館員	.70	.710
		組長	.63	
		館員	1.03	.580
		組長	1.13	

#### (十)圖書館母機構

本項利用獨立樣本T檢定探討館員任職不同的圖書館屬性對參考館員工作焦慮影響層面上的認知與看法，分析結果顯示並無達到顯著差異，見表4-31。

表4-31

圖書館母機構與參考館員工作焦慮影響層面之差異性檢定 N=107

影響層面	影響項目	母機構	平均分數	P 值
個人與家庭	家庭狀況	公立學校	.93	.952
		私立學校	1.02	
	身體健康狀況	公立學校	1.33	.185
私立學校	1.43			
組織環境	接受輪班時間分配	公立學校	.55	.692
		私立學校	.55	
	工作升遷機會	公立學校	.48	.357
私立學校		.59		
工作內容	接受在職訓練課程	公立學校	.71	.788
		私立學校	.53	
	接受工作職務輪調	公立學校	.78	.127
私立學校		.78		
科資技	學習館內新系統或新設備	公立學校	.72	.539
		私立學校	.59	
	接受在職訓練的意願	公立學校	.78	.586
私立學校		.61		
人際關係	與同事之間相處	公立學校	.67	.494
		私立學校	.76	
	與主管之間相處	公立學校	.76	.879
		私立學校	.94	
服務讀者時的品質	公立學校	.64	.687	
	私立學校	.80		
工作滿意度	公立學校	1.02	.335	
	私立學校	1.04		

### 三、參考館員工作焦慮影響之其他層面

本研究在問卷第三部分「參考館員工作焦慮影響層面」利用一題開放供參考館員對於問卷沒講述到的工作焦慮影響之層面作個描述。

在個人與家庭方面，有參考館員描述到因工作焦慮而導致身體常常出現問

題，除了造成生理上的病痛外，且頻率更為頻繁。另外，工作內容層面上，工作品質、工作效率下降，亦為工作焦慮而導致一定程度的影響。現今人力精簡，每位參考館員承載的工作量更為繁重，為了要如期完成而產生工作焦慮，但也因此導致於其工作效率與品質的下滑，形成惡性循環。



#### 第四節 參考館員因應工作焦慮之方式

本節主要目的為瞭解參考館員面對其自身的工作焦慮時，會採取何種因應方式以減輕工作焦慮之情形，本研究利用一題複選題供參考館員勾選，並有開放方式供參考館員填寫自己減輕工作焦慮的方式；依據不同個人背景的參考館員整理與分析其主要的因應方式。此一部分是根據問卷的第四部分進行分析整理。

##### 一、性別

本項是瞭解不同性別的參考館員在因應工作焦慮的方式上，男性館員主要依賴「健身、運動」、「培養其他興趣」等方式，但沒有選擇「尋找心理諮商人員」或「尋求醫生協助」。女性館員則是選擇「增加家人、朋友間交流」、「參加休閒活動旅遊」，其次為「健身運動」、「增加與同事交流」，請參見表4-32。

表 4-32

不同性別之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	男性	女性	總和
健身、運動	14	44	58
增加家人、朋友間交流	12	68	80
培養其他興趣	14	36	50
增加與同事交流	7	46	53
尋找心理諮商人員	0	3	3
參加電腦進修課程	1	7	8
參與宗教活動	4	12	16
參加休閒活動旅遊	12	67	79
與主管溝通	5	22	27
尋求醫生協助	0	4	4
參加在職訓練	3	18	21
利用調班分配工作與休息時間	5	19	24

## 二、年齡

此項是瞭解不同年齡組別的參考館員在因應工作焦慮方式上的認知與看法。從表4-33可知，21-39歲的參考館員因應工作焦慮的方式是「增加家人、朋友間的交流」，40-49歲則為「參加休閒活動旅遊」，50歲以上的參考館員則是兩者兼具。除此之外，30-49歲之間的參考館員會採取「增加與同事交流」、「與主管溝通」，但其他年紀的參考館員則較少使用這些因應方式。

表 4-33

不同年齡之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	21-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50 歲以上	總和
健身、運動	9	20	21	8	58
增加家人、朋友間交流	11	38	22	9	80
培養其他興趣	8	18	17	7	50
增加與同事交流	8	27	15	3	53
尋找心理諮商人員	0	2	1	0	3
參加電腦進修課程	1	1	5	1	8
參與宗教活動	1	4	7	4	16
參加休閒活動旅遊	9	37	24	9	79
與主管溝通	1	13	12	1	27
尋求醫生協助	0	2	2	0	4
參加在職訓練	3	7	8	3	21
利用調班分配工作與休息時間	5	7	9	3	24

## 三、學科背景

本項依據學科背景區分圖書資訊相關科系、非圖書資訊相關科系或者具有兩者，三者的參考館員在因應工作焦慮時，所採取的方式是否有所不同。從表4-34可知，三者學科背景的參考館員多數使用「參加休閒活動旅遊」、「增加家人、朋

友間交流」，其次為「健身、運動」、「增加與同事交流」，表示不同學科背景的參考館員在因應工作焦慮時，所使用的方式並無顯著差異。

表 4-34

不同學科背景之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	圖書資訊 相關科系	非圖書資訊 相關科系	具有兩者	總和
健身、運動	43	10	5	58
增加家人、朋友間交流	59	15	6	80
培養其他興趣	36	9	5	50
增加與同事交流	40	10	3	53
尋找心理諮商人員	2	1	0	3
參加電腦進修課程	6	1	1	8
參與宗教活動	11	3	2	16
參加休閒活動旅遊	60	14	5	79
與主管溝通	19	7	1	27
尋求醫生協助	3	1	0	4
參加在職訓練	17	3	1	21
利用調班分配工作與 休息時間	19	4	1	24

#### 四、學歷

本項是瞭解不同學歷的參考館員在工作焦慮因應方式上的認知與看法。研究結果顯示，大學學歷的參考館員多數採取的是「參加休閒活動旅遊」，碩士學歷者則為「增加家人、朋友間」交流，博士學歷者亦採取同樣方式；在「尋找心理諮商人員」方面上，只有具碩士學歷的參考館員會使用此種方式，請參見表4-35。



表 4-35

不同學歷之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	大學	碩士	博士	總和
健身、運動	28	28	2	58
增加家人、朋友間交流	39	38	3	80
培養其他興趣	24	25	1	50
增加與同事交流	25	27	1	53
尋找心理諮商人員	0	3	0	3
參加電腦進修課程	4	4	0	8
參與宗教活動	7	9	0	16
參加休閒活動旅遊	43	35	1	79
與主管溝通	12	14	1	27
尋求醫生協助	2	2	0	4
參加在職訓練	11	10	0	21
利用調班分配工作與休息時間	15	9	0	24

## 五、婚姻狀況

本項是瞭解不同婚姻狀況的參考館員面對工作焦慮因應方式上的認知與看法。分析結果顯示，不管已婚或未婚的參考館員大多數皆以「增加家人、朋友間交流」、「參加休閒活動旅遊」。另外，已婚的參考館員在「增加與同事交流」、「參與宗教活動」的比例，相較於其他選項高於未婚者，請參見表4-36。

表 4-36

不同婚姻狀況之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	未婚	已婚	總和
健身、運動	26	32	58
增加家人、朋友間交流	34	46	80
培養其他興趣	21	29	50

增加與同事交流	17	36	53
尋找心理諮商人員	2	1	3
參加電腦進修課程	3	5	8
參與宗教活動	2	14	16
參加休閒活動旅遊	35	44	79
與主管溝通	10	17	27
尋求醫生協助	1	3	4
參加在職訓練	8	13	21
利用調班分配工作與休息時間	11	13	24

#### (六)宗教信仰

本項是瞭解不同宗教信仰的參考館員在工作焦慮因應方式上的認知與看法。結果分析顯示，是否擁有宗教信仰對參考館員因應工作焦慮的方式並無顯著差異，但在「參與宗教活動」項目上，有宗教信仰的參考館員勾選的比例即高於無宗教信仰者。沒有宗教信仰的參考館員在進修部分勾選「參加在職訓練」的比例較高，而有宗教信仰者則勾選「電腦進修課程」較多，請參見表4-37。

表 4-37

不同宗教信仰之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	有	沒有	總和
健身、運動	25	33	58
增加家人、朋友間交流	37	43	80
培養其他興趣	24	26	50
增加與同事交流	23	30	53
尋找心理諮商人員	2	1	3
參加電腦進修課程	7	1	8
參與宗教活動	13	3	16
參加休閒活動旅遊	31	48	79
與主管溝通	9	18	27

尋求醫生協助	2	2	4
參加在職訓練	8	13	21
利用調班分配工作與休息時間	12	12	24

### (七)任職圖書館工作年資

瞭解不同任職圖書館工作年資的參考館員工作焦慮因應方式上的認知與看法。由表4-38可知，不管任職圖書館工作年資多寡，參考館員多數皆選擇「增加家人、朋友間交流」、「參加休閒活動旅遊」，其次為「健身、運動」。值得一提的是，在圖書館工作6年以上的館員會選擇「尋找心理諮商人員」以及「尋求醫生協助」，但工作5年以下的參考館員並不會選擇這兩種方式。

表 4-38

不同圖書館工作年資之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	1年(含) 以下	2-5年	6-10年	11-20年	20年 以上	總和
健身、運動	3	10	10	17	18	58
增加家人、朋友間 交流	3	15	17	27	18	80
培養其他興趣	1	12	7	14	16	50
增加與同事交流	1	12	12	19	9	53
尋找心理諮商人員	0	0	1	1	1	3
參加電腦進修課程	0	2	0	2	4	8
參與宗教活動	0	2	4	3	7	16
參加休閒活動旅遊	2	15	15	27	20	79
與主管溝通	1	4	8	8	6	27
尋求醫生協助	0	0	2	1	1	4
參加在職訓練	0	4	2	9	6	21
利用調班分配工作 與休息時間	0	5	5	5	9	24

### (八)任職參考工作年資

本項是瞭解不同參考工作年資的參考館員工作焦慮因應方式上的看法與認知。研究結果顯示，不同參考工作年資的參考館員在工作焦慮因應方式上並無顯著差異，但在「尋找心理諮商人員」、「尋求醫生協助」兩方面上，為參考工作10年以下年資的參考館員勾選因應方式，而工作11年以上的參考館員並未考慮此兩種方式，請參見表4-39。

表 4-39

不同參考工作年資之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	1年(含) 以下	2-5年	6-10年	11-20年	20年 以上	總和
健身、運動	14	20	18	5	1	58
增加家人、朋友間 交流	18	32	25	3	2	80
培養其他興趣	9	23	14	2	2	50
增加與同事交流	11	25	15	2	0	53
尋找心理諮商人員	1	1	1	0	0	3
參加電腦進修課程	4	1	1	1	1	8
參與宗教活動	3	5	6	2	0	16
參加休閒活動旅遊	17	29	27	4	2	79
與主管溝通	4	11	11	1	0	27
尋求醫生協助	0	1	3	0	0	4
參加在職訓練	5	5	6	4	1	21
利用調班分配工作 與休息時間	6	9	5	2	2	24

### (九)是否擔任主管職

本項是瞭解是否擔任主管職的參考館員工作焦慮因應方式上的認知與看法。勾選其他職稱的館員併入館員選項進行分析。研究結果表示，是否擔任主管職的

參考館員在工作焦慮的因應方式上並未有顯著差異，每項因應方式的比例，館員與組長勾選的比例相差不遠，請參見表4-40。

表 4-40

不同職位之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	館員	組長	總和
健身、運動	42	16	58
增加家人、朋友間交流	62	18	80
培養其他興趣	39	11	50
增加與同事交流	42	11	53
尋找心理諮商人員	1	2	3
參加電腦進修課程	7	1	8
參與宗教活動	12	4	16
參加休閒活動旅遊	64	15	79
與主管溝通	21	6	27
尋求醫生協助	2	2	4
參加在職訓練	15	6	21
利用調班分配工作與休息時間	17	7	24

#### (十)圖書館母機構

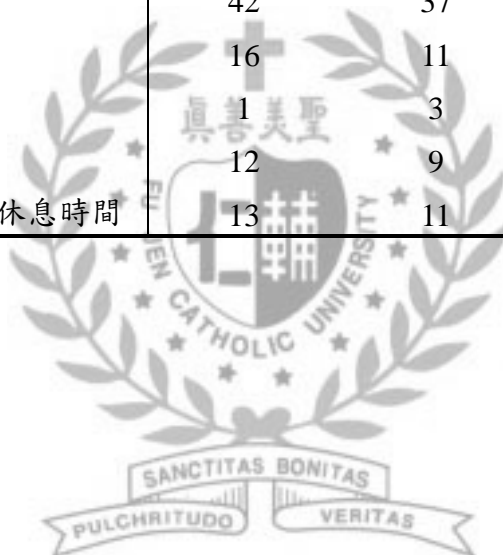
本項是瞭解不同圖書館母機構屬性的參考館員在工作焦慮因應方式上的看法與認知。研究結果顯示，參考館員勾選的工作焦慮因應方式並未因圖書館母機構不同而有所差異，每項差距比前面不同個人背景變項更小；其中，公立學校的參考館員會選擇「尋找心理諮商人員」，但私立學校的參考館員並沒有館員勾選此項，請參見表4-41。

表 4-41

不同圖書館母機構之參考館員因應工作焦慮方式統計

N=107

因應方式	公立學校	私立學校	總和
健身、運動	28	30	58
增加家人、朋友間交流	40	40	80
培養其他興趣	26	24	50
增加與同事交流	30	23	53
尋找心理諮商人員	3	0	3
參加電腦進修課程	6	2	8
參與宗教活動	9	7	16
參加休閒活動旅遊	42	37	79
與主管溝通	16	11	27
尋求醫生協助	1	3	4
參加在職訓練	12	9	21
利用調班分配工作與休息時間	13	11	24



## 第五節 綜合討論

本章主要分析參考館員引起工作焦慮的因素、影響層面與其因應工作焦慮的方式。以下針對各項分析之結果進行綜合性的討論與分析，包括參考館員產生工作焦慮的主要因素、工作焦慮影響參考館員的主要層面以及參考館員因應工作焦慮的主要方式進行綜合討論與分析。

### 一、參考館員工作焦慮的來源

在各層面的因素中，引起參考館員工作焦慮的前五名來源為「人事調動或人力精簡」、「工作上溝通不良」、「組織經費或預算縮減」、「語文能力」與「工作考核」。在林妙樺(民90)針對專門圖書館員的研究結果中，其工作焦慮的來源是工作時效性組織人事精簡、使用新應用軟體及語文能力是其研究四個層面（個人、組織、資訊科技以及圖書館工作與服務）中占最高比例的項目；兩者相互比較，發現館員產生工作焦慮的來源有「語文能力」、「組織人事精簡」兩項原因是一樣的，顯示圖書館人事精簡或調動以及需要增進自身第二、第三外語能力的問題是現今館員工作焦慮產生的主要原因之一。但也有參考館員表示，其工作情況很好，認為自身沒有工作焦慮的現象。

研究結果顯示在五個層面中，「組織環境」層面即佔了三項因素，是影響參考館員產生工作焦慮最主要的層面。「工作內容」與「資訊科技」兩層面雖沒有高於1的平均分數，但勾選「稍微」以上等程度的人次相對地增加許多，代表其層面的各項因素對參考館員仍有一定程度的焦慮感，但沒有到「非常」的程度。

在工作內容層面，參考館員的工作項目中，引起參考館員工作焦慮感最高的工作是「圖書館資訊利用教育」，依據問卷開放題之敘述，推測的可能原因為圖書館資訊利用教育常因團體預約的時段在例假日或者夜間，以至於參考館員的工作時間有所更動，導致參考館員其他的時間安排受到更動。

值得一提的是，唯一在五個層面中，超過半數以上的人次勾選「稍微」以上程度是資訊科技層面；在其層面中，「新設備或新系統引進」引起工作焦慮感的平均分數最高，推測可能原因應為參考館員需要非常熟悉館內的設備或系統，在資

訊檢索服務時才能通盤了解並提供相關的服務。

人際關係層面中，「主管的人事更動」、「同事之間職務調動」與「工作上溝通不良」三者的平均分數最高，推測前兩者原因與組織層面中的「人事調動或人事精簡」有相互關係。「工作上溝通不良」為此層面最高的可能原因推測為因參考館員除了和主管、同事之間有工作上的聯繫之外，以及與校外的業務廠商亦有業務上的往來，還需要面對讀者提供諮詢和服務，眾多的人際關係可能會使參考館員在溝通上若產生問題，容易造成工作焦慮。

在個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面中，請參考館員若有其他問卷上沒有列出引起工作焦慮的因素可利用開放題列出，而在五個層面中，分點整理為以下描述：

- 1、當讀者詢問自己不擅長的領域
- 2、無法即時解決讀者問題時
- 3、與圖書館配合廠商的人事頻繁調動
- 4、與校內其他財政單位的溝通
- 5、考核評等的制度受主觀認知影響
- 6、男性館員提出夜間輪值或者假日活動會因女性館員人數較多，其館員以家庭生活為重而無法請她們支援
- 7、工讀生的經費不足，無法將工作分擔給工讀生
- 8、工作無法即時完成
- 9、工作量繁重
- 10、進行圖書館資訊利用教育課程時，要配合師生預約在夜間或假日的時間，預約場次多，人力不足
- 11、除了自身業務外，還需要配合其他單位的任務或者因單位屬性有需要跨領域的業務參與
- 12、每年圖書館在舉辦活動時，求新求創意之外，還擔心參加活動的讀者踴不踴躍。
- 13、參考館員常遇到網路連線問題，導致工作停擺或者無法回覆讀者的問題。
- 14、主管的管理方式
- 15、主管不重視參考服務及數位資源，其工作表現不受肯定



- 16、工讀人力流動速度快，導致工作指導困難，其配合情況亦然
- 17、與業務方面的廠商溝通問題
- 18、接聽讀者諮詢電話時的口氣與態度

整體而言，大學圖書館參考館員工作焦慮程度不高，引起參考館員工作焦慮的主要原因來自於組織環境層面；其中「人事調動或人力精簡」、「組織經費或預算縮減」推測為參考館員工作焦慮主要原因之一，應該是參考館員提出「圖書館主管不重視參考服務及數位資源」，參考服務不受到圖書館主管方面的重視，代表參考館員對其工作內容沒有成就感，顯示這些原因有其相關性。

## 二、引起參考館員工作焦慮的主要差異

從不同個人背景變項針對參考館員工作來源進行差異性檢定，研究結果分別描述如下：

不同性別的參考館員在此方面無顯著差異，無論是男性與女性引起工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人事精簡」，其次為「組織經費或預算縮減」。

不同年齡層的參考館員亦沒有達到顯著差異，各年齡的參考館員引起工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人事精簡」，21-29歲的參考館員其次的來源為「語文能力」，30-39歲為「工作上溝通不良」，40-49歲為「組織經費或預算縮減」，50歲以上的參考館員則是「工作考核」、「工作環境(館內空間或設施)」、「工作上溝通不良」。

不同學科背景的參考館員中，不論是圖書資訊相關科系、非圖書資訊科系或者具有兩者的參考館員引起工作焦慮的主要來源是「人事調動或人事精簡」，其次的來源，圖書資訊科系的參考館員是「工作溝通上不良」，非圖書資訊科系者是「身體健康」，具有兩者背景的參考館員則是「語文能力」。

不同學歷的參考館員在引起工作焦慮的主要來源上，大學和碩士學歷的參考館員主要來源是「人事調動或人事精簡」，博士學歷的則為「組織經費或預算縮減」；其次的來源，大學學歷者為「工作溝通不良」，碩士學歷者為「組織經費或預算縮減」，博士學歷的參考館員則是「家庭及婚姻狀況」、「人事調動或人事精簡」

以及「同事之間職務調動」。

不同婚姻狀況在引起工作焦慮的來源上，不論是未婚或已婚的參考館員引起工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人力精簡」，其次的來源，未婚者為「工作上溝通不良」，已婚者則是「組織經費或預算縮減」。不同宗教信仰的參考館員在引起工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人事精簡」，其次的來源，有宗教信仰的參考館員則為「工作上溝通不良」，沒有宗教信仰者為「組織經費或預算縮減」。

在任職圖書館工作年資方面，工作一年(含)以下的參考館員引起工作焦慮主要來源是「家庭及婚姻狀況」與「增加在職進修課程」，工作年資兩年以上的參考館員工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人事精簡」。而在任職參考工作年資上，各年資的參考館員工作焦慮的主要來源皆是「人事調動或人事精簡」，其次為「語文能力」、「組織經費或預算縮減」；值得一提的是任職參考工作20年以上的參考館員在「學歷背景」、「身體健康」、「語文能力」、「主管人事更動」與「同事之間職務調動」皆勾選普通的焦慮程度，顯示工作20年以上的參考館員工作焦慮的來源項目高於其他工作年資的參考館員，且工作焦慮的程度較高。

是否擔任主管職的參考館員在引起工作焦慮的來源上皆為「人事調動或人事精簡」，擔任組長的參考館員其次引起工作焦慮的來源是「語文能力」，而非主管職的參考館員則是「組織經費或預算縮減」。另外，不同圖書館母機構屬性的參考館員引起工作焦慮的主要來源皆為「人事調動或人事精簡」，其次為「工作上溝通不良」。

### 三、參考館員工作焦慮影響之層面

在此五層面中，工作焦慮影響最高的層面為「個人與家庭」，其次為「人際關係」；影響最高的項目為「身體健康狀況」、「容易情緒起伏不定」以及「工作滿意度」，平均分數皆為1分以上。而影響程度最低的項目為「接受輪班時間分配」、「工作升遷機會」，平均分數在0.55分以下。研究結果發現，參考館員的工作焦慮對於自身以及與人相處方面上，影響最鉅；在個人與家庭、人際關係兩層面中，所有的項目皆高於其他層面的平均分數，應可推測對於參考館員而言，工作焦慮對這兩層面的影響最直接。

個人與家庭層面為影響最高的層面，推測可能原因是工作焦慮感是人內心的情緒，若產生工作焦慮感亦直接反映在人身上，像是身體健康、情緒等。在其他層面上，參考館員描述因工作焦慮而導致身體常常出現問題，除了造成生理上的病痛外，且頻率更為頻繁。另外，工作品質、工作效率下降，亦為工作焦慮而導致一定程度的影響。現今圖書館的人力精簡，每位參考館員承載的工作量更為繁重，為了要如期完成分內工作量而產生工作焦慮，也因此降低其工作效率與品質。

人際關係層面，工作焦慮對工作滿意度的直接影響最大，其他像是與同事、主管的相處還有服務讀者的品質的影響程度也比其他層面(除個人及家庭層面之外)來得高。其他行業的員工因工作焦慮影響至自己的工作績效、工作氣氛，影響的程度越高，離職的傾向越高，推測參考館員因工作性質較穩定的關係，所以工作焦慮沒有對參考館員造成離職意願的影響。

#### 四、參考館員因應工作焦慮之方式

參考館員因應工作焦慮最主要的方式依序為增加家人與朋友之間的交流、參加休閒活動旅遊、健身與運動、增加同事之間交流以及培養其他興趣；其他方式亦有數十位參考館員勾選，除了「參加電腦進修課程」、「尋求醫生協助」與「尋找心理諮商人員」為館員少數選擇的因應方式。

大多數的參考館員因應其工作焦慮的方式皆與參加工作進修或者與主管、同事溝通無關，反而是透過與他人相處、休閒旅遊等方法；值得一提的是參考館員藉由「增加同事之間交流」以及「與主管溝通」的比例高於「參加電腦進修課程」和「參加在職訓練」，顯示現今參考館員亦會採取與同事、主管溝通，而非透過自我學習進修。但在現今社會開放的情況下，參考館員選擇「尋求醫生協助」和「尋找心理諮商人員」仍在少數，排序為所有因應方式的最後。

其他供參考館員填寫自己減輕工作焦慮的方式為「閱讀」、「從事志工」、「看連續劇」、「購物」、「加強工作所需能力」以及「不想工作方面的事情」等方式來舒緩自身的工作焦慮感。

陳怡安(1998)指出遊樂園的服務人員因應工作焦慮方式為工作輪調，提高工作自主性以及設立工作的短期目標；而戶政人員則是建議加強其溝通技巧與職前訓

練、提供升遷管道、舉辦團康活動和減壓課程(林立曼，2000)。羅春月(2004)認為組織承諾對公賣局人員的心理有正向作用，可減輕其負面情緒；而兵科學校人員在提供終身俸與考績獎勵時亦有相同之成效。



## 第五章 結論與建議

本研究目的在瞭解我國大學圖書館參考館員工作焦慮之情形，從參考館員產生工作焦慮之來源、參考館員因工作焦慮影響的層面以及參考館員因應工作焦慮的方式等三方面進行分析。本章依據研究結果與分析，從個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面，提出本研究結論與建議，並給予未來研究建議之方向，供後續研究人員參考。

### 第一節 結論

#### 一、我國大學圖書館參考館員工作焦慮之現況

本研究從個人與家庭、組織環境、工作內容、資訊科技與人際關係等五個層面探討大學圖書館參考館員工作焦慮現況，研究結果發現我國大學圖書館參考館員工作焦慮程度不高，但90%參考館員皆有「稍微」工作焦慮之情形。另外，有少數引起工作焦慮之項目，其程度較高，顯示多數參考館員引起工作焦慮的來源呈現集中之趨勢。

參考館員工作焦慮的最高層面為組織環境，其次為人際關係；最低的層面為工作內容。再從參考館員填答的開放題整理得知，參考館員在組織環境層面工作焦慮感較高的原因來自於圖書館或者學校在政策上的頻繁更動導致於參考館員的適應不良。

#### 二、我國大學圖書館參考館員工作焦慮之主要來源

從本研究之研究結果顯示問卷的35個項目中，「人事調動或人力精簡」為參考館員引起工作焦慮的主要來源，與人際關係層面中的「主管的人事更動」以及「同事之間職務調動」兩者間有相互關係，顯示圖書館的人事政策為參考館員引起工作焦慮的第一來源。從參考館員工作焦慮的文獻分析結果可知，圖書館組織內部若擁有良好的組織政策與人力結構計畫，可以降低館員的工作焦慮感。

### 三、我國大學圖書館參考館員受工作焦慮之影響層面

從研究結果可知，「身體健康」、「容易情緒起伏不定」為參考館員受工作焦慮影響最高的項目，其次為「工作滿意度」；由此可知，工作焦慮對參考館員自身以及與人相處上影響甚鉅，在其他層面上，參考館員填答其工作焦慮對身體健康影響最大，且次數頻繁。原因來自於現今圖書館因經費縮減或人事精簡的關係，工作量增加，為了如期完成而引起工作焦慮，導致工作品質、工作效率的下滑，形成一個惡性循環。另外，不同個人背景的參考館員因工作焦慮所影響的層面並沒有顯著差異。

### 四、增加家人與朋友之間交流為參考館員因應工作焦慮之主要方式

本研究調查參考館員因應工作焦慮的方式，研究結果顯示，參考館員採取「增加家人、朋友之間交流」為最多數，其次為「參加休閒活動旅遊」。其他方式還有「健身、運動」、「增加與同事之間交流」以及「培養其他興趣」，僅有少數參考館員會選擇「尋求醫生協助」、「尋找心理諮商人員」。

### 五、不同個人背景的參考館員因應工作焦慮方式之差異

本研究探討不同個人背景變項之參考館員因應其工作焦慮的方式是否有所差異。研究結果發現在性別方面，男性參考館員主要依賴「健身、運動」與「培養其他興趣」，女性參考館員則是選擇「增加家人與朋友間交流」、「參加休閒活動」。不同年齡層的參考館員因應工作焦慮之方式並無顯著差異，但30-49歲間的參考館員選擇「與主管溝通」、「增加與同事交流」的比例比其他年齡層的參考館員來得高。不同學科背景、學歷、婚姻狀況、宗教信仰、職務與圖書館母機構之參考館員在因應方式上沒有太大的差異性；而在任職圖書館工作年資方面，工作5年以下的參考館員不會選擇「尋找心理諮商人員」、「尋求醫生協助」因應其工作焦慮，但在任職參考工作年資上，工作10年以下的參考館員會選上述兩者，而11年以上參考工作年資的館員則不會選擇。

## 第二節 建議

本研究對研究結果從參考館員與圖書館兩方面以及後續研究提出以下建議：

### 一、參考館員方面

本研究對研究結果發現參考館員的工作焦慮影響各方面皆有一定的程度，個人身體健康、情緒管理與家庭方面，參考館員在職務調動、工作溝通等方面，因工作焦慮影響其館員工作效率與品質，本研究針對參考館員提出以下建議：

#### (一)利用多重管道紓解其工作焦慮

經本研究結果發現，多數參考館員選擇休閒活動以及與家人、朋友降低其工作焦慮，但以現今工作量繁重的館員未必能有較多的時間參加休閒活動或者與家人相處，參考館員必須透過多重管道紓解自己的工作焦慮感，例如：改變自己的工作環境，利用擺飾可轉換心情，或者改變自己工作模式，另外，在工作上可運用「前半主義」、活用零碎時間、重要工作的準備時間不能省、使用異類組合法，在不同時段進行不同性質的工作。

#### (二)注意身體健康與飲食均衡

本研究結果顯示，工作焦慮對參考館員影響的層面為身體健康與情緒，現今人常因工作忙碌而忘記進食；建議參考館員注意其自身運動習慣以及飲食需均衡，使減輕其工作上的焦慮感。

#### (三)設立階段性目標

本研究結果發現參考館員常因手邊工作繁重，因而感到工作皆無法及時完成，建議參考館員瞭解自己手邊任務的輕重緩急，並與同事、主管溝通清楚其目標，設立每天或一個禮拜需完成的階段性目標，當目標完成時，除了有成就感之外，對於減輕其工作焦慮感亦有一定的成效。

#### (四)與同事、主管保持良好溝通

經本研究結果發現，參考館員的工作性質因與其他部門息息相關，其工作內容常與其他單位或者同事互動；與同事、主管保持良好的溝通，面對工作上的問題與困難時，可以減輕自己工作上的焦慮，即時地獲得解決或建議，也有助於提升工作效率與績效。

#### (五)建立自我情緒管理方式

本研究結果發現，參考館員在自身工作遇到困難時，產生其負面情緒會導致其讀者服務品質；人在面臨工作時，難免有與同事意見不和或者溝通不良的狀況，這時可離開當時的場合，或者站在對方的立場想這件事情的看法，亦可先將注意力轉移在其他的事情上。建議需要有個情緒的出口，例如：購物、吃美食、看電影，只需花一些時間即能自己情緒好轉的小方法；最重要的是善用「杯子理論」，不要讓自己的多重角色重疊，避免將工作情緒帶入家庭。

#### (六)瞭解適合自己的工作方向

經研究結果發現，有些許館員認為自身不適合面對讀者，因職務調動而使得自己的工作職位需要面對讀者，像是：參考館員是須面對讀者服務的館員，但有些參考館員其實不習慣或者不擅長與讀者應對。建議此時應與主管溝通，調離目前的職務轉為技術部門。工作輪調是常見的工作分配方式，其他的館員可能亦曾擔任過參考職務，若在輪調初期，能與同事、主管溝通分享其工作經驗，亦可能從他人吸取經驗，有效減少工作上的不適應感。

## 二、圖書館方面

本研究對研究結果發現參考館員的工作焦慮影響各方面皆有一定的程度，在組織、主管與參考館員之間的溝通，組織政策與計畫等方面，因工作焦慮影響其館員工作品質與績效，本研究針對圖書館方面提出以下建議：



### (一)多給予館員支持與鼓勵

經本研究結果，參考館員每天面對眾多的讀者，難免會累積負面的情緒與不滿，無法及時獲得舒緩和解除其負面情緒狀態，而導致工作焦慮感。建議若能在此時得到主管的支持或者同事之間的鼓勵，可以使參考館員減輕其工作焦慮感。主管可多與參考館員溝通工作內容與進度，在人力精簡的狀況下，亦須重視參考館員的工作品質，而非要求參考館員在期限內完成過多的工作量與任務，造成其工作上的焦慮感只會造成反效果。

### (二)適度調整館員的職務輪調與工作分配

本研究結果發現，參考館員認為自己常需要與其他單位或者校外廠商接洽事務，除了要處理與廠商之間的人際關係，仍要關心其後續的工作進度，導致其工作量繁重進而引起工作焦慮。建議主管須適度支援參考館員的工作，考慮其館員的特質，挑選適合擔任參考職務的館員；若工作量過多時，讓工讀生或其他組內同仁分擔較輕的工作任務，亦能有效減輕參考館員繁重的工作量。

### (三)建立職務代理制度以及與館員保持良好溝通

本研究結果發現，參考館員認為擔任其他職務的代理人時，常因自身工作已經很繁重，還需另外處理其他較不熟悉的業務時；常需要配合其他單位的任務，或者因單位屬性的關係有跨領域的業務參與而讓館員產生工作焦慮感，導致參考館員在後續處理上因而產生工作焦慮。建議主管與參考館員須保持良好的溝通管道，並依照館員的個人特質建立其職務代理制度，讓館員們互相瞭解彼此的工作，在參考館員休假回到工作崗位時，不會面對堆積如山的工作；若圖書館裡的參考館員只有一位，應有其他的館員或者工讀生能支援其工作。除了能夠互相支援外，亦能促進整個團隊的向心力。

### (四)圖書館母機構與主管單位應重視其館員工作

本研究結果發現參考館員每天與讀者、同事、主管以及廠商等對象有工作上的往來，因主管不重視參考服務及數位資源，其工作表現若沒受到圖書館母機構與主管單位的重視，對參考館員的心理感受造成一定的負面影響。建議主管單位

亦須重視參考館員的工作品質，而非只重視其工作績效與考核。

### (五) 圖書館合作參考服務與分享平台

本研究結果發現，參考館員常因自身工作繁多，還需要與其他單位和廠商有業務上的配合，建議圖書館可加入合作參考服務，將服務擴展至不受空間與時間限制的數位資訊服務，透過網際網路彼此相互合作，例如：國家圖書館提供的全國圖書館參考服務(<http://vrt.ncl.edu.tw/>)。另外，圖書館也可提供一個參考館員分享平台，交流其工作經驗或者建構知識庫，達到資源共享與參考工作經驗分享；此舉可減少參考館員瑣碎的工作與彼此之間經驗分享，減輕自身工作焦慮感，並能提升參考館員的工作效能。

## 三、後續研究之建議

### (一) 研究對象

本研究僅針對一般性大學圖書館的參考館員進行調查，故建議未來研究者可針對：各類型的圖書館、不同性質的館員；探討不同類型圖書館或不同工作性質的館員工作焦慮來源的差異性為何，其影響層面上的認知與看法。

### (二) 研究方法

本研究利用問卷調查一般性大學圖書館的參考館員，建議可使用深度訪談法，針對一圖書館的所有館員。在工作焦慮影響層面部分，建議未來研究可將工作焦慮影響層面題目分為正面與負面程度，可以瞭解館員對於工作焦慮影響之層面抱持的看法與認知。

### (三) 研究主題

本研究僅以館員之工作焦慮為研究方向，建議可由情緒管理、工作適性，或者工作投入、工作價值觀等不同觀點探討相關問題；除此之外，亦能瞭解各種引起工作焦慮因素之間的相關程度。工作焦慮與工作滿意度、工作績效之間可做為後續探討之議題。



## 參考文獻

### 中文

- Derlega, V. J., & Janda, L. H. (1997)。心理衛生－現代生活的心理適應(*Personal Adjustment-The Psychology of Everyday Life*) (林彥好、郭利百加等譯)。台北市：桂冠。(原作1991年出版)
- May, R. (民93)。焦慮的意義(*The Meaning of Anxiety*) (朱侃如譯)。台北縣：立緒。(原作1950年出版)
- Sternberg, R. J. (2002)。普通心理學 (陳憶貞譯)。台北市：雙葉。
- Sullivan, H. S. (2000)。精神病學的人際理論 (韋子大、張榮泉譯)。台北市：昭明。
- Reber, A. S. (2003)。心理學辭典 (李伯黍等譯)。台北市：五南。(原作1997年出版)
- 大英百科全書(2010)。焦慮。2010年7月25日檢索自大英線上繁體中文版。網址：  
<<http://daying.wordpress.com/content.aspx?id=003564>>.
- 吳美美(2005)。為圖書館建構一個新定義。在胡述兆、王梅玲主編。《圖書館新定義》。台北市：文華。
- 吳瑠璃(民84)。參考館員條目。在胡述兆總編輯。《圖書館學與資訊科學大辭典》。台北市：漢美。
- 林妙樺(民90)。我國專門圖書館員工作焦慮之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊學所。台北市。
- 林雅惠(2008)。我國大學圖書館參考館員工作內容、專業能力及繼續教育之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學所。台北市。
- 姜定宇(2009)。心理學導論。台北市：五南。
- 美國精神醫學會(APA)(2007)。DSM-IV-TR精神疾病診斷準則手冊第四版(孔繁鐘譯，2010)。台北市：合記。
- 張春興(1992)。張氏心理學辭典。台北市：臺灣東華。
- 祝康偉(2009)。25個行動，焦慮再見！。《Cheers快樂工作人雜誌》，2009(109)。上網日期：99年5月11日，檢自：[http://www.cheers.com.tw/article/109\\_01\\_03.jsp](http://www.cheers.com.tw/article/109_01_03.jsp)
- 陳書梅(民91)。參考館員負面工作情緒管理－從圖書館組織層面探討。《大學圖書館》，6卷(1期)，46-70。
- 陳書梅(民92)。圖書館館員負面工作情緒之類型與成因。《圖書館組織心理研究：館

- 員的認知觀點。台北市：文華圖書館管理。
- 陳鼓應(1967)。存在主義。台北市：商務。
- 黃韞臻、林淑惠(民97)。百貨公司從業人員工作壓力與工作倦怠之分析研究。國立虎尾科技大學學報，27卷(3期)，125-142。
- 葉重新(1999)。心理學。台北市：心理。
- 國家圖書館。知識支援參考服務。上網日期：99年7月25日，檢自：  
<http://ref.ncl.edu.tw/reg1.htm>
- 劉採琮(2001)。從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。書苑季刊，48期，53-64。
- 賴復震(1993)。中學體育教師A型行為特質、認知評估、因應策略與工作焦慮、健康困擾的關係研究。中華民國體育學會體育學報，16輯，451-469。
- 薛文郎(民84)。我國圖書館參考館應具備的條件。參考服務與參考資料。新北市：旭昇。

## 英文

- Adeyinka, T. (2009). Attitudinal correlates of selected Nigerian librarians towards the use of information technology. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 18(3), 287-305.
- Ahmad, U. N. U., Amin, S. M., & Ismail, W. K. W. (2009). The impact of technostress on organisational commitment among Malaysian academic libraries. *Singapore Journal of Library & Information Management*, 38, 103-123.
- ALA(2003). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. 上網日期：100年7月18日，檢自  
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>
- Amiree, F. S. T., & Khabbazan, B. (2009). Third wave changes: The role of information and communication technology (ICT) in the definition of librarianship. *Library Philosophy and Practice*.
- Andrea, H., Bültmann, U., Amelsvoort, L. G. P. M. v., & Kant, Y. (2009). The incidence of anxiety and depression among employees: The role of psychosocial work characteristics. *Depression And Anxiety*, 26, 1040-1048.
- Andrea, H., Bültmann, U., Beurskens, A. J. H. M., & Swaen, G. M. H. (2004). Anxiety

- and depression the working population using the HAD scale. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 39, 637-646.
- Atlas, M. C., & Columnist, G. (2005). Library anxiety in the electronic era, or why won't anybody talk to me anymore? One librarian's rant. *Reference & User Services Quarterly*, 44(4), 314-319.
- Auster, E. & Chan, D. C.(2004). Reference librarians and keeping up-to-date. *Reference & User Services Quarterly*, 44(1), 57-66.
- Bakar, A. B. A. (2009). Perceived value of satisfaction with services provided to faculties among liaison librarians. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 14(1), 105-111.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200.
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the net: Adverse behavior on e-mail and its impact. *Information & Marnagement*, 42, 361-371.
- Bennington, A. (2010). A practical guide to coping with reference anxiety disorder. *Searcher*, 18(3), 22-25.
- Bizumic, B., Reynolds, K. J., Turner, J. C., Bromhead, D., & Subasic, E. (2009). The role of the group in individual functioning: School identification and the psychological well-being of staff and students. *Applied Psychology: An International Review*, 58(1), 171-192.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Jounral of Applied Psychology*, 88(6), 1057-1067.
- Buckland, M. K. (2008). Reference library service in the digital environment. *Library & Information Science Research*, 30, 81-85.
- Campello, B. (2009). Developing students' information skills in Brazilian school libraries: The librarian's role. *School Libraries Worldwide*, 15(1), 14-27.
- Carlson, S. (2007). Librarians struggle to redefine — and in some cases eliminate — the venerable institution. *The Referncer Librarian*, 48(2), 25-30.
- Crane, J., & Pavy, J. A. (2008). Merging service points in a university library. *Public Services Quarterly*, 4(1), 29-45.

- Davis, K. D. (2007a). The academic librarian as instructor: A study of teacher anxiety. *Colleague & Undergraduate Libraries*, 14(2), 77-101.
- Davis, K. D. (2007b). Derailing anxiety in library instruction: A study of teaching anxiety in academic library. *Tennessee Libraries*, 57(1), 1-8.
- Dhar, R. L., & Dhar, M. (2010). Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India. *The Social Science Journal* 47(3), 560-577.
- Diestel, S., & Schmidt, K.-H. (2009). Mediator and moderator effects of demands on self-control in the relationship between work load and indicators of job strain. *Work & Stress*, 23(1), 60-79.
- Duggan, J.E.(2001). The new reference librarian: Using technology to deliver reference services. *Legal Reference Services Quarterly*, 19(3/4), 195-202.
- Edwards, J. A., Webster, S., Laar, D. V., & Easton, S. (2008). Psychometric analysis of the UK health and safety executive's management standards work-related stress indicator tool. *Work & Stress*, 22(2), 96-107.
- Endler, N. S., & Kocovski, N. L. (2001). State and trait anxiety revisited. *Anxiety Disorders*, 15, 231-245.
- Erickson, S. R., Guthrie, S., VanEtten-Lee, M., Himle, J., Hoffman, J., Santos, S. F., et al. (2009). Severity of anxiety and work-related outcomes of patients with anxiety disorders. *Depression And Anxiety*, 26, 1165-1171.
- Farajphlou, A. H., & Danesh, F. (2009). Job description requirements for systems librarians in Iranian university libraries. *The Electronic Library*, 27(1), 58-73.
- Flaspohler, M. R. (2009). Librarian sabbatical leaves: Do we need to get out more? *The Journal of Academic Librarianship* 35(2), 152-161.
- Harris, E. G., & Lee, J. M. (2004). The customer, co-worker and management burnout distinction in service settings: Personality influencers and outcomes. *Services Marketing Quarterly*, 25(4), 13-31.
- Hart, G. (2009). Job satisfaction in a South African academic library in transition. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(1), 53-62.
- Hayes, K. (2003). Site-based mentoring for new and veteran teachers: The role of the school librarian. *Library Media Connection* 22(1), 36.38.40.
- Julien, H., & Pecoskie, J. L. (2009). Librarians' experiences of the teaching role:

- Grounded in campus relationships. *Library & Information Science Research*, 31, 149-154.
- Kirby, S. (2004). Dimensions and meaning of anxiety. *Existential analysis*, 15(1), 73-86.
- Kleiner, S., & Pavalko, E. K. (2010). Clocking in: The organization of work time and health in the United States. *Social Forces*, 88(4), 1463-1486.
- Knibbe-Haanstra, M. (2008). Reference desk dilemmas: The impact of new demands on librarianship. *Reference & User Services Quarterly*, 48(1), 20, 22-25.
- Kutcher, E. J., Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O., & Masco, J. L. (2010). The role of religiosity in stress, job attitudes, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics*, 95, 319-337.
- Lawrence Treadwell, I., & Casper, C. (2008). Developing leadership skills for reference librarians: The case for planning a local conference. *The Reference Librarian*, 49(2), 135-148.
- Lee, N. (2009). Mental notes: Sorting out anxiety and other difficulties. *Canadian Library Association*, 55, 63-65.
- Limm, H., Angerer, P., Heinmueller, M., Marten-Mittag, B., Nater, U. M., & Guendel, H. (2010). Self-perceived stress reactivity is an indicator of psychosocial impairment at the workplace. *Bio Med Central Public Health*, 10, 1-10.
- Linden, M., Olbrich, D., & Muschalla, B. (2008). Anxiety disorders and workplace-related anxieties. *Journal of Anxiety Disorders*, 21, 467-474.
- Lubans, J. (2007). I'll ask the questions-The insecure boss. *Library Administration & Management*, 21(4), 193-195.
- Lunau, K. (2010). Working ourselves sick. *Macleans*, 123(18), 47-48.
- Mathews, B. (2007). Moving beyond the reference desk: Being where users need us. *The Reference Librarian*, 48(2), 9-13.
- Miller, M. C. (2010). Mental health problems in the workplace. *Harvard Mental Health Letter*, 26(8), 1-4.
- Miller, W. (2007). Reference services over the past century: Moving from the center to the fringes. *The Reference Librarian*, 48(2), 3-7.
- Montiel-Overall, P. (2008). Teacher and librarian collaboration: A qualitative study. *Library & Information Science Research*, 30, 145-155.

- Muschalla, B., Linden, M., & Olbrich, D. (2010). The relationship between job-anxiety and trait-anxiety – The job-anxiety-scale and the state-trait-anxiety-inventory. *Journal of Anxiety Disorders*, 24, 366-371.
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *Bio PsychoSocial Medicine*, 4(4), 1-8.
- Neal, J. G. (2005). Information anarchy or information utopia? *The Chronicle of High Education*, 52(16), 232-235.
- Noblet, A., & LaMontagne, A. D. (2006). The role of workplace health promotion in addressing job stress. *Health Promotion International*, 21(4), 346-353.
- Osif, B. A. (2008). Stress management. *Library Administration & Management*, 22(4), 211-215.
- Parsch, J. H., & Baughman, M. S. (2010). Towards healthy organizations: The use of organization development in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(1), 3-19.
- Peacock, J. (2002). Reinventing the reference librarian: Information literacy as change agent. In: ACURIL XXXII Conference - The New Librarian.com.
- Quinn, B. (2000). Overcoming technostress in reference services to adult learners. *The Haworth Press*, no69/70, 49-62.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information System Research*, 19(4), 417-433.
- Rudin, P. (2008). No fixed address: The evolution of outreach library services on university campuses. *The Referncer Librarian*, 49(1), 55-75.
- Rusli, B. N., Edimansyah, B. A., & Naing, L. (2008). Working conditions, self-perceived stress, anxiety, depression and quality of life: A structural equation modelling approach. *BMC Public Health*, 8(48), 1-12.
- Salmon, V. L. (2008). Stress in the workplace. *Tennessee Libraries*, 58(1), 1-4.
- Selematsela, D. N. S., & Toit, A. S. A. d. (2007). Competency profile for librarians teaching information literacy. *South African Journal of Library & Information Science*, 73(2), 119-129.
- Shepherd, S. S. G. (2004). Relationships between computer skills and technostress:



- How does this affect me? (Publication no. ERIC No. ED 490123). from Association of Small Computer Users in Education (ASCUE):
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., Binnewies, C., & Scholl, A. (2008). Being engaged at work and detached at home: A week-level study on work engagement, psychological detachment, and affect. *Work & Stress*, 22(3), 257-276.
- Spires, T. (2007). The busy librarian: Prioritizing tenure and dealing with stress for academic library professionals. *Illinois Libraries*, 86(4), 101-108.
- Steele, A. (2009). Flying with the phoenixes avoiding job burnout as a librarian and a manager. *Children Libraries, winter*, 51-53.
- Su, M. (2008). Beyond circulation: The evolution of access services and its relationship to reference librarianship. *The Reference Librarian*, 49(1), 77-86.
- Suwazono, Y., Dochi, M., Kobayashi, E., Oishi, M., Okubo, Y., Tanaka, K., et al. (2008). Benchmark duration of work hours for development of fatigue symptoms in Japanese workers with adjustment for job-related stress. *Risk Analysis*, 28(6), 1689-1698.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of Technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Thatcher, J. B., Loughry, M. L., Lim, J., & McKnight, D. H. (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support. *Information & Management*, 44, 353-363.
- Thompson, E.H.(1943).ALA glossary of library terms with a selection of terms in related fields.Chicago:ALA
- Topper, E. F. (2007). Stress in the library workplace. *New Library World*, 108(11/12), 561-564.
- Treadwell, L., & Casper, C. (2008). Developing leadership skills for reference librarians: The case for planning a local conference. *The Reference Librarian*, 49(2).
- Valcour, M. (2007). Work-based resource as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1512-1523.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model.

*Information System Research*, 11(4), 342-365.

Wolfe, J. A., Naylor, T., & Druke, J. (2010). The role of the academic reference librarian in the learning commons. *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 108-113.

附錄一 「我國大學圖書館參考館員工作焦慮」前測問卷

您好：

這是一份學術性問卷，目的希望了解我國大學圖書館參考館員工作焦慮的現象與因應方式。請您花幾分鐘閱讀以下的問題並填寫回答，您寶貴的看法將是本研究的重要關鍵。懇切盼您能在百忙之中撥冗填答此份問卷，使本研究能在您的協助下順利完成。本研究僅供學術研究，不對外公開且採不記名方式，敬請安心作答。在此由衷感謝您的配合和支持！

敬祝您

萬事如意  
身體健康

輔仁大學圖書資訊學研究所  
指導教授：林呈潢 教授  
研究學生：徐銘絃 敬啟

**第一部分：個人背景變項**

- 1、性別：男 女
- 2、年齡：21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上
- 3、學科背景：圖書資訊相關系所畢業  
非圖書資訊相關系所畢業  
具有兩者(圖書資訊及非圖書資訊相關系所畢業)
- 4、教育程度：大學 碩士 博士
- 5、婚姻及家庭狀況：未婚 已婚
- 6、宗教信仰：有 沒有
- 7、任職圖書館工作年資：1 年(含)以下 2-5 年 6-10 年 11-20 年 20 年以上
- 8、任職參考職務年資：1 年(含)以下 2-5 年 6-10 年 11-20 年 20 年以上

9、參考工作職稱：館員 組長

10、任職圖書館母機構：公立學校 私立學校

## 第二部分：參考館員引起工作焦慮之因素

請根據您個人的感受，對下列原因造成您工作的焦慮程度多寡，依照 0—3 分(完全沒有、稍微、一般、非常)四種程度在內打「√」

---

※「焦慮」：一種模糊的、不愉快的情緒狀態，具有憂慮、害怕緊張、苦惱及心神不安的感覺。

※「工作焦慮」：因圖書館工作各層面之情境中所引起焦慮之情緒。

---

### (一)個人與家庭

	0	1	2	3
1.家庭及婚姻狀況是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.年齡是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.性別是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.學歷背景是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.輪班制度是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.工作時間長短是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.身體健康狀況是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### (二)組織環境

8.人事調動或人力精簡是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.工作考核是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.組織經費或預算縮減是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.工作環境(館內空間及設施)是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.圖書館的福利制度是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.升遷與獎懲制度是否造成您工作上的焦慮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### (三)工作內容層面

0 1 2 3

- 14.圖書館利用教育工作的  
事前準備是否造成您工作  
上的焦慮
- 15.參考諮詢(面對面、電話  
等方式)是否造成您工作  
上的焦慮
- 16.數位參考諮詢(網路等  
虛擬方式)是否造成您  
工作上的焦慮
- 17.參考工作服務項目增多  
是否造成您工作上的  
焦慮
- 18.工作自主權是否造成  
您工作上的焦慮
- 19.館藏種類增多是否  
造成您工作上的焦慮
- 20.進修工作相關課程  
是否造成您工作上的  
焦慮
- 21.進行圖書館利用教育  
的課程時是否造成  
您工作上的焦慮

#### (四)資訊科技層面

- 22.新設備或新系統引進  
是否造成您工作上的  
焦慮
- 23.學習和使用新系統或  
新設備是否造成您  
工作上的焦慮
- 24.網際網路的安全性  
是否造成您工作  
上的焦慮
- 25.館內設備與系統的  
複雜程度是否  
造成您工作  
上的焦慮
- 26.數位類型的館藏  
是否造成您  
工作上的  
焦慮

#### (五)人際關係層面

- 27.與主管的相處是否  
造成您工作  
上的焦慮
- 28.與同事的相處  
是否造成  
您工作  
上的  
焦慮
- 29.與讀者(老師與  
學生)的  
應對  
是否  
造成  
您  
工作  
上的  
焦慮
- 30.主管人事更動  
是否造成  
您  
工作  
上的  
焦慮
- 31.同事職務調動  
是否造成  
您  
工作  
上的  
焦慮
- 32.工作溝通  
是否造成  
您  
工作  
上的  
焦慮

33.請問是否有其他因素導致您產生工作焦慮：

有，請列出

否

---



---

### 第三部分：參考館員工作焦慮影響層面

請根據您個人感受，根據以下工作焦慮可能影響您的層面，依照 0-3 分(沒有、稍微、一般、非常)四種程度在□內打「√」

	0	1	2	3
34.工作焦慮會對您家庭狀況造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.工作焦慮會對您身體健康狀況造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.工作焦慮會對您情緒容易起伏不定嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.工作焦慮會對您與同事之間相處造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.工作焦慮會對您與主管之間相處造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.工作焦慮會對您服務讀者時的品質造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.工作焦慮會對您從事參考工作氣氛造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.請問您認為工作焦慮是否有影響其他層面：				
<input type="checkbox"/> 有，請列出				
<input type="checkbox"/> 否				

### 第四部分：參考館員因應工作焦慮的方式

42.請問您一般採取哪些方式來降低您的工作焦慮？(可複選，最多五項)

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 健身、運動      | <input type="checkbox"/> 參與宗教活動           |
| <input type="checkbox"/> 增加家人、朋友間交流 | <input type="checkbox"/> 參加休閒活動、旅遊        |
| <input type="checkbox"/> 培養其他興趣     | <input type="checkbox"/> 與主管溝通            |
| <input type="checkbox"/> 增加與同事交流    | <input type="checkbox"/> 尋求醫生協助           |
| <input type="checkbox"/> 尋找心理諮商人員   | <input type="checkbox"/> 參加在職訓練(指圖書館服務為主) |
| <input type="checkbox"/> 參加電腦進修課程   | <input type="checkbox"/> 利用調班分配工作、休息時間    |

其他方式，請列出

本問卷到此結束，謝謝您的填答！

附錄二 「大學圖書館參考館員工作焦慮」問卷

您好：

這是一份學術性問卷，目的希望了解我國大學圖書館參考館員工作焦慮的現象與因應方式。請您花幾分鐘閱讀以下的問題並填寫回答，您寶貴的看法將是本研究的重要關鍵。懇切盼您能在百忙之中撥冗填答此份問卷，使本研究能在您的協助下順利完成。本研究僅供學術研究，不對外公開且採不記名方式，敬請安心作答。在此由衷感謝您的配合和支持！

敬祝您


萬事如意  
身體健康

輔仁大學圖書資訊學研究所

指導教授：林呈潢 教授

研究學生：徐銘絃 敬啟

第一部分：個人背景變項

- 
- 1、性別：男 女
- 2、年齡：21-29 歲 30-39 歲 40-49 歲 50 歲以上
- 3、學科背景：圖書資訊相關系所畢業  
非圖書資訊相關系所畢業  
具有兩者（圖書資訊及非圖書資訊相關系所畢業）
- 4、教育程度：大學 碩士 博士
- 5、婚姻及家庭狀況：未婚 已婚
- 6、宗教信仰：有 沒有
- 7、任職圖書館工作年資：1 年(含)以下 2-5 年 6-10 年 11-20 年 20 年以上
- 8、任職參考職務年資：1 年(含)以下 2-5 年 6-10 年 11-20 年 20 年以上

9、參考工作職稱：館員 組長 其他\_\_\_\_\_

10、任職圖書館母機構：公立學校 私立學校

【請續下頁填答】

## 第二部分：參考館員引起工作焦慮之因素

請根據您個人的感受，對下列原因造成您工作的焦慮程度多寡，依照0—3分（完全沒有、稍微、普通、非常）四種程度在內打「√」

※「焦慮」：一種模糊的、不愉快的情緒狀態，具有憂慮、害怕緊張、苦惱及心神不安的感覺。

※「工作焦慮」：因圖書館工作各層面之情境中所引起焦慮之情緒。

### (一)個人與家庭

- |                      | 0                        | 1                        | 2                        | 3                        |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.家庭及婚姻狀況是否造成您工作上的焦慮 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.年齡是否造成您工作上的焦慮      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.性別是否造成您工作上的焦慮      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.學歷背景是否造成您工作上的焦慮    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.身體健康狀況是否造成您工作上的焦慮  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.語文能力是否造成您工作上的焦慮    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### (二)組織環境

- |                             |                          |                          |                          |                          |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7.輪班制度是否造成您工作上的焦慮           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.工作時間長短是否造成您工作上的焦慮         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.人事調動或人力精簡是否造成您工作上的焦慮      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.工作考核是否造成您工作上的焦慮          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11.組織經費或預算縮減是否造成您工作上的焦慮     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.工作環境(館內空間及設施)是否造成您工作上的焦慮 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.圖書館的福利制度是否造成您工作上的焦慮      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.圖書館的升遷與獎懲制度是否造成您工作上的焦慮   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

### (三)工作內容

- 15.參考諮詢(面對面、電話等方式)是否造成您工作上的焦慮
- 16.數位參考諮詢(電子郵件、MSN)是否造成您工作上的焦慮
- 17.輪值在參考諮詢台時是否造成您工作上的焦慮
- 18.工作自主權是否造成您工作上的焦慮
- 19.圖書館館藏種類增多是否造成您工作上的焦慮
- 20.增加在職進修的課程是否造成您工作上的焦慮
- 21.圖書館資訊利用教育是否造成您工作上的焦慮
- 22.例行性工作是否造成您工作上的焦慮
- 23.資訊檢索服務是否造成您工作上的焦慮
- 24.資訊轉介服務是否造成您工作上的焦慮

### (四)資訊科技

- 25.新設備或新系統引進是否造成您工作上的焦慮
- 26.學習和使用新系統或新設備是否造成您工作上的焦慮
- 27.網際網路的安全性是否造成您工作上的焦慮
- 28.館內設備與系統的複雜程度是否造成您工作上的焦慮
- 29.數位類型的館藏是否造成您工作上的焦慮

### (五)人際關係

- 30.與主管的相處是否造成您工作上的焦慮
- 31.與同事的相處是否造成您工作上的焦慮
- 32.與讀者(老師與學生)的應對是否造成您工作上的焦慮
- 33.主管的人事更動是否造成您工作上的焦慮
- 34.同事之間職務調動是否造成您工作上的焦慮
- 35.工作上溝通不良是否造成您工作上的焦慮
- 36.請問是否有其他因素導致您產生工作焦慮：

- 是，請說明\_\_\_\_\_
- 否



【請續下頁作答】

### 第三部分：參考館員工作焦慮影響層面

請根據您個人感受，根據以下工作焦慮可能影響您的層面，依照 0-3 分（沒有、稍微、普通、非常）四種程度在□內打「√」

(一)個人與家庭	0	1	2	3
1.工作焦慮會對您家庭狀況造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.工作焦慮會對您身體健康狀況造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.工作焦慮會對您容易情緒起伏不定嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(二)組織環境</b>				
4.工作焦慮會對您接受輪班時間分配造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.工作焦慮會對您的工作升遷機會造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.工作焦慮會對您工作績效的考核會造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(三)工作內容層面</b>				
7.工作焦慮會對您接受在職訓練課程造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.工作焦慮會對您接受工作職務輪調造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.工作焦慮會對您從事參考工作氣氛造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(四)資訊科技層面</b>				
10.工作焦慮會對您學習館內新系統或設備時造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.工作焦慮會對您接受在職訓練的意願造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>(五)人際關係層面</b>				
12.工作焦慮會對您與同事之間相處造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.工作焦慮會對您與主管之間相處造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.工作焦慮會對您服務讀者時的品質造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.工作焦慮會對您工作滿意度造成影響嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.請問您認為工作焦慮是否有影響其他層面：				
<input type="checkbox"/> 有，請列出_____				

否

【請續最後一頁作答】

**第四部分：參考館員因應工作焦慮的方式**

1. 請問您採取哪些方式來降低您的工作焦慮？（可複選，最多五項）

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 健身、運動      | <input type="checkbox"/> 參與宗教活動           |
| <input type="checkbox"/> 增加家人、朋友間交流 | <input type="checkbox"/> 參加休閒活動、旅遊        |
| <input type="checkbox"/> 培養其他興趣     | <input type="checkbox"/> 與主管溝通            |
| <input type="checkbox"/> 增加與同事交流    | <input type="checkbox"/> 尋求醫生協助           |
| <input type="checkbox"/> 尋找心理諮商人員   | <input type="checkbox"/> 參加在職訓練（指圖書館服務為主） |
| <input type="checkbox"/> 參加電腦進修課程   | <input type="checkbox"/> 利用調班分配工作、休息時間    |
| <input type="checkbox"/> 其他方式，請列出   |   |

---

---

\*\*\*\*\*

本問卷到此結束，非常感謝您的填答！

