國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

碩士論文

Master's Thesis

E-learning Master Program of Library and Information Studies

National Chengchi University

非圖資學士學位館員圖書館工作適應行為之相關研究：以政大圖檔所數位在職專班畢業生為例

A Study on the Non-BLIS Librarians' Work Adjustment：A Case Study of the MLIS Graduates From NCCU

指導教授：邱炯友 博士

Adviser： Dr. Jeong-Yeou Chiu

研 究 生：林玉真

Author： Yu-Zhen Lin

中華民國一零八 年九月

September, 2019

DOI:10.6814/NCCU201901235

謝辭

求學一路走來，真的遇到許多人的幫助跟鼓勵，非常感謝我的貴人們….

首先，最感謝我的指導老師邱炯友教授，總是在百忙之中抽空有耐心的悉心指導資質愚鈍的我，謝謝老師耐心與指導，您辛苦了。我能夠當您的研究生，真的感到非常幸福，在您「只有鼓勵，沒有壓力」指導風格，帶領著我完成了論文。

非常感謝兩位口試委員宋雪芳教授與林巧敏教授在計畫書與論文口試時給予指導與建議，使這篇論文內容與格式能更完整、更正確。

一直以來，非常感謝政大的吳宇凡老師，當初若沒有您的「推薦函」，我可能沒有機會可以考上政大圖檔所數位碩專班，真的非常…非常的感謝您的幫忙。

感謝指導我論文格式的瑞慧學姐，您的耐心與細心說明與提醒，讓我再將芝加哥格式認真學習一遍，非常感謝您的協助，讓我對於原本沒有學好的芝加哥論文格式不再亂無頭緒，而是較能夠完整且符合標準的呈現。

在求學過程中，感謝我的同學們 秀琴姐、少鈞、明怡、宜真、正美與聖芬等同學們，在撰寫論文過程中給予協助，從不間斷地為我加油打氣，沒有妳們的鼓勵跟支持，真的很難渡過寫論文的低潮期。

要特別感謝政大圖檔所數位碩專班的學長姐們，願意參與我的研究，並協助我完成論文，感謝學長姐在完成訪談時，給予我關於職涯的建議，同時也不忘鼓勵我論文要繼續加油、不要放棄，您們的鼓勵也成為我繼續努力完成論文的一大動力。我何其幸運，能夠遇見您們。因為沒有您們的幫忙，真的無法完成我的論文。

感謝我的家人與同事們，在就學期間非常支持與包容，讓我可以沒有家庭的後顧之憂，努力完成學業。感謝我的主管與同事在我遇到困難時，給予關懷與協助，讓我可以在工作與課業中找到平衡點。

最後，我想說：「能夠就讀政大圖檔所數位碩士在職專班，真的是一件非常幸福的事。兩年來每次上課都可以感受到教授們的教學熱忱，給予我們滿滿的專業知識，雖然犧牲了假日時間，但是我真的覺得很值得。謝謝所上教授們的用心教學以及明雯助教優質的行政效率，幫我們節省了很多時間。非常感謝專班的老師與助教的教導與照顧，兩年來讓我受益良多。」

玉真謹誌於

民國 108 年 10 月

DOI:10.6814/NCCU201901235

摘要

本研究採用質性研究之訪談法，研究對象共 8 位。Non-BLIS 指 Non Bachelor of Library and Information Studies 縮寫，意指非圖書館和資訊研究學士學位。MLIS 為 Master of Library and Information Science 縮寫，指的是圖書資訊學碩士。本研究對象以工作場域在圖書館，學士教育背景非圖書館資訊學之館員，進行畢業後之工作適應之因素探討。以瞭解非圖資學士學位之館員透過該專班的專業課程之畢業後的工作適應情況、影響因素與歷程之改變。研究結果如下：

1. 該專班畢業生對於工作滿意度中，多數館員對於工作滿意度之影響因素「工作內容」、「組織文化」、「工作壓力」、「主管與同事相處情形」及「工作環境」整體工作滿意度偏高，僅對「工作報酬」此因素影響對於工作滿意度感到不滿意。由此可知，多數受訪館員自主性，以調整自我在工作中不適應之情形。

2. 該專班畢業生之內在與外在滿意度中，多數館員之工作價值觀，以「利他主義」此價值觀影響最大，多數受訪館員與在主管與同事關係中，同事互動與溝通良好，此外，多數受訪館員表示工作成就感來自服務讀者所獲得的正面回饋，此兩種價值觀有助於提升受訪館員工作滿意度。

3. 該專班畢業生工作適應之歷程發現，受訪館員人格特質與工作適應行為類型相近，多數館員在工作適應過程中，與工作環境所產生互動的速度快、穩定度高且持續性強。偏向「敏捷度高」、「節奏穩定」與「耐力強」，多數受訪館員對於工作態度認真負責，工作效率與完成度高，多數透過相近的人格特質來調節工作不適應。

4. 本研究發現長時間工作經驗可增強專業技能，能降低工作不適應程度，但無法被認定為專業館員，因而造成館員自信心不足。

5. 該專班畢業生經歷專業教育後，專業知能明顯提升專業度，有助於提升個人工作適應能力。

6. 本研究發現以該專班畢業生大學教育背景，以教育、文學及設計學科相關背景，對於工作職場適應能力較強，大學學科專業能學以致用於工作上，再加上畢業後擁有圖書資訊專業，更能顯現出相輔相成的效果，有助於提升館員之工作能力。

7. 該專班畢業生透過論文研究，解決職場問題，進而提升工作職場之正面價值 。

根據研究結果，研究者對於大學非圖資學士學位背景圖書館館員工作適應之建議、圖書館主管機關、該專班與未來提出相關建議。

關鍵字：非圖資學士學位館員、工作適應、工作滿意度、工作價值觀

DOI:10.6814/NCCU201901235

Abstract

This qualitative research study interviews eight librarians who work in the library but without Bachelor's Degree in Library and Information Science. Non-BLIS refers to the abbreviation of Non-Bachelor of Library and Information Studies, meaning a bachelor's degree in non-library and information research. MLIS is the abbreviation of the Master of Library and Information Science, which refers to the master of library and information studies. The main purpose of this research aims to discuss these non-LIS librarians' conditions, factors and changing process of their work adjustments after graduation from E-learning Master Program of Library and Information Studies of NCCU. Data analysis results are as follows:

1. Most of these graduates have higher job satisfaction. The influential factors are "job content", "organizational culture", "work pressure", "the relationship between supervisors, subordinates and coworkers" and "work environment"; the only factor of low job satisfaction is "work pay". It can be seen not only that most of the respondents have the flexibility to tolerate the inconsistence with the individual needs and with their work pay but also that they can self-regulate their maladjustment at work.
2. Most of these graduates interact and communicate very well with their coworkers. The intrinsic and extrinsic satisfaction under the most significant impact on the work value is "altruism". It shows that they have good relationship with their supervisors and coworkers and they expressed a sense of accomplishment from readers' positive feedback on their service.
3. Most of these graduates get high work demands, good work efficiency and high tolerance for work environment. The influential personality types are "high agility", "work on steady beat " and "good stamina".
4. A long-term work experience can not only enhance these graduates' professional skills but also improve their work adjustments, but it cannot prove their professionalism and may cause their lack of confidence.
5. After the graduates of the special class have experienced professional education, their professional knowledge can significantly improve their professionalism and help to improve their work adaptability.
6. The study found that these graduates of the special class who have college education background such as education, literature and design show their strong adaptability to the workplace. These university disciplines can help improve these graduates' work professionalism after graduation from the library and information studies. It shows complementary effects and helps to enhance the librarian's work ability.
7. These graduates solve their workplace problems through research papers and thus enhance the positive value of the workplace.

According to the research results, the researcher proposes suggestions on the non-LIS librarians' work adjustments, the library authorities, the E-learning program and its future.

Key word：Non-BLIS、Work Adjustment、Job Satisfaction 、Work Values

DOI:10.6814/NCCU201901235

目次

摘要 I
ABSTRACT II
表目次 IV
圖目次 V
第壹章　緒論 1
第一節 研究背景與動機 1
第二節 研究目的與問題 5
第三節 研究範圍與限制 6
第四節 名詞解釋 7
第貳章　文獻探討 9
第一節 圖書館員專業能力認證相關研究 9
第二節 工作適應定義與內涵 26
第三節 非圖資背景館員影響工作適應相關因素 36
第四節 圖資教育數位碩士在職專班現況 43
第參章　研究方法與設計 46
第一節 研究方法與對象 46
第二節 研究步驟設計 48
第三節 資料分析 52
第肆章　研究結果與討論 58
第一節 工作滿意度影響因素 58
第二節 影響畢業生於圖書館工作價值觀的因素 68
第三節 畢業生工作適應歷程知能改變情形 75
第伍章　結論與建議 89
第一節 結論 89
第二節 建議 91
參考文獻 94
附錄 103

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

表目次

表 2-1 美國公共圖書館認證申請 13
表 2-2 公共圖書館館員認證標準 15
表 2-3 圖書資料館員國家職業標準申報條件 22
表 2-4 HERSHENSON 個人內在三大次系統說明表 31
表 2-5 工作適應理論分析表 34
表 2-6 圖書館館員工作適應相關文獻 36
表 2-7 圖書專業相關數位碩士在職專班比較分析 44
表 3-1 受訪者資料 47
表 3-2 訪談大綱說明 49
表 3-3 資料編碼釋義表說明 52
表 3-4 謄寫方式符號表 52
表 3-5 訪談資料編碼表 53
表 3-6 逐字稿內文編碼範例 53
表 3-7 逐字稿內文描述性編碼範例表 54
表 3-8 逐字稿內文編碼歸納範例表 55
表 4-1 畢業前後於圖書館影響工作滿意度彙整表 58
表 4-2 受訪者工作經歷簡表 75
表 4-3 受訪館員工作動機分析表 75

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

圖目次

圖 2-1 美國各州公共圖書館專業人員證照申請程序圖 12
圖 2-2 CILIP 認證流程圖 18
圖 2-3 明尼蘇達工作適應預測路徑圖 26
圖 2-4 適應風格關係圖 29
圖 2-5 HERSHENSON 工作適應行為發展模式圖 33
圖 3-1 研究方法步驟圖 48
圖 3-2 三角檢測法概念圖 56

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第壹章 緒論

圖書館因應時代潮流改變，圖書館事業經營模式從過去的藏經閣模式逐漸轉變為數位科技的服務，在我國圖書館近十年發展過程，圖書館目前所面臨的困境，在服務方面，普遍民眾對圖書館認知較低，資訊化普及以及 Google 所帶來的衝擊，影響讀者尋求知識的使用習慣，間接降低讀者到圖書館取得知識的需求。在圖書館管理方面，圖書館組織與輔導機制尚未普及化，圖書館經費不足、專業人力配額不足等。公共圖書館人事聘用主要以國家考試為主，僅考試通過即可擔任公共圖書館館員，另一種則為委外聘用，兩種方式皆未管考館員是否為修讀圖書資訊學科館員。在大學圖書館聘用方面，雖有依據法規「圖書館設立及營運標準」，圖書館專業人員占圖書館工作人員之比率三分之二，仍有部分聘用約聘型之非圖資科系館員。鐘穎潔、張曉倩研究結果皆得出，不同科系背景對於圖書館專業認知有所差異，並認為繼續進修是有必要的。故針對這些非圖書科系畢業館員，在圖書館工作場域中，透過在職教育可否降低工作不適應程度，並探討其影響因素。本研究將以政大圖檔所數位碩士在職專班畢業生，針對大學非圖資科系背景館員，透過深度訪談瞭解畢業前後所影響工作調適應之因素。

第一節 研究背景與動機

隨著社會的脈動，因應資訊社會趨勢下的圖書館不斷求新求變，讀者需求與資訊行為逐漸改變，讀者服務不斷提升、改革與創新。因此，隨著科技發展迅速，圖書館館藏資源也逐漸走向數位化。讀者資訊尋求行為不如從前習慣到圖書館到查找資料，更多是透過網際網路取得免費或便利的資訊或知識。黃宗忠研究中提出 21 世界的圖書館不是數位型圖書館替代傳統型圖書館，也非傳統型圖書館獨占鰲頭，而應該是兩者透過互利共生的概念共創新時代。[1] 傳統圖書館因應資訊化趨勢，逐漸轉型為兼具數位型多功能圖書館，因此館員需透過組織改革、空間改造等方式來全面性思考圖書館經營模式，然而這些也影響館員必須重新思考定位與是否所具備圖書館專業與因應社會變遷的專業技能。不同型態之圖書館館員所需技能皆不同，讓圖資學科背景館員感受極大壓力，相對於學士非圖資學科背景館員來說也是極大的挑戰。

[1] 黃宗忠，「論 21 世紀的虛擬圖書館與傳統圖書館」，**圖書館學與資訊科學** 23 卷，2 期（1997 年 08 月）：37-38。

DOI:10.6814/NCCU201901235

圖書館轉型風潮及工作環境變遷使得圖書館員逐漸需要面臨工作的挑戰。大學圖書館主要支援教與學術研究，在大學裡扮演的重要角色，同時也可以說研究者是新的知識創造地。黃雯琪提出大學圖書館館員主要服務目的為提供圖書館館藏及資訊資源於師生教學及學術研究使用，並協助解決師生在使用館藏及資訊資源所遇到的問題。[2] 高惠莉與莊道明提到由於大專院校圖書館之館員主要服務對象為大學教授、研究人員及學生，因此讀者資訊需求多元化，大專院校圖書館所應具備之能力與公共圖書館不同，大專院校圖書館館員須扮演讀者取得資訊協助者，並熟悉各種類型得讀者需求或資訊行為，同時須具備規劃相關資訊檢索課程，並培養讀者資訊素養或圖書館利用教育課程等工作能力。[3] 非圖資學科背景館員較缺乏專業知能，雖透過工作中獲得實戰經驗，在無理論支持的工作過程中，無法客觀、整體考量圖書館工作相關決策之問題。此外，圖書館服務又分為技術服務與讀者服務兩大專業，讀者資訊化需求與日遽增且多元化，讓圖書館館員工作壓力比起以往來的更大。

圖書館也是社會教育一環，館員除了需具備資訊服務與良好的溝通與協調能力，也應具備圖書資訊學原理，運用所學管理圖書館營運。透過專業進行館藏管理，需擅長各類資料類型之資源之典藏及整合，掌握趨勢之能力。目前我國公共圖書館館員之遴用依其法律基礎不同可分為：考試任用制、聘任制、派用及約聘僱或臨時人員四種，以「考試及格」為任用之先決條件，因此，也讓館員的學士背景也相當多元化，對於升遷途徑，因公共圖書館館員職務列等之高低與圖書館隸屬機關的層級高低成正比。

在人力資源管理概念中，組織最重要的資產就是「員工」，「員工」也產業競爭力的重要因素，因此，無論是各公司機關或政府公部門皆逐漸重視人才教育這個觀念。林虹君提出一個人力資源管理的觀念為「成功的學校組織必須實施人力資源管理，用來提升學校成員的素質、承諾感以及工作表現。」[4] 圖書館館員兼負圖書館組織開發能力、經驗傳承，是圖書館中最重要的人力資源，維繫團隊核心能力的重要推手。

---

[2] 黃雯琪，「大學圖書館館員的再定位」，**東吳大學圖書館通訊**，6 期（1998 年 3 月）：5。

[3] 高惠莉、莊道明，「我國大學圖書館館員人格特質與職務選擇相關性之研究」，**圖書與資訊學刊**， 58 期（2006 年 8 月）： 97。

[4] 林虹君 ，「淺談學校人力資源管理」，**網路社會學通訊**，64 期（2007 年 6 月），檢索於 2018 年 5 月 30 日，http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/64/64-42.htm。

DOI:10.6814/NCCU201901235

黃國隆於工作價值觀研究中，認為工作價值觀會影響工作態度、行為意圖以及實際行為表現。[5] Simcha 於 1978 年研究結果發現在員工在個人價值體系、工作態度及組織獎勵制度之間，三方的相互關係之下，個人價值觀與工作滿意度有正面高度相關性。[6] Dawis 提出工作滿意度可用個人價值觀與環境提供酬賞，兩者是否達成一致性的程度來預測工作適應，研究也發現工作滿意度與個人離職傾向的可能性有正相關。[7] 綜合文獻中皆提到影響館員的工作滿意度影響因素與個人、工作環境及工作價值觀皆息息相關。因此，期望透過本研究瞭解在該專班畢業前後的工作價值觀是否有所不同？

館員可選擇繼續在職進修管道包含正規學習、非正規學習以及非正式學習。正規學習意指在正式教育體制下從事學習活動，例如：官方認證機構、政府機關或大學院校所舉辦的培訓或課程；非正式學習則表示在正規教育體制下之外，從事學習活動。例如：官方認證機構、政府機關或企業特定組織所舉辦學習活動。非正式學習指學習非特定組織所舉辦學習活動。鍾穎潔於 2017 年研究結果發現，公共圖書館館員多數認同專業知能對於工作職場中具重要性影響，館員學歷及學科館員背景影響具有顯著差異；多數館員對於參與專業能力認證有高度的意願，對於認證制度亦持正面態度。[8] 大專院校圖書館館員擔任圖書館館藏資源與讀者之間的橋樑，面對的讀者多樣化需求服務，讀者服務之層次相對複雜，館員應具備良好的心理素質以及圖資學科背景知識，才能充分滿足讀者資訊或服務需求。對於非專業圖資學科背景之館員，在業務承辦需決策之考量因素無法如專業圖資學科背景來的考量周全。張曉倩於 2017 年在研究結果發現我國圖書館館員普遍認同應具備各方面專業知能以及繼續教育的重要性，在多數公共圖書館館員多為不同學科背景對圖書資訊的認知存有顯著差異，多數館員對加強專業能力保持正向態度，普遍認為繼續教育是非常重要的。[9] 由此可推測館員非圖資學科背景與工作適應度程度與否也有正面相關性。

---

[5] 黃國隆，「台灣與大陸企業員工工作價值觀之比較」，**本土心裡學研究**，4 期（1995 年 8 月）：138。

[6] Simcha Ronen, “Personal Values: A Basis for Work Motivational Set and Work Attitude,” *Organizational Behavior and Human Performance*21, no. 1 (February 1978): 90.

[7] Steven D. Brown and Robert W. Lent, eds., *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken, John Wiley & Sons Inc, 2005), 24。

[8] 鍾穎潔，「臺灣地區公共圖書館館員專業能力認證研究」（碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，2017），107。

[9] 張曉倩，「臺灣地區圖書館館員參與繼續教育之動機與阻礙研究」（碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，2017），138。

DOI:10.6814/NCCU201901235

Peet 於 2017 年研究發現，圖書與資訊學碩士（MLIS）學位對美國圖書館員的重要性。當圖書館員獲得 MLIS 碩士學位時，透過計劃為圖書館員提供的不同機會，也滿足館員本身所具備的條件達到工作需求標準，並於對於職業生涯中期或中年期間獲得工作機會，或者從一個轉變往另一個成功職業的道路。[10]

數位碩士在職專班提供良好且友善的學習平台與管道，提供工作輪值班而無法繼續進修的館員，另一種提升自我能力的學習管道。數位學習運用行動科技提升方便性，館員只要具有裝備與網路，即可上網學習反覆閱讀或聆聽上課內容，也可節省移動成本與時間，提供符合成本效益又能符合館員學習之需求。政治大學圖檔所數位碩士在職專班（以下簡稱數位專班），成立宗旨為「培育理論與實務並重之圖書資訊學與檔案學之高級專業人才」[11]，課程內容設計主要以圖書資訊學、檔案學、數位圖書館等，隨時連結著圖書館的脈動調整授課內容。本研究主要以非圖資科系背景館員工作適應行為相關研究，研究該專班非圖資科系背景館員，畢業後即成為圖資科系背景館員工作過程中之工作適應情形。

綜合上述，因聘用規範彈性而延伸出更多非專業圖資背景館員，對於工作適應方面易因無專業背景與經驗而產生服務成效不彰，而館員自覺無法升任或有力不從心之感受，縱使近年研究關於圖資學科與非專業圖資學科背景兩者比較分析，目前無研究者真正探索非專業圖資學科背景真正適應因素與歷程。本研究以修畢數位碩士在職專班繼續進修之方式的館員，透過訪談方式，瞭解畢業後之館員工作效率與滿意度是否提升，以及工作適應度與其影響因素。研究主要針對非圖資學科背景館員工作適應相關因素進行深入瞭解，提供非圖資學士背景館員於圖書館日後職涯發展規劃考量，研究結果將提供該專班未來規劃方向之參考。

[10] Lisa Peet , “ The Midcareer MLIS,” Library Journal, January 15, 2017, accessed December 5, 2018, https://www.libraryjournal.com/?detailStory=the-midcareer-mlis-lis-education.

[11] 圖書資訊學數位碩士在職專班 - 政治大學，「關於專班（專班簡介）」，圖書資訊學數位碩士在職專班 - 政治大學，檢索於 2018 年 8 月 15 日，https://elis.nccu.edu.tw/zh_tw/Intro/intro。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第二節 研究目的與問題

政大「圖書資訊學數位碩士在職專班」，以下簡稱「政大數位在職專班」，教育宗旨於培育理論與實務並重圖書資訊學與檔案學專業人才，以數位學習方式培育數位資訊時代，賦有資訊專業及人文素養之人才，讓學生瞭解圖書館經營與檔案管理事業的發展，培養掌握多元化的資訊環境之敏銳度，進而邁入資訊服務的新境界，提升自我圖書資訊素養與專業能力。本研究以數位在職專班畢業生，學士非圖資本科之館員為研究對象，進行畢業後之工作適應之因素探討。即在瞭解非圖資學士學位之館員透過該專班課程教育之畢業後的工作適應情況、影響因素與歷程之改變。本研究目的針對三個面向進行探討：

1. 分析專班非圖資學士學位之館員畢業後，於圖書館工作崗位中工作滿意度之因素適應之情形。
2. 探討政大數位在職專班非圖資學士學位之館員畢業後於圖書館工作價值觀影響工作適應之改變情形。
3. 探討該專班非圖資學士學位之館員畢業後，其於圖書館之工作適應歷程改變。

根據上研究目的，本研究問題如下：

1. 分析該專班非圖資學士學位之館員畢業後於圖書館之影響內在工作滿意度與外在滿意度之影響因素?
2. 瞭解該專班非圖資學士學位之館員畢業後，其於圖書館之工作價值觀影響因素?
3. 探討該專班非圖資學士學位之館員畢業後，其於圖書館之工作知能改變因素?

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第三節 研究範圍與限制

1. 研究範圍：本研究之研究對象以目前任職各類型之圖書館員，大學非修讀圖資學科背景之國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所數位碩士在職專班畢業生。

2. 研究方法限制：

   (1) 本研究採用質性研究，以訪談方式進行資料蒐集，訪談時因研究時間和個人配合意願的限制因素，本研究僅依配合意願高且符合本研究條件之對象者進行訪談，因此個人教育背景、服務場域（高中職以上之圖書館）之背景變項因素無法完全平均分配，但會針對背景變項選擇適合的訪談對象。

   (2) 透過訪談調查缺乏隱秘性，因訪談者當面作答，若碰到敏感性問題，受訪者通常會產生迴避心態，無法真實表達內心真正的想法。

3. 研究對象限制：本研究蒐集樣本為該專班第一至八屆的入學資料，受訪者可能因時間因素遭遇工作業務調整、調動或離職等情況，故於 2018 年 8 月以發放網路問卷調查目前畢業生就職狀態，以問卷確認目前實際工作場域在圖書館之非圖資學士學位畢業生之樣本數為訪談對象。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第四節　名詞解釋

為使本研究所探討的名詞意義精確，茲將本研究之重要名詞說明如下：

1. 非圖資學士學位館員

指大學背景非修讀圖書館與資訊科學相關之專業科系，但透過國家考試、計畫或約聘僱型契約，工作場域在圖書館的館員（目前任職或曾在職）。

2. 工作適應理論

本研究參考明尼蘇達工作適應理論（Minnesota Theory of Work Adjustment），Dawis 與 Lofquist 所提出的工作適應理論指出工作滿意度與適任度密切相關。主要聚焦於工作者本身與環境兩種因素。在環境方面強調工作者本身與工作之適配度，工作者本身能力符合工作或組織工作之能力之需求。在個人滿意度方面，工作者本身價值觀與工作酬賞達到一致性，使個體產生的工作滿足感。工作適應理論架構能顯示工作者的滿意度與留職時間長度之關係，根據工作適應理論，個體與環境的符合程度能預測個體滿意度及擔任職員的適任感。[12] 本研究之工作適應理論之定義為館員本身與工作環境使達到滿意程度，而館員所具備專業能力與工作表現符合工作環境需求條件，館員對於工作環境酬賞或工作達到滿意程度，稱之為「工作適應」。

3. 工作適應行為

依國家教育研究院對於「適應」之定義「適應行為指的是個人在發展的過程中，適應環境要求的行為表現。」[13] 本研究工作適應表示於館員進入圖書館工作後，館員認為在圖書館工作達到滿足與館員工作能力表現達到圖書館之需求，兩者互動過程相互滿足雙方需求。

---

[12]Jane L. Swanson、Nadya A. Fouad，生涯理論與實務工作：案例學習，簡文英、彭天福、李佩珊等譯（臺北市：巨流文化，2010），123-24，轉引自 Steven D. Brown and Robert W. Lent, *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken: Wiley, 2004): 483-505。

[13] 國家教育研究院，「適應行為」，檢索於 2018 年 6 月 5 日，http://terms.naer.edu.tw/detail/1314174/?index=2。

DOI:10.6814/NCCU201901235

4. 工作滿意度

工作滿意是一種情緒或情感的反應，亦是指個體喜歡或不喜歡的感受，因此，也可以說是個體從工作中快樂的程度。Raymond 提到工作滿意度是「一種舒暢的感覺，起源於當工作完成獲認可工作所帶來的價值的知覺感受」。工作滿意度因工作包括多種層面，因工作性質不同，各層面重要程度相對不同，其中滿意度影響因素包括工作本身、薪資報酬、晉升機會、組織領導模式、工作條件與人際關係。[14]

本研究中工作滿意度意指內在與外在兩個方面，兩者重要性指標「適任度」的「滿意度」為主，兩者也是預測工作適應上核心特色。「適任度」為個人所具備之能力與技巧符合工作與組織需求的程度，工作對於個體的表現滿意程度。「滿意度」表示個體對工作之滿意情形。

內在滿意度意指圖書館工作能滿足館員個人需求。外在滿意指館員工作能力能滿足工作崗位上的要求，並不涵蓋薪資條件。

5. 組織文化

組織文化是指組織核心價值觀，做為組織員工共同意識或行為之指導方針。透過組織文化之意識、說服、感染、約束組織成員，提升組織成員凝聚力。[15] 本研究之組織文化意指圖書館館員之組織文化之涵義為組織成員透過長期經營與實踐中，發展出共同的價值觀、信念、行為準則、特色行為方式與物質表現等行為。

國立政治大學 National Chengchi University

[14] Raymond A. Noe、John R. Hollenbeck、Barry Gerhart、 Patrick M. Wright ，人力資源管理：全球經驗本土實踐，王精文譯（臺北市：華泰文化，2016），384。轉引自 E. A. Locke, *The Nature and Causes of job Dissatisfaction, in the Handbook of Industrial & Organizational Psychology*. (Chicago: Rand McNally, 1976): 902-903.

[15] 彎紅地，企業經營管理（臺北市：元華文創，2014）， 77-78。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第貳章 文獻探討

本研究主要探討非圖資學士教育背景館員，進入圖書館工作適應之情形。本章共分為三節，分別以「圖書館員專業能力認證相關研究」、「工作適應定義與內涵」、「工作適應理論相關研究」三個主題進行文獻探討。第一節將蒐集美國、英國、中國、與臺灣圖書館人員專業認證相關文獻進行分析。第二節綜合明尼蘇達工作適應與 Hershenson 工作適應兩個理論之優點與內涵，依此架構出本研究之理論依據。第三節探討圖資與非圖資學科背景館員工作適應國內相關文獻，瞭解影響館員工作適應的相關因素，第四章探討數位碩士在職專班現況研究，期盼經由本研究深入探討其工作適應之相關因素，以建立本研究訪談大綱之影響因素方向之基礎。

第一節 圖書館員專業能力認證相關研究

專業（Professional）在大英百科全書被定義為：「從事一個專業活動的人」。[16] 林呈潢將圖書館專業人員定義為「管理與提供圖書館與資訊服務的人員，配合使用者需求負責資訊分析、評鑑、組織和綜合性工作，其主要任務是配合使用者從事管理、領導、政策擬定與應用服務。」[17] 佛萊克斯納（Abrahan Flecner）最早提出專業的模式為 ：「專業基本上係指人類職業中具有智識性的工作，包含科學與學識的素質，專業憑著這些特性以從事服務與界定工作，並經由教育獲致溝通技巧。他們趨向自我組織，而逐漸養成以利他為主之工作動機」。[18] 換言之，專業是指透過相當程度的教育訓練，遵守倫理規範，擁有某一或特定方面之專業的學識及素養，使得工作能有價值貢獻給社會或服務他人。

專業認證的意涵，張慧銖提出論點「社會上許多行業的專業認證制度推行已久，正因為口說無憑，需要透過專業證照是最能夠直接判斷專業從業人員能力的一種管

[16] Britannia Academic, “ Professional, ” Britannia Academic, accessed May 1, 2018, https://academic-eb-com.autorpa.lib.nccu.edu.tw/levels/collegiate/search/dictionary?query=professional&in,cludeLevelThree=1&page=1.

[17]林呈潢，圖書館專業人員認證研究（臺北市：國家圖書館，2011）， 9。

[18] 王梅玲，「英國資訊與圖書館服務的專業認可」，國家圖書館館刊，2 期（1996 年 12 月）：71。

DOI:10.6814/NCCU201901235

道」。[19] 王梅玲於 1997 年指出專業認可係指一種專業人員資格的承認，證明其具備專業知識與技能，以提供客戶適當與權威的專門服務的程序。在專業活動形成重要機制。[20] 人員透過專業教育訓練，獲得知識與技術。並提供顧客專業知識與技能之服務，使得顧客滿意。而專業人員所具備之專業技能，需經由特定有公信力之單位進行評鑑獲認證，獲得專業認可。換句話說，圖書館員專業人員認證意指從事圖書館相關活動，並具備圖書資訊學專業知識與技能，且可提供讀者一般或學術性之專門服務的人員。由此可知，當館員被認定為「專業館員」，也是館員本身在圖書館領域中一種專業指標性工作價值。

美國與英國之圖書館事業發展先進，提倡「圖書館事業是專業，圖書館專業人員應有其認可方式與專業地位，得以保障其專業品質」。[21] 兩國推動圖書館專業人員認證制度觀念已行之有年，透過「專業認證」制度完善，可確保圖書館館員服務品質與保障公共權力，國內學者研究專業認證問題，以蒐集美英兩國文獻居多，將其做為臺灣推動專業認證參考標準。中國圖書館事業於 2005 年起逐漸開始推動圖書館員職業認證機制，因在施行階段並未成熟，遇到經營困境與解決方案可供臺灣做為參考。

一. 美國圖書館員專業能力認證

美國圖書館協會（American Library Association，ALA）創於 1876 年，為世界上最悠久與規模最大的圖書館專業協會之一，其使命為「促進會員工作簡易及經濟效益為目的，並以領導發展推廣及增進圖書資訊服務，同時確保專業圖書資訊服務教育與學習能以為民服務為宗旨。」。[22] 美國圖書館採用分散式多元化的管理體制，50 個州和 1 個直轄特區自行制定圖書館職業資格認證標準，並予以組織推動實施。[23] 美國屬聯

[19] 張慧銖，「中華民國圖書館學會第五十二屆分類編目委員會 2012-2013 工作規劃說明」，中華民國圖書館學會會訊 20 卷，1 期（2012 年 1 月）：159，檢索日期 2018 年 6 月 27 日。http://lac4.glis.ntnu.edu.tw/admin/ArticleFolder/1/158%E5%8D%B7/158-01-2.pdf。

[20] 王梅玲，「英國資訊與圖書館服務的專業認可」，國家圖書館館刊，2 期（1996 年 12 月）：71。

[21] 黃美蓮，「英美圖書館專業人員認可與檢定之比較研究」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊研究所， 2002），1-2

[22] 國家教育研究院，「美國圖書館學會 American Library Association (ALA)」，檢索於 2018 年 6 月 27 日。http://terms.naer.edu.tw/detail/1679107/。

[23] 魏春梅、盛小平，「美國圖書館職業資格認證標準與實施制度分析」，圖書情報工作 24 期，57 卷（2013 年 12 月）：17。

DOI:10.6814/NCCU201901235

邦性國家，各州環境、文化等因素差異性大。州與州之間對圖書館專業人員認證標準無一致性，兩州之間也不一定可以相互認證。

美國圖書館協會（ALA）為美國圖書資訊學領域唯一認可專責機構，美國圖書館協會於 2009 年通過「ALA's Core Competences of Librarianship」，對於以取得圖書館碩士或學士學位者，或經由專門協會認證合格之專業人員，提出需具備之八大能力：[24]「一、專業基礎（Foundations of the Profession）二、資訊資源（Information resources）三、知識與資訊組織（Organization of recorded knowledge and information）四、科技的知識和技能（Technological knowledge and skills）五、參考資源與使用者服務（Reference and user services）六、研究（Research）七、繼續教育與終身學習（Continuing education and lifelong learning）八、行政與管理（Administration and management cation and lifelong learning）。」

美國圖書館專業人員資格體系共分兩個途徑，一、修讀圖書館高等教育認可或由美國圖書館學會所屬機構對圖書館學和情報學碩士學位的教育機構，並取得被認可之學位;二、通過各類型圖書館員的職業資格測試取得認證，例如公共圖書館館員職業資格認證、圖書館管理員認證等。

美國圖書館協會（ALA）不進行認證，授予組織或各州政府、其他組織機後進行圖書館專業人員檢定，認證工作由其所屬的各分支機構實施。大多由各州所屬圖書館機構或教育部門進行認證檢定，初景利與李鱗於研究時發現美國認證制度有下列特色，說明如下：[25]

1. 非各州都制訂認證制度與要求
2. 認證分為強制性與自願性兩種
3. 認證對象為所有圖書館工作者，另也有部分對象僅限某些特定類型圖書館人員（如管理人員、醫院圖書館館員）
4. 認證方式透過考試機制或審查資料，並依據所修習課程進行評估

[24] ALA American Library Association . "*ALA's Core Competences of Librarianship*," last modified January 27, 2009, accessed May 01, 2008, http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf.

[25] 初景利、李鱗，「美國圖書館職業資格認證體系」，國家圖書館學刊 53 卷，3 期（2005 年 03 月）：29。

DOI:10.6814/NCCU201901235

5. 認證需要繳交費用

本節主要以美國的公共圖書館館員與圖書館管理員兩種身分進行文獻探討，分述如下。

(一) 公共圖書館員認證制度：

依據公共圖書館員資格認證標準（Public Librarian Certification Standards），各州公共圖書館館員資格之認證標準與程序，依照各州條件與狀況進行制訂。美國公共圖書館認證制度目前分為三種，分別為強制認證、自願認證與無認證。強制認證具有法律效益，透過法律進行規範。自願認證無法律的保障，但通過各州圖書館協會認證，遵循協會規章制度。無認證為仍有法律或計畫的存在。[26]

景利、李麟針對美國圖書館專業人員相關研究發現「美國圖書館專業人員認證實施可讓受過圖書館高等教育認可的館員，透過圖書館學教育培養，保障館員未來在圖書館工作的工作品質，亦可提升現有圖書館員的工作水平。」[27] 美國各州之認證制度皆不同，統整證照申請程序整理如圖 2-1 說明：

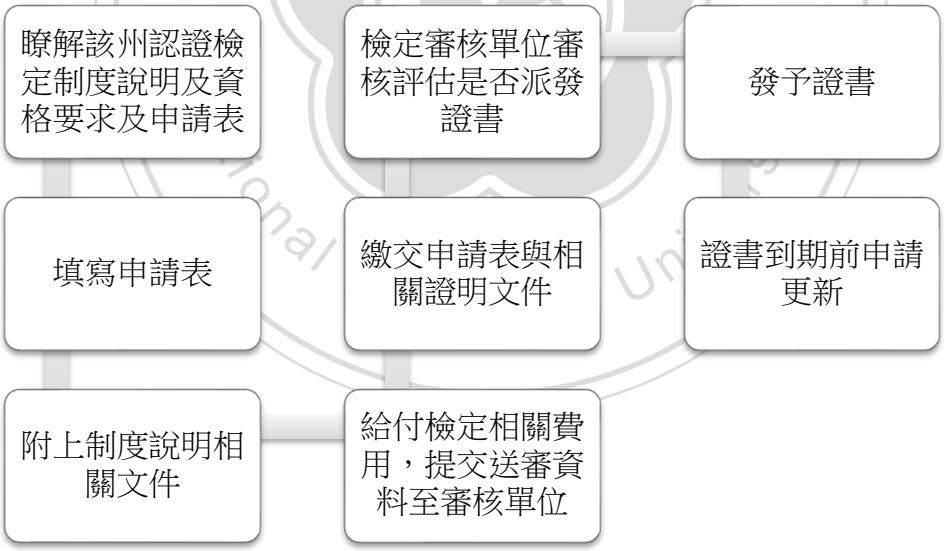

圖 2 - 1 美國各州公共圖書館專業人員證照申請程序圖

[26] 魏春梅、盛小平，「美國圖書館職業資格認證標準與實施制度分析」，圖書情報工作 57 卷，24 期（2013 年 12 月）：32。

[27] 初景利、李麟，「美國圖書館職業資格認證體系」， 30。

DOI:10.6814/NCCU201901235

各州認證制度雖不相同，但標準仍遵循一般性資格要求以圖書館資訊學相關學歷為主要考量，工作經驗可當輔助。[28] 黃美蓮將各州檢定證書歸納為三大類：專業檢定證書、圖書館通工作經驗證書與臨時性證書。[29] 茲整理如下表 2-1：

表 2 - 1 美國公共圖書館認證申請

認證種類	申請條件
專業認證	第一層級：具備美國圖書館學會認可學校之圖書資訊學碩士學位，並擁有四年以上圖書館工作實務經驗。
	第二層級：取得圖書資訊學碩士學位，擁有三年以上圖書館工作經驗或繼續教育學時數達到四十個以上。
	第三層級： 取得圖書資訊學碩士學位，至少修畢繼續教育學習時數四十個以上。
	第四層級：主修圖書館資訊學研究主題或獲得相關研究之學士學位，並修畢繼續教育休息時數達六十個以上。或申請人完成中學學位，並具有五年以上工作經驗與認可學校學習時數達六十個以上。
	第五層級：申請人已完成中學學位，修畢圖書資訊學教育十五小時以上，並擁有五年全職圖書館工作經驗。或申請人完成中學學位，具備十年以上圖書館工作經驗與修畢認可學校學習時數達六十以上。
圖書館工作經驗檢定證書	學士學位或中等學位，輔以圖書館工作經驗或繼續學習。
臨時性檢定證書	一般為工作需求或因應圖書館行政要求申請，基本資格為已有圖書館工作者，證書有效期限約一至三年。

資料來源：引用林呈潢，圖書館專業人員認證研究（臺北市：國家圖書館，2011），56。

圖書館專業人員認證檢定制度，可看出以美國圖書館圖書資訊學碩士學位為基本門檻，為輔助在職館員獲得專業認證，未擁有碩士學位館員可透過工作累積經驗，並修讀相關圖書資訊學之學分達到規定門檻，也可取得專業證書或臨時性檢定證書。

除一般館員外，公共圖書館管理者也有認證制度，ALA 聯合職業協會（ALA Allied Professional Association，簡稱 ALA-APA）是美國圖書館協會（ALA）特許的教

[28] 林呈潢，**圖書館專業人員認證研究**（臺北市：國家圖書館，2011），54-55。

[29] 魏春梅、盛小平，「美國圖書館職業資格認證標準與實施制度分析」，**圖書情報工作** 57 卷，24 期（2013 年 11 月）：80。

DOI:10.6814/NCCU201901235

育協會，目的在於「促進圖書館服務與管理」。目前共有兩個計畫，分別為認證公共圖書館館員計劃與圖書館技術人員認證計劃（Library Support Staff Certification Program）。ALA-APA 認證之最初目標，是幫助那些希望進步的館員獲得更多專業的知識並有機會實踐，對於圖資專業領域可說是通行權或專業肯定。

(二) 圖書館員認證制度：

ALA-APA 於 2006 年建立全國性認證：「公共圖書館管理人認證（Certified Public Library，CPLA）」，計畫負責對獲得 MLIS 且有三年以上管理工作經驗的公共圖書館員進行資格認證，考生需完成七門課程（四門核心課程和三門選修課程），CPLA 認證將使公共圖書館員能夠進一步發展他們的專業教育，以提升專業水準增加工作經驗。透過專業訓練增加工作機會。讓認證人員獲得公共圖書館管理方面的國家和專業認可的知識和專業知識。提升圖書館的管理知識與技巧，藉以提高圖書館服務品質。

申請專業認證資格需具備至少三年以上的公共圖書館工作經驗，工作內容包括監督管理與行政。學位要求必須具備符合三項中其中一項條件：一、擁有美國圖書館協會認可的課程的圖書館和資訊研究專業領域之碩士學位。二、曾修讀其他國家之國家機構認可圖書館與資訊研究碩士課程。三、具備全國教師教育認證委員會認可的教育單位的學校圖書館傳播專業碩士學位。CPLA 共 9 項標準，核心課程共 4 項，包括預算和財務、技術管理、組織和人事管理、建築物的規劃和管理。選修課程共 5 種，當代問題、營銷、籌款/基金申請、政策與網路以及為不同的人群服務。詳細課程需達成標準請參照表 2-2 說明。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

表 2 -2 公共圖書館館員認證標準

領域		需達到的要求
必修	預算與財務	預算和成本/效益報告能符合標準的會計原則
	技術管理	1. 記錄讀者和館員的技術需求 2. 注意當前技術的功能與圖書館需求之間的差異 3. 被推薦的技術應能滿足現有的需求 4. 開發本地、區域或國家潛在合作夥伴，包括可能通過硬體，軟體或培訓支持圖書館技術計劃的供應商。
	組織與人事管理	1. 人事政策符合本地、州和聯邦的授權或要求 2. 基於職員需求做出雇用、解雇和培訓決定 3. 提供必要的人力資源來支援方案與服務的實施 4. 組織結構是高效率的 5. 職員得到及時回饋，使其能夠自我修正或與圖書館 6. 目標聯合起來 7. 職員有權使用他們從事工作所需的工具與資訊 8. 職員按要求得到培訓
	建築物的規劃與管理	1. 設施要滿足可維護性和 ADA（美國殘疾人法案）要求 2. 資本投資能支援遠景規劃和既定功能與服務，且能與市場中同樣規模的規劃相匹配 3. 提供服務的專業人員須通過公開競爭的流程來獲得必要的證書和認證 4. 有關規劃、設計、建造、利用的工作文件都要存檔，以供未來參考和公眾查閱
選修	當代議題	1. 搜集的資料是相關的和有用的 2. 建議是及時的和定向的 3. 對有關圖書館優先權的問題有進一步的探討 4. 運行方案能容納相關問題的影響
	營銷	1. 需求得到識別 2. 產品和服務滿足已識別的需求 3. 制定了適當和能夠衡量的目標。 4. 行銷活動是有效的
	籌款/基金申請	1. 籌款活動的目標和宗旨須備有證明文件 2. 可行的籌款機會要付諸行動 3. 獎勵和籌款活動支持長遠規劃
	政治與夥伴關係	1. 分析是系統的和備有證明檔的 2. 公共關係有助於圖書館目標和宗旨的實現 3. 規劃在戰略上是清晰的，在步驟上是詳細的
	服務各類型人群	1. 可服務於不同數量和類型的人群 2. 計畫、服務、資源和設備滿足社區不同人群的需求

DOI:10.6814/NCCU201901235

	3. 管理系統能適用招聘和保留文化多樣化的員工和組織。 4. 意識到並有能力為社區中為不同人群提供服務。
備註說明：九個標準，必須完成其中七個 CPLA 認證。	

資料來源：ALA-APA .http://ala-apa.org/certification/competencies-standards/。

圖書館專業人員認證制度是一種以能力基礎的資格認定，美國專業認證制度彈性度強，除研修圖書資訊學科之外，也可透過多元管道取得職業資格認證。優點是可保障圖書館的專業人才，同時建立起圖書館領域之專業形象。本研究期望瞭解本國推行之圖書館專業人員認證制度推行與實用性方面，能否幫助到非圖資學科背景館員應用於工作適應上，是否能提升工作滿意度或適應性的相關性。

二. 英國圖書館員專業能力認證

英國圖書館專業與教育發展悠久， 1990 年起建立圖書館館員註冊制度，英國圖書館協會開始實行專業資格授予制。[30] 2002 年 4 月，為英國圖書館員、資訊專家與知識管理人員的專業組織英國圖書館與資訊專業學會（Chartered Institute of Library and Information Professionals，簡稱 CILIP）正式成立，此學會以英國圖書館學會（Library Association）與英國資訊學家協會（Institute of Information Scientists）組織合併組成，專門負責圖書館專業人員專業資格認證。其主要目的為提升館員的工作技能，並提供更多的工作與未來發展的機會。另一方面，同時訓練會員們的工作技能及專業知識，也倡導提升會員成為有領導者能力的人。Marion 指出英國圖書館專業和法定機構在確保質量方面發揮了關鍵作用多年來在英國的專業和職業教育標準並為新進入該行業的人員提供認證。[31]

英國圖書館職業資格認證經過世紀不斷的演化的變革，若要成為專業圖書館員資格，專業認證方式目前共二種管道：一、通過英國圖書館與資訊專業學會（CILIP）認證 ，二、國家職業資格認證。分述如下：

[30] 鄺婉玲、盛小平，「英國圖書館執業資格認證與實施制度分析」，圖書情報工作 57 卷，24 期（2013 年 11 月）：24。

[31] Marion Huckle, “Professional Accreditation of Library and Information Courses in the United Kingdom,” accessed May 1, 2018, http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12003/Huckle.pdf .

DOI:10.6814/NCCU201901235

(一) CILIP 職業資格認證

英國圖書館學會對大學圖書專業教育實行認證制度，設立評審委員，並指派委員專責制定評估標準與監督實施與審查。1981 年學會更加重視圖書館院系課，並於 1987 年制定圖書專業教育課程審查程序，1995 年再次修訂課程認可程序。英國圖書館學會教育委員會認為對圖書館與信息科學院系的課程進行認可，是對於該系所畢業之學生專業認可，並提供學生取得專業圖書館職業證照的申請資格。

英國圖書館與資訊專業學會（Chartered Institute of Library and Information Professionals，以下簡稱 CILIP）是評估圖書館專業人士的一所國際化的認證機構，與美國圖書館協會（ALA）和澳大利亞圖書館與信息協會（ALIA）達成互惠協議，證照為國際認可的。機構採會員制，提供專業資源與認證機制，協助會員發展自我的技能，建立成功的職業生涯並提供高質量的信息和圖書館服務。CIILP 的章程是認證過程的一部分，如同要求個人證明他們所進行的培訓已經完成，並由自行評估後，以根據需要重新設計其開發計劃未來的需求。CILIP 提供三種不同等級會員，學生會員、一般會員以及領導型會員。成為 CILIP 會員可以選擇通過專業註冊進入職業生涯的下一步。認證、章程和獎學金三個級別為每個人提供展示技能、知識和承諾的機會。CILIP 通過短期課程、專業會議和交流等方式來支持持續性的發展。[32] CILIP 會員必須先註冊 CILIP，才符合認證資格。CILIP 提供三種不同的會員服務，分別為領導者、一般會員、學生會員，相對給予的資源皆有所差異。[33]

依 CILIP 網站提供認證手冊（Certification Handbook），茲整理 CILIP 認證流程步驟如圖 2-2 說明：

[32] 王青云，「英國圖書館職業資格認可制度」，國家圖書館學刊，3 期（2005 年 6 月）：38 。

[33] The Library and Information Association, “What Level is Right For You? Certification Handbook 070314.pdf , ” accessed May 1, 2018, https://archive.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Certification%20Handbook%20070314.pdf.

DOI:10.6814/NCCU201901235

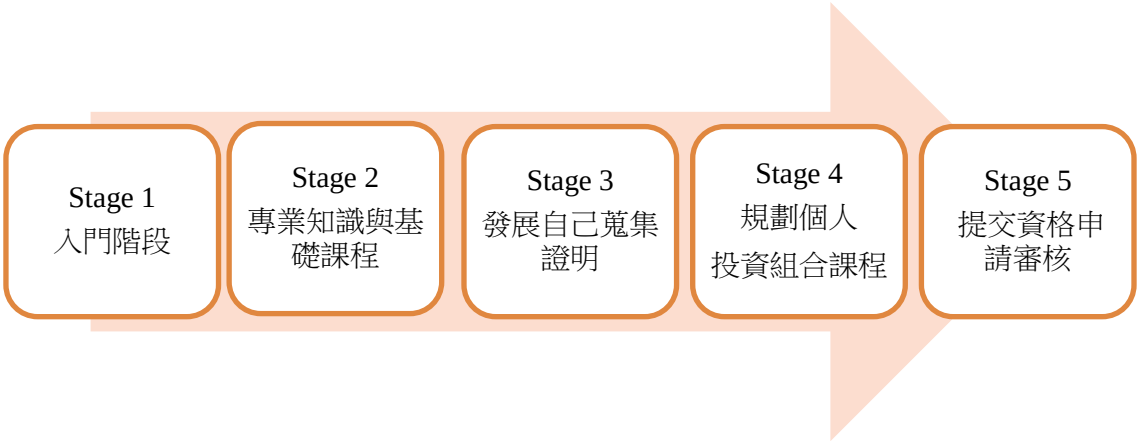

圖 2 - 2　CILIP 認證流程圖

第一階段，加入 CILIP。每位會員都可以使用 Virtual Learning Environment（VLE），簡稱 VLE 虛擬學習環境。依地區組織將定期舉辦專業註冊研討會，作為專業註冊介紹，同時解決會員初步的問題。會員可自由選擇適合自己的 VLE 專題討論會，透過 VLE 專題討論會可獲得培訓與認證相關資訊。找尋自我導師（Find a CILIP Mentor），導師角色主要任務為指導會員通過認證的過程，給予幫助與指導，選擇適合導師將成為認證的關鍵認證過程，發展的一部分為記錄專業發展，導師與會員互動可透過電話與虛擬學習環境進行。

第二階段，提升專業知識和技能基礎，運用（Professional Knowledge and Skills Base，PKSB）的設計幫助會員提升專業知識和技能基礎。PKSB 是指將專業和技術專業知識領域與圖書館，信息和知識管理界所需的通用技能和能力結合在一起。包括圖書館道德和價值觀，將其概述為廣泛知識與圖書館專業所需技能。透過 PKSB 來完成會員技能自我評估。

第三階段發展知識技能紀錄與蒐集證明文件，此過程為認證時間，主要開發技能和知識，並匯集工作的職場的經驗，證明文件可以採取許多不同的形式，例如：會議記錄、培訓計劃、會議評估、報告、訪問報告、博客文章、註釋書目、文稿等，這些證明文件可達到評估標準。

第四階段將規劃的個人課程投資組合，在此階段選擇蒐集最適當證明文件，需包含簡歷（反思你的職業發展）、近日工作描述（反思你的角色）、最初的 PKSB 評

DOI:10.6814/NCCU201901235

估：包括您的 PKSB 評估副本、導師/受指導者填寫表格（反思和評估導師/學生的過程）。

第五階段提交申請，完成評估並選定投資組合，進行付款。[34]

CILIP 是目前英國圖書館館員最主要的認證機構，在取得證照前，應具備 CILIP 所認可的研究相關之學歷證明，並透過一個專業工作訓練過程後才得已取得證照。CILIP 認證計劃在英國被認為是專業實踐的最佳認證方式。透過專業課程、知識和技能訓練，並以（PKSB）進行評估，通過認證後，即證明會員有能力在工作場所應用您的知識和技能，並通過學習和反思實踐展示您的技能和知識，另一方面有助於增加個人職業發展機會。

(二) 國家資格認證制度

1986 年，英國為提高國民素質，並適應國家經濟發展新型態，以建立國家職業標準為導向，依據實際工作能力與表現的進行考試評核。[35] National Vocational Qualifications 為英國的「國家職業資格，以下簡稱 NVQs」。NVQs 的中央主管機關是「教育與技能部」（Department for Education and Skills, DfES），實際負責制定各職類各層級標準與規範以及認證的機構是「教育與技能部」所督導的行政法人「QCA（Qualifications and Curriculum Authority）」。NVQs 中，針對資訊服務的職業資格認證分為四大專業領域，分別為資訊與圖書館服務、檔案、檔案服務與管理、旅遊資訊。

NVQs 雖行之多年，仍然存在很多現實問題，例如資格證書名目繁多，故不易理解、學習內容繁多，以致於學習積極性和完成率低等。最終英國政府同意著手實施一個新的改革學習框架，修正為資格與學分認證機制（Quali-fications and Credit Framework，QCF）。[36] QCF 於 2008 年 11 月正式啟動，自 2011 年起 QCF 全面取代 NQF。成為目前英國各種資格唯一認可的學分方式。QCF 以改革認證體制，讓學習者更廣泛透過課程學習。主要目的為推動幫助學習者獲得技能，滿足雇主需求，提供專

[34] The Library and Information Association, “What Level is Right For You? Certification Handbook,” accessed May 1, 2018, http://archive.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Certification%20Handbook%20070314.pdf.

[35]王青云，「英國圖書館職業資格認可制度」，國家圖書館學刊，3 期（2005 年 10 月）：39。

[36] 孔衛，「英國職業資格證書制度探析」，高等職業教育 24 卷，1 期（2015 年 5 月)：73。

DOI:10.6814/NCCU201901235

業資格認證，讓專業能力被認可。QCF 認證透過以淺顯易懂的認證制度來衡量設計。[37]

王梅玲 1997 年研究指出英國資訊與圖書館服務的三種專業認可，是成為專業人員評鑑與認可的重要制度，也是推動該行業人員繼續教育與生涯發展的動力。[38] 鄺婉玲與盛小平研究後發現，英國圖書館職業資格認證形成完整的資格認證體系，並將資格認證與實際工作能力緊密結合，設立導師作為輔導機制，以確保認證質量，同時著重申請人職業發展，透過申訴與聽證機制來保證資格認證的公平性。[39] 孔衛於 2015 年研究後發現英國認證制度已建立由政府主導、行業指導並鼓勵企業共同參與，建立良好職業學習體系，公正評估體系進而產出質量較高的職業認證制度。[40]

英國圖書館專業認證行之有年，兩種認證方式皆有明確的認證機構與程序標準，將其轉為完整的認證體制。NVQs 著重理論與實務並用，以工作能力作為主要考核重點。CILIP 提供導師制度提供輔導使其能順利完成認證，並制定申訴機制以確保 CILIP 資格認證過程之公正性。反觀國內圖書館與資訊科學教育缺乏專業的評鑑與認可制度，難以獲得社會較高的聲望與大眾肯定。[41] 英國職業資格證書制度特點與實行經驗，國家法律體系完整保障職業證書制度的運行。這些由政府頒布的法規與政策文件，確認英國職業資格證書合法地位與證書的權威性與科學性。[42] 近年來國內圖書館認證積極推動「資訊組織分析師認證」與「醫學圖書館專業人員認證」，認證方式皆以考試或發表專業著作為主，認證機制與工作實務連結性不強，且對於圖書館專業人員認證目的也有所差異，無法通用。

三. 中國大陸圖書館職業資格認證

中國圖書館館員職業資格，起源於 2004 年，由文化部與社會保障部共同頒布「圖書資料館員」國家職業標準。圖書館員又稱圖書資料業務人員（圖書館資料人員），

[37] Qualifications and Curriculum Development Agency, “The Qualifications and Credit Framework (QCF) and higher education,” accessed October 30, 2018, http://www.bbk.ac.uk/linkinglondon/resources/apel-credit-resources/brochure_Feb2010_QCF_and_HE_Working_together_to_benefit_learners.pdf.

[38] 王梅玲，「英國資訊與圖書館服務的專業認可」，國家圖書館館刊，2 期（1996 年 12 月）：71。

[39] 鄺婉玲、盛小平，「英國圖書館執業資格認證與實施制度分析」。圖書情報工作 57 卷，24 期（2013 年 12 月）：29-30。

[40] 孔衛，「英國職業資格證書制度探析」，高等職業教育 24 卷，1 期（2015 年 5 月）：75。

[41] 王梅玲，「英國資訊與圖書館服務的專業認可」， 71。

[42] 同上註，73。

DOI:10.6814/NCCU201901235

中國將其工作內容定義為從事文獻信息採集、組織、流通管理、開發與服務等的工作人員。職業分級共分為一至五級，五級為入門級，一級為最高級。

培訓與鑑定標準：申請人需為全日制職業學校、大專院校教育，根據其培養目標與教學計畫確定。[43] 依照標準規定，一級圖書資料館員不可少於 220 個學習時數；二級圖書資料館員不可少於 240 個學習時數；三級圖書資料館員不可少於 260 個學習時數；四級圖書資料館員不可少於 240 個學習時數；五級圖書館館員不可少於 200 個學習時數。培訓場地設備需具有良好的標準教室，並附有實習圖書館、配備電腦與教學設備、相關軟體以及教學參考資料。

國立政治大學
National Chengchi University

[43] 中華人民共和國勞動和社會保障部，**圖書資料館員**（北京市，北京圖書館，2005），2。

DOI:10.6814/NCCU201901235

(一) 鑑定標準：

適用對象為從事或預計從事文獻信息採集、組織、流通管理、開發服務的工作人員。依「圖書資料館員手冊」茲將申報條件整理如下表 2-3：

表 2 - 3 圖書館員國家職業標準申報條件

圖書資料館員分級	學歷要求	鑑定方式
一級	1. 圖書館專業相關大學學歷，取得本職業二級職業資格證書，連續從事圖書館工作經驗 5 年以上。 2. 博士研究生圖書館專業相關科系畢業，連續從事圖書館工作經驗 1 年以上。 3. 取得本職業二級以上證書後，圖書館工作經驗 3 年以上，參加本職業一級正規培訓，達到標準學時數，並取得結業證書。 （需符合上述條件之一）	1. 理論知識與專業能力考試需達 60 分以上。 2. 通過綜合評定。
二級	1. 取碩士研究相關科系畢業，圖書館工作經驗 2 年以上。 2. 取得本職業三級以上證書後，圖書館工作經驗 3 年以上，參加本職業二級正規培訓，達到標準學時數，並取得結業證書。 3. 得三級職業資格證書，連續從事圖書館工作經驗 5 年以上。 （需符合上述條件之一）	
三級	1. 取得四級職業資格證書，連續從事圖書館工作經驗 3 年以上 2. 相關大學專科以上畢業，連續從事圖書館工作經驗 1 年以上。 3. 取得本職業四級以上證書後，圖書館工作經驗 2 年以上，參加本職業三級正規培訓，達到標準學時數，並取得結業證書。 （需符合上述條件之一）	理論知識與專業能力考試需達 60 分以上。
四級	1. 取得五級職業資格證書，連續從事圖書館工作經驗 3 年以上。 2. 相關大學專科以上畢業。 3. 連續從事圖書館工作經驗八年以上。 4. 取得本職業四級正規培訓，達到標準學習時數，取得結業證書。 （需符合上述條件之一）	
五級	1. 取得中等職業學校相關專業畢業證書，具有圖書館工作經驗 1 年以上。 2. 連續從事圖書館工作經驗或見習 2 年以上。 3. 參加本職業五級正規訓練，達到標準學習時數，並取的結業證書。 （需符合上述條件之一）	

資料來源：研究者自行整理

DOI:10.6814/NCCU201901235

楊小麗研究中提到，在臺灣的圖書館員職業資格認證制度流於形式，美、英等國都對圖書館員職業資格認證制度做了專門規定，並用法律形式奠定圖書館員專業地位。中國推行職業資格認證缺乏相關法律保障，但仍以法律保障這個方向努力，將圖書館職業資格認證制度納入法律形式予以確定，才可以有利於圖書館事業未來發展。[44] 以推動實行圖書資料館員（試行）國家職業認證而言，已是中國圖書館員職業資格認證制度的建立與實施邁出的重要一步，同時需持續重視研究與實施工作，以便更明確的調整職業資格制度與內容並加以內化，同時也不斷的在此相關領域進行研究，將研究結果用來修正或制定適合國情之專業認證機制。[45] 借鑒國外圖書館之成功經驗，結合中國圖書館目前實際情況與其他職業認證實行制度做法與經驗，對我國圖書館員資格制度建立、實施方式與管理進行探討，建立中國特色圖書館職業制度，建構有效圖書館員職業資格體系，有助於中國圖書館事業健康，促其快速發展。[46] 雖然中國圖書館事業體與臺灣同樣起步的晚，但不同於臺灣的是，中國逐漸重視圖書館專業認證，學者並積極投入相關研究。林卉、魏春梅、盛小平、王秀麗等人，主要以美英等國做為他山之石，分析其優缺點，積極建立中國圖書館職業認證制度與問題解決辦法。反觀臺灣， 我們尚未建立統一化的專業認證機制。

四. 臺灣圖書館職業認證

我國教育部於 105 年 8 月修訂圖書館設立及營運標準第五條「圖書館專業人員應具備下列資格」為； 圖書館專業人員應具備下列資格之一：「一、國內外大學圖書資訊系、所或相關系、所畢業；或有圖書館專門學科 論著經公開出版者。二、具公務人員圖書資訊管理職系任用資格。三、依教育人員任用條例進用之具國內外圖書資訊、人文社會相關科系、所及學位學程碩士以上畢業資格者。四、曾修習政府機關（構）、大專校院、圖書館及圖書館相關法人團體辦理之圖書資訊學課程二十學分或三百二十小時以上者。五、具三年以上圖書館專業工作經驗者。國民中學圖書館及國民小學圖書館如無前項資格人員，得由曾修習圖書資訊或閱讀推動相關專業課程者擔任專業人員。前二項專業人員，每年應接受二十小時以上之專業訓練。」[47] 林呈潢教

[44] 楊曉麗，「圖書館員職業資格認證制度探析」，*江西圖書館學刊*，5 期（2011 年 5 月）：108。
[45] 王秀麗，「圖書館職業資格認證制度研究綜述」，*新世紀圖書館*，2 期（2010 年 3 月）：83。
[46] 牛敏，「美、英圖書館員職業資格制度及其對我國的啟示」，*新世紀圖書館*，1 期（2007 年 1 月）：91。
[47] 全國法規資料庫，「圖書館設立及營運標準」，檢索於 2016 年 8 月 11 日，https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080093。

DOI:10.6814/NCCU201901235

授研究指出圖書館服務是一項專業工作，專業圖書館員是圖書館營運的要件之一，因此對於專業圖書館員的養成與專業資格取得非常的重要。以國家標準級別圖書館專業之相關職業能力標準為訓練及認證之基礎，標準規範工作上所需之技能與知識，有助於提升圖書館員工作品質與績效，提升館員定位與專業形象。[48]

國家圖書館於 2013 年提出「我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議」，藉以推動我國公共圖書館工作人員基礎、一般以及進階三種知能。基礎知能以為圖書館事業必備之知識素養，例如瞭解圖書館事業發展史、圖書館的價值、圖書館相關法規、圖資專業倫理，圖書館所扮演的角色與功能。並著重館員教育訓練，館員需具備良好工作態度與服務熱誠、尊重知識與資訊取用自由。[49]

一般知能涵蓋範圍廣泛，主要被定義為所有公共圖書館工作人員必備之知能。館員需熟知工作環境、具備工作相關技能、行政法規與政策，培養自我繼續教育終身學習態度。進階知能涵蓋範圍與一般知能相比較為彈性，依館員工作業務進行共分為六大類。資訊組織與管理、讀者與資訊服務、閱讀與推廣、資訊科技應用、行政與管理、研究發展與創新。[50] 本芻議以提升本臺灣公共圖書館館員專業知能為主要目的，並定義出公共圖書館館員應具備之知識、工作技能與態度。

目前臺灣「圖書館專業人員認證」尚未有國家級認證考核機制，林呈潢於 2010 年研究指出」圖書館法條文中明訂「圖書館應任用專業人員，各級圖書館設立營運基準皆包括相關專業人員任用規範，雖我國以行政命令對圖書館專業人員的內涵予以界定，但實務上仍無法實質意義上推動圖書館專業人員制度」。[51] 2017 由中華民國圖書館學會辦理「資訊組織分析師認證」，目的為培育優秀資訊組織專業人員。為提升各圖書館館員的分類編目品質，將其定義為圖書館專業人員能力之認證。[52] 認證考試每年辦理一次，只要具備高中以上學歷者，即可報名，考試通過即可獲得「資訊組織分析師」證書，有效期五年。可惜的是，此證書制度仍在試行階段影響層面不大，換言之，館員獲得此證書也未必能夠使圖書館雇主方做為專業認定。

---

[48] 林呈潢，**圖書館專業人員認證研究**（臺北市：國家圖書館，2011），1。
[49] 邱子恒，**我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議**（臺北市：國家圖書館，2013），8。
[50] 同上註，9-10。
[51] 林呈潢，**圖書館專業人員認證研究**，1。
[52] 中華圖書館學會，「中華民國圖書館學會資訊組織分析師認證辦法」，檢索於 2018 年 7 月 30 日。http://www.lac.org.tw/announcement/20170510-8736-98431068。

DOI:10.6814/NCCU201901235

黃美蓮針對美國、英國與專業認證機制進行比較，兩國皆對專業人員基本要求均為學位證明，兩者認證管道皆為雙軌制，英國為註冊與職業證書兩種方式；美國為學位與檢定雙軌制。兩者認證機構皆為該國圖書館學會認證之圖書資訊教育機構。[53] 美國圖書館於 1924 年起源自高等教育之專業認可，英國在 1855 年起舉辦圖書館員專業資格考試，兩國之圖書館專業認可制度與證照制度沿革至今已非常完善。反觀之，我國圖書館專業並未有統一的證照制度，國內其他專業人員之資格檢定，除了經由學校專業教育養成外，可透過專業資格認證機制獲得專業證照之認證，例如:會計師、社工師等。

綜觀以上文獻，英美兩國專業認證制度嚴謹且完善，並兼具法律與公信力。雖中國與臺灣專業認證起步雖晚，但中國近幾年積極投入相關研究，並予以制定專業認證機制，藉以提升圖書館館員專業能力。反觀之，臺灣圖書館專業人員認證，目前仍未有且法律性、公信力之專業認證制度。普遍參照圖書館設立及營運標準第五條圖書館專業人員應具備資格，僅須符合五項條件中其中一項即可。符合條件卻無實際有公信力之專業認證制度，仍無法實際幫助館員提升專業，此外，館員專業能力無法擁有實質上的肯定。在臺灣圖書館館員專業仍不被重視。臺灣目前所推行認證為「資訊組織分析師認證」與「醫學圖書館專業人員認證」。資訊組織分析師認證主要針對編目方面認證，醫學圖書館專業人員認證則主要以醫學圖書館為主。然而，推行多種管道的專業認證，取的認證後能實質的獲得公信力與否。本研究意在了解非圖資學科背景館員對於目前推行圖書館專業認證之看法，是否有助於館員於職場上提升自我專業知能，具有法律性與公信力專業認可，進一步獲得生涯方面工作保障。

[53] 黃美蓮，「英美圖書館專業人員認可與檢定之比較研究」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊研究所， 2002），107。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第二節 工作適應定義與內涵

一. 明尼蘇達工作適應理論

工作滿意度來自個體態度與主觀有個密不可分的關係，取決於個體對工作內容、環境等內在因素所採取回應的態度與主觀感受。[54] Michael 認為工作適應理論主要著重於個體與工作環境，工作適應因素是個人技能與工作需求之間的對應關係的因素。[55]

Dawis 與 Lofquist 於 1984 年提出「明尼蘇達工作適應理論（The Minnesota Theory of Work Adjustment，簡稱 MTWA）」，將工作適應定義為「工作適應是指一種持續、動態的過程，在這過程中，工作者不斷尋求工作狀態，維持或完成和工作環境之間的調和性，個人的工作技能達到工作環境的要求，並且工作環境的獎勵使其能夠達到個人的要求。」[56] 該理論為兩位心理學專家與工作團隊所的研究之成果，最初研究是針對職業復健相關研究方向，隨著研究結果不斷修訂與改進，該理論目前已普遍應用於一般人於工作職場、生涯面臨抉擇，或者經歷工作調適過程的相關性研究使用。

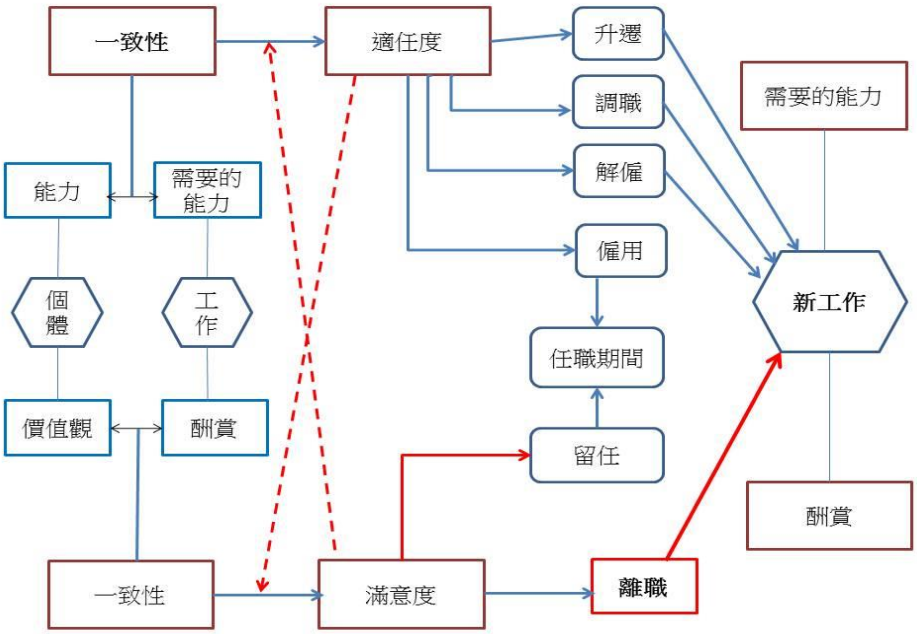

圖 2 - 3 明尼蘇達工作適應預測路徑圖

資料來源：引用自 Dawis and Lofquist，2013：33。

[54] 李雨真、黃琳燕、李誼柔、徐南麗，「護理人員接受交叉訓練前、後工作滿意度及影響因素」，健康與建築雜誌 4 卷，2 期（2017 年 6 月）： 49-50。

[55] Hill R. Michael, “In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy.” (PhD diss., Stanford University, 1996), 4-5, accessed May 1, 2018, http://mae.engr.ucdavis.edu/~mhill/papers/thesis.pdf.

[56] René V. Dawis and Lloyd H. Lofquist, *Psychological Theory of work Adjustment* (Demand: UMI Books on, 1993), 54。

DOI:10.6814/NCCU201901235

Dawis 與 Lofquist 於 1984 年提出 17 個正式主張與相關推論，此主張引導此推論引導推斷之工作適應預測路徑，理論強調個人所經歷的工作經驗。[57] 如圖 2 - 3 說明，「適任度」預測途徑中，個體所具備的能力應與工作環境所需要之能力達成一致性，表示個體感到滿意。「滿意度」預測路徑如圖 2 - 3 說明，個體有價值觀與需求，工作也有增強物與酬勞回饋。當需求與酬賞達成一致性，個體則會產生滿足感，以此推斷，若個體對於工作達到滿意時，將繼續留任，相反之若個體感到不滿意時，則易選擇離職，另尋他處。[58] 工作適應理論著重於個人和工作環境之間平衡關係，工作適應情形則是指兩者之間的契合程度。適任度會影響工作未來升遷、調職或被解僱的可能性。

Dawis 與 Lofquist 於 1984 年主張明尼蘇達工作適應理論三大工作適應要素，工作適應可透過能力與價值觀、人格類型搭配工作適應預測模式進行評估，說明如下：

1. 能力與價值觀

Dawis 於 2005 年提出工作適應理論強調能力與價值觀的評量，可用來促使個體對工作環境的適配程度。但工作類型過於廣泛技能也不盡相同，較無法測定。Dawis 與 Lofquist 提於 1985 年出能力的概念，將能力定義為「技能的參考範圍」，其中結合工作環境所需之一般技能被視為一般的向度進行評估。相同的，價值觀也被視為可反應群組的需求。Dawis 與 Lofquist 於 1984 年利用因素分析統計，從研究結 20 種需求中，整理價值觀之六項重要指標分別為「成就感」、「舒適」、「地位」、「利他主義」、「安全保障」、「自主性」。六種價值觀相關詳細說明如下：[59]

(1) 成就感：此價值觀是指個人運用能力達成任務或目標所產生的感受或反應。

(2) 舒適：此價值觀指個人在一個沒有壓力的良好工作環境，並且能為員工爭取保障或酬賞。

[57] Jane L. Swanson、Nadya A. Fouad，生涯理論與實務工作：案例學習，簡文英、彭天福、李佩珊等譯（臺北市：巨流文化，2010），123-24，轉引自 Steven D. Brown and Robert W. Lent, *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken: Wiley, 2004): 483-505。

[58] 同上註，124。

[59] 同上註。

DOI:10.6814/NCCU201901235

(3) 地位：此價值觀強調別人如何看待自己以及個人在工作上所獲得的肯定得價值觀，換言之，個體在工作的團體中說話有一定的份量，具有一定的威望。

(4) 利他主義：此價值觀強調自己如何幫助他人、與他人共識，或者在工作上與同事相處融洽。

(5) 安全保障：此價值觀安全的範圍較為廣，指公司政策之秩序性或可預測性的重視。包含公司政策的公平性、工作上可否獲得主管支持、工作是否可受到教育訓練，以上因素皆會影響個體在工作上的工作表現差異。

(6) 自主性：此價值觀與安全保障性質相反，較著重於個人獨立工作的機會，相對的需要具有創造性與責任感。

2. 人格類型

工作適應理論提出四種人格類型，描述個人如何與工作環境適應。[60]

(1) 敏捷：指個體的反應速度與工作環境互動的速度，高敏捷度反應度快，為衝動型；低敏捷度則表示個體與工作環境相互作用時較緩慢。

(2) 步調：指個體行動力與環境互動的強度，若個體對環境採取行動，此步調則代表個體與環境相互作用的速度。

(3) 節奏：指個體反應速度的模式，換句話說是個體與環境步調互動的型態，例如穩定、週期與不穩定的模式。

(4) 耐力：指個體與環境互動方式，換言之就是互動持續力。

此四種人格類型，可用來說明相似能力與價值觀的個體，為何在同一工作環境中表現出的不同工作行為。

[60] Jane L. Swanson、Nadya A. Fouad，生涯理論與實務工作：案例學習，簡文英、彭天福、李佩珊等譯（臺北市：巨流文化，2010），123-24，轉引自 Steven D. Brown and Robert W. Lent, *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken: Wiley, 2004): 483-505。

DOI:10.6814/NCCU201901235

3. 工作適應歷程模式新概念適應特質變項與適應模式

工作適應理論假設以彈性與韌性的變項來修正滿意度、適任度、及工作適應的預測如圖 2 - 3，四種變數定義說明如下：[61]

(1) 彈性：指個人出現適應行為前可以忍受之不同的程度，抗壓彈性越高，表示個人不容易出現不滿意的感受。

(2) 主動：指適應行為開始時，個人試圖向外增強工作環境，例如：當個人認為薪資不符需求時、主動加薪，為自己爭取福利。

(3) 反應力：指適應行為開始時，個人嘗試調整自我降低不一致性。

(4) 堅毅：指個人辭職前，嘗試去適應的時間反應出個人的堅毅程度，低度堅毅者比高度堅毅者更容易放棄適應行為。

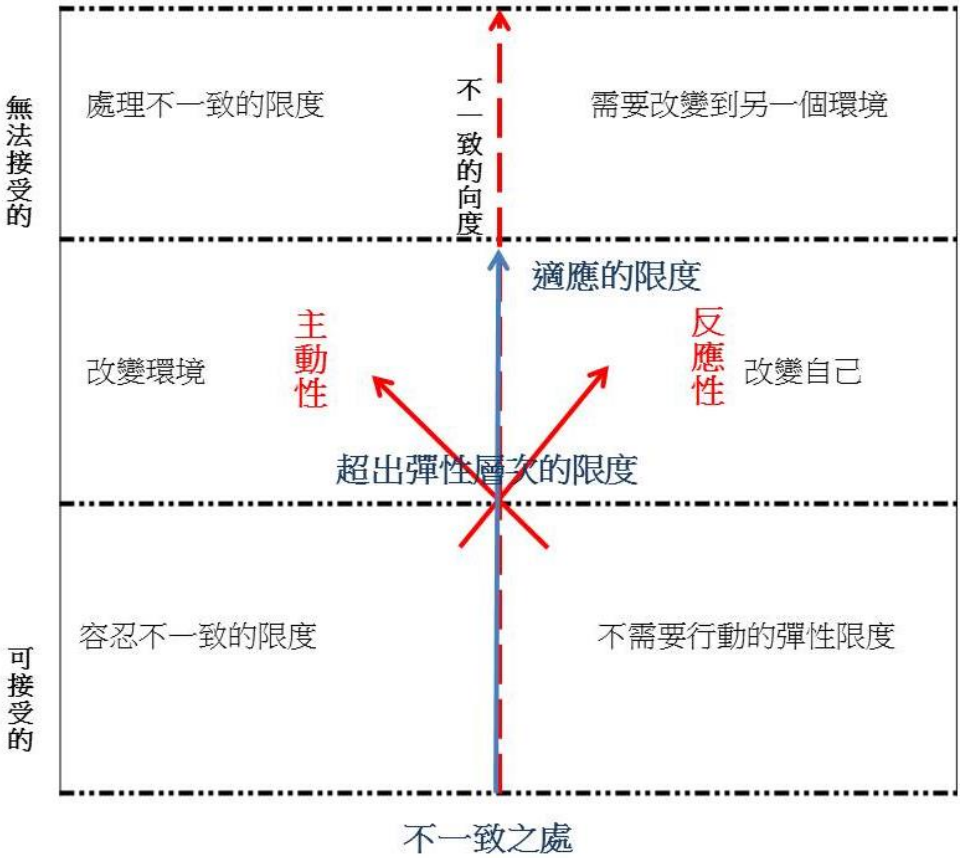

圖 2 - 4 適應風格關係圖

資料來源：引用自 Dawis and Lofquist，2013，36

[61] 同上註，129。

DOI:10.6814/NCCU201901235

圖 2 - 4 適應風格關係圖中說明主動性與反應性的差異，軸線對底部代表沒有不一致。「彈性」為個人容忍個人需求與適應環境所提供酬賞不一致而必須自我調適之能力，由此可知「主動性」代表個體選擇改變環境。相反之，由　圖 2 - 4 較低的水平線，可看出個體會努力調整自己或調整環境，例如提出增加酬賞等需由，藉以達到，這些皆在　圖 2 - 4 的向度中顯示，表示「反應性」則說明個體選擇調整自己。[62] 「韌性」代表個體感到工作不適應後仍選擇繼續工作，　圖 2 - 4 方水平線可顯示出，當個體產生不適配的認知，選擇持續忍受或嘗試適應以減少不一致性的做法，即為韌性的高。反之，某些情形下，個體若不願意繼續忍受或嘗試調整自己適應工作環境，即為韌性低。[63] 因此可預測個體會選擇離職，「彈性」與「韌性」兩者被認為工作適應過程中處於不斷變動的重要因素。所以，主要判斷關鍵點在於個體是否進入適應的狀態。

圖 2 - 4 也說明兩種適應發生的情況；「一、主動性模式，個體嘗試改變工作環境，藉以增加提供之需求與酬賞，降低不一致的程度。二、反應性模式、個人嘗試改變自我，學習工作技能提升自我並改善需求的重要性，以減低不一致性。」[64]

主動與反應模式、彈性與韌性的構念主要用來評估個人不滿意時表現行為的預測，工作適應理論強調以個人差異為基礎，每個人在經驗、價值觀、興趣等皆獨一無二，每個人隨著時間都能發展出自我獨特的「適應模式」。

綜合上述，工作適應理論可用應用於瞭解目前的工作趨勢、職業發展階段與文化多樣化人群的職業適應性。將明尼蘇達工作適應理論著重於個人「滿意度」與「工作適任度」兩大方面。滿意度係指個人對自身工作的滿意程度，換句話說，工作能滿足個人需求的多寡程度。滿意度指個人對工作的滿意度，適任度指雇主對員工工作能力與表現之滿意程度。也就是指個人完成被指派任務或工作，獲得主管或同仁肯定的程度。個人從工作中獲得滿足，工作滿意個人工作表現。維持這一段互相滿足的過程，就是所謂的「工作適應」。

[62]Jane L. Swanson、Nadya A. Fouad，生涯理論與實務工作：案例學習，簡文英、彭天福、李佩珊等譯（臺北市：巨流文化，2010），123-24，轉引自 Steven D. Brown and Robert W. Lent, *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken: Wiley, 2004): 483-505。

[63] 同上註，129。

[64] 同上註。

DOI:10.6814/NCCU201901235

依模式可以解釋，非圖資學科背景館員在從事圖書館工作時，非圖資學科背景館員與圖書館兩者彼此適合並相互滿足需求時，代表工作適應良好，表示可持續維持圖書館工作時間。相反的，若非圖資學科背景館員與圖書館工作互動過程中產生不一致時，表示工作適應不良，進而可能影響到是否續留或離職。將探討訪談對象工作適應影響良性或不良性因素為何。

二. Hershenson 工作適應理論定義

Hershenson 於 1981 年提出工作適應理論「認為工作場所中的工作適應理論是個人與環境中互動的一種動態過程所產生的結果」。[65] Hershenson 與 Szymanski 提出個人內在的次系統與工作適應的三大指標，影響工作適應之因素為工作能力、工作性格及工作目標 ，茲整理說明如表 2 - 4：

表 2 - 4 Hershenson 個人內在三大次系統說明表

系統名稱	說明	影響因素
工作能力	工作習慣、工作相關生心理技巧、職場人際關係	學校教育之學習經驗
工作性格	自我概念、工作動機、工作需求與價值觀	家庭
工作目標	自我對於工作的期許與目標	家庭、學校、工作職場與同儕團體

資料來源：研究者自行整理

(一) 個人內在之三個次系統

1. 工作能力：工作能力包括工作習慣、工作生心理技巧及人際關係。工作習慣是指個人平常的固定的行為模式，例如工作靈敏度、工作決策事情的速度。人在工作環境中與同事之間相處的方式，適合用來評估人際關係的技能，例如能否與上司的適當反應或與工作同事之間的和睦共處。主要以畢業後之學習發展過程，個人將於此時知道自己所有具備之優劣勢。

[65] 張雅萍、黃財尉，**華人工作適應量表**（臺北市：心理出版社，2014），4。

DOI:10.6814/NCCU201901235

2. 工作性格：工作性格指的是個體對自我身為工作者的自我理念、動機、以及工作有關的需求與工作價值。而工作性格的發展養成主要是在學前期時以及受到家庭因素的影響最深。

3. 工作目標：工作目標會受到個體的同儕團體之相互影響，在工作目標發展過程中，除了應具有明確及清楚的目標，還需上述提到的兩個次系統「工作能力」及「工作性格」相互配合。

Hershenson 在工作適應理論提出三個「次系統」中強調此工作適應模式的重點，在於每個階段發展之限制性，三者之間有先後發展的動態關係。三個指標分別為「工作能力」、「工作性格」以及「工作目標」，這三個次系統可透過動態進行平衡調節，若是其中某一個系統發生改變，其它系統就必須連動改變以達到平衡機制。

(二) 工作環境

個人的工作適應包含的是個人與環境之間的互動，其中工作環境意指組織文化與行為期待、工作要求及所具備之技能要求，並提供工作者滿意的報酬與級機會之三大面向。[66]

(三) 工作適應之測量指標

1. 工作表現：指個體在工作經評估後所表現的工作品質、績效、質量或效率。

2. 工作角色行為：指個體在工作中所扮演角色與適當的行為。

3. 工作滿意度：指個體從工作中所獲得的滿足或滿意程度。

[66] 王琪惠，「視覺障礙公務人員工作適應歷程之研究」（碩士論文，國立臺灣師範大學復健諮商研究所， 2017），18。

DOI:10.6814/NCCU201901235

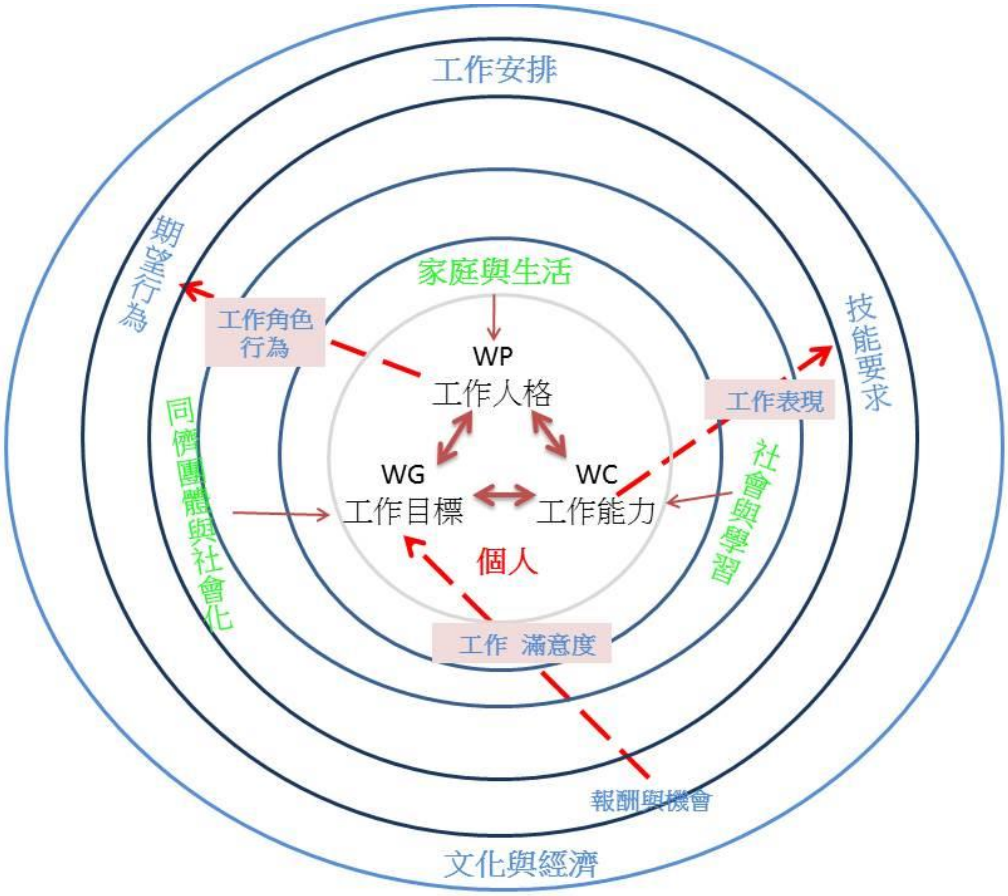

圖 2 - 5 Hershenson 工作適應行為發展模式圖

資料來源：引用自 “ David B and Hershenson: Work Adjustment: A Neglected Area in Career Counseling” , 1996: 444.

圖 2 - 5 說明 Hershenson 之工作適應發展模式由內而外來看，「家庭與生活」指標性代表個體工作性格之養成教育；「學校與學習」指標性代表由學校教育個體的工作能力；「同儕團體與社會」指標性代表個體受到團體或同儕之間的相互影響，從學校到工作過渡期形成工作目標之影響較大。工作適應程度以三種指標用來衡量，個體與工作環境之間的滿意度差異程度，當三者達持一致時，代表個體工作適應情形良好。「工作表現」代表個人在工作環境上應有的成果呈現；而「工作角色表現」指的是個人工作成果的質與量；「工作滿意度」，即為個人在工作中所獲得的滿意程度。在 Hershenson 所提出之工作適應發展模式中，他主要強調工作適應是個人與個人工作環境中三種因素產生的一種相互作用。

DOI:10.6814/NCCU201901235

三. 明尼蘇達與 Hershenshon 之工作適應理論分析

兩種工作適應理論都採用個體與工作環境之間的互動狀態來定義工作適應理論。在工作滿意方面，明尼蘇達工作適應理論將之區分為內在滿意與外在滿意，明尼蘇達工作適應理論之內在滿意度可對應 Hershenshon 所提到的之工作者滿意，而外在滿意度所對應的為 Hershenshon 所提出的任務表現（Task Performance, TP）。[67] 兩派學者所提出的工作適應理論皆認為，工作適應是個體與環境平衡下的過程與結果。多數學者測量指標以工作滿意度為主，且工作滿意度會連動影響個體工作表現及工作穩定度，甚至於影響個體的工作成熟度。[68]

依據文獻回顧，本研究以明尼蘇達工作適應理論，明尼蘇達工作適應理論與 Hershenson 工作適應核心理論、測量指標與工作適應定義及影響個人適應重要因素，兩種理論均認為工作適應是個體與環境平衡工作過程的結果。看法相同或不同之處說明，明尼蘇達工作適應理論認為工作適應是工作人格與工作環境調和之最終結果，Hershenson 則認強調工作適應之三項指標缺一不可，三者應達到相互滿足的歷程。分析如表 2 - 5 說明：

表 2 - 5 工作適應理論分析表

比較項目	明尼蘇達工作適應理論	Hershenson 工作適應理論
理論核心	個體與環境互動達成一致性	個體與環境互動過程為主軸
定義	工作適應是指一種持續、動態的過程，在這過程中，個人的工作技能達到工作環境的要求，並且工作環境的獎勵使其能夠達到個人的要求。	工作表現、工作角色行為以及工作滿意度這三者具有動態關係，發展形成一種平衡的狀態。
測量指標	1. 滿意度（外在滿意與內在滿意） 2. 適任度（工作適應與持久度）	1. 工作表現 2. 工作角色行為 3. 工作滿意度
影響因素	1. 工作環境 2. 工作人格特質 3. 工作技能	1. 工作人格 2. 工作能力 3. 工作目標

資料來源： 王琪惠，「視覺障礙公務人員工作適應歷程之研究」（碩士論文，國立臺灣師範大學復健諮商研究所， 2017），20。

[67] 洪盈潔，「公立高中初任輔導教師之工作適應歷程研究」（碩士論文，國立新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士班， 2006），14-15。

[68] 蔡雅青，「大學生死學系畢業生從事殯葬業服務工作適應之研究」（碩士論文，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所， 2017），18。

DOI:10.6814/NCCU201901235

依模式可以推測非圖資學科背景館員進入圖書館職場後，工作能力與工作所需技能須達到一致時表示工作表現佳；非圖資學科背景館員之工作人格與工作期待角色一致時，代表工作角色行為佳；非圖資學科背景館員的工作目標與工作提供的機會與報酬達成一致時，代表工作滿意度高。當三種指標達成一致時，代表非圖資學科背景館員工作適應情形良好。

明尼蘇達工作適應理論是一個建構良好的理論，可適用於職涯生命週期的探索，進一步預測四個面向；一、預測可讓個體滿意或滿足的工作類型。二、選擇不同職業的可能性。三、在目前工作中是否達到滿意度，或找出更適合個體的工作環境。四、協助個體退休的適應過程。工作適應為個人與環境的互動，兩者必須持續滿足彼此的需要則表示工作適應良好。本研究將明尼蘇達工作適應理論與 Hershenson 工作適應兩者影響指標納入本研究訪談大綱之架構。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第三節　非圖資背景館員影響工作適應相關因素

一. 圖書館館員教育背景工作適應適應文獻探討

有關圖書館館員教育背景與工作適應相關研究，蒐集學界中不同學者，採用不同角度與研究方法，例如問卷調查、訪談或文獻分析等，以各種圖書館員為主要研究對象進行探討，研究者將近年來有關圖書館館員工作適應相關研究整理如表 2-6：

表 2 - 6 圖書館館員工作適應相關文獻

研究者（年代）	期刊篇名/論文名稱	研究對象	研究方法	教育背景因素與工作適應相關研究
王晴 宮昌俊 李耀昌 （2017）	（國家圖書館學刊）學歷和專業背景對圖書館普通員工職業勝任力的影響分析	中國地區圖書館普通員工（樣本 2666 份）	訪談與問卷	1. 學歷對圖書館員職業影響力有顯著差異 2. 研究顯示工作所需知識與技能、開放性、勝任度皆有顯著影響
謝穗芬 張淑香 艾雰 （2015）	（農業圖書情報學刊）信息時代不同專業背景館員職業發展探討	全國三大系統圖書館館員（樣本 1253 份）	問卷調查	1. 圖書館員自我認知分析結果得知，受訪者均圖資學科是專業代表性，普遍性認為圖書館館員應具有圖資情報專業背景與其他任一專業背景，於圖書館服務中可佔有較大優勢。此說明圖資學科相較其他專業較佔優勢，但兩者結合更有利圖書館深層次業務的開展。 2. 在職業認同感度分析中發現，有八成以上的館員認為自己專業才能與抱負並未充分運用於工作中。
邱慧瑩 （2012）	以 CVF 與 MSQ 探討臺灣公共圖書館組織文化與館員工作滿意度之關係	臺灣公共圖書館，國立與直轄市級圖書館 532 位館員	問卷調查	1. 工作滿意度研究結果得出，具備國考通過任用館員，大多未受過圖資學科課程的訓練 2. 具備此資格的館員對圖書館的工作內容、實質收獲與工作環境皆產生認知上之落差，因此各方面工作滿意度偏低。
呂昭儀 （2003）	資訊時代研究機構圖書館員之研究	臺灣地區研究機構之類型，28 所專門圖書館館	文獻分析法與問卷調查法	1. 研究機構圖書館館員佔比 70%，顯示仍以圖資資訊學為主。 2. 研究機構圖書館員教育背景，非圖資背景館員建議進修圖資碩士為理想條件，擁有圖資專門學科，易熟悉館藏與進入職務狀態。 3. 本研究非圖資背景館員之工作滿意為普通，圖資背景館員工作滿意度較高，其原因為非圖資背景館員雖身處研究機構，卻認為無學以致用的感受。

DOI:10.6814/NCCU201901235

鐘杏芬（2010）	大學圖書館館員個人背景、工作價值觀與工作滿意度相關性之研究	研究對象為全國 65 所綜合型大學 1,027 位圖書館館員。	網路問卷調查	1. 館員教育背景為圖資相關畢業，整體工作價值觀與各向度的價值觀均比非圖資背景館員高。研究表示在自我實現、尊嚴與肯定、人際互動與組織安全與經濟，四大向度中，不同背景工作價值觀有明顯差異。 2. 在整理滿意度「升遷與獎懲」方面，非圖資背景館員滿意度偏向不滿意，以此可看出兩者之差異。
鄒靜芬（2013）	大學圖書館館員工作適應之研究	中部公私立大學圖書館館員，共計 17 所。	訪談與文獻分析	1. 工作能力影響外在滿意之影響因素，非圖資背景館員需要花費較多時間學習，以符合主管期待。 2. 工作適應之所面臨的困境，非圖資背景資歷屬職涯發展中期，因業務調動，自覺本身處理業務的流暢性仍需改善，對於業務之權衡掌握降無法平衡。 3. 工作外在滿意度方面非圖資背景館員，面對圖書館管理專業性需求之工作時，感受經驗傳承與銜接工作的困難。 4. 非圖資背景館員於受訪時表示，均表示強烈感受工作場域對於專業知識的需求。 5. 單位主管對於非圖資背景館員，若侷限本身學科背景，未能持續強化學習自我專業知識，對工作也會產生負面影響。

資料來源：研究者自行整理

綜觀以上文獻，可從文獻中得知圖書館招募仍以圖資學科背景為主，非圖資學科背景館員普遍認為主修專業無法在圖書館場域發揮所學學科專長，工作上如遇到業務輪調，學習新業務的時間比圖資學科背景館員較長，工作中需要圖資學科，亦缺乏判斷基準與專業知識。由此可知，非圖資學科背景館員普遍性認為需有圖資學科，故會透過進修管道進行專業進修，期望可幫助工作調應，減少不適任感。期能透過研究瞭解政大碩專班非圖資背景館員之工作適應因素，以及課程設計是否達到與所需之專業需求，能否有效度影響並提升非圖資學科背景之館員專業度與工作調適之彈性。

DOI:10.6814/NCCU201901235

二. 非圖資背景圖書館館員工作滿意度相關研究

國內外許多關於館員滿意度研究，隨著館員工作滿意度議題逐漸備受重視，研究成果相當豐碩，但研究結果不一致相同。本小節針對非圖資學科背景進行相關文獻探討。

Beverly 與 Verdin 研究發現，具圖資背景館員工作滿意度顯著高於非圖資背景館員。[69] 徐金芬 1985 年針對不同背景大學圖書館館員為研究對象，以「工作滿意度」作為研究之變項因素，探討大學圖書館員工作滿意度，透過問卷調查法，共採集 312 位大學圖書館員之樣本數。針對工作滿意研究共分為十個層面，依序為人際關係、才能、工作環境、工作成就感、讚賞、主管領導風格、提供進修管道、行政業務、工作待遇與升遷。研究結果，在全體概況，大學圖書館館員滿意度平均值均未達標。在個人背景分析，圖資學科背景的館員在各個層面工作滿意度皆顯著低於其他教育背景之館員，其原因為圖資學科背景館員本身期望水準比起非圖資背景館員較高。許季穎於 2010 年進行大學圖書館館員組織承諾與工作滿意度研究結果，在教育背景變項中有顯著差異，非圖資學科背景館員滿意度高於圖資學科背景之館員，其反應出圖資學科背景對本身工作期望較高，也同時強調專業背景未受重視，導致工作滿意度較低。[70]

呂昭儀 2003 年研究以專門圖書館共 28 所之學科館員為研究對象，採用問卷調查法，以學科背景意見、工作表現與工作滿意度三個依變項進行研究分析。研究結果顯示在 81 位研究樣本中，教育背景以圖資本科系為最大宗，文史哲領域列居第二，其他學科領域佔少數。由此可推斷，專門圖書館在遴選館員條件仍錄以圖資本科系為主要優先考量。在教育背景看法，工作表現與滿意度影響分析結論中，提到專門圖書館遴選條件教育背景仍以圖資本科系為必備條件，由此推斷圖書資訊專業仍為重要必備的技能。在工作表現方面，非圖資背景館員填答結果顯示出些微矛盾與衝突，在工作滿意度方面，非圖資背景館員無法在工作上發揮所學進而獲得成就感。[71] 由此可知，國內目前招募圖書館員，仍以圖書館本科系為主要招募對象，招募者仍希望館員本身具

[69] Beverly P. Lynch and Jo Ann Verdin, “Job Satisfaction in Libraries: Relation-Ships of the Work Itself, Age, Sex, Occupational Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Department,” *Library Quarterly* 53, no. 4 (October 1983): 443-447.

[70] 許季穎，「大學校院圖書館館員組織承諾與工作滿意度之研究」（碩士論文，南華大學出版與文化事業管理研究所， 2010），105-106。

[71] 呂昭儀，「資訊時代研究機構圖書館員學科背景、工作表現與工作滿意度之研究」，**大學圖書館** 7 卷，1 期（2003 年 3 月）：155-156。

DOI:10.6814/NCCU201901235

備圖書資訊背景，對非圖資學科背景之館員需求較少，研究者建議館員若能具備學科背景與圖書資訊學專業，學科館員可提供之服務知識更加廣泛。綜合上述文獻，將影響館員工作滿意度、工作適應之影響方面之因素，統整後做為本研究大綱之滿意度問題影響因素之參考。

鐘杏芬於 2010 年提出以圖書資訊學相關科系工作價值觀重視程度高於不同教育背景館員高，在工作滿意度方面則以圖書資訊學教育背景館員滿意度高於不同教育背景館員，研究結果顯示非圖書資訊學背景館員滿意度偏低，且在升遷與獎懲方面達不滿意的程度。[72]

邱慧瑩在 2012 年針對編制內之公共圖書館館員進行組織文化與館員工作滿意度之相關研究，研究結果顯示組織文化與館員工作滿意度有密切相關。在內在滿意度因素中，影響最為明顯的為「團隊型文化」，團隊型文化重視館員個人未來發展性，最為符合館員對於工作各方面的期望。研究者推測在未來，將以「市場型文化」導向對館員工作將有實質收穫，進而提升滿意度。[73] 在本研究中可看出不同背景館員對組織文化偏好與工作滿意度的差異分析因素主要之年齡、工作部門、職位階層、以及館員本身是否具有圖書資訊學教育背景畢業、是否修讀過圖書資訊學科目課程 20 學分或 320 小時以上資格，皆會影響館員對於組織文化偏好與工作滿意度。隨著網路普及化進而影響圖書館之組織文化變革，為使圖書館能永續經營，圖書館經營策略與館員自我定位也隨之改變進而調整組織文化的方向，組織文化是組織在長期在生存發展中所形成之文化，為組織獨有且多數館員共同遵循的目標、基本信念以及行為規範。由研究結果得知，圖書館之組織文化會也會影響館員工作之滿意度因素之一。

鄒靜芬於 2013 年針對大學圖書館館員工作適應相關研究中可發現，在工作外在滿意度方面，館員所具備能力與圖書館能力與工作需求之間的滿足差異情形。在圖資學科背景之館員方面，顯示比較容易達到主管對於圖書館工作所需條件之要求。反之，主管期望非圖資背景之館員加強自我圖書資訊專業背景方面的相關知識，並期許非圖

[72] 鐘杏芬，「大專院校圖書館館員個人背景、工作價值觀與工作滿意度相關性之研究」。（碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，2012），150-153。

[73] 邱慧瑩，「以 CVF 與 MSQ 探討臺灣公共圖書館組織文化 與館員工作滿意度之關係 」。（碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，2012），115-116。

DOI:10.6814/NCCU201901235

資學科背景館員持續進修，以提升工作滿意度。[74] 此研究說明，非圖資學科背景館員於工作表現上仍不易達到主管的要求，進而影響館員工作滿意度。

綜觀上述文獻，非圖資背景館員未具備圖書資訊專業能力在工作滿意度方面有相對的影響，主管方面也贊同非圖資背景館員增加相關的專業知識，可有效幫助工作適應與提升工作滿意度。

三. 工作價值觀影響因素相關研究

Rokeach 為價值觀研究先驅，1973 年將價值觀定義為一種持久的信念，這種特定的信念或行為方式，可被用來評估人的行動或事件的標準。[75] Rokeach 將工作價值觀區分為工作手段價值觀與工作目的價值觀。工作手段價值觀為追求工作最終目的所知工作態度或行為模式，例如自我成長、自我實現。[76] 換言之，工作目的價值觀是為達到工作目的所重視價值的一種行為模式，例如社會互動、安定感、降低焦慮或從事休閒相關活動。

Dole & Hurych 則將價值觀是「人類個人或團體關於什麼是理想的、正確的、好的或壞的一般性抽象概念」[77] Burd 則認為工作價值觀是決定工作中人類行為的信念。他為工作經驗增添意義，因為它們反映了人類的動機，所選的工作環境，是員工與他人互動的方式，以及工作模式。[78] Burd 在研究結果支持芬克斯在 1989 對價值觀的分類研究，強調在工作價值領域影響原因，包含有能力、團隊合作、有效率的工作、成就感、有自主權、在被支持性環境中工作，致力於卓越表現以及成為終身學習者，研究結果指出支持參與式管理、開放式溝通、成就機會以及建立誠實與信任基礎上組織，

[74]鄒靜芬，「大學圖書館館員工作適應之研究」（碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，2013），156。

[75] Milton Rokeach, “The Nature of Human Values,” *Political Science Quarterly* 89, no. 2 (June 1974): 399-401.

[76]同上註，400。

[77] Wanda V. Dole, and Jitka M. Hurych, “Values for librarians in the information age: an expanded examination. ” *Journal of Information Ethics* 21, no. 6 (August 2000): 290-291.

[78] Barbara Burd, “Work values of academic librarians: exploring the relationships between values, job satisfaction, commitment and intent to leave.” Association of College & Research Libraries. January 1, 2003, accessed December 1, 2018, https://www.academia.edu/936664/Work_values_of_academic_librarians_exploring_the_relationships_between_values_job_satisfaction_commitment_and_intent_to_leave.

DOI:10.6814/NCCU201901235

會讓圖書館員對於工作更加滿意，並降低離職率。研究中許多圖書館組織都反映了這些價值觀的重要性。[79]

Dawis 於工作適應理論研究中提出，工作價值觀被廣泛地應用於職涯諮商領域中，當一個人的能力越接近（技能，知識，經驗，態度，行為等）組織的要求，或者他們越有可能做好工作並且做得好被雇主認為是令人滿意的。同樣的，一個人通過尋求滿足的價值觀，他們的工作越有可能將這份工作視為工作令人滿意的工作。並統整列出六個關鍵的工作價值觀，分別為成就感、舒適、地位、利他主義、安全保障以及自主性。[80] 林惠彥、陸洛、思科將工作價值觀定義為工作在個人生活中佔有相當比例的時間，有的人為生活而工作，有的人為工作而生活。工作對每個人的意義不同，亦影響個人對於工作價值觀的認定，換言之，工作價值觀使個人對於工作做出選擇。[81] 程姿螢、張詠婷、宋曜廷在建立工作價值觀量表時，透過質性訪談法蒐集與工作價值有關的描述句，將其歸納為「利他取向」、「人際互動」、「社會尊嚴」、「安定舒適」、「專業成長」、「自我實現」及「自主彈性」七大面向。[82]

美國 ALA 於 2004 年 6 月由 ALA 委員會開會通過，美國圖書館協會的眾多政策聲明得到了推進，將圖書館員核心價值觀定義主要包括：訪問，保密/隱私，民主，多元化，教育和終身學習，知識自由，保護，公共利益，專業，服務和社會責任，共 11 項，政策所體現的價值觀已被大多數圖書館員所接受，並成為他們實踐的基礎。[83]

綜合學者研究後皆認為工作價值觀影響個人職業選擇有密切相關。工作價值觀決定個人的職業選擇與對工作情況的反應，也是個人的反映動機，工作環境選擇以及個人與他人互動方式，抑或者工作風格工作價值觀連動影響個人從期望中達成目標之工作經驗。本研究之訪談大綱參考 Dawis 在工作適應理論中六大關鍵價值觀與 Rokeach 之

---

[79]Barbara Burd, “Work Values of Academic Librarians: Exploring the Relationships Between Values, Job Satisfaction, Commitment and Intent to Leave.” Association of College & Research Libraries. January 1, 2003, accessed December 1,2018, https://www.academia.edu/936664/Work_values_of_academic_librarians_exploring_the_relationships_between_values_job_satisfaction_commitment_and_intent_to_leave.

[80] The Careers Group University of London, “Theory of work adjustment.” accessed December 1, 2018, https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.

[81] 林惠彥、陸洛、思科，「工作價值落差與工作態度之關聯」，**彰化師大教育學報**，9 期（2011 年 06 月）：14。

[82] 程姿螢、張詠婷、宋曜廷，「大專學生工作價值組合量表之編製及信效度研究」，**教育心理學報** 48 卷，1 期（2016 年 9 月）：100。

[83]American Library Association, “Core Values of Librarianship,” American Library Association, June 29, 2004, accessed January 1, 2019, http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues.

DOI:10.6814/NCCU201901235

工作價值觀概念，將工作價值觀影響工作適應之六大關鍵因素與概念，擬入訪談大綱。工作價值觀為工作滿意度重要的影響因素，而工作滿意度與工作適應度相互影響。本研究透過探討館員畢業後於圖書館之影響工作價值觀因素，進而了解館員工作滿意度與工作適應之影響因素。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第四節 圖資教育數位碩士在職專班現況

在現今提倡終生學習的世代，網路普及化使得高等教育數位學習蓬勃發展，每個人能夠成為數位學習者。[84] 張艾琦於研究發現就讀數位在職專班大多修習與大學學科不同之數位學程，就讀原因均受到居住地與就職地影響。[85] 數位在職專班提供館員良好得進修環境，做到即時學習的方便性，並且節省移動成本與時間。讓學習者主控自我學習進度，另一種好處則是，讓學習者對於科技變得熟悉。期望能提升圖書館學基礎知識與數位資訊的能力。

一. 數位碩士在職專班開設現況

教育部於 2006 年起始辦理大專校院數位學習教材及課程認證；並於 2006 年 5 月開始試辦開放大專校院數位學習碩士在職專班之申請。主要目的為提升大專校院數位學習課程的品質，激勵師生參與數位學習的意願，以及提供在職人士及回流教育數位學習進修管道，並促使終身學習社會的實現，增進社會大眾對數位學習的認同感。[86]教育部依據「大學遠距教學實施辦法」第九條規定「學校開設數位學習在職專班，應依本部申請審核及認證相關規定進行查核，如大專校院欲開辦數位學習碩士在職專班，需依「數位學習碩士在職專班申請審核及認證作業要點」提出申請。108 年度審查通過可開辦之大學校院共 11 所，16 班，其中可修讀圖書館專業領域學術知識進修管道，分別為國立政治大學「圖書資訊學數位碩士在職專班」、淡江大學「數位出版與典藏數位學習碩士在職專班」與國立臺灣師範大學「圖書資訊學數位碩士在職專班」。

二. 圖資學科數位碩士在職專班

數位碩士在職專班之成立，提供學習者可透過數位教學方式個人化自主學習，不受到地點、時間之影響。國立政治大學、淡江大學與國立師範大學皆開設與圖書資訊相關數位碩士在職專班，三所學校成立宗旨、招收對象與課程科目皆有所差異。茲整理後比較差異整理如下表 2 - 7：

---

[84] 張艾琦，「數位學習碩士班研究生線上學習、圖書館使用與學習成效之研究」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所， 2017），2。

[85] 同上註，117-118。

[86] 教育部，「數位學習認證說明」，教育部，更新日期 2019 年 4 月 11 日，檢索日期 2019 年 10 月 17，https://ace.moe.edu.tw/cert_intro/index。

DOI:10.6814/NCCU201901235

表 2 - 7 圖書專業相關數位碩士在職專班比較分析

校名	系所	成立宗旨	招收對象	課程科目
國立政治大學	圖書資訊學數位碩士在職專班	成立的宗旨在培育理論與實務並重之圖書資訊學與檔案學之高級專業人才，並與其他相關學門領域融合，有助於學生彈性化學習，瞭解圖書館、檔案館事業的發展，掌握多元化的資訊環境，培育數位資訊時代之高科技與人文關懷專才，進而邁入資訊服務的新境界。目前重要研究領域涵蓋：圖書資訊學、檔案學、數位圖書館、數位學習與資訊計量學等。	中小學（含高級中學）教師、具圖書館或資訊服務相關工作經驗者、文化教育行政相關工作者（符合以上三項資格之一即可）	必修科目 1.圖書資訊學研討必修 2.知識組織與資訊取用 3.研究方法 選修科目 1.資訊科技融入教學 2.資訊服務研討 3.數位圖書館與數位閱讀 4.校史館管理 5.資訊素養與教學 4.數位學習教學設計 5.圖書館管理 6.閱讀與圖書館 7. 數位出版與學術傳播
淡江大學	數位出版與典藏數位學習碩士在職專班	該專班整合人文、管理、資訊科技面之學院與產業界之相關課程模組，培養人文精神與專業素養兼蓄之數位出版、數位典藏、數位圖書館等相關領域的工作者，使得圖書館與出版產業更具創造力與生產力；並具有較宏觀的圖書資訊之歷史知覺及實務的管理應用知能，進而提升整體數位內容產業的「核心競爭力」，促進國家與社會之文化福祉。	獲學士學位或同等學歷，並有工作經驗之在職者。	必修科目： 1.數位典藏專題研究 2.數位資訊保存研究 3.研究方法 選修科目： 1.數位出版產業專題 2.數位出版標準與 Metadata、 3.數位內容產業與圖書館 4.讀者服務 5.數位典藏加值應用 6.電子書製作與應用 7.網路教材製作 8.人機互動 9.數位出版商務與管理 10.數位出版與學術傳播
國立臺灣師範大學	圖書資訊學數位學習碩士在職專班	培育具備資訊科技知能之圖書資訊服務專業人才，提供圖書館在職從業人員、中小學(含高級中學)教師、及圖書資訊服務相關工作者，利用數位學習進修管道，拓展生涯規劃多元面向，善用彈性時間自我進修，以提升專業知識與能力。	1. 需符合兩項資格之一： a. 國內經教育部立案之大學或獨立學院畢業取得學士學位。 b. 符合教育部採認規定之國外大學或獨立學院畢業取得學士學位，或具有同等學力者。2. 圖書館從業人員、中小學、高中教師、或具圖書資訊服務相關工作經驗。3. 現仍在職者。	必修科目 1.圖書資訊學研究 2.研究方法及統計學 3.技術報告

政大課程架構主要以資訊館藏與組織、圖書館服務與管理、數位學習科技、閱讀與教學及方法論五項領域為主，淡江課程主要著重在數位出版、數位典藏、數位圖書

DOI:10.6814/NCCU201901235

館等相關領域，師範大學課程著重於數位化圖書資訊系統之規劃與管理、網路化資訊服務之設計與發展、多媒體技術應用、及圖書資訊機構管理與行銷等。

張艾琦於 2017 年研究發現，選擇就讀數位碩專班之動機主要以「自我追求」，並考量通勤時間、交通、家庭等因素。透過問卷調查中正、政大、淡江及其他學校問卷，回收結果中發現，大學學科與數位在職專班學科相同僅有 39 人，佔 19.9%。近八成學生修讀數位學程與大學學科不同。[87] 此研究職業類別分析中，圖書館館員佔比最高為政大 29.3%、其次為淡江 5%。中正等其他學校並則為 0%。在研究中發現學生對於學習成效均有一致的高度認同。

政大、淡江與師範對於數位碩專班之課程設計著重方向不同，政大與師範著重教育與圖資專業，師範另外也有提供學生選修實習課程，藉以強化職場經驗。淡江則以圖資專業與出版為主，開立數位在職專班共同目的，為提供非圖資學科背景的館員或對於圖書館專業有興趣的人，提供獲得圖書館專業認可的一種管道。本研究將透過訪談對象瞭解政大碩專班之課程，是否認為對於工作適應有所助益，藉以探討工作滿意度與工作表現之相關影響因素。

國立政治大學 National Chengchi University

[87] 張艾琦，「數位學習碩士班研究生線上學習、圖書館使用與學習成效之研究」（碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所， 2017），71。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第參章 研究方法與設計

第一節 研究方法與對象

質性研究廣義的解釋是：「產生描述性資料的研究，描述的內容包括人們說的話、寫作、可觀察之行為」。[88] 質化方法不只是資料如何蒐集與分析的程序，而是在不同程度上，質化方法包含不同典範與基本預設及學派。[89] 質性研究設計與研究重點常涉及人類所經歷的故事，尤其強調回歸自然情境與脈絡中探訪故事的來龍去脈。[90] 簡單來說，質性研究是透過蒐集受訪者之經驗，透過並組織後去詮釋研究者所得到的資訊。本研究旨在探討圖書館政大數位在職專班非圖資學士學位之館員畢業生之工作滿意度與工作適應歷程影響因素。研究採用半結構式訪談法，以明尼蘇達工作適應理論與Hershenson 工作適應理論設計訪談大綱做為訪談工具，探索大學非圖資背景館員畢業前後教育背景、工作滿意度、工作價值觀是否有助於畢業生之工作適應情形。

本研究係以非圖資學科背景館員為對象，主要選政大圖檔所數位碩士在職專班畢業生為主要研究對象，以下簡稱政大數位在職專班。政大數位在職專班之專業課程設計，涵蓋範圍極廣。例如圖書資訊學領域以及數位科技領域等，授課方式彈性佳，適合圖書館員在職進修，以提供良好繼續教育之進修管道。

本研究母群體採樣自政大數位在職專班之至第 1 屆至第 8 屆，畢業之學生共 156 位。任職工作場域為高中職圖書館、大專學校圖書館、公共圖書館、專門圖書館四種類型，共 23 位，其中以大學非修讀圖書資訊專業之畢業生共 10 位，2 位因個人因素不願意接受訪談，願意接受訪談共 8 位。考量畢業生工作職場可能會遇到職務調動、轉換工作跑道等不確定因素，故於 2018 年 3 月發放問卷調查以目前已畢業且仍在圖書館就職或離職之館員為研究對象。本研究共有 8 位願意參與本研究的館員進行半結構式訪談，其中有專門圖書館 3 位、公共圖書館 3 位、學校圖書館 1 位、已離職 1 位。本研究以研究對象本身皆為該專班畢業生且具有圖書館工作共同經驗為基礎，擬定訪談名單後，以 email 方式聯繫確認訪談意願。茲整理受訪者資料如表 3 - 1：

---

[88] Steven J. Taylor, and Robert Bogdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: the Search for Meanings* (New York: John Wiley & Sons, 1984), 5.

[89] Deborah K. Padgett，質化研究與社會工作，初版，王金永譯（臺北市：洪葉文化，2005）， 3。

[90] 高淑清，質性研究的 18 堂課（高雄市：麗文文化，2008）， 102。

DOI:10.6814/NCCU201901235

表 3 - 1 受訪者資料

訪談代號	性別	年齡	在職狀態	教育背景	圖書館工作年資	圖書館類型
A	女	30-40	在職中	文學院	10~15 年	專門圖書館
B	女	30-40	在職中	文學院	10~15 年	大專院校圖書館
C	女	50-60	在職中	管理學院	5~10 年	專門圖書館
D	男	30-40	在職中	文學院	5~10 年	公共圖書館
E	女	30-40	在職中	教育學院	10~15 年	公共圖書館
F	女	40-50	在職中	管理學院	15~20 年	專門圖書館
G	女	30-40	已離職	設計學院	5~10 年	大專院校圖書館
H	女	40-50	在職中	理學院	25~30 年	公共圖書館

資料來源：研究者自行整理

本研究訪談對象，共有 8 位，7 位女性、1 位男性。年齡 30~40 5 位、40~50 歲 2 位，50~60 歲 1 位。在職狀態為 7 位在職中、一位已離職。在教育背景部分，文學院 3 位、管理學院 2 位、教育學院、理學院、設計學院各 1 位。在圖書館年資 5~10 年共 3 位、10~15 年 3 位、15~20 年 1 位、20~30 年 1 位。任職圖書館類型方面，任職專門圖書館 3 位、公共圖書館 3 位、大專院校圖書館 2 位。

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第二節　研究步驟設計

本研究經問題與範圍確定後，針對非圖書教育背景館員工作適應相關文獻蒐集與分析，延伸設計本研究架構與訪談大綱，步驟如圖 3-1：

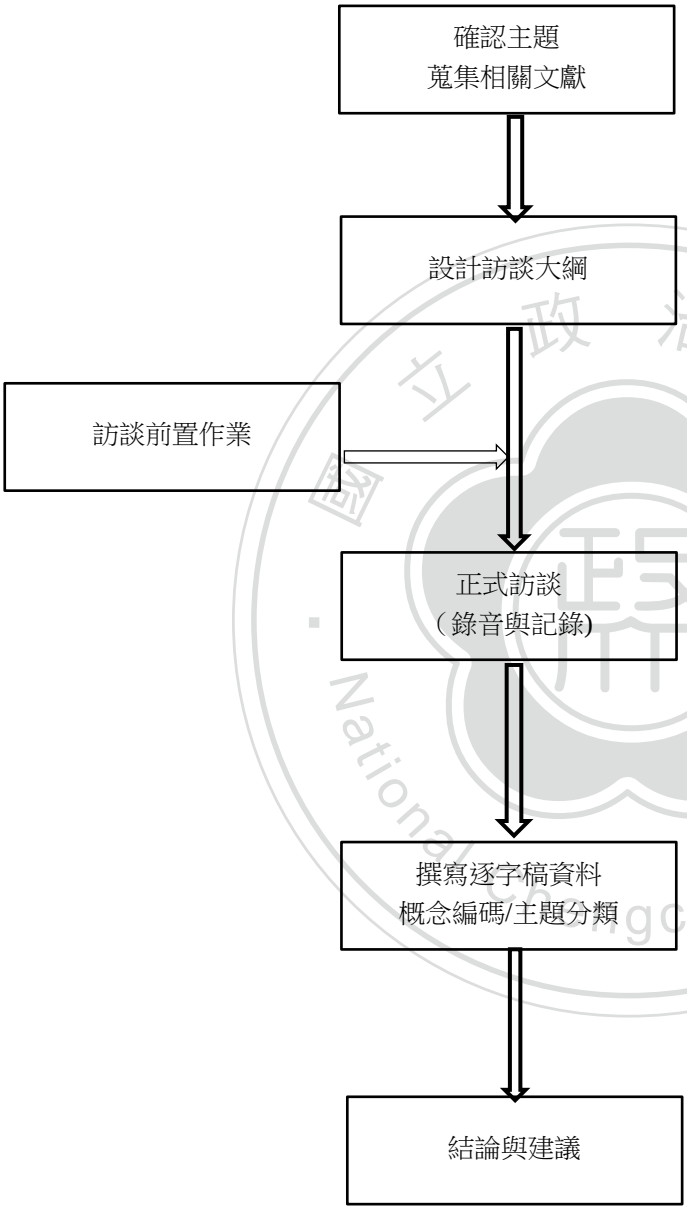

圖 3 - 1 研究方法步驟圖

DOI:10.6814/NCCU201901235

一、蒐集相關文獻確定研究主題

研究工具：研究者本身為研究工具，為完整蒐集研究之訪談資料，依據工作適應相關研究文獻進行探討設計訪談大綱與訪談同意書，並取得受訪者同意，經指導教授審核訪談大綱並進行適當修正，使得內容完整且設計完善符合本研究方向。基本資料主要蒐集資料個人背景，透過工作滿意度與工作適應項目分析瞭解受訪者個人經驗闡述自身工作價值觀及實際工作經驗、在圖書館工作適應感受、工作滿意程度，從受訪者分享之工作經驗進而得到其他不同想法與建議。專業認證在於瞭解受訪者對於職場自我專業知能需求以及對於目前國內專業認證的看法。本研究將參考研究者鄭裕宏之工作適應相關研究的訪談大綱架構，來擬定訪談大綱之基礎。詳細說明如表3-2說明：

表 3 - 2 訪談大綱說明

項目	對應指標	訪談問題設計	說明
(一) 基本資料	個人背景	1. 性別、年齡、教育背景、工作經歷、個人與家庭、目前服務單位與業務簡述。	分析受訪館員本身之個人條件對工作適應與滿意度的影響
(二) 工作滿意度	內在滿足	1. 對於工作內容感覺滿意？原因為何？ 2. 對於組織文化感覺滿意？原因為何？ 3. 對於工作帶來的挑戰感覺如何？原因為何？	瞭解受訪館員對工作本身的滿意程度（工作倫理、多樣性、自主性、工作挑戰性、成就感）
	外在滿足	1. 對於上司或同事感覺如何？ 2. 對於薪資的是否感到滿意？	瞭解受訪館員對工作環境的滿意程度（上司、薪資、工作夥伴）
	一般滿足	1. 對於目前的工作感到滿意嗎?為什麼？	瞭解受訪館員對於工作的一般性的滿意度
(三) 工作適應	工作適應	1. 前一份工作是否也是圖書館相關產業，或其他就業經驗？ 2. 選擇圖書館職場工作目的？ 3. 工作時是否遇到困擾？ 4. 工作與大學所就讀科系是否相關，對工作有何幫助？如何進行調適？	瞭解大政大圖檔所畢業前後對工作調適情形與影響因素。

DOI:10.6814/NCCU201901235

		5. 在政大圖檔所畢業後，從非圖資到具備圖資專業的差異性（對工作的影響）?	
(四) 工作價值觀	工作價值觀	1. 你的工作帶給你什麼成就感？ 2. 工作時與同事或主管的相處狀況？ 3. 你在工作中可以獲得哪些經驗？ 4. 工作是否能你發揮你的專長或個人特質？ 5. 你覺得在工作職場上你是個怎樣的人？	分析受訪館員工作穩定度與館員透過工作所欲追求的目標或自我認知應重視的價值觀念
(五) 專業認證	圖書館專業認證	1. 您已獲圖書館專業碩士學位，對於目前的所在職的單位能否有所獎勵或被肯定呢？	瞭解政大圖檔所畢業生對於圖書館專業認證對於工作是否有獲得實質的幫助？

參考資料來源： 鄭裕宏，「返國留學生的工作價值觀與就業適應、工作滿意之研究」。臺北市立教育大學，碩士論文。

二、訪談前置作業：

1. 邀請受訪者協助研究工作之內涵同步告知訪談相關事宜。
2. 將訪談大綱、研究邀請函與同意書寄給受訪者，詳細說明訪談目的、受訪者條件說明。
3. 告知受訪者訪談紀錄採匿名方式、受訪時間會進行錄音，並取得其同意。
4. 研究者將請受訪者簽屬訪談同意書，以確定其接受訪談之意願與受訪時間。研究同意書一式兩份，研究者與受訪者各自留存。
5. 提前先準備受訪者背景與相關知識。

DOI:10.6814/NCCU201901235

三、正式訪談：

1. 訪談錄音前，先取得受訪者同意。

2. 訪談過程中，研究者需建立輕鬆且無壓力狀態訪談關係，先與受訪者寒暄聊天，降低受訪者戒心再開始進行訪談。此時開始進行錄音與訪談札記撰寫。

   訪談進行中需仔細聆聽受訪者表達之語意與內容，適時將口語表達「恩..」、或非口語之情緒表達「哈哈」仔細紀錄於逐字稿中。訪談札記（受訪者談話態度表情、肢體語言、訪談時互動的狀況及訪談之後的心得）。

3. 逐字稿撰寫

   訪談結束結記憶猶新時盡快訪談內容轉為逐字稿。於逐字稿完成就寄給受訪者進行內容檢核，研究者反覆聆聽錄音檔並檢核逐字稿是否遺漏。完成逐字稿，回寄給受訪者內容是否符合受訪者所要表達的之一與修正意見。

4. 錄音檔紀錄與逐字稿檢核機制

   將錄音檔紀錄，依序編碼並將受訪者訪談內容以簡短方式呈現意義濃縮謄寫為逐字稿。訪談過程中記錄重點標記在逐字稿上，以便後續分析。與受訪者確認第一次訪談內容時，將於訪談過程中有想繼續追問得內容重點筆記後，進行二次或三次訪談，整理後再次寄給受訪者再次檢核，並配合研究者在研究過程中訪談札記所觀察的事、心得感想進行反省、內容調整及資料分析，以確保訪談內容之完整與正確性。訪談資料於整理或分析發現不清楚或需要再次澄清時之語意，則輔以電話訪問或電子郵件請益，請受訪者接受二次重點性訪談。完成逐字稿檢核後，再次經反覆閱讀逐字稿校對內容，進入資料分析與概念編碼。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第三節 資料分析

將蒐集資料撰寫成逐字稿，進行編碼整理，將大量且繁雜的訪談資料，透過編碼過程找出有意義的的研究內容進行歸納，研究資料依序做法說明如下：

一、逐字稿檔案命名

逐字稿命名原則為「訪談日期-受訪者代碼」，例如：20180901- A 訪談資料編碼，請參考表 3 - 3：

表 3 - 3 資料編碼釋義表說明

訪談檔案名稱	訪談對象代碼	資料編碼呈現	代碼註解
20180901-A	A	20190112-A 2-3	受訪者 A 於訪談內容第 2-3 行
20180901-B	B	20190215-B 3-4	受訪者 B 於訪談內容第 3-4 行

將訪談後資料撰寫為文字檔。訪談文字稿方式包含對話內容、肢體語言、時間、補充字等，為確保還原訪談過程與內容之真實性，謄寫符號表方式，茲說明如表 3 - 4：

表 3 - 4 謄寫方式符號表

敘述形式	註記方式	註解說明範例
重點	底線	<u>我認為學校課程對我很有幫助</u>
肢體語言描述	（ ）	（微笑）
語氣表達拉長音時	….	嗯…. 這問題對我來說是個難題
訪談中停頓時	（停頓）	（停頓）
研究者敘述	[補充字]	[工作]

DOI:10.6814/NCCU201901235

二、資料內文編碼代號

本研究編碼方式採用英文字母大寫與數字表示，分別代表受訪者、訪談次數、研究對象、訪談日期、逐字稿行號、內容省略及內文編碼範例，參照下表 3 - 5 與表 3 - 6：

表 3 - 5 資料編碼表

編碼代號	符號代表意義
A~H	訪談對象
Q	訪談者
1080205	訪談日期
12~16	逐字稿行號
……	省略

表 3 - 6 逐字稿內文編碼範例

逐字稿內文範例	逐字稿編碼範例
Q ：對您於目前圖書館工作內容是否感到滿意？請分享一下原因？	略
A：不滿意。如果圖書館工作文化是「傳承」，但目前單位中因適逢退休潮，除新進的同仁異動較大，舊同仁間也因職位輪調，對業務不是很熟悉，因此在進行相關的業務的討論時，常有一種問不到人的不安全感，深怕舊業務無法延續、新任務無法勝任，失去心中既定的圖書館工作價值感。	20190112-A 3-6
Q ：您對於目前工作報酬是否滿意？請分享一下原因？（差/較高/少於應付的/能支持奢侈的消費）	
F:因為我們是公務人員，所以其實是算滿意。	20190328-F 35

DOI:10.6814/NCCU201901235

三、 概念性編碼

將受訪者訪談資料內文彙整，連結研究主題進行彙整、校對及第一層編碼，從中找出研究主題相關事務並加以建構及歸納為概念性編碼，如下表 3 - 7 說明：

表 3 - 7 逐字稿內文描述性編碼範例表

逐字稿內文	概念性編碼
Q: 對您於目前圖書館工作內容是否感到滿意？請分享一下原因？ B:目前覺得滿意，原本單位在採編，後來輪調到推廣。我覺得如果要做推廣活動的工作，還是要有採編的一些工作經驗。有時候處理讀者問題時，能更了解問題該如何解決。可能是因為做一陣子了，工作上還蠻上手的，工作量也是可以負荷的程度。(20190215-B 3-5)	業務輪調 解決讀者問題 工作上手 工作量可以負荷
Q:您對於目前工作報酬是否滿意？請分享一下原因？ H：目前的薪水還可以，還在一般水平，但還有努力的空間，所以算一般般。如果說，單位有獎勵機制的話會更公平些，比如說唸完碩班，拿到碩士學歷可以調整的話會更好，可是我們單位目前就沒有。看之後再努力寫簽呈看看會不會有更好的結果。因為 O 府內規沒辦法讓我們調薪，說財政困難之類的。(20190416-H 81-84)	薪水還可以有努力空間 有獎勵機制會更公平

四、描述性編碼與主題性編碼

彙整概念性編碼，將本質相近類別進行歸納分類，再依意義形成概念進行詮釋性編碼，例如下方例子說明，研究對象 A 認為自己專業能力不足，希望能夠加強自己的語言能力。研究對象 B 則希望日後可以透過研討會、教育訓練等方式充實自我。研究對象 C 則認為想繼續攻讀專業領域的博士。以共通點來自分析第二層詮釋性主題，受訪者 3 位都提到「有意願提升自我專業」而延伸「進修的方式」，因有自我意願而選擇在專業領域繼續學習，故最後歸納第三層主題性編碼則編入「自我進修意願」。如下表 3 - 8 說明：

DOI:10.6814/NCCU201901235

表 3 - 8 逐字稿內文編碼歸納範例表

逐字稿內文	概念編碼	詮釋性編碼	主題性編碼
A：覺得自己還是有很多不足的地方，但因為工作與家庭占去大部分時間，如果能省去在工作、家裡與學習場地中移動的時間與不便，會是優先選擇的進修方式與管道。希望能夠增加語言能力、接觸不一樣的圖書館業務，在職涯上能夠針對某一個領域深入的耕耘，因工作的專業度，獲得職涯中的成就感，以及更高的報酬。（20190112-A 131-134)	學歷有助於公務體系評比，加分透過前輩經驗傳承提升自我專業能力，提升語言能力專攻特定領域提升工作專業度提升工作報酬。	提升自我專業能力方式	自我進修意願
B：未來會繼續參加相關的研討會、教育訓練，或是閱讀專業刊物吸取新知。（20190215-B 120)	參加相關研討會教育訓練閱讀專刊		
C：我有想，但是政大的博士要寫英文，我的英文沒有到那麼好。對我來說，如果有機會，可以寫中文的。其實圖書的，我覺得還是可以寫，可以找得到題目。只是說。覺得念書也是要看時機，對天時、地利、人和。（20190220-C 142-144)	攻讀博士學位		

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

五、研究信度與效度

研究者秉持研究原則客觀不預設立場、不控制情境以及不做價值性的判斷，探討受訪者畢業後之工作適應之工作滿意度、價值觀以及知能改變之歷程，為提升研究資料效度與可信度。三角檢測法是切實可行，透過採訪，觀察和結合資料分析進行三方論證。[91] 三角檢測法可有效避免明顯的錯誤及疏失，並且與受訪者共同檢視訪談資料。[92] 本研究者撰寫訪談手札進行省思，以檢視研究者本身主觀性，透過三角檢測法法降低因個人因素影響結果公平性。本研究之三角檢測法概念圖如圖 3 - 2 說明：

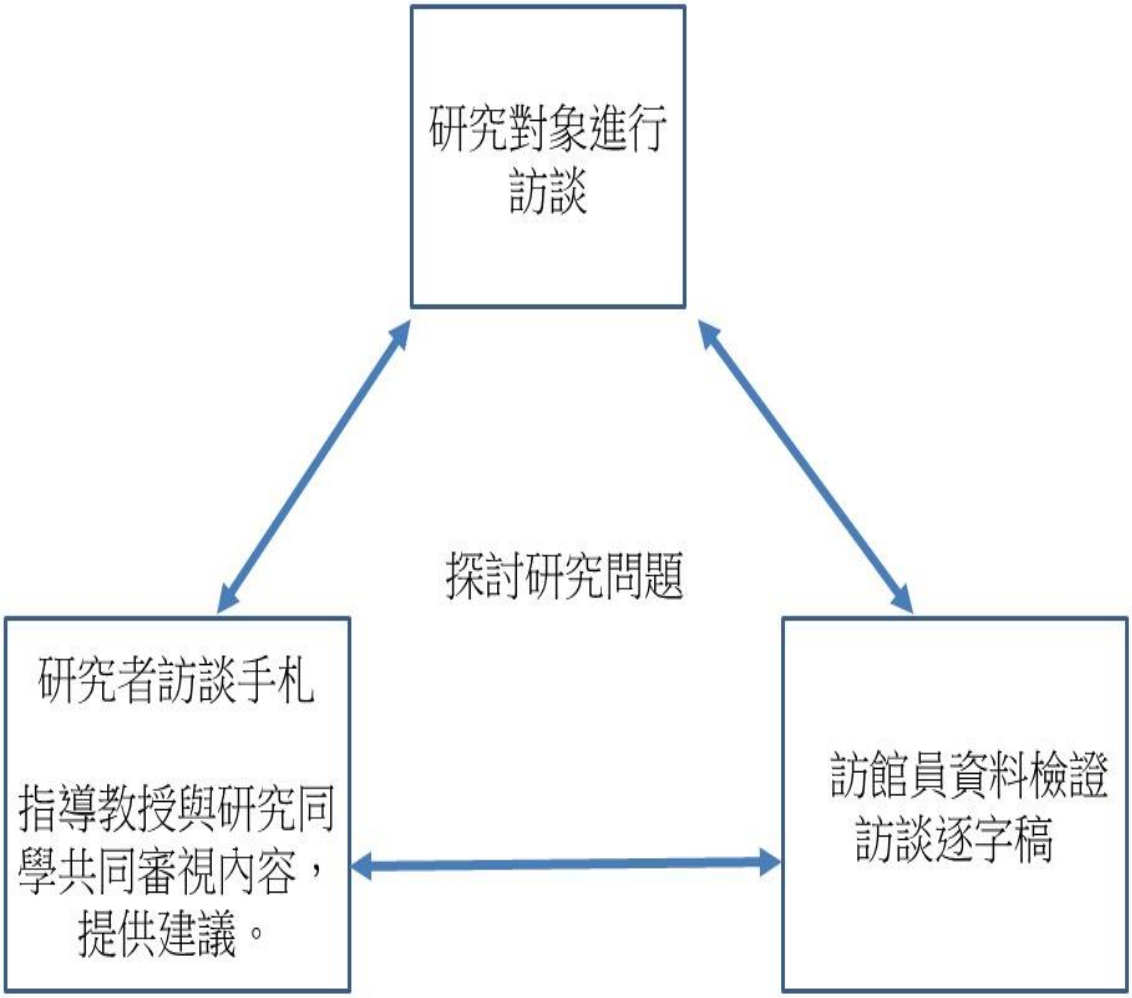

圖 3 - 2 三角檢測法概念圖

[91] Michael Quinn Patton, “Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis,” *Health Serv Res* 34, no. 5 (December 1999): 1192.

[92] Graham R Gibbs，*質性資料的分析，初版*，吳佳綺譯（臺北市：韋伯文化，2010），161。

DOI:10.6814/NCCU201901235

六、 研究倫理

本研究遵循研究倫理規範，研究對象保密原則以及保持客觀中立態度進行訪談，研究過程受訪者資料皆已保密及隱私原則保存，於訪談前先行提供同意書、訪談大綱並說明訪談目的，經由受訪者同意後，進行後續研究。過程中錄音存檔，將訪談完畢的逐字稿，進行撰寫。蒐集資料過程中若有提到地點、單位名稱，皆以 OO 或某單位做模糊處理，迴避敏感性或訪談者個人隱私問題。訪談逐字稿需經受訪者同意才進行資料分析。蒐集過程中，研究者本身保持中立的立場客觀的看法，不做任何批判與評論完整記錄訪談內容，以此保持研究脈絡。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第肆章 研究結果與討論

本研究期望可了解該專班畢業生之工作情況與工作適應，針對畢業生工作滿意度、工作價值觀與工作適應，探究政大數位碩班生經歷專業課程學習過程，個人認為是否有助於工作上的適應與改變工作價值觀之影響因素。

第一節 工作滿意度影響因素

Dawis 與 Lofquist 提出的明尼蘇達工作適應理論中，將工作滿意度可分為三個面向「內在滿意度」、「外在滿意度」與「整體滿意度」。內在滿意度意指個體對目前工作職責內容、組織文化、工作所帶來的成就感、穩定感或安全感，工作之社會地位、工作價值觀之滿意程度。外在滿意度指個體對目前工作所獲得的報酬、獎勵、主管的領導風格、工作環境人際互動關係等。整體滿意度則代表個體對於內在滿意、外在滿意、整體滿意三個層面上滿意的程度。[93] 依本研究資料針對受訪者滿意度分析如下表 4 - 1 說明：

表 4 - 1 畢業後於圖書館工作滿意度彙整表

受訪館員代號 滿意度影響因素		A	B	C	D	E	F	G	H	滿意人數	不滿意人數	尚可
內在滿意度	工作內容	X	●	●	●	●	●	X	●	5	3	0
	組織文化	●	●	●	X	●	●	X	△	4	3	1
	工作壓力而影響	△	●	△	△	△	△	X	△	1	1	6
外在滿意度	主管相處情形	●	●	●	△	●	●	△	△	5	0	3
	同事相處情形	△	●	●	●	●	●	●	●	7	0	1
	工作報酬	X	△	△	X	X	●	X	X	1	5	2
整體滿意度	工作環境	●	●	●	●	●	●	X	●	7	1	0

代號說明 ●表示滿意 X 表示不滿意 △表示尚可

資料來源：本研究資料分析結果整理

[93] René V. Dawis and Lloyd H. Lofquist, *Psychological Theory of work Adjustment* (Demand: UMI Books on, 1993), 50。

DOI:10.6814/NCCU201901235

本小節針對「內在滿意度」、「外在滿意度」與「整體滿意度」影響原因資料分析結果，多數受訪館員在內在滿意度方面，其中以「工作內容」與「組織文化」兩種影響因素多數受訪館員滿意度高；「工作壓力」因素滿意度為尚可，表示雖有感受到壓力，但仍在可以自我調節的忍受範圍內。另一方面，外在滿意度影響項目中，以「主管」及「同仁相處情形」滿意度高，而「工作報酬」因素滿意度偏低。但在整體滿意度方面，多數館員滿意度高，唯有一位因為不滿意工作內容、組織文化等因素館員現今已離開圖書館工作職場。

一. 內在滿意度影響層面分析

(一) 喜歡現在工作內容原因

資料分析結果指出，受訪館員 C、D、E、F 皆對於工作內容感到滿意。C 館員表示適合目前工作內容，讀者服務、協助讀者解決問題、做自己所選擇的工作會感到開心。D 館員則認為工作內容是自己的興趣，而感到開心滿意。此外，E 館員與 F 館員會選擇主動性追求符合自我所好之工作環境。

1. 符合自我興趣或喜好

C：「滿意，我可能….我覺得的個性可能比較適合做參考諮詢服務，我覺得它也比較是一個有深度的內容[服務]。因為我們有配工讀生，另外我負責流通業務，有工讀生幫忙。我喜歡目前流通與參考諮詢，因為都是在服務讀者。」（20190220-C 20-21）

D：「我覺得就是做自己想做自己喜歡做的工作，然後去..你可以花比較多時間做自己有興趣的事，那當然是比較開心的。」（20190305-D 20-21）

E：我覺得這是一件好事，因為你如果都做一樣的事情，就會有職業倦怠，所以有點像是，你為了要突破職業倦怠，你自己去申請轉換。這跟別人有點不一樣，對我來說，為什麼會滿意的原因在於這是我去爭取的東西，這是我自己想要的東西，所以，我相對來說是一定會滿意的。（20190309-E 57-60）

F：應該還算蠻滿意的吧，因為這個工作是我積極爭取來的。這邊工作環境很好，我一直在等待以來這裡工作的時機，難得遇到機會可以調任到這裡。也

DOI:10.6814/NCCU201901235

因為我待過公共圖書館，所以相較下，這裡的工作內容更加單純，比較不會有需要特別服務的民眾。因為讀者的背景較單純，相對業務上也單純多了。（20190328-F 3-6）

2. 業務輪調影響

資料分析結果說明，A、B、H 館員均表示皆遇到業務輪調經驗，A 館員表示因新進同仁與資深同仁業務流動率高，自已遇到職務輪調次數頻繁，故無法獲得好的經驗傳承，因此在業務掌握度不高而感到壓力。然而 B 與 H 館員雖有經歷過一次職務輪調，但因為工作年資長，累積工作經驗久，表示對於工作適應情況較佳。

A：不滿意。如果圖書館工作文化是「傳承」，但目前單位中因適逢退休潮，除新進的同仁異動較大，舊同仁間也因職位輪調，對業務不是很熟悉，因此在進行相關的業務的討論時，常有一種問不到人的不安全感，深怕舊業務無法延續、新任務無法勝任，失去心中既定的圖書館工作價值感。（20190112-A 3-6）

B：目前覺得滿意，原本單位在採編後來輪調到推廣。我覺得如果要做推廣活動的工作，還是要有採編的一些工作經驗。有時候處理讀者問題時，能更了解問題該如何解決。可能是因為做一陣子了，工作上還蠻上手的，工作量也是可以負荷的程度。（20190215-B 3-6）

H：工作內容，每年都有一些微調，因為我工作了很久。其實一些比較基本性的工作像是採購編目、人事阿什麼的綜合業務我都做過，反正沒關係，就是那個樣子。我是覺得還不錯啊，只是說如果現在比較新的東西，用到太多太新的電腦軟體，我心裡會害怕，但我覺得我還是可以去挑戰一下。（20190416-H 3-6）

(二) 組織文化滿意度

Platonova, Hernandez, Shewchuk 與 Leddy 四位學者研究發現組織文化在員工滿意度中佔有重要的影響層面組織文化因素對於工作滿意度影響程度高。[94] 組織文化對於

[94] Elena Platonova, S. Robert Hernandez, Richard M Shewchuk and Kelly M Leddy, “Study of The Relationship Between Organizational Culture and Organizational Outcomes Using Hierarchical Linear Modeling Methodology.” *Quality Management in Health Care* 15, no. 3 (Jul-Sep): 202.

DOI:10.6814/NCCU201901235

工作滿意度有正向影響之效果，員工理念與對組織之認同度高，則對於工作滿足度是相對性高。[95] 當組織文化有明確目標價值核心，獲得館員高度認同，即可幫助工作滿意度提升。

依受訪館員資料分析結果得知，A、E 館員對於組織文化感到滿意；A 與 E 館員皆認為目前單位的組織文化有明確目標且具有價值核心。同事之間凝聚力強，願意互相協助，館內品質管控機制完善，在組織文化的人事方面，主管與同仁友善態度，工作彈性高，因此，對於單位組織文化感到滿意。

> A：目前工作的前 10 年，同事多已於目前單位工作 20-30 年，對於組織文化有明確的價值核心，有凝聚大家的向心力的氛圍，對我來說是滿意這種組織文化與價值觀。（20190112-A 15-16）
>
> E：嗯…我們圖書館內部有做服務品質管理，所以會做一些定期內部稽核檢視，他們像是任務編組的那種，然後也會依照我們的業務屬性成立不同委員會，像是館藏發展、推廣活動、讀者服務或是興建工程相關的，成員就是分館主任和相關課室主管。我們甚至半年還要開顧問會議，就是會有外部的一些顧問，他來看一下，等於是在看更全面性的業務檢討，看看除了自己檢討之外，顧問對你們的檢討跟執行結果，覺得還有哪些可以再調整的部分。其實也就是因為有這個服務品質管理的機制。
>
> 基本上對於這個問題來說，我是覺得我們整個工作上面，其實大家溝通管道算是暢通的，即使溝通的結果不一定是大家滿意的，但至少管道是多元化的。（20190309-E 64-66, 124-128）

D、H 館員則感到不滿意，D 館員則表示目前所在圖書館因歷史悠久，故傳統政策限制多不易推動改革；H 館員則表示目前因單位主管領導風格影響組織文化而感到不滿意。

> D：我當然是覺得不滿意。因為你要去推動很多政策，就會有很多人限制。因為這些限制，會有的館是做到，可是有的館是做不到。 所以，以組織文化來說，我當然會覺得 O 圖，有很多事情是應該要做，可是你變成，因為受限

[95]褚麗娟、李承霖，「探討醫院組織文化對於員工工作滿足之影響 」，**管理科學學報** 6 卷，1 期（ 2009 年 12 月）：20。

DOI:10.6814/NCCU201901235

於這個館歷史悠久。因為體積太龐大，很像一隻恐龍。要去讓恐龍往前走一步。其實是沒有那麼容易的。（20190305-D 28-32）

H：工作風格、氛圍，這種東西要到非常滿意是不太可能，算是一般般，也不會到不滿意，因為也磨了這麼久了，也知道大概要怎麼生存。當然，我們主管的領導風格佔了很大的比例。（20190416-H 10-12）

二. 外在滿意度方面影之響層面分析

李英如研究發現員工之工作滿度與主管領導風格、同事關係、離職意願等之間的有著相互影響之關聯性。[96] 主管領導風格與工作滿意度有顯著的正相關。

依受訪館員對於「主管領導風格」資料分析結果得知，多數館員均表示遇到好的主管，單位主管平時都很願意協助，交辦工作方式明確、溝通互動良好、相處無距離感，工作上能尊重館員業務決策與專業，使館員能充分發揮，因此對於與主管相處方面滿意度高。H 館員主管領導風格偏向強勢型，工作執行彈性度低；G 館員則因經歷過三任以上主管，因最後一任主管業務分配不均，身體不堪負荷而離職，相較之下 H 與 G 館員在此方面滿意度低。本研究發現主管領導風格對於工作滿意度與工作適應影響較大，相對連動館員對於工作內容、工作環境的滿意度與適應程度。

1. 主管領導風格滿意度影響

A：滿意。主管會給予相當多協助，常常預先提醒每個時間點上需要進行的工作，或是分享在工作上需要注意的地方，有時以天南地北的聊天的方式表達他的想法，從中了解各種新業務狀況與對主管我們的期許，能減低工作中產生的壓力。（20190112-A 29-31）

B：當然是滿意呀，呵!!基本上都達得到他的要求，他的要求都很合理，他也是個很好溝通的人，就是說可能有提一些想法，因為主管不是在做執行面的人，相對執行面可能會碰到哪些問題，經過非常充分溝通之後大概可以了解，我覺得是主管還是蠻好溝通的人。（20190215-B 48-51）

[96] 李英如 ，「主管領導風格與同事關係對工作滿意與離職意願之影響性研究-以台南地區從業人員為例」（碩士論文，南臺科技大學企業管理系， 2017）：155-156。

DOI:10.6814/NCCU201901235

C：我覺得話可能是因為，我們這個單位的關係的環境背景的關係。而且我們也沒有跟主管坐同一個 office，沒有壓力。基本上圖書館業務他們不太管，恩…從以前就是一直這樣子，就是從一直以來就是這樣子做，如果他們有意見就會直接講，我們就會直接改。所以是感到滿意，因為其實他們其實蠻信任[我們]，就是讓你們去管理圖書館。（20190220-C 58-61）

D：現在主管相處方式就普通吧。可以溝通，但可以溝通他不見得會聽你的那個(建議)。其實我覺得，因為我….可能是我的個性問題，我會覺得…我從來沒有覺得跟主管溝通是問題啦。可能對我來說…認為比較覺得是問題的，是前面你組織文化吧，接近這個單位的文化，能不能接受我於是往前走，接著往前衝…或是做一些改變。(20190305-D 52-56)

E：我覺得不錯，因為我們的主管沒有讓人有距離感，像是你不會覺得說，今天要去跟長官報告是一件可怕的事，又或者說你不會覺得連要請主任蓋個文，都很緊張。基本上，我覺得也可能是我們處理的事務的複雜性，我覺得主管他還蠻尊重承辦人的，因為他相信承辦人一定是什麼原因才去做這樣的規劃。（20190309-E 221-224）

F：其實還好耶！上面的主管大多時候都還蠻尊重我們的決定。他們會跟我們討論不會給我們一個很難達到的工作目標，交辦任務也會給很明確的方向跟執行方式，所以目前為止覺得還蠻滿意的。（20190328-F 27-29）

G：憑良心講，當時覺得還蠻幸運的，每一個主管都還蠻照顧，包括要去念研究所也是主管們力推，幫寫推薦信。其實我在圖書館前段時期真的非常快樂，除了運用研究所所學，學以致用，並能與原本的設計專業結合帶來許多成就感。整體而言，跟前主管相處的話，對其實那時候真的覺得非常開心。八年是非常快樂，然後一個半年是無法接受(調離單位及業務龐雜)。由於前幾年第一個對口就是直接對一級單位，並隸屬圖書

DOI:10.6814/NCCU201901235

館；後期職務調動放在二級單位 OO 中心。

當時二級 OO 中心的主任，他覺得你人在我 OO 中心，你怎麼會幫圖書館做事，你應該只幫 OO 中心做事。就是因為這件事情主管間後來沒有解決，每每都覺得像夾心餅乾。所以業務包含做藝文、圖書館、還要做校級、校史館。實在負荷不了生病了，你覺得我該不該離職?（20190409-G 65-70, 71-74）

H：還可以，不會討厭啦。我們一級主管那邊講坦白一點就是天高皇帝遠，主管的指示就是聖旨。因為我們圖書館地點獨立在外，主管也很熟悉我們圖書館的各項業務，很敬業…主管的意思就代表著整個團隊的方向前進，你只要照著主管想法去揣摩，不要有太多自己不同的意見，這樣就好了。若主管機關問說，有沒有人要爭取這個新計畫的？他就會舉手。所以，上面的人…就很快就會認識他，下面的館員就會非常辛苦的積極配合。（20190416-H 49-52,53-54）

2. 同事間溝通良好

依受訪館員之資料分析結果指出，多數館員都認為目前單位與同事之間可有效的溝通，資深同事願意分享工作經驗，工作上遇到困難時提供協助，工作環境是友善且舒服的。

A：在進入一個新的工作，最快的方式就是發問，所以遇到問題都會提出來和同事討論，讓他們知道我的問題是什麼，雖然無法立即透過溝通完全解決工作上的問題，但主管跟同事都會給予經驗上的協助，不會一開始要求要做到位，或是希望我原本就具有足夠的經驗完成新的業務。（20190112-A 37-41）

B：滿意，大家相處都蠻融洽的，有問題都會提出來討論，有困難就互相支援。我們組的話，好像都是圖資系的。（20190215-B 62-63）

DOI:10.6814/NCCU201901235

C：因為只有我們兩個人，如果要休假，所以另外一個就是今天的圖書館就是一妳一個人工作，然後外帶一個工讀生，基本上都還 ok，一定要溝通，不然會沒有辦法連結阿。（20190220-C 64-66）

E：我們辦公室負責採購業務的同事，剛好都有一定的年資，而且是很願意協助你處理問題。當然你知道有時候我們都很怕會遇到愛理不理的，但是我算是還滿幸運的，我的同事，你問他都會說看你是什麼樣子的狀況，他都會找資料給你，即使是他的案子跟你的案子不完全相關，但他們也會提供一些資料的架構或告訴你怎樣去處理。

E：很 OK...非常 OK，原因是他們都很願意分享。尤其我有同事他就是抱持著一種，有狀況就要解決的心態，他不會特別去說這是你要負責的。（20190309-E 185-189, 275-276）

F:應該算還蠻滿意吧，我們圖書館其他同仁都比我資深，進來以後大概都不會離職，可能大家都比較友善我覺得還不錯，大家都會互相幫忙。（20190328-F 22-24）

3. 工作報酬滿意度低

依資料分析結果指出，工作適應良好表示在個體有價值觀與需求，工作也需有增強物與酬勞回饋達成一致性，本研究發現多數館員認為工作給的酬勞回饋未達成一致性。受訪館員 B、C、E 對目前工作報酬表示滿意；受訪館員 A、D、E、G、H 則對於工作報酬達感到不滿意。多數認為畢業後工作能力提升或工作內容專業度值得更高的工作報酬。目前報酬僅能應付生活開銷、薪水是固定的無期待感，此外，本研究發現受訪館員研究所畢業後無任何薪資方面實質的獎勵。

A：不滿意。如果從專業跟薪資的角度來看，它的專業度我覺得應該可以獲得更高的報酬，但我是新接這個工作，也不能說能夠馬上就能獲得較高的報酬。而且在這個體制下工作報酬高低、加薪的結構與制度，本來就不是有足夠的周全與完整，選擇什麼樣的工作內容與相對職位的報

DOI:10.6814/NCCU201901235

酬，是自己的選擇，要評量自己想要的工作是什麼、或是可不可以配合家庭生活？選擇了就要去接受目前的情況。 。（20190112-A 51-54）

D：薪水應該不會滿意啊，都會希望能夠獲得比較高報酬。（20190305-D 80）

E：基本上，我覺得公務員的薪水就是....不用期待了。公務員基本上你只要領得到薪水就好啦，加班每個月上限是二十小時。（20190309-E 289-290）

G：沒得挑啊，因為學校薪資是固定的。已經工作十年，公立的一直升上去嗎？工作報酬，其實剛去的時候非常…非常不適應，因為做的事情不少，包括專業度其實媲美外面的業界，學設計有很多印刷很多東西，我們各式各樣的設計都會做，網站 APP 通通都會，所以薪水相對廣告公司低，可是我沒有抱怨，則是用轉念的方式。（20190409-G 83-86）

H：目前的薪水還可以，還在一般水平，但還有努力的空間，所以算一般般。如果說，單位有獎勵機制的話會更公平些，比如說唸完碩班，拿到碩士學歷可以調整的話會更好，可是我們單位目前就沒有。看之後再努力寫簽陳看看會不會有更好的結果。因為主管機關沒辦法讓我們調薪，說限制上的困難之類的。（20190416-H 81-84）

三. 整體滿意度影響層面分析

依資析分析結說明，多數受訪館員對目前整體滿意度表示滿意，在工作環境、人際關係、工作內容這些因素皆感到滿意。唯有一位不滿意之館員，因工作內容、組織文化及主管因素感到不滿意之館員已選擇離開圖書館工作職場。

對於受訪館員對於目前工作滿意度進行分析，多數受訪館員工作滿意度偏高，主因為「對於工作內容感到滿意」、「對於認為組織文化有認同感」、「受訪者與主管或同仁相處關係融洽」「能在工作中獲得成就感」。「工作壓力」因素，多數館員表示工作壓力適中(尚可)，雖有工作壓力但不至於造成工作不滿意，而是取決於個體對

DOI:10.6814/NCCU201901235

於工作壓力所反應結果，因此，受訪館員對於目前工作壓力並不會造成工作滿意度之負面影響。工作不滿意之因素主要以「工作報酬」滿意度較低。

A：在硬體環境上大致上滿意，有足夠的辦公用具和設備，工作起來很舒服。但因為目前單位工作同仁，在我新到任時能給予支援、互相幫助，也很願意把妳拉進他們的團體裡面，所以讓人感到向心力，是令人感到滿意的。（20190112-A 64-65,68-69）

B：我覺得蠻滿意的，不論是工作內容、同事間溝通相處、工作待遇都不錯。（20190215-B 82-83）

C：我們這邊工作環境真的非常的棒。我是覺得專門圖書館，它在預算經費這一塊絕對不去縮減…（20190220-C 84-85）

D：工作環境，就…已經算滿意吧。你是一致的工作環境是指怎麼樣?就是比我說，你現在工作有辦公桌、有電腦。以環境來說的話還不錯，我們辦公室什麼都有。到冰箱、微波爐。全部都有，除了廁所沒有以外，其他你想得到的東西基本上都有，然後我們的文具一些…基本上你是用不完的，就是你的後勤支援是非常足夠的啦。(20190305-D 81-85)

E：就工作環境還 OK。工作氛圍然後跟同事之間也很 OK。整體來說是非常滿意。 （20190309-E 301）

F：恩…是還蠻滿意的。我當初是來這邊受訓，我就想過無論如何我一定想辦法來這裡工作。這裡的環境很棒，我窗戶看出去就是整片的綠色的草皮，這邊環境還蠻好的。然後院內的行政體系成熟，能夠支援我們的業務，相較於其他工作應該算是好的。我覺得圖書館最核心的業務就是服務，我覺得非常取決於你服務的對象，而且我們不用輪班，我們就照常上下班，假日不用開館，八點開館然後六點閉館。（20190328-F 37-41）

DOI:10.6814/NCCU201901235

G：目前的當然滿意啊。因為現在已經沒有在圖書館工作了，工作單純了許多。現在主管很尊重我的專業，只讓我做專業的事情，他不會讓我做其他雜事。過去圖書館就是萬能館員，什麼都要做，你不會也要想辦法要做。我現在只是一個研究助理，所以其實工作的職務的性質相對單純，所以工作內容也就單純。（20190409-G 96-99）

綜觀上述，全數館員對於工作環境整體感到滿意，雖有受訪館員認為薪資與自我預期不一致的問題。但依 Dawis 與 Lofquist 提出工作適應理論中所工作適應歷程新概念，受訪館員在工作適應過程中，具有容忍個人需求與工作酬賞或適應環境產生不一致的「彈性」；在適應行為開始時，運用「反應力」特質調節自我工作壓力，降低自我能力與工作環境能力所需要求的不一致性。因此，本研究得知，多數受訪館員具備「彈性」與「反應力」兩種特質。

第二節 影響畢業生於圖書館工作價值觀的因素

一. 工作價值觀

莊捷芳認為工作成就感是個體達成自我設定目標，內在所產生主觀正向、滿意之心靈感受，進一步獲得自我價值、能力與自我實現，也得到他人讚賞、重視，對所屬工作團隊舉有貢獻能力。[97]

1. 服務他人進而獲得正面回饋

依受訪館員資料分析結果得知，B、C、F、H 館員皆提到工作成就感來自圖書館專業幫讀者解決問題，從服務他人過程中獲得正面回饋，透過人與人之間關懷，專為內在心理正面能量，而獲得成就感。B 館員認為在進行推廣活動服務讀者時，所感受的教學氛圍及互動良好。C 館員則表示喜歡關懷讀者或為讀者解決問題而感到成就感。F 館員表示用心服務讀者，在調查讀者滿意度回饋時，在服務品質方面獲得讀者的高度肯定，覺得很有成就感。H 館員於撰寫計畫到推動，因學員熱情參加與正向回饋，而感到獲得工作成就感。

[97] 莊捷芳，「工作成就感與離職意圖：幼兒教保服務人員與其他職業之比較」（碩士論文，國立東華大學幼兒教育學系， 2018），6。

DOI:10.6814/NCCU201901235

B：像我現在做推廣話很多時候面對的對象是研究所的同學，如果說你自己沒有唸過研究所有時候與研究生之間會有一些認知落差，你會不知道他們的需要的是什麼？若你經歷研究生的過程，你會知道研究生的痛苦在哪裡，你會知道要提供怎麼樣的服務會比較有用，這個部分我覺得還是要唸過研究所比較好。(20190215-B 110-114）

Q：請您分享您的工作帶給你什麼成就感？

覺得說就是來自學生啊，他們這個疑惑解除了，然後真的對他們的研究幫助啊，或是就有幫助到老師，我覺得這個就是工作上的成就感吧。（20190215-B 123-125）

C：因為我在工作上，我覺得是就是告訴她，比如說，剛剛舉例她要下載，你把技能交給他，他學會後就不會再來找妳，因為他會了。那我覺得圖書館要做的這個工作價值也是之一，就是把你的念了專業的科目之後學到的東西傳承給讀者。其實他不會因為你這樣做，你會被剝奪掉你被需要性。當然可能是我年輕到這邊是我可以這樣講，因為對年輕人來說，所以他可能就會的技能，就是在他身上。（20190220-C 155-159）

F：我們非圖資背景的，其實非常欠缺圖資方面的專業知識，因為上這些課之後，我才會有基礎的素養，才有辦法好好地做這一份工作。目前在這裡的工作可以服務讀者，讀者給我們的回饋都是好的，之前做過滿意度調查讀者對我們同仁的服務品質都是很肯定的。（20190328-F 57-58,68-69）

H：而政大圖檔所數位碩士在職專班畢業後，就真正能幫助我，讓我在工作上更上手，發揮所長，不僅教學資源在工作上方便就近應用，連在學校教學指導我們課業的師長，現在也成為在工作職場上相當幫忙的評審評鑑委員，相當開心。成就感來自寫的活動計畫是從無到有能圓滿完成，且學員熱情參與，也獲得熱烈回饋，這種內化在心裡的能量，感覺很充實。（20190416-H 136-13,173-174）

DOI:10.6814/NCCU201901235

2. 完成工作任務或目標

依受訪館員資料分析結果得知，D、E館員皆表示工作成就感來自完成每一項工作或任務，D 館員表示從提出政策、想法、參與規劃、執行，直到推動政策上線，就是一種成就感。E 館員因工作事務繁瑣，未避免漏掉重要的公文，自行運用 EXCEL 檔進行工作完成度追蹤，若看到工作任務完成，即獲得成就感。

> D：我覺得…（思考）很多耶。第一個是你這個工作完成了。做這個工作根本是你提出，從提出這個政策，然後提出這個想法，到參與規劃，然後到上線。比如說像我們現在是對我們現在再推的東西，有一些東西就是我當初提出來的。最近今年上線閱讀準則，這就是我當初弄到，我當初請問，從提出來到現在上線，就是去年整年都在弄這個東西，我就覺得這是一種成就感。（20190305-D 192-196）

> E：我那時候也因為之前留職停薪，有一段期間沒有上班，復職之後發現我很容易忘記事情，早上起來就會有點忘記昨天做了什麼。所以我後來就是做一個檔案，我有個 EXCEL 檔，然後 EXCEL 檔就條列說今天做什麼文，然後那個文現在他大概怎麼樣情形？我等於是每天上班下班都會去看他們已結案或未結案，自己去追蹤，然後才知道自己做到哪裡這樣子。我覺得這樣也好，因為我就是不相信我的記憶，但是我看著檔案就會喚醒我的記憶，所以，後來我覺得就是看到每一個結束任務的完成度，很有成就感。（20190309-E 470-476）

3. 增加自我工作技能

依受訪館員資料分析結果得知，A、D、E、G、H館員皆提到在工作中學習新的技能，會產生工作成就感。A 館員表示與同事相互合作，將一本期刊自徵稿、審稿、編輯到出版期刊，是一種自我挑戰。D 館員對於工作秉持著認真負責任的態度，除此之外，也具備正面思考、不斷創新的精神。E館員則認為從不會到學會一種新的技能，就會獲得成就感。G館員自我非圖資背景，在輪班時無法面對讀者問題而感到工作壓力，選擇在該專班在職進修後，提升自我知能，後續在服務讀者時，變得有自信且知道如何分析讀者需求、協助讀者解決問題，運用圖書館專業幫讀者解決問題獲得很大的成就感。H館員分享以前剛開始工作內容都不會，逐漸學習到現在，已經會很多技

DOI:10.6814/NCCU201901235

能了，例如採購業務、辦活動、寫新聞稿、寫論文等，學習從無到有的新技能，讓她感到很有成就感。

A：進入職場一段時間，從最基本的工作累積一定的經驗後，職場角色也從學習的角色逐漸要能獨當一面，開始需要扮演傳承者的角色。雖然取得學位後，未得到實質的獎勵、職等薪資上的升等，但碩士生的身分在學術上相關的工作性質上，可以感受到能夠為工作加分，因為會得到較多的信任，並交付不同或重要的工作。與同事一起合作、將一本期刊無到有完整的出版過程中獲得工作上的成就感，如果要說有其他的成就感，就是能夠接觸、學習與過去不同的工作也是一種自我挑戰的成就感。（20190112-A 137-139,156-159）

D：然後，在工作職場上我應該算是一個我會許多會不斷拋出新的想法的人，希望能夠改變這個環境的人，讓這個環境變得更好。我是一個比較正面思考的人，我知道有很多東西沒有那麼容易。可是，我會希望我會去不斷嘗試讓他變得有成功的機會。（20190305-D 254-257）

E：其實我覺得當一個東西，是你從不會到學會，增加一個技能的感受會讓人覺得很有成就感。像上禮拜有一個業務，其實處理了三天，都在弄那個東西，本來可以很悲觀的想說，很煩都弄不完。可是我又想說，但是我做完了，可以結案就好。當然也不可能算完全結案，因為很多東西是比如說這個公文來，因為公文到期結案，但他可能延伸個後續還有做什麼事，其實就文的部分，真的是結案，但就整個事情他後面還有很多要調整的部分，我覺得這個有點像破關的感覺，這關結束了換下一關。（20190309-E 464-469）

G：解決問題能力。工作有一部分就是面對讀者，一開始接觸輪班時必須面對許多讀者相關專業問題，畢竟非圖資領域，造成沒自信也擔心答錯或不完整而無法幫到讀者而氣餒。對，那慢慢工作包括去念書之後，我覺得會比較有自信，然後也知道怎麼去應對讀者，那這方面話，我就會印象還滿深刻。甚至慢慢演變成會去主動找感覺也正面臨問題的讀者，去幫它解決問題。在圖書館以專業能力解決讀者問題會帶來成就感。（20190409-G 175-181）

DOI:10.6814/NCCU201901235

H：我現在的工作內容，以前完全不會，現在都可以拿出一些東西來拼貼，包裝成另外一塊。從採購然後到辦活動，再到要跟社區結合，要連結大學跟高中，再來要辦記者會、寫新聞稿，負責網站資料放 FB，這些技能原本都不會的，因為這份工作這些經驗都有累積了一些些。（20190416-H 179-182）

綜觀上述，工作價值觀可用來促使工作環境適配程度，且對於工作滿意度也有正相關之影響，多數館員與主管、同仁工作相處融洽而感到滿意，對於工作的態度認真且負責任，願意以盡心盡力的態度完成工作。多數館員樂於服務讀者，喜歡從服務過程獲得工作成就感；且多數具備強烈責任感，追求創新的改變。在 Dawis 的工作適應理論中提出價值觀的六項重要指標，影響多數受訪館員的工作價值觀以「成就感」、「利他主義」、「自主性」三項指標為重要的影響因素。反之，在「舒適」指標中，個體對於工作報酬與工作環境並未達成一致性，為工作不適應的影響因素。

二. 人格特質

Dawis 與 Lofquist 在工作適應理論中提出敏捷、步調、節奏、耐力四種人格類型，「敏捷」代表受訪館員與工作環境互動所產生的速度，舉例說明，若館員處理工作速度快，代表敏捷度高，反之，則代表敏捷度低。步調則表示受訪館員與工作環境互動的強度或活動力。其中節奏代表受訪館員與工作環境步調的型態分別為穩定、週期性、偶爾發生。忍受度則為館員與工作環境互動持續性的耐力，換言之也可以認定為抗壓性的一種人格特質。[98]

依受訪館員資料分析結果得知，多數館員都對於工作秉持認真負責任的工作態度，希望把每一件事做好並完成工作，而產生工作成就感。A 館員表示自己屬於謹慎專注型，對於工作自我期許對業務可以徹底了解，以負責任的態度將工作完成，常因此而加班完成。因此將其納為敏捷度高、節奏快、耐力強。B 館員本身個性對於工作態度認真負責，做事講求效率，目前擔任推廣活動館員，舉辦每一場活動都會進行檢討，活動後都會參考學生給予得經驗回饋，滾動式修正推廣活動內容，並不斷求新求變。因此，將其納為敏捷度高、節奏快、耐力強。C 館員樂於助人，對於圖書即將逾

[98]Jane L. Swanson、Nadya A. Fouad，生涯理論與實務工作：案例學習，簡文英、彭天福、李佩珊等譯（臺北市：巨流文化，2010），123-24，轉引自 Steven D. Brown and Robert W. Lent, *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work* (Hoboken: Wiley, 2004): 483-505。

DOI:10.6814/NCCU201901235

期的讀者，每位都用電話連繫，提醒讀者還書。工作認真且行動力強。因此，將其納為敏捷度高、節奏一般、耐力強。D館員是盡忠職守好館員，堅持做對的事，善於溝通仍剛正不阿的認真負責完成工作任務。因此，將其納為敏捷度一般、節奏穩定、耐力強。E館員會透過 MEMO 單的方式，檢查自己是否有完成工作項目。因此，將其納為敏捷度高、節奏穩定、耐力強。F館員目前擔任主管職，對於下屬態度雖一板一眼，但對於下屬做不好或做不來的事，仍選擇親力親為把工作完成。因此，將其納為敏捷度高、節奏穩定、耐力強。G館員在工作態度上非常正向積極，希望把每一件事都做好。因此，將其納為敏捷度高、節奏快、耐力強。H館員則表示在工作心態上，秉持著竭盡所能使命必達的將工作做到最好。因此，將其納為敏捷度高、節奏快、耐力強。

1. 工作態度認真積極

A：感覺自己是一個專注在本身主要業務的人，會花上很多時間在熟悉、改善主要業務的工作內容與流程，但在主要業務之餘，經常有許多不同的交辦或不定期的業務，常因即時性的工作，而無法將基礎業務更徹底的了解與執行，感到無法兼顧所有的業務，尤其在調任新業務的同時。因為我覺得自己是一個希望接受不同的業務交辦，但需要有足夠的時間徹底了解業務的人，所以常用下班後或更長的時間，希望讓負責的工作能更順利的地完成，是屬於較謹慎、慢熟的人。（20190112-A 149-154）

B ：我覺得我應該還算是蠻負責任、蠻積極的，喜歡做事有效率、幫助別人。（20190215-B 150-151）

C：我喜歡目前流通與參考諮詢，因為都是服務在服務讀者。你絕對無法想像，因為我們讀者比較少，圖書館系統每天會跑單，就是讀者借書到期啦，因為我們的比較少量，我都會打手機給他。

C：我啊..熱心助人。（20190220-C 174-177, 185 ）

D：我覺得應該是工作職場上盡忠職守。就是規定該做到了就要做到，

DOI:10.6814/NCCU201901235

就是你不會有說好，主任跑來說情？我會覺得，我會覺得這樣不行的。因為我們有職責的問題，我可以像你說明說如何改善，或者說提供如何改善缺失，或者是給予比較長的改善期限，可是該記的缺失我還是會記。（20190305-D 250-253）

E：有的人可能覺得反正就是沒有做完，他看到有什麼就做什麼，他們可能就是比較專門的，所以他們就比較不會忘。但是我覺得就是因為我怕我會忘記，我會做很多 Memo 之類的，我一定會再檢查一下。我的桌子旁邊就有公文放在那邊，然後我下班的時候會將下一個工作日要做的事情，按照順序就稍微整理一下。（20190309-E 497-500)

F：我應該算是比較一板一眼的人，就是我對於他們工作的要求，會覺得規定怎麼樣，我就會希望按照規定走，其實很多比較小規模的中小圖書館，很多時候會比較希望是給彈性比較大一點。我對於同仁無法做到的事情或做不好事情，就會拿來自己做。（20190328-F 77-79）

G：希望成為事情做好，認真負責的人。人生很短暫，過去有機會去圖書館工作很幸運，因為以前大學就非常非常愛買書。主要知識是別人拿不走，人生這麼短，積極把每一件事情做好，不要浪費時間。（20190409-G 188-190）

H：隨緣吧，長官交代的任務，在心態上會覺得要竭盡所能使命必達的完成，然後實際行動就是盡最大可能把工作做到最好。（20190416-H 187-188）

綜觀上述，透過訪談資料分析結果，多數館員對於工作環境所產生互動的速度快、穩定度高且持續性的，館員對於工作態度認真負責，工作效率與完成度高。由此可知，影響多數館員具有「敏捷度高」、「節奏穩定」且「耐力強」人格特質。

DOI:10.6814/NCCU201901235

第三節 畢業生工作適應歷程知能改變情形

本節說明非圖資學士學位背景畢業生工作適應歷程改變情形，依工作職場選擇動機、入學前階段、工作壓力與調適方法、教育背景對工作影響及未來規劃六種面向進行探討說明如下。茲將資料分析後整理受訪者工作經歷簡表參考如表 4 - 2：

表 4 - 2 受訪者工作經歷簡表

訪談代號	教育背景	圖書館年資	前一份職業	目前職位	單位	目前圖書館
A	文學院	10~15 年	補習班老師	助理編輯	期刊組	專門圖書館
B	文學院	10~15 年	老師	館員	推廣服務	大專院校圖書館
C	管理學院	5~10 年	會計	館員	流通及參考	專門圖書館
D	文學院	5~10 年	科技業	教育人員	內控稽核組	公共圖書館
E	教育學院	10~15 年	代課老師	採購人員	秘書室	公共圖書館
F	管理學院	15~20 年	教育行政	主管	圖書館	專門圖書館
G	設計學院	5~10 年	廣告公司	行政助理	數位學習中心	大專院校圖書館（已離職）
H	理學院	25~30 年	行政工作	館員	採編	公共圖書館

資料來源：研究者自行整理

一. 工作動機

研究者將受訪館員選擇圖書館職場的動機與目的，經資料分析整理如，歸納分析結果如表 4 - 3：

表 4 - 3 受訪館員動機分析表

受訪館員動機/代號	A	B	C	D	E	F	G	H	受訪館員共同動機
過去曾有正面經驗					●	●			E、F
想追求更好的工作環境	●	●		●				●	A、B、D、H
職務輪調			●				●		C、G

DOI:10.6814/NCCU201901235

1. 過去曾有正面經驗

依受訪館員訪談資料分析選擇圖書館為工作場域的動機，E與F館員有相同動機，兩位都有在圖書館館工作良好的工作經驗。依受訪 E 館員分享過去的工作經驗，曾擔任過教師，在大學期間因實習而接觸小學圖書館進而激發對圖書管理興趣。因大學教育背景為教育，表示沒有興趣且無意願再當老師，所以在考公職面臨職系選擇時，選擇圖書管理行政職系。F館員曾在公共圖書館工作，後來轉任大學教職員，因喜歡圖書館工作，一直希望有機會可以再回到圖書館職場，後來因畢業獲得學位，而申請轉調至目前圖書館工作職位。

> E：我覺得最主要是那時候在選擇，就是要準備公職類科的時候，就想說不想要再選教育相關，已經看到膩了，然後也不是我的興趣。因為大學上小學圖書館學那門課的經驗，跟在代課學校圖書館排架整理的經驗，這些讓我覺得，圖書館可以當作未來職業的方向。（20190309-E 332-335）

> F：之前我曾經有機會在某圖書館的分館工作過，我還蠻喜歡圖書館本身的工作，一直想說有機會可以在去圖書館工作，但不是做公共圖書館。（20190328-F 47-48）

2. 想追求更好的工作環境

依受訪館員訪談資料分析，館員A、B、D、H均為了追求更好的工作環境而選擇圖書館領域，A館員表示報考公務人員取得館員資格；B館員因嘗試過教師職，也到私人企業工作一段時間，後來選擇考公職並選擇圖書館場域工作；D館員原待在科技產業，因工作壓力大而想休息，有機會到圖書館工作而長久待下來；H館員表示因圖書館待遇與工作環境都比前一份工作好。

> A：在因緣際會下，因同學的邀約，參加公務員考試，加上當時單純認為圖書館是一個比較靜態的工作，在做了決定後就一直朝這個目標前進。（20190112-A 82-83）

> B：後來也有去私人企業上班，但時間都很短沒有很長，然後去考公務

DOI:10.6814/NCCU201901235

員。就考上公共圖這樣子，我也有在公共圖工作一年多的時間，後來又考高考…就考到大學圖，後來再調來現在這個學校[O 大圖書館]。（20190215-B 89-91）

D：恩…（思考）其實我當初來圖書館是為了想休息一下，因為我本來就很喜歡圖書館這個環境。然後當初就…覺得圖書館環境是比較相較起來比較單純。然後因為有科技業的背景，相較之下，其實你會覺得圖書館今天工作很輕鬆。就是你就可以運用一些流程管理或專案規劃，很容易就把工作做完了。想當時候會想要來圖書館，其實這是一個很重要原因。我想要，先休息個一年、兩年，再去想想看要去哪裡[工作]。（20190305-D 121-126）

H：一開始是圖書館有缺額，旁人幫忙介紹後就一直做下去，現在還蠻樂在其中的就覺得有成就感，辦活動發布新聞稿，透過活動共同學習成長。（20190309-E 106-107）

3. 因職務輪調因素轉換職場

依受訪館員訪談資料分析，受訪館員 C、G 工作年資達 8 年以上，雖因人事異動因素更換工作領域，初期工作非常不適應，但因同仁協助、進修自我專業知識，逐漸改善適應不良的問題。

C：對我來說，應該就是從數字的工作轉對換成文字的工作。原因就是我們整個行政室人力的汰換。因為圖書館館員退休，他原本是負責採購業務，他退休的時候我還在行政室還沒有上去。但他的採購業務一定要找人接。（20190220-C 95-97）

G：本身大學是學設計背景，所以才到 OO 大學的數位學習中心，擔任圖形介面設計師，不過現在組織已經變革。當時的圖書館也希望做一門圖書館相關的數位學習（課程），那做一做之後，所以館長就直接把我就是調去圖書館工作，正式開始接觸圖資領域。（20190409-G 108-111）

DOI:10.6814/NCCU201901235

綜觀上述，可知道多數受訪館員轉換職場主要原因為工時過長、工作壓力大、工作內容不喜歡等因素，對於原本工作場域感到不滿意，成為轉換工作環境的契機，並追求穩定且友善的工作環境，館員 A、B、D、F、H 年資均達 10 年以上，由此可知，受訪館員對於目前的整體的工作環境滿意度高。

由上分析得知，受訪館員選擇到圖書館工作的動機或目的，主要受到兩種因素所影響，分別為個人與工作。研究結果發現因工作因素(非自願性)業務輪調，所產生工作不適應感受度較高，而且在新工作初期對於圖書館業務感到陌生，或者對自己專業沒有自信而害怕服務讀者。此外，也發現多數館員幾乎皆遇到「工作專業度」這個共同的問題，縱使是通過國家考試並具有專業人士，本身所學的基礎專業知識在面對實際工作技術上仍需仰賴前輩傳承。

二. 入學前階段

依受訪館員訪談資料分析，B、C、E、F 館員認為入學動機為在工作上認知圖書專業能力不足，而沒有自信心。B 館員認為在該專班學習的專業知識具有系統性、概念完整。C 館員則表示原本對於圖書館業務感到陌生，在該專班畢業後了解圖書館管理的專業。E 館員表示選擇圖書資訊領域研究所，幫助工作上更能理解同仁專業術語或思考邏輯。F 館員則認為原本缺乏圖書資訊素養，在該專班畢業後，有助於目前工作以及獲得一些基礎資訊素養能力。

1. 在職進修動機來自先備知識不足

> B：當然念完政大還是有一些幫助啦，比如說以前在職場上面的可能就只有念自己相關（採編相關），而且你學的是比較片段的，就是你有需要的時候才會去學習這個部分。去政大的話，圖書資訊學每一方面都要去學習，就是比較系統性的學習。（20190215-B 102-105）

> C：恩…（思考），因為不是念圖書館的，所以，圖書館業務是陌生的，他的流程，還有在所有工作上的理解，都摸不著頭緒，你就會覺得不順手。因為我覺得那個不是能力的問題，而是說….必須要去了解圖書管理這一塊。到底他流程怎麼走，然後他的起始來源…發展是怎麼樣。但其實我們所，若以圖書管理的觀點來講，我們所應該不是及格的啦。反正

DOI:10.6814/NCCU201901235

就是應該知道，我就為了要我可以進入狀況[提升專業度]。（20190220-C 107-112）

E：其實呀…像別人剛開始問你怎麼會想要唸研究所的時候，我會想說因為我不是本科系的，我就覺得說，我應該要來唸個跟圖資相關的研究所這樣子。

而且其實你當了館員之後，我才發現說…你當然有圖資背景這可能對你來說，你會比較有自信一點。就是如果當有些人在講說有些分類編目的時候，你會知道他在說什麼。（20190309-E 346-347,355-356）

F：我們非圖資背景的，其實非常欠缺圖資方面的專業知識，因為上這些課之後，我才會有基礎的素養，才有辦法好好地做這一份工作。我當初會離開某圖書館，也是因為我非圖資背景，這方面一直很沒有自信。後來想欠缺專業的背景發展有限，後來才會離開這樣子。（20190328-F 57-60）

2. 為爭取更好的工作職位

依受訪館員訪談資料分析，D、F館員表示想更換工作職場，圖書資訊學位是重要的審核標準之一。D館員表示取得圖書背景學位是獲得目前工作職位關鍵之一。F館員表示獲得圖書背景學位，才能有機會調任且擔任目前主管職。

D：我去念學位有很大一個部分是想要去申請教育人員的職缺。因為老實說，我念學位是為了這個教育人員職缺是因為我有這個圖資背景學位是一個很大的關鍵。我會要拿到這個職缺，我之前我已經準備了很多、很長一段時間了。(20190305-D 136-138)

F：獲得圖書館專業碩士認同我可以從事目前這個工作，可以擔任這個職位。（20190328-F 83）

DOI:10.6814/NCCU201901235

綜合上述後分析後發現，受訪館員選擇進入圖書館工作領域原因，主要受到個人因素、工作因素所影響。個人因素包含興趣、工作價值觀，由於受訪館員對於圖書館管理感到有興趣而選擇轉換嘗試新的工作領域。受訪館員表示喜歡目前圖書館工作內容、整理與重新分類編排完成之成就感。工作因素受到職務輪調或被長官制定調派圖書館，初期讓館員感受到工作適應不良，對於圖書館業務感到陌生、沒有自信。

三. 工作壓力與調適方法

Dawis 在工作適應理論中強調工作滿意度與適任度需達到平衡，且認為工作適應是工作期間個體與工作之適任程度為重要指標性。工作適應理論認為適任度與滿意度應相互持久，個體因非個人意願而離職之情形與適任度相關，反之當個體自願離職的情況，則與滿意度相關。[99]

1. 缺乏圖資專業知識無自信、實務經驗需靠前輩傳承

依受訪館員訪談資料分析，A、B、C 館員表示因大學非圖資專業背景，遇到圖資專業度問題，雖多數館員為圖書館具有考試通過資格得公務人員，雖有讀書所具備的先備知識，但仍認為實際工作與教科書上不同，工作經驗需要資深同事傳承，以降低工作不適應程度。例如編目格式、資訊檢索技巧、推廣活動等。此外，對於欠缺圖書專業知識館員，在進行讀者服務時，易感到沒有自信。透過參加國圖舉辦相關研習課程、研討會、在職進修，提升自我專業知能；同事間經驗傳承，提升自我技能，降低工作壓力與工作不適應程度。

> A：在準備圖書資訊科系公務員考試時，僅建立基礎的圖書館業務的知識，在進入圖書館之後，實際接觸到圖書館相關的業務並接收新的資訊，了解到圖書館各項業務其實跟新興科技息息相關，所以，雖然大致上圖書館的業務其實好像都了解了一些皮毛，但真正負責相關業務時，還是需要很多前輩的經驗傳承。（20190112-A 85-88）

> B：覺得說其實剛入行的時候，就是真的很多專業知識需要學習的。一

[99] 蔡宗廷、張育菱，「金融人才性格測驗對工作滿意、工作績效與留任意願之效標關聯驗證－以 P 銀行為例」，兩岸金融季刊 3 卷，3 期（2005 年 09 月）：13。

DOI:10.6814/NCCU201901235

開始是做採編很多那個 MARC、分類編目那些要學。雖然說考試時候有準備，但其實那都是理論，你沒有去做實務經驗的話，其實那還是有點距離的。

還好是一方面同事就是資深的同事都還蠻好的願意帶你。另一方面，國圖每年都有開設資訊組織課程，上課後再回來工作做實務工作，覺得會比較上手一點點。（20190215-B 93-96 , 97-99）

C：困境就是覺得圖書館業務的陌生，圖書館是專業的工作，調適的方式就是選擇去念政大圖檔所在職專班，增加自己的專業知識與技能。（20190220-C 103-104）

2. 善用時間管理調整課業與工作之雙重壓力

依受訪館員訪談資料分析，D、E、G 館員表示因選擇在職進修，在學業與工作雙重壓力下，難以調適而產生適應不良的情況，需兼顧課業、工作及畢業論文壓力，必須透過不同的調適方式，從中取得平衡。D 館員選擇在結束一個階段性工作時，安排固定休假日到圖書館撰寫論文，E 館員則是透過休學、留職停薪的轉換方式，將論文完成。G 館員則是做好時間管理，秉持著「今日事、今日畢」的精神。當日工作與作業原則上都當日完成，因家庭因素，透過自我決心與毅力不眠不休在兩年內完成碩士論文。

D：如果今天要說困境的話，是我那時候工作很忙，我寫論文的時候剛好遇到工作很忙的時候沒有太多時間。論文不是我不是兩年畢業的，我是三年畢業的。我當初面對問題是說，我在前面兩年後剛好遇到工程，然後變成沒有時間寫論文。

D：我必須要把我的每一天、每個禮拜固定休一天、再加上六日整天跑去圖書館，直接蹲在圖書館裡面寫。可是你這樣子的進度其實是緩慢的。後來的情況是，我幾乎有一年的時間，我都是固定休五六日。就去政大裡面，政大中正圖書館寫。後來搬去所上圖書室寫。（20190305-D 146-148, 149-152）

DOI:10.6814/NCCU201901235

E：我覺得不太算困境，是因為我們是在職進修，只是工作跟學業不太能夠混在一起，我那個時候兩邊可能覺得負荷不了，權衡以後就選擇休學一陣子，然後工作可能告一個段落，剛好也覺得需要轉換，就再去把學業拉回來。（20190309-E 338-340）

G：應該是說，會盡量白天的時候，把工作做好。下班之後，就當天的作業會把它儘量當天寫完，甚至熬夜，儘量不要拖到隔天。那時候我的小孩…（思考），有一個很大原因是小孩準備要上小一，大約是小孩中班的時候念研究所。幼稚園老師跟我說，如果小孩念了小一，你還在念研究所的話，你會很辛苦，小孩也會是沒有辦法妥善的陪讀，很多問題。（20190409-G 116-120）

四. 教育背景對工作影響

1. 非圖資學士教育背景為工作上帶來加分作用

依受訪館員訪談資料分析，A、B、E、G館員表示大學專業背景有仍可為工作帶來助益。A館員本身為文學院畢業，對於撰寫文章得心應手，在撰寫計畫、標案等，可運用敘述性技巧來完成文字工作。B館員本身來自教育體系，目前單位在大專院校圖書館，偶爾會需要撰寫教案與教學技巧來協助推廣活動。E館員同樣來自教育體系，結合之前人脈、以及教學經驗來協助推廣活動進行。G館員本身為設計背景，應用研究所所結合設計專業，為圖書館設計許多活動海報、網站、辦理閱讀相關推廣活動。A、H館員提到大學教育背景對於圖書館專業性工作幫助不大，工作初期需要透同仁經驗傳承或其他方式進行專業精進，H館員則表示大學教育背景對於圖書館專業幫助較小，主要有助於人際關係，並強調讀研究所畢業後圖書資訊專業知識、人際關係都在職場上很有加分的作用。

A：雖然中文背景本身對過去從事地圖書館業務沒有太多的幫助，但在有文書與計畫、標案撰寫敘述相關的工作時，是有一定的幫助。

A：在一開始的圖書館相關業務中，跟本身中文系的背景沒有什麼相關，大部分是圖資專業的工作，像是採購、典藏以及讀者諮詢等工作，

DOI:10.6814/NCCU201901235

其實業務執行上有很大的不同，這都要前輩的經驗傳承、經驗的累積。（20190112-A 91-92,102-105）

B : 因為本來是念教育體系的，然後讓我現在剛好做的事推廣服務工作。我覺得呢，在教育體系教的一些教學技巧或者做教案的技巧，這部份幫忙還是很大的，像我同事有時候會跟我要一些教材做為參考。而且也就是說教學不是很單純說明白自己學的交給他就好了，要看他的知識背景，然後翻譯成他聽得懂的知識，就是還是要一些教學技巧，學生比較快抓到重點。以前我們在教育體系都會學到這些知識，所以我覺得蠻實用的。（20190215-B 142-148）

E：當然如果硬要說有什麼關係的話，可能因為我唸的是教育，有在小學待過。那假設說，今天我們要辦活動的時候，就會想說這如果跟學校結合的話，學校那邊適不適用，就用我以前的經驗先推想，又或者我還有些同學在教育現場，也可以去問說，這個活動如果是學校的人是不是會想參加，對學校來說是不是有吸引力？（20190309-E 376-379）

G：憑良心講，當時覺得還蠻幸運的，每一個主管都還蠻照顧，包括要去念研究所也是主管們力推，幫寫推薦信。其實我在圖書館前段時期真的非常快樂，除了應用研究所所學，學以致用，並能與原本的設計專業結合帶來許多成就感。（20190409-G 65-67）

H：因為大學是念空大生活科學系，最大的收穫就是人際關係；相關的專業部分比較少，比較貼近一般生活的，跟自己身心靈比較相近的。而政大圖檔所數位碩士在職專班畢業後，就真正能幫助我，讓我在工作上更上手，發揮所長，不僅教學資源在工作上方便就近應用，連在學校教學指導我們課業的師長，現在也成為在工作職場上相當幫忙的評審評鑑委員，相當開心。（20190416-H 134-138）

DOI:10.6814/NCCU201901235

2. 畢業後有增加專業能力助於工作適應

受訪館員訪談資料分析，多數館員表示畢業後提升圖書資訊專業背景，並有助於工作表現與工作效率。A 館員表示因就讀研究所期間解圖書館界經營的潮流與可能性、畢業後增加資訊科技與工具的相關知識、學會用資訊分析工作、資料庫架構與建置，運用所學在圖書館職場上，創造更深入的連結。比起以往工作狀況，更能有突破性的思緒與行動力。B 館員則表示經過研究所期間，有系統性知識的訓練，在實務工作較順手，了解如做研究，且更能深入了解讀者需求，並解決讀者問題。C 館員覺得理論基礎很重要，就讀研究所期間，學習圖書館管理基礎理論，並學會撰寫論文的技巧。D 館員認為補足了自已的圖書資訊方面專業知識，運用在工作上，且有明顯的自我成長。E 館員則隨’’增加資訊檢索技巧與邏輯思維，研究所所學的理論都成為先備知識，幫助思考問題時，能用不同的觀點與論點。G 館員認為原先對圖書資訊專業不足而感到沒有自信，但經歷過研究所畢業後，獲得很大的改變。用更專業的角度服務讀者，也提升工作專業度與自信心。將原本大學專業設計背景結合圖書資訊專業，設計出更好的作品。H館員表示經研究所畢業後，上課內容轉為先備知識，化為寫作能量，能將專業元素寫入教案或計畫書，提升內容豐富度。

> A：在政大唸圖書資訊學碩士班的時候，接觸到許多圖書管理與資訊的專業知識以及目前圖書館界的經營的潮流與可能性，或者接觸資訊科技工具與知識，像是資訊分析工具、資料庫架構與建置，將所學用到圖書館工作上，會讓自己對於工作可以有更廣、更深入的連結，比起以前的工作狀況，是較能夠有突破的想法與行動力。（20190112-A 163-166）

> B：念過研究所後，經過系統知識的訓練，在實務工作就比較順手，也比較了解做研究是怎麼一回事，更清楚老師與研究生的需求。（20190215-B 117-118）

> C：當然當然，我覺得理論基礎其實很重要，在任何的行業跟學科，我覺得都是這樣，就跟數學是一樣的，就是數學就一切是學科的去處。那個精神是一樣的。所以對我做那個實驗論文、碩士論文做實驗的時候。我就跑 SPSS，我本來以為很難，但可是後來助理教我。就是個軟體。但其實我做了辛苦了是我做的眼動實驗。把 Data 整理出來是一塊，才是我

DOI:10.6814/NCCU201901235

最累的。舉例說明，我手上拿著一把刀，我怎麼知道這個刀是什麼材質，他可以用多久，他可以切什麼東西，他用了多久他必須要去保養要去維護這些等等，我都是空的，所以我覺得我應該準備，所以我就去念，然後念了之後，我在我們是一邊工作一邊念，我就，我就開始覺得我就開始會進入狀況，慢慢的理解他為什麼要這樣規定這樣做，然後等四年後畢業之後。（以下省略）。

因為我本來以為我會這樣走下去，但是後來因為我，我就是會對那個資訊比較有興趣。就是那麼剛好指導教授又是陳志銘老師，所以我就這樣子走完了。走完之後，因為學分還是有修，專業的科目都有學到，所以圖書館的業務再加上同事平常工作的那個互通。（20190220-C 113-118, 135-139）

D：我覺得，當然去補齊原本比較缺乏的專業知識。可是我的情況跟其他人比較不一樣是，我在讀專班之前就已經在圖書館工作五年。所以，我覺得是補比較專業方面的知識，然後可以去跟原本實務方面遇到的問題做一些對比吧。我舉個實例好了，像我平常如果是在實務方面的話，比較不會遇到評鑑或館藏發展這一塊。因為我當初在還沒讀專班之前，比較是做近基層館員的工作，可是我在專班的時候，因為 O 老師那時候的課程主要都在講這一塊館藏發展還有評鑑部分。那對我來說，就是透過老師課堂上的教導，然後再加上後面的課堂延伸資料的閱讀，還有平常跟老師的討論，所以在這一塊就讓我很迅速成長。（20190814-D 6-14）

E：如果說有的話，是有些在資訊檢索整理的時候，可以增加檢索的技巧跟邏輯概念。但是很多時候，其實當你所學的實際上跟運作的不一樣的話，它其實是可以幫助你用不一樣的方式思考，成為先備知識。（20190309-E 369-371）

G：有幫助，變得迎刃有餘。感覺可以以更專業的角度回覆讀者啊。本身設計也可以真的發揮作用啊，因為在工作上思考的面向不只有設計，可以

DOI:10.6814/NCCU201901235

更靈活結合所學真的覺得思路更廣。也達到當初進修想了解讀者、了解圖書館後如何在工作上更迎刃有餘的最終目的。（20190409-G 162-165）

H：上課的課程內容不一定都直接用得上，但在間接各方面或是內在轉換之後，變成自己的知識背景後，這些能量都是用得上的。譬如在做一些專案規劃時，比較會去融入這些專業元素，內容可以寫的比較寬廣比較多面向。（20190416-H 140-142）

綜合上述內容，多數館員認為經歷過研究所之學習歷程，均有助於幫助工作表現，提升自我專業能力、自信心以及資訊素養，因此，提升工作滿意度而可降低工作不適應程度。

五. 未來規劃

依受訪館員訪談資料分析，多數館員對於未來是否繼續提升自我能力，都有一致性認同。B、E、F館員表示參加與業務相關終身學習課程、相關研習課程、研討會、館內舉辦的教育訓練。D館員常透過社群平台尋求新的資訊，訂閱專業期刊，本身擔任粉專與部落格編輯。A館員想提升自我外語能力、在職涯上鑽研特定領域，藉以提升專業度。H館員則想參加社區大學，提升自我心靈素養與人際關係。C、D館員則表示有機會會想攻讀博士學位，提升圖書資訊專業知能。

1. 參加圖書資訊相關專業領域研習

B：未來會繼續參加相關的研討會、教育訓練，或是閱讀專業刊物吸取新知。（20190215-B 120）

E：嗯….其實因為我們每年都一定會固定要完成二十小時要終身學習，當然終身學習是一回事，我們館內也會開一些研習課程，有的是跟業務相關、有些是跨課室的，所以其實我們都會去參加。（20190309-E 406-408）

F：我應該會持續參加學會課程或是研習，但不會再念學位，而會參加較長期的進修。（20190328-F 63）

DOI:10.6814/NCCU201901235

2. 閱讀圖書館專業相關資訊

D：比如說 Facebook 是我的一個很重要資訊尋求管道。看一些就是大家分享資料加老師的，或者訂閱一些國外的圖書館期刊，國外有很多圖書館或是科技產業這方面的資訊啊。然後，我本身有有經營粉專跟部落格，也歡迎訂閱唷。（20190305-D 188-190）

3. 提升自我素養及外語能力

A：覺得自己還是有很多不足的地方，但因為工作與家庭占去大部分時間，如果能省去在工作、家裡與學習場地中移動的時間與不便，會是優先選擇的進修方式與管道。希望能夠增加語言能力、接觸不一樣的圖書館業務，在職涯上能夠針對某一個領域深入的耕耘，因工作的專業度，獲得職涯中的成就感，以及更高的報酬。（20190112-A 131-134）

H：其實會，應該是說，我的個性都很喜歡去上課。有什麼可以去上課，我如果時間上 OK，我都會去。我們現在都會提供數位學習，還要求我們每一年要達到多少小時呢！其他倒沒有想要繼續念很完整有學程的課程，比較會偏向終生學習的這一塊。比如說去社大念書呀，社大有開生態課程爬爬山啊，社大會規畫一學期要爬幾次山，幾次室內生態解說課程，老師會講解的非常仔細，可以培養休閒興趣和培養人際關係喔。（20190416-H 164-165）

4. 繼續攻讀進修博士學位

C：我有想，但是政大的博士要寫英文，我的英文沒有到那麼好。對我來說，如果有機會，可以寫中文的。其實圖書的，我覺得還是可以寫，可以找得到題目。只是說。覺得念書也是要看時機，對天時、地利、人和。（20190220-C 142-144）

D：對我來說，我未來規劃是有考慮去念博士啊。應該會以圖資方面學位為主。如果要念圖資的話，看 O 老師有沒有退休啦。然後，至於自我用什麼方式進修啊？你扣掉學位這一塊，平常就是些做一些料資訊尋求啊。要不斷充實自己這方面的專業知識啊。（20190305-D 184-186）

DOI:10.6814/NCCU201901235

六. 研究論文帶給工作職場正面價值

依受訪館員訪談資料分析，E 館員表示論文主題，不僅帶給工作職場上正面價值，也因此獲得某單位實質肯定。

> E：哦..我們不會有獎勵，肯定的部分就只是說可以跟大家分享我的研究這樣子，其實我的論文寫完之後，指導老師有建議我去投稿跟申請獎學金，所以，10 月的時候我有去領獎，因為申請領獎有來公文，等於館長就知道我的論文不只是論文，也得到肯定。那時候報告的時候館長還特別說了我的論文得到了某單位的肯定。（20190309-E 543-546）

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

第伍章 結論與建議

本研究採用質性研究，透過半結構式訪談方式進行訪談資料蒐集及分析，針對該專班大學非圖資背景館員之畢業館員 8 位畢業生，任職圖書館工作年資達 5 年以上為個別深度訪談對象。經受訪館員分享畢業後工作內容、組織文化、主管與同事相處情形、工作報酬與工作環境之滿意度，工作適應情形以及工作歷程。透過第肆章資料分析研究與結果，彙整為本章結論。本章共分為二個章節，分別說明本章結論與建議。本研究結論經上述資料分析結果說明如下

第一節 結論

一、該專班畢業生對於工作滿意度研究發現，多數館員對於工作滿意度之影響因素「工作內容」、「組織文化」、「工作壓力」、「主管與同事相處情形」及「工作環境」整體工作滿意度偏高，僅對「工作報酬」此因素影響對於工作滿意度感到不滿意。由此可知，多數受訪館員具有容忍個人需求與工作報酬不一致的彈性之外，也能夠透過自主性調整自我在工作中不適應之情形。

經分析後發現，多數受訪館員對於工作報酬不滿意程度高，因個體與薪資未達成一致性，而認為工作不適應。但依 Dawis 與 Lofquist 提出工作適應理論中所工作適應歷程新概念特質變項因素中，多數受訪館員具備「彈性」與「反應力」兩種特質用來調解工作不適應的感受。彈性表示個人容忍性高，反應力則表示館員願意自我調整與環境需求不一致性，選擇提升自我工作技能與知能來降低工作不適應程度。

二、該專班畢業生之內在與外在滿意度中，多數館員之工作價值觀，以「利他主義」此價值觀影響最大，多數受訪館員與在主管與同事關係中，同事互動與溝通良好，此外，多數受訪館員表示工作成就感來自服務讀者所獲得的正面回饋，此兩種價值觀有助於提升受訪館員工作滿意度。

經分析後發現，在內在與外在滿意度中，受訪館員對於與主管、同事相處情形滿意度高。多數表示與主管相處融洽、溝通良好感到沒有距離感，在工作上獲得主管尊重與協助、交辦任務明確、工作表現符合主管要求。多數遇到同事皆願意傳承工作經驗並給予充分協助，尊重彼此對方想法，存在友善且良好的溝通環

DOI:10.6814/NCCU201901235

境。此外，受訪館員多數認為工作成就感來自服務讀者並協助解決問題，從服務或關懷讀者過程中獲得正面回饋而產生成就感，因此，研究發現館員的工作成就感與工作滿意度高，有助於降低工作不適應情形。

三、該專班畢業生工作適應之歷程發現，受訪館員人格特質與工作適應行為類型相近，多數館員在工作適應過程中，與工作環境所產生互動的速度快、穩定度高且持續性強。偏向「敏捷度高」、「節奏穩定」與「耐力強」，多數受訪館員對於工作態度認真負責，工作效率與完成度高，多數透過相近的人格特質來調節工作不適應。

經分析後發現，受訪館員多數對於工作要求高、效率佳。在人格特質方面，將多數館員歸納為具有「敏捷度高」、「節奏穩定」且「耐力強」的人格特質。

四、本研究發現長時間工作經驗可增強專業技能，能降低工作不適應程度，但無法被認定為專業館員，因而造成館員自信心不足。

多數館員均提到剛開始進入圖書館服務初期都遇到共同工作適應的問題為圖書館業務繁重、圖書資訊專業方面需要學習。但受訪館員工作年資長達五年之上，受訪館員也提到因時間久了，累積的工作經驗還能夠應付工作場域所需要之能力，雖初期不適應，但後來慢慢熟悉業務後就會很適應了。即使在工作年資長達5年以上的館員，多數都提到專業度不足的問題，而造成工作不適應之情形，選擇透過在職進修取得圖書資訊專業學位，因而獲得專業認可。

五、該專班畢業生經歷專業教育後，專業知能明顯提升專業度，有助於提升個人工作適應能力。

經分析後發現，受訪館員選擇進入圖書館工作領域原因，主要受到個人因素、工作因素所影響。個人因素包含興趣、工作價值觀，由於受訪館員對於圖書館管理感到有興趣而選擇轉換嘗試新的工作領域。研究結果發現，受訪館員非圖書資訊專業背景，受訪館員在學前多數會遇到的問題為「工作專業度不足」，在學中則遇到「課業與工作雙重壓力」兩種因素而造成工作壓力。受訪館員認為在政大圖檔所進修畢業後，主要是學習圖書館管理與資訊專業知識、接觸資訊科技工具、資訊分析工具與資料庫架構，了解讀者需求提升讀者服務品質，將專業知識結合本科系設計專業，內化知識提升自我資訊素養。研究發現不僅提升專業知

DOI:10.6814/NCCU201901235

識，因課程內容豐富且多元化，經歷撰寫論文的學術研究過程，提升資訊檢索與資料分析的技巧，有效增進工作能力與效率、以及提升自我知能、技能與專業度的自信心。少數館員因圖書資訊相關學位而申請到更好的工作職缺。

六、本研究發現以該專班畢業生大學教育背景，以教育、文學及設計學科相關背景，對於工作職場適應能力較強，大學學科專業能學以致用於工作上，再加上畢業後擁有圖書資訊專業，更能顯現出相輔相成的效果，有助於提升館員之工作能力。

多數館員認同於畢業後大幅度提升自我自信心，但是在大學教育背景是否有助於工作表現及原學科背景加上圖資專業背景是否有加分效果，在這個問題答案差異性較大。雖多數認為圖資專業方面仍須仰賴工作經驗或進修專業知識，但大學修讀教育背景館員認為，在辦理圖書館推廣活動教案設計、教學活動方面上有幫助；文學院背景館員則認為在撰寫計畫書或撰文時有幫助；設計學院可運用專業在圖書館行銷上。

七、該專班畢業生透過論文研究，解決職場問題，進而提升工作職場之正面價值

研究結果指出，少數館員選擇用自己工作場域的問題來進行主題研究，寫成論文，進而解決工作問題，一方面可證明自己的專業度，另一方面用來解決工作上的問題，在工作職場產生正面價值，受到主管與同事的肯定。

第二節建議

一. 對大學非圖資學士學位背景圖書館館員工作適應之建議

本研究發現大學非圖資學士學位背景館員多數認為在職場中工作不適應主要因素為「自我專業度不夠」，工作初期可仰賴資深同仁之經驗傳承，經驗傳承僅技術性的經驗累積，技術能力僅能對某項業務了解或操作。研究結果發現，選擇圖書館工作職場館員皆認同圖書館為友善且良好的工作環境，工作滿意度佳。但對於非圖書資訊背景館員在於服務讀者時，遇到圖書資訊專業問題，會感到不安、沒有自信將讀者服務妥善。因此，需要更進一步提升自我知能與技能，增加圖書資訊專業背景知識並將其內化，有助於工作上之策略性思維、組織計畫及分析判斷能力等。此外，畢業生也表示讓畢業後，主管、同仁認同自我圖書資訊專業能力而獲得成就感。

DOI:10.6814/NCCU201901235

因此，建議非圖資學士學位館員可選擇圖書專業領域相關進修管道，攻讀圖書資訊專業領域學位，可增加工作適應能力之外，另外結合工作場域，研究相關主題論文，一方面解決工作上的問題，一方面可提升自我知能與技能

二. 對圖書館主管機關之建議

本研究結果發現，畢業生多數為公務人員，經研究所畢業後明顯提升自我知能與技能專業能力，但在薪資方面卻無獎勵制度。故建議圖書館主管機關能重視圖書館專業，並鼓勵館員提升自我專業能力。在薪資及福利保障方面，能提供薪水及工作能力一致的薪酬，且有適當的福利措施及休假制度。

三. 對該專班的建議

非圖資學士學位背景館員學習經驗回饋分享，專班教學模式採數位與實習相互配合的學習模式，數位學習課程上課時間彈性高，若遇到輪值班，可善用下班時間上線學習，每節課後撰寫課程回饋，也是一種課程內容複習。實體課程每月一次，一整天扎實的課程訓練，讓學習內容更加精實，相對其他在職進修專班，較夠節省來回通勤的費用。此外，因數位學習需透過電腦設備進行線上學習，好處是能學員對於科技產品熟悉度增加。但數位學習雖提供便利性，堅持完成學業需仰賴學習者本身的自主性與毅力。

本研究結果發現受訪者大認同工作適應需兼具專業理論與實務經驗相輔相成，受訪者在工作價值觀方面重視自我成長及自我實現特性，不斷充實新知，投入許多心力在工作上。因此，為提升自我知能與技能，可招收更多非圖資學士學位背景館員，使得館員在畢業生成為理論與實務並重之圖書資訊學的專業人才。

四. 對後續研究之建議

(一) 採用全面性或區域性作比較分析

本研究以政大圖檔所數位在職專班 8 位畢業生進行選樣範圍，透過質性研究方法進行資料蒐集，進行個別訪談。所獲知結論無法全面瞭解影響因素與相關層面。在未來相關研究上，建議研究者可對該專班畢業生，針對不同大學學科背景館員進行採全面性或區域性相關研究。

DOI:10.6814/NCCU201901235

(二) 探討畢業生學習歷程研究

本研究主要以工作適應為主要探討，無法深入探究畢業生之學習歷程，因此，建議未來研究可更深度針畢業生之學習歷程、專班課程及學習品質等面向進行更深入的相關性研究。

(三)採用質性與量化兩者兼具研究方法

本研究以質性研究訪談 8 位受訪館員，其訪談內容涉及個人主觀而無法代表多數非學士學位圖書背景館員想法。所以，建議未來研究者可透過問卷調查與質性訪談輔助，使得資料蒐集更具全面性。

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

參考文獻

Gibbs, Graham R.。**質性資料的分析**。初版。吳佳綺譯。臺北市：韋伯文化，2010。

Padgett, Deborah K.。**質化研究與社會工作**。初版。王金永譯。臺北市：洪葉文化，2005。

孔衛。「英國職業資格證書制度探析」。**高等職業教育** 24卷，1期（2015年5月)：72-75。

王秀麗。「圖書館職業資格認證制度研究綜述」。**新世紀圖書館**，2 期（2010 年 3 月）：81-83。

王青云。「英國圖書館職業資格認可制度」。**國家圖書館學刊**，53 期（2005 年 3 月）：36-40。

王梅玲、劉濟慈。「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」。**圖書資訊學研究**，4 期（2009 年 12 月）：27-68。

王梅玲。「英國資訊與圖書館服務的專業認可」。**國家圖書館館刊**，2 期（1997 年 8 月）：239-252。

王晴、宮昌俊、李耀昌。「學歷和專業背景對圖書館普通員工職業勝任力的影響分析」。**國家圖書館學刊** 2017 年 02 期（2017 年 2 月）：37-43。

王琪惠。「視覺障礙公務人員工作適應歷程之研究」。碩士論文，國立臺灣師範大學復健諮商研究所， 2017。

史萬遜（Swanson L. Jane ）、福阿德（Fouad A. Nadya ）等著；簡文英等譯。**生涯理論與實務工作案例學習**。臺北市：巨流文化，2010。

中華人民共和國勞動和社會保障部。**圖書資料館員**。北京市：北京圖書館，2005。

中華圖書館學會。「中華民國圖書館學會資訊組織分析師認證辦法」。檢索於 2018 年 7 月 30 日。http://www.lac.org.tw/announcement/20170510-8736-98431068。

DOI:10.6814/NCCU201901235

牛敏。「美、英圖書館員職業資格制度及其對我國的啟示」。**新世紀圖書館**，1 期（2007 年 1 月）：89-91。

全國法規資料庫。「圖書館設立及營運標準」。發布日期於 2016 年 08 月 11 日。檢索於 2018 年 12 月 5 日。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080093。

呂昭儀。「資訊時代研究機構圖書館員學科背景、工作表現與工作滿意度之研究」。**大學圖書館** 7 卷，1 期（2003 年 3 月）：144-175。

李雨真、黃琳燕、李誼柔、徐南麗，「護理人員接受交叉訓練前、後工作滿意度及影響因素」。**健康與建築雜誌** 4 卷，2 期（2017 年 6 月）： 48-55。

李英如 。「主管領導風格與同事關係對工作滿意與離職意願之影響性研究-以台南地區從業人員為例」。碩士論文，南臺科技大學企業管理系， 2017。

初景利、李麟。「美國圖書館職業資格認證體系」。**國家圖書館學刊** 2005 年，03 期（2005 年 3 月）：37-43。

林本炫、何明修。**質性研究方法及其超越**。高雄市：復文圖書出版社，2004。

林呈潢。**圖書館專業人員認證研究**。臺北市：國家圖書館，2011。

林虹君。「淺談學校人力資源管理」。**網路社會學通訊**，64 期（ 2007 年 06 月）。檢索於 2018 年 5 月 30 日。http://www.nhu.edu.tw/~society/e-j/64/64-42.htm。

林惠彥、陸洛、佘思科。「工作價值落差與工作態度之關聯」。**彰化師大教育學報**，19 期（2011 年 6 月）：13-30。

邱慧瑩。「以 CVF 與 MSQ 探討臺灣公共圖書館組織文化 與館員工作滿意度之關係」。碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所， 2012。

洪盈潔。「公立高中初任輔導教師之工作適應歷程研究」。碩士論文，國立新竹教育大學教育心理與諮商學系碩士班，2006。

高淑清。**質性研究的 18 堂課**。高雄市：麗文文化，2008。

DOI:10.6814/NCCU201901235

國立政治大學。「圖書資訊數位碩士在職專班」。檢索於 2018 年 8 月 1 日。https://elis.nccu.edu.tw/zh_tw/Intro。

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所。「報考資格」。檢索於 2019 年 9 月 22 日。http://www2.glis.ntnu.edu.tw/blog/index.php?blogId=33。

國家教育研究院。「美國圖書館學會 American Library Association （ALA）」。檢索於 2018 年 6 月 27 日。http：//terms.naer.edu.tw/detail/1679107。

國家教育研究院。「適應行為」。檢索於 2018 年 6 月 5 日。http://terms.naer.edu.tw/detail/1314174/?index=2%E3%80%82

張艾琦。「數位學習碩士班研究生線上學習、圖書館使用與學習成效之研究」。碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所， 2017。

張雅萍、黃財尉。**華人工作適應量表**。臺北市：心理出版社，2014。

張慧銖。「中華民國圖書館學會第五十二屆分類編目委員會 2012-2013 工作規劃說明」，臺北市：**中華民國圖書館學會會訊** 20 卷，1 期（2012 年 1 月）：158-160。檢索於 2018 年 6 月 27 日。http://lac4.glis.ntnu.edu.tw/admin/ArticleFolder/1/158%E5%8D%B7/158-01-2.pdf。

張曉倩。「臺灣地區圖書館館員參與繼續教育之動機與阻礙研究」。碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所， 2016。

強生（Johnson D. Elmer）著；尹定國譯。**西洋圖書館史**（The History of Western）。臺北市：臺灣學生書局，1983。

教育部。「圖書館設立及營運標準」。檢索於 2018 年 5 月 1 日。https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL001556&KeyWord

教育部。「數位學習認證說明」。更新日期 2019 年 4 月 11 日。檢索日期 2019 年 10 月 17 日。https://ace.moe.edu.tw/cert_intro/index。

DOI:10.6814/NCCU201901235

淡江大學。「數位出版與典藏數位學習碩士在職專班」。檢索於 2018 年 8 月 1 日。https://www.dils.tku.edu.tw/dilswordpress/%E6%95%B8%E4%BD%8D%E7%A2%A9%E5%B0%88%E7%8F%ADnew/。

莊捷芳。「工作成就感與離職意圖：幼兒教保服務人員與其他職業之比較」。碩士論文，國立東華大學幼兒教育學系， 2018。

許季穎。「大學校院圖書館館員組織承諾與工作滿意度之研究」。碩士論文，南華大學出版與文化事業管理研究所， 2010。

曾淑賢。「轉型時代的圖書館：新觀念·新空間·新服務·新體驗」。**國家圖書館館刊** 103 年， 2 期（2014 年 12 月）：1-48。

黃宗忠。論 21 世紀的虛擬圖書館與傳統圖書館。**圖書館學與資訊科學** 23 卷，5 期（1997 年 8 月）：16-40。

黃美蓮。「英美圖書館專業人員認可與檢定之比較研究」。碩士論文，國立政治大學圖書資訊研究所， 2002。

黃國隆。「台灣與大陸企業員工工作價值觀之比較」。**本土心裡學研究** 4 期（1995 年 8 月）：92-147。

黃雯琪。「大學圖書館館員的再定位」。**東吳大學圖書館通訊**，6 期（1998 年 3 月）：1-7。

楊曉麗。圖書館員職業資格認證制度探析。**江西圖書館學刊** 2011 年，5 期（2011 年 9 月）：107-109。

鄒靜芬。「大學圖書館館員工作適應之研究」。碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，2013。

圖書資訊學數位碩士在職專班 - 政治大學，「關於專班（專班簡介）」。圖書資訊學數位碩士在職專班 - 政治大學。檢索於 2018 年 8 月 15 日。https://elis.nccu.edu.tw/zh_tw/Intro/intro。

DOI:10.6814/NCCU201901235

褚麗娟、李承霖，「探討醫院組織文化對於員工工作滿足之影響 」。**管理科學學報** 6 卷 ，1 期（2009 年 1 月）： 1-22。

蔡宗廷、張育菱 。「金融人才性格測驗對工作滿意、工作績效與留任意願之效標關聯驗證－以 P 銀行為例」。**兩岸金融季刊** 3 卷，3 期（2005 年 9 月）： 1-46。

蔡雅青。「大學生死學系畢業生從事殯葬業服務工作適應之研究」。碩士論文，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所， 2017。

諾伊（Noe A. Raymond）、霍倫貝克（Hollenbeck R. John）、格哈特（Gerhart Barry）等著；王精文譯。**人力資源管理：全球經驗本土實踐**（Fundamentals of Human Resource Management）。臺北市：華泰文化，2016。

薛理桂。**英國圖書館事業綜論**。臺北市：文華，1993。

謝穗芬、張淑香、艾霧。「信息時代不同專業背景館員職業發展探討」。**農業圖書情報學刊** 2015 年，9 期（2015 年 9 月）：194-198。

鍾穎潔。「臺灣地區公共圖書館館員專業能力認證研究」。碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所， 2016。

鄺婉玲、盛小平。英國圖書館執業資格認證與實施制度分析。**圖書情報工作第 57 卷**，24 期（2013 年 12 月）：24-30。

鐘杏芬。「大專院校圖書館館員個人背景、工作價值觀與工作滿意度相關性之研究」。碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所， 2012。

彎紅地。**企業經營管理**。臺北市：元華文創，2014。

DOI:10.6814/NCCU201901235

ALA American Library Association. “ALA’s Core Competences of Librarianship.” Last modified January 27, 2009. Accessed May 01, 2008. http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf.

_____. “Core Values of Librarianship.” Last modified June 29, 2004. Accessed January 1, 2019. http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues.

ALA American Library Association. “Education Careers.” Last modified May 20, 2009. Accessed December 12, 2018. http://ala apa.org/certification/competencies-standards/.

ALA American Library Association. “Education for Librarianship.” Last modified January 10, 2009. Accessed May 30, 2018. http://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp.

_____. “Library Careers.” Last modified January 10, 2009. Accessed May 30, 2018. http://www.ala.org/educationcareers/libcareers.

Britannia Academic. “Professional.” Last modified July 15, 2012. Accessed May 1, 2018. https://www.britannica.com/search?query=Professional.

Brown, D Steven. and Robert, Lent W. *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. John Wiley & Sons Inc, 2013.

Burd, Barbara. “Work values of academic librarians: exploring the relationships between values, job satisfaction, commitment and intent to leave.” Association of College & Research Libraries (ACRL). Last modified January 1, 2003. Accessed December 1, 2018. http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/pdf/burd.PDF.

CILIP ACLIP. “Getting Qualified.” Accessed May 30, 2018. https://archive.cilip.org.uk/cilip/cilip-accredited-qualifications.

CILIP ACLIP. “About us.” Accessed May 30, 2018. https://www.cilip.org.uk/page/our_story.

DOI:10.6814/NCCU201901235

_____. "Join CILIP." Accessed May 30, 2018. https://www.cilip.org.uk/page/membership.

CILIP ACLIP. "Accreditation for Learning Providers." Accessed May 30, 2018. http://archive.cilip.org.uk/sites/default/files/media/document/2017/Accreditation_for_Learning_Providers_v3.pdf.

_____. "What level is right for you? Certification Handbook 070314.pdf." Accessed May 1, 2018. http://archive.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Certification%20Handbook%20070314.pdf.

The Careers Group University of London. "Theory of work adjustment." Accessed December 1, 2018. https://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf.

Dawis, René V, and Lofquist, Lloyd H. *A Psychological Theory of Work Adjustment: An Individual-Differences Model and Its Applications*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1984.

Dawis, René V, and Lofquist, Lloyd H. *Psychological Theory of work Adjustment*. Demand: UMI Books, 1993.

Dole, Wanda V, and Jitka M. Hurych. "Values for librarians in the information age: an expanded examination." *Journal of Information Ethics* 21, no.6 (August 2000): 285-297.

Hesketh, Beryl. "Toward a Better Adjusted Theory of Work Adjustment." *Journal of Vocational Behavior* 43, no.1 (August 1993): 75-83.

Huckle, Marion. "Professional Accreditation of Library and Information Courses in the United Kingdom." Cadernos BAD. Accessed May 1, 2018. http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno12003/Huckle.pdf

Jones, Stephanie A. "The Occupational Choice of School Librarians." *Library Trends* 59, no.1-2 (June 2010): 166-187.

DOI:10.6814/NCCU201901235

Leip, Leslie A, and Stinchcomb, Jeanne B. “Should I Stay or Should I go?: Job Satisfaction and Turnover Intent of Jail Staff Throughout the United States. ” *Criminal Justice Review* 38, no.2 (March .2013): 226-241.

Lynch, Beverly P., and Verdin Jo Ann, “Job Satisfaction in Libraries: Relation-Ships of The Work Itself, Age, Sex, Occupational Group, Tenure, Supervisory Level, Career Commitment, and Library Department.” *Library Quarterly* 53, no. 4 (October 1983): 443-447.

The Library and Information Association. “What Level is Right for You? Certification Handbook 070314. pdf.” Accessed May 1, 2018. http://archive.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/Certification%20Handbook%20070314.pdf

Michael, R. Hill. “In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy.” PhD diss., Stanford University, 1996. Accessed May 1, 2018. http://mae.engr.ucdavis.edu/~mhill/papers/thesis.pdf.

NVQ Course. “NVQ Levels.” Accessed July 18, 2018. http://www.nvqcourseshub.co.uk/nvq-courses-explained/.

Patton, Michael Quinn. “Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis.” *Health Serv Res* 34, no. 5 (December 1999): 1189-1208.

Platonova, Elena, Shewchuk, Richard M, Hernandez, Robert S, and Leddy, Kelly M. “Study of the relationship between organizational culture and organizational outcomes using hierarchical linear modeling methodology.” *Quality Management in Health Care*15, no. 3 (Jul-Sep 2006): 200-209.

Peet, Lisa. “The Midcareer MLIS.” Library Journal, Last modified January 15, 2017. accessed December 5, 2018. https://www.libraryjournal.com/?detailStory=the-midcareer-mlis-lis-education.

Qualifications and Curriculum Development Agency. “The Qualifications and Credit Framework (QCF) and Higher Education.” Accessed October 30, 2018.

DOI:10.6814/NCCU201901235

http://www.bbk.ac.uk/linkinglondon/resources/apel-credit-resources/brochure_Feb2010_QCF_and_HE_Working_together_to_benefit_learners.pdf.

Rokeach, Milton. “The Nature of Human Values,” *Political Science Quarterly* 89, no. 2 (June 1974): 399-401.

Simcha, Ronen. “Personal Values: A Basis for Work Motivational Set and Work Attitude.” *Organizational Behavior and Human Performance* 21, no. 1 (February 1978): 80-107.

Taylor, J. Steven. and Robert, Bogdan. *Introduction to qualitative research methods: The search for meanings.* New York: John Wiley & Sons, 1984.

國立政治大學
National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

附錄

附件一、 訪談大綱

(一) 基本資料方面

1. 姓名/性別/年齡
2. 學歷/經歷
3. 個人與家庭
4. 目前服務單位與業務簡述

(二) 工作滿意度

1. 請您分享您對於目前圖書館工作內容的看法？
2. 您對於目前圖書館工作內容是否感到滿意？為什麼？
3. 您對於圖書館工作環境中之組織文化是否感到滿意？可否詳述一下貴館/貴單位組織文化？
4. 您對於工作所帶來的挑戰是否感到有壓力或者可以勝任？請分享一下在那些情況下會造成壓力呢？
5. 您對於目前與主管的相處方式是否感到滿意？為什麼？
6. 您對於目前與上司或同事之間工作內容溝通情況是否感到滿意？為什麼？
7. 您對於目前工作報酬是否滿意？為什麼？
8. 你認為目前工作環境是否感到滿意？請分享一下原因？

(三) 畢業前後館員工作適應度

1. 請您分享您前一份工作是否也是圖書館相關產業或其他就業經驗？
2. 請您分享您非圖資教育背景卻選擇圖書館職場的工作目的或原因為何？
3. 請您分享您在工作時是否遇到困境？如何進行調適？
4. 請您分享您大學所就讀科系與加上政大圖檔所數位碩士在職專班畢業後，對於在工作職場有何幫助？為什麼？
5. 請您分享您在政大圖檔所畢業後，從非圖資到具備圖資專業的差異性（對工作的影響）？
6. 未來規劃是否有考慮提升自我技能或知能？想利用什麼樣的方式或管道進修？

(四) 工作價值觀方面

1. 請您分享您的工作帶給你什麼成就感？
2. 請您分享在工作時與同事或主管的相處狀況？
3. 請您分享您在工作中可以獲得哪些經驗？
4. 請您分享在工作是否能您發揮你的專長或個人特質？
5. 請您分享您覺得在工作職場上你是個怎樣的人？

(五) 圖書館專業認證是否與工作適應有相對的影響

請您談談已獲圖書館專業碩士學位，對於目前的所在職的單位能否有所獎勵或被肯定呢？為什麼？

DOI:10.6814/NCCU201901235

附件二、 受訪者檢核函

OO 學長/學姊 您好：

非常感謝您參與本研究，訪談過程中分享您的工作、生活經驗，讓研究者對於非圖書教育背景館員之工作適應歷程有更深入的瞭解。本研究已將訪談內容謄寫為逐字稿，為確保訪談內容貼近您個人真實感受與實際經驗，懇請您撥冗協助檢核訪談內容，如有遺漏或曲解之處，請您直接於紙本上修正或註記，另請您提供您的意見與想法，以供後續修正依據參考。

非常感您的參與、支持與協助，如於檢核過程中有任何疑問，歡迎您隨時與我聯繫。

□已確認內容無誤，無須修正。
□針對訪談內容是否需要修正?需補充內容是：

受訪者簽名：

DOI:10.6814/NCCU201901235

附件三、 訪談同意書

敬致政大數位在職專班圖檔所學長姐，您好：

我是第八屆學妹玉真，畢業論文研究「非圖資學士學位館員圖書館工作適應行為之相關研究」，本研究透過深度訪談方式進行，期望能藉由本研究結果，能給予數位在職專班課程安排方面建議，或回饋日後學弟妹們應用於工作職場適應之參考。因此，期望能徵求您的同意受訪，期盼您能共同參與研究，讓此研究更深入探討。

訪談時間約1-2小時，訪談過程均考量個人隱私，採匿名方式保護受訪者，訪談進行中將進行錄音，以便後續製成文字檔及撰寫。訪談資料僅提供本研究使用。由於研究所需，須請您協助此研究並提供您寶貴經驗。再次感謝您的協助。

□本人同意接受訪談

□本人不同意接受訪談

國立政治大學 圖書資訊學數位碩士在職專班

研究生：林玉真 敬上

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235

附件四、 訪談札記

訪談對象代號：

訪談觀察（環境描述、互動情形）

受訪者狀況（肢體語言）

研究者訪談自我察覺與反思（對於此次訪談看法、感想、技巧使用、反應等

下次訪談提醒

備註事項

國立政治大學 National Chengchi University

DOI:10.6814/NCCU201901235