

圖書館編目館員工作壓力之探討 A Study of Stress among Catalogers

洪翠錨 Tsui-mao Hung

國立臺灣大學圖書館視聽服務組

Multimedia Service Department, National Taiwan University Library

E-mail : anchor@ccms.ntu.edu.tw

【摘要】

本文從個人、組織和社會三大層面探討圖書館編目館員工作壓力來源，並試著提出因應之道。同時呼籲圖書館界應重視編目館員的工作壓力問題，協助其對工作壓力來源進行管理與改善，以減緩工作壓力所帶來的負面影響。

【Abstract】

The purpose of this paper examines the sources of the catalogers' stresses and tries to provide some methods to cope with them.

關鍵詞：編目館員；工作壓力

Keywords : Catalogers; Stress

壹、前言

工作壓力是指工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生調適反應的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。（註 1）工作壓力可謂是工作中的一部份，有其正面與負面的效應，正面效應讓個人產生積極的工作態度，負面效應則會引發工作倦怠與耗竭（Burnout）的現象，此二效應端視於個人特質與其組織的管理處置是否得宜而有不同作用，因此如果個人與組織不重視工作壓力問題，無法給予適時與適切管理，負面效應將大於正面效應；反之，如果能了解工作壓力來源與其影響，並能加以有效、合理的處理，則能化阻力為助力，對工作品質與效率的提升將有莫大的助益。

我國圖書館事業在經營的同時，較少考慮到館內人員的心理狀態及外界諸多因素的影響。考量圖書館從業人員之工作內容應為『人群服務』（People work）性質的專業工作，如同律師、教師、醫護人員一般，因此，館員個人的心理狀況及其與他人之間關係便顯得相當重要。（註 2）圖書館從業人員當中，編目館員一直是深居於幕後默默工作，少有機會與外界接觸，但他們對館藏資料的編目處理與對目錄的製作維護，是圖書館提供讀者服務的基礎，他們的工作成果良窳，攸關整體館藏的管理、檢索

與利用，因此了解編目館員目前的工作壓力情況，並對其工作壓力來源做適當管理是值得重視的。

本文就圖書館編目館員的工作壓力來源，與如何謀求因應之道來加以探討，並希望藉此呼籲圖書館界重視編目館員的工作壓力問題，協助其對壓力來源的管理與改善，以減緩工作壓力所帶來的負面影響，進而提昇編目館員的工作士氣與效能。

貳、工作壓力

一、工作壓力定義

學者們對工作壓力的定義有大的差異，根據不同的理論模式，將其定義為三類：

1. 工作壓力是由於工作需要與個人資源不能相配合而造成。也就是說，個人具有的能力、精力、工作技術及時間，無法因應外在環境需求與自我需求。
2. 工作壓力是足以干擾個人的工作環境特性，例如：工作環境的溫度濕度過高、噪音過大、空氣不流通、主管過於嚴苛，同事間關係不融洽等。
3. 工作壓力是個人在紊亂環境中產生的反應。也就是說，工作壓力是個人在工作環境中產生的某些（包含生理及心理）反應。（註 3）

二、工作壓力模式

有關工作壓力的模式，依其理論

淵源及重點之不同，分為工作要求－工作決策範圍模式（The Job Demands-Job Decision Latitude Model）、認知評價模式（Cognitive-Appraisal Model）、角色壓力模式（Role Stress Model）、人境適配模式（Person-Environment Fit Model）及管理取向模式（Managerial Oriented Model）等五大類。

1. 工作要求－工作決策範圍模式：此模式包含工作要求（Job Demands）與工作決策範圍（Job Decision Latitude）或控制（Control）兩大建構。工作要求被視為心理壓力之源，如要求工作速度快、工作較辛苦、工作量太大、無足夠時間完成工作及解決衝突的要求，並且係心理要求而非生理要求。此模式是以工作負荷的心理效果，來預測壓力產出。所謂工作決策範圍或控制，包含兩項成分：(1)決策權威（Decision Authority），是指工作者對職務有權作決策；(2)技能多樣性（Skill Discretion），則指工作者對職務能運用不同的技能。
2. 認知評價模式：依據認知評價論的主張，壓力反應出一種個人評價介於個人情境之間的關係，而壓力不但汲汲吸取個人資源，同時也危及了個人的健康。認知評價（Cognitive Appraisal）及因應（Coping）係為兩決定個人與環境之間關係壓力取向的關鍵性過程。所謂認知評價，為一項個人何以視某些情境具威脅性，以及威脅程度為何的評量過

程。所謂因應，關係到使用行為及認知上的策略，以控制認定為具壓力及併發情緒的情境。

3. 角色壓力模式：此類模式係源於角色論及社會系統論，並輔以認知評價論的觀點。依據角色論的主張，角色衝突及角色模糊所產生的角色壓力，是工作壓力的主要來源。根據社會系統論的看法，若所扮角色與人格之交互作用失衡，則會產生壓力。並參酌認知評論的看法，認為角色壓力有其主觀的意識存在。
4. 人境適配模式：French 及同僚所創之人境適配模式，係首先結合勒溫學派及認知評價論來解釋壓力的模式。依其所見，需求與能力係有所不同的，所以適配可以分為下列兩種型態：(1)需求－供給適配（Needs-Supplies Fit），即個人需求與環境供給源的配合；(2)要求－能力適配（Demands-Abilities Fit），即外在要求與個人能力的配合。而適配亦可依主客觀不同來劃分兩種型態：(1)客觀適配（Objective Fit），即環境與獨立於知覺之外個體間的配合；(2)主觀適配（Subjective Fit），即個體與其知覺，以及環境與個體對環境知覺之間的配合。客觀適配雖能影響主觀適配，但惟有主觀適配不良時，才會造成壓力狀態而導致身心疾病。易言之，當個體知覺環境供給未能滿足個人需求時或個人能力未能配合環境要求時，即產生壓力。

5. 管理取向模式：Ivanceich及Matteson (1986) 則兼採生物精神醫學所強調之壓力與生理症狀互動的觀點，而設計出壓力研究的模式，此模式認為組織內及組織外的壓力源，係被個人認知評價知覺的，並受認知、情緒、人口及行為等個別差異的中介變項影響，而有心理及行為的產出，並導致適應疾病的結果。此一模式並將組織內的壓力源進而分為物理環境、個人層次、團體層次及組織層次四種型態。(註4)

三、工作壓力來源

工作壓力來源很多並且錯綜複雜，包括工作內容、組織文化、同儕關係、與上級主管關係、薪資、未來發展、工作安全、工作環境品質、可用資源與角色界定等。(註5) 吳劍雄則從個人、組織和社會環境三方面來探討：(註6)

(一)個人方面：

1. 生理層面：身體較差，工作處理能力就較差，工作壓力就大，而工作壓力大，也會影響身體狀態。
2. 心理層面：對工作過於關注的心理，會造成工作壓力。
3. 家庭層面：當家中有些許的不如意，會反應在工作上。
4. 經濟層面：個人經濟條件不好時，會直接造成個人有較大的工作壓力。
5. 年齡層面：個人隨著年齡的增長，會有不同的工作壓力。

(二)組織方面：

1. 工作環境：工作場所的環境，對個人的影響最直接。
2. 角色要求：工作角色扮演的問題，如角色衝突，角色模糊及角色過度負荷等。
3. 人際關係相處：與其他同事相處上所導致的壓力。
4. 組織結構：組織的規定、管制、決策權歸屬、變革等內部的制度。
5. 組織領導：管理者的管理風格，如過度專制、放任等，皆會造成工作壓力。
6. 組織成長階段：組織的創立期、成長期、成熟期及衰退期，會有不同的工作壓力，而創立與衰退期會有較大的壓力。

(三)社會環境：

1. 經濟不確定性：經濟不景氣時，自然影響組織的營運成效，身為員工的個人，也會有較大的工作壓力。
2. 政治不確定性：政局的穩定性，直接衝擊組織的生存空間，此時員工會有較大的工作壓力。
3. 技術不確定性：現代的科技一日千里，新技術常推陳出新，而這種因時代潮流所產生的技術變革，也是個人所要面臨的工作壓力來源之一。
4. 工作階層化：社會的不平等對待，常造成不同的工作條件差別待遇，這也會形成工作壓力的來源。
5. 社會期待：在社會傳統價值中，常

對不同背景的人有不同工作期待。

四、工作壓力影響

工作壓力會造成個體生理、心理與行為困擾，以及降低生產力，其症狀為：

- (一)生理症狀：包括皮膚、腸胃、呼吸、心臟及血管等四個系統的疾病。
- (二)心理症狀：包括焦慮、憂鬱、憤怒、疏離、冷漠、幻想、不滿足及精神無法集中等。
- (三)行為症狀：行為症狀又可分就個人及組織兩方面來談：
 1. 個人的行為症狀：包括藥物使用、生活習慣改變、從事危險行為、不良的人際關係及自殺等。
 2. 組織的行為症狀：包括曠職、離職、破壞行動、倦怠、發生意外、品質降低、數量減少及決策效能低落等。

在我國對工作壓力許多實證研究之結果也指出幾項要點：

- (一)在心理層面上：工作壓力與疲勞、焦慮及生理症狀呈正相關，而與生理健康呈負相關。
- (二)在心理層面上：工作壓力與退休態度、離職傾向呈正相關，而與心理健康、工作滿足及專業態度呈負相關。
- (三)在行為方面上：工作壓力與倦怠呈相關。（註7）

工作壓力雖會造成許多負面的影響，但也有其正面的意義，已有許多實證研究探討過壓力與績效的關係，

並且大多數顯示壓力和績效成倒U型關係。工作壓力增至某一限度內，人們的警覺及注意隨之增加，因而促使工作者更注意工作要求，並且更有效地工作。但工作壓力若擴大超過某一限度，工作績效便會開始下降。因此，如果我們能精確地找到這個「最適當的壓力區」，我們便能使壓力發揮它正面的功能，也就是增進工作績效。（註8）

參、編目館員工作壓力來源

有些人對於圖書館的認知不是很正確，認為圖書館上班是看報、喝茶的閒差，圖書館也不過是閱報、自習、休閒、聊天的地方，那會有工作壓力？尤其是對編目館員，通常認為他們的工作最為輕鬆，只要對書上的資料抄抄寫寫，再給個號碼就可交差了事。事實上，根據 Caputo 研究指出，在服務別人的行業中，圖書館的工作壓力，絕不比其他行業小（註9），而編目館員的工作也非輕鬆愉快，在其工作環境中有許多壓力產生，更有許多不易為外人所知，甚或連編目館員自身都尚未查覺的工作壓力存在。探究編目館員的工作壓力來源，可從個人、組織與社會三大層面來分析：

- (一)個人因素：性別、年齡、學經歷、婚姻、家庭、健康狀況等，都會是造成工作壓力的個人因素。
- (二)組織因素：
 1. 工作負荷：編目人員的工作量是比

圖書館內其他部門的館員來得容易計算，如編目的種數、冊數、書目紀錄筆數等，同時透過庫存待編資料的堆積，他們的工作積壓情況也是顯而易見，再加上線上公用目錄的資料處理狀態—編目中的訊息呈現，讓讀者比以前更容易查覺到資料被處理的速度是如何不盡理想。而這些工作的積壓，雖然有些可歸因於經費不足、自書目中心轉錄書目的耗時等問題（註 10），有些則是圖書資料本身內容的難以界定、機讀編目格式著錄的繁複等原因所造成。另外，編目館員更受挫於工作永遠無法結束的感覺。不像讀者服務館員一樣，當離開參考服務櫃台時即象徵工作的暫時告一段落，而編目館員要面對一直增加的各種特別計畫，卻未見所應處理的圖書資料數量有所減少。（註 11）

2. 工作回饋：編目館員通常只在其部門內負責編目工作，少有與讀者接觸的機會，也因此不太容易有直接的工作成果回饋。編目館員努力編製書目紀錄與目錄，但是他們卻少有機會了解讀者是如何去使用他們所費心編製的成果（註 12），也難以得知他們斟酌再三所給的分類號恰不恰當，而他們所努力設想的檢索點對讀者究竟有沒有幫助。在線上目錄發展的初期，有人研究讀者的目錄使用行為，但是他們發現讀者情願去詢問參考館員，卻無視於目錄的存在。（註 13）現今網路資

源盛行，讀者查詢資料的行為更大異於前，他們來圖書館找資料的次數減少，他們逐漸轉向仰賴 search engine 去查檢網路上各式各樣立即可得的資源。目錄是編目館員的工作成果，面對讀者捨棄其所嘔心瀝血編製的目錄不用，這樣的窘況真是情何以堪。

3. 工作內容：「工作沒有挑戰性，一直重覆做相同的工作，覺得工作枯燥無趣…」（註 14），編目館員處在與他人較少機會接觸的封閉工作環境裏，面對堆積的圖書、嚴謹的編目規則、難以抉擇的標題表、單調的輸入畫面、以及字字都需計較的書目與權威紀錄的著錄等，工作程序重覆循環，工作項目瑣碎繁雜，都讓編目館員深陷於工作枯燥繁瑣無變化的呆板中。Elliott 形容工作的耗盡感是編目館員習慣性地用愁眉苦臉望著時鐘日復一日（註 15），正可說是編目工作缺乏變化，而編目館員內心愁悶的寫照。
4. 工作物理環境：圖書館通常都將較好的環境讓讀者使用，而館員所使用的環境則是較差的，工作空間往往擁擠、吵雜，並且缺乏個人空間，這樣的工作環境讓人有壓迫感。（註 16）在編目部門的工作環境更是經常堆積許多的圖書資料、書車、檔案櫃、機器設備等，呈現擁擠、零亂不堪的景象，同時編目館員的個人工作空間也是相當狹小、侷限（註 17），並缺乏個人隱

私。

5. 進修與學習機會：在知識暴增的時代，學術發展日有進步，館員的專業知能若未能與時俱進，必定會影響圖書館服務效果（註18），同時在館員心裏也會有跟不上時代進步、深怕被淘汰的恐懼。電腦與網路通訊的快速進步，深深影響圖書館事業的發展，連帶地有關編目的專業知識也在快速轉變中，所謂的Metadata、Dublin Core、SGML、HTML、XML、Z39.50 等等，都在短短幾年內發展應用，對於已經離開學校、投赴圖書館服務事業多時的編目館員而言，學問與技術轉瞬間一日千里，令人不禁望之興嘆。而這些新觀念、新技能從何學、又何時學，對於工作積壓甚重的編目館員而言是一大挑戰。再者人類學術知識急遽累積，科技間整合或分歧變化頗大，加上國際間交流頻繁，對於從事組織資訊的編目館員來說，相關的學科知識與語言能力都必須不斷充實與擴充，因此在職進修與不斷學習是迫切的需求，但圖書館組織內似乎少有此機會的提供。

(三) 社會因素：

1. 感謝與尊重：圖書館員經常受挫於缺乏被尊敬與了解，技術服務館員經常抱怨他們在圖書館內不受其他同仁的尊重。讀者使用編目館員努力的工作成果－圖書館館藏目錄去查詢館藏，但他們不會將感受直接反應給編目館員，而是會透過其他

管道來表達他們使用目錄與利用書目資料的情形，他們對於有錯誤的書目資料會提出批判，但卻不會去稱許其他正確的書目內容或有助於查詢的檢索點。倘若讀者對目錄的查詢結果滿意，多半會去感謝參考館員或書目指導館員，而不會想到幕後的功臣是編目館員。（註19）編目館員的工作無法得到正面回饋與鼓勵，卻僅得到讀者批評與指責，而在館內其幕後支援的努力付出，卻無法受到同仁間的重視與感激，對編目館員而言，在心理上的確造成難以言表的負荷。

2. 經費限制：在現今的社會裏，用人的薪資普遍地不斷提高，再加上經濟不景氣、物價上漲等問題，造成購書經費的增加，但讀者對圖書資訊的需求卻是有增無減。圖書館所得的經費相對減少，但又要達到滿足讀者需求的要求下，不僅分配給編目部門的經費減少，同時更要求編目館員的工作效能能有所提升。（註20）可用的資源減少，而工作的績效卻要不斷增加，這種工作上質與量並重的要求，對編目館員而言，相較於以往有更多的負擔。另外，面對資訊社會的來臨，讀者對資料的需求殷切，以及一切講求時效性的效應下，圖書館為了加速其到館圖書的處理，委外服務（Outsourcing）已成解決的方法之一，也就是外包給代理商以獲得書目資料的權宜辦法，而其花費比雇用編目

館員的費用來得低。有些圖書館已經開始研究成本問題來決定是否要委外服務。(註21)委外服務雖然似乎減輕了編目館員工作積壓的情形，但伴隨而來的則是編目館員的工作將被取代的疑慮。而如果委外的書目編製不理想，仍要靠編目館員逐一查核修正，無疑是增加編目館員的工作負擔。

3. 科技發展：在十七世紀時，圖書館僅要對紙本資料提供書目控制即可。從十八到十九世紀，書目控制對象擴及期刊文獻，但到了二十世紀，圖書館員驚愕地發現許多媒體因科技的進步而紛紛興起(註22)，諸如 LD、Music CD、CD-title、VCD、MD、MO、DVD 以及網路資源等等，這些琳琅滿目的媒體，到了二十一世紀相信還會有更多的變化，而這些不斷創新的資訊載體，都考驗著編目規則的適用性。科技發展的影響，同時也考驗著編目館員對科技的適應能力與學習精神。電腦與網路的功能愈來愈強，但相關軟體的使用方法也一改再改，當DOS的操作還未完全熟悉，就要去使用 Window 介面，當還搞不清楚 telnet 的功能，就要改用 WWW，機讀編目格式才剛順手，又要去了解 Metadata、SGML、HTML 與 XML 等等，這些與工作有關的電腦與網路知識及技能不斷地推陳出新，讓人應接不暇。科技有助於克服編目程序中人工繁複的例行部份，卻也讓

編目相關工作的困難度與複雜度不斷增加。

4. 網路資源：自從1990年代開始，電腦通訊科技進步神速，網際網路普及，以及電子出版與電子圖書館計劃推波助瀾，使得電子資源快速發展，網路資源大增。根據統計網際網路主機在1998年已突破二千九百萬台，1999年有三千六百萬個網站，較1998年增加了一千六百萬個網站，成長率為80%，十分驚人。此外，在2000年全球網路文件的數量據說已高達8億餘件。反觀在圖書館資訊組織工作的成績，已有200年歷史的美國國會圖書館號稱館藏超過1億件，圖書度藏約2,000餘萬種，全世界最大的書目共用中心 OCLC 的 WorldCat 收錄的資料也不過 4,300 餘萬種書目紀錄，我國全國圖書資訊網路 (NBINet) 收錄的圖書館書目紀錄約 130 萬種。(註23) 在以往，編目館員透過加入書目中心與參與各種合作編目計畫，認為對書目控制已有較好的掌握，但是面對有如排山倒海而來的網路資源，才赫然發現所努力的成果，僅算是人類知識資產中滄海之一粟罷了。繁複但嚴謹的機讀編目格式如何有效率地編目浩瀚的網路資源，簡要且彈性大的 Dublin Core 如何讓資訊有更精確的描述與檢索，又如何去維護易變動的網路位址與掌握網頁內容的瞬息更動，而處理浩如星海的網路資源，是否真是編

目館員在資訊社會中所應完成的不可能的任務，這些對以資訊組織工作為職志的編目館員來說是一大難題。

肆、因應之道

無論是個人或是組織，對壓力的察覺或處理都有其不同的個別差異度。對個人而言，單調、反覆性的工作對一個員工或許是難以面對的壓力，對另一個員工或許卻是安逸的工作。同樣的壓力因應策略對於不同的個人或組織的可行性、接受度和有效程度是不完全一樣的。（註 24）因此，在處理工作壓力問題之前，個人及組織都必須體認並加以釐清，不同的個體與組織有其不同的個別差異性，同時也要依其特性，尋求最適當的處理方法與途徑。

對於工作壓力的因應及管理策略，不論是個人或組織，都應抱持重視且共同分擔責任的態度來面對，共同努力來減少壓力源、改變壓力意義及管理壓力症狀。對於工作壓力管理的方法，將其分為個人取向與組織取向（註 25），即是從編目館員個人及圖書館組織兩方面進行：

（一）個人方面：

1. 自我意識：編目館員面對工作壓力問題，首先要有正確的自我意識（Self-consciousness）。所謂「自我意識」是對自己存在的覺察，自己認識自我的一切，包括自我的生理狀況（如身高、體重、身材體型

等）、心理特徵（如能力、性格、氣質、興趣愛好等）及人際關係（如人己關係、群己關係等）；簡言之，自我意識就是對自己身心活動的覺察，由於個人能洞察自己的一切，因而能對自己的行為加以控制與調節。（註 26）能真實了解自己，傾聽自我內在的聲音，才能洞察壓力的來源，以理性態度去分析造成壓力感受的真正原因，進而能尋求最佳的方式來化解或減低壓力所造成的不良影響。

2. 自我肯定：心理學家曾說「自我價值感是無法從他人得到證實，必須是來自自己內心的自我肯定，才比較健康」。（註 27）編目館員要認識自我並建立自信心，自信心是自我成長不可缺少的心理品質，一個有自信心的人，會積極主動、發奮圖強。（註 28）編目館員能夠不斷肯定自我的價值與能力，才能接受不論來自內在世界或外在環境的種種改變，面對壓力時會有更大的抗壓性。
3. 角色知覺：角色知覺是指人對於自己所處特定的社會與組織中地位的知覺。（註 29）編目館員應該認同自己的專業能力，並對編目專業有正確定位，同時肯定編目工作對所服務的讀者及全體人類知識所具有的貢獻與影響，如此才能有稱職的角色扮演，對工作方能持續保有熱忱，並勇於接受來自工作的各項挑戰。

4. 持續學習：學問知識持續快速進步中，而步出校園、踏入職場，並非代表學習的結束，而是不斷自我充實與努力學習的開始。編目館員要將學習成為一種習慣，把握任何學習的機會，隨時吸收新知、新技能，以因應目前及未來之需。

(二) 圖書館組織方面：

1. 人境適配：French 等人在 1982 年提出人境適配理論 (Person-Environment Fit Theory)。人境配合分兩類，一為動機性的，即個人需求與工作誘因之間的配合；另一為能力性的，即個人能力與工作要求之間的配合。在工作壓力的歷程中，工作者的動機和能力同樣有顯著且重要的意義。(註 30) 個人的特質與能力適合工作所需，同時工作的職務符合個人的期望，如此可以降低個人工作壓力的產生。在進用新人的時候，給予性向測驗尤其重要，因為藉此可以了解個人潛在能力與預測其未來發展，使人能各得其所，並可各盡其才。(註 31) 而圖書館組織不僅在選用新人時，要注意其個人條件對職務的適切性，對於現已在職的館員，更要時時評估其個人能力發展與現階段需求的情形，以便施予相關訓練與輔導，並適時予以工作內容和職務上的調整。
2. 壓力管理：圖書館組織應提供訓練課程，讓館員具有壓力管理的知識與相關技巧，此包含問題解決能力、克服衝突、溝通技巧、團體領

導、冒險精神、決策與服從、了解壓力的影響與有效的壓力克服方法(註 32)，同時讓館員學習自我放鬆與情緒轉化，將壓力化為成長與提昇的動力。

3. 促進溝通：組織溝通主要含下行溝通 (Downward Communication)、上行溝通 (Upward Communication)、平行溝通 (Lateral Communication) 及斜行溝通 (Diagonal Communication) 四種類型。平行溝通指組織結構同一階層的單位間或個人間的溝通；所謂斜行溝通通常是指不屬於同一組織層級中的單位或個人間的溝通。(註 33) 圖書館應加強館內上下行的組織溝通，以促進層級間的了解，即時反應出工作上的相關問題，以獲得應有的支援與體諒。加強平行溝通，可以增進部門間的交流，以獲得成員間彼此的尊重。圖書館組織除正式溝通層面外，尚存有非正式溝通 (Informal Communication) 問題。非正式溝通不像正式溝通那樣制式化，往往以人格特質 (Personality Trait) 作表徵，組織成員可自由選擇自己的溝通對象，此溝通的途徑富有彈性，不拘泥特定形式。(註 34) 藉著非正式溝通，館員可以跨越層級與部門間的藩籬，適時地抒發情緒，表露內在真實感受，彌補正式溝通不足之處。
4. 組織調整：圖書館整合性自動化系統其實已經帶來組織調整的契機，

而在以讀者服務為要的思考導向下，更見組織進行調整的必要性。圖書館應視現有人力、工作份量與其他相關資源來考量組織的調整、工作的重新畫分以及員額的合理分配，讓館員的工作量有較合理與公平的負擔。

5. 工作輪調：工作輪調可以促進部門間對彼此業務與貢獻有更多的了解，而藉由了解才能增進彼此的尊重與建立和諧的關係。此外，擔任不同性質的工作，接受有變化的工作內容，可以擴展館員的工作能力，增加其個人的工作經驗，並豐富其人生歷練。但在進行工作輪調前，應對館員的個人特質與其意願有所了解與尊重。
6. 鼓勵學習：圖書館應鼓勵館員加入相關論壇的討論，或參與相關學會、研討會或研習班的研討活動，或者循正常教育管道繼續進修，此外，亦可邀請學者專家來館舉辦相關演講。在館內可以鼓勵同仁自行組成成長團體，藉由成長團體的聚會，讓館員有機會抒發情緒、交換意見，並可分享彼此經驗，達到另一種自我學習的方式。
7. 空間改善：圖書館應對館員的工作空間重新思考並予以改善。圖書館在空間規劃時，往往以讀者為優先考量，但館員長時間在館內服務讀者，為提升工作成效，也應顧及其工作空間的合理性與舒適性。圖書館組織應持續不斷地改善館員工作

所在的物理環境，因為工作的物理環境也是工作壓力的來源之一。圖書館組織必須增進館員個人空間的隱私感與舒適感、減少雜亂、降低噪音，同時善用色彩與裝飾，提供足夠的照明，對機器擺設與相關空間安排有以人為本的考量等。（註 35）

伍、結論

工作壓力的來源有好也有壞，而每個人對其反應的情形也不一。有工作壓力其實並非全然不好，有壓力表示對所處的環境有所知覺，對所做的工作有所省思，對本身的不足有所了解，是一種危機的預警。同時壓力是個人處在提升與沉淪的臨界點上，如果能勇於面對現實，善於自我激勵，則能化危機為轉機，如果不能認清壓力的來源，無法對壓力有所管理與轉化，則即使改變另一種職務或轉換另一個職場，仍是壓力不斷，困擾連連。身處在急遽變動的社會，編目館員應該先自我建設，肯定自我以及編目工作在人類知識儲存、傳遞、利用等過程的價值與貢獻，並認清自身在資訊社會裏隨趨勢轉換的角色扮演。許多的變化緣自於科技的發展，但科技即是問題產生的原因，也是解決的方法之一（註 36），編目館員更應努力學習，勇於面對科技的變化並善用科技來克服難題。而在圖書館組織方面，應該重視編目館員的工作壓力問題，在合理範圍內協助其減緩壓力與

進行壓力管理，讓編目館員能積極面對困境，進而創造理想的工作效率與品質，如此，不僅有利於編目館員個人發展，並增進圖書館整體組織效

能，同時也將惠及其所服務的廣大讀者。

致謝：本文承蒙吳明德教授與陳書梅教授教導與指正，謹此致謝。

註釋

- 註 1：李明書，「工作壓力及其管理策略之探討」，中國行政 53 期（民國 82 年 2 月），頁 23。
- 註 2：陳朝勳，「自馬克思異化觀點探討圖書館員之無力感現象」，書府 11 期（民國 79 年），頁 108。
- 註 3：朱敬先著，健康心理學（台北市：五南，民國 81 年），頁 480。
- 註 4：吳慧珠，「組織中工作壓力的管理方式」，健行學報 19 卷 1 期（民國 88 年 12 月），頁 132-134。
- 註 5：Margaret S. Schneider, "Stress and Job Satisfaction among Employees in a Public Library System with a Focus on Public Service," Library & Information Science Research 13 : 4 (1991) : 386-387.
- 註 6：吳劍雄，「工作壓力的形成與因應之道之探討：個人、組織及社會環境的三管齊下」，勞工之友 55 期（民國 88 年 9 月），頁 18-19。
- 註 7：同註 4，頁 131。
- 註 8：同註 1，頁 25。
- 註 9：莊耀輝，「論館員身心壓力的紓解」，國立中央圖書館臺灣分館館刊 5 卷 1 期（民國 81 年），頁 82-89。
- 註 10：Shirley W. Leung, "Coping with Stress : a Technical Services Perspective," Journal of Library Administration 5 : 1(1984) : 14.
- 註 11：Charles Bunge, "Stress in the Library," Library Journal 112 : 15 (September 1987) : 49.
- 註 12：同註 11。
- 註 13：April Bohannon, "Sell Your Skills, Not Your Job," Technicalities 18 : 8 (September 1998) : 7.
- 註 14：同註 11。
- 註 15：Jannean L. Elliott, "Burnout : a Look at Coping with Stress," School Library Media Quarterly 12 : 2(1984) : 136.
- 註 16：Charles A. Bunge, "Stress in the Library Workplace," Library Trends 38 : 1 (Summer 1989) : 96.
- 註 17：同註 10。

- 註 18：徐金芬，我國大學圖書館館員工作滿意程度調查研究（台北市：漢美，民國 80 年），頁 102。
- 註 19：同註 10，頁 15。
- 註 20：Richard W. Meyer, "The Cataloger's Future : a Director's View," in Cataloging and Classification : Trends, Transformations, Teaching, and Training, ed. James R. Shearer and Alan R. Thomas (New York : The Haworth Press, 1997), 197-198.
- 註 21：Magda El-Sherbini and George Klim, "Changes in Technical Services and Their Effect on the Role of Catalogers and Staff Education : an Overview," in Cataloging and Classification : Trends, Transformations, Teaching, and Training, ed. James R. Shearer and Alan R. Thomas (New York : The Haworth Press, 1997), 25-26.
- 註 22：同註 20，頁 198-199。
- 註 23：王梅玲，「電子資源對圖書館資訊組織工作的挑戰」，書苑 45 期（民國 89 年），頁 55。
- 註 24：周勵志，「職場壓力管理」，人事月刊 31 卷 1 期（民國 89 年 7 月），頁 36。
- 註 25：同註 4，頁 137。
- 註 26：同註 3，頁 263。
- 註 27：葉乃靜，「圖書館員耗盡感現象之探討（下）」，台北市立圖書館館訊 10 卷 4 期（民國 82 年），頁 77。
- 註 28：同註 26。
- 註 29：俞文釗編著，管理心理學（台北市：五南，民國 82 年），頁 119。
- 註 30：陸洛，「工作壓力之歷程：理論與研究的對話」，中華心理衛生學刊 10 卷 4 期（1997 年 12 月），頁 24。
- 註 31：同註 16，頁 99。
- 註 32：同註 16，頁 98。
- 註 33：廖又生，「『跳板原則』與圖書館組織溝通」，書香 5 期（民國 79 年 6 月），頁 24-25。
- 註 34：同註 33，頁 25。
- 註 35：同註 16，頁 28。
- 註 36：同註 20，頁 198-200。