

# 公共圖書館義工個人特質、 參與動機與工作滿意度之研究

石淑惠

## A Study on the Library Volunteers : Their Characteristic, Participated Motivation and Job Satisfaction in the Public Libraries

*Shu-hui Shih*

*Assistant Research Scholar  
Mainland Affairs Council  
Executive Yuan  
Taipei, R.O.C.*

### Abstract

The purpose of this study is to explore the relations of the library volunteers, their characteristic, participated motivation and job satisfaction in the public libraries, and to provide references for libraries in recruiting, training and managing the volunteers. Questionnaires were delivered to the 294 volunteers. The major findings are as follows: 1. The most strongest participated motivation is social responsibility. 2. The most satisfactory dimension in job satisfaction is human relation. 3. There are significant differences between personal characteristic and job satisfaction including sex, age, years on job and job leaving. 4. There are positive significant correlation between participated motivation and job satisfaction at 0.01 level of significance.

### Keywords:

Volunteer; Motivation; Job satisfaction; Public library

## 前 言

公共圖書館設置義工協助處理館內事務，在國內已行之多年(註一)。近年來，教育部與行政院文化建設委員會等政府機構，相繼訂定文教機構義工的獎勵辦法，建議文教機構建立義工制度，鼓勵民眾積極投入義工行列，共同為建立和諧的社會而盡一份心力。台灣省政府教育廳亦將輔導各級公共圖書館建立義工制度列為經營發展的方向(註二)。且行政院文化建設委員會自民國 80 年起，實施六年「全國文化機構義工訓練計劃」，每年預計辦理 15 梯次，調訓 600 人次(註三)。由此可見，圖書館義工制度已漸受重視。目前，國內縣級以上的圖書館都已有運用義工的實際作法(註四)。

圖書館運用義工具有：(一)節省經費，尤其人事經費的支出；(二)節省專業人員人力；(三)增加服務項目；(四)無人事問題並可貯存人力；(五)公共關係等優點(註五)。而國外文獻則指出：圖書館使用義工的理由有以下幾點(註六)：

(一)可以嘗試新的計劃。

(二)透過更多民眾對圖書館工作的參與及反應，可得知社區民眾想要及需要的是什麼。

(三)可改善社區關係。

(四)義工是圖書館服務的推銷員。

(五)義工是圖書館最佳的公共關係。

(六)義工可迫使政府給予特別服務的經費。

「公共圖書館具有教育民眾、傳佈知識、充實文化、倡導休閒的功能，是我國推展社會教育的重要機構。」(註七)且肩負了社區服務的功能，而如何推銷館的設施與服務，讓居民從認識圖書館、使用圖書館，進一步關懷、支持、參與圖書館的服務及運作，是達成圖書館社教功能目標之首務。林勝義教授也指出，公共圖書館與其座落的社區息息相關，如能應用義工，至少具有四方面的意義：(一)彌補工作人員與經費之不足，以提昇服務品質；(二)開拓雙向溝通的管道，以提供民眾需求的服務；(三)擴大社會參與的機會，以帶動民眾自我成長；(四)引進新的推動力量，增加機構的活力(註八)。

若從機構的立場看，義工制度更有以下四項意義(註九)：

(一)義工來自各社會階層的充沛人力資源，由於其居所、社會層面與專才之不同，提供個人的時間、熱誠和智慧，所以機構可藉以舉辦更多種類，不同性質的活動吸引各階層民眾的參與。

(二)運用義工之社會關係了解各階層民意的需求傾向，推動社會民眾導向的服務，而且透過他們考量服務的效益性，是否切中民意需求，以發揮實質功能，這是有效的雙向溝通管道。

(三)透過義工制之建立，塑造一汲取新知的環境。機構對義工投入訓練培育，義工回饋給機構實質的服務品質；義工也有小眾傳播功能，在無形中達成社區宣導的作用，增加參與基層文化的人口。

(四)義工的推行，對機構亦能產生激勵作用，通常工作人員推行同一性質之活動時間過久，多產生倦怠感，而由於義工所提供的服務時間有限，常以熱忱並具活力的心情從事，無形中能帶動機構內職員的朝氣與活力，同時在職員與民眾發生爭執時，亦能居間發揮緩衝和協調的作用。

現今公共圖書館面對的難題，恐怕不僅是讀者用與不用的問題，極有可能是知與不知的問題，因此公共關係、宣傳與推廣益顯重要。史密斯(M.A. Smith)認為圖書館屬於社區及生活在社區中的每一分子，人們有機會貢獻時間與興趣(interest)成為圖書館的義工，是認知圖書館的方式之一(註十)。透過圖書館義工的參與，將圖書館的訊息往外傳播，無形中也就擴大了讀者羣，對圖書館的公共關係提供莫大助力，也有利於公共圖書館在其座落社區之成長與茁壯。

就圖書館角度來看，若能善用義工，實為一大助力，不僅可提供圖書館與讀者間雙向溝通的橋樑，又可提供民眾志願服務的機會，圖書館人力不足的壓力可由義工的加入得到暫時的紓解。義工是社會中一項極珍貴的人力資源，圖書館應善用這項社會資源，幫助業務的擴展及營運。

郭世琪(註十一)認為義工制度可運用於任何機構，但施行於圖書館則格外有意義，因為圖書館本身的目的即在服務社會大眾，再由義工來回饋服務圖書館，二者均置利益於度外，正好形成安和樂利社會的良性循環。雖然義工制度具有以上正面的效用，但也有人持反對運用義工的意見：(註十二)。

(一)義工的流動性大，圖書館訓練義工常有得不償失情況。

(二)圖書館對義工缺乏約束力。

(三)因為義工為無給職，常有遲到、早退或缺席情形。

(四)圖書館付託義工擔任的工作，常為重複的經常工作，或次要工作，對義工缺乏挑戰性，易使義工感覺無意義。



任何事都有利有弊，只能相權取其輕重。對於公共圖書館設立義工制度，既然是可行可發展的方向，那麼就應該對此一族羣的義工有所了解，有所認識，才能「人盡其才」。換言之，圖書館應創造怎樣的機會與環境，以吸引義工的加入？對於這樣的問題，我們不得不去了解圖書館義工的參與動機。因為義工會加入圖書館義工的行列，其背後一定有原因，而這原因即是我們所欲了解的行為動機。而義工加入圖書館工作後，圖書館方面又應如何留住這些辛苦訓練的義工？其工作滿意度問題亦是刻不容緩應予以了解的。

然而人類行為的動力是什麼？是一個極為有趣的問題，而這行為的動力乃是來自人的動機，行為科學家認為，人的行為是由動機所支配；且人對工作是否積極，與動機及動機強弱有關。何謂「動機」？動機乃在於探討行為背後的原因。動機研究的目的，可幫助我們了解個體在某種環境下會引發、選擇，與堅持某種行為(註十三)。對於圖書館義工參與的行為動力，我們究竟了解多少？麥漢瑞(C. A. McHenry)指出，雖然有些文章討論義工的招募及訓練，但很少涉及動機(註十四)。羅伊(L. Roy)也指出，義工參與圖書館的運作已有一段長久時間，然而有關公共圖書館義工研究導向之研究卻很少(註十五)。促使筆者研究之原因，有三點：

(一)義工的性質屬於自發性的，但其動機不能以「犧牲奉獻」涵蓋所有志願服務人員的心態，圖書館義工何以能不計較報酬多寡，願意利用工作餘暇或課餘的時間，故其服務的心態及動機值得探討。

(二)義工乃是依其個人的意願及需要參與工作，與專業人員的工作動機尚包括金錢誘因、工作發展性、升遷等因素的影響，二者之間的差異顯然不同，因此探討義工的服務動機，對於義工本身不同的需要予以激勵。另外根據施孀娟(註十六)的研究發現：工作動機與工作滿足有顯著正相關，志願服務人員的動機愈強者愈投入工作，所獲得工作滿足感愈高。了解其工作滿意情形及動機與工作滿意二者之關聯性，實有助於義工的行政管理。

(三)綜觀國內現有的文獻，有關圖書館義工的實證研究較少，大部分文章討論實務工作層面及其制度問題為多，而對最核心的義工本身研究極少，尤其動機層面及工作滿意度的研究，因此萌發研究之想。

本研究希望能對以下幾個問題進行了解：

(一)公共圖書館義工個人特質呈現什麼樣的分布差異？

(二)義工主要的參與動機何在？

(三)義工在工作滿意度方面的情形如何？

(四)不同個人特質的義工，在工作滿意度方面有何差異？

(五)參與動機與工作滿意度兩者有否顯著相關？

進而達到以下的目的：

(一)希望了解圖書館來自不同背景及生活型態的義工，其參與動機與工作滿意情形。了解圖書館義工服務動機方能為圖書館所用，並開發更多的人力資源。

(二)根據義工動機與工作滿意情形，提供行政單位參考，設計訓練的內容及方式，提高機構效能。

(三)對義工有深一層的了解，促進領導與管理，並激勵義工在工作上發揮更多潛能，提高服務效能，且了解義工的服務動機，有助於提升工作上的滿足，在愉快舒適的狀態下，個人才可繼續不斷的工作，減少工作疲乏的產生，防止圖書館辛苦訓練的義工一再流失。

## 一、文獻探討

### (一)動機及其相關研究

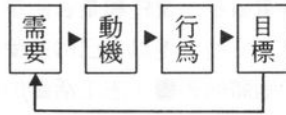
#### 1. 動機的定義

動機最常使用的定義是「造成行為的原因 (the causes of behaviour)，也就是任何可以引起個體行動的事物。」(見 *The New Encyclopaedia Britannica*: "Macropaedia," v.12, 1981, p.556)換言之，動機是行為的原動力，也是行為的主要原因(註十七)。

當我們追究一個個體為什麼會做出某種行為時，很容易就會使用到動機這個概念。動機這個概念是用來解釋個體行為發生的原因或理由，它是一種假設性建構 (hypothetical construction)，我們並不能直接觀察到它的存在，而必須由個體表現出的行為推測而得(註十八)。

根據心理學所揭示的規律，人的行為是由動機支配，而動機則是由需要所引起，人們的行為一般說來都是有目的的，都是在某種動機策動下為了達到某個目標。因此，需要、動機、行為、目標四者之間的關係，可以下圖表

示之(註十九)。



## 2. 動機相關之研究

早期在分析研究或探討志願工作參與動機時，常會對志願工作者持有一種刻板印象，認為他們有悲天憫人的胸懷，是基於犧牲奉獻、與人為善的因素，而體認「人人为我」的道理後，表現出「我为人人」之價值觀而投入志願工作(註二十)。雖是如此，但人們參與志願工作的原因，真有這麼神聖、這麼單純嗎？當然，由其後的許多研究可證明，並不是全部的志願工作者參與動機均是如此。

施嫻娟(註二一)針對義務張老師的研究，將其參與服務的動機分為求知與技巧、表達社會責任感、社會接觸、反應他人期望、社會認可、求未來報償、成就感、自我成長與發展等八大項動機。

林萬億、林振春(註二二)針對國內公務機關義工人力運用的研究，發現志願工作者參與原因依序為：(1)服務他人，(2)獲得社會經驗，(3)回饋社會，(4)自我成長。

嚴幸文(註二三)針對醫院志願服務人員所做的研究發現，其參與動機依序為：「做有意義助人的事」、「學習成長，獲得經驗」、「覺得服務工作有趣」、「回饋社會」、「享受志願服務工作」、「參與社團，結交朋友」、「接受訓練」、「打發時間」、「個人宗教信仰」、「其他動機」(以前四項最多)。

劉德勝(註二四)指出民眾參加義工的動機分析，不外乎：(1)求知；(2)擴展社會關係；(3)好奇心；(4)自主性、自我肯定的方式；(5)回饋社會，享受服務樂趣；(6)增加生活情趣，經驗不同的人生等。

賴摩斯(註二五)以美國中西部 147 位生命線的義工為研究對象，發現參與動機因素對於區別義工的留任或離職具有重要的貢獻；而動機因素中，以「學習未來職業可以用得上的新技術」，此一變項的預測力最強。

Shinder-Rainman & Lippit (1977) 指出參與志願工作者的動機可從三個層面來探討(註二六)。



(1)個人內在心理因素：其中有些人著重可以學習、有助個人成長的自我實現機會，而有些人著重服務、責任和是否能償還曾接受他人服務的債。

(2)人際團體之因素：有些人是以自己的感受、價值觀為決定是否參與自願工作，而有些人則受團體的影響，志工活動的社會地位，未來社會關係網路和工作的助益及是否會冒險和有無團體支持來決定。

(3)情境因素：有些人著重幫助案主的程度，能否從活動中獲得回饋，以及著重參與事情的過程。而有些人比較喜歡有反應性和政策性的志願工作活動，認為志工活動能讓他們感受到舒服及滿足感。

## (二)工作滿意及其相關研究

### 1. 工作滿意的定義

1935年哈潑克(R. Hoppock)出版的《工作滿意》(*Job Satisfaction*)一書，可說是工作滿意最早的研究。其後不論社會學界或心理學界，有關工作滿意的研究一直是學者熱衷的問題。對於工作滿意的定義，可說是眾說紛紜，所持的觀點與角度也不盡相同，而 *job satisfaction* 一詞翻成中文，文獻中常見有「工作滿意」與「工作滿足」兩種，涵意實為相同，為便於說明，二者在本文中交互使用，代表意義相同。

一般對於工作滿意的定義為「一工作者對於其工作所具有之感覺(feelings)或情感性反應(affective responses)」，而這種感覺或即是滿足的大小，乃取決於自特定工作環境中所實際獲得之價值與其預期應獲得價值之差距(註二七)。也就是說差距愈小，其滿足程度愈高；反之，差距愈大，其滿足的程度愈低。

工作滿意是指員工對其工作所抱持的一般性態度。員工的工作滿意度高，即表示對其工作抱著正面態度；反之，即員工對工作不滿，有著負面的態度(註二八)。態度是一種相對穩定的對人對事的反應傾向，它包含有認知、情感、意向三種成分。認知成分就是帶有評價意義的敘述，其敘述內容包括個人對某個對象的認識和理解以及贊成或反對。情感成分係指個人對於該對象的體驗、喜歡、厭惡，尊敬或輕視等，即對該對象好惡情感反應的程度。意向成分則是個人對該對象的反應傾向即行為傾向(註二九)。由此可見，所謂工作滿意測量，即指工作者對工作態度的測量。

總括來說，工作滿意是一種態度，為個人很主觀的判斷與感覺，且為個

人與環境交互作用產生。因此，將工作滿意定義為工作者主觀感覺工作本身及其工作環境加諸工作者整體的態度指標。

## 2. 工作滿意的重要性

研究工作滿意問題，提供一個極佳的機會，探究人類行為與態度的關係。史逗(B.M. Staw)指出工作滿意的重要性如下(註三十)：

- (1)有越高工作滿意的員工，有越好的生理及心理健康的紀錄。
- (2)工作滿意對於吸引及留任高工作能力的員工扮演重要的角色。
- (3)工作不滿意與員工的離職、缺席、工會組織的活動與抱怨等問題有關，上述問題會造成組織的成本提高和分裂。

另外，以工作滿意的測量作為社會指標，具有以下三種任務與價值意義(註三一)：

- (1)代表社會中一種有價值的產物，如所謂的「心理上的國民生產毛額」(psychological GNP)。
- (2)提供組織內早期警戒的的指標，作為組織工作不當配置、政策或計劃缺失及組織緩慢改變的診斷，並採取應有的措施。
- (3)提供一個理論與模式上重要的變項，並應用至社會政策與計劃的形成。

總而言之，工作滿意對個人而言會影響個人的心理及生活；對組織而言是一種內部危訊警示的指標；對整個社會而言，更可提供社會政策與計畫擬訂之參考，其重要性可見一斑。

## 3. 義工工作滿意相關的研究

施嬭娟(註三二)研究義務張老師的工作動機與工作滿足中，其工作滿足分為：

- (1)被督導的滿足：即義張接受專張及督導員督導後所獲的滿足程度。
- (2)自我成長與發展的滿足：即義張從職前訓練、在職訓練、工作中所獲得的個人成長之滿足程度。
- (3)工作環境的滿足：即張老師的主客觀環境給予義張的滿足程度。
- (4)社會滿足：即案主、社會人士、家人、朋友的認同和肯定，使義張的滿足程度。

研究結果發現求知知識與技巧動機、表達社會責任動機、社會接觸動機、



求未來報償動機、成就感動機、自我成長與發展動機等與工作滿足有顯著正相關。

黃明慧採用「內外滿意說」，其樣本以張老師為研究對象，指出志願工作者的工作滿意項目為：

(1)內在滿意：指志願工作者對工作本身特質，包括獨立自主、成就自我導向，以及從工作中得到個人成長，能力發揮的滿意感。

(2)外在滿意：指志願工作者對來自工作本身外，有關督導、同事、進修、讚賞稱許的滿意感。

其研究以自行編製的問卷對張老師的研究結果發現：志願工作人員對機構的制度因素、同事關係、督導領導、工作結構，乃至於整體組織環境等方面的看法與其內在滿意、外在滿意和整體滿意有顯著正相關。而影響志願工作者工作滿意的因素，依序為督導領導、同事關係、制度因素、工作結構(註三三)。

黃淑霞(註三四)針對台北市各公私立兒童服務機構之志願工作者持續服務的研究，將工作滿足分為專業督導滿足、互動關係滿足、使用資源滿足、工作責任滿足與發揮專長滿足等五個層面。

許素梅(註三五)的研究對義工的工作滿意內容分為：

(1)督導滿意：指義工與圖書館專任館員或主管在工作上溝通及接受支援的滿意程度。

(2)工作伙伴滿意：指義工成員間融洽、合作及相互影響的滿意程度。

(3)工作本身滿意：指義工對於所參與的工作具有愉快感、挑戰性、創造性及對社會貢獻感的滿意程度。

(4)才能發揮滿意：指義工對於工作所獲得能力增進與成就及發揮其專才與理想的滿意程度。

(5)環境滿意：指義工對於圖書館內整體工作環境的滿意程度。

(6)福利獎賞滿意：指義工對圖書館的義工福利制度和工作量與期望值比較下的滿意程度。

(7)社會參與滿意：指義工對於圖書館的隸屬感、責任感與重要性，及對其個人生活的正面影響的滿意程度。

許素梅的研究以台北市立圖書館為例，研究對象為總館及 28 所分館的

義務林老師與一般圖書館義工 268 位。研究結果顯示：18 個自變項中與離職傾向呈顯著相關，其中自主程度、機構認同、工作本身、社會參與、福利獎賞、服務年資、督導滿意、溝通滿意、環境滿意、才能發揮、同事情誼、工作特性等 12 個變項呈負相關，代表義工在以上變項的感受或滿意程度愈高，其離職傾向愈低；且服務年資愈久，其離職傾向愈低。而婚姻狀況呈顯著正相關，代表已婚者其離職傾向較低。

嚴幸文針對醫院志工所作的研究將工作滿意分為：內在滿意、外在滿意及一般滿意。而研究結果發現，志工填答「服務有意義」的滿意度最高，最不滿意的是「受到醫院的重視」；另外工作滿意度和做有意義助人的事、享受志願服務二個動機有顯著正相關存在；而接受訓練動機則與工作滿意呈顯著負相關。

布里格斯(D.L. Briggs)、吉德隆(B. Gidron)及迪恩(M.Y. Deen)三人(註三六)參照赫茲伯格的雙因子理論，研究義工的工作滿意，發現義工與專職人員的工作滿意內容不盡相同，依其研究結果，義工的工作滿意內容為(註三七)：

- (1)自我成長的滿意感。
- (2)自我尊重需求的滿意感。
- (3)社會需求的滿意感：尋求建立愛與歸屬感，獲得他人的認同、贊許，與他人互動關係的滿意感。
- (4)知識技能獲得的滿意感：獲得管理、溝通的技巧、服務工作的專業知能感。
- (5)工作本身的滿意：工作本身具有挑戰性、獨立性、重要性、專業性，義工從工作特性中獲得滿意感。
- (6)工作環境的滿意：從服務地點的便利、工作時間的彈性選擇及環境壓力的紓解等因素獲得滿意感。

泰勒普(V.G. Telep)採用「期望理論」架構，研究美國威斯康辛大學的 1,114 位義工的工作滿意(註三八)，義工的工作滿意包括(註三九)：

- (1)知識與技能的滿意：指領導、決策、解決問題、組織、人際相處等知識技能的獲得與應用的滿意感。
- (2)自我尊重的滿意：透過服務工作使自己感到具有能力幫助他人，獲

得自我價值肯定的滿意感。

(3)社會化的滿意：指結交新朋友、發現新興趣、實現家庭的期望及社會認可的滿意感。

(4)社區服務的滿意：參與社區服務使自己對地方的文化人事更了解，協助解決社區問題而獲得滿意感。

(5)生涯滿意：參與服務之後，增加工作機會，使自己的經濟狀況改善，有助於本職工作的執行等方面的滿意感。

(6)家庭滿意：參與服務工作之後，促使個人的家庭更和諧的滿意感。

不過，什麼是工作滿意的最佳構面分類，迄今仍屬未獲圓滿解答的問題，不同的樣本構成，或不同的量表項目，每將導致不同之因素構面(註四十)，因此有待更多的研究成果累積，以揭示事實。

## 二、研究設計

為求深入了解公共圖書館義工的人口特質、參與動機、工作滿意的差異及其相關關係，藉供圖書館在義工招募、訓練養成及管理上的參考，本研究採用問卷調查法，進行實證研究。

### (一)研究架構

本研究旨在探討公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之關係，研究架構圖示如後。

### (二)研究假設

綜合研究目的、研究問題及以上的研究架構圖，研究者提出研究假設：

1. 義工不同個人特質與工作滿意度有顯著差異

(1)不同性別與工作滿意度有顯著差異

(2)不同年齡與工作滿意度有顯著差異

(3)不同婚姻狀況與工作滿意度有顯著差異

(4)不同教育程度與工作滿意度有顯著差異

(5)不同宗教信仰與工作滿意度有顯著差異

(6)不同職業與工作滿意度有顯著差異

(7)不同年資與工作滿意度有顯著差異





(8)有無義工經驗與工作滿意度有顯著差異

(9)不同交通時間與工作滿意度有顯著差異

(10)有無離職意念與工作滿意度有顯著差異

## 2. 義工參與動機與工作滿意度有顯著相關

(1)求知識與技術動機與工作滿意度有顯著相關

(2)社會責任動機與工作滿意度有顯著相關

(3)社會接觸動機與工作滿意度有顯著相關

(4)意願實現動機與工作滿意度有顯著相關

(5)成就感動機與工作滿意度有顯著相關

(6)自我成長動機與工作滿意度有顯著相關

(7)圖書館吸引力誘因動機與工作滿意度有顯著相關

## (三)變數的操作性定義

從前述的研究架構及假設，將本研究的變項予以定義：

### 1. 參與動機：本研究將之分為七個層面，分述如下：

(1)求知識與技術動機：意指義工欲從義服工作獲取新知、技能或經驗的程度。

(2)社會責任動機：意指義工希望能服務他人、回饋社會及盡社會責任

的程度。

(3)社會接觸動機：意指義工欲結識朋友，增進人際關係，擴充生活圈的程度。

(4)意願實現動機：意指因受朋友影響，或與所學相關希望能學以致用而實現當義工的程度。

(5)成就感動機：指義工期望從工作中獲取成就感、表現及肯定自己能力的程度。

(6)自我成長動機：指義工希望透過工作磨練的機會，讓自己人格有所成長，更趨成熟。

(7)圖書館吸引力誘因動機：因受圖書館特有環境(如：豐富的館藏或當義工能有優惠借閱條件)的吸引，進而至圖書館當義工的程度。

2. 工作滿意度：本研究將其分為五個層面，定義分述如下：

(1)組織氣候滿意度：指圖書館實質環境及義工歸屬感之滿意程度。

(2)工作特性滿意度：指義工對工作多樣性、自主性、重要性及挑戰性等的滿意程度。

(3)人際關係滿意度：指義工獲得友誼及與人相處融洽的滿意程度。

(4)自我成長滿意度：指義工能力之增進、自我肯定，人格更趨成熟及才能發揮之滿意程度。

(5)整體(overall)滿意度：指義工對所參與工作、生活及心理層面給予整體評價的滿意程度。

3. 個人特質：意指參與義工工作者的個人特性，包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、職業、義工工作年資、志願服務經驗及交通時間等。

#### 四、研究對象

本研究的樣本選擇 1. 台北市立圖書館，2. 省立台中圖書館，3. 高雄市立圖書館及其各分館的義工。台北市立圖書館及其分館義工共計 196 名(含義務林老師)，省立台中圖書館及其分館共計 66 名，高雄市立圖書館共計 32 名，研究樣本合計 294 名。

### 三、研究結果與分析

本研究以台北市立圖書館、省立台中圖書館及高雄市立圖書館及其各分館 294 名義工為研究對象，問卷於 86 年 4 月 19 日開始寄發，其後以電話方式進行催收，問卷共回收 216 份，回收率 73.47%，扣除填答不完整或不符填答規定之廢卷 29 份，故實際有效問卷為 187 份，有效問卷率為 63.61%。

茲將調查結果，分別就義工個人特質、個人特質與工作滿意度的差異、參與動機與工作滿意度的關係及參與動機、工作滿意度各層面情形簡述如下。

### (一)義工個人特質分析

#### 1. 性別

本研究中參與公共圖書館義工的人數，女性的參與顯著多於男性，其人數約為男性義工的六倍，在有效樣本中佔 85.6%，而男性只佔 14.4%，男女比例差距甚大。

#### 2. 年齡

就本調查結果而言，其年齡分布，以 31 歲至 40 歲的青壯年及 40 歲至 60 歲的壯年為最多，各分別佔有效樣本的 30.5%，其次為 21 歲至 30 歲的青年，佔 20.4%。

#### 3. 婚姻狀況

調查結果顯示，已婚者比例略多於未婚者，已婚者佔 54%，而未婚者佔 43.9%，其他屬離婚、再婚或鰥寡者則佔 2.2%。

#### 4. 教育程度

在所調查義工教育程度方面，專科或大學學歷者最多，佔 58.3%，其次為高中(職)學歷，佔 28.3%，有 5.9% 者具有研究所以上學歷。

#### 5. 宗教信仰

調查結果顯示，信仰佛教人數最多，佔 46%，但有 38% 屬於無任何宗教信仰者，而勾選其他為佛、道或佛教與基督教之多重信仰者佔 3.7%。

#### 6. 職業

所調查義工，以家庭主婦比例較高，佔 20.9%，其次為教師佔 16.6%，二者所持比例約佔三分之一強；學生身分者佔 15.5%，居第三位，而有較多時間的退休人士僅佔 7.5%，屬無職、保險業、工、農、軍者佔 9.1%。

#### 7. 義工服務年資

義工服務年資，以服務一年至二年內者為最多，佔有效樣本 24.1%；而



表一 義工個人特質分析

個人特質	組 別	人次	百分比(%)
性 別	(1)男	27	14.4
	(2)女	160	85.6
年 齡	(1)12歲以下	2	1.1
	(2)12 歲至 20 歲	17	9.6
	(3)21 歲至 30 歲	40	21.4
	(4)31 歲至 40 歲	57	30.5
	(5)41 歲至 60 歲	57	30.5
	(6)60 歲以上	13	7.0
婚姻狀況	(1)已婚	101	54.0
	(2)未婚	82	43.9
	(3)其他	4	2.2
教育程度	(1)識字或小學	6	3.2
	(2)國中	8	4.3
	(3)高中(職)	53	28.3
	(4)專科或大學	109	58.3
	(5)研究所以上	11	5.9
宗教信仰	(1)無	71	38.0
	(2)佛教	86	46.0
	(3)道教	4	2.1
	(4)天主教	5	2.7
	(5)基督教	10	5.3
	(6)一貫道	4	2.1
	(7)其他	7	3.7
職 業	(1)學生	29	15.5
	(2)公	15	8.0
	(3)教	31	16.6
	(4)家庭主婦	39	20.9
	(5)退休人士	14	7.5
	(6)商	25	13.4
	(7)自由業	17	9.1
	(8)其他	17	9.1
工作年資	(1)三個月內	5	2.7
	(2)三個月至半年內	8	4.3
	(3)半年至一年內	25	13.4
	(4)一年至二年內	45	24.1
	(5)二年至三年內	38	20.3
	(6)三年至五年內	32	17.1
	(7)五年以上	34	18.2

志願服務經驗	(1)有	78	41.7
	(2)無	109	58.3
工作項目	(1)圖書加工、上架	59	21.1
	(2)圖書流通(借還書)	38	13.6
	(3)圖書採編	3	1.1
	(4)諮詢服務台	20	7.1
	(5)美工	9	3.2
	(6)說故事	106	37.9
	(7)其他	45	16.1
交通時間	(1)10 分鐘內	44	23.5
	(2)10 分鐘至半小時	49	26.2
	(3)20 分鐘至半小時內	51	27.3
	(4)半小時至一小時內	37	19.8
	(5)一小時以上	6	3.2
離職念頭	(1)沒有	126	67.4
	(2)有	61	32.6

服務二年至三年者為第二位，佔 20.3%；甚至服務五年以上者佔 18.2%，居第三位；服務三年至五年者佔 17.1%；而服務一年以內者僅佔五分之一強。由此可見義工的服務年資，整體而言，不算短。

#### 8. 義工經驗

樣本中從事過其他志願服務者佔 41.7%，而無其他志願服務經歷者佔 58.3%，二者比例相去不遠，無其他志願服務經驗而以公共圖書館為第一個志願服務單位者略多。

#### 9. 工作項目

調查義工中以說故事的比例最高，佔 37.9%；圖書加工、上架工作，排名第二，佔 21.1%；「其他」如圖書修補、兒童室管理、視聽資料管理、剪報、協助活動辦理等工作項目佔 16.1%；再次為出納櫃台借還書服務工作，佔 13.6%；圖書館核心工作之一的採編工作，參與者人數極少，僅佔 1.1%。

#### 10. 交通時間

就義工至圖書館所花費交通時間而言，以 20 分鐘至半小時內者最多，佔 27.3%；10 分鐘至 20 分鐘內者佔 26.2%；只花 10 分鐘者佔 23.5%。易言之，交通時間在半小時以內者就佔 77%，其比例相當高。由此可見義工至圖書館的時間並不需要太久。

### 11. 離開圖書館義工職務的念頭

調查結果顯示，表示「沒有」想要離開圖書館義工職務者佔 67.4%；而表示「有」想要離開圖書館義工職務者則佔 32.6%，約佔三分之一。

### (二) 個人特質與工作滿意度的關係

公共圖書館義工是否會因不同的個人基本特質，而在工作滿意度上有顯著差異？因此以工作滿意度為依變項，個人特質為自變項，經由 t 檢定或單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 之結果達顯著水準者，再利用薛費法 (Scheffe method) 進行事後多重比較，以尋求其差異所在。就其分析結果簡述如下：

#### 1. 性別

研究結果發現性別與工作滿意度呈顯著差異。分別在工作特性、人際關係、自我成長及整體滿意度四層皆達顯著水準，表示不同性別義工在這四層的滿意度有所差異，但男女在組織氣候的滿意度上並無差異。性別在工作滿意度的差異性會隨著不同的研究樣本，不同工作滿意度層面的選取而有所不同。如施孀娟、黃明慧等的研究結果發現性別與工作滿意未達顯著相關。

#### 2. 年齡

研究結果發現，義工的年齡與工作滿意度達顯著差異水準，換言之，義工的工作滿意度會因年齡不同而有差異。

在組織氣候滿意度層面，60 歲以上的年齡組別明顯比 31 歲到 40 歲組別之義工來得滿足；人際關係層面而言，12 歲至 20 歲之滿意度明顯高於 21 歲至 30 歲之年齡組別。此一結果的原因可能是 12 歲至 20 歲之義工對同儕之認同感較強，故在人際關係滿意度較高。

#### 3. 婚姻狀況

研究結果發現，婚姻狀況與工作滿意度對義工而言並無顯著差異，志願工作不同於其他維持個人生計的工作，全視個人的意願投入服務工作，因此，不因婚姻狀況而在工作滿意度上有所差異。

#### 4. 教育程度

研究結果發現，教育程度與工作滿意度無顯著差異。但在組織氣候與整體滿意度有顯著差異。教育程度愈高者，在組織氣候層面的滿意度愈低，教育程度較低者則有較高的組織氣候滿意度。造成此一結果的原因，可能是教



育程度高者對於實質的環境要求較高，而形成較低的滿意度。而在整體滿意度層面，不同的教育程度間也有差異存在，高中(職)教育程度的義工在此一層面顯著較研究所以教育程度者來得滿足。

#### 5. 宗教信仰

研究結果發現，宗教信仰與工作滿意度並無顯著差異。宗教信仰雖然會影響一個人的態度，但對服務於同樣機構的義工而言，於相同環境下工作，從事相同工作，彼此互相影響，因此其工作滿意度差異不大。但發現一貫道信仰者的工作滿意度低於其他組別的義工，其原因有待進一步探討。

#### 6. 職業

研究結果發現，不同的職業與工作滿意度並無顯著差異。但職業與組織氣候滿意度層面達顯著差異水準，其中以退休人士的滿意度最高。

#### 7. 年資

義工服務年資與工作滿意度達顯著差異。且分別在工作特性與人際關係滿意度層面達顯著差異水準，但在組織氣候、自我成長與整體滿意度層面均未達顯著水準。以年資在五年以上的義工，在工作特性的滿意度最高，其次是工作二至三年者；而年資在二至三年的義工在人際關係的滿意度最高。

年資較淺的義工，對機構的要求及行政規定可能尚不熟悉，對服務工作的經驗缺乏，尚在摸索階段，較容易產生挫折感，因此對機構本身的認同感不高，工作滿意度普遍較低。年資較深的義工，對機構的要求及環境均熟悉，工作經驗增加，在工作上較能得心應手，因此隨著年資的增長而工作滿意度增加。然義工的滿意度在年資一年至二年時下降，原因可能是當初當義工的新鮮感沒有了。於是找到支撐點的義工繼續服務，工作二年至三年者，其工作滿意度有明顯上升趨勢。但又在工作三年至五年時，其工作滿意度又再次下降。其原因可能是工作一段時間後，對於相同工作內容產生了所謂「工作倦怠」所致。而工作五年以上者，大多服務心態趨於穩定，對自己參與義工的意義抱持肯定態度，其工作滿意度又會上升。

#### 8. 義工經驗

研究結果發現，義工有無志願服務經驗與其工作滿意度無顯著差異。換言之，義工的工作滿意度並不會因有無義工經驗而有所差異。

#### 9. 交通時間

研究結果發現，交通時間與各層面工作滿意度均未達顯著水準，即不同的交通時間並不會造成工作滿意度的差異。義工到圖書館當義工定有其理由與意念，交通時間的長短，相形之下便不是絕對的因素。

#### 10. 離職意念

研究結果發現，離職意念與工作滿意度呈顯著差異。分別於組織氣候、人際關係及整體滿意度三層面有差異存在，沒有離職意念的義工顯然在工作滿意度上比有離職意念者來得滿意。

綜上所述，義工性別、年齡、年資與離職意念之個人特質與工作滿意度達統計上的顯著差異水準，表示義工之工作滿意度會因性別、年齡、年資或離職意念之不同而有差異。義工之婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、職業、義工經驗、交通時間等個人特質與工作滿意度並無顯著差異。

#### (三) 參與動機與工作滿意度的關係

本研究之參與動機分為七個層面，對工作滿意度中組織氣候滿意度、工作特性滿意度、人際關係滿意度、自我成長滿意度及整體滿意度等五個層面做皮爾遜 (Pearson) 積差相關，以探討兩者之關係。其結果分述如下 (相關係數值詳見表二)：

##### 1. 求知識與技術動機

研究結果顯示，求知識與技術動機與工作滿意度有非常顯著性正相關。且在組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長及整體滿意度層面均達非常顯著性正相關。

##### 2. 社會責任動機

研究結果發現，社會責任動機與工作滿意度達非常顯著相關，且在組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長及整體滿意度層面均達非常顯著性正相關。懷有社會責任感，希望能服務別人，想對社會或社區有所回饋，或行有餘力想為需要的人提供有意義的貢獻，主動關心他人的動機愈強則其工作滿意度愈高。

Christiansen 和 Garrett 認為人們從事志願服務工作的原因之一，是由於社會責任的價值觀之灌輸，驅使人們致力服務助人(註四一)。在我國的教育思想中，其實助人是一種美德，而「助人為快樂之本」更成為守則，強調服務的精神。因此，義工愈有強烈表達社會責任的意願，將幫助他人回饋社會

視為義務時，愈能對所做的志願服務工作抱持積極的態度與精神，在工作滿意度方面也能相對增加。

### 3. 社會接觸動機

研究結果發現，社會接觸動機與工作滿意度有非常顯著正相關存在，並於組織氣候、人際關係、自我成長及整體滿意度等四個層面均達非常顯著性正相關，而工作特性滿意度達顯著正相關。

義工其社會需求性愈高，有較多人際需求，其工作滿意程度愈高。其原因有可能是從事志願服務者本身的人格特質具有較佳的親和性，與人相處容易自在，而志願服務機構本身若強調溫馨、關懷、尊重、支持等層面，注重人際關係的培養及和諧的氣氛，二者互為影響因素。此外，義工可能具有較多相似的特質，例如期望能結交新朋友，希望能擴展自己的生活圈，接觸不同的人、事、物，使自己的生活的更加充實，透過此一管道可容易達成此種滿足的需求。而在彼此共同工作、相互扶持、勉勵的情況下，工作情緒會較高昂，因此，社會接觸動機與屬於「情感取向」的人際關係、自我成長及整體層面的滿意度明顯高於屬於以實質環境為主的組織氣候滿意度及強調工作變化性、自主性、專業性、重要性的工作特性滿意度。

### 4. 意願實現動機

研究結果顯示，意願實現動機與工作滿意度之相關未達顯著水準，但於組織氣候滿意度呈顯著正相關。因受他人影響、所學相關或學以致用等因素而實現當義工意願之動機，與組織氣候滿意度呈顯著正相關，義工實現參與的動機，首要考慮條件自然是機構的環境，因此意願實現動機與組織氣候滿意度呈顯著正相關。意願實現動機在工作特性及人際關係滿意度呈非顯著性負相關。

### 5. 成就感動機

研究結果顯示，成就感動機與工作滿意度達非常顯著相關，且在組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長及整體滿意度等五個層面均達非常顯著性正相關。成就感動機愈高，其工作滿意度也愈高。成就感不外乎由服務別人進而得到的快樂感、肯定及表現自己能力或由工作上所獲得，因此成就感動機與可獲得助人的快樂及成就感、讓生活快樂、身心健康及心理感到驕傲的「整體滿意度」、增進能力及自我肯定的「自我成長滿意度」，及由工作變化



性、自主性、專業性等之「工作特性滿意度」有相當程度的相關存在。

#### 6. 自我成長動機

研究結果發現，自我成長動機與工作滿意度達顯著正相關，於組織氣候、工作特性、人際關係、自我成長及整體滿意度等五個層面亦均達非常顯著正相關。

追求個人自我成長與發展動機愈強者，其工作滿意度愈高。促進個人成長與發展除了透過知識經驗的累積，最重要的是經由服務的過程，體驗思考，而使個人更加成熟，有所成長。

#### 7. 圖書館吸引力誘因動機

研究結果發現，圖書館吸引力誘因動機與工作滿意度達非常顯著正相關，且分別於組織氣候、人際關係、自我成長與整體滿意度四層面同樣達非常顯著水準，唯有在工作特性滿意度層面呈正相關，但未達顯著水準。義工於自己喜愛的環境下服務他人，其工作滿意度自然會提高。至於在工作特性滿意度方面未達顯著水準，可能因義工本身受圖書館的吸引而加入服務行列，對於工作的自主性、變化性及重要性等的注重程度，並不是太重視的關係。

表二 參與動機與工作滿意度之相關係數表

動機	工作滿意度	組織氣候滿意度	工作特性滿意度	人際關係滿意度	自我成長滿意度	整體滿意度
求知識與技術	r=.4913 <sup>†</sup>	r=.2987 <sup>†</sup>	r=.2543 <sup>†</sup>	r=.3671 <sup>†</sup>	r=.4758 <sup>†</sup>	r=.4253 <sup>†</sup>
社會責任	r=.5197 <sup>†</sup>	r=.2804 <sup>†</sup>	r=.2788 <sup>†</sup>	r=.3967 <sup>†</sup>	r=.4750 <sup>†</sup>	r=.5292 <sup>†</sup>
社會接觸	r=.5247 <sup>†</sup>	r=.2821 <sup>†</sup>	r=.1729*	r=.5083 <sup>†</sup>	r=.5261 <sup>†</sup>	r=.5302 <sup>†</sup>
意願實現	r=.0998	r=.1869*	r=-.0268	r=-.0246	r=.0850	r=.1124
成就感	r=.4849 <sup>†</sup>	r=.2113 <sup>†</sup>	r=.3356 <sup>†</sup>	r=.2718 <sup>†</sup>	r=.4797 <sup>†</sup>	r=.5186 <sup>†</sup>
自我成長	r=.6053 <sup>†</sup>	r=.2509 <sup>†</sup>	r=.3432 <sup>†</sup>	r=.5445 <sup>†</sup>	r=.5837 <sup>†</sup>	r=.5629 <sup>†</sup>
圖書館吸引力	r=.3474 <sup>†</sup>	r=.3090 <sup>†</sup>	r=.0772	r=.2193 <sup>†</sup>	r=.3232 <sup>†</sup>	r=.3316 <sup>†</sup>

\* p<.05

† p<.01

綜上所述，可以發現公共圖書館義工求知識與技術動機、社會責任動機、社會接觸動機、成就感動機、自我成長動機及圖書館吸引力誘因動機均與工作滿意度達顯著相關。易言之，以上六個層面之動機愈強，則其工作滿意度也愈高；而意願實現動機與工作滿意度並未達顯著相關水準。

#### (四) 參與動機與工作滿意度狀況分析

為了解公共圖書館義工之參與動機與工作滿意度之認同程度，茲將二量

表各層面回答「非常不同意」、「不同意」、「同意」、「非常同意」之百分比計算出，並分析各因素層面之平均積分，進一步將平均積分標準化，利用標準化分數比較其高低。

本研究量表採四分法計分，每一項目最高為四分，故項目數乘以四即為總積分；平均積分即指所有樣本在各共同因素的平均分數，由項目數乘以平均數；將平均積分除以總積分即為標準化分數，再利用其加以排比。

### 1. 參與動機分析

以下就義工參與動機回答之同意狀況百分比，分述之（詳見表三）：

#### (1) 求知與技術動機

研究結果顯示，有 55.5% 義工表示同意，有 26.5% 義工表示非常同意，可見求取知識或獲得經驗乃是鼓舞義工參與服務相當重要的動力之一。

#### (2) 社會責任動機

研究結果發現，有 42.9% 義工表示同意，有 51.9% 義工表示非常同意，換言之，有九成以上義工都同意服務他人，回饋社會，以表達社會責任感，為參與義工工作的一種主要動機。本研究之對象有 64% 接受過大專以上教育，他們願意利用空暇，表達知識分子對社會的關懷，透過服務以實際行為回饋社會。

#### (3) 社會接觸動機

研究結果發現，有 51.1% 義工表示同意，有 38.1% 義工表示非常同意，亦即有 89.2% 填答者同意社會接觸動機是參與服務的重要因素之一，只有少部分採負面的看法。人是羣居動物，因此人際互動是必需的，經由參與義工工作，結識志同道合的朋友，增進人際關係。

#### (4) 意願實現動機

研究結果發現，有 26.3% 義工表示非常不同意，有 44.1% 義工表示不同意，僅有 29.5% 義工表示贊同。由此可見，義工至圖書館當義工，受朋友影響，或受社會期望能以所學相關而學以致用者較少，可能是義工參與大多屬於自發性行為，秉持服務或有意義的理念而來。

#### (5) 成就感動機

研究結果發現，有 55.5% 義工表示同意，有 17.2% 義工表示非常同意，即有 72.7% 義工同意參與工作乃為肯定或表現自我能力，或被人感謝的成

就感與快樂；而有 27.3% 義工對此表示負面的看法，也許是有些義工只付出而不求表現所致。

#### (6) 自我成長動機

研究結果發現，有 91.9% 義工認為自我成長動機為參與服務的重要因素，僅有 8.1% 義工不認同此一動機。義工工作是一個除了付出也能從中獲得收穫的雙向服務，服務者想由工作中一邊付出，也一邊學習，增進自我能力。

#### (7) 圖書館吸引力誘因動機

研究結果發現，有 72.5% 義工同意「圖書館吸引力誘因」為重要的參與因素，但也有 27.5% 持相反態度。圖書館特有的環境可促使義工願意前來。

表三 義工參與動機各層面百分比

動 機	非 常 不同意	不 同 意	同 意	非 常 同 意
求知識與技術動機	1.8	16.1	55.5	26.5
社會責任動機	0.1	5.2	42.9	51.9
社會接觸動機	1.3	9.4	51.1	38.1
意願實現動機	26.3	44.1	24.6	4.9
成就感動機	3.1	24.2	55.5	17.2
自我成長動機	1.3	6.8	55.6	36.3
圖書館吸引力動機	4.8	22.7	47.6	24.9

表四 義工參與動機各層面狀況分析

動 機	機 項目數	平均數	總積分	平均積分	標準化分數	排名
求知識與技術	5	3.067	20	15.335	0.767	4
社會責任	6	3.465	24	20.790	0.866	1
社會接觸	6	3.260	24	19.560	0.815	3
意願實現	4	2.082	16	8.328	0.521	7
成就感	6	2.868	24	17.208	0.717	6
自我成長	5	3.268	20	16.340	0.817	2
圖書館吸引力	4	2.925	16	11.700	0.731	5

另外由各層面標準化分數之比較(見表四)，同意度最高的為社會責任動機，標準化分數達 0.866，而自我成長及社會接觸動機分居二、三位，各達 0.817、0.815，兩者相差甚小，以意願實現動機最低，標準化分數為 0.521。

顯示義工參與服務的動機源自個人內在價值觀認為應對社會有所回饋，服務他人為最高，而受朋友期望或影響，以及所學相關、學以致用等因素影響最低。

## 2. 工作滿意度分析

以下就義工作滿意度回答之同意狀況百分比，分述之（詳見表五）：

### (1) 組織氣候滿意度

研究結果發現，有 76% 義工對組織氣候感到滿意，即對圖書館的工作氣氛、實質環境等感到滿意，而有 24% 表示負面的看法，可見仍有四分之一的義工對組織氣候感到不滿。

### (2) 工作特性滿意度

就工作的變化性、自主性及重要性等特性而言，有 70.2% 義工表示滿意，即覺得自己所做的工作不單調、自主性高且具重要性；值得注意的是有 29.7% 義工表示不贊同的意見。

### (3) 人際關係滿意度

研究結果顯示，有 64.2% 義工表示滿意，有 28.7% 義工表示非常滿意，即有 92.9% 義工對人際關係感到滿意，除了工作上的收穫以外，人際關係可能是持續服務的重要維繫因素；僅有 7.1% 義工對人際關係感到不滿意，其所占比例極少。

### (4) 自我成長滿意度

研究結果發現，有 89.4% 對自我成長感到滿意，對自身能力之增進、自我肯定、追求新知、充實自我等有正面積極的看法，而有 10.7% 義工持負面的看法，認為在圖書館當義工並不能滿足自我成長的需要。

### (5) 整體滿意度

表五 工作滿意度各層面百分比

滿意度	非常不同意	不同意	同意	非常同意
組織氣候滿意度	3.4	20.6	62.2	13.8
工作特性滿意度	2.2	27.5	55.8	14.4
人際關係滿意度	0.5	6.6	64.2	28.7
自我成長滿意度	0.4	10.3	65.4	24.0
整體滿意度	0.7	12.0	62.8	24.5



研究結果發現，有 87.3% 義工對所參與工作、生活及心理層面之整體評價感到滿意，即感覺生活變快樂、身心更健康，但也有 12.7% 義工不贊同此一看法。

另外以標準化分數分析工作滿意度各層面情形，第一因素層面「組織氣候滿意度」達 0.715，第二因素層面「工作特性滿意度」達 0.706，第三因素層面「人際關係滿意度」達 0.803，第四因素層面「自我成長滿意度」達 0.783，第五因素層面「整體滿意度」達 0.778(詳見表六)，其中以「人際關係滿意度」為最高，「工作特性滿意度」最低，顯示義工對人際關係所獲得的滿意度最高，而對工作的變化性、自主性、重要性及挑戰性等之滿意度最低。

表六 工作滿意度各層面狀況分析 (N=187)

滿意度	項目數	平均數	總積分	平均積分	標準化分數	排名
組織氣候	7	2.862	28	20.034	0.715	4
工作特性	6	2.824	24	16.944	0.706	5
人際關係	5	3.210	20	16.050	0.803	1
自我成長	9	3.130	36	28.170	0.783	2
整體滿意度	5	3.110	20	15.550	0.778	3

## 四、建議及未來研究方向

### (一)建議

本研究旨在探討公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之關係，期對義工能有更深一層了解，作為行政單位之參考，促進領導與管理，提升機構效能。根據本研究結果，茲提出以下建議：

#### 1. 吸引男性義工加入

就本研究結果而言，女性為男性服務人口的六倍，可見差距之大，增加男性義工人口不僅有助於平衡男女比例，且對於改善角色僵化有其助益，何況有些工作性質較適合男性，可透過現有義工邀約友人、家人加入，或以海報方式公開招募。

#### 2. 擴大各階層人士共同參與

在本研究中，家庭主婦參與的比例佔有效樣本的五分之一，且大部分擁

有高學歷，為一可喜現象。但各職業的分配極為不均，志願服務工作需要大量的人力投資與配合，不同行業有其專精，以素有知識寶庫的圖書館而言，義工人力資源也應列為其網羅的對象，尤其退休人士，以他們擁有豐富的人生閱歷與經驗，更是亟待開發的人力資源。

### 3. 調節工作負荷量，開發具有潛力的新服務內容

應根據義工能力及時間等因素的考量，妥善調節其工作負荷量。對義工負責人而言，義工工作的規劃與調配是否恰當、適得其所，實為一項考驗。就本研究結果發現，「工作特性」在五個滿意度層面的標準化分數最低，易言之，義工對工作的變化性、自主性、重要性及挑戰性等之滿意度最低。因此，如何增加工作內容的變化性，並且給予義工發揮專才的機會，為圖書館主動開發新業務，讓義工的多元化參與為機構注入新的生命力，應列為未來發展的重點工作。

### 4. 注重義工工作滿意情形並著重激勵、鼓舞義工士氣，以強化其留任意願

研究發現，義工的參與動機愈強則其工作滿意度也愈高，因此對於義工的激勵益顯重要。義工基於各種不同的動機參與服務，但在服務過程中，可能遭遇生活上或工作上的問題，考慮是否繼續留任或減少投入的程度。這些問題會影響其參與意願，進而影響工作滿意度。

另外工作倦怠的問題也不容忽視。工作倦怠很有可能成為扼殺義工服務生涯的兇手，因此，機構更要注重義工的工作滿意情形，適時給予關懷與協助，並激勵其工作動機，提升工作士氣，使義工繼續且愉快地服務，強化其留任意願。

### 5. 視義工為機構的一員，凝聚其向心力

義工參與工作並非完全單純因服務他人、回饋社會動機。本研究發現自我成長及社會接觸動機為重要的參與因素，因此將義工視為不計報酬的免費人力，乃是錯誤的想法。應將義工視為注重自我成長的學習者，並視義工為機構的一分子，使其有共同參與的成就感，凝聚其對機構的向心力。

### 6. 建議館方檢視現有義工制度，並與義工建立良好互動溝通管道

根據有離職想法義工所表示者，大多數義工乃是因為健康、家人需要陪伴照顧、個人時間無法配合、工作或課業太忙及距離太遠交通不便等無法抗拒的個人因素，另外義工陳述的原因值得注意的有：館員配合度愈來愈差；

館方負責人無法充分配合，如宣傳、美工等；承辦人員態度不佳，因此想換個相得益彰的環境；正職人員態度不好；現任組織正職人員不尊重義工，義工使用場地破敗、照明嚴重不足，館方不予重視，長期忽略；甚至有義工指出，義工成為方便請假代班的棋子及義工制度變質，不符義工專業精神等。

1971年ALA的圖書館運用義工指導方針(Guidelines for Using Volunteers in Libraries)指出，「義工不應取代現有工作人員的位置(position spaces)」，為圖書館運用義工管理政策統一之重要準則。對於上述義工所述之館員態度，甚至變質的代班行為，應予以查證，因此館方應儘速檢視現有的義工制度，以發掘癥結所在，並且與義工建立暢通的溝通管道，讓義工有充分表達意見的機會，同時也讓館方政策得以宣導。

## (二)未來研究方向

1. 本研究採用問卷調查的方式，對義工的個人特質、參與動機及工作滿意度進行量化的探索，但量化研究有其先天上的限制，僅能就問卷獲得答案，且有回收上的困難，因此未來的研究可以採用質化研究的方式，以彌補問卷調查的缺失，獲取更深層的了解。

2. 因受人力、經費的限制，未能對所有公共圖書館之義工進行研究，往後若欲進行相關研究，可擴大研究樣本，或針對其他類型圖書館之義工進行了解或比較研究。

3. 動機因人而異，而在本研究個人特質中未能將「人格特質」列入，且工作滿意度之影響因素也極多，未來研究若採用量化研究的方式，建議可增加研究變項，以累積研究成果。

4. 從此次的研究，更加深刻體認完善研究工具的重要性，所謂「工欲善其事，必先利其器」。本研究所使用的問卷乃研究者參考文獻自行設計，仍有疏忽之處，且合適的量表也非一蹴可及，有待多次的測試與修正，故建議往後類似研究能設計更嚴謹的研究工具，盼能使研究結果更具價值及貢獻。

5. 何以圖書館義工對工作變化性、自主性、重要性及挑戰性等之「工作特性」滿意度最低？義工若長期從事單調枯燥的工作，其工作情緒自然低落，義工流失率相對增加，因此可針對此一問題進一步研究，以了解其原因所在，並尋求改善之道。



## 附 註

- 註一 嚴鼎忠，〈公共圖書館設置義工之業務探討〉，*書苑季刊*，16期(民國82年)：81-86。
- 註二 陳偉民，〈因應當前社會變遷本省文化建設應有的對策與發展方向〉，*研考報導季刊*，16期(民國80年)：8-25。
- 註三 嚴鼎忠、劉美鴻、吳寶琴與王玉琴，〈記文化機構義工圖書館服務研習會〉，*國立中央圖書館館訊*，15：1(民國82年)：10-12。
- 註四 嚴鼎忠，〈圖書館與義工服務〉，*國立中央圖書館館訊*，15：1(民國82年)：5-9。
- 註五 郭世琪，〈義工制度在文化中心運作之研究〉，*社教資料雜誌*，155期(民國80年)：10-16。
- 註六 A.S. Warner, & E.B. Eddison, *Volunteers in Libraries* (LJ Special Report No.2) (New York: (R.R. Bowker, 1977), p.6.
- 註七 林勝義，〈公共圖書館義工制度調查報告〉，*臺北市立圖書館館訊*，8：1(民國79年9月)：6-9。
- 註八 同註七，林勝義。
- 註九 劉德勝，〈圖書館與義工制度對話錄〉，*書苑季刊*，16期(民國82年)：66-73。
- 註十 M.A. Smith, "The Library Volunteer Program in Recessionary Times: An interview with Bernie Margolis and Debba Buerkle at Pikes Peak Library District," *Colorado Libraries*, 17: 2(1991): 9-10.
- 註十一 同註五，郭世琪。
- 註十二 沈寶環，〈義工制度與圖書館〉，*臺北市立圖書館館訊*，8：1(民國79年9月)：2-5。
- 註十三 毛國楠，〈動機心理學研究的趨勢〉，*中等教育*，44：3(民國82年)：42-47。
- 註十四 C. A. McHenry, "Library Volunteers: Recruiting, motivating, keeping them," *School Library Journal*, 34(1988): 44-47.
- 註十五 L. Roy, "The Use of Volunteers in Public Libraries: A pilot study," *Public Library Quarterly*, 8: (1/2)(1987/88): 127-145.
- 註十六 施嬭娟，志願服務人員工作動機與工作滿意之研究(東海大學社會學研究所碩士論文，民國73年)。
- 註十七 馬起華，*現代心理學*(台北：黎明文化，民國67年)。
- 註十八 瞿海源編著，*社會心理學新論*(台北：巨流，民國80年)。
- 註十九 王加微，*行為科學*(台北：五南，民國79年)，頁26。
- 註二十 曾騰光，〈大學生對志願工作特質的認知和參與意願之研究〉，*東海學報*，卷35(民國83年)：151-172。



註二一 同註十六。

註二二 林萬億、林振春，〈現行公務機關義工人力運用情形之探討〉(台北：行政院研究發展考核委員會，民國 82 年)。

註二三 嚴幸文，〈醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究〉(東海大學社會工作研究所碩士論文，民國 82 年)。

註二四 劉德勝，〈國立自然科學博物館義工制度的發展〉，*社教資料雜誌*，196 期(民國 83 年)：3-5。

註二五 J. C. Lammers, "Attitudes, Motives, and Demographic Predictors of Volunteer Commitment and Service Duration," *Journal of Social Service Research*, 14: 3/4 (1991) : 125-140.

註二六 同註二十，曾騰光。

註二七 許士軍，〈工作滿足、個人特徵與組織氣候——文獻檢討及實證研究〉，*國立政治大學學報*，35 期(民國 66 年)：13-56。

註二八 Stephen P. Robbins 著，李青芬、李雅婷、趙慕芬合譯，*組織行為學*(台北：華泰，1995 五刷)。

註二九 同註十九，王加徵，頁 71。

註三十 B. W. Staw, *Psychological Dimensions of Organizational Behavior* (New York: Macmillan 1991).

註三一 S.E. Seashore, & T.D. Taber, "Job Satisfaction Indicators and Their Correlates," *American Behavioral Scientist*, 18 (1975) : 333-368.

註三二 同註十六。

註三三 黃明慧，〈志願服務機構組織環境與其工作滿意之研究——以張老師為例〉(東海大學社工研究所碩士論文，民國 76 年)。

註三四 黃淑霞，〈台北市兒童福利機構志願工作者持續服務意願相關因素之研究〉(文化大學兒童福利研究所碩士論文，民國 78 年)。

註三五 許素梅，〈圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究：以臺北市圖書館為例〉(中國文化大學史學研究所圖書文物組碩士論文，民國 81 年)。

註三六 D.L. Briggs, B. Gidron, & M.Y. Deen, "On Satisfying the Volunteer and the Paid Employee: Any difference?" *Volunteer Administration*, 14 (1982) : 1-14.

註三七 同註三五，許素梅。

註三八 V. G. Telep, "The Relationship of Volunteer Perception of Organizational Climate to Volunteer Work Satisfaction (Doctorial dissertation, University of Virginia Commonwealth, 1986), *Dissertation Abstracts International*, 47 (1986), 1884A.

註三九 同註三五，許素梅。

註四十 同註二七，許士軍。

註四一 同註十六。