

臺北市立圖書館讀者對館員形象認知與評價之研究

A Study of the Reader's Recognition and Evaluation to the Image of Librarians of Taipei Public Library

74-90

盧珮瑜

Pei-Yu Lu

國立清華大學人社圖書分館館員

Librarian, Human Science Branch, National Tsing Hua University Library

【摘要】

館員的服務態度與專業能力，直接影響組織的形象，要提升組織形象，必先提升館員形象。本研究方法為使用問卷以瞭解北市圖分館主任對館員形象經營之意見，及讀者對北市圖館員形象的認知與評價。本研究結果為：一、分館主任在提升圖書館及館員形象的措施主要是以教育訓練、講座、推動ISO為主；另外分館主任認為行銷活動、館員教育訓練，對提升館員形象也有正面的影響；而館員的教育訓練、館舍環境維護、軟硬體更新、CIS的建立對提升館員及北市圖整體形象是很重要的；而館員形象塑造上所遇到的困境為專業性未受肯定等。二、讀者對「館員是友善親切的」評價最高；而對於「館員的待遇是很優渥的」評價最低；讀者對北市圖館員的看法中以正面的看法居多，其中認為北市圖館員「親切、友善」的讀者所占比例最高。

【Abstract】

The librarian's attitude and professional abilities influenced the organization's image directly, hence the librarian's image is a crucial factor to organization's overall image. The study methods include two questionnaires to explore the reader's recognition and evaluation to Taipei Public librarians' image, and the opinions of the managers of branches of the Taipei Public Library. The conclusions of this study can be listed as follows : 1.The branches managers thought the measures for promoting the image of libraries and librarians are educational training, promote ISO and marketing activities; librarian's educational

training will have good influence to raising the librarians' image. In addition, the managers thought the librarian's educational training, house environment maintain, software and hardware upgrade, and establishing of CIS are very important in raising the image of Taipei Public Library and librarians. The primary difficulty in librarians' image building is that the professional ability is not affirmed. 2. The highest affective appraisal to the readers is the "librarians are kindly", while the lowest affective appraisal is the "librarians get high pay". For the open opinion from the reader, most of the opinions from readers are positive. Among them, the highest affective appraisal is again the "librarians are kindly".

關鍵詞：圖書館員、形象、公共圖書館、臺北市立圖書館

keywords: Librarian、Image、Public Libraries、Taipei Public Library

壹、前言

隨著時代的變遷、科技的進步，圖書館的服務方式也逐漸更新與進步，為吸引讀者的利用，圖書館也採取企業界的行銷方式以經營圖書館，而館員形象經營為其重要之一環，了解外界如何看待圖書館員，是圖書館員經營形象的第一步。

以往社會大眾對圖書館員的形象多為負面或不完整的，如「坐在櫃臺後的老小姐、表情嚴肅冷酷、有時候神情木訥、不太樂意與人多說幾句話，被動、情緒化等等」。（註1）因此重新塑造積極正面新形象，予人信賴、專業、親切主動的印象，以吸引更多讀者利用圖書館，是圖書館員亟需努力營造的形象。

臺北市立圖書館（以下簡稱為北市圖）組織系統龐大，服務據點遍布各行政區，目前共有40所分館、14所民眾閱覽室，服務館員約400多人，每月服務人次約數十萬人，服務對象廣泛、服務項目多樣化，讀者與館員的互動可謂十分頻繁，該館內部也不定期舉辦品質管理教育訓練及情緒管理、服務禮儀等課程，因此在館員形象的塑造上是否有所影響，值得探討。

貳、文獻探討

一、形象的相關學說

Boulding認為形象是個人對客觀世界主觀再現的結果。他首先討論形象在人類經濟活動和其他領域的角色，他的基本論點綜合如下：

（一）形象是一個人或群體對某一形象所秉持採信的一種心靈描繪。

(二) 不論所持形象究為如何複雜，擴散或寬鬆，我們可以確定其與行為有關。

(三) 形象是種主觀的知識，並不是說形象不是事物的真相，形象是個人基於局部或不實資訊所形成的觀點。(註2) 李慶云認為「形」與「象」二者的關係是：以形示象，以象表意。如果說「形」是事物構成的內在骨骼，那麼「象」則是情狀組合的表現、肌理和面貌。(註3)

方蘭生指出，舉凡任何人、事、物或團體的形象，均有其組成要素，至於單一個體的個人形象，則包括他的職業、學歷、個性、能力、價值觀、外表身材、五官、衣著、言行舉止、家庭、休閒生活，甚至於貧富…等因素。(註4)

二、圖書館員的形象

Young在1728年時描述圖書館員是個無知的人、負責管理圖書、柔弱的男子、公正的守護者。早期對圖書館員的刻板印象是沒有受教育的、男性、書籍的管理員。(註5)

Wilson指出，無論圖書館員或從事其他職業人們的著述中，對圖書館員的刻板印象與評價約可分為下列五點，而這些刻板印象似乎也已為圖書館員們劃定了某些人格和心智上的特性：

(一) 整潔、細心、富求知慾。(二) 順從、保守。(三) 被動、謙遜。
(四) 內斂、行為舉止中庸。(五) 憂慮、缺乏自信。(註6)

1989年，Wallace對圖書館員的形象做了市場調查，她大約訪問了100多位各年齡層及不同性別與不同人種的受訪者，大多數的人承認「老處女」的刻板形象是存在的，且這種形象多來自於媒體的塑造。而聽到圖書館員時，一般大眾在腦海中會出現什麼字眼？過時的、樸素的、戴眼鏡的，不是半框的就是掛著鍊子在脖子上（如果你問她/他什麼資料在哪時，她會越過眼鏡看著你），隱居的、隱蔽在他們的工作當中、含蓄的、穿著保守的、書呆子型的、內向的、薪水不高的、沒有吸引力的、不適合社交的、沉悶的。

而圖書館員正面的形象有：伶俐的、受教育的、聰明的、有能力的、好人、親切的、優雅的、有知識的、有智慧的。值得注意的是有一個字眼是一再的被提到：有幫助的。(註7)

另外，大眾對圖書館員的一個正面形象是「萬事通」(Know-It-Alls)，他可以回答任何的問題。在1876年出版的Library Journal第2期，我們讀到：「圖書館員應該不只是個活目錄，也是一部百科全書，…圖書館員…被期望能知道任何事；且在意識上他應該知道任何事，也就是說，他們應該是博學的，他們知道每件事可以在哪找到。」(註8)

三、圖書館員的形象卡通素描

本研究是94年3月份在google中以「librarian image」的檢索詞搜尋圖書館員的圖片，搜尋結果共46頁，48,700個符合項目；其中選擇有關館員卡通圖片的部分，並剔除重覆及無關的圖片，結果共有81張館員的卡通圖片。在館員性別方面：81張圖片中，女性館員有53人、男性館員有19人、無法辨識者4人、其他造型有5人，其他造型為猩猩、猴子、玩具熊及2張書本造型。

在外型上，81位館員中戴眼鏡的有36位，約占44.4%；其中3位是戴著附鏡鍊的眼鏡，且都是梳著包頭的女性。而53位女性館員中梳著包頭造型的共有14位；約占26.4%，顯示大眾心中有仍不少對女性館員存在著梳包頭的刻板印象。

在81位館員表情中，其中木訥、嚴肅、面無表情的有40位，占49.3%、臉帶微笑或和藹可親的有31位，占38.2%；而背面、側面或無法辨識的有10位，占12.3%，顯示大眾對館員的印象中，約一半左右為木訥、嚴肅。在館員的工作方面，如圖一，圖片中有顯示館員工作的共53張，其他多半只有館員造型無工作行為或無法辨識其行為者共28張。有工作的部分，其中維持館內秩序（多半為嚴厲的以手指貼近嘴唇示意讀者安靜）有7位，占13.2%；圖書上架有6位，占11.3%；推書車有2位，占3.7%；搬書、扛書有7位，占13.2%；櫃臺業務（包括坐在櫃臺看書、借還書或不做任何事）共24位，占45.2%；說故事有2位，占3.7%；電腦操作有4位，占7.5%；其他工作1位，占1.8%，顯示大眾認為圖書館員的工作多半為櫃臺借還書，約占了一半的比例，其他依序為維持館內秩序、搬書、扛書、圖書上架，這些讀者眼中傳統刻板的圖書館工作共占了82.9%。而較具專業性的電腦操作占7.5%，說故事的僅3.7%，顯示大眾對圖書館員的工作仍停留在刻板的事務性工作。

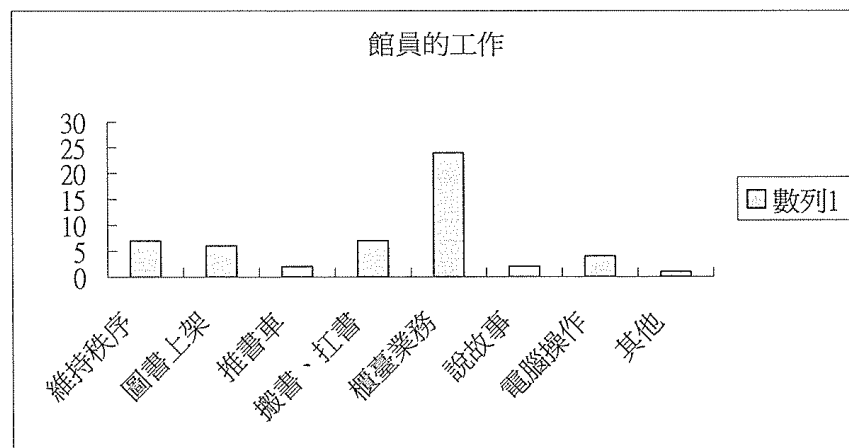


圖1 圖書館員的工作

參、研究實施與結果

本研究針對北市圖分館主任及讀者進行調查，以瞭解北市圖各分館在圖書館員形象塑造上所面臨的問題，及讀者對北市圖館員形象的認知與評價。分館主任調查是以問卷為主要工具，內容以開放型問卷為主，內容共分為五題，讀者問卷部分利用李克特（Likert）五點尺度量表來衡量。

一、臺北市立圖書館分館主任對館員形象經營問卷部分

此份問卷共有五題，採開放式問答方式請分館主任就問題填答，分析結果如下：

（一）提升圖書館及館員形象之措施

本題題目為「貴館在提升圖書館及館員形象上有哪些措施？其中最有效的是那一種措施？」依問卷結果歸納如表1，分館主任在提升圖書館及館員形象的措施以教育訓練、講座、推動ISO、推廣活動…等為主。而認為最有效的措施則是5S訓練及教育訓練。

表1 分館主任提升圖書館及館員形象措施分析表

具體事蹟	提到次數
教育訓練、講座	10
推動ISO	9
推廣活動、行銷、圖書館利用指導及參訪活動	8
館員禮貌票選活動、獎懲辦法	7
5S訓練	5
加強館舍裝飾及布置、衛生舒適、空間改造	4
倡導服務禮儀	4
善用媒體	3
穿著工作背心、制服	3
讀者調查	2
業務競賽、績效評比	2
創新服務	2
專業服務	1
製作館員職名牌、配戴識別證	1

（二）行銷活動對館員形象的塑造之影響

本題題目為「北市圖經常舉辦各種行銷活動，您認為這對館員形象的塑造有何影響？」，依問卷結果歸納如表2，北市圖常舉辦各種行銷活動，14位分館主任認為這些活動對館員或圖書館形象有一定程度的正面影響，5位主任認為行銷活動

對館員並無正面影響，也許是活動的規劃不盡完善，或是活動繁多造成館員負面的服務情緒，而行銷活動本身也許只是在行銷圖書館，對館員的形象提升並無實質助益。

表2 分館主任認為行銷活動對館員形象塑造之影響分析表

內容	提到次數
對館員的形象有正面影響	9
對館員的形象並無影響或視情況而定	5
對北市圖的形象有正面影響	5
培養團隊合作精神、凝聚全館共識	4
增進對北市圖的瞭解、提高知名度	3
加強館員的專業性	3
館員受重視、受尊敬、加深印象	3
加強館員的創意、活動設計高評價	2
犧牲奉獻精神偉大令人感佩	1
加強親和力與館員溝通能力	1

（三）館員教育訓練對館員形象的塑造之影響

本題題目為「北市圖經常舉辦館員教育訓練，您認為這對館員形象的塑造有何影響？」，依問卷結果歸納如表3，分館主任大部分認為館員教育訓練對提升館員形象有十分正面的影響，主要能提升館員的專業形象、增進新知、增進對業務瞭解。

表3 館員教育訓練對館員形象塑造之影響分析表

內容	提到次數
提升館員專業形象	16
提升館員專業性、增進新知、增進對業務瞭解	15
增加館員自信、樂觀	5
增進對圖書館、同事認同感	4
改善服務、妥善處理讀者問題	3
舒解壓力	1
增進人員溝通	1
對館員專業形象提升無幫助	1

（四）提升北市圖整體的形象及館員的形象上之建議

本題題目為「您對提升北市圖整體的形象及館員的形象上有那些建議？」，依問卷結果歸納如表4，分館主任認為館員的教育訓練、館舍環境維護、軟硬體更新、CIS的建立、制服、人力充足與提升、專業及服務精神等等有助於提升北市圖

整體的形象及館員的形象。

表4 提升北市圖整體的形象及館員的形象之建議分析表

內容	提到次數
館員的教育訓練	10
館舍環境維護、書架整齊、軟硬體更新	10
CIS的建立、制服	10
人力充足與提升、專業及服務精神	8
行銷、活動的辦理	4
改善及加強服務	3
強化認同感	3
激勵館員、增加參與機會	2
加強與媒體之聯繫	1
策略規劃	1

(五) 各分館在館員形象塑造上所遇到的困境

本題題目為「貴館在館員形象塑造上所遇到的困境有哪些？」依問卷結果歸納如表5，分館主任認為館內在館員形象塑造上所遇到的困境，以人力不足、人員流動率大、專業性不足、專業性未受肯定等為主，人力不足以致於館員業務繁重，加上基層館員職等太低導致流動率過大，這些都會造成館務推展及服務水準維持或提升不易的情況，另外館員地位未受重視、專業素養未受肯定，讀者將館員視為圖書管理員，圖書館員保守、嚴肅的刻板印象在讀者心中根深蒂固，因此在館員形象塑造和提升方面，更需加倍努力和突破。

表5 各分館在館員形象塑造上所遇到的困境分析表

內容	提到次數
人力不足	10
人員流動率大	9
專業性不足、專業性未受肯定	9
不受重視及瞭解、職業及社會地位低落	7
館員與讀者間的互動不良或誤解	6
業務繁重	4
經費設備不足	3
館員本身的問題（對工作及自我角色的認知不足、人際關係等問題）	3
CIS企業識別不明顯、制服不專業	2
媒體報導的不足	2

二、臺北市立圖書館讀者對館員的形象認知問卷調查部分

本問卷發放於北市圖總館及其他35個分館，每一館70份，合計共發出問卷2,520份，發放期間為94年8月1日至8月14日請各館館員於兩週間擇其中一週發放，方式為發放予每日上午10時以後入館前10名願意接受調查之15歲以上讀者。

（一）問卷回收情況

本個案研究所發出之問卷，包括北市圖總館及其他35個分館，每一館各70份，共計2,520份，回收樣本總數為2,091份，回收率為83%；刪除無效問卷102份，有效問卷共計1,989份，有效問卷回收率為79%。如表6所示：

表6 問卷回收情形

總樣本	回收問卷	回收率	無效問卷	有效問卷	有效回收率
2,520	2,091	83%	102	1,989	79%

在讀者性別方面，如表7所示，男性讀者共813人，占有效問卷比例的40.9%，女性讀者共1,176人，占有效問卷比例的59.1%，顯示到館讀者以女性讀者居多。

表7 讀者性別分佈情形

性別	人數 (n=1,989)	百分比 (%)
男性	813	40.9
女性	1,176	59.1
總計	1,989	100.0

在讀者年齡方面，如表8所示，31~40歲的讀者所占比例最高，另外由於問卷發放期間適逢暑假，因此15~20歲正值就學階段的學生所占的比例也不低，而71歲以上之老年人最少。

表8 問卷年齡分佈情形

年齡	人數 (n=1,989)	百分比 (%)
15~20	346	17.4
21~30	479	24.1
31~40	522	26.2
41~50	383	19.3
51~60	147	7.4
61~70	77	3.9
71以上	33	1.7
未填	2	0.1
總計	1,989	100.0

在使用北市圖的頻率方面，如表9所示，以約一週一次者的讀者比例最高，顯示受訪者以到館頻率高者為主，這些受訪者因到館頻率高，對館員的印象較深，應能增加調查結果的效度。

表9 讀者使用北市圖的頻率分佈情形

使用北市圖頻率	人數 (n=1,989)	百分比 (%)
幾乎每天來	400	20.1
約一週一次	743	37.4
約兩週一次	319	16.0
約一個月一次	273	13.7
約兩個月一次	79	4.0
約三個月一次	37	1.9
約半年一次	20	1.0
約一年一次	5	0.3
很少	90	4.5
第一次來	21	1.1
未填	2	0.1
總計	1,989	100.0

在讀者到北市圖的目的方面，如表10所示，以借還書、看書報、自修、尋找資料、上網為主要目的。

表10 讀者到北市圖的目的分佈情形

目的	人數	百分比 (%)
自修	602	13.2
看書報雜誌	994	21.7
借還書	1,133	24.8
尋找資料	592	12.9
利用電腦及上網	507	11.1
休閒；打發時間	342	7.5
參加北市圖活動	119	2.6
陪伴孩子	254	5.5
其他	30	0.7
總計	4,573	100.0

註：本題為複選題

在較常與北市圖館員接觸的原因方面，如表11所示，以借還書所占比例最高，館員與讀者在借還書中的互動可讓讀者對館員的個性特質、行為、舉止、態度、外表等印象加以評價，但對館員的專業能力較無法評估，而詢問問題及使用電腦問題上雖可評價館員的專業表現，但這部分所占比例不是太高，以致於讀者對於館員總是停留在借還書等較無專業性可言的圖書管理員的印象。

表11 讀者較常與圖書館員接觸的原因分佈情形

與北市圖館員接觸原因	人數 (n=1,989)	百分比 (%)
借還書	1,308	65.8
詢問問題	259	13.0
使用電腦問題	127	6.4
很少有接觸	194	9.8
不曾與館員打交道	68	3.4
其他	32	1.6
未填	1	0.1
總計	1,989	100

三、讀者對北市圖館員形象認知與評價各子題之分析

(一) 形象認知分析

本問卷採用Likert式五點量表，分成非常不同意、不同意、沒有印象、同意、非常同意五個選項，分別給予1、2、3、4、5分，由填答情形研究分析結果如表12所示，各題的平均數介於3.35到4.18之間，各題的平均數中，以館員專業能力部分之第12題「您認為館員的待遇是很優渥的」的平均數為最低，顯示一般民眾對圖書館員薪資高低並無特別的認知。而「館員個性特質」部分的第1題「您認為館員是友善親切的」的平均數最高，這個結果與過去讀者對圖書館員既定的「晚娘面孔」的冷酷形象有著極大的差距。另外在「圖書館員的行為、舉止、態度部分」中以「您認為館員是端莊、禮貌、有教養的」的平均數最高，而「館員專業能力」中以第1題「您認為館員是具有服務熱忱的」的最高。在「館員外表」部分以第5題「您認為整齊的制服可增加館員專業感」的平均數最低，這個題項與分館主任問卷中第1題、第4題、第5題在提升圖書館及館員形象措施、建議與困境中一再提及整齊制服的重要性差異頗大，可見在讀者心中，館員只要穿著得體、打扮合宜即可，至於館員是否需穿著制服則並無特別的意見，而分館主任則認為整齊的制服可建立圖書館及館員形象。

表12 讀者對北市圖館員形象認知與評價問卷各題之填答分析

面向	題號	題目	平均數	標準差
館員個性特質	1	您認為館員是友善親切的。	4.18	0.64
	2	您認為館員是沈著、冷靜的。	3.90	0.71
	3	您認為館員是外向的。	3.55	0.80
	4	您認為館員是獨立、堅強的。	3.77	0.71
	5	您認為館員是溫和、貼心的。	4.05	0.68
	6	您認為館員是仁慈、有愛心的。	4.02	0.70

面向	題號	題目	平均數	標準差
	7	您認為館員是敏銳的。	3.75	0.75
	8	您認為館員是有耐心的。	4.01	0.70
	9	您認為館員的品德操守是良好的。	4.00	0.67
館員行為舉止態度	1	您認為館員是熱心公益的。	3.98	0.70
	2	您認為館員是公正、誠實的。	4.00	0.66
	3	您認為館員是有信譽的。	3.97	0.68
	4	您認為館員是守法的。	4.02	0.67
	5	您認為館員是端莊、禮貌、有教養的。	4.08	0.65
	6	您認為館員是有自信的。	3.88	0.70
	7	您認為館員是主動積極、具冒險精神。	3.65	0.78
	8	您認為館員是有效率的。	3.98	0.72
	9	您認為館員是具領導能力的。	3.67	0.76
	10	您認為館員是專注、專心的。	3.98	0.67
	11	您認為館員善於社交、溝通表。	3.81	0.75
館員專業能力	1	您認為館員是具有服務熱忱的。	4.14	0.67
	2	您認為館員是敬業、有責任感的。	4.12	0.64
	3	您認為館員是博學多聞的。	3.68	0.75
	4	您認為館員是具有學科知識的。	3.71	0.73
	5	您認為館員是具有專業知識的。	3.87	0.71
	6	您認為館員能提供完善的諮詢服務。	4.03	0.70
	7	您認為館員熟悉電腦及資訊檢索技巧。	3.98	0.69
	8	您認為館員熟悉本身館藏及系統。	4.07	0.66
	9	您認為館員熟悉書籍及各類資源。	4.05	0.67
	10	您認為館員熟悉各類網路資源。	3.86	0.74
	11	您認為館員善於與讀者溝通。	3.90	0.73
	12	您認為館員的待遇是很優渥的。	3.35	0.85
館員外表部分	1	您認為館員總是神情愉悅的。	3.93	0.74
	2	您認為館員總是笑容可掬的。	3.93	0.76
	3	您認為館員總是表現大方的。	3.98	0.70
	4	您認為館員總是穿著得體、打扮合宜。	3.99	0.65
	5	您認為整齊的制服可增加館員專業感。	3.83	0.95

(二) 其他認知分析

本題為開放性問答，目的在於瞭解讀者對圖書館員的看法，本題共1,033位讀者填答。雖然本題題目為「請您以一句話形容您對北市圖館員的看法」，本文分析時是將各個不同的概念整合，並分別歸納至四個層面，此四層面包括「正面的看法」、「負面的看法」、「鼓勵及建議性的看法」、「其他看法」，並依照讀者提到的次數由多排至少。

由表13顯示，填答人數共1,033人，填答結果共分析出1,443次看法，其中正面看法數共1,220次，占有看法次數的84.5%；負面看法共65次，占有看法次數的4.5%；鼓勵及建議性看法共88次，占有看法次數的6.1%；其他看法數共70次，占有看法次數的4.9%，顯示絕大多數的讀者心中北市圖館員的形象是非常優良的。

表13 讀者對北市圖館員的看法統計

內容	正面	負面	鼓勵及建議	其他	合計
次數	1,220	65	88	70	1,443
百分比	84.5%	4.5%	6.1%	4.9%	100%

填答人數：1,033人 填答概念：1,443次

根據表14顯示，受訪讀者對北市圖館員的正面看法大多半為親切、友善、具服務熱忱或非常好，甚至也認為北市圖館員是具有專業性的，顯示北市圖在館員的專業性的要求與培訓的努力上，是有所成效的。

表14 讀者對北市圖館員正面的看法

內容	次數	內容	次數
親切、友善	318	便民	3
具服務精神、服務熱忱、熱心	141	理想的工作	3
很好、非常好、不錯	106	博學多聞	3
專業、具專業知識	58	文靜	2
有禮貌、有教養、知書達禮	56	平易近人	2
認真、努力	56	用心	2
工作辛勞、勤奮、勞心勞力、任勞任怨	49	有用的	2
服務態度佳	43	真誠,誠懇	2
負責、責任感	38	深藏不露	2
有耐心	37	超人般十項全能	2
敬業	31	像熟悉的好朋友、社區的夥伴	2
溫和、溫柔、謙和	31	態度自然、從容自在	2
盡職工作、盡忠職守盡心盡力	28	願意付出、奉獻	2
笑容可掬	24	不斷革新、欣欣向榮	1
大方得體	22	年輕有活力	1
還可以、尚可	19	和諧	1
仁慈、善良、有愛心	16	肩負文化責任	1
迅速確實、有效率	14	保母	1
熱心公益、樂於助人	14	洞悉讀者需求	1
冷靜、沉著、沉穩	13	素質整齊	1
優秀	8	做事有條理	1
會為讀者解決問題	7	國家希望所在	1

內容	次數	內容	次數
中規中矩、奉公守法、尊崇紀律	6	專心	1
善於溝通、交際	6	探索知識的領航員	1
可信賴、信任	5	單純	1
身心愉快、快樂的	5	腳踏實地	1
書香氣質、內在涵養、知性	5	兢兢業業	1
善解人意、貼心	5	樂觀	1
身處知識寶庫、十分幸福	4	樸素	1
乾淨清潔、整齊舒服	4	讀者和圖書館間的橋梁	1
積極、進取	4	觀察力好	1

總計 1,220次

根據表15顯示，讀者對北市圖館員負面的看法共65次，如「不友善、不親切、晚娘面孔」、「不積極」、「保守、一成不變」、「缺乏熱忱」、「嚴肅、木頭人、面無表情」等等，但總體而言，讀者對北市圖館負面的看法僅占4.5%，是值得欣慰的。

表15 讀者對北市圖館員負面的看法

內容	次數	內容	次數
不友善、不親切、晚娘面孔	7	不夠活潑	1
不積極、主動精神待改進	5	不善社交	1
保守、一成不變	5	內向	1
缺乏熱忱	5	心無大志、易滿足	1
態度不佳	5	有待加強	1
嚴肅、木頭人、面無表情	5	把書搬來搬去的人	1
枯燥無聊的工作	4	沒有休假	1
冷漠、冷酷	3	沒效率	1
缺乏笑容	3	流動性大	1
吃力不討好	2	捉摸不定	1
官僚	2	書有點亂	1
專業性待加強	2	問題太多了	1
酬勞不足	1	溝通表達待改善	1
女工	1	話多很吵	1
不快樂	1		

總計 65次

根據表16顯示，讀者對館員鼓勵及建議性的看法共有88次，讀者對館員也有許多的感謝與鼓勵，如「感謝您、加油」、「你們的努力是全市民最貼心的感動」等等，這些鼓勵是足以振奮人心的。

表16 讀者對北市圖館員鼓勵及建議性的看法

內容	次數	內容	次數
感謝您，非常感謝	28	可多充實專業知識	1
加油	10	再多點服務熱忱	1
工作辛苦了	9	因館員辛若的付出，才有享受成果的讀者	1
能笑容可掬更好	7	多點熱心、活力會增進閱讀率	1
可以更好、還有進步的空間	4	守成有餘、開創稍嫌不足	1
增加知性課程、技能等職業訓練	4	你們的努力是全市民最貼心的感動	1
請維持秩序安靜	4	希望多點新書	1
可再親切一些	3	希望和民眾更親近	1
外語待加強	3	希望能更尊重讀者	1
有你真好	2	可改穿套裝，感覺活發美麗	1
可以再主動協助讀者圖書館知識	1	要有耐心、誠懇、懂各類知識	1
可以再開心一點	1	增設網路設備，提供更多服務	1

總計 88次

根據表17顯示，北市圖因人力不足，館員負擔較重，甚至讀者都可感受到館員「工作繁多；太忙、太累」，尤其讀者與館員的接觸中以借還書為多，讀者很容易感受到館員借還書的忙碌狀況，另外圖書上架的粗重工作也是讓讀者有此感受的原因之一。另外讀者對圖書館及館員有許多善意的看法，如認為圖書館是知識寶庫、一個令人怡然自得增長知識之所，而對館員的善意看法中，讀者認為館員是讀者的導覽者、能適時提供讀者的需要與幫助、需有耐心具備書籍檢索能力的人，這些可顯示北市圖及館員在讀者心目中的優良形象。另外也反映出一些問題，如館員的良莠不齊以及讀者無法分辨館員或工讀生等。

表17 讀者對北市圖館員其他的看法

內容	次數	內容	次數
工作繁多；太忙、太累	34	知識擴建須有館員維護才能持久	1
有好有壞、良莠不齊	7	知識寶庫	1
給予我們好的讀書環境、閱讀空間	4	食草性動物	1
到圖書館怡然自得、輕鬆自在	2	能幫助全人類充實快樂的成長	1
提供市民增長知識的地方	2	陰盛陽衰	1
適時提供閱讀者的需要與幫助	2	尋找資料好去處	1
人力不足	2	提供課外讀物的人	1
比上不足比下有餘	1	閒的很閒，忙的很忙	1
另一個誠品書店	1	需有耐心具備書籍檢索能力	1
沒有他們的服務，就沒有舉手可得的資訊	1	館員或工讀生分不清	1
身心舒暢充實之所	1	讀者導覽者	1
服務生	1	讓愛書人有舒適地方交流與諮詢	1

總計70次

肆、研究建議

根據研究結果，本研究對於北市圖館員形象塑造提出以下幾點建議：

一、對北市圖館員的建議

- (一) 在本研究中發現讀者對北市圖館員的正面評價遠大於負面評價，顯示在讀者心目中，北市圖館員應該是很優秀的一群，因此館員應建立對本身的自信，將自己更好的一面表現在職場上。
- (二) 在本研究中，讀者對館員具備圖書館專業知識的認知上得分並不低，但在具有學科知識及博學多聞的得分上較低，因此館員平時除了專業知識的進修外，也需充實各類學科的知識，以滿足各類讀者的資訊需求。
- (三) 館員的親切度在讀者的評價中是非常高的，但在主動積極的評價上則略低，因此館員應培養更積極、主動的態度為讀者服務，例如早晨開館時館員可主動向進門的讀者問候，或主動詢問正在尋找資料的讀者需求，必能讓讀者感受到館員的主動、熱忱與貼心。
- (四) 館員的儀表容貌在形象塑造中占有很重要的地位，做為第一線的服務館員更應該要注重儀容，乾淨、整齊是最主要的要求，可適度的裝扮自己，然而最重要的是笑容，常保微笑除可增加親切感外，在修飾儀容更有加倍的效果。

二、對北市圖的建議

- (一) 職業形象的高低會影響行業的人員流動、工作期望和滿意度，因此圖書館應該將建立館員形象視為重要課題，並將之納入圖書館經營之方針之一，有計畫的塑造館員形象。
- (二) 有系統的規劃館員專業訓練課程，對新進人員應有更長時間的培訓，使其瞭解北市圖的任務、目標、願景，進而產生認同感，凝聚向心力。其次可增加形象認知探討的課程，讓主管及館員瞭解形象塑造的重要性及措施。
- (三) 開辦更多情緒管理課程，讓館員知道如何以正常管道抒發自己的情緒，另外可定期舉辦溝通技巧、禮貌課程、微笑課程，以增進館員與讀者間的良性互動。
- (四) 開辦英語課程鼓勵館員進修，甚至可開辦越語、泰語等其他外語課程，以協助外勞讀者的資訊需求。

- (五) 館員輪值櫃臺時要長時間展現親和力及維持良好的服務品質有時是不容易的，因此建議櫃臺輪值時間應更有彈性，例如輪值3小時後，可至辦公室處理其他業務，以免將不好的情緒帶給讀者。夜間及假日時段的輪值應給予更多的福利，例如增加休假時數或給予補助津貼。
- (六) 定期舉辦優秀館員票選活動，以激勵館員的服務熱忱，或利用圖書館網站較醒目的位置進行每週館員介紹，讓讀者對館員的工作及專業背景有進一步的認識。
- (七) 圖書館員有太多的「幕後工作」是人們察覺不到的，因此北市圖可適度開放一般讀者或學校團體參觀北市圖總館各部門，如採編課、諮詢服務課等幕後工作，讓讀者瞭解館員所從事的一些專業性的工作。
- (八) 拍攝與圖書館相關主題的短片，例如各部門館員工作職掌及內容、圖書館所辦的各類活動剪輯或參考資源介紹等主題，並在館內大廳或圖書館門口放置電視牆隨時播放，除可讓讀者更加認識圖書館外，也可更深入的瞭解圖書館員的工作並非枯燥刻板的，而是專業且多樣化的。
- (九) 圖書館的活動多半在館內舉辦，參與的幾乎是有興趣而前往圖書館的讀者，為吸引潛在的讀者，可走入社區舉辦活動，如到社區公園、學校、活動廣場舉辦講故事、新書介紹或演講活動，館員主動親切的態度必會吸引平時不上圖書館的民眾。

附註

註1：汪莉先，「從阿扁行銷台北市看圖書館員的新形象」，*書苑季刊*33期（民國86年7月）：頁25-31。

註2：Kenneth E Boulding, *The Image : Knowledge in life and Society*(Ann Arbor, MI: University of Michigan Press, 1956)

註3：李慶云，「形象設計與”CI”精神初探-論工藝美術教學中”視覺傳”課題的思想文化內涵」，*桂林市教育學院學報*15卷1期（2001）：頁81-84。

註4：方蘭生，*形象魅力*（臺北：希代，民國84年），。

註5：Gary Mason Church, “The Image and Role of the Librarian” in *In the eye of the beholder: How librarians have been viewed over time*, eds., ed.W. Arant & C. R. Benefiel(Binghamton, N.Y.: Haworth Press, 2002), 5-24.

註6：Pauline Wilson, *Stereotype and States; librarians in the United States*(Westport, CT: Greenwook Press, 1982)

註7：L. Wallace, “The Image and What You Can Do about It in the Year of the Librarian.” *American Libraries* 20:1(1989): 22-25.

註8：B. Posner, “The Image and Role of the Librarian ” in *Know-it-all librarians*. W. Arant & C. R. Benefiel eds., ed,(Binghamton, N.Y.: Haworth Press. , 2002): 111-129.