

國立公共資訊圖書館  
105 年度獎助博碩士圖書資訊學位論文  
「館員影像描繪與真實世界中館員形象之落差」  
碩士論文得獎感言

謝采妤

國立中興大學圖書資訊學研究所碩士

105.9.27

感謝國立公共資訊圖書館給予此份獎學金。此篇論文的完成承蒙許多人的支持及鼓勵，讓我在曾經想要放棄之時卻又見到一絲曙光。

選擇此論文題目的主要原因是因為我希望能藉由這份論文為圖資界盡一點微薄的心力，從許多相關文獻中可以發現圖書館員在讀者心目中的形象與館員本身所認定的形象存在著許多的差異，因此我希望能夠藉由調查影響讀者建構館員形象之因素，來找出提升館員形象的方法。

本研究與過去其他相關研究的最大不同之處在於我不只分析了電影中的館員形象，也分析了真實世界中的館員形象，並且進一步將兩者進行比較。我透過相關文獻建構圖書館員形象之構面，包含「外表」、「人格特質」、「專業能力」、「行為」，發現不論是在媒體當中或是真實世界中，從「讀者」角度所建構的館員形象基本上是一致的。電影影像描繪與讀者認知的館員形象具連結性，不存在明顯差距；投射出的外表形象為中年、個人風格不明顯、外觀打扮趨於保守的女性；兩者均將館員外表特質轉換為館員的個性、專業能力以及工作內容。研究進一步發現「實際與館員接觸的經驗」為讀者對館員產生印象的主要來源，除此之外，讀者因性別不同所產生的主觀認知差異、年紀

對於概念的掌握度、教育程度、圖書館使用頻率、與館員互動的次數及其他圖書館的使用經驗，亦影響讀者對於館員形象的建構。而館員的工作內容辨識度低亦影響讀者對於館員專業能力的看法，與真實世界中館員的工作內容，以及完成工作內容所需要具備的**能力**存在落差。

研究過程中我印象最深刻的部分為發放問卷以及訪談讀者，在資料蒐集的那段時間中，我去了臺中各區的圖書館，厚著臉皮一個一個的詢問讀者是否有意願幫我填問卷，以及進一步的訪談，而我真的算是一位很幸運的研究者，資料蒐集的過程都很順利，也得到了許多人的幫助，因此順利的在預計的時間內完成論文。研究發現在真實世界中，讀者仍受到館員外表形象影響，讀者會依照視覺感受判斷館員的工作內容、專業能力及服務態度。因此，館員除了需要有更明顯的服裝標示之外，更應隨時注意自身形象，展現館員的專業能力，並且強化服務的主動性，才能於讀者心目中留下美好的印象。