

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、人性辦公室時代來臨

在講求人性的 90 年代，有遠見的公司都將人性管理與效率管理視為經營理念。根據管理學家的研究發現：從 80 年代至 90 年代，歷經激烈競爭後脫穎而出的贏家，往往都是提供人性化的企業，他們不僅有人性化的管理制度，也有讓員工身心舒適、激發員工士氣及生產力的辦公環境。

重視員工心理感受已成為現代辦公室設計的重點，從設計潮流中得知，現代辦公室的空間規劃漸以真正的使用者(工作者)為考慮重點。它除了提供工作者辦公時能避免干擾及保有私密性外，亦不能影響工作上的溝通性。故審慎考量隱私及溝通之間的交錯影響，成為設計師設計辦公室時重要的考量。

### 貳、辦公室的隱私和溝通

人與人之間的「距離」和「關係」有著密不可分的相關性，每個人都在有意無意間巧妙的利用空間，辦公室也不例外。

德國哲學家沙邊海爾的創作寓言--刺蝟的進退兩難，說明我們在工作的时候，一定需要和別人說話、開會、商量……等溝通行為，如因應場合、狀況，而採取適當的距離，也許困難的人際關係和交涉事項是可以進行的格外順利。如何在保有同事間有效溝通又能使員工能專注於辦公業務上，便成為未來辦公室設計時重要的考量。

開放式辦公室就一直是近 20 年來辦公室設計最富爭議的議

題，很多主管階層不喜歡它，因為個人辦公室的喪失，意味著身分地位的喪失。但由於它的彈性，大多數的美國主管人士仍視開放平面為未來辦公室的走勢。依據 Lou Harris Poll 所作的民意調查，顯示有 50% 以上的美國辦公室人員，是在開放式辦公室工作，而且這項統計資料正逐年增加。

這個爭議持續不斷，來自於開放所造成的增進員工彼此溝通，但缺乏隱私，隱私性會影響人對環境的滿意度、工作表現以及工作成就感，故促進了環境心理學者對這方面的心理學研究。開放平面最初是為了管理當局的方便而非為了員工著想而設計的，它好像是一個革命性的解決辦法。然而，現在人們認為它的成功乃是取決於公司的型態。

#### 參、外國理論移植與本土基礎研究資料缺乏

在歐美日等國家，企業管理風氣較盛及研究環境心理較早，故在辦公室配置設計上累積較多相關理論與實務。不同的文化背景支配著辦公室配置的要素，例如：在西方，雖然公司中有主管和部屬之分，但基本上是一種個人對個人的平等關係，所以才需要從組織中的空間取得方式，來彰顯出地位的不同。而日本的組織，則是呈金字塔型，員工的階級都十分清楚，而且這種秩序即使在公司外面，仍然是存在的，所以即使是所有人都在同一間大辦公室裡，主管和部屬的關係，也不會因此而混淆不清。故辦公室的佈局，一定要深入考慮文化和功能才行。

近年來台灣的企業觀念也有了明顯的轉變，從早期工業時代認為員工「適應力非常強，不管給他什麼環境都能適應」至近年來重視企業管理的辦公設計。企業主逐漸重視工作場所環境對員工心理影響下，但目前本土的研究中，尚無辦公室的基礎研究，

除了無法真實了解本土產業辦公環境實質問題及國人性格和文化對辦公環境的偏好，亦無法檢核將來引用新的辦公環境建構理念之必要性與適切性。

有鑑於文化背景及民族性的不同，尚無針對國人辦公室環境以「員工隱私感」和「員工溝通」為概念的環境設計出現，如直接引進國外相關調查數據套用於台灣辦公環境，恐為不妥，也無法直接與國外已趨成熟、健全的辦公環境做一對照比較，故筆者欲以員工之隱私、溝通方式為探討要素調查與辦公空間排列之相關性。

## 第二節 研究目的與待答問題

### 壹、研究目的

本研究主要目的試圖瞭解不同辦公室配置類型與不同工作背景者之間的關係，以瞭解不同工作背景對隱私感及溝通的需求。具體言之，本研究目的的分述如下：

- 一、瞭解目前辦公室配置型態。
- 二、瞭解不同工作之業務性質。
- 三、瞭解不同工作背景者與辦公室類型之相關性。
- 四、瞭解在不同辦公室配置中之工作者對於隱私感之相關性。
- 五、瞭解在不同辦公室配置中之工作者對於溝通方式之相關性。
- 六、瞭解在不同辦公室配置中，不同工作背景者對於隱私感之差異性。
- 七、瞭解在不同辦公室配置中，不同工作背景者對於溝通方式之差異性。
- 八、藉由本研究針對相關研究的發現加以深入的探討與分析，期能有助於對辦公室配置與工作者的瞭解與發現。

## 貳、待答問題

依據上述研究目的，本研究之待答問題分述如下：

- 一、不同工作背景變項工作者選擇與辦公室配置之相關性？
- 二、不同辦公室配置對隱私層面及溝通層面之影響？
- 三、各類型辦公室中不同工作背景變項的工作者對於隱私感之想法？
- 四、各類型辦公室中不同工作背景變項的工作者在人際溝通之想法？

### 第三節 研究架構與內容

本研究探討「不同辦公室配置對於不同背景工作者之隱私感與溝通方式」，在研究中先針對「隱私感理論」、「溝通理論」、「業務知識」、「辦公室分類相關文獻」四方面進行文獻探討，再藉由前期測試問卷調查結果進行因素分析，修正研究初期針對文獻探討結果所提出的隱私感及溝通方式之基本架構並設計相關問卷。正式調查部分分為兩部分，第一部分為辦公室現況調查，由研究者親自拜訪受訪者企業辦公室以進行辦公室分類，第二部分為問卷調查，回收給予拜訪辦公室工作者之問卷並進行分析。

本研究之架構，包含了「緒論」、「文獻探討」、「研究方法」、「研究結果與討論」、與「結論與未來研究方向」五大方向。其中「緒論」在於從研究背景、動機與目的中，確立欲探討問題與構面。針對研究問題進行相關文獻探討部分則主要針對「隱私感理論」、「溝通理論」、「業務知識」、「辦公室分類相關文獻」四方面。研究方法部分則根據文獻探討結果設計適當的訪談問卷，並以「前期測試」與「正式研究」二階段來收集資料，「前期測試」問卷進行因素分析結果後斟酌實驗問卷內容的缺失，在經過修正後再進行「正式研究」；最後針對「正式研究」收集的資料作統計分析，並依據「研究結果與分析」歸納「結論與未來研究方向」。本研究之架構如圖 1-3.1 所示。

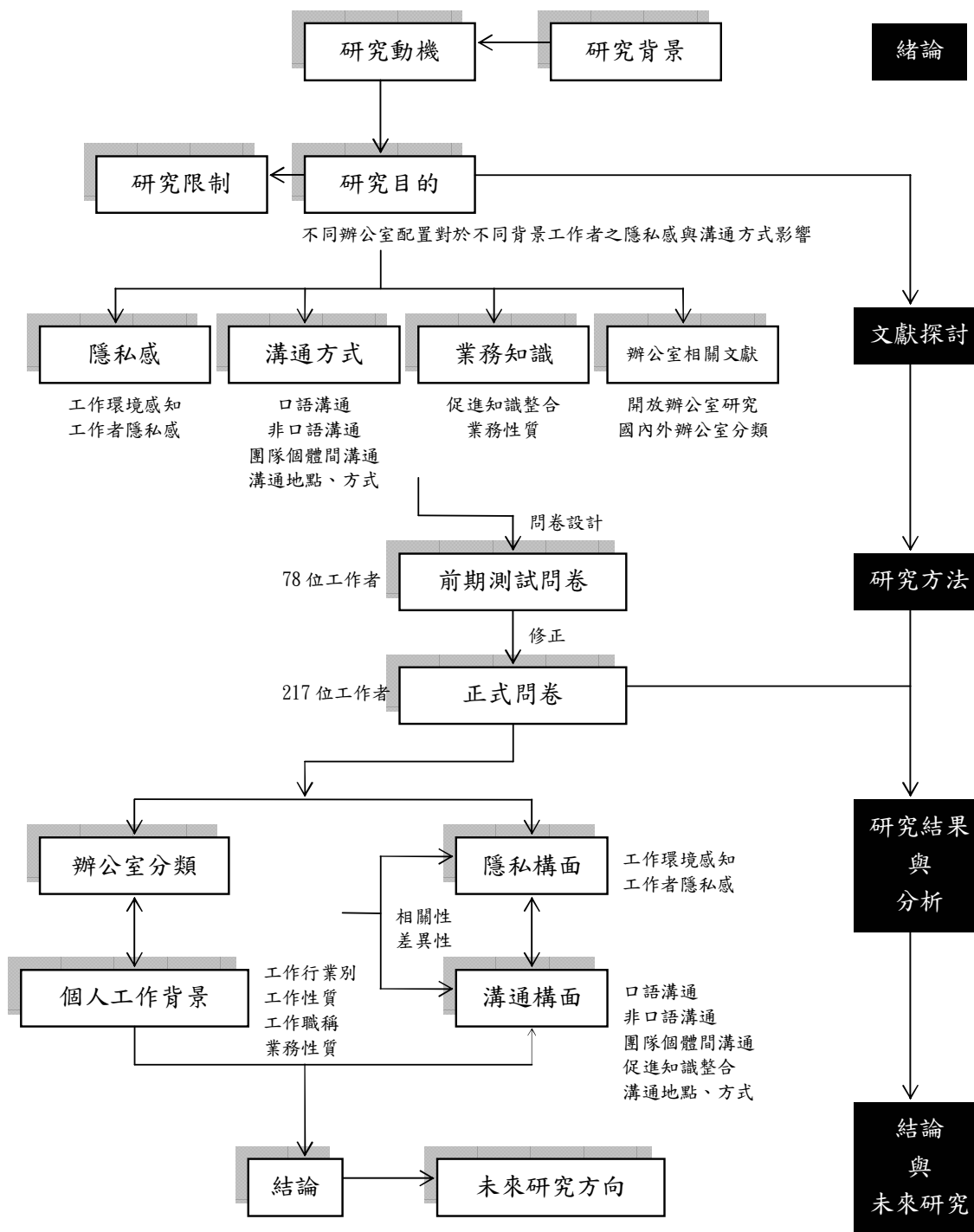


圖 1-3.1 研究架構圖

#### 第四節 研究範圍與限制

研究主要探討「不同類型辦公室中不同工作背景者對於隱私感及溝通方式之差異性」方面，由於時間人力與經費限制下，短時間內需找到大量受訪者接受問卷調查並非容易。研究中初期依據文獻擬定前期測試用訪談問卷，依據前期測試調查結果進行因素分析及專家建議修正內容為正式問卷，由業界不同辦公室工作者填寫問卷。

研究者欲探討的變數為基礎，依據文獻設計問卷來作調查訪問，尋求不同工作背景者為調查對象，本研究之研究範圍與限制有下列幾點：

壹、由於不同場所之實質環境（刺激）不同，欲傳達之空間特性亦有所差別，因此受試者的辦公空間需求反應也會有所變化。為求研究結果能確切反映辦公室工作者反應與辦公室實質環境特性的關係，本研究在實驗環境的選取上限制於室內辦公環境工作者為主，以期不同受試者能以相似之標準來評估實驗環境。

貳、正式研究採用問卷方式對於在辦公室工作者進行問卷採樣。為不打擾受訪者工作及方便受訪者接收與傳遞問卷，因此透過當面或轉交書面問卷不同方式交於受訪者。此方式會因為受訪者填寫環境與時間不同難免影響到對隱私感及溝通之認知。

參、本研究行為調查時間，因受調查企業機構商業機密之考量，無法進行全天候的行為觀察紀錄，調查時段主要配合辦公人員一般行政時間，但如辦公室需特別因應而加開的會議涉及商業



機密，本研究人員便無法入內觀察。

肆、本研究辦公室分類以研究者根據文獻及現場辦公室氣氛區分，探討同一辦公室不同辦公成員間互動情況作研究。對於辦公室分類未完全與文獻描述完全一致，僅以類型中多個元素偏多者進行歸類，分類欠缺更多樣式辦公室類型以供分類。

伍、調查過程中有部分主管或職員為考量辦公室隱私及商業機密，有制止拍攝的情形，故僅能以文字輔以行為註記圖紀錄，無法將行為發生時之場景完整呈現。

陸、本研究主要在強調不同辦公室中不同工作背景者對「隱私感」與「溝通方式」之探討。由於受限於時間人力物力，受訪者僅以問卷採樣挑選出分屬 20 間公司的 217 位辦公室員工，結果可能導致下面限制：

一、本研究對象為業界「辦公室工作者」，因受訪者意願而填寫問卷。本研究中受訪工作者的「隱私感」與「溝通方式」方面以分群來探討，而受訪者實際工作情況，以及工作環境及氣氛影響性，則受限於人力物力，無法作深入探討。

二、本研究僅針對不同工作背景者之外在變項做探討，下列六項因素將不影響研究，成為控制變數：1.企業建立目標、2.企業辦公決策權力、3.建立團隊氣氛、4.工作內容創新性、5.企業凝聚力、6.企業本身長久以來的文化及工作默契。

三、受訪者辦公室工作者個人屬性的性別、工作投入、工作抗壓性，並未列入此研究中來作探討。

## 第五節 重要名詞定義

### 壹、辦公室(office)

辦公室是一種讓人們在其中工作的場所，通常是房間的形態。辦公室為人們工作的地點，讓人們從事生意與社交活動的地方；是企業組織的行政中心，具有各種設備，人們利用這些設備，根據程序，透過對外與對內的溝通，完成企業的功能；是人們紙上作業的地點，專門用來保存各種記錄與資料。

### 貳、隱私(personal space)

Pastalan (1970) 為人類領域性下的定義，認為領域是個人和團體使用和防守並限制外人占有的空間，同時涉及對地方的識別心理 (王錦堂, 1994)。Altman (1975) 認為人類之領域行為主要在於私密性的保留和調整。Sack (1983) 整合上述的說法，認為領域行為是指個人或團體在某一特定地區內藉事物的安排及保有來表示其據有之態度，以影響或控制他人對此區域行動的意圖。

### 參、溝通(communication)

溝通原意為共同(common)，就是分享(sharing)的意思。所以當人們在溝通時，便是在設法建立彼此的共通性。溝通的共通性是兩人以上，彼此交換意見，建立共識的情意交流與歷程活動，以幫助他人了解自己。

### 肆、辦公室空間配置(office arrangement)

本研究之辦公室分類依據，參考 Duffy、Jeremy Myerson 和

Philip Ross、日本建築計畫資料集中對於辦公室的分類。將辦公室類型分為四種：

(1) 個別作業型

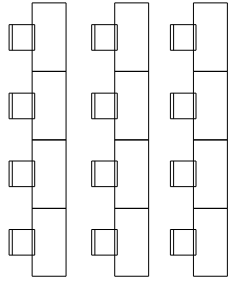


圖 1-5.1

個別作業型辦公室配置

如圖1-5.1所示，個別作業型辦公室為開放空間，工作型態屬例行性、重複性高，個人性極低，朝九晚五或廿四小時輪班的工作。辦公空間採開放空間，簡單的屏風工作站呈規律的田字型、一字排開，同事間互動較少且自主性較低，屬傳統的辦公室規劃。

(2) 獨立研究型

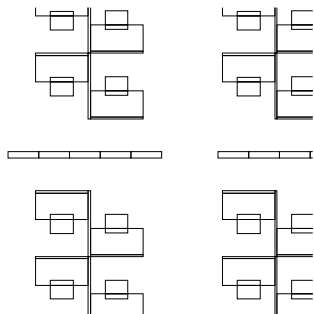


圖 1-5.2

獨立研究型辦公室配置

如圖1-5.2所示，獨立研究型辦公室為個人化的獨立工作空間，工作型態屬個人、專注及較少互動性的工作，且工作時間及地點較不規律。此種辦公室有獨立的房間，或是在開放空間中有較高的屏風工作站且使用機能齊全，使個人工作上可不受干擾。

### (3) 小組合作型

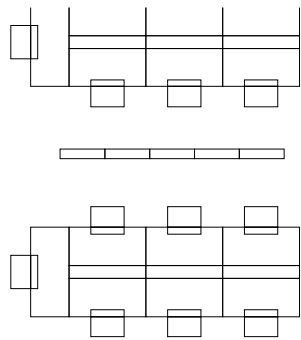


圖 1-5.3

### 小組合作型辦公室配置

如圖 1-5.3 所示，小組合作型辦公室內工作屬團隊小組式的工作性質較高。辦公空間通常為開放空間或是獨立的群組房間，每個人有固定的工作桌及電腦，而列印及專業設備則共享，其間會規劃有共用的洽談桌或會議桌等討論空間。

### (4) 知識交流型

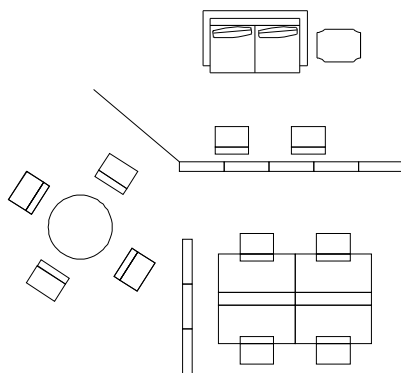


圖 1-5.4

### 知識交流型辦公室配置

如圖 1-5.4 所示，知識交換型辦公室內工作屬同時兼具個人和團隊合後，需經小組再討論，且工作時間長，地點也不限。因此辦公空間需具機動性，可依不同的任務編組做調整，採用分享的規劃觀念，個人座位並不固定，有會談區可容納少數或多數人共同討論。此類會談區不限定會議室等固定式的區域，甚至可以在吧台區作的工作型態，適用自律且自由的知識工作者。