

教育資料與圖書館學

Journal of Educational Media & Library Sciences

<http://joemls.tku.edu.tw>

Vol. 53 , no. 3 (2016) : 311-344

公共圖書館問題讀者行爲類型之

探索性研究

An Exploratory Research on

Deviant Behaviors of Problem Patrons in

Taiwan's Public Library

陳書梅 Chen Su-May Sheih

Professor

E-mail : synn@ntu.edu.tw

[English Abstract & Summary see link](#)

[at the end of this article](#)





公共圖書館問題讀者行為類型之 探索性研究

陳書梅

摘要

公共圖書館的讀者類型多元複雜，亦可能面臨許多突發及難以處遇的狀況。倘若遭遇所謂的問題讀者，館員即須耗費心力因應之，並因此衍生負面情緒，甚或影響工作效能與身心健康。本研究以台灣地區之30位公共圖書館讀者服務館員為對象，對彼等進行半結構式深度訪談，以探討公共圖書館之問題讀者具體事例與行為特徵。研究結果發現，公共圖書館讀者服務館員遭遇的問題讀者，其行為特徵可歸納為六種，包括干擾他人、違反館規、影響正常館務運作、不當利用館藏資源與設備、違反法律、心理異常與偏離社會常規等。期能藉由本研究結果，深化公共圖書館管理階層與讀者服務館員對於問題讀者行為類型的了解，以作為圖書館精進讀者服務的參考。

關鍵詞：問題讀者，讀者服務館員，公共圖書館，讀者服務

一、研究背景與動機

無論何種類型的圖書館，或多或少皆會出現行為違反館規、法律、社會道德規範，並致使他人感到不舒服或干擾圖書館運作的讀者，此即所謂的「問題讀者」(problem patron; Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Shuman, 1984)。尤其，公共圖書館對所有民眾開放，社會各階層的讀者皆可使用其服務，讀者組成較諸其他類型的圖書館更為多元複雜，讀者使用圖書館資源的過程中亦潛藏許多突發及難以處遇的狀況。對身處公共圖書館第一線之讀者服務館員而言，平日面對形形色色的讀者，即是一件頗具壓力之事，而若遭遇問題讀者，則更須耗費心力因應，以免其他讀者受到干擾，因此，極易令館員衍生挫折感與焦慮等負面情緒 (Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Ostler & Oon, 1989)。倘若館員無法受

國立臺灣大學圖書資訊學系教授
通訊作者：synn@ntu.edu.tw

2016/07/28投稿；2016/09/19修訂；2016/10/12接受

善處理自身情緒，除了影響自身工作效能與身心健康外，亦可能將負面情緒反映在與讀者的服務關係中，對服務品質影響甚鉅。由此可知，問題讀者實是公共圖書館實務界的重要議題之一。

問題讀者的議題在圖書館存在已久，然而，迄今卻仍未有一致性的定義。部分文獻亦將行為刁難或難纏的讀者，稱為「問題讀者」¹，但一些學者指出二者不同之處。綜整相關文獻可知，「刁難讀者」(difficult patron)係指因圖書館未能滿足讀者個人需求，或因人格特質或受到某些暫時性情境因素影響，而導致其採取不理性的蠻橫方式對待館員者，館員可能因此產生難堪、莫可奈何的心理感受，且不知如何適當地與之應對(陳書梅，2011；Chattoo, 2002; Simmonds & Ingold, 2002; N. Smith, 1996)。至於「問題讀者」則泛指具有不當行為之讀者，其言行舉止常干擾、威脅或實際傷害同一場所中其他人的安全，導致其他讀者使用圖書館的權益受損，並影響館員維持館內秩序或正常的館務運作，包括不符社會道德規範的行為表現、違反圖書館館規及犯罪行為，以及人格異常或心理疾病引發的問題行為等(Blessinger, 2002; Sarkodie-Mensah, 2000; Shuman, 1989)。

前人的研究指出，「刁難讀者」的產生，除了讀者本身的因素外，館員也可能是其中的因素；亦即，館員若未能妥適地因應，則個性和善的讀者亦有可能成為讓館員感到難纏(difficult)、無法協調或溝通的刁難讀者。而「問題讀者」主要乃是個人在圖書館中出現不當的言行，因而讓他人產生厭惡、唐突等不舒服的感受，以致干擾館內其他讀者利用圖書館，或影響館員執行日常業務者。另一方面，問題讀者在出現問題行為時，亦有可能出現意氣用事的刁難行為，如對館員冷嘲熱諷及冷漠不理會等(陳書梅，2012；Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Simmonds & Ingold, 2002; N. Smith, 1996; Willis, 1999)。²

1 近年來，亦有英文文獻將此二類型讀者，稱為challenging patron。但根據Dictionary.com，英文challenging，意指“demanding or stimulating, to call (something) into question; dispute” (Challenging, 2016a)；另外，Merriam-Webster Online Dictionary則指出，challenging是“difficult in a way that is usually interesting or enjoyable”；“arousing competitive interest, thought, or action” (Challenging, 2016b)。由上述英文辭典可知，challenging在英文字義裡，兼具負面與正面的意涵。依此，在英文文獻中，以challenging patron稱呼此等類型讀者，乃是可以理解的。然而，英文challenging patron在翻譯成中文時，似只能稱為「具挑戰性的讀者」，但在一般熟稔中文者的認知中，「具挑戰性」一詞，傾向正面的意義，表示事情困難，但完成後有成就感甚至欣喜感。而在館員的認知中，處遇問題讀者事件，乃是很無奈、很棘手的，且處理完後，館員亦不會有完成一項挑戰性任務的成就感或欣喜感，甚至會覺得不舒服、很倒楣。是故，研究者並未採用「具挑戰性的讀者」稱呼此等類型的讀者。

2 問題讀者與刁難讀者之意涵確有不同，但二者亦有交疊之處。例如，若館員處理不當，則刁難讀者亦會出現問題行為，像是某讀者對館員服務態度感到不滿，乃故意在館內製造問題行為，如出現製造噪音干擾他人等行徑。本文焦點主要在探討問題讀者的具體事例與行為類型，故研究者並未在本文中呈現，部分問題讀者及其問題行為，是否因館員未能妥適處遇造成。對此議題，研究者業已另行撰文探討。

觀諸國內圖書資訊學相關研究，仍少見探討圖書館之問題讀者類型與其行為特徵者。爰此，研究者運用半結構式深度訪談法，以30位台灣的公共圖書館讀者服務館員為對象，了解其曾遭遇之問題讀者具體事例，以及各類型問題讀者的行為特徵為何。亦即，館員是否曾遭遇過問題讀者，以及事件始末、原因分析、當下的情緒感受為何？

具體言之，本研究目的如下：

- (一)了解公共圖書館讀者服務館員曾遭遇之問題讀者具體事例
- (二)探討公共圖書館問題讀者的行為類型

研究者期能藉由本研究結果，深化公共圖書館管理階層與讀者服務館員對於問題讀者行為類型的了解，以作為圖書館訂定館規制度或精進讀者服務的參考，最終期能提升公共圖書館的服務品質。

二、文獻探討

關於問題讀者的定義，在圖書館界尚未有一致的看法。部分前人的文獻並未區分問題讀者與刁難讀者二者，有些則加以區別。³至於國內服務業的相關文獻（林宛瑩，2005；饒姿華，2012）則將刁難顧客（difficult patron），稱為「難纏」顧客或「蠻橫」顧客。事實上，若從讀者行為背後的動機與成因，以及中英文辭典中「刁難」⁴與「問題」⁵的字義細究之，即可看出問題讀者與刁難讀者個別的意涵所在。

³晚近，在台灣一些圖書館實務界的同道分享會或座談會中，常以「讀者異常行為」統稱之。然而，根據心理學相關專書，所謂「異常行為」，係依下列四項標準判定（王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志，2004；葉重新，2011；Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, & Wagenaar, 2009/2010）：(1)統計上的少數：個人出現團體中罕見的行為；(2)行為偏離社會文化規範：個人行為偏離社會文化規範所認定的合宜行為標準；(3)行為適應不良：個人無法適應正常的社會生活，或出現干擾他人或社會達成目標的行為；(4)長期主觀認知身心不適：個人長期自覺痛苦或困擾。基此，「異常行為」一詞，固然可涵括「於圖書館中做出違反法律、心理異常或偏離社會常規的行為」之部分讀者的行為類型，但如違反館規、過度取用館內免費資源等一些讀者的行為類型，則並不屬於心理學上「異常行為」的範疇，故不宜以「讀者異常行為」概括統稱之。

⁴英文“difficult”，意指不易溝通、不好商量、難以與之應對（“not easy to deal with or manage”）、非理性、固執、不欲改變個人行為（“not willing to help others by changing your behavior: stubborn or unreasonable”）等（Difficult, 2016）。而中文「刁難」一詞，意指「故意為難」；「難纏」則指「不易應付」，「蠻橫」乃是「不講理」之意（刁難，2015；難纏，2015；蠻橫，2015）。

⁵英文“problem”，係指尚待探究、斟酌解決方式的問題（“a question raised for inquiry, consideration, or solution”）、錯綜複雜、未解決的問題（“an intricate unsettled question”），難以了解或無法接受的狀況（“difficulty in understanding or accepting”）等（Problem, 2016）。而中文「問題」的意思，乃是「事態的嚴重性足以引人研究討論，或尚待解決者」（問題，2015）。

其中，如Radel(1979)將問題讀者定義為對館員及其他讀者具嚴重干擾性，或影響圖書館業務之正常運作者。Shuman(1989)則主張，問題讀者乃是於圖書館中出現違反館規、法律、社會道德規範或其他足以干擾他人的行為，甚至實際傷害或可能威脅同一場所中其他人，而讓館中他人產生不舒服、不愉快之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作者。Blessinger(2002)亦指出，問題讀者的行為舉止不適合表現在圖書館或社會中，其可能會以犯罪與冒犯他人的言行使他人感到不舒服或厭惡，或採取具破壞性、不恰當及違反常理之行為，致使圖書館的其他使用者及館員權益受損，最終造成館員維持館內秩序或服務讀者的困難。

而在討論問題讀者定義的相關文獻中，Shuman(1989)與Blessinger(2002)的看法，較符合中英文字典的定義，以及學理上所提，需考量讀者行為背後的動機與成因，故此，本研究採用此二位學者的意見，將「問題讀者」定義為「於圖書館中進行違反法律、社會道德規範或館規的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，而讓館中他人產生不愉快或不舒服的感受，以致影響館內其他讀者利用圖書館，或妨礙館員執行正常的館務運作，如犯罪者、毀壞圖書館財物者、騷擾他人者、心理疾病患者等」。

在問題讀者的類型與其對圖書館的負面影響方面，有不少相關文獻論及此議題。例如，Brashear、Maloney與Thorton-Jaringe(1981)等人將問題讀者分為三種：1.相對無害的麻煩型(relatively harmless nuisances)：行為並未引起混亂或造成威脅的危險，但令人感到不快者，如外表髒亂且發出令人嫌惡之體味等。2.干擾或威脅型(disruptive or threatening)：對讀者及館員造成干擾，且有引發暴力或違法行為之潛在可能，如醉酒者、暴露狂、情緒失控或持續喃喃自語者等。3.暴力型(violent)：意圖或實際傷害他人或性犯罪等。

而Shuman(1996)則依讀者問題行為的嚴重程度，將問題讀者區分為三種類型：1.危險型(dangerous)：此為情節最嚴重者，包括縱火、恐嚇、暴力等行為。2.可大可小型(who knows?)：多為違反圖書館館規之行為，包括醉酒者、街友(homelessness)或在館內徘徊不去者等。3.麻煩型(nuisances)：令人苦惱厭惡、但不具傷害疑慮之行為者，如乞討、進食、發出惡臭、喧鬧、干擾他人等。Sarkodie-Mensah(2000)則認為，問題讀者包括任性的青少年、胡言亂語者、醉酒者、暴露狂、犯罪行為者等。根據Blessinger(2002)歸納，公共圖書館內問題讀者的問題行為大多指故意的行為，包含：犯罪行為(crime)，如性侵害、謀殺與其他暴力行徑等；破壞行為(destruction of property)，如蓄意竊取館藏資源，或惡意毀損公物與設備；另外，亦包含圖書館中乏人照料的兒童(unattended children)以及身上發出異味、外表髒亂的街友等。另外，Redfern(2002)指出，問題讀者包含患有心理疾病者、街友以及凶狠暴怒的讀者。

Chattoo (2002) 則採用 Shuman (1989) 提出的分類方式，將圖書館內常見問題行為歸納為五類，包括：1. 反常行為 (eccentric behavior)，如發出噪音、喃喃自語、故意干擾及恐嚇他人等；2. 不服從館規行為 (non-compliance with library rules)，如睡覺打鼾、於進食區外飲食等；3. 騷擾行為 (harassment)：在館內對他人糾纏不休，或目不轉睛地盯視他人；4. 犯罪行為 (intentional behavior)：包含偷竊、破壞館藏與設備、施打或販賣毒品、攻擊行為、縱火、跟蹤他人及暴露私處等；5. 心理疾病者問題行為 (problems caused by mental illness)：涵蓋各種因心理疾病而衍生的偏離社會常規之行為。

另外，K. Smith (1994) 主張，問題讀者的問題不在於讀者本身，而是在於讀者所製造的情況。因此，館員的任務乃是解決問題情況，而非處遇問題讀者；故研究者亦應將認知從「問題讀者類別」，轉化為「問題行為類別」，即強調問題行為為本身，而非做出這些行為者，如此，能使館員對所有讀者一視同仁，避免因個人主觀誤解而產生認知上的偏差。同時，若欲探討此類讀者的議題，則應先定義圖書館內之問題行為，再將做出此行為者視為問題讀者。本研究基於 K. Smith (1994)、Chattoo (2002) 的主張，將研究核心聚焦於讀者的問題行為。

在國內的相關研究方面，則有陳韋涵 (2004) 採用問卷調查法，以台北市八所國立大學圖書館之讀者服務館員與其他部門單位主管為研究對象，探討大學圖書館問題讀者的行為類型與成因。結果顯示，問題讀者的行為類型可分為在館內飲食、佔用館內設備等「無傷害行為」；盯視他人、不斷地喃喃自語等「騷擾或威脅行為」；以及猥褻、暴露狂、吸毒等「違法行為」。而讀者個人的心理或生理問題、圖書館規則及社會現況等因素，皆是問題讀者形成的原因。林祥昌 (2006) 則聚焦於台北縣市轄區內公共圖書館之問題讀者，透過問卷調查法及電話訪談法，以 16 所公共圖書館之 19 位館員為對象。研究結果顯示，公共圖書館的問題讀者類型可分為：人格違常、精神異常、心理異常、行為異常、騷擾行為、犯罪行為、不當行為、街友、乏人照料的兒童等九類；其研究亦發現，受訪館員在遭遇讀者問題行為時，會產生緊張、擔心、害怕、無力感、壓力感等負面心理反應。

至於如何處遇問題讀者的議題，Redfern (2002) 指出，不少圖書館對此呈現無力解決的狀況，且在面對讀者的問題行為，並實際處理其對館務或其他讀者帶來的干擾時，更是束手無策，有時只能報警處理。而公共圖書館的服務對象相當多元，館員倘若遭遇異常讀者行為，常需付出較多的耐心與精力處遇之，但館員常自覺未充份具備處遇問題讀者的能力與技巧，亦缺少因應問題讀者的專業訓練 (陳韋涵，2004；Blessinger, 2002；Chelton, 2002)，故易對工作產生挫折感，或長期處於緊張、焦慮、害怕、沮喪、氣餒、煩躁、鬱悶、

憤怒、無力感等負面情緒中(陳書梅, 2012; 劉採琼, 2001; Chelton, 2002; Grosser, 1987; Ostler & Oon, 1989)。相關文獻指出, 如此長期下來, 可能會引發個體的情緒耗竭現象, 導致其在生理與心理上皆處於疲憊、枯竭的狀態, 因而失去服務熱忱, 並降低工作績效(林祥昌, 2006; 賴惠德, 2011; Rafaeli & Sutton, 1989)。另一方面, 問題讀者所出現的問題行為, 輕者會影響館內其他讀者使用圖書館的權益, 嚴重者則可能會危害館內的公共安全。因此, 倘若未能妥適地處理部分讀者之問題行為, 則可能會使讀者及館員的人身安全受威脅, 更會導致圖書館形象受損(宋雪芳, 2006; Blessinger, 2002; Sarkodie-Mensah, 2000; Shuman, 1989)。因此, 公共圖書館問題讀者的議題實值得吾人探討。

三、研究設計與實施

茲將研究方法、研究工具、研究對象、研究實施與資料處理方式等敘述如下。

(一) 研究方法

本研究採用半結構式深度訪談法, 藉以蒐集有關公共圖書館問題讀者行為類型之實證研究資料。半結構式深度訪談法之優點, 在於受訪者可深入闡述個人主觀觀點, 同時, 亦能使訪談內容聚焦於研究議題(Flick, 2002/2007)。而研究者考量讀者服務館員對問題讀者之定義較不熟悉, 且館員對問題行為的界定乃是一種個人主觀經驗, 為能了解問題讀者事件之細節, 並探析館員對問題讀者之觀感與情緒反應, 因此採用半結構式深度訪談法進行研究。

在進行半結構式深度訪談前, 研究者先根據文獻探討結果與研究目的, 擬訂訪談大綱, 內容包括館員個人基本資料、問題讀者之判定與實際工作曾發生的問題讀者關鍵事例。詳言之, 在進行訪談時, 研究者依據訪談大綱, 首先詢問受訪館員之年齡、教育程度、是否為圖書資訊學相關系所畢業、圖書館工作年資、讀者服務工作內容等項目, 以了解受訪者的個人背景資料。之後, 研究者詢問受訪館員「您不喜歡哪一種讀者? 原因為何? 通常如何應對?」與「您覺得哪一種讀者最難應對或是處遇? 原因為何? 通常如何與之應對並處遇?」等題項, 以獲悉受訪者所提及者是否為問題讀者事例。此外, 研究者亦就相關文獻所提的問題讀者類型, 如「干擾其他讀者、館員, 及館務正常運作的讀者」、「破壞圖書館公物的讀者」、「乏人照料、在館內嬉鬧的兒童讀者」、「身體發出異味的街友讀者」、「犯罪的讀者」及「患有精神疾病的讀者」等(林祥昌, 2006; Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Shuman, 1989), 詢問受訪館員, 以知悉其是否曾遇過此等問題讀者。再者, 研究者亦提問「請就您遇到的讀者問題行為或情況之經驗, 詳述其發生場景(時間、地點)? 發生頻率? 事件始末? 原

因分析？您當下的情緒感受為何？如何因應？」，藉以明了問題讀者出現偏差行為的成因與事件始末，以及受訪者當下的情緒感受與處遇情況。

(二) 研究對象

本研究採用立意取樣 (purposive sampling) 方式，主要係選取第一線讀者服務之公共圖書館從業人員，其必須具有處遇問題讀者之親身經驗，且願意與研究者分享個人的經驗與內心想法。為徵集符合前述條件之受訪者，研究者先於2012年9月，查詢「國家圖書館全國圖書館調查統計系統」(2008)之圖書館名錄，獲得台灣北部、中部、南部各公共圖書館與民眾閱覽室之相關資訊，包括圖書館名稱、地址、聯絡電話等。研究者先以電話聯繫該館之從業人員，初步了解該館處遇問題讀者之相關經驗，復詢問是否有同仁願意接受訪談。同時，研究者經由個人的人脈關係，以電話聯繫任職於各縣市公共圖書館或民眾閱覽室之熟識館員。另外，亦透過滾雪球方式，請館員推薦符合研究條件的同仁參與研究。待確認館員意願後，研究者即進一步與對方約定深度訪談的時間與地點，並透過電子郵件，將訪談邀請函與訪談大綱寄交受訪館員。

本研究總計訪談30位讀者服務館員。在受訪者性別方面，計有女性26位，佔87%，男性4位，佔13%。在年齡方面，受訪館員年齡最低者為26歲，最高為63歲，平均年齡為41歲；其中，21歲至30歲者計有4人，佔13%；31至40歲者計有14人，佔47%；41至50歲者計有5人，佔17%；51至60歲者計有6人，佔20%；61歲以上者1人，佔3%。在受訪館員學經歷部分，非圖書資訊相關系所畢業者計有26人，佔87%，包含高中高職畢業者5人、大學大專與專科畢業者21人；而其餘4人則為圖書資訊學相關系所畢業，佔13%，包含大學畢業1人，研究所碩士班畢業3人。

至於在圖書館服務年資方面，最低者為1年，最高者為39年，其中，服務年資為1至5年者8位，佔27%；6至10年者12位，佔40%；11至15年者5位，佔17%；16至20年者1位，佔3%；21年至25年者3位，佔10%；而36至40年者1位，佔3%。參與本研究之30位館員，分別來自台灣北部、中部、南部之公共圖書館，包含臺北市立圖書館、新北市立圖書館、國立中央圖書館臺灣分館(今之國立臺灣圖書館)、桃園縣文化局及其分館(今之桃園市政府文化局)、臺中市政府文化局及其分館、南投市立圖書館、嘉義縣圖書館、臺南市立圖書館、高雄市立圖書館及其分館等。其中，有27位任職於公共圖書館，3位則服務於民眾閱覽室。所有受訪館員的工作內容皆為讀者服務，包含流通服務與參考服務等，此外，由於各公共圖書館之規模與人力資源不一，有部分館員亦須協助行政、編目以及推廣等服務。

(三) 研究實施

研究者首先爬梳國內外文獻，綜整相關理論的既有概念，藉此釐清問題讀者的定義與行為類型；其次，根據文獻分析結果與研究目的，擬訂半結構式之深度訪談大綱，以蒐集問題讀者行為類型的資料。而為明瞭訪談大綱的問題是否能讓受訪者易於理解，研究者在進行正式訪談前，先於2012年10月中旬邀請3位公共圖書館讀者服務館員進行前導研究。由於前導研究受訪者對訪談大綱的各個問題，均能充分表達其經驗與看法，研究者乃沿用前導研究之訪談大綱進行正式訪談。因前導研究的訪談結果亦具研究分析價值，是以研究者亦將之納入後續的研究分析中。正式訪談的實施時間為2012年10月中旬至同年11月下旬。在進行訪談之前，研究者皆先說明研究目的，藉以確認受訪者了解問題讀者的意涵，並釐清其疑問之處。每位受訪者的訪談時間為90至120分鐘，同時，在徵求受訪者同意後全程錄音，以利後續之資料整理工作。進行訪談時，研究者會視實際訪談情形與受訪者的回答狀況，彈性調整訪談問題的順序，以讓受訪者能充分地自由述說內心的想法。

(四) 資料處理與分析

研究者首先將訪談內容謄錄為文字稿，並依受訪者接受訪談先後順序編號。完成每次訪談之逐字稿謄錄工作後，研究者即重新檢視訪談資料，若發現有不足或語意不明之處，會以電話商請受訪者加以確認，以提升訪談資料的正確性。之後，研究者運用紮根理論(grounded theory)方法，經過開放編碼(open coding)、主軸編碼(axial coding)、選擇編碼(selective coding)等三個層級的編碼過程，將蒐集的資料系統化地予以分析歸納(Strauss & Corbin, 1998/2001)。詳言之，研究者先逐字閱讀並分析訪談文字稿，進行開放性編碼，找出受訪館員所提之關鍵事例、關鍵字或主題等，並摘錄與分類合適的內容。接著，研究者進行主軸編碼，分析、比較、歸納訪談資料，綜整出主要類別與次要類別之間的相互關聯性，並系統性地發展出自然類別，以建構出主軸概念；當中，若有未能適切歸類的資料或無法對應到研究問題的內容，研究者即再次檢視原有的分類，並考慮是否需調整類別。之後，研究者回歸研究問題，基於選擇性編碼的原則，選擇能夠充分呈現本研究目的之主軸概念，據以詮釋本研究探討之問題。另外，本研究亦藉由參與編碼者交互檢視編碼結果，以確認各編碼者對訪談稿內容意義的詮釋，及歸類項目的一致性，藉此提升本研究的內部信度。最終，研究者歸納與整合出問題讀者的行為類型。

為保護受訪者隱私，本研究以代碼標示受訪者，依照30位受訪者接受訪談的時間，依序給予L01至L30等代碼。在本文中，研究者將節錄的訪談內容置於引號「」中，以刪節號…標示未節錄之部分段落或文字，並在引號「」節錄

的內容後面，以括號()標示逐字稿出處。逐字稿出處包括受訪者代碼及段落編號。例如(L03: 17, 14-38; 18, 1-11)，表示此段文字內容，係受訪者L03之訪談逐字稿第17頁第14行至38行，以及第18頁第1行至第11行。由於本文僅節錄部分訪談內容，在逐字稿上不一定能完整表達受訪者之意思，故研究者以()標示出研究者的補充說明。

四、研究結果

前人文獻指出，探討問題讀者相關議題時，應著重於讀者所製造的情況，從針對問題讀者之類別，轉為探討問題行為的類別(K. Smith, 1994)。本研究根據館員所描述之問題讀者行為，共計歸納為六種類型，包括「干擾他人的行為」、「違反館規的行為」、「影響館務正常運作的行為」、「不當利用館藏資源與設備的行為」、「違反法律的行為」、「心理異常或偏離社會常規的行為」等。其中，心理異常雖係指當事者的特質，但由於歸類於該項目中的問題行為乃是心理異常之讀者所特有，故以此作為問題行為的分類名稱。以下分別臚列此六種問題讀者之行為特徵。

(一) 干擾他人的行為

在本研究中，所有受訪館員皆曾遭遇干擾他人的讀者。此類行為之特徵，主要是因問題讀者令人不舒服的聲音、氣味、肢體動作，而使其他讀者自覺受到干擾與影響，包括：製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突等。另外，亦有呈現不雅的姿勢、目不轉睛盯視其他讀者、過度親密的肢體行為、咳嗽不止且未戴口罩、隨意搭訕他人等行為。茲依據遭遇該類型讀者的館員人數多寡，分述如下。

1. 製造噪音

全數受訪館員皆表示，其曾遭遇在館內製造噪音而致影響他人的問題讀者行為，此乃是最常見的問題讀者事例。進一步分析資料可知，在館內吵鬧、喧嘩、奔跑、嬉戲，致使他人受到影響者，多數為疏於管束的兒童讀者，及結伴到館的青少年讀者，使館員感到十分氣憤、無奈與煩躁。如L03及L28提及：

「…那幾個(兒童讀者)…最喜歡…從一樓…追到四樓，咻～～再追下來…很生氣…看到他們…都會先警告；…警告完…小孩子會報復，…外面…無障礙通道…服務鈴…小朋友…去…按，…我們就說…請問有沒有需要協助，…然後就聽到小朋友咿嘻嘻嘻嘻。」(L03: 17, 14-38; 18, 1-11)

「他們(青少年讀者)成群結隊，…很大聲…。…有一次(在旁自修)讀者來跟我(館員)說，…跟他們(青少年讀者)講了(降低音量)，他們還不聽(不理會)…。(我)遇到…會煩呀，…不處理也不行。」(L28: 21, 30-31, 35-38; 22, 1, 5-6, 16-18)

2. 入館時蓬頭垢面或身體散發異味

在本研究中，計有25位館員曾遇過入館時蓬頭垢面或身體散發異味者，而倘若有讀者無法忍受其身上的異味，或對其衛生狀況有所顧忌，即會向館員反應。另外，此類讀者的衛生習慣往往令人較難以接受，故館員在與之處遇時，內心會產生不舒服的感受。如L14所述：

「他(街友)不做什麼，…有大包小包，…佔了很大地方…不吵啦，就睡覺，…只是那一種味，旁邊的人就受不了。」(L14: 16, 23-33)

3. 在館內與他人發生意語衝突

本研究之18位受訪者表示，其曾經歷讀者間發生爭執，而原因主要係讀者自覺受到另一名讀者的干擾，或為了搶奪相同的資源與設備，對此館員感到害怕與無奈，但仍需出面勸阻或協調以消弭事端。L06及L19說明如下：

「媽媽…顧著聊天…小朋友就放著不管…就會…鬧。…另外的家長(媽媽)看不下去，…就…說：…小聲一點…(兩位家長)就開罵，…(放任孩子的)媽媽會罵…規勸她的…媽媽，很可怕。」(L06: 14, 12-25)

「…kitty貓的椅子，就只有那一張…小朋友在搶…哭…吵架！不知道該怎麼辦。」(L19: 13, 13-18)

此外，亦有3位受訪者表示，曾有讀者對圖書館內的聲音過於敏感，如館員整架、其他讀者翻閱報刊發出的聲響，而表現出突然勃然大怒、狂罵他人的激烈負面情緒反應與失常行為。對此，館員感到無奈且充滿壓力。如受訪者L17所言：

「一點點聲音，包含…(館員)整理書架…的聲音，他(讀者)就…狂罵。…只能讓他罵…。…之前，…一個老阿伯，…放報紙…(該讀者)覺得太大聲，就…抓狂了，只好…請警察…。…沒甚麼太大的作用，…也不能把他強制地請出去…。…又不能規定他不准來。…怕…他…(隨時)爆發，…壓力…滿大。」(L17: 2, 32-40; 3, 1-3, 7-11, 18-21)

4. 呈現不雅的姿勢

本研究有7位受訪者，曾遇過讀者將身體橫躺於館內沙發、長椅等設施上閱讀，導致個人貼身衣物顯露於外，影響觀感，且讀者不理會館員的勸導，更與館員爭吵不休，令館員感到很無奈。如L04談及：

「(女性讀者)內褲…露出來…跟她說：…『你這樣趴著…久了也不舒服，你要不要坐起來?』…她…跟我吵…覺得…(我)特別來針對她，…我…覺得…浪費…時間。」(L04: 5, 2-8, 30-33; 6, 31-32)

5. 目不轉睛盯視其他讀者

在本研究中，曾有讀者遭遇其他讀者目不轉睛地盯視，因而心生不自在

與恐懼感。雖然盯視他人者並不致於影響未受盯視的其他讀者或正常的館務運作，但由於被盯視者受到干擾，影響其利用圖書館的心情，甚至覺得人身安全受威脅，故請求館員協助處理。總共5位館員提及此種狀況。然而，館員多在讀者主動求助時，才會出面安撫被盯視者，並勸阻盯視他人者。如L04提到：

「她(女性讀者)…說，有一個男生一直看著她，…(館員說)那個男生…沒有危險性…就是習慣…看著別人；…如果…覺得不舒服…我去跟他(盯視他人者)說…。…如果沒有影響別人，…(館員)就不會主動去跟他說什麼。」(L04: 17, 22-23)

6. 過度親密的肢體行為

有4位館員在訪談中提及，部分青少年讀者的肢體互動過度親密，且對館員的勸導置若罔聞，使館員與其他讀者感到尷尬、不自在。如L22所述：

「…我們盡量視而不見，…很尷尬。…女生跨在男生的大腿上坐，…走過去，他們抱得更緊…賞你白眼。」(L22: 15, 25-31)

7. 咳嗽不止且未戴口罩

另外，有3位館員曾遭遇咳嗽不止且未戴口罩的讀者。由於圖書館為密閉空間，倘若咳嗽不止且未以手遮掩或戴口罩，其他讀者與館員會擔心可能受到感染，同時，館員亦因無法規管此讀者而感到困擾。如L27指出：

「…(讀者)一直咳嗽…不會遮，又不會戴口罩，…密閉空間…會影響到讀者…。…跟他講，…他…說：『不會啊…。』…只能…勸阻，…不能強迫他…不能進來，…較困擾。」(L27: 3, 17-29)

8. 隨意搭訕他人

有2位受訪者指出，曾遇到男性讀者無故與其他讀者攀談的情況，而受影響者往往是年輕的女性與兒童。因此，館員為讀者的人身安全感到憂心，甚至害怕面對此狀況。例如L12言道：

「(館員)有點恐懼去那邊(輪調至某分館)…怕他們(該分館)…怪怪的讀者，…男生…，喜歡找妹妹聊天，不認識的…小學生。」(L12: 9, 17-23)

(二) 違反館規的行為

在本研究中，有18位受訪者曾遭遇違反館規的讀者。此類型的具體行為，包括：在禁食區內飲食、使用不合規定的證件、在禁止區域內使用行動電話、穿著違反規定、攜帶背包進入禁止區域、在非自修區自習等。茲依受訪者提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 在禁食區內飲食

12位受訪者指出，雖已在閱覽區內張貼禁止飲食的公告，但仍有讀者違反

此項規定。由於圖書館館規對讀者而言並未具強制性，因此，館員在處遇此類讀者的違規行為時，會心生無力感。如L04所述：

「(讀者)在…閱覽區吃包子…請他出去(吃)…。…圖書館的…法(規)…沒有說，你怎麼樣就要被罰多少錢…較皮的人…覺得你也拿我沒辦法…有點無力。」(L04：12, 20-22, 36-38; 13, 2-3)

2. 使用不合規定的證件

一般圖書館皆規定，個人借書證僅能供本人使用，但本研究之6位館員陳述，其曾遇到讀者使用他人證件或其他不合規定的證件之情況，且態度惡劣，令館員感到困擾不已。如L22所言：

「他(讀者)…拿不同的借書證…報廢的…舊的，…很兇…說，他跟誰誰誰(有關係)，…每次要借書都拿…公車證來借，…很困擾。」(L22：11:15-18; 12, 1-4, 6-9)

3. 在禁止區域內使用行動電話

許多圖書館皆會規定，在閱覽區或電腦使用區須避免使用行動電話等裝置。而在本研究中，有4位館員表示，曾有讀者在禁止區域內使用行動電話，且音量較大，對其他讀者造成干擾。但因讀者對勸導不以為然，讓館員感到無奈。如L23指出：

「他…(講電話)較大聲，…旁邊的人認為他…干擾…，…跟他說，你可以到外面講電話，或者講小聲一點。…可是…旁邊的讀者還是覺得很吵…」(L23：3, 39; 4, 1)

4. 穿著違反規定

部分公共圖書館規定不可穿著拖鞋入館。但在本研究中，有4位館員曾遭遇穿著不符合規定者，其更以咆哮怒罵的方式回應館員的規勸，令館員感到煩躁與無奈。如L25提及：

「他(讀者)…褲…一直掉，看到股溝，…造成一些女孩子的不舒服。…跟他說：『…你褲子就拉高一點、繫緊一點』。他就很大聲地說：『難道…圖書館…規定，…穿西裝結領帶，才能夠進來嗎？』…咆哮…情緒…很失控…。…被他罵得…心情…煩躁，…第一線…逃避不了…。」(L25：3, 2-19, 24-33)

5. 攜帶背包進入禁止區域

在本研究中，有部分受訪者服務的圖書館規定，進入館內特定區域時不可攜入個人背包。但有4位受訪者表示，曾有讀者執意將背包攜入禁止區域，因此與出面勸阻的館員發生衝突。另外，也有部分衝突的原因，係源於其他館員慣於通融，故此，讓勸導讀者的館員心生不平與無力感。館員L13指出：

「…包包不能帶進去，…（讀者）說：『誰規定的？…我身上帶十幾萬，…掉，誰要負責？』…有的館員…不會去管，…讀者就會反應…為什麼…只有你有說？…我也跟其他館員講…要嘛就是通融，不然我…都不要講…管太多也很累啊。」（L13：3, 13-29）

6. 在非自修區自習

公共圖書館為維護讀者權益，會將館內空間依不同之使用目的，劃分為個別區塊。有2位受訪館員表示，其曾處遇過在非自修區自習的讀者。例如，受訪者L16服務的圖書館即規定，讀者不宜在期刊室自習，以免佔用閱覽期刊之讀者的座位；然而，卻有讀者不願遵循此規定，且在遭勸阻後，與館員爭論不已，甚至指責館員，此等讀者的行為讓館員心生無力感。L16言道：

「不那麼好處理，…自修教室…人太多…，…有些讀者…跑到…期刊室，…期刊室…優先給…閱讀雜誌報紙的人，那有人（在期刊室自修的讀者）出來argue（爭論）…非常激動…指責我們。」（L16：10, 2-14）

(三) 影響館務正常運作的行為

在本研究中，共有24位受訪者表示，曾遭遇影響館務正常運作的問題讀者，此類讀者往往會阻礙館員有效地提供服務。彼等主要之行為包括騷擾館員、隨意躺臥地面、未經允許操作圖書館設備資源等。以下依受訪館員提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 騷擾館員

受訪館員在處理館務時，可能會遇到讀者刻意騷擾館員，致使館員感到不自在，或工作負擔加重。在本研究中，計有11位館員曾遭遇此類問題讀者行為，包括受到尾隨，或兒童讀者故意擾亂，將書架上圖書丟置於地上，導致館員讀架與排架的工作負擔增加等。此等行為讓館員感受到被騷擾，亦會影響其工作情緒，並衍生厭煩、生氣甚或恐懼等負面情緒感受，館務運作亦會因而受影響。如受訪者L01及L11指出：

「…被跟過…跟他（讀者）說，…為什麼要一直跟我？…他就回答說：『因為妳很漂亮。』…蠻恐怖的。」（L01：7, 12, 14-19）

「我們在整（架），後面…（有）小朋友（把書）搬下來，丟在地上，你再整（架），…他跟著你…搬下來，…會火大。」（L11：17, 1-12）

2. 隨意躺臥地面

訪談資料顯示，有8位館員曾遭遇隨意躺臥地面的讀者，造成館員與其他讀者的不便，正常館務運作亦受到影響。對此，館員感到緊張、害怕，亦有很深的無力感。如L10表示：

「女生…喝酒，…進來（圖書館）…地上…睡，…也會躺在…（圖書館）大

門口…不想起來，…（館員勸）都不理…。…（男）保全叫她，…她會說性騷擾…，就只好…請女警來…。…（女警）說…只能勸導，…沒犯罪…不能對她怎麼樣。」（L10：14, 14-15, 30-38; 15, 38-41）

3. 未經允許操作圖書館設備資源

圖書館內的冷氣機、抽風機、公務電話等硬體設備，往往僅限館員操作。但有8位受訪者表示，曾遭遇讀者未經允許操作圖書館設備資源的情況。此類讀者行為，包括自行操作空調、接聽公務電話等，造成館員執行業務上的困擾，間接影響圖書館的服務品質，館員對此感到很無奈。⁶如L19及L22表示：

「夏天開冷氣…他（讀者）…會去…關掉。…之後…才發現…怎麼冷氣關掉了？我們沒有關啊，就是他關的。…因為他這樣子，才…貼（告示）…不要去開關（冷氣）。…總不能上鎖吧？」（L19：16, 29-31, 33-36, 38）

「一個阿伯…天天來，…會…幫我們…接（公務）電話…我講『歐吉桑，你不能這樣，你已經妨礙到我們了…』（勸導後）還是一樣，（最近）我…（從外面）打（公務電話到館內）…，又是他接的，…（電話中）聽到我同事在罵他，…（他）說『好啦好啦』，可是…下次還是會接，…很頭痛…。」（L22：5, 4, 8-9, 12-15, 29-30）

（四）不當利用館藏資源與設備的行為

圖書館提供豐富的館藏資源，並配有相關硬體設備，以及其他免付費的服務。然而，若民眾以不適當的方式使用資源與設備，則會導致其他讀者的權益受損。在本研究中，共有28位受訪者曾在館內遇到不當利用館藏資源與設備的讀者，其行為包括：毀損館藏資源與設備、佔用圖書館硬體設備、過度取用館內免費資源、蓄意破壞環境整潔、藏匿與佔用館藏資源，以及使用公共電腦觀看色情網頁等。以下依受訪館員提及遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 毀損館藏資源與設備

在本研究中，計有22位受訪者曾發現有讀者蓄意毀損館藏，如剪下報章雜誌、圖文書之照片，或取走雜誌附錄，而在遭到勸阻時，更爭辯良久，令館員心生厭煩及無奈感。另外，亦有館員曾遭遇兒童讀者破壞硬體設備的情況，如破壞玻璃等，讓館員感到懼怕與無奈。L01、L04所述如下：

「小辦公桌…玻璃的，那小朋友…丟…小凳子，…丟到…（桌面）裂開…。當下…很緊張…很擔心，…很害怕小朋友…受傷，…非常麻煩，…要面對讀者，…又要面對內部…後續程序。」（L01：3, 25-27, 36-38; 4, 2-8）

⁶讀者出現「未經允許操作圖書館設備資源」的行為，主要影響並非毀損、佔用、浪費或蓄意破壞館藏資源與設備，而是對館員執行日常館務造成麻煩，亦可能引起其他讀者抱怨。此等行為往往踰越讀者的權限，堪稱是「影響館務正常運作的行為」，與「不當利用館藏資源與設備的行為」所造成的影響有所不同。

「報紙或雜誌…折價券…被撕走，…當場…抓到，…我就說…要買一本來還，…她就回我說…別人也撕，…盧(台語糾纏不休之意)很久。…我們…想放棄，…覺得…怎麼這麼衰啊…。」(L04：9, 15-18, 22-33; 10, 1-8)

2. 佔用圖書館硬體設備

有9位受訪者表示，曾遭遇長期佔用圖書館硬體設備者，導致影響他人的使用權益與情緒感受。例如，長期佔用置物櫃收納私人物品，而在勸導時，更曾遭到讀者的威嚇，令館員感到憤怒與錯愕不已。如L11提到：

「一個(讀者)…習慣性…重要物品…放在…置物櫃…離開…不會帶走。…那一次…跟我講說，…備份鑰匙拿來開…下一層的櫃子，(該位讀者的資料)是不是…掉在下一層。…我跟他講…沒有那個權力，…他…就說，我要賠他…，…受不了。…很生氣，…他…講的(法律條文)…我們不懂…被他嚇傻了。」(L11：3, 16-17；4, 19-20)

3. 過度取用館內免費資源

為了方便讀者，圖書館會提供飲用水、洗手間的衛生紙等免費資源。然而，有9位館員指出，有讀者過度取用上述的免費資源，此不僅易導致圖書館經費負荷加重，也可能使其他讀者在急需時無法獲得該項資源；但勸導效果不彰，館員對此感到相當無奈。館員L15即提到：

「…(讀者)去廁所…拉一大堆衛生紙…帶回家，…拿著大瓶的罐子，…裝了好幾罐(飲用水)，…變成…管理…困擾，…怎麼講他就不聽…。」(L15：4, 11-17)

4. 蓄意破壞環境整潔

有6位受訪者提到，其曾遭遇讀者蓄意造成圖書館環境的汙損，例如在洗手間內四處棄置衛生紙，館員對此行徑感到難以置信。如館員L11指出：

「…捲筒的衛生紙，…弄得像彩帶一樣，…攀爬在…廁所…樑，…一條一條的掛…濕濕的；…一坨一坨…，扔到…鏡子上…牆壁上…很髒，…很誇張。」(L11：13, 1-5, 35)

5. 藏匿與佔用館藏資源

公共圖書館提供的館藏資源，乃供一般大眾使用，然而，有部分讀者會出於一己之私，刻意藏匿館藏資源，藉此佔用該筆圖書資料。4位受訪者表示，曾有讀者將書籍藏匿於其他樓層，以避免被他人借閱。而因為讀者被發現時情緒激動，造成館員溝通時的心理負擔。L01所述如下：

「(讀者)…藏一整排的漫畫，從五樓搬到八樓去，…跟他說…這樣別人都不會找不到。…(讀者)情緒很激動，…我們還要安撫他…。…壓力…很大，…會一直累積…。」(L01：11, 3-5, 14-15; 12, 2-4)

6. 使用公共電腦觀看色情網頁

公共圖書館提供電腦設備，以供民眾查詢線上目錄或相關之圖書資訊，或供兒童讀者從事娛樂活動。但有3位受訪者提及，曾有成人及兒童讀者使用公共電腦觀看色情網頁，由於此類行為會影響一般讀者對圖書館的觀感，對此館員感到氣憤不已，且擔心對兒童讀者產生不良影響，因此館員往往需加以阻止。如L22言道：

「他(讀者)…借電腦，看了不該看的東西(色情圖片)，我之前已經有(向該讀者)講過，你還這樣子看…第一次看到他看…我跟…志工都嚇一跳…旁邊…很多小朋友。…小朋友也有看(色情資訊)。」(L22: 5, 30-23; 6, 1-5, 10-16)

(五) 違反法律的行為

有25位受訪者表示，曾在服務的公共圖書館，遇到違反法律的問題讀者，包括：偷竊、猥褻與性騷擾、出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人、無故窺視竊聽竊錄、施用毒品，以及無故侵入圖書館建築物等。以下依受訪館員敘述遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 偷竊

在本研究中，有21位館員提及，其曾遭遇的偷竊事件分為兩種類型，其一是偷取他人財物，其二則係讀者竊取圖書館之館藏資源。在讀者財物遭他人竊取的案例中，由於受害讀者都是事後才發現遺失物品，其在向館員通報時，偷竊者往往已經離開，因此館員只能協助調閱監視器，並請讀者自行報警處理。而亦有受訪館員表示，有讀者故意竊取圖書館館藏，並挑釁館員，讓館員心生憤怒的情緒。L19及L30分別指出：

「…上廁所…出去吃個飯，…東西就不見了。…協助他(讀者)…調監視器，…請他自己報警處理。」(L19: 6, 18-22)

「偷書會有條碼感應…故意要偷的…。…(館員)穿高跟鞋就追不到，…他就站在對面…(隔著)玻璃跟你對望，多囂張啊。…氣死了。」(L30: 11, 15-18)

2. 猥褻與性騷擾

在本研究中，計有16位館員表示，在其服務的圖書館中，曾有做出猥褻或性騷擾行為的讀者，包括暴露私處、未經許可碰觸他人身體等。而受到此類問題讀者負面影響的讀者，多是圖書館中無人看管的兒童及女性讀者，因此館員會擔憂彼等讀者的人身安全，且對此事件感到無奈。尤其對暴露狂的讀者感到極其氣憤。如L15及L19指出：

「…摸人家腳…隔著…書架，摸了以後立刻跑…完全找不到他。…書架…

下面兩排的書都不見了…(該位讀者)清空了(下排書架),…手就伸過去摸。…我們沒輒…也沒…證據, …不希望他傷害任何人。」(L15: 12, 17-34)

「…一個男生…在女廁…把衣服打開…女生就嚇到…。(館員)去跟他講…下次你再這樣…就報警, …用很嚴厲的態度…。」(L19: 6, 37-38)

3. 出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人

10位受訪者指出, 曾遭遇讀者出現恐嚇他人行為或以肢體暴力攻擊他人的情況。肢體暴力涵括直接的身體接觸, 或透過其他物品施加暴力等; 凡此皆令館員與讀者受到驚嚇, 且擔心自身的安全。如L18及L28提到:

「(讀者說)潑遊民硫酸, …叫小朋友去死…, …不定時炸彈…, …我會怕他真的在館內做出甚麼。」(L18: 5, 21-28, 6, 1)

「…學生…感冒…衛生紙往桌上…丟…他(伯伯)覺得…不衛生, …拍…桌子, …叫…學生不要打噴嚏、流鼻涕, …學生…(戴)耳機, …都不理, …伯伯…就生氣了, …罵那個學生…, …拿…學生的鉛筆盒…往…桌上用力一砸。…一個正義讀者, …就…(對伯伯)說『你!』…他就以為…要打他, …就馬上拿起刀子(隨身瑞士刀)…他(正義讀者)就以為…(伯伯)要刺他…他(正義讀者)…就拿起椅子, 往…伯伯身上砸…有流血…。…正義讀者…被…告傷害罪, …還要…賠錢。…我覺得…有點過度, …(正義讀者)被用案底, 我會…難過。」(L03: 5, 8-23, 25-36; 6, 5-13)

4. 無故窺視竊聽竊錄

有8位館員提及, 曾有讀者投訴自己遭到他人蓄意窺視或竊錄, 並希望館員協助處理。曾發生之事件, 如遭尾隨進入洗手間, 且攀附於廁所隔間窺視, 以及在兒童室窺視女童等。而館員在協助處理此案件時, 亦感到緊張與害怕。如L12及L30所述:

「…她…去…上廁所…就覺得…有人在看她。…他(偷窺者)…站在…(隔壁間廁所)馬桶蓋上面偷看…。…打電話給警察(報案)。…我很緊張…很怕…。」(L12: 18, 9-38; 19, 1-4)

「他(偷窺者)常常來圖書館…兒童室…躺著…看小朋友, 穿裙子的…我覺得很危險…有點性變態。…(偷窺者)被抓過…(館員覺得)生氣啊, …有小朋友…反應…那個叔叔…怪怪的, …有家長反應…(偷窺者)影響到小朋友…。…(偷窺者)不當一回事…, 你(館員)走了, 他照樣躺…。」(L30: 2, 39-41; 3, 1-4, 17-18, 20-25, 33)

5. 施用毒品

從訪談資料可知, 有2位館員曾遭遇讀者在館內施用毒品, 且於圖書館周遭進行毒品交易的經驗。雖然此僅為少數案例, 卻會讓館員產生擔憂與恐懼感。如受訪館員L11所言:

「…他…到圖書館等著交易，…很恐怖…賣的還沒來，買的人在這邊等…看到…(毒癮)發作的狀況，…會擔心…會怕。」(L11: 23, 29-36)

6. 無故侵入圖書館建築物

本研究中，有1位受訪者提及，有讀者屢次於休館日，擅自侵入館內閱讀報刊，造成當日值班館員的困擾。雖然曾出面勸止，但該讀者依然我行我素，令館員感到頗為無奈。如受訪者L22所言：

「…星期一休館…(圖書館正門)都關著…(閱報區)燈是亮著…一看，那個伯伯在裡面看報紙…他…從…側門(僅供館員出入)…進去。…我…說：『阿伯…這裡沒人…，你不能這樣…別的讀者看到會講。』…很誇張，…好幾次…都講不聽…。」(L22: 19, 4-12)

(六) 心理異常與偏離社會常規的行為

本研究之24位受訪者表示，其曾在公共圖書館內遭遇心理異常，或行為偏離社會常規的讀者，彼等之行為特徵，包括：無故大聲吼叫、持續性的喃喃自語、出現破壞性的衝動行為及出現被迫害妄想等。以下依受訪館員敘述遭遇此類問題讀者的人數多寡分述之。

1. 無故大聲吼叫

在本研究中，有11位受訪者指稱，曾有讀者在館內無故大聲吼叫，引起他人側目。而此類讀者咆哮的內容與圖書館無關，往往令館員莫名其妙，且不知如何與之溝通互動；此外，更需安撫其他受影響的讀者之情緒。如受訪者L28言道：

「走路…不太穩…撞到東西他就…吼…超大聲的！…讀者就一直看著他…我…跟在他後面，…(向其他讀者)說：對不起，…跟他(吼叫的讀者)說…可不可以小聲一點？…他完全不理…繞個一圈…就出去了，…莫名其妙。」(L28: 13, 3-30)

2. 持續性喃喃自語

由訪談結果可知，有9位受訪者曾遇到讀者在館內持續性地喃喃自語。雖然此類讀者的音量，不致大到影響閱覽室的大部分讀者，但在該讀者周圍的民眾則可能受到干擾，因此館員仍會前往制止。然而，受訪者亦表示，由於此類讀者較無法溝通，勸導成效十分有限，故對此感到無奈。L13提到：

「…以為他(讀者)是跟別人在交談，…結果是他…自言自語…(館員說)『…小聲一點』…他也沒回答…沒辦法制止。」(L13: 2, 7-11)

3. 出現破壞性的衝動行為

計有7位受訪者提到，其曾遇到疑有心理疾病，而無法控制個人衝動行為，並造成物品毀損，甚至威脅他人安全者。對此，館員需克服驚恐情緒，勉

強自己安撫讀者的負面情緒，因而感到疲累不已，更因人身安全受到威脅而感到不安。如受訪館員L08指出：

「他(兒童讀者)…完全坐不住…過動兒…製造很多的聲響…我們…說：『…要保持安靜』…他把我們…視為…有敵意的對象，…把…桌子上的東西，…往…同事身上推過去…攻擊…，…還講說：『讓你死』…然後…兒童室跑一圈，…衝出去。…他家人…也沒時間處理，…一路喊說：『欸對不起對不起！』…追著孩子…走了。…我們…只好摸摸鼻子。…當下…很害怕…根本就無從防起。」(L08：9,7-34)

4. 出現被迫害妄想

本研究之5位受訪者表示，曾有讀者過度懷疑個人權益受到侵犯，而以虛構的事端向上級單位控訴館員。被投訴的館員覺得相當無奈，並對上級單位的處理態度感到氣憤不已。如L01所言：

「他…投上級單位或是總館…講一些…虛擬出來的…他…告過一個館員…講他的…身分證字號很大聲，…那個人(被投訴的館員)根本…(當天)沒班啊。…館員就很生氣…總館…知道他並不是正常人…為什麼還要…丟回來給第一線的館員去處理。」(L01：4,25-38;5,1-8)

五、結論與討論

本研究旨在了解公共圖書館讀者服務館員曾遭遇之問題讀者具體事例，以及探討公共圖書館問題讀者的行為類型。在本研究中，30位受訪館員遭遇的問題讀者，可依其行為特徵區分為六類，按照受訪館員遭遇之人數多寡，依序為「干擾他人的行為」、「不當利用館藏資源與設備」、「違反法律的行為」、「影響館務正常運作的行為」、「心理異常與偏離社會常規的行為」，及「違反館規的行為」。其中，所有館員皆曾遭遇「干擾他人的行為」之讀者，而遭遇「不當利用館藏資源與設備」的讀者共有28位館員，遇到「違反法律的行為」之讀者則有25人，另外，有24人遭遇「影響館務正常運作的行為」之讀者，亦有24位館員曾遭遇「心理異常與偏離社會常規的行為」之讀者，最後，遇到「違反館規的行為」之受訪者有18人。茲將本研究的結論臚列如下，並逐項討論之。

(一)「干擾他人的行為」主要為製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突等

在本研究中，「干擾他人的行為」乃是最常見的問題讀者事例，其中又以製造噪音、入館時蓬頭垢面或身體散發異味、在館內與他人發生言語衝突為主要的問題。另外，訪談資料顯示，製造噪音者多為無人管束的兒童或青少年讀者，在館內奔跑嬉戲所致。Blessinger(2002)認為，公共圖書館有較高的機率遇到乏人照料的兒童讀者，甚至被附近居民當作托兒所；而Chelton(2002)

提到，目前對於問題讀者的研究取徑已從聚焦於問題讀者個人，轉變為針對當事者的問題行為，但青少年讀者的個人特質確實會使之出現干擾他人的行為，而造成館員處遇上的困擾。前述文獻皆與本研究歸納之問題讀者特徵相符。然而，Chelton (2002) 站在青少年讀者的立場指出，部分公共圖書館的空間配置並不符合青少年的身心發展需求；事實上，青少年們的成長歷程中，需要與同儕相處、聊天，而這就可能造成館內喧嘩，並對他人造成干擾。另一方面，研究結果亦發現，部分讀者對圖書館內的聲響，或其他讀者翻閱圖書發出的聲音過於敏感，而表現出勃然大怒、狂罵他人等激烈的負面情緒反應與行為。此現象可能如相關文獻所提，彼等在人格特質上具「神經敏感」或「神經質」(neuroticism) 的特性，對其他人事物的評估與看法傾向負面，且具有過度敏感、過度反應、高度緊張、易焦慮、易怒等特性，常覺得自己有理而責怪他人，並將環境中種種普通的情況視為威脅 (Jeronimus, Riese, Sanderman, & Ormel, 2014; John, Robins, & Pervin, 2008)。

另一方面，由本研究結果可知，入館時蓬頭垢面或身體散發異味的讀者則主要係街友；而受訪館員雖認為街友亦有權使用圖書館資源，但往往會有讀者反應，希望將街友驅離，因此讓館員感到為難。Shuman (1996) 與許世瑩 (2003) 指出，館員不僅在處理街友所造成的問題時會產生負面情緒，當其他讀者反應街友問題，而館員無法順利處理時，亦會使館員感受到壓力。Chattoo (2002) 表示，有些街友身上的異味過於強烈，可能導致周遭他人感到不適，且基於衛生的原因，許多讀者會對使用街友接觸過的資源與設備感到恐懼，因此館員往往會將出現在館內的街友視為問題讀者。然而，Chattoo 亦陳明，雖然街友因其穿著特徵而有別於其他讀者，但其外貌與生活方式並非使其成為問題讀者的原因，是故，在檢視街友是否為問題讀者時，宜聚焦於其在圖書館內的行為特徵。

(二)「不當利用館藏資源與設備的行為」常見者為毀損館藏資源與設備及佔用圖書館硬體設備等

在「不當利用館藏資源與設備」的行為中，常見的案例係毀損館藏資源與設備，如剪下報章雜誌的折價券與附錄。另外，亦包含佔用座位、置物櫃、洗手間等圖書館硬體設備。佔用座位者多屬考試期間的學生族群，而佔用洗手間者，則主要是街友。街友佔用無障礙廁所進行盥洗的現象顯示，街友雖然往往予人蓬頭垢面、身體散發異味、衛生習慣不佳等印象，事實上卻具有維護個人衛生的需求。根據訪談資料可知，本類型的問題讀者大部分皆是出於一己之私或貪圖便利而毀損圖書、剪取個人所需之章節段落，或佔用座位與置物櫃等硬體設備，甚至將圖書資源藏匿於其他讀者無法獲取之處。Ezennia、Onwura 與 Onyekwelu (1996) 及陳韋涵 (2004) 的研究結果皆顯示，圖書館內的讀者問題

行為類型包括破壞公物、毀損館藏及藏匿圖書使其他讀者無法取用之行為，此不僅破壞閱讀素材本身，也導致素材使用性的減損；而部分當事者行為乃出於自私的心態。上述的研究發現與本研究結果相同。

(三)「違反法律的行為」包含偷竊及猥褻或性騷擾、窺視等

在受訪館員曾遭遇的「違反法律的行為」中，較多事例係屬偷竊案件，且可分為竊取館藏資源，或偷竊一般讀者之私人物品。對於偷竊事件，由於館員往往不會直接與偷竊者有所接觸，而對於遭竊的一般讀者，也僅是依照處理流程協助通報警方，因此館員內心產生之負面情緒較少。此等偷竊事件，在前人的研究結果中亦常發現（林祥昌，2006；Ezennia et al., 1996）。而Ezennia等（1996）的研究指出，竊取館藏資源的讀者並未察覺，此舉等同於破壞公共財產，乃是觸犯法律的行為；且部分偷竊者認為自己繳了稅，私自取走公共圖書館的圖書亦未嘗不可。另外，在本研究中有超過半數的受訪館員曾協助處理其他讀者遭到猥褻或性騷擾、窺視、肢體攻擊等事件。對於此類型的犯罪者，由於館員會擔心個人與其他讀者在圖書館內的安危，因此較易衍生緊張、憂慮之感。Chattoo（2002）將偷竊、施用毒品、暴露私處、攻擊他人等涉及犯罪或致使他人受危害的行為，歸類為「刻意為之的行為」（intentional behavior），但本研究認為，在圖書館做出此類問題行為的讀者可能須擔負刑罰責任，「刻意為之」一詞較不足以顯示此類問題行為的嚴重性，因而以「違反法律的行為」稱之。

(四)「影響館務正常運作的行為」主要係騷擾館員

另外，「影響館務正常運作的行為」則以騷擾館員為大宗，例如輕浮地搭訕或目不轉睛地盯視，使館員感覺不自在，並影響其服務讀者的心情。Chattoo（2002）將「騷擾」亦視為問題讀者行為中的一種類型，其具體行為包括尾隨在後、刻意凝視館員（Shuman, 1984），或提及與性有關的言論、對館員的外表品頭論足、不斷提出約會邀請等（Johnson, 1996），與本研究之發現相符。

(五)「心理異常與偏離社會常規的行為」主要為無故大聲咆哮及持續性喃喃自語

在「心理異常與偏離社會常規的行為」方面，受訪館員較常遭遇的事例，主要是無故大聲咆哮，以及持續性的喃喃自語等。此類讀者的行為雖亦可分類於干擾他人之行為的製造噪音，但考量此類讀者問題行為產生的成因不同，館員處遇的策略亦有差異。換言之，雖然此類讀者的行為同為製造干擾他人之聲響，但本研究受訪者指出，對於此類讀者，有時以對待一般發出噪音者的方式前往勸導時，往往無效，館員猜想，做出無故大聲咆哮，及持續性喃喃自語等問題行為者，可能係心理異常者，因此本研究將此類問題行為獨立出來並進行討論。同時，Chattoo（2002）指出，由於部分異常行為如幻覺（hallucination）、

妄想(delusion)等,乃因特定類型心理疾病所造成,且格外令人感到恐懼,因此其在有關問題讀者的研究中,將「因心理疾病而產生的行為」(problems caused by mental illness)獨立一類,與本研究對此類問題讀者的分類方式相同。

惟本研究發現,普遍而言,除非館員曾與讀者的家人聯繫,或從讀者身上看見相關的身份證明,否則一般館員多不具備足夠醫學知識,以確認該讀者是否確實患有心理疾病。事實上,部分讀者具神經質的人格特質,傾向負面解讀外在的人事物。故此,此類讀者在與館員互動的過程中,若自覺受到不合理對待,則可能會產生敵視、怒罵或報復館員等強烈的負面情緒反應與行為。專家學者即曾指出,有些人在人格特質上神經敏感,具有易怒、無安全感等特性,抗壓性較低,可能將環境中一般的情況視為威脅。若遇到前述情況,則該讀者即屬刁難讀者範疇,而非問題讀者(Jeronimus et al., 2014; John et al., 2008)。

(六)「違反館規的行為」主要是在禁食區用餐,或將飲料、食物攜入館內

最後,對於「違反館規的行為」部分,則主要是讀者在禁食區用餐,或將飲料、食物攜入館內。由於各公共圖書館與民眾閱覽室的規則不一,因此每位受訪者對此部分的經驗亦有所不同。例如,部分圖書館並未限制讀者可否攜帶隨身背包,或可否研讀館藏以外的資料,但少數圖書館確有相關規定。如此,倘若讀者以強硬態度表示不願配合圖書館規章,即易成為該館的問題讀者。此等讀者違反館規的行為,亦可見於過往的實證研究(林祥昌,2006;陳韋涵,2004),由此可知,此種讀者問題行為在圖書館十分普遍。在Chattoo(2002)歸納的問題讀者類型中,有一類即為「不遵循館規」(non-compliance with library rules)的讀者,此類讀者行為特徵的定義,會因各圖書館的館規而有所不同,在某些圖書館遭到禁止的項目,可能在另一間圖書館則是可接受的,例如在館內睡覺、打鼾等。Chattoo亦說明,不遵循館規的讀者可能會成為憤怒讀者(irate patrons),以辱罵、恐嚇、隨意謾罵等表現其不合作態度。在本研究中,受訪者提及的違反館規事例,主要皆係違規者已經成為憤怒讀者,因此對館員產生較大的情緒負荷。

六、建 議

本研究結果與過往許多文獻皆顯示,公共圖書館的館規係引發讀者問題行為的原因之一。從圖書館管理觀點而言,訂定館規及館藏資源與設備之合理使用規定乃是必要,但值此社會文化快速變遷之際,圖書館宜思考,問題讀者的出現是否因既有館規與制度並未與時俱進,以致未能提供符合當今社會文化規範與潮流的服務內容,導致部分讀者認為圖書館規定不合理或不合時宜,而做出違反館規、不當利用館藏資源與設備等問題行為,並造成館員墨守成規地處

遇讀者的問題行為。基此，研究者建議，圖書館宜與時俱進，配合社會文化的變遷，適時修訂館規，以符合社會脈動，並貼近不同族群的使用者所需。

茲臚列數項建議，藉供公共圖書館實務界參考。

(一) 與時俱進，制定符合社會文化規範之圖書館合理使用規則與罰則

本研究結果發現，「干擾他人的行為」乃是最常見的問題讀者事例，其中又以製造噪音為大宗，主要為無人管束的兒童或青少年讀者；另一方面，「不當利用館藏資源與設備」的行為中，常見案例乃是毀損館藏資源與設備及佔用座位等。因此，建議圖書館可衡量當今社會文化的規範與脈動，以及相關的法律條文，針對上述讀者的問題行為，詳細地制定合理的使用規則與罰則，例如，具體明確地載明何為圖書館內不允許的行為，以及館藏資源或設備有哪些不適當的使用方式等。另外，倘若讀者出現悖於圖書館合理使用規則的行為，則相對應的罰則為何，亦需詳細載明。同時，圖書館亦可針對入館的兒童與青少年讀者加強圖書館合理使用規則與罰則的宣導工作，藉以降低讀者偏差行為出現的機率。

(二) 正視問題讀者需求，提供相應服務

誠如上述，兒童與青少年讀者常出現「製造噪音」，干擾其他讀者使用圖書館的行為，而街友則常出現佔用洗手間與座位之「不當利用館藏資源與設備」行為。但相關文獻指出，此三類讀者有其特殊的身心發展需求，屬於需特別關注之特殊讀者，而街友更屬於社會上的弱勢族群。基此，研究者就此等類型問題讀者的需求，對公共圖書館提出數項建議，如下所述。

1. 規劃獨立的兒童與青少年閱讀場域，並提供學童課業輔導或閱讀指導服務

根據本研究質化訪談結果，大多數館員皆經常遭遇館內製造噪音的問題讀者，經後續歸納整理得知，此類讀者中，以缺乏家長照料的兒童或疏於管教的青少年讀者居多。事實上，現代社會以雙薪家庭為主，多數家長的下班時間較孩童的放學時間晚，且囿於經濟狀況無法負擔安親班的費用，因此許多兒童於放學後無人照顧，乃滯留於圖書館等公共場所。而圖書館雖可提供舒適的閱讀環境，但因乏人輔導，加以許多兒童並未培養課外閱讀的習慣，導致彼等於圖書館內嬉戲遊玩，產生噪音並干擾到其他讀者。事實上，美國許多社區的公共圖書館早已施行學童課業輔導與閱讀指導服務；而晚近在台灣，則有如新北市立圖書館等部分圖書館，開始招募大學生及社會人士等擔任志工，為弱勢家庭兒童提供免費課業諮詢、閱讀指導等服務，如此，既可協助無暇照顧學齡子女的弱勢家庭，亦可培養兒童利用圖書館的習慣。基此，研究者建議，公共圖書館可參考國內外相關公共圖書館的經驗，由館員與志工合作，提供學童課業輔

導、閱讀指導等服務。

另一方面，分齡分眾化乃是當代服務業的趨勢，因此，建議公共圖書館實務界可考量所在社區的居民結構，重新調整與配置館舍空間，規劃不同年齡層獨立的閱讀專區，讓兒童或青少年能有專屬的閱讀場域。目前，雖然多數台灣的公共圖書館皆面臨空間不足的問題，但已有不少公共圖書館關注到不同年齡層讀者的需求，發揮巧思，運用有限的館舍空間，規劃分齡分眾的閱讀專區，如國立臺灣圖書館、桃園市立圖書館、埔里鎮立圖書館等，皆已於館舍內，劃分出兒童、青少年、樂齡族之專屬閱覽區域，此作法值得推廣。

2. 正視街友對圖書館資源需求，提供街友讀者服務

從訪談結果可知，受訪館員所指身體散發異味的問題讀者，主要皆係街友，而館員雖了解街友具有使用公共圖書館的權利，卻須面對其他讀者要求驅趕街友的壓力。針對此問題，有些圖書館以開放的態度協助街友，如國立臺中圖書館（今之國立公共資訊圖書館）即曾於館內設置淋浴間，供彼等進行簡單的清潔工作（謝文華，2006）；又如桃園市立圖書館亦藉由開放洗手間、提供簡易之醫療清潔用品等方式，主動協助街友維護個人衛生（潘云薇，2014）。透過此等服務，街友的個人行為亦產生正面改變，開始自主性地注意自身衛生習慣與服裝儀容之整潔。

基此，研究者建議，公共圖書館或可嘗試於某些固定時段，適度開放館舍內的洗手間，藉供社區街友進行衛生清潔工作，如此，既可回應街友維持個人衛生的需求，有效減少其身體異味，以維護其他讀者使用洗手間的權益，並減輕讀者服務館員的工作壓力。此外，公共圖書館亦可與相關單位合作，為街友開設圖書館利用與資訊素養教育課程，指導其如何運用館藏資源；或針對有就業需求的街友提供「生涯資訊服務」（career information service），教導其履歷撰寫與電腦方面的相關技能等，期能協助街友獲取求職資訊並順利就業。同時，公共圖書館更可進一步地針對街友的心理壓力與情緒困擾問題，施行書日療法服務（bibliotherapeutic service）與讀者諮詢顧問服務（readers' advisory service），如提供療癒性或愉悅性的閱讀素材，藉以協助街友舒緩負面情緒，並找回其面對生活種種困境的「心理韌性」與「挫折復原力」（resilience）。另外，公共圖書館平常即可與鄰近的社會福利或醫療機構建立合作夥伴關係，如此在必要時，可轉介需要的街友接受專業協助。由此，公共圖書館不僅可維護街友使用圖書館的權利，更可滿足其心理需求，協助其重返社會，並能進一步地善盡圖書館的社會責任。

（三）訂定書面標準處理程序與緊急因應策略

在本研究中，部分館員因不甚了解法律知識或心理異常者之成因，故當其遭遇違反法律、心理異常或偏離社會常規之問題讀者行為時，往往較無法妥善

處理，甚或產生緊張、畏懼、不知所措等負面情緒反應，嚴重者可能對館務運作造成負面影響。爰此，研究者建議，公共圖書館可邀集法律、心理、社工等相關專業人士，針對違反法律、心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者，共同研擬書面的標準處理程序(standard operating procedure, SOP)與緊急因應策略。具體言之，在制定書面的標準處理程序與緊急因應策略時，必須由圖書館的設立宗旨或目標出發，且應針對特定的問題行為，詳列館員在處理時，所應遵守的基本處遇原則與宜採取的行動為何。如此，處在第一線的讀者服務館員能有可依循之指引，且於面臨此類問題讀者所導致的突發或緊急狀況時，能降低緊張、害怕等情緒反應，並避免因措手不及而激化問題讀者之偏差行為。藉由此類書面政策的擬訂，公共圖書館得以降低問題讀者對館務運作的負面影響，並維護其他讀者使用圖書館之權益。

誌 謝

本文為科技部專題研究計畫 NSC101-2410-H-002-175-MY2 研究成果之部分呈現，研究者誠摯感謝科技部之經費挹注，同時亦由衷感謝每一位參與本研究深度訪談之公共圖書館讀者服務館員。

參考文獻

- Flick, U. (2007)。質性研究導論(李政賢、廖志恒、林靜如譯)。台北市：五南。(原著出版於2002年)
- Nolen-Hoeksema, S.、Fredrickson, B.、Loftus, G.、Wagenaar, W. (2010)。心理學導論(危正芬、田意民、何明洲、高之海編譯)。台北市：新加坡華聖智學習。(原著出版於2009年)
- Strauss, A.、Corbin, J. (2001)。質性研究入門：紮根理論研究方法(吳芝儀、廖梅花譯)。嘉義市：濤石文化。(原著出版於1998年)
- 刁難(2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?o=dcbdict&searchid=Z00000045714>
- 王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志(2004)。心理學(修訂版)。台北市：學富文化。
- 宋雪芳(2006)。讀者服務與問題讀者。臺北市立圖書館館訊，24(2)，45-53。
- 林宛瑩(2005)。探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響—以第一線護理人員為例(未出版之碩士論文)。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所，嘉義市。
- 林祥昌(2006)。臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 問題(2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdict/gswweb.cgi?o=dcbdict&searchid=Z00000162442>
- 國家圖書館全國圖書館調查統計系統(2008)。圖書館名錄。檢索自 http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1

- 許世瑩(2003)。公共圖書館內的遊民問題探析。國立中央圖書館臺灣分館館刊, 9(3), 53-65。
- 陳韋涵(2004)。大學圖書館問題讀者之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所, 台北市。
- 陳書梅(2011)。流通館員背景因素的個別差異對其情緒勞務影響之研究—以臺灣地區之大學圖書館為例。圖書資訊學研究, 6(1), 31-67。
- 陳書梅(2012)。流通館員面對刁難讀者之因應策略研究—以大學圖書館為例。圖書資訊學研究, 7(1), 85-127。
- 葉重新(2011)。心理學(四版)。台北市: 心理。
- 劉採琮(2001)。從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。書苑, 48, 53-64。
- 潘云薇(2014)。桃園市立圖書館書香味更濃郁。書香遠傳, 115, 28-31。
- 賴惠德(2011)。管理心理學。新北市: 國立空中大學。
- 謝文華(2006年10月23日)。遊民歡迎來圖書館洗澎澎。自由時報。檢索自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544>
- 難纏(2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121>
- 饒姿華(2012)。難纏顧客對領隊情緒勞務之影響(未出版之碩士論文)。中國文化大學觀光事業學系, 台北市。
- 蠻橫(2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gsweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712>
- Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 3-10. doi:10.1300/J120v36n75_02
- Brashear, J. K., Maloney, J. J., & Thorton-Jaringe, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, 63(4), 342-351.
- Challenging. (2016a). In *Dictionary.com*. Retrieved from <http://www.dictionary.com/browse/challenging>
- Challenging. (2016b). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/challenging>
- Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarians*, 36(75/76), 11-22. doi:10.1300/J120v36n75_03
- Chelton, M. K. (2002). The "problem patron" public libraries created. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 23-32. doi:10.1300/J120v36n75_04
- Difficult. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/difficult>
- Ezennia, S. E., Onwura, E. E., & Onyekwelu, V. C. (1996). Antisocial acts in libraries: The Nnamdi Azikiwe University Library's experience. *Library & Archival Security*, 13(2), 19-31. doi:10.1300/J114v13n02_03
- Grosser, K. (1987). Burnout among librarians and information work. *LASIE: Library Automated Systems Information Exchange*, 18(2), 32-41.
- Jeronimus, B. F., Riese, H., Sanderman, R., & Ormel, J. (2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(4), 751-764. doi:10.1037/a0037009

- John, O. P., Robins, R. W., & Pervin, L. A. (Eds.). (2008). *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Johnson, D. J. (1996). Sexual harassment in the library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 106-121). Chicago, IL: American Library Association.
- Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News*, 50(7), 587-590.
- Problem. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/problem>
- Radel, S. (1979). When the welcome wears thin. *Connecticut Libraries*, 21, 31-33.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1), 1-42.
- Redfern, B. (2002). The difficult library patron: A selective survey of the current literature. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 105-113. doi:10.1300/J120v36n75_11
- Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, 70(3), 159-167.
- Shuman, B. A. (1984). *River bend revisited: The problem patron in the library*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, 9(2), 3-19. doi:10.1300/J114v09n02_02
- Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room: The homeless in the public library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 3-17). Chicago, IL: American Library Association.
- Simmonds, P. L., & Ingold, J. L. (2002). The difficult patron in the academic library: Problem issues or problem patrons? *The Reference Librarian*, 36(75/76), 55-66. doi:10.1300/J120v36n75_07
- Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York, NY: Neal-Schuman.
- Smith, N. (1996). Active listening: Alleviating patron problems through communication. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 127-134). Chicago, IL: American Library Association.
- Willis, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago, IL: American Library Association.





An Exploratory Research on Deviant Behaviors of Problem Patrons in Taiwan's Public Library

Chen Su-May Sheih

Abstract

Patrons of public libraries are more diverse and complex than those of other types of libraries, implying potentially more unexpected and difficult situations. Negative emotions such as frustration and anxiety are generated among librarians when they must handle problem patrons, an effort that may influence the work efficiency of librarians and their physical and mental health. This study conducted a semi-structured in-depth interview, using public service librarians in Taiwan as subjects, to explore the categories of problem patrons and their behavioral characteristics. According to the results, the behavioral characteristics of problem patrons can be divided into 6 categories: interfering with others, violating library regulations, influencing library works, improperly using resources and facilities, breaking laws, and exhibiting a psychological disorder as well as violating social norms. On the basis of the research results, this study offers suggestions for future reference when public libraries must handle problem patrons.

Keywords: *Problem patron, Challenging patron, Public service librarian, Public library, Public service*

SUMMARY

Every type of libraries would have to deal with problem patrons more or less. Compared with patrons of other types of libraries, the ones of public libraries are with a more diverse and complicated nature, possibly causing many incidents and situations that are difficult to handle. Problem patrons, such as criminals, vandals and harassers, might engage in behaviors violating laws, social ethics or library regulations, or have disturbing behaviors causing other patrons' unpleasant or uncomfortable feelings, thus affect others' uses of libraries or interfere librarians' administrative practices. For maintaining orders in libraries, librarians need to manage to cope with those situations, thus might have negative feelings of frustration and anxiety. In addition to affecting one's working effectiveness and health, the negative emotions might be reflected in the interactions between librarians and patrons, thus having a great impact on

Professor, Department of Library and Information Science, National Taiwan University,
Taipei, Taiwan
E-mail: synn@ntu.edu.tw

the service quality. It is fair to say that problem patrons are one of the important issues in practices of public libraries.

The issue of problem patrons has been around for a long time. However, few studies of library and information science in Taiwan have addressed the types of library patrons and their behaviors. Relevant empirical studies focusing on public libraries are even fewer. Therefore in this study, the semi-structured in-depth interview method was adopted to collect empirical research data on behavior types of public libraries' problem patrons. Through purposive sampling, the researcher recruited public library staff who provided public services, had experiences of dealing with problem patrons, and were willing to share their personal experiences with the researcher. Through personal relationships, the researcher contacted by phone her familiar librarians working in public libraries across Taiwan, and asked them to invite qualified colleagues, for enlarging the samples of this study. 30 librarians providing public services across Taiwan were recruited as the participants of this study. One-on-one semi-structured in-depth interviews were conducted during the period between mid-October and late November in 2012, for understanding librarians' actual incidents of encountering problem patrons, and the behaviors of all kinds of problem patrons.

Based on the results, problem patrons' behaviors described by the librarians could be categorized into six, in the order of participant numbers who reported related incidents, including behaviors interfering other patrons (30 participants), inappropriate uses of library resources and equipments (28 participants), law-violating behaviors (25 participants), behaviors affecting library practices (24 participants), psychologically abnormal and socially deviant behaviors (24 participants), and behaviors breaking library regulations (18 participants). Characteristics of the six types of behaviors are described as below.

1. Behaviors interfering other patrons are the most common, mainly including making noises, having untidy appearances or bad smells, and having quarrels with others. Other behaviors include having indecent postures, staring at other patrons, overly intimate physical movements, consistent coughing without wearing masks, and unpleasant accosting.

2. Inappropriate uses of library resources and equipments refer to vandalizing library resources and equipments, such as cutting off coupons and appendix from newspapers and magazines, occupying hardware equipment, like seats, lockers and restrooms. Patrons who occupy seats are mostly students having exams, and patrons who occupy restrooms are majorly homeless people. Other inappropriate uses include overly taking free library resources, purposefully making a mess in libraries, hiding and occupying library resources, and browsing pornography websites using public computers.

3. Behaviors violating laws mainly involve stealing, including stealing library resources and stealing other patrons' personal belongings. In addition, some interviewed librarians reported that they had handled incidents involving other patrons being molested, sexually harassed, peeped, or physically assaulted. Other incidents include using drugs or breaking into library buildings.

4. Behaviors affecting library practices mainly involve harassing librarians, such as frivolously accosting or staring at librarians, thus causing the librarians' uncomfortable feelings and awkward moods of serving readers. Other behaviors include lying on the floor at will, or using library resources and equipments without librarians' permissions.

5. Psychologically abnormal and socially deviant behaviors mainly include uncontrolled yelling and consistent murmuring. Other incidents include destructive behaviors and persecutory delusions. From this study we can see that generally speaking, most librarians do not have sufficient medical knowledge for verifying if the patrons have mental illnesses.

6. Behaviors breaking library regulations mainly refer to eating in prohibited areas, or bringing drinks and food into libraries, using invalid identifications, dressing inappropriately, or bringing backpacks into prohibited areas. On account of varying regulations of different libraries, each interviewed librarian has various experiences. If patrons have a strong attitude stating their unwillingness to follow library regulations, they are more likely to become problem patrons.

The researcher of this study is hoping to deepen library supervisors and librarians' understanding of types of problem patrons through the study results. Several suggestions are offered below for the reference when public libraries are enhancing their public services.

1. Based on contemporary social and cultural regulations and trends, make regulations and punishments of reasonable uses of libraries that are timely and in accordance with social and cultural norms, and make these regulations and punishments well-known by library patrons, for lowering frequencies of readers' deviant behaviors.

2. Take the needs of patrons seriously, and provide according services.

a. Plan independent reading areas for children and young adults that meet the needs of their mind and physical developments. Base on experiences reported by public libraries around the world, with the teamwork of librarians and volunteers, provide schooling children with tutorial sessions or reading guidance services, for helping disadvantaged families take care of their schooling children, and for developing the children's habits of using libraries.

b. Take seriously the needs of homeless people and provide public services, such as offering library use and information literacy classes to teach

them how to use library resources. In addition, through career information services, homeless people who have needs of finding jobs can learn to write resumes or application documents, to acquire relevant computer skills, and to gain information of job vacancies, for landing jobs. Public libraries can build a close partnership relationships with social welfare or medical institutions in the neighborhood, for referring homeless people in need to receive professional help.

3. Make standard operating procedures and emergency coping strategies, for lowering negative influences of problem patrons on library practices. Public libraries should outline in details the basic principles and appropriate actions for dealing with the incidents or emergencies caused by problem patrons, for the reference of librarians who provide public services. These in-advance preparations can help ease librarians' negative emotions. They can also prevent problem patrons' deviant behaviors provoked by librarians' unpreparedness. In the end it is hoped to lower negative impacts of problem patrons on libraries' operations and practices.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

- Flick, U. (2007)。質性研究導論(李政賢、廖志恒、林靜如譯)。台北市：五南。(原著出版於2002年)【Flick, U. (2007). *Qualitative sozialforschung: Eine Einführung* (Cheng-Hsien Li, Chih-Heng Liao, & Ching-Ju Lin, Trans.). Taipei, Taiwan: WuNan. (Original work published 2002) (in Chinese)】
- Nolen-Hoeksema, S.、Fredrickson, B.、Loftus, G.、Wagenaar, W. (2010)。心理學導論(危正芬、田意民、何明洲、高之海編譯)。台北市：新加坡商聖智學習。(原著出版於2009年)【Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B., Loftus, G., Wagenaar, W. (2010). *Atkinson & Hilgard's introduction to psychology* (Cheng-Fen Wei, Yi-Min Tien, Ming-Chou Ho, & Chih-Hai Kao, Trans.). Taipei, Taiwan: Cengage Learning. (Original work published 2009) (in Chinese)】
- Strauss, A.、Corbin, J. (2001)。質性研究入門：紮根理論研究方法(吳芝儀、廖梅花譯)。嘉義市：濤石文化。(原著出版於1998年)【Strauss, A., & Corbin, J. (2001). *Basics of qualitative research* (Chih-Yi Wu & Mei-Hua Liao, Trans.). Chiayi: Waterstone. (Original work published 1998) (in Chinese)】
- 刁難 (2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdlc/gswweb.cgi?o=dcblc&searchid=Z00000045714>【Diaonan. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdlc/gswweb.cgi?o=dcblc&searchid=Z00000045714> (in Chinese)】
- 王震武、林文瑛、林烘煜、張郁雯、陳學志 (2004)。心理學(修訂版)。台北市：學富文化。【Wang, Jenn-Wu, Lin, Wen-Ying, Lin, Hung-Yu, Chang, Yu-Wen, & Chen, Hsueh-Chih (2004). *Xin li xue* (Rev. ed.). Taipei, Taiwan: PROED. (in Chinese)】
- 宋雪芳 (2006)。讀者服務與問題讀者。臺北市立圖書館館訊, 24(2), 45-53。【Song, Sheue-Fang (2006). The study of users services and problem users for libraries. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 24(2), 45-53. (in Chinese)】

- 林宛瑩(2005)。探討員工自尊、情緒勞務負荷及蠻橫顧客對服務破壞之影響—以第一線護理人員為例(未出版之碩士論文)。國立嘉義大學行銷與流通管理研究所，嘉義市。【Lin, Wan-Ying (2005). *The influence of employees' self-esteem, emotional labor load and jaycustomers on service sabotage – Taking front-line nursing staff as an example* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Marketing and Logistics/Transportation, National Chiayi University, Chiayi (in Chinese)】
- 林祥昌(2006)。臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Lin, Shiang-Chang (2006). *Taipei diqu gonggong tushuguan wenti duzhe chuyu zhi yanjiu* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】
- 問題(2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdlc/gswweb.cgi?o=dcbdlc&searchid=Z00000162442>【Wenti. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdlc/gswweb.cgi?o=dcbdlc&searchid=Z00000162442> (in Chinese)】
- 國家圖書館全國圖書館調查統計系統(2008)。圖書館名錄。檢索自http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1【The Library Survey & Statistics System, National Central Library. (2008). *Tushuguan minglu*. Retrieved from http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=map&level=1 (in Chinese)】
- 許世瑩(2003)。公共圖書館內的遊民問題探析。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9(3)，53-65。【Shu, Shr-Ying (2003). *Gonggong tushuguan nei de youmin wenti tanxi*. *Bulletin of NCL Taiwan Branch*, 9(3), 53-65. (in Chinese)】
- 陳韋涵(2004)。大學圖書館問題讀者之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。【Chen, Wei-Han (2004). *Daxue tushuguan wenti duzhe zhi yanjiu* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】
- 陳書梅(2011)。流通館員背景因素的個別差異對其情緒勞務影響之研究—以臺灣地區之大學圖書館為例。圖書資訊學研究，6(1)，31-67。【Sheih, Chen Su-may (2011). The effect of individual differences on emotional labor among university circulation librarians in Taiwan. *Journal of Library and Information Science Research*, 6(1), 31-67. (in Chinese)】
- 陳書梅(2012)。流通館員面對刁難讀者之因應策略研究—以大學圖書館為例。圖書資訊學研究，7(1)，85-127。【Sheih, Chen Su-may (2012). An exploratory study on coping strategies of confronting difficult patrons: The case of university circulation librarians. *Journal of Library and Information Science Research*, 7(1), 85-127. (in Chinese)】
- 葉重新(2011)。心理學(四版)。台北市：心理。【Yeh, Chung-Hsin (2011). *Xin li xue* (4th ed.). Taipei, Taiwan: Psychological. (in Chinese)】
- 劉採琮(2001)。從圖書館流通工作談館員壓力及因應之道。書苑，48，53-64。【Liu, Tsai-Chiung (2001). In view of book circulating work to see librarians' stress and coping strategies. *Shuyuan*, 48, 53-64. (in Chinese)】
- 潘云薇(2014)。桃園市立圖書館書香味更濃郁。書香遠傳，115，28-31。【Pan, Yun-Wei (2014). Taoyuan Public Library, shuxiangwei geng nongyu. *Book Boom Magazine*, 115,

- 28-31. (in Chinese)】
- 賴惠德 (2011)。管理心理學。新北市：國立空中大學。【Lai, Hwei-Der (2011). *Guanti xinli xue*. New Taipei City, Taiwan: National Open University. (in Chinese)】
- 謝文華 (2006年10月23日)。遊民歡迎來圖書館洗澎澎。自由時報。檢索自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544>【Hsieh, Wen-Hua (October 23, 2006). Youmin huanying lai tushuguan xi pengpeng. *Liberty Times*. Retrieved from <http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/98544> (in Chinese)】
- 難纏 (2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gswweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121>【Nanchan. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gswweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000057121> (in Chinese)】
- 饒姿華 (2012)。難纏顧客對領隊情緒勞務之影響 (未出版之碩士論文)。中國文化大學觀光事業學系，台北市。【Jao, Tzuhua (2012). *The effects of jaycustomers on tour leader's emotional labor* (Unpublished master's thesis). Department of Tourism Management, Chinese Culture University, Taipei. (in Chinese)】
- 蠻橫 (2015)。在教育部重編國語辭典修訂本。檢索自 <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gswweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712>【Manheng. (2015). In *Ministry of Education chungpien kuoyutzutien hsiutingpen*. Retrieved from <http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/cbdic/gswweb.cgi?o=dcbdic&searchid=Z00000029712> (in Chinese)】
- Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 3-10. doi:10.1300/J120v36n75_02
- Brashear, J. K., Maloney, J. J., & Thorton-Jaringe, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, 63(4), 342-351.
- Challenging. (2016a). In *Dictionary.com*. Retrieved from <http://www.dictionary.com/browse/challenging>
- Challenging. (2016b). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/challenging>
- Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarians*, 36(75/76), 11-22. doi:10.1300/J120v36n75_03
- Chelton, M. K. (2002). The "problem patron" public libraries created. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 23-32. doi:10.1300/J120v36n75_04
- Difficult. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/difficult>
- Ezennia, S. E., Onwura, E. E., & Onyekwelu, V. C. (1996). Antisocial acts in libraries: The Nnamdi Azikiwe University Library's experience. *Library & Archival Security*, 13(2), 19-31. doi:10.1300/J114v13n02_03
- Grosser, K. (1987). Burnout among librarians and information work. *LASIE: Library Automated Systems Information Exchange*, 18(2), 32-41.
- Jeronimus, B. F., Riese, H., Sanderman, R., & Ormel, J. (2014). Mutual reinforcement between neuroticism and life experiences: A five-wave, 16-year study to test reciprocal causation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(4), 751-764. doi:10.1037/a0037009
- John, O. P., Robins, R. W., & Pervin, L. A. (Eds.). (2008). *Handbook of personality: Theory and*

- research* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Johnson, D. J. (1996). Sexual harassment in the library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 106-121). Chicago, IL: American Library Association.
- Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News*, 50(7), 587-590.
- Problem. (2016). In *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/problem>
- Radel, S. (1979). When the welcome wears thin. *Connecticut Libraries*, 21, 31-33.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11(1), 1-42.
- Redfern, B. (2002). The difficult library patron: A selective survey of the current literature. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 105-113. doi:10.1300/J120v36n75_11
- Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to improve library service. *Catholic Library World*, 70(3), 159-167.
- Shuman, B. A. (1984). *River bend revisited: The problem patron in the library*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, 9(2), 3-19. doi:10.1300/J114v09n02_02
- Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room: The homeless in the public library. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 3-17). Chicago, IL: American Library Association.
- Simmonds, P. L., & Ingold, J. L. (2002). The difficult patron in the academic library: Problem issues or problem patrons? *The Reference Librarian*, 36(75/76), 55-66. doi:10.1300/J120v36n75_07
- Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York, NY: Neal-Schuman.
- Smith, N. (1996). Active listening: Alleviating patron problems through communication. In B. McNeil & D. J. Johnson (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 127-134). Chicago, IL: American Library Association.
- Willis, M. R. (1999). *Dealing with difficult people in the library*. Chicago, IL: American Library Association.

