

輔英科技大學
出差心得(重點)報告表

填寫日期: 104 年 10 月 1 日

單位	圖書館圖書服務組	姓名	林均憶	職稱	組員
出差事由	參加「劃破寂靜：讀者異常行為處理」圖書館同道分享會				
出差日期	104 年 9 月 30 日				
出差地點	國立成功大學圖書館				
主辦單位	國立成功大學圖書館				
研習證書	<input type="checkbox"/> 1. 有研習證書(如附件)。 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 無研習證書。 <input type="checkbox"/> 3. 研習證書尚未收到(收到後請補送影本一份至人事室存查)。				
心得(重點)報告：【內容請使用電腦打字，字型為標楷體，大小為 12】					
<p>此次分享會主辦單位邀請臺灣大學社會科學院辜振甫先生紀念圖書館鄭銘彰組長及國立公共資訊圖書館賴忠勤研究員，與會分享在實務上遇到讀者異常行為的處理方式。</p> <p>一、臺大鄭銘彰組長的分享：</p> <p>由於辜振甫先生紀念圖書館是新館，也開放給社區居民換證進入，再加上服務對象有法律系的老師與學生，近來遇到的問題千奇百怪。有校外讀者每天陪館員上下班，早上一開館就進館，待到閉館才願意離開，還不時要館員處理他反映的問題。也有學生是連寶特瓶不見，都要求調閱監視器畫面。</p> <p>所以，第一線的館員遇到這些讀者異常行為時，應想想三個問題：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 面對讀者真的是有趣的嗎？2. 讀者永遠是對的嗎？3. 館員的處理方式只是一昧的道歉，這樣有用嗎？ <p>讀者要的是「理解需要，解決問題」。因此，在處理讀者異常行為時，應研判其影響。若會危及正常營運，則須立刻調解應變，避免危險擴大。若不致於影響太大，則應以同理心處理讀者問題。</p> <p>二、國立公共資訊圖書館賴忠勤研究員的分享：</p> <p>公共圖書館相較於大專院校圖書館而言，讀者異常行為的發生更是層出不窮。有自稱教授的讀者要求館方買他出版的著作；也有遊民把圖書館當做休息的地方。因此，他將異常行為的讀者分為九個類型：理性型、強迫型、愛面子型、迫害妄想型、斤斤計較型、使用習慣不良型、清潔習慣不佳型、違法行為型及鄙視型。在處理時，應針對不同類型的讀者採取不同的處理方式。例如：愛面子型的讀者，在處理其違規行為時，應儘量音量降低或請其至旁人較少的環境下處理。</p> <p>兩位分享人的母機構都是著名的公部門，常有應付新聞媒體的經驗。因此皆不斷地強調監視錄影畫面的處理方式。他們強調錄影畫面除非警方因辦案需要給予協助調閱外，皆不接受任何關係人的調閱申請，以避免後續館方捲入不必要的糾紛中，或因媒體的斷章取義而使館方的處理方式被外界質疑。</p>					

聽完上述的分享，一方面慶幸本館目前遇到的讀者異常行為並未如此多棘手的案例，另一方面也很感謝同道前輩們分享他們的處理經驗，讓我們若是真的需要處理類似問題時，可以有所參考。

其實，面對讀者的問題，不要將他們視為洪水猛獸，覺得是個大麻煩，而是儘量站在讀者的立場替他們將問題解決。以正面的態度面對讀者，這樣不僅可讓自己在處理比較麻煩的事件時有較好的情緒控制，另一方面也可以讓讀者服務有較好的品質。