

3/15 週日	509	132	借/續書：91 人次/256 冊 還書：13 人次/32 冊	借/續書：17 人次/42 冊 還書：7 人次/17 冊
3/21 週六	616	172	借/續書：88 人次/267 冊 還書：22 人次/48 冊	借/續書：8 人次/11 冊 還書：5 人次/7 冊
3/22 週日	592	122	借/續書：101 人次/258 冊 還書：15 人次/42 冊	借/續書：11 人次/25 冊 還書：4 人次/6 冊
3/28 週六	717	143	借/續書：65 人次/199 冊 還書：16 人次/37 冊	借/續書：13 人次/20 冊 還書：3 人次/4 冊
4/11 週六	649	120	借/續書：133 人次/991 冊 還書：20 人次/91 冊	借/續書：18 人次/56 冊 還書：2 人次/3 冊
4/12 週日	783	90	借/續書：163 人次/813 冊 還書：38 人次/111 冊	借/續書：28 人次/88 冊 還書：9 人次/20 冊
4/18 週六	2,450	347	借/續書：137 人次/348 冊 還書：46 人次/100 冊	借/續書：17 人次/29 冊 還書：12 人次/25 冊
4/19 週日	2,076	272	借/續書：91 人次/256 冊 還書：16 人次/43 冊	借/續書：9 人次/14 冊 還書：3 人次/5 冊

4/18 及 4/19 為考前一週，圖書館恢復開放時間為 8 時至 21 時 30 分。而該二日用館約為日常六、日用館 3 倍多，一至四樓閱覽桌使用率約 9 成，自修閱覽室閱覽桌使用率約 6 成。

參加輔仁大學舉辦之「畫破寂靜：讀者異常行為處理研習」心得報告

館長室 葉日成

時間：中華民國 103 年 8 月 6 日(星期三)，下午 13：40~15：40

地點：新北市私立輔仁大學圖書館

壹、研習內容

一、廣意的讀者異常行為(問題讀者)

只在圖書館中進行違反法律，社會道德規範或圖書館規定事項的行為，或出現其他足以干擾他人的行為，或讓圖書館中他人產生不舒服、不愉快之感，以至影響館務正常運作者。

如：犯罪者、偷竊者、酗酒者、暴露狂、精神疾病者、騷擾讀者(館員)者、毀壞圖書館財物者等。

二、圖書館常見「問題讀者」概分

(一)挑剔型

吹毛求疵的挑剔圖書館服務；不斷抱怨宣洩情緒而未有任任何具體建議；提出似是而非之道理據以力爭；堅持己見難以溝通。

(二)權威型

態度強勢專橫，以上位者自居；強調自身專業知識與學經歷背景；自視甚高，視館員之服務為理所當然。

(三)攻擊型

1.直接攻擊型

表情兇惡，口出惡言，咆哮或辱罵他人；舉止粗暴，甚至演變成肢體衝突。

2.間接攻擊型

以語言諷刺館員，以輕蔑態度對待館員，冷漠沉默無反應，刻意不回應館員，於網路上散播對圖書館或館員不利之言論。

(四)我行我素型

把圖書館當成自家客臥室，敷臉、橫臥沙發、玩線上遊戲等。

三、面對問題讀者處理方式

訂定危機處理守則，以同理心，按章處理。

貳、研習心得

讀者服務是一門很高的學問，讀者服務或讀者顧問服務約在 1920 年代開始發展，並受到美國公共圖書館的重視。費城公共圖書館對讀者服務所作的定義為「閱讀指導、選擇資料來滿足特定的興趣或需要，為既定目的，協助確認最佳資訊來源，指導利用圖書館或特定書籍，從館外機構或資訊來源尋找答案或提供轉介服務」。

讀者服務是指圖書館教導讀者使用圖書館資源與服務、或為讀者選擇適合的閱讀書籍，並解答讀者各種問題，包括閱覽服務、參考服務與推廣服務。因此讀者服務不僅是館員與讀者的互動，也包括圖書館辦理的活動、借還書的標示等事物與讀者間的互動。

擔任讀者服務的館員必須經常與讀者接觸，因此應具備豐富的知識與親和力、正確判斷力、善於觀察等特質。

「數位學習列車」課程心得報告

流通組 林靖文

指導單位：教育部

主辦單位：國家圖書館

研習時間：2013 年 11 月 20 日

研習地點：國立中興大學圖書館

壹、前言

為：(一)增進圖書館員對資訊資源認識及使用資訊資源之素養，提升館員