



美和科技大學
MEIHO UNIVERSITY

102學年度全國大專校院圖書館
館長聯席會議
館長論壇-圖書館經營甘苦談

引言人-黃湫淑
美和科技大學圖書館

美和科技大學



分享重點

- 一、讀者問題
- 二、問題讀者



- 問題讀者之成因，深受個體本身及情境之間交互作用，其所引發的問題事件儼然成為圖書館經營上關注的焦點。
- 為兼顧服務之開放性與資源之普遍利用，對於問題讀者及館內不當行為應進行規範。

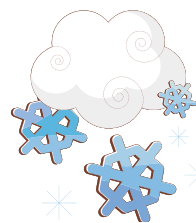
資料來源：林祥昌(2006)，臺北地區公共圖書館問題讀者處遇之研究。





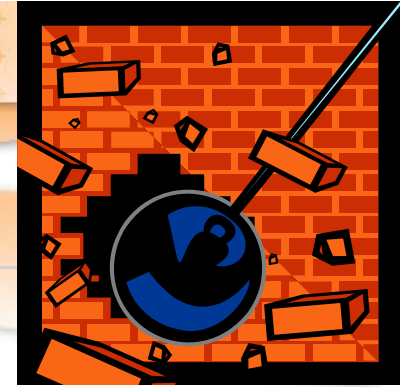
讀者問題

- 介購圖書進館速度慢
- 冷氣過冷、冷氣不冷
- 找不到書
- 逾期與續借
- 老嫌別人吵
- 沒公德心(角落、桌縫)





Delinquent Readers



- Theft & Mutilation
- Vandalism, Damages & Disaster
- Over Borrowing or Delinquent Borrowers
- Purposefully Displacing Arrangement of Materials

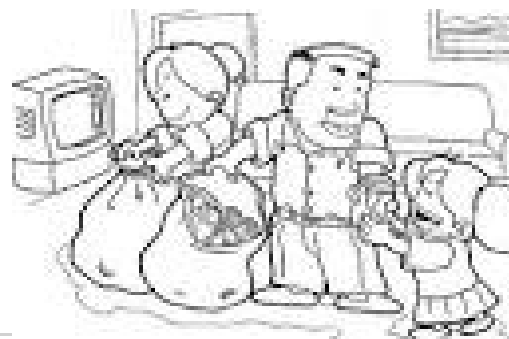
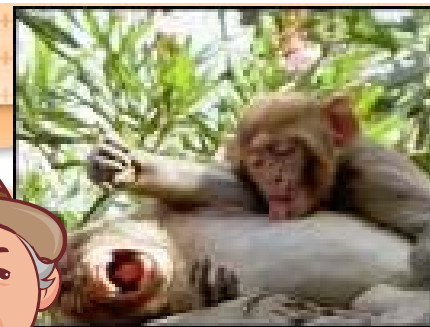
Cited From Ugah (2007)





問題讀者

- 防衛過當型-關心視為騷擾
- 觀光客型-偷窺、偷拍
- **主要成因來自讀者本身心理或生理**
- 倚老賣老型-索書號太小、沒有主動服務
- 身心障礙型-自言言語、躁鬱、自閉
- 流浪漢型-圖書館就是我家
- 舉止不雅型-溜鳥





建議

- ◆ 檢討大學圖書館規則並增加處理問題讀者相關條文
 - ◆ 建立清楚明確圖書館公告及標示系統
 - ◆ 制定標準化問題讀者處理流程並指派專人負責處理
 - ◆ 加強圖書館和校內其他單位之聯繫並設置通報機制
 - ◆ 進行讀者使用滿意度調查分析
 - ◆ 圖書館系所相關課程應涵蓋「讀者問題」方面之內容以加強館員應變處理能力
 - ◆ 建立完整紀錄並保存問題讀者處理經驗之機制
 - ◆ 增進館員溝通能力與服務態度
 - ◆ 加強問題讀者背景研究
- ◆ 資料來源:陳韋涵(2004), 大學圖書館問題讀者之研究





美和科技大學
MEIHO UNIVERSITY

多謝聆聽

歡迎指教分享

