

公共圖書館讀者服務館員面對問題讀者之因應方式研究

——從情緒勞務的層面探討

A Study on Emotional Labor of Coping with Problem Patrons among Public Service Librarians in Taiwan's Public Libraries

陳書梅(Sheih Chen, Su-may)

國立臺灣大學圖書資訊學系教授

摘要

讀者服務館員為了提供令讀者滿意的服務，往往須壓抑內心真實感受、調整自身情緒、保持良好的態度，是典型的情緒勞務工作者。而無論何種類型的圖書館，皆會出現具有不當行為而干擾他人或館務運作之「問題讀者」，館員須耗費心力因應之，因此，極易令館員衍生挫折感與焦慮等負面情緒。尤其是公共圖書館的讀者群較諸其他類型之圖書館更為多元複雜，到館讀者的各種行為中亦潛藏許多突發及難以處遇的狀況。爰此，本研究運用半結構式深度訪談法與問卷調查法，以國內公共圖書館讀者服務館員為對象，由其情緒勞務層面切入，探討館員遭遇之問題讀者行為類型、遭遇頻率、館員的情緒勞務等相關議題。

歸納深度訪談與問卷調查結果可知，在公共圖書館中，讀者服務館員遭遇問題讀者的行為類型包括「不當利用館藏資源與設備」、「違反館規」、「干擾他人」、「影響館務正常運作」、「心理異常或行為偏離社會常規」、「違反法律」等六種，其遭遇問題讀者之頻次居於中等。同時，研究結果亦發現，當館員處遇問題讀者時，其情緒勞務居高，顯示公共圖書館讀者服務館員係高情緒勞務工作者。此外，館員遭遇問題讀者的頻次、遭遇問題讀者對自身工作情緒影響程度，以及館員處理個人負面情緒之情緒勞務程度，皆對其情緒耗竭程度產生正向顯著的影響力。

Abstract

As typical emotional labors, public service librarians manage their emotions and maintain a pleasant manner to provide satisfying service. Librarians feel frustrated and anxious when dealing with “problem patrons” who behave improperly and interfere with library works. The composition of patrons in public library is more complicated than that in other libraries, which means there will be more potential problems. From the aspect of emotional labor, this study employs semi-structured in-depth interview and questionnaire with public service librarians in Taiwan’s public libraries, analyzing the categories of problem patrons and the frequency of encountering them, and the issues about librarians’ emotional labor.

According to research results, the behavior of problem patrons include improperly using of resources and facilities, violating library regulation, interfering, influencing library works, psychological disorder and social norm violation, law-breaking, and the frequency of encountering problem patrons is medium. This study also shows that public service librarians in Taiwan’s public libraries were found high emotional labor workers. Besides, the frequency of encountering problem patrons, the extent of being influenced by problem patrons, and how librarians handle their own negative emotions all have significant positive correlation on the degree of emotional exhaustion.

關鍵詞彙：問題讀者、情緒勞務、讀者服務館員、公共圖書館

Keyword: problem patron, emotional labor, public service librarian, public library

壹、前言

在當代社會，服務業已成為主流產業，而服務業員工的情緒對組織形象與績效具有關鍵性之影響(Allen, Diefendorff, & Ma, 2014; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013)。其中，服務人員依據組織制度所允許之情感規則，在職場上致力於個人之情緒管理，並透過費心表現適當之情緒，以展現符合組織要求之特定情緒與行為，即是所謂的「情緒勞務」(emotional labor)(Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996)。相關文獻顯示，倘若員工在工作中長期付出情緒勞務，則可能會陷入情緒資源消耗殆盡的負面狀態，此乃是一種「情緒耗竭」(emotional exhaustion)的現

象（邱如玫，2008；賴惠德，2011；Morris & Feldman, 1997）。其中，第一線服務人員之工作往往伴隨情緒勞務（Hochschild, 1983; Wharton, 1993），且其情緒勞務之成效直接影響組織的整體形象與效益（Rafaeli & Sutton, 1989）。因此，情緒勞務之相關研究，常以第一線服務人員作為研究對象。而圖書館屬服務業的一環，學者專家指出，圖書館館員亦為情緒勞務工作者，尤其第一線的讀者服務館員，直接與讀者面對面接觸，其更須付出額外的心力，壓抑內心真實感受、調整自身情緒、保持良好的態度，提供令讀者滿意的服務，以符合職務角色之要求（陳書梅，2012a，2012b；Arbuckle, 2008; Hochschild, 1983; Shuler & Morgan, 2013）；如此，讀者服務館員所付出的情緒勞務更為明顯，長久下來，可能會影響其之身心健康以及圖書館之服務品質與形象。而無論負責參考服務或流通服務的館員，皆是圖書館讀者服務的第一線服務人員。爰此，讀者服務館員情緒勞務之議題，實值得吾人關注。

另一方面，無論何種類型的圖書館，或多或少皆會出現具有不當行為的「問題讀者」(problem patron)，成為館員工作壓力的主要來源之一。所謂的問題讀者，係指違反或藐視圖書館既有規則，實際傷害或可能威脅同一場所中之其他人者（Shuman, 1989），其言行舉止常干擾到他人，包括不符社會常規的行為表現、破壞及犯罪行為，以及人格、心理及精神障礙引發之問題行為等。當館員遭遇到彼等問題讀者時，往往會感到莫大的壓力，且不知如何適當地因應（Blessinger, 2002; Sarkodie-Mensah, 2000）。而公共圖書館對所有民眾開放，來自社會各階層的讀者皆可使用公共圖書館之服務，故讀者群較諸其他類型的圖書館更為多元複雜，到館讀者的各種行為中亦潛藏許多突發及難以處遇的狀況。

誠如前述，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，倘若遭遇所謂的問題讀者，則更須耗費心力因應之，以維持館務的正常運作；因此，極易令館員衍生挫折感與焦慮等負面情緒。而館員若長期付出情緒勞務，可能令其產生情緒耗竭的現象。如此，除了影響個人身心健康外，更會將負面情緒反映於館員與讀者的關係中，對服務品質影響甚鉅。由上述可知，問題讀者的議題與讀者服務館員之情緒勞務課題是緊密關聯的，同時，亦彰顯了此等議題在公共圖書館實務界的重要性。

問題讀者的議題在圖書館存在已久，但觀諸目前國內圖書資訊學相關研究，仍少見文獻從情緒勞務的層面，針對第一線之公共圖書館讀者服務館員，探討其

遭遇問題讀者時的情緒勞務議題。爰此，本研究運用半結構式深度訪談法與問卷調查法，以國內公共圖書館讀者服務館員為對象，由其情緒勞務層面切入，探討館員遭遇之問題讀者行為類型、遭遇頻次、館員的情緒勞務以及情緒耗竭等相關議題。具體而言，本研究之目的有如下四項：

1. 探討公共圖書館問題讀者行為類型。
2. 探究各類型問題讀者對公共圖書館讀者服務館員工作情緒之影響。
3. 了解公共圖書館讀者服務館員因應問題讀者時之情緒勞務狀況。
4. 探討公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次、工作情緒、情緒勞務負荷，以及情緒耗竭之相互關聯性。

貳、文獻探討

以下分述情緒勞務的定義與內涵、情緒勞務負荷與情緒耗竭，以及問題讀者等之相關文獻。

一、情緒勞務的定義與內涵

Hochschild (1983) 首先提出情緒勞務的概念，其指出服務人員為了表現出企業組織所要求的特定情緒，往往需付出心力，控制及調整自身情緒。而 Morris 與 Feldman (1996) 則主張，情緒勞務係指員工為了迎合組織的規範與期待，其在與顧客互動的過程中，規劃、控制自身情緒所付出的努力。至於國內學者吳宗祐 (2003, p. 41) 則彙整相關研究，將情緒勞務定義為「個人在工作中與人互動時，基於工作考量，對情緒調節所付出的心力」。

關於情緒勞務的內涵與量測的構面，國內外學者的看法並不一致。其中，Hochschild (1983) 及 Grandey (2000) 將情緒勞務分為「淺層飾演」(surface acting) 及「深層飾演」(deep acting) 兩種類型。前者係指員工為達到情緒偽裝的目的，遂改變外在的情緒表現，以符合組織規範的要求；而後者則指個人轉換內在的思維方式或想法，使正向情緒猶如從心而發一般。吳宗祐 (2003) 則歸納 Hochschild (1979, 1983)、Morris 與 Feldman (1996) 及林尚平 (2000) 等人的看法，將工作中的情緒勞務分為三個構面，分別為「表達正向情緒」、「克制負向情緒」及「處理他人負向情緒」。首先，「表達正向情緒」係指員工表現出個人的正面情緒，以符合當下的情境，其包括「淺層飾演」與「深層飾演」；而「克制負向情緒」則指

在與顧客互動的過程中，員工付出心力抑制個人的負面情緒；至於「處理他人負向情緒」，則係指員工付出心力傾聽與同理顧客的感受或抱怨，以消弭顧客的負面情緒。

基於上述，在本研究中，所謂的情緒勞務，意指員工基於工作所需，在人際溝通與互動的過程中，隱藏內心的真實情感，並付出心力調節個人心智與情感，以展現出符合組織規範與期待的情緒。此外，在衡量的構面上，本研究亦依循吳宗祐（2003）之分類方式，將情緒勞務之內涵分為：（1）處理個人負面情緒；（2）表達個人正面情緒；（3）處理他人負面情緒等三大層面。

二、情緒勞務負荷與情緒耗竭

服務人員的情緒勞務，有助於營造組織的正面形象，因此，員工可能會壓抑自身的真實情緒，刻意地維持笑容，以讓顧客有備受尊重的正面感受；然而，此易導致員工內心的真實感受與外顯情緒表現有所差距，並造成心理負擔，這種針對情緒勞務承受能力所形成之自我認知與感受，乃是所謂的「情緒勞務負荷」（emotional labor load）（謝光俊，2004）。過往文獻指出，倘若長期承受情緒勞務負荷，則會使員工外在情緒表現與個人內心的真實感受失去連結，產生異化（self-alienation）或是工作倦怠（burnout）等狀況（吳宗祐、鄭伯璜，2003；賴惠德，2011；Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997）。

事實上，工作倦怠常見於從事人際工作者，係指長期處於情緒勞務工作壓力的員工，所出現的一種身心消耗過度，精力衰竭的綜合症狀（賴惠德，2011），其包含情緒耗竭、去人性化以及成就感低落等三個現象（Maslach, 1982; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001）。其中，情緒耗竭乃是工作倦怠最核心的部分，意指個體感知過度使用或耗盡（depleted）身體資源或情緒，並感覺個人缺乏精力、情緒資源消耗殆盡，而無法繼續遵從組織的情緒規則服務顧客，此令員工衍生緊張感與挫折感，或是出現胃痛、頭痛等生理症狀，甚至對工作感到憂慮或害怕（張世穎、宋志強、趙久艷，2013；賴惠德，2011；Maslach, 1982）。亦即，處於情緒耗竭狀態的員工，會感覺個人處於生理與情緒上的疲憊與枯竭狀態，導致情緒極其低落，且失去服務熱忱（賴惠德，2011）。有實證研究發現，情緒耗竭的成因之一，乃是工作中的情緒失調狀況（Morris & Feldman, 1997）。另有學者指出，員工以深層飾演展現正面情緒時，較易得到顧客的正向回饋，因此，個人經驗到的情緒失調會

低於淺層飾演者，由此，可降低產生情緒耗竭的情況（Grandey, 2000）。

至於在國內有關第一線讀者服務館員情緒勞務之實證研究方面，則僅見陳書梅（2009a；2012a；2012b；2013）兼採深度訪談法與問卷調查法，探討大學圖書館流通館員面對刁難讀者時的情緒勞務之議題。研究結果發現，流通館員乃是高情緒勞務工作者，其性別、年齡、圖書資訊專業背景等因素，會影響流通館員對情緒耗竭的感受。同時，上述的研究亦發現，大學圖書館流通館員遭遇刁難讀者的頻次與情緒耗竭程度呈現正相關，而館員之情緒勞務和情緒耗竭的程度則呈現負相關。

三、問題讀者

在圖書資訊學領域中，有關問題讀者的研究，多為理論性探究，實證研究較少。在問題讀者的類型上，Brashear、Maloney 與 Thorton-Jaringe（1981）等人將之分為三種：1. 相對無害的麻煩人物（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；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者；3. 暴力型（violent）：傷害他人或性犯罪者等。

而 Shuman（1996）則依照行為的嚴重程度，將問題讀者區分為三種類型：1. 危險型（dangerous）：此類型為情節最為嚴重者；2. 可大可小型（who knows?）：多為違反圖書館館規之行為；3. 麻煩型（nuisances）：令人苦惱厭惡、但不具傷害疑慮之行為。根據 Blessinger（2002）的歸納，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）及破壞行為（destruction of property）等；另外，亦有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（homelessness）等。至於 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）；2. 不服從館規之行為（non-compliance with library rules）；3. 騷擾行為（harassment）；4. 犯罪行為（intentional behavior）；以及 5. 心理疾病者的問題行為（problems caused by mental illness）等。

而 Smith（1994）主張，問題不在於讀者本身，而是在於讀者所製造的情況。因此，吾人亦應將認知從「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。

至於國內的相關研究，則有陳韋涵（2004）針對臺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的問卷調查，結果發現，問題讀者對館員及其他讀者影響程度之輕重，取決於問題行為出現頻率及傷害程度之交互作用；此外，讀者個人的心理或生理問題、圖書館規則及館員的態度，乃是造成問題讀者的原因。而林祥昌（2006）亦以問卷調查法與電話訪談法，探討公共圖書館館員面對問題讀者時的處遇方式。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。

綜合上述文獻，本研究採用 Shuman（1989）與 Blessinger（2002）的看法，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之感，以致影響館員、一般讀者及正常的館務運作者，如犯罪者、偷竊者、酗酒者、暴露狂、精神疾病患者、騷擾館員者、毀壞圖書館財物者等」。同時，本研究基於 Smith（1994）、Chattoo（2002）的主張，將研究核心聚焦於讀者的問題行為。

參、研究設計與實施

茲將本研究之研究方法、研究工具、研究對象、研究實施過程分別述明如下。

一、研究方法

本研究兼採半結構式深度訪談與問卷調查兩種方法。由於目前國內文獻中，尚未見以情緒勞務的觀點，探討公共圖書館讀者服務館員在工作中如何因應問題讀者之實證研究。故此，研究者先採取質化研究方式，以半結構式深度訪談法執行個案面訪，並歸納問題讀者行為之主要類型、分析館員的情緒勞務狀況。之後，為能全面性地了解臺灣的公共圖書館讀者服務館員在工作中因應問題讀者之方式，研究者乃以訪談結果為基礎擬訂問卷，並運用問卷調查法，針對公共圖書館讀者服務館員個人背景因素、遭遇問題讀者之頻次、對工作情緒影響狀況、情緒勞務負荷以及情緒耗竭等變項間之關聯性進行深入探討。

二、研究工具

在本研究之深度訪談部分，研究者所使用的訪談大綱，主要係依據研究目的與文獻分析結果所擬訂，內容包括館員個人基本資料、問題讀者之判定、實際工作中曾發生的問題讀者關鍵事例，以及工作場合中其他同事處遇問題讀者之事例等。其中，在問題讀者關鍵事例部分，研究者亦列舉相關文獻（林祥昌，2006；Blessinger, 2002; Chattoo, 2002; Shuman, 1989）提及的問題讀者行為類型，由此釐清受訪者是否曾遭遇相關類型之讀者，以及發生的事件始末、原因分析、當下的情緒感受等，藉以了解受訪館員因應此類問題讀者時的情緒勞務狀況。最後，亦請受訪者根據親身經歷與觀察，敘述其他同事處遇問題讀者之相關事例。

而本研究使用的問卷，則係根據深度訪談結果與相關文獻所編製。具體言之，本研究參考 Morris 與 Feldman（1996，1997）、吳宗祐（2003）、吳宗祐與鄭伯璫（2006a，2006b）、以及林尚平（2000）等人在研究中所使用之測量概念與工具，同時，亦參考陳書梅（2009b，2012a）編製之「大學圖書館流通館員情緒勞務量表」，作為編製公共圖書館讀者服務館員情緒勞務問卷之基礎架構。此外，研究者亦依據深度訪談結果所歸納之六大問題讀者行為類別：「干擾他人」、「違反館規」、「影響館務正常運作」、「不當利用館藏資源與設備」、「違反法律」以及「心理異常或行為偏離社會常規」等，臚列出共計 26 種行為類型，作為問卷調查的題項。調查問卷共包含五部分，包括館員「個人基本資料」、「遭遇問題讀者頻次與工作情緒影響程度量表」（計 31 題，信度係數 Cronbach α 分別達 0.893 與 0.958）、「館員情緒勞務工作量表」（計 27 題，信度係數分別為 0.899、0.929、0.868）、「館員面對各類型問題讀者之情緒勞務量表」（計 30 題，信度係數分別為 0.69、0.895、0.915）、「館員情緒耗竭程度量表」（計 9 題，信度係數為 0.939）等。本研究之問卷，除館員個人基本資料外，其餘部分均採用 Likert 五點尺度之自陳量表，由填答者針對情緒勞務相關項目，自評其在服務問題讀者時的情緒勞務程度。

三、研究對象

在本研究中，所謂的讀者服務館員，包含主要職責為參考服務或流通服務等需與讀者直接接觸的公共圖書館第一線從業人員。而在半結構式深度訪談部分，本研究採立意取樣（purposive sampling）方式，邀請公共圖書館第一線讀者服務館員參與研究，其需為曾遭遇問題讀者、並樂於分享個人經驗者。首先，研究者透

過「國家圖書館全國圖書館調查統計系統」(無年代)，獲得臺灣北部、中部、南部各公共圖書館之通訊資料，包括圖書館名稱、地址、聯絡電話等。為提升執行深度訪談之效率，研究者選擇較易於透過公共運輸工具抵達之公共圖書館，並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，並詢問是否有同仁願意接受訪談。另外，研究者亦透過個人的人脈關係，以滾雪球方式，請館員推薦熱心且符合研究條件之同仁參與研究。待確認館員之意願後，研究者即進一步與對方約定深度訪談時間與地點，並透過電子郵件，將訪談邀請函與訪談大綱寄交受訪館員。

最終，本研究總計訪談 30 位讀者服務館員，共有女性 26 位，男性 4 位；年齡為 26 歲至 63 歲；非圖書資訊相關系所畢業者計有 26 人，4 人則為圖書資訊學相關系所畢業；而受訪館員在圖書館的服務年資分別為 1 年至 39 年不等；此外，有 27 位任職於鄉鎮市公共圖書館，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。

在問卷調查的受訪者部分，研究者係依據「公共圖書館營運資料填報系統」(2013)所公布之當年度現況資料，以全國 694 所公共圖書館之正式編制人員、臨時人員及約聘僱人員為研究母群體，並利用配額抽樣 (quota sampling) 方式，根據各縣市公共圖書館館員總人數多寡，計算出各縣市館員人數佔臺灣公共圖書館館員總人數之比例，並以此為係數，乘以預估發送之問卷數，得出各縣市應發送的份數。其後，研究者致電各縣市公共圖書館，初步確認各館有意願協助研究之館員人數，復以郵寄方式寄發問卷，並透過各館聯絡人負責分發與催收問卷。

四、研究實施

研究者首先綜整相關文獻，以了解情緒勞務、情緒耗竭及圖書館問題讀者的理論與過往研究，以厚實本研究之理論基礎。其次，依據研究目的及文獻分析結果，擬訂訪談大綱以進行半結構式深度訪談。在進行正式的訪談研究前，研究者於 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，以確認受訪者是否能理解訪談大綱之問題。而由於前導研究受訪者對各研究問題均能充分表達其經驗與看法，研究者乃沿用原來之訪談大綱作為正式之訪談大綱；同時，因前導研究之訪談內容亦具研究分析價值，是以研究者亦將之納入後續的研究分析中。

而正式訪談的實施時間則為 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之意涵，並釐清其疑問之處。整體而言，每位受訪者之訪談時間為 90 至 120 分鐘，研究者在徵求受訪者同意後，於訪談過程中全程錄音，以利後續的資料整理工作。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，以讓受訪者能自由述說內心之想法。在完成深度訪談後，研究者即分析訪談資料，藉以歸納出受訪者遭遇的問題讀者之行為類型，以及館員的情緒勞務狀況。

隨後，研究者根據相關文獻與深度訪談結果擬訂問卷，並於 2013 年 10 月下旬至 11 月下旬進行問卷調查之前測，總計針對 14 所公共圖書館，發放 116 份前測問卷。經兩次催收後，共計回收 103 份問卷，回收率為 88.8%；其中有效問卷數為 100 份，有效樣本率達 97.1%。前測問卷彙整館員意見，經修訂後擬訂正式問卷。正式調查於 2013 年 12 月上旬至 2014 年 1 月中旬進行，研究者將問卷發送至臺灣本島地區共 173 所公共圖書館，總計 1,017 份正式問卷。經兩次催收後，截至 2014 年 3 月中旬為止，共回收問卷 948 份，其中有效問卷為 929 份。由於前測資料亦具有分析價值，故將前測資料沿用至正式分析資料中。本研究含前測共發送 187 所公共圖書館，總計發放 1,133 份調查問卷，回收 1,051 份問卷，回收率為 92.8%，有效問卷份數為 1,029 份，有效問卷率為 98%。

肆、研究結果

以下分別敘述本研究深度訪談與問卷調查之結果。首先，在半結構式深度訪談結果方面，主要涵括公共圖書館問題讀者行為類型，以及受訪館員之情緒勞務兩個面向；其次，問卷調查結果則包含公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次；問題讀者對於讀者服務館員工作情緒的影響；公共圖書館讀者服務館員面對問題讀者時之情緒勞務狀況；以及館員遭遇問題讀者頻次、工作情緒、情緒勞務負荷及情緒耗竭間的關係等四項。

一、半結構式深度訪談結果

(一) 公共圖書館問題讀者行為類型

分析訪談結果可知，公共圖書館問題讀者的行為類型總計可分為六種，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，以及心理異常與偏離社會常規的行為等。以下分述之。

1. 干擾他人的行為

此類問題讀者之行為特徵，包括：製造噪音、蓬頭垢面或身體散發異味、讀者之間發生衝突等。另外，也包含讀者姿勢不雅、目不轉睛盯視他人、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。

2. 違反館規的行為

違反館規的問題讀者，其具體行為包括：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。

3. 影響館務正常運作的行為

影響館務正常運作的問題讀者，其主要之行為包括騷擾館員、隨意躺臥地面、未經允許使用圖書館設備等。

4. 不當利用館藏資源與設備的行為

此類型讀者的行為，則有如：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。

5. 違反法律的行為

違反法律之讀者行為，包括：偷竊、猥褻與性騷擾、以言語或肢體暴力攻擊他人、無故窺視竊聽竊錄、施用毒品、無故侵入圖書館建築物等。

6. 心理異常與偏離社會常規的行為

此類型讀者的行為特徵，則如：無故大聲吼叫、持續性的喃喃自語、破壞性的衝動行為、被迫害妄想、神經敏感等。

(二) 受訪館員之情緒勞務狀況

由訪談結果可知，公共圖書館讀者服務館員在因應問題讀者時所付出的情緒

勞務，可分為「處理個人負面情緒」、「表達個人正面情緒」以及「處理他人負面情緒」等三個面向。以下分述之。

1. 處理個人負面情緒

當受訪之讀者服務館員在工作場合遭遇問題讀者時，其內心會產生諸如驚恐、憤怒或焦慮等負面情緒，而處理前述負面情緒的方式則包含「克制」、「間接表達」與「直接爆發」三種方式。「克制」意指受訪館員刻意壓抑自身的不滿情緒，對問題讀者的問題行為忍氣吞聲，以避免將個人內心之真實想法顯露於外。而「間接表達」係指館員採取較為委婉的方式，例如以嚴肅的神情或低沉的語氣與讀者進行互動，使讀者察覺館員之情緒已然轉變。此外，「直接爆發」則係受訪館員直接將負面情緒宣洩出來，例如以非理性的言語與讀者發生爭執，甚至與讀者產生肢體衝突等。

2. 表達個人正面情緒

在表達個人正面情緒方面，當讀者服務館員面對讀者的種種問題行為時，其會採取「淺層飾演」或「深層飾演」的方式，以展現館員個人的正面情緒。其中，「淺層飾演」係指受訪館員為了妥適地與問題讀者應對，而刻意戴上親切、好聲好氣的面具，以強顏歡笑或皮笑肉不笑的方式為對方提供服務，但館員並非發自內心地關懷讀者之感受。另一方面，「深層飾演」則是館員打從心底同理讀者產生問題行為之原因，因而使正面情緒自然地展現於外，由於此種飾演方式牽涉到館員認知的改變，長久下來可能會成為館員內心真實的觀念與想法。

3. 處理他人負面情緒

受訪館員在處理他人負面情緒方面，曾採取共計 11 種因應方式，包括轉請協助、委婉勸說、嚴詞制止、理性溝通、提供替代方案、建立夥伴關係、安撫、視而不見、轉移場域、妥協折衷、接納傾聽等。

本研究中，最多受訪館員曾採取的因應方式即為「轉請協助」，在處遇各類型的問題讀者時皆可能藉此方式解決問題。此外，採用「委婉勸說」、動之以情的方式與對方溝通，以避免讀者產生負面情緒，或導致負面情緒加劇，亦是常見的作法。而倘若讀者的問題行為已然嚴重影響其他讀者的權益，或是館員已多次勸阻，卻未見讀者停止原本的行徑，則部分館員會以「嚴詞制止」的方式，控制現場情

況，以避免問題讀者造成的負面影響持續擴大。除此之外，館員亦會以「理性溝通」的方式，告知讀者其行為被勸阻的原因，如解釋館規、說明此行為如何影響其他讀者等。再者，亦有部分館員會「提供替代方案」，在符合圖書館規章且不影響其他讀者的情況下，滿足問題讀者的需求。部分受訪館員亦會針對出現如干擾他人、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行為之問題讀者時，採取「建立夥伴關係」的策略。除此以外，亦有受訪館員先「安撫」問題讀者或一般讀者的負面情緒。

一般咸認為，當讀者產生問題行為時，館員即有責任出面維護圖書館內的秩序，但研究結果顯示，無論何種類型的問題讀者，皆曾有受訪館員以「視而不見」的方式與之應對。此外，亦曾有館員以「轉移場域」的方式處理讀者的負面情緒。有部分受訪館員會視以往與特定讀者互動的經驗，並評估現場的情況，對讀者的問題行為加以「妥協折衷」。除了上述因應方式之外，有部分訪館員亦會對問題讀者加以「接納傾聽」，藉此舒緩讀者的負面情緒，並了解其訴求。

二、問卷調查結果

(一) 公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次

本研究發現，公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次，依序為「不當利用館藏資源與設備」者（平均數=2.79，標準差=0.77）、「違反館規」者（平均數=2.75，標準差=0.71）、「干擾他人」者（平均數=2.68，標準差=0.62）、「影響館務正常運作」者（平均數=2.33，標準差=0.76）、「心理異常或行為偏離社會常規」者（平均數=2.21，標準差=0.81）等，較少遭遇的類型則為「違反法律」的問題讀者（平均數=1.91，標準差=0.65）。整體而言，館員遭遇問題讀者之平均數為 2.48，標準差為 0.57，顯示公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次居於中等。

(二) 問題讀者對於讀者服務館員工作情緒的影響

問題讀者對於讀者服務館員工作情緒的影響程度，以遭遇到做出「違反法律」行為的問題讀者時，影響自身工作情緒最為嚴重（平均數=2.77，標準差=1.15）。其次依序為「不當利用館藏資源與設備」之問題讀者（平均數=2.68，標準差=0.86）；「心理異常或行為偏離社會常規」之問題讀者（平均數=2.64，標準差=1.02）；「干擾他人」之問題讀者（平均數=2.57，標準差=0.72）；「影響館務正常運作」之問題

讀者（平均數=2.50，標準差=0.87）；而以「違反館規」之問題讀者影響自身工作情緒程度最低（平均數=2.40，標準差=0.78）。整體而言，此部分之平均數為 2.58，標準差為 0.74，顯示問題讀者對讀者服務館員工作情緒之影響程度居於中等。

（三）公共圖書館讀者服務館員因應問題讀者時之情緒勞務狀況

整體而言，當公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者時，其情緒勞務之平均數為 4.06，標準差為 0.56，顯示館員服務問題讀者之情緒勞務居高，其中，又以「處理他人負面情緒」構面的情緒勞務最高（平均數=4.15，標準差=0.6），其次為「表達個人正面情緒」構面（平均數=4.06，標準差=0.59），而以「處理個人負面情緒」構面（平均數=4.03，標準差=0.6）的情緒勞務最低。

（四）館員遭遇問題讀者頻次、工作情緒、情緒勞務負荷及情緒耗竭間的關係

本問卷調查結果顯示，公共圖書館讀者服務館員情緒耗竭程度之平均數為 2.53，標準差為 0.84，顯示填答館員的情緒耗竭程度居於中等。另外，經複迴歸分析後發現，館員遭遇問題讀者的頻次對於其情緒耗竭程度具有正向顯著的影響力，並且遭遇問題讀者對自身工作情緒影響程度，同樣會對其情緒耗竭程度產生正向顯著的影響力。凡此皆顯示，對於公共圖書館館員而言，服務問題讀者確實可能產生情緒耗竭的現象。另外，在情緒勞務構面中，讀者服務館員處理個人負面情緒構面會正向影響其之情緒耗竭程度，並且此效果同樣達顯著水準；但館員表達個人正面情緒時，則對彼等之情緒耗竭程度具有負向且顯著的影響力。

伍、結論

茲根據本研究深度訪談與問卷調查的結果，敘述本研究之結論如下。

一、公共圖書館讀者服務館員遭遇之問題讀者行為類型與頻次

本研究將問題讀者行為歸納為六種類型，而遭遇頻次由多至少依序為「不當利用館藏資源與設備」、「違反館規」、「干擾他人」、「影響館務正常運作」、「心理異常或行為偏離社會常規」、「違反法律」等。至於公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次則居於中等。

二、各類型問題讀者對公共圖書館讀者服務館員工作情緒之影響

本研究結果發現，問題讀者對讀者服務館員工作情緒之影響程度居於中等。而各類型問題讀者對於館員工作情緒的影響程度，則依序為遭遇到做出「違反法律」、「不當利用館藏資源與設備」、「心理異常或行為偏離社會常規」、「干擾他人」、「影響館務正常運作」、「違反館規」等行為之問題讀者。

三、公共圖書館讀者服務館員因應問題讀者時之情緒勞務狀況

讀者服務館員在公共圖書館中遭遇各類型問題讀者時，所付出的情緒勞務涵括「處理個人負面情緒」、「表達個人正面情緒」以及「處理他人負面情緒」等三個面向。其中，處理個人負面情緒係指讀者服務館員運用「克制」、「間接表達」與「直接爆發」等三種因應方式。而對於所有類型的問題讀者，受訪館員都曾以克制的方式處理個人負面情緒。在表達個人正面情緒方面，則受訪館員曾運用「淺層飾演」或「深層飾演」兩種因應方式。本研究之受訪館員對於所有類型的問題讀者，皆曾採取淺層飾演的因應策略，而深層飾演的因應方式，則僅針對出現特定行為類型的問題讀者，如干擾他人、不當利用館藏資源與設備、違反法律，以及心理異常或行為偏離社會常規的讀者。

至於所謂的處理他人負面情緒，在本研究中即意指讀者服務館員與問題讀者應對時運用的實際行為策略，計有 11 種，包括轉請協助、委婉勸說、嚴詞制止、理性溝通、提供替代方案、建立夥伴關係、安撫、視而不見、轉移場域、妥協折衷，以及接納傾聽等。其中，最多受訪館員曾採取的因應方式乃是轉請他人協助，如警察、社會局、里民代表、讀者親屬等，彼等在遭遇各類型的問題讀者時皆可能藉此方式解決問題。

依據本研究量化問卷調查之結果，當受試館員遭遇問題讀者時，其情緒勞務居高，此顯示公共圖書館讀者服務館員係高情緒勞務工作者。在六大類問題讀者行為類型中，以遭遇做出「不當利用館藏資源與設備」行為之問題讀者對於館員的總體情緒勞務平均數最高。若進一步以情緒勞務三構面進行分析可得知，遭遇做出「違反法律」行為之問題讀者在處理個人負面情緒構面為各類型最高，在表達個人正面情緒構面為各類型最低，至於在處理他人負面情緒構面中同樣亦為各類型最低。

四、遭遇問題讀者頻次、工作情緒、情緒勞務負荷對讀者服務館員情緒耗竭程度之影響

本研究經由複迴歸檢定後發現，館員遭遇問題讀者的頻次、遭遇問題讀者對自身工作情緒影響程度，以及館員處理個人負面情緒之情緒勞務程度，以上三變項對於其情緒耗竭程度產生正向顯著的影響力。換言之，無論遭遇的是做出何種行為類型的問題讀者，對館員而言，服務問題讀者皆可能產生情緒耗竭的現象。同時，館員若付出越多心力來控制、壓抑自身服務問題讀者時所衍生之負面情緒，則館員對於工作上之情緒耗竭程度會隨之上升。

但在館員表達個人正面情緒的構面中，對於館員之情緒耗竭程度具有負向且顯著之影響力。亦即，對於館員而言，無論其正面情緒是出自於個人深層飾演的同理心，或是虛應場面的淺層飾演，倘若館員是為了有效地因應問題讀者而付出更多精神與心力去維持自身正面情緒之表達，則會降低服務者對於工作上之情緒耗竭程度。

陸、建議

基於本研究半結構式深度訪談與問卷調查研究的結果，研究者針對公共圖書館讀者服務館員與圖書館組織兩方面，提出下列數項建議，藉供實務界參考。

一、公共圖書館讀者服務館員方面

首先，館員宜理解圖書館工作乃是高情緒勞務工作，並預先做好心理準備，認知到個人在與讀者互動的過程中，需付出情緒勞務，也可能衍生挫折感；同時，館員宜對個人之心理壓力與負面情緒狀態有所覺察，並強化個人情緒調節技巧。另外，館員平時即宜建立適當的情緒宣洩管道，以避免壓力持續積累。本研究亦建議，館員可從讀者的角度同理對方之觀點及需要，並加強運用人際溝通技巧，如在與問題讀者互動的過程中，適時展現個人的正面情緒，且運用適當的肢體語言，以避免造成讀者之負面情緒反應。如此，一方面能緩和讀者情緒，另一方面，亦可降低館員在工作上產生情緒耗竭的狀況。

二、公共圖書館組織方面

在公共圖書館組織方面，本研究建議，圖書館宜配合社會環境的變遷，定期

檢視及修訂館規與制度，使圖書館之規章得以切合多元族群與弱勢讀者的需求，並可為彼等提供相應之服務。此外，公共圖書館組織亦宜定期為讀者服務館員提供有關如何處遇讀者問題行為之教育訓練，使之能運用適切的人際溝通技巧，因應不同類型的問題讀者；再者，圖書館組織亦可訂定書面的標準處理程序(Standard Operating Procedure, SOP)與緊急因應策略，使館員在遭遇問題讀者時能有所依循。最後，公共圖書館亦可積極與警察局、社會局、醫療機構等相關單位長期合作，俾便在必要時，可將問題讀者轉介至合適的單位，使之能獲得所需的協助，同時亦得以確保圖書館館務之正常運作。

致謝

本文為科技部兩年期專題研究計畫（NSC101-2410-H-002-175-MY2）成果之部分呈現。由衷感謝科技部之經費補助，同時，亦特別感謝所有參與本研究之公共圖書館讀者服務館員。

參考文獻

公共圖書館營運資料填報系統（2013）。2013 年度彙整結果。取自：

http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php?do=statistic_2013

吳宗祐（2003）。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討。未出版之博士論文，國立臺灣大學心理學研究所，臺北市。

吳宗祐、鄭伯璦（2003）。組織情緒研究之回顧與前瞻。《應用心理研究》，19，137-173。

吳宗祐、鄭伯璦（2006a）。難應付客戶頻次、知覺服務訓練效用兩者及情緒勞動與情緒耗竭之關係——「資源保存理論」的觀點。《管理學報》，23（5），581-599。

吳宗祐、鄭伯璦（2006b）。工作投入、調節他人情緒能力與情緒勞動之交互作用對情緒耗竭的預測效果。《中華心理學刊》，48（1），69-87。

林尚平（2000）。組織情緒勞務負擔量表之發展。《中山管理評論》，8（3），427-447。

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，臺北市。

邱如玫（2008）。空服員情緒勞務與情緒耗竭關係之研究。未出版之碩士論文，南臺科技大學技職教育與人力資源發展研究所，臺南縣。

國家圖書館全國圖書館調查統計系統(無年代)。圖書館名錄。上網日期：2012年6月4日，取自：<http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>

張世穎、宋志強、趙久艷(2013)。圖書館員情緒勞動與工作滿意度、工作倦怠關係研究。《圖書情報工作》，57(24)，71-74。

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，臺北市。

陳書梅(2009a)。刁難讀者類型之質化研究—以大學圖書館為例。《圖書資訊學研究》，4(1)，99-132。

陳書梅(2009b)。《大學圖書館流通館員面對刁難讀者之因應策略研究—從情緒勞務之觀點探討(2/2)》(行政院國家科學會委員會專題研究計畫成果報告，NSC96-2413-H-002-017-MY2)。臺北市：國立臺灣大學圖書資訊學系暨研究所。

陳書梅(2012a)。流通館員情緒勞務與情緒耗竭之調查研究：以大學圖書館之刁難讀者服務為例。《教育資料與圖書館學》，50(1)，5-39。

陳書梅(2012b)。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。

陳書梅(2013)。大學圖書館流通館員因應攻擊型讀者之服務策略研究：從情緒勞務的層面探討。《教育資料與圖書館學》，50(4)，461-489。

賴惠德(2011)。《管理心理學》。新北市：國立空中大學。

謝光俊(2004)。《人格特質、工作特性與情緒勞務負荷、工作滿意及顧客服務品質感受之關聯性研究---以中華電信為例》。未出版之碩士論文，國立臺灣海洋大學航運管理學系，基隆市。

Allen, J. A., Diefendorff, J. M., & Ma, Y. (2014). Differences in emotional labor across cultures: A comparison of Chinese and U.S. service workers. *Journal of Business and Psychology*, 29(1), 21-35.

Arbuckle, K. (2008). Emotion and knowledge: Partners in library service? *Felicitier*, 54(5), 219-221.

- Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 75/76, 3-10.
- Brashear, J.K., Maloney, J.J., & Thornton-Jaridge, J. (1981). Problem patrons: The other kind of library security. *Illinois Libraries*, 63(4), 342-351.
- Chattoo, C. D. (2002). The problem patron: Is there one in your library? *The Reference Librarians*, 75/76, 11-22.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York: Routledge.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11 (1), 1-42.
- Sarkodie-Mensah, K. (2000). The difficult patron situation: A window of opportunity to

- improve library service. *Catholic Library World*, 70(3), 159-167.
- Shuler, S. & Morgan, N. (2013). Emotional labor in the academic library: When being friendly feels like work. *The Reference Librarian*, 54(2), 118-133.
- Shuman, B. A. (1989). Problem patrons in libraries: A review article. *Library and Archival Security*, 9(2), 3-19.
- Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room: The homeless in the public library. In M. Beth, & J.J. Denise (Eds.), *Patron behavior in libraries: A handbook of positive approaches to negative situations* (pp. 3-17). Chicago: American Library Association.
- Smith, K. (1994). *Serving the difficult customer: A how-to-do-it manual for library staff*. New York: Neal-Schuman.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupation*, 20, 205-232.