

公共圖書館讀者服務館員遭遇 問題讀者之情緒勞務研究

The Emotional Labor of Public Service Librarians
Encountered Problem Patrons in Taiwan's Public
Libraries: A Quantitative Study

陳書梅

Chen Su-may Sheih

國立臺灣大學圖書資訊學系暨研究所教授

Professor

Department and Graduate Institute of Library and Information Science
National Taiwan University

【摘要 Abstract】

公共圖書館的讀者服務館員係高情緒勞務工作者，館員的情緒勞務攸關圖書館的整體形象與服務品質。倘若遭遇問題讀者，則館員更需付出情緒勞務，可能使之產生情緒耗竭的現象。有鑑於此，本研究首先運用半結構式深度訪談法，探討讀者服務館員遭遇的問題讀者類型；之後，則奠基於訪談結果編製問卷，由情緒勞務層面切入，針對分佈於臺灣各縣市的公共圖書館讀者服務館員，進行研究，探討館員遭遇問題讀者之頻次、問題讀者對館員工作情緒的影響、館員處遇問題讀者之情緒勞務，以及遭遇問題讀者頻次、工作情緒、情緒勞務負荷與情緒耗竭之間是否有關聯性。限於期刊篇幅，本文僅呈現量化的問卷調查結果。

研究結果發現，館員處遇問題讀者之情緒勞務居高，而館員遭遇問題讀者的頻次、問題讀者對於館員工作情緒的影響、館員

的情緒耗竭皆居中等程度。另外，遭遇問題讀者頻次對館員情緒耗竭程度具正向顯著影響力，問題讀者對館員工作情緒的影響則與館員情緒耗竭程度有正向顯著關係，而處理個人負面情緒構面會正向顯著影響館員之情緒耗竭程度，但表達個人正面情緒對情緒耗竭程度具有負向顯著的影響力。

For public service librarians, emotional labor refers to their devoting considerable effort to controlling their emotions in order to maintain the library image and provide patrons with satisfactory service. Librarians perform considerable emotional labor when encountering problem patrons while engaging in library tasks. However, emotional labor endured for extended periods may cause librarians to experience emotional exhaustion, which further leads to negative conditions such as fatigue or losing emotional resources completely. By administering a questionnaire and using public service librarians as subjects, this study explored the concerns about problem patrons from the aspect of emotional labor. According to the results, librarians perform high levels of emotional labor when encountering problem patrons, whereas the frequency of their encountering problem patrons, the influence of problem patrons on their emotions, and the degree of emotional exhaustion are at moderate levels. Furthermore, the frequency of encountering problem patrons positively and noticeably influences the degree of emotional exhaustion. There is a positive correlation between the influence of problem patrons on the emotions and emotional exhaustion of librarians. In addition, controlling negative emotions positively influences emotional exhaustion among librarians, but expressing one's positive emotions negatively influences the extent of emotional exhaustion.

【關鍵字 Keywords】

問題讀者；讀者服務館員；情緒勞務；公共圖書館

Problem patron; Challenging patron; Public service librarian; Emotional labor; Public library

壹、前言

過往文獻顯示，員工情緒對個人工作績效、服務品質，乃至於組織形象皆具舉足輕重之影響，因此，員工情緒不再僅係純粹的私人感受，而被許多服務業視為服務商品的一部分（Morris & Feldman, 1996; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013; Allen, Diefendorff, & Ma, 2014）。為使顧客獲得備受尊重與關懷等之正面感受，服務人員與顧客互動時，往往需致力於個人之情緒管理，以展現符合組織要求的特定情緒與行為。而服務人員遵循組織制定之情緒規則，費心偽裝個人的情感，或為了表現適當情緒所付出的心力，即是所謂的「情緒勞務」（emotional labor）（Hochschild, 1979, 1983）。相關研究指出，若在職場長期付出情緒勞務，則服務人員可能會因過度使用情緒或身體資源，而產生「情緒耗竭」（emotional exhaustion）的現象，並陷入缺乏精力、情緒資源消耗殆盡等負面狀態（Morris & Feldman, 1997; 高佳伶, 2001; 邱如玫, 2008; 賴惠德, 2011）。其中，第一線服務人員往往需要長期且密集地直接面對各種顧客，因此較易產生情緒耗竭的狀況（Hochschild, 1983; Maslach & Jackson, 1986; Wharton, 1993; Naring, Vlerick, & Van de Ven, 2012），而導致影響組織的整體形象與效益（Rafaeli & Sutton, 1989）。因此，情緒勞務的相關研究，常以第一線服務人員為研究對象。

圖書館亦為服務業的一環。相關研究指出，負責參考諮詢服務、流通服務等與讀者直接接觸的第一線讀者服務館員，亦需要費心管理個人之情緒與真實感受，以保持職務角色要求的良好態度，並提供令讀者滿意的服務，故圖書館館員係「高情緒勞務工作者」（Hochschild, 1983; Arbuckle, 2008; Matteson & Miller, 2012; 陳書梅, 2012a, 2012b; Shuler & Morgan, 2013）。而倘若館員遭遇到令其感到難以應對的讀者，則更需特別耗費心力因應之（Chattoo, 2002; 陳書梅, 2009b），以維持圖書館的服務品質，並維護其他讀者使用圖書館的權益；換言之，館員一方面需壓抑內心不悅、憤怒、委屈等負面情緒，一方面需保持宜人的表情與良好的態度，因而衍生情緒勞務，並可能對工作產生挫折感，或長期處於緊張、焦慮等負面情緒中（Ostler & Oon, 1989; Chelton, 2002; 陳書梅, 2009b）。倘若長期處於高情緒勞務狀態，則易導致「情緒耗竭」的現象，最終影響館員個人身心健康與圖書館的整體形象（賴惠德, 2011; Chen & Kau, 2012）。

而在圖書館中令館員感到難以因應的讀者，可分為「刁難讀者」

(difficult patron) 與「問題讀者」(problem patron) 兩種。其中, 「刁難讀者」主要係因圖書館未能滿足讀者個人需求, 或因其人格特質、受到某些暫時性的情境等因素影響, 致使該讀者採取不理性的蠻橫方式與館員互動, 並可能因此使館員產生難堪、受到冒犯的心理感受 (Smith, 1996; Chattoo, 2002; Simmonds & Ingold, 2002; 陳書梅, 2011, 2012a)。至於「問題讀者」, 則泛指個人在圖書館中出現違反館規、法律、社會道德規範或干擾他人, 甚至實際傷害或可能威脅同一場所中其他人的行為, 致使其他讀者或館員產生負面感受, 以致影響一般讀者、館員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、騷擾他人者、毀損圖書館財物者、製造噪音者等 (Sarkodie-Mensah, 2000; Blessinger, 2002; Chattoo, 2002)。由於刁難讀者與問題讀者的成因與行為模式不同, 館員對此二類讀者的處遇方式與情緒勞務負荷的狀況, 亦有所不同。而若館員的情緒勞務負荷過重, 則易對其服務品質與身心健康產生負面影響。爰此, 無論遭遇刁難讀者或問題讀者, 館員的情緒勞務狀況, 皆是值得關注的議題。

其中, 在刁難讀者方面, 則已有陳書梅 (2009a, 2009b, 2010, 2011, 2012a, 2012b, 2013) 發表的數篇論文, 深入探討刁難讀者對大學圖書館流通館員情緒勞務的影響; 至於問題讀者的實證研究, 則僅有陳韋涵 (2004)、林祥昌 (2006)、郭乃菁 (2006) 等三篇碩士論文。其中, 陳韋涵係以大學圖書館為研究場域, 至於另外兩人的研究, 雖係以公共圖書館為研究場域, 但皆僅以臺北市及臺北縣的館員為對象, 進行研究。因此, 吾人較無法由兩人的研究結果, 窺知分佈於臺灣各縣市的公共圖書館之問題讀者的全貌, 且彼等的研究, 亦並非從館員情緒勞務的層面探討。由上述可知, 以臺灣地區公共圖書館讀者服務館員為研究對象, 探討問題讀者對館員情緒勞務影響之實證研究, 仍有如鳳毛麟爪。事實上, 問題讀者議題在圖書館已存在多時, 尤其, 公共圖書館的使用者族群範圍最為廣泛, 包含社會中所有階層, 其類型相當多元複雜, 有各式各樣的需求。因此, 直接接觸讀者的第一線讀者服務館員, 倘若遭遇問題讀者時, 則更需付出情緒勞務, 其面臨的挑戰勢必更高; 而且公共圖書館與一般社會大眾最是息息相關, 館員之情緒勞務攸關圖書館整體服務品質, 準此, 探討問題讀者對公共圖書館館員情緒勞務影響的議題, 實有其必要性。

綜上之故, 本研究乃以全臺灣地區的公共圖書館讀者服務館員為研究對象, 從情緒勞務的觀點切入, 深入探討問題讀者對彼等的影響。研究者首先使用質化之半結構式深度訪談法, 探討讀者服務館員遭遇

的問題讀者類型；其次，則奠基於訪談結果編製問卷，再以配額抽樣方式，針對分佈於臺灣各縣市的公共圖書館讀者服務館員，進行問卷調查。此次調查研究的目的，主要在探討讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次、問題讀者對館員工作情緒的影響、館員處遇問題讀者之情緒勞務，以及遭遇問題讀者頻次、工作情緒、情緒勞務負荷與情緒耗竭之間是否有關聯性。限於期刊篇幅，本文僅呈現量化的問卷調查結果。

藉由本研究結果，期使公共圖書館實務界，對問題讀者能有全面性的瞭解，從而思考處遇問題讀者的適切方式，同時精進讀者服務的品質；再者，亦期能讓公共圖書館管理階層關注讀者服務館員情緒勞務負荷的問題，並可作為其在規劃人力資源管理方案、館員情緒管理以及讀者服務溝通等相關教育訓練課程時的參考。本研究具體之研究問題，如下所述。

- 一、公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次為何？
- 二、問題讀者對公共圖書館讀者服務館員工作情緒的影響為何？
- 三、公共圖書館讀者服務館員處遇問題讀者時之情緒勞務狀況為何？
- 四、公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者之頻次、工作情緒、情緒勞務負荷與館員情緒耗竭之相互關聯性為何？

貳、文獻探討

茲將情緒勞務的意涵與構面、情緒勞務負荷與情緒耗竭之關聯，以及問題讀者之相關文獻分述如下。

一、情緒勞務的意涵與構面

情緒勞務或譯為情緒勞動，其乃是員工基於工作需要，在人際互動過程中，為展現他人所樂於接受的肢體動作及臉部表情，以迎合組織的規範與期待，而隱藏個人的真實情感並進行情緒調節，所付出之心力（Hochschild, 1983; 吳宗祐, 2003; 賴惠德, 2011）。Hochschild（1983）說明，情緒勞務有三項重要前提：首先，員工付出情緒勞務的情境，是工作者當面或透過聲音與顧客直接接觸；其次，企業組織對員工面對顧客之情緒狀態有一定要求；最後，雇主藉由訓練或監督機制，一定程度地控制員工的情緒活動。而 Morris 與 Feldman（1996）亦主張，情緒勞務為一種須透過員工與顧客之間的公開接觸而產生的交互作用，例如聲音對聲音或面對面的互動等。

關於情緒勞務的內涵與量測的核心構面，吳宗祐（2003）曾根據

Hochschild (1979, 1983) 的情緒勞務概念及 Morris 與 Feldman (1996) 之研究成果，並參酌林尚平 (2000) 之量表，編製「情緒勞動量表」。在該量表中，其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」與「處理他人負向情緒」。其中，「表達正向情緒」又分為淺層飾演 (surface acting) 與深層飾演 (deep acting)，前者係指透過改變外在的情緒表現來達到情緒偽裝之目的，而非改變內在的情緒感受；後者則係指員工調整個人內心的想法或改變思考方式，且認為表現出的正向情緒彷彿就是自己的真實情緒。至於「克制負向情緒」，係指員工基於各種因素考量而努力掩飾內心不愉快的感覺，並採取較為壓抑自己的方式與顧客互動。另外，「處理他人負向情緒」則係員工處理顧客之負面情緒時所使用的方式，如安撫對方、理性勸說等。

本研究根據上述文獻，將情緒勞務定義為「員工在與顧客互動過程中，或處理顧客負面情緒時，基於工作需要，隱藏內心的真實情感，並協調個人心智與情感，以展現他人所樂於接受的肢體動作及臉部表情，使自身情緒符合工作情境或組織行為之要求所付出的心力」。同時，本研究依循吳宗祐 (2003) 之分類方式，在衡量的構面上，將情緒勞務之內涵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大層面。

二、情緒勞務負荷與情緒耗竭

為使顧客有被關懷且受尊重的正面感受，服務人員可能會刻意維持笑容，甚至壓抑自身的真實情緒，導致內心的真實感受與外顯情緒表現有所差距，並造成其心理與情緒負擔，而此種針對情緒勞務承受能力所形成之自我認知與感受，即係所謂的「情緒勞務負荷」 (emotional labor load) (謝光俊，2004)。相關研究顯示，員工若長期承受情緒勞務負荷，會使個人外在情緒表現與內在真實感受失去連結，產生異化 (self-alienation)，或是工作倦怠 (burnout)、情緒耗竭等現象 (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; 吳宗祐、鄭伯壘，2003; 賴惠德，2011)。

其中，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、去人性化以及低成就感等三個現象 (Maslach, 1982; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)。而所謂的情緒耗竭乃是工作倦怠最核心的部分，係指當事者感知過度使用或耗盡

(depleted) 個人情緒或身體資源，並出現缺乏精力、情緒資源消耗殆盡等狀態，甚至無法繼續依循情緒規則服務客戶，從而導致當事者產生挫折感與緊張感，甚至對工作感到憂慮或害怕 (Maslach, 1982; 賴惠德, 2011; 張世穎、宋志強、趙久艷, 2013)。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)。Morris 與 Feldman (1997) 二人的實證研究顯示，工作中的情緒失調狀況乃是情緒耗竭的成因之一。Grandey (2000) 透過情緒勞務內涵中的淺層飾演與深層飾演，對工作者付出情緒勞務時的情緒耗竭程度進行預測，其發現，以深層飾演展示正面情緒時，情緒勞務者經驗到的情緒失調會較淺層飾演低，亦較易得到顧客的正向回饋，從而降低工作者產生情緒耗竭的可能。

至於在國內的圖書資訊學文獻中，有關情緒勞務之實證研究方面，則僅見陳書梅 (2010; 2011; 2012a; 2012b; 2013) 運用質化之深度訪談法與量化之問卷調查法，探討大學圖書館流通館員面對刁難讀者時的情緒勞務狀況。研究結果發現，流通館員乃是高情緒勞務工作者，其性別、圖書資訊專業背景以及年齡會影響流通館員對情緒耗竭的感受。整體而言，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，問題讀者之討論由來已久。學者 Radel (1979) 認為，問題讀者對館員及其他讀者具嚴重干擾性，往往會影響圖書館之正常運作，此類人士雖身處圖書館，但有時未必為圖書館的實際使用者。Shuman (1989) 與 Blessinger (2002) 則指出，問題讀者係具破壞性、不恰當及違反常理之行為者，會在圖書館中進行違反館規、法律、社會道德規範的行為，或是因為具有其他足以干擾他人的行為特徵，而讓館中他人產生不適之感，並對圖書館的館務運作產生負面影響。簡言之，問題讀者的行為可能包含違反、藐視圖書館既有規則，或實際傷害、威脅同一場所中其他人之安危。

Brashear、Maloney 與 Thornton-Jaridge (1981) 運用問卷，調查美國伊利諾州公共圖書館與學術圖書館內的讀者問題行為，歸納出三種類型的問題讀者：(1) 相對無害的麻煩型 (relatively harmless nuisances)：盯視他人、身上散發令人嫌憎的體味、外表髒亂者，會令他人感到不舒服，但其言行並未引起混亂或造成威脅。(2) 干擾或威

脅型 (disruptive or threatening)：對館內他人造成干擾，且有可能引發暴力事件之行為，如暴露狂、醉酒者、情緒失控或持續喃喃自語者等。

(3) 暴力型 (violent)：讀者對館內他人實際或意圖做出攻擊、性騷擾等行為。

而 Shuman (1996) 依照行為的嚴重程度，區分問題讀者為三種類型：(1) 危險型 (dangerous)：恐嚇、暴力、縱火等行為，係三種類型中最嚴重者。(2) 可大可小型 (who knows?)：如違反館規、醉酒等。

(3) 麻煩型 (nuisances)：包括進食、製造噪音、發出惡臭等令人嫌惡的行為，但並不具有傷害他人之疑慮。

根據 Chattoo (2002) 的研究，圖書館內常見的讀者問題行為可歸納為五類，包括：(1) 反常行為 (eccentric behavior)，如製造噪音、喃喃自語、恐嚇或故意干擾館員或其他讀者等；(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，或是目不轉睛地盯視之；(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) 心理疾病者的問題行為 (problems caused by mental illness)：涵蓋各種因心理疾病而衍生的偏離社會常規行為。

Smith (1994) 主張，在探討問題讀者議題時，應先定義圖書館內之問題行為，再將做出此行為的讀者視為問題讀者；同時，研究者宜聚焦於讀者所製造的情況，而非針對讀者的身分。此外，館員在處理相關事件時，其任務並非將特定讀者視為麻煩並進行處置，而應嘗試解決問題情況。換言之，研究者與圖書館實務工作者應將認知從「問題讀者類別」，轉化為「問題行為類別」，強調問題行為本身，而非做出這些行為的人。如此，方能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 (Smith, 1994)。

目前國內的圖書資訊學領域中，較少關於問題讀者的實証研究。其中，陳韋涵 (2004) 運用問卷調查法，以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，探討大學圖書館問題讀者的類型與成因，以及處遇問題讀者之既定原則及方式。調查結果顯示，大學圖書館內出現頻率最高的問題行為係「無傷害行為」及「騷擾或威脅行為」。而出現頻率及問題行為傷害程度二者之交互作用，會影響讀者行為對館員及一般讀者的干擾程度。另外，林祥昌 (2006) 則採用問卷調查法及電話訪談法，以16所臺北縣市公共圖書館之19位圖書館館員為研究對象，探討館員面對問題讀者時的處理方

式及其影響。研究發現，問題讀者事件會使館員產生負面認知及焦慮、不安全感、無奈與無力感、擔心、害怕等負面情緒；倘若長期未獲得妥善處理，則可能引起館員的情緒耗竭，導致其對周遭人事物反應冷漠，同時影響其工作績效。而在其研究中，林祥昌將受訪公共圖書館的問題讀者類型分為九種，包括人格違常、精神異常、心理異常、行為異常、騷擾行為、犯罪行為、不當行為、遊民、乏人照料的兒童等。至於郭乃菁（2006）則以臺北市立圖書館直接接觸讀者的第一線館員為對象，進行問卷普查，探討圖書館內讀者違序行為的類型。研究結果發現，最多館員提及的行為，包括館內飲食、館內講行動電話、冒用證件借書、撕書、以及偷竊圖書館資源或其他讀者財物等。

綜整以上文獻，研究者採用 Shuman（1989）與 Blessinger（2002）之看法，將所謂的「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，如犯罪者、毀損圖書館財物者、騷擾他人者、精神疾病患者等」。同時，本研究根據 Smith（1994）及 Chattoo（2002）兩人的觀點，先釐清公共圖書館內的問題行為，繼而根據讀者的問題行為，將之歸類為不同的問題讀者類型。

參、研究設計與實施

以下分述本研究之研究方法、研究工具、研究對象、研究實施與資料處理方式。

一、研究方法

本研究分兩階段進行。在第一階段，使用半結構式深度訪談法，第二階段則運用問卷調查法。限於期刊篇幅，本文僅呈現問卷調查之主體量化的研究結果；至於質化訪談的研究結果，則另行撰文發表。

首先，研究者探討國內外之相關文獻，藉以釐清問題讀者的定義、類型、成因與處遇方式，以及了解情緒勞務之意涵、構面、量測方式及其影響。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，根據文獻探討的結果設計訪談大綱，並透過立意取樣，邀請30位曾遭遇問題讀者的公共圖書館讀者服務館員，並以半結構式深度訪談法執行個案面訪，藉此了解彼等遭遇的問題讀

者之行為特徵與主要類型，並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因應問題讀者的方式，研究者乃運用問卷調查法，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。研究者以訪談結果為基礎，設計前測問卷之架構及題項內容，實施行問卷前測，繼而根據前測問卷結果，擬訂正式問卷的題項。

二、研究工具

本研究採用自編的問卷，針對讀者服務館員遭遇問題讀者的頻次、問題讀者對館員工作情緒之影響、館員的情緒勞務負荷及情緒耗竭等變項間之關聯性進行深入探討。調查問卷共包含四部分，分別為公共圖書館讀者服務館員之「個人基本資料」、「遭遇問題讀者的頻次與工作情緒影響程度量表」、「館員情緒勞務工作量表」、「館員情緒耗竭程度量表」。除館員個人基本資料外，均採用 Likert 五點制量表，由填答者根據其服務問題讀者時的實際狀況作答，自評其在服務問題讀者時的情緒勞務程度，茲詳述如下。

(一) 遭遇問題讀者頻次與工作情緒影響程度量表

此部分量表之建構，乃是根據陳書梅（2009c）、陳韋涵（2004）以及 Shuman（1996）等人的研究作為基礎架構。同時，研究者分析第一階段之訪談研究結果，歸納六種問題讀者類型：「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，而此六種問題讀者之具體問題行為，則共計有26種（詳如表1所示）。研究者根據前述之26種問題行為設計問卷題項，並適度增補問題讀者行為類型及修改題項內容，使編制之量表工具周延地涵蓋各種問題讀者類型，並依研究目的精確概念化測量題項。經增補與修訂後，本研究之「遭遇問題讀者頻次與工作情緒影響程度量表」計有31題。

表1
問題讀者類型與其行為

問題讀者類型	問題讀者行為
干擾他人的讀者	製造噪音、蓬頭垢面、身體散發異味、咳嗽不止且未戴口罩、目不轉睛盯視他人、做出過度親密肢體動作、在館內與他人發生言語衝突
違反館規的讀者	在禁食區內飲食、使用不合規定的證件、在禁止區內使用行動電話、在禁煙區抽菸
影響館務正常運作的讀者	隨意躺臥地面、未經允許操作圖書館設備、騷擾館員
不當利用館藏資源與設備的讀者	在館內隨意睡覺、藏匿館藏資源、佔用各項館內硬體資源、使用公共電腦觀看色情網頁、毀損館藏資源與設備
做出違反法律行為的讀者	恐嚇他人或以肢體暴力攻擊他人、做出猥褻或性騷擾行為、無故窺視竊聽竊錄、做出偷竊行為
心理異常或行為偏離社會常規的讀者	持續性的喃喃自語、被迫害妄想、做出破壞性的衝動行為、無故大聲吼叫

本量表主要係以 Likert 五點制量表作答，填答館員分別依照其遭遇問題讀者之頻次，以及問題讀者對工作情緒影響的程度進行填答。其中，在頻次部分，本量表詢問讀者服務館員在最近的三個月當中，遭遇各類型問題讀者之頻繁程度，各題項乃是依據遭遇之頻次多寡，分別為「從沒遇到」、「很少遇到」、「偶爾遇到」、「經常遇到」、「總是遇到」給予一至五分之正向記分。另外，在工作情緒影響程度部分，依影響程度高低，分別為「非常不嚴重」、「不嚴重」、「有些嚴重」、「嚴重」、「非常嚴重」給予一至五分之正向記分。由於本研究聚焦在館員實際面對各類型問題讀者的經驗，若填答館員在遭遇某類型問題讀者頻次的部分，填答「從沒遇到」，即不需填答後續工作情緒影響程度的部分。經回收前測資料並進行信度分析，此量表之信度係數（Cronbach α ）分別達0.893與0.958，顯示量表信度相當良好。

此外，研究者亦於本量表中提供五題開放式問題，填答館員可另行補充個人曾遭遇、但問卷中未涵括之問題讀者行為。然而，經分析回收之問卷後可知，填答者於開放式題項補述的問題讀者行為多數係屬刁難讀者之範疇，其餘行為類型則實已包含於原本的題項中，故在

後續之研究分析中，研究者並未依據填答內容新增問題讀者類型。

(二) 館員情緒勞務工作量表

在館員情緒勞務工作量表的部分，研究者主要參酌 Morris 與 Feldman (1996, 1997)、吳宗祐 (2003)、吳宗祐與鄭伯壠 (2006a, 2006b)、以及林尚平 (2000) 以及陳書梅 (2009c) 等人在研究中所使用之測量概念與工具，並依據研究目的，將此部分題意設計成特別強調館員在面對問題讀者時的情境，以精確測量館員處遇問題讀者之情緒勞務狀況。而依前述文獻以及問卷因素分析之結果，本研究將館員情緒勞務工作量表分為三個構面進行解讀，包括「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」。館員情緒勞務工作量表計有27題，以 Likert 五點制量表形式作答，受測館員依題項內容，分別為「從不如此」、「很少如此」、「偶爾如此」、「經常如此」以及「總是如此」給予一至五分之正向記分。研究者回收前測問卷後，為此量表的三構面進行信度分析；其中，「處理個人負面情緒」部分共計10題，信度係數為0.899；「表達個人正面情緒」部分共計12題，信度係數為0.929；「處理他人負面情緒」部分共計5題，信度係數為0.868，顯示此量表的信度良好。

(三) 館員情緒耗竭程度量表

關於公共圖書館讀者服務館員情緒耗竭程度之量測，研究者乃是以相關文獻 (Maslach & Jackson, 1986; Aiken & Sloane, 1997; Maslach et al., 2001; Maslach, 2003) 之量表為藍本，設計本研究之館員情緒耗竭程度量表。正式問卷計有九題，以 Likert 五點制量表形式作答，受測館員依題項內容分別為「從不如此」、「很少如此」、「偶爾如此」、「經常如此」以及「總是如此」給予一至五分之正向記分。經分析後，此量表之信度係數達0.939，顯示量表信度相當良好。

三、研究對象

本研究為使分佈於臺灣各縣市之公共圖書館皆能有讀者服務館員參與問卷填答，研究者乃依據「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從事讀者服務工作者為研究母群體，並利用配額抽樣 (quota sampling) 方式，按照分佈於臺灣各縣市之公共圖書館館員總人數多寡，計算出其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。配額抽樣係屬非隨機性抽樣，研究者先按照既定之分類標準，作為細分母體的標準，再將母體加以細分為多個子母體，之後決定子母體中樣本數的多少，隨後依配額選擇子母體中欲抽樣調查的樣本個體，可確保研究樣本之取樣合乎原始母群體屬性，從而提升研究代表性（楊國樞，1985；Babbie, 2012）；亦即，配額抽樣的優點，在於可確保樣本中各類別之比例與母群體相同，同時支出的成本較低，易於找到受訪者，方便實施。而考量臺灣的公共圖書館館員的工作性質，常常一人身兼讀者服務、行政服務等業務，尤其人力資源較不足的鄉鎮圖書館，或是民眾閱覽室，更是如此。因此，研究者分別致電各公共圖書館，確認該館實際從事讀者服務的館員人數，再以郵寄方式，寄發相應份數問卷至各館。藉此，以確保填答問卷者皆為讀者服務館員，從而能確實反映臺灣地區的公共圖書館讀者服務館員之意見和想法。調查問卷係由各館聯絡人負責分發問卷予擔任讀者服務業務者填答，並協助問卷之催收工作。

四、研究實施與資料處理方式

研究者首先綜整中英文相關文獻，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，以厚實本研究的理論基礎。其次，依據研究目的及文獻分析結果，擬訂訪談大綱，並針對30位公共圖書館讀者服務館員進行半結構式深度訪談，以初步了解問題讀者之具體事例與行為特徵。之後，研究者由訪談結果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。

接著，研究者根據相關文獻與深度訪談結果擬訂問卷，而由於本研究對象分布於全臺灣各縣市，故一律採郵寄方式發放與回收問卷。2013年10月下旬至11月下旬，本研究針對14所公共圖書館進行問卷調查之前測，彼等皆係研究者透過人脈關係與滾雪球的方式，以電話徵詢參與研究的意願，14所圖書館分別位於臺北地區及桃園地區。前測共發放116份問卷。經兩次催收後，總計回收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%。研究者分析前測問卷，並根據填答館員意見，刪除如「在工作中，我會遇到攜帶背包進入禁止區域內的讀者」等不符現今圖書館環境的題項，從而擬訂出正式調查的問卷版本。

其後，研究者再度運用人脈關係，以 Email 或電話逐一探詢有參與意願之臺灣本島地區的公共圖書館，最終共徵得173所同意參與本次

調查研究。2013年12月上旬至2014年1月中旬展開正式調查，研究者將1,017份正式問卷發送至各公共圖書館。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%。

本研究回收問卷之統計分析，是以 SPSS19.0版統計套裝軟體執行之，量測公共圖書館讀者服務館員於各量表、構面之得分情形，並探討館員遭遇各類型問題讀者之頻次、工作情緒影響程度、情緒勞務程度以及情緒耗竭程度之相互關聯性。

肆、研究結果

以下分述填答館員之背景資料、館員遭遇各類型問題讀者頻次、各類型問題讀者對館員工作情緒影響程度、館員面對問題讀者之情緒勞務，以及館員之情緒耗竭程度與複迴歸分析。

一、填答館員之背景資料

在本研究之問卷中，讀者服務館員的背景資料共包含「性別」、「年齡」、「教育程度」、「專業背景」、「婚姻狀況」、「圖書館服務年資」、「目前職務服務年資」、「是否擔任主管職」以及「服務單位是否有警衛或保全人員進駐」等九個變項。

在性別方面，參與調查之女性館員計803位，佔樣本數78%；在年齡方面，20—24歲館員佔5.3%，25—29歲者佔14.6%，30—34歲者佔15.8%，35—39歲者佔14.7%，40—44歲者佔12.4%，45—49歲者佔12.6%，50—54歲者佔14.2%，55歲以上者佔10.3%；教育程度方面，將近四成五為大學畢業者，佔44.5%，其次依序為高中職畢業者佔22.9%，專科畢業者佔18.5%，研究所以上畢業者佔11.5%，而國中以下學歷者比例最低，僅佔2.6%；在專業背景方面，有近一成二為圖書資訊相關科系畢業者，佔12.2%，而非圖書資訊相關科系畢業則佔87.8%；至於在婚姻狀況部分，已婚館員比例佔49.2%，未婚館員佔49.3%，而其他比例佔1.6%；至於在圖書館工作年資方面，五年以下者佔55.4%，6—10年者佔21.4%，11—15年者佔9%，16—20年者佔7.3%，21年以上者佔6.9%；就擔任目前職務年資分析，五年以下者佔66.9%，6—10年者佔18.4%，11—15年者佔7.2%，16年以上者則佔7.6%；而擔任主管職務之填答者佔

9.5%；此外，就回收之問卷資料可看出，我國公共圖書館所處的建物中，有警衛或保全人員進駐服務單位者，佔35%。

二、公共圖書館讀者服務館員遭遇各類型問題讀者頻次分析

根據問卷調查結果，館員遭遇「不當利用館藏資源與設備」的問題讀者之頻次為最高，其次依序為「違反館規」者、「干擾他人」者、「影響館務正常運作」者、「心理異常或行為偏離社會常規」者，最後，則以遭遇「做出違反法律行為」之問題讀者頻次最低。整體而言，讀者服務館員遭遇問題讀者頻次之平均數為2.48，標準差0.57。以下依序分述填答館員遭遇各類型問題讀者的情形。

(一) 遭遇不當利用館藏資源與設備之問題讀者頻次

整體而言，館員遭遇不當利用館藏資源與設備之問題讀者頻次之平均數為2.79，顯示館員認為遭遇此類型問題讀者之頻次接近「偶爾遇到」。若進一步探究，則可發現其中以遭遇「在館內隨意睡覺」的問題讀者之頻次最高（平均數=3.43），有31.5%的館員在問卷調查時，回答偶爾遇到，而將近一半（49.7%）的館員，認為經常遇到（35.1%）或總是遇到（14.6%）此類型問題讀者。其次為「佔用各項館內硬體資源」者，亦有28.1%的館員認為經常遇到，其後依序為「藏匿館藏資源」者、「毀損館藏資源與設備」者，而以「使用公共電腦觀看色情網頁」之問題讀者頻次最低，但仍有32%館員認為偶爾遇到。詳如表2所示。

表2
讀者服務館員遭遇各類型問題讀者頻次

問題行為	平均數	標準差	受訪者填答 %		
			偶爾遇到	經常遇到	總是遇到
在館內隨意睡覺	3.43	1.00	31.5	35.1	14.6
佔用各項館內硬體資源	3.07	1.05	34	28.1	8
藏匿館藏資源	2.81	1.13	33.3	19.3	7.7
毀損館藏資源與設備	2.34	0.95	27.9	8.2	2.6
使用公共電腦觀看色情網頁	2.29	0.96	32	7.5	1.6
遭遇不當利用館藏資源與設備之問題讀者頻次	2.79	0.77			

在禁食區內飲食	3.35	1.02	35.4	30.4	13.8
在禁止區內使用行動電話	3.26	1.05	34.1	30.2	12
使用不合規定的證件	2.64	0.96	36.3	14.3	3.2
在禁菸區抽菸	1.74	0.87	13	3.4	0.9
遭遇違反館規之問題讀者頻次	2.75	0.71			
製造噪音	3.27	0.90	42.6	31.6	8
蓬頭垢面、身體散發異味	2.98	0.94	42.9	19.6	6.6
咳嗽不止且未戴口罩	2.81	0.87	46.9	15	3.2
在館內與他人發生言語衝突	2.38	0.84	34.6	6.5	1.3
目不轉睛盯視他人	2.37	0.89	31.9	6.5	2.3
做出過度親密肢體動作	2.24	0.92	31	5.8	1.5
遭遇干擾他人之問題讀者頻次	2.68	0.62			
未經允許操作圖書館設備資源	2.52	0.97	24.9	11	3.7
隨意躺臥地面	2.34	1.07	28.5	14.2	2.6
騷擾館員	2.14	0.90	23.9	5.2	1.5
遭遇影響館務正常運作之問題讀者頻次	2.33	0.76			
持續性的喃喃自語	2.72	1.03	35.8	16.3	5.2
有被迫害妄想	2.14	1.06	23.2	7	3.2
無故大聲吼叫	2.08	0.95	23.1	5.2	1.8
做出破壞性衝動行為	1.87	0.90	17.7	3.5	1.1
遭遇心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者頻次	2.21	0.81			
做出偷竊行為	2.11	0.89	25.4	4.2	1.2
恐嚇他人或以肢體暴力攻擊他人	2.10	0.87	23.4	3.7	1.5
做出猥褻或性騷擾行為	1.73	0.77	13.8	1.4	0.3
無故窺視竊聽竊錄	1.67	0.81	10	2.5	0.7
遭遇做出違反法律行為之問題讀者頻次	1.91	0.65			

(二) 遭遇違反館規之問題讀者頻次

館員遭遇違反館規之問題讀者頻次之平均數為2.75，顯示館員認為遭遇此類型問題讀者之頻次接近於「偶爾遇到」。其中以遭遇「在

禁食區內飲食」的問題讀者之頻次最高（平均數=3.35），有35.4%的館員認為偶爾遇到，而44.2%的館員認為經常遇到（30.4%）或總是遇到（13.8%）此類型問題讀者。其次為「在禁止區內使用行動電話」者，有30.2%的館員認為經常遇到，其後依序為「使用不合規定的證件」者，及「在禁菸區抽菸」之問題讀者。詳如表2所示。

（三）遭遇干擾他人之問題讀者頻次

館員遭遇干擾他人之問題讀者頻次的平均數次為2.68，顯示館員遭遇此類型問題讀者之頻次接近「偶爾遇到」。其中以遭遇「製造噪音」的問題讀者之頻次最高（平均數=3.27），有42.6%的館員在問卷調查時，回答偶爾遇到，而將近一半（49.7%）的認為，認為經常遇到（31.6%）或總是遇到（8%）此類型問題讀者。其次依序為「蓬頭垢面、身體散發異味」者、「咳嗽不止且未戴口罩」者、「在館內與他人發生衝突」者、「目不轉睛盯視他人」者等，最後，以遭遇「做出過度親密肢體動作」之問題讀者頻次最低，但仍有31%之館員認為會偶爾遇到。詳如表2所示。

（四）遭遇影響館務正常運作之問題讀者頻次

館員遭遇影響館務正常運作之問題讀者頻次之平均數為2.33，顯示館員認為遭遇此類型問題讀者的頻次介於「很少遇到」與「偶爾遇到」之間。進一步探究可發現，其中以遭遇「未經允許操作圖書館設備資源」的問題讀者之頻次最高（平均數=2.52），有24.9%之館員認為偶爾遇到此類型問題讀者。其次為「隨意躺臥地面」者，而以「騷擾館員」之問題讀者頻次最低。詳見表2。

（五）遭遇心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者頻次

館員遭遇心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者頻次之平均數為2.21，顯示館員認為遭遇此類型問題讀者的頻次介於「很少遇到」與「偶爾遇到」之間。若進一步探究，則可發現其中以遭遇「持續性的喃喃自語」的問題讀者之頻次最高（平均數=2.72），有35.8%館員「偶爾遇到」此類型之問題讀者，21.5%的館員「經常遇到」或「總是遇到」。其次依序為「有被迫害妄想」者、「無故大聲吼叫」者，而以遭遇「做出破壞性衝動行為」的問題讀者之頻次最低。詳如表2所示。

(六) 遭遇做出違反法律行為之問題讀者頻次

館員遭遇做出違反法律行為之問題讀者頻次之平均數為1.91，顯示館員認為遭遇此類型問題讀者之頻次接近於「很少遇到」。其中又以遭遇「做出偷竊行為」的問題讀者之頻次最高（平均數=2.11），有25.4%的館員「偶爾遇到」此類型之問題讀者，5.4%的館員「經常遇到」或「總是遇到」；其次為「恐嚇他人或以肢體暴力攻擊他人」者，有23.4%的館員「偶爾遇到」此類型之問題讀者；其後依序為「做出猥褻或性騷擾行為」者、「無故窺視竊聽竊錄」者。詳如表2所示。

三、各類型問題讀者對於讀者服務館員工作情緒影響程度分析

本研究問卷調查結果顯示，遭遇問題讀者對於讀者服務館員工作情緒影響程度之平均數為2.58，以 Likert 五點制量表評估屬於中下程度，介於有些嚴重與不嚴重之間。其中，以「做出違反法律行為」的問題讀者，對館員的工作情緒影響最大（平均數=2.77），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）、「心理異常或行為偏離社會常規」之問題讀者（平均數=2.64）、「干擾他人」之問題讀者（平均數=2.57）、「影響館務正常運作」之問題讀者（平均數=2.50），而以「違反館規」之問題讀者影響館員的工作情緒程度最低（平均數=2.40）。以下依序描述各類型問題讀者對於讀者服務館員工作情緒影響程度。

(一) 做出違反法律行為之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

當館員遭遇做出違反法律行為之問題讀者時，對自身工作情緒平均影響程度為2.77，顯示多數館員認為介於有些嚴重與不嚴重之間。進一步探究則可發現「恐嚇他人或以肢體暴力攻擊他人」的問題讀者對館員的工作情緒影響最高（平均數=2.86），有21.5%的填答館員認為影響「嚴重」（16.3%）或「非常嚴重」（5.2%）。其次依序為「做出偷竊行為」者、「做出猥褻或性騷擾行為」者，而以「無故窺視竊聽竊錄」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低。詳見表3。

(二) 不當利用館藏資源與設備之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

整體而言，當館員遭遇到此類型問題讀者時，對自身工作情緒的影響程度其平均數為2.68，顯示多數館員認為介於「不嚴重」與「有些嚴重」之間。其中，又以遭遇「藏匿館藏資源」之問題讀者（平均數=2.79）對館員的工作情緒影響最大，有23.5%的填答館員認為影響

「嚴重」(14.3%)或「非常嚴重」(9.2%)。其次為「毀損館藏資源與設備」者，有超過四為之一的填答館員認為影響「嚴重」(16.5%)或「非常嚴重」(9.8%)。其後依序為「佔用各項館內硬體資源」者、「使用公共電腦觀看色情網頁」者，而以「在館內隨意睡覺」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低，但仍有18.9%的填答館員認為影響「嚴重」或「非常嚴重」。詳如表3所示。

(三) 心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

當館員遭遇到此類型之問題讀者時，對自身工作情緒影響程度之平均數為2.64，換言之，多數館員認為影響程度介於「不嚴重」與「有些嚴重」之間。其中，以遭遇「無故大聲吼叫」的問題讀者對館員工作情緒的影響最高(平均數=2.71)，有超過四分之一的填答館員認為影響「嚴重」(14.5%)或「非常嚴重」(11.7%)。其後依序為「做出破壞性衝動行為」者、「有被迫害妄想」者，而以「持續性的喃喃自語」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低，但將其影響列為「嚴重」或「非常嚴重」之館員仍高達18.4%。詳見表3。

表3
各類型問題讀者對於讀者服務館員工作情緒影響程度

題項	平均數	標準差	受訪者填答%	
			嚴重	非常嚴重
恐嚇他人或以肢體暴力攻擊他人	2.86	1.27	16.3	5.2
做出偷竊行為	2.82	1.26	7	3.2
做出猥褻或性騷擾行為	2.71	1.31	5.2	1.8
無故窺視、竊聽、竊錄	2.50	1.25	3.5	1.1
做出違反法律行為之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.77	1.15		
藏匿館藏資源	2.79	1.08	14.3	9.2
毀損館藏資源與設備	2.78	1.14	16.5	9.8
佔用各項館內硬體資源	2.74	1.00	15	6.4
使用公共電腦觀看色情網頁	2.60	1.07	16.1	5.4
在館內隨意睡覺	2.58	1.01	13.4	5.5
不當利用館藏資源與設備之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.68	0.86		

無故大聲吼叫	2.71	1.24	14.5	11.7
做出破壞性衝動行為	2.67	1.28	15	12
有被迫害妄想	2.65	1.20	13.7	10
持續性的喃喃自語	2.58	1.01	13	5.4
心理異常或行為偏離社會常規之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.64	1.02		
在館內與他人發生意語衝突	2.83	1.10	18.4	8.9
蓬頭垢面、身體散發異味	2.71	0.98	15.9	5.4
咳嗽不止且未戴口罩	2.62	0.95	12.9	4.6
製造噪音	2.58	0.90	11.7	4.3
做出過度親密肢體動作	2.39	0.97	9.9	3.8
目不轉睛盯視他人	2.29	0.90	7.5	3
干擾他人之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.57	0.72		
騷擾館員	2.70	1.20	15.3	10.8
未經允許操作圖書館設備資源	2.40	0.93	8.7	3.6
隨意躺臥地面	2.39	1.02	9.6	4.7
影響館務正常運作之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.50	0.87		
在禁食區內飲食	2.61	1.01	12.8	6.6
在禁止區內使用行動電話	2.55	0.95	11.3	4.5
在禁菸區抽菸	2.27	1.16	8.1	7.5
使用不合規定的證件	2.21	0.84	6.6	1.9
違反館規之問題讀者對館員工作情緒影響程度	2.40	0.78		

(四) 干擾他人之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

當館員遭遇到干擾他人之問題讀者時，對其工作情緒之影響程度平均數為2.57，顯示多數館員認為其影響程度介於「不嚴重」與「有些嚴重」之間。進一步探究發現，其中以遭遇「在館內與他人發生意語衝突」的問題讀者之影響程度最高（平均數=2.83），有28.3%的填答館員認為影響「嚴重」（18.4%）或「非常嚴重」（8.9%）。其次依序為「蓬頭垢面、身體散發異味」者、「咳嗽不止且未戴口罩」者、「製造噪音」者、「做出過度親密肢體動作」者，而以「目不轉睛盯視他人」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低。詳見表3。

(五) 影響館務正常運作之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

當館員遭遇到影響館務正常運作之問題讀者時，對其工作情緒的影響程度平均數為2.50，介於「不嚴重」與「有些嚴重」之間。其中以遭遇「騷擾館員」的問題讀者之影響程度最高（平均數=2.70），有超過四分之一的填答館員認為影響「嚴重」（15.3%）或「非常嚴重」（10.8%）。其次為「未經允許操作圖書館設備資」者，而以「隨意躺臥地面」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低。詳如表3所示。

(六) 違反館規之問題讀者對於館員工作情緒影響程度

當遭遇到違反館規之問題讀者時，對館員工作情緒受影響程度平均數為2.40，介於「不嚴重」與「有些嚴重」之間。其中以遭遇「在禁食區內飲食」的問題讀者之影響程度最高（平均數=2.61），有19.4%的填答館員認為影響「嚴重」（12.8%）或「非常嚴重」（6.6%）。其次依序為「在禁止區內使用行動電話」者、「在禁菸區抽菸」者，而以「使用不合規定的證件」之問題讀者對於館員工作情緒影響程度最低。詳如表3所示。

四、公共圖書館讀者服務館員面對問題讀者之情緒勞務分析

本研究係以館員情緒勞務工作量表，測量讀者服務館員的情緒勞務狀況。在此次問卷調查中，讀者服務館員在面對問題讀者之整體情緒勞務平均數為4.06（標準差=0.56），顯示受訪館員在服務問題讀者時之情緒勞務居高。其中又以「處理他人負面情緒」構面（平均數=4.15）最高，其次依序為「表達個人正面情緒」構面（平均數=4.06）與「處理個人負面情緒」構面（平均數=4.03），此結果顯示，公共圖書館讀者服務館員在面對問題讀者時，需要「經常如此」付出各構面之情緒勞務，而在處理他人負面情緒方面所付出的情緒勞務最多。以下分別闡述三個情緒勞務構面之調查結果。

(一) 處理他人負面情緒構面

在情緒勞務的三個構面中，處理他人負面情緒構面乃是平均數最高者，且此構面各題項之平均數值皆在4點以上。所謂處理他人負面情緒，是指館員必須嘗試安撫問題讀者的不滿情緒，本研究結果顯示，安撫行為可說是讀者服務館員在面對問題讀者時，其負擔最重的情緒勞務。其中，又以「我會努力給予問題讀者合理的解釋與詳細的說明，以平息問題讀者的抱怨」之平均數最高（平均數=4.23，標準差

=0.68)，且高達88.5%的填答館員認為「經常如此」（53.1%）或「總是如此」（35.4%）。即使得分最低之題項「我會努力安撫問題讀者的情緒衝動，使問題讀者平靜下來」，其平均分數亦達4.06，有81.2%的館員認為自己「經常如此」或「總是如此」。詳見表4。

表4
館員處理他人負面情緒構面之平均數與標準差

題項	平均數	標準差	受訪者填答 %	
			經常如此	總是如此
我會努力給予問題讀者合理的解釋與詳細的說明，以平息問題讀者的抱怨	4.23	0.68	53.1	35.4
我會努力與問題讀者溝通，以排解問題讀者的疑慮與不滿	4.19	0.72	51.3	34.9
我會耐心傾聽問題讀者的訴求，以引導問題讀者解決問題	4.15	0.72	54.6	31.6
我會努力解決問題讀者的狀況，以安撫其不滿之情緒	4.12	0.71	54.8	29.7
我會努力安撫問題讀者的情緒衝動，使問題讀者平靜下來	4.06	0.78	52.4	28.8
處理他人負面情緒—總體平均	4.15	0.60		

*p<.05，**p<.01，***p<.001，α=.05

(二) 表達個人正面情緒構面

在本研究中，館員表達個人正面情緒構面的平均數為4.06。所謂表達個人正面情緒是指，讀者服務館員在面對問題讀者時，仍然需要表現出和善、親切、關懷的態度。本構面中，平均數最高的三個題項依序是「工作時，我會以和善的態度對待問題讀者」、「在服務問題讀者的過程中，我應該保持親切的語氣」，與「面對問題讀者時，我會表現合宜的表情、態度或行為，努力扮演好自己的角色」，有超過86%的填答館員認為自己「經常如此」或「總是如此」至於平均數最低的選項則為「我要努力表達關懷的態度，使問題讀者感覺受到關心與照顧」（平均數=3.81），仍然有67.5%的填答館員認為自己「經常如此」或「總是如此」。由此可以看出，縱使問題讀者的行為已干擾他人先，館員仍舊會本於職責，以和善的態度與語氣表達個人之正面情緒，使服務合乎專業素養。詳見表5。

表5
館員表達個人正面情緒構面之平均數與標準差

題項	平均數	標準差	受訪者填答 %	
			經常如此	總是如此
工作時，我會以和善的態度對待問題讀者	4.28	0.70	48.4	40.9
在服務問題讀者的過程中，我應該保持親切的語氣	4.18	0.71	53.1	33.5
面對問題讀者時，我會表現合宜的表情、態度或行為，努力扮演好自己的角色	4.18	0.70	55.5	32.6
我會盡可能將心比心，並設法同理問題讀者的立場，使雙方順利解決問題	4.12	0.74	52.9	31.1
在服務問題讀者的過程中，我會盡力克服自己不好的情緒，由衷地替其服務	4.11	0.74	57.1	28.6
在與問題讀者接觸時，我會讓問題讀者覺得是受尊重的	4.09	0.75	53.7	29.1
面對不喜歡的問題讀者時，我要努力地將個人的好惡隱藏起來	4.09	0.75	53.7	29.2
在面對問題讀者時，我會設法保持笑容，讓問題讀者依然覺得自己是受尊重的	4.00	0.80	49.1	27.4
面對問題讀者時，我必須利用表情、態度、語調或行為來營造一種讓問題讀者感到信任的氛圍	3.98	0.78	54.5	24.0
服務問題讀者的過程中，為表現出工作中所需要的特定表情與態度，我會刻意修飾臉部表情，掩飾內心真正的感受	3.97	0.82	50.6	25.9
在服務過程中，即使明知道問題讀者是無理的，我仍會站在讀者的立場為讀者設想，誠心地為其解決問題	3.86	0.85	48.9	22.3
我要努力表達關懷的態度，使問題讀者感受到關心與照顧	3.81	0.86	47.0	20.5
表達個人正面情緒—總體平均	4.06	0.59		

(三)處理個人負面情緒構面

所謂處理個人負面情緒，係指讀者服務館員在面對問題讀者時，需要克制自己的怒氣、不滿或不愉快。在本研究中，此構面之平均數

為4.03，其中，得分最高的三個題項依序為「服務問題讀者的過程中若有不滿，我要努力忍住怒氣」、「在與問題讀者接觸時，即使自己當時的情緒不佳，仍應盡力克制，以帶給其較佳的服務感受」，以及「與問題讀者發生不愉快時，要就事論事地表達意見，不帶入太多個人情緒」，有超過83%的填答館員認為自己「經常如此」或「總是如此」。而要求館員「與問題讀者發生不愉快時，要努力忍氣吞聲，隱忍不發」則是平均數最低的題項，但仍有62.8%的填答館員認為自己「經常如此」或「總是如此」，顯示多數館員在面對問題讀者的當下，基於服務民眾的專業職業倫理，縱使其中有些許不愉快，但仍是會選擇將自己情緒隱藏起來，而不向民眾爆發自身的不滿。詳如表6所示。

表6
館員處理個人負面情緒構面之平均數與標準差

題項	平均數	標準差	受訪者填答 %	
			經常如此	總是如此
服務問題讀者的過程中若有不滿，我要努力忍住怒氣	4.13	0.74	53.7	31.2
在與問題讀者接觸時，即使自己當時的情緒不佳，仍應盡力克制，以帶給其較佳的服務感受	4.11	0.79	51.6	31.9
與問題讀者發生不愉快時，要就事論事地表達意見，不帶入太多個人情緒	4.10	0.77	53.3	30.5
面對問題讀者時，儘管已經非常疲累，我仍極力保持適當的情緒	4.08	0.77	53.1	29.4
服務問題讀者讓自己出現負面情緒時，要設法立即控制與調整	4.06	0.76	54.4	27.7
面對問題讀者質疑，我會壓抑內心真正感受來維持專業形象	4.06	0.74	55.8	26.8
面對問題讀者種種不合宜行徑時，我要努力克制自己的不愉快	4.04	0.76	54.4	27
面對問題讀者不友善的對待時，要努力壓抑住心中的不愉快，不表現出來	4.01	0.81	51.4	27.6
面對問題讀者時，我會刻意隱藏內心真正的感受，以展現出特定的表情與正面的態度	3.95	0.87	47.8	27.3

與問題讀者發生不愉快時，要努力忍氣吞聲，隱忍不發	3.72	1.05	37.2	25.6
處理個人負面情緒—總體平均	4.03	0.60		

五、公共圖書館讀者服務館員之情緒耗竭程度分析與複迴歸分析

本研究係以館員情緒耗竭程度量表，測量讀者服務館員情緒耗竭的感受。問卷調查的結果顯示，填答館員整體的平均數為2.53（標準差=0.84），而情緒耗竭量表各題項之平均數介於2.16與3.07之間，顯示讀者服務館員情緒耗竭的感受約介於「很少如此」與「偶爾如此」之間。其中，平均數最高的題項為「在結束一天的工作後，我感覺到筋疲力盡」（平均數=3.07），有33%的館員認為自己「經常如此」（22.7%）或「總是如此」（10.3%），其次為「我覺得自己投入過多心力在工作上」（平均數=2.97），有34.2%的館員認為自己「經常如此」或「總是如此」，再其次為「讀者服務的工作讓我感到勞心又勞力」，有28.7%的館員認為自己「經常如此」或「總是如此」），詳如表7所示。

表7
讀者服務館員情緒耗竭程度之平均數與標準差

題項	平均數	標準差	受訪者填答 %	
			經常如此	總是如此
在結束一天的工作後，我感覺到筋疲力盡	3.07	1.07	22.7	10.3
我覺得自己投入過多心力在工作上	2.97	1.18	23.9	10.3
讀者服務的工作讓我感到勞心又勞力	2.92	1.12	19.3	9.4
一大早起來，想到又要面對一天的工作，我感覺到疲憊不堪	2.57	1.08	11.7	5.7
直接接觸讀者的工作，帶給我很大的壓力	2.35	1.01	7.8	4
對於讀者服務的工作，我感覺到挫折	2.33	0.97	5.1	4
整天和讀者互動，使我覺得緊張	2.25	0.99	6.5	3.2
一想到工作，我就感到很無力	2.20	1.05	6	4.7
在工作的時候，我總覺得無精打采	2.16	0.94	3.9	3
情緒耗竭程度—總體平均	2.53	0.84		

另外，本研究亦利用複迴歸方式，探討讀者服務館員遭遇問題讀者頻次、問題讀者對館員工作情緒影響程度、情緒勞務等三大自變項對館員情緒耗竭程度之影響。在分析模型中，研究者將複迴歸模型分成 M1、M2、M3 三個模型，並分別依序納入遭遇問題讀者頻次、問題讀者對館員工作情緒影響程度，以及面對問題讀者之情緒勞務，以檢視各個分析模型之間對於館員情緒耗竭程度解釋能力的差異。

在 M1 中，館員遭遇問題讀者之頻次對於其情緒耗竭程度有顯著正向影響 ($t=15.463$)，亦即館員遭遇問題讀者的頻次愈高，其情緒耗竭程度則隨之升高。後續於 M2 納入問題讀者對館員工作情緒影響程度後，發現此變項對於解釋館員情緒耗竭程度同樣具有正向顯著的影響力 ($t=4.674$)，亦即，問題讀者對館員工作情緒影響程度愈高，愈會提高館員情緒耗竭程度，同時，遭遇頻次變項並未降低其顯著影響力 ($t=10.224$)，且整體模型解釋力提高 1.8%。

在 M3 中本研究加入館員處理問題讀者所必須投入之情緒勞務，結果顯示遭遇問題讀者頻次以及館員工作情緒受影響程度仍對情緒耗竭程度保持正向顯著之影響力 ($t=8.919$ 與 $t=3.726$)。而情緒勞務中之處理個人負面情緒構面，對於館員情緒耗竭程度有正向顯著之影響力 ($t=6.271$)，亦即，當館員面對問題讀者時，若必須處理個人不滿情緒的程度愈高，則其情緒耗竭程度亦隨之提高。至於在表達個人正面情緒構面中，研究顯示，此變項對於解釋館員情緒耗竭程度具有負向顯著之影響力 ($t=-5.258$)，換言之，當館員面對問題讀者時，若能對問題讀者表達正面情緒，無論是出自於館員深層飾演的同理心，抑或僅是虛應場面的表面功夫，則館員的情緒耗竭程度皆會隨之降低。至於在處理他人負面情緒構面，本研究顯示，此變項對於解釋館員情緒耗竭程度不具有顯著之影響力。詳如表 8 所示。

表 8
公共圖書館館員情緒耗竭程度之複迴歸分析

自變項	t 值		
	M1	M2	M3
遭遇頻次	15.463***	10.224***	8.919***
工作情緒影響程度		4.674***	3.726***
處理個人負面情緒			6.271***
表達個人正面情緒			-5.258***
處理他人負面情緒			-1.588

N	975	975	975
R ²	.197	.215	.270
Adj R ²	.196	.213	.266
R ² 改變量		.018	.055

*p<.05, **p<.01, ***p<.001, α =.05

伍、結論與討論

本研究主要探討臺灣地區公共圖書館讀者服務館員遭遇問題讀者的頻繁度，及工作情緒所受之影響、情緒勞務狀況、情緒耗竭等衍生之後續相關議題，茲將本研究之重要發現歸納如下。

一、公共圖書館讀者服務館員很少或偶爾遇到問題讀者

本研究詢問讀者服務館員近三個月內遭遇各類型問題讀者的情形，整體而言，遇見之頻次不高，介於很少遇到與偶爾遇到之間。其中，較常遭遇的問題讀者類型，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、做出違反法律行為的問題讀者。

在本次問卷調查中發現，有些問題讀者的行為較常出現，有超過三分之一填答館員認為經常遇到或總是遇到的問題讀者行為計有：製造噪音、在禁食區內飲食、在禁止區內使用行動電話、在館內隨意睡覺、佔用各項館內硬體資源等；由此可知，館員平日較常遭遇者，往往是易干擾他人或違反館規之問題讀者。而此類問題讀者之行為，與Shuman（1996）所謂的「麻煩型」或「可大可小型」問題讀者相似。整體來說，本次問卷調查所發現的公共圖書館常見問題讀者行為類型，與2006年國內兩項相關的實證研究所歸納，臺北縣市公共圖書館館員常遭遇的問題讀者行為類型大致相符，例如不當利用館藏資源與設備、違反館規、騷擾行為、犯罪行為等（林祥昌，2006；郭乃菁，2006）。此現象亦可顯現出，十年以來，公共圖書館仍存在著一些問題讀者；此值得圖書館組織進一步思考與探究，如何採取有效的預防與管理措施，以避免讀者問題行為對圖書館營運帶來負面影響。

此外，陳韋涵（2004）針對八所臺北市之國立大學圖書館館員的問卷調查結果發現，大學圖書館內出現頻率最高的問題行為為「無傷害行為」及「騷擾或威脅行為」，而此兩種類型的問題讀者，即

是 Brashear 等人 (1981) 與 Shuman (1996) 提及的「相對無危險性的麻煩型」與「可大可小的干擾或威脅型」讀者。在此二類讀者的問題行為中，前者並未存在著實質上的危險性，但會令館內他人產生不舒服的感受，如身上散發令人嫌憎的體味或外表髒亂者；而後者如醉酒者、暴露狂、情緒失控者等，則會對讀者及館員造成干擾，且有引發暴力之潛在可能。本研究之調查結果，與陳韋涵、Brashear 等人以及 Shuman 等之過往研究發現，具有一致性。而由此亦可知，大學圖書館與公共圖書館內問題讀者的類型相近。

二、問題讀者影響館員的工作情緒受介於不嚴重與有些嚴重之間

在本研究中，問題讀者對於讀者服務館員工作情緒影響程度之平均數為2.58，顯示問題讀者對讀者服務館員工作情緒之影響，就 Likert 五點制量表而言屬於中等程度。其中，又以遭遇到做出違反法律行為的問題讀者時，影響館員工作情緒最為嚴重，其次依序為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」、違反館規之問題讀者等。

本研究結果顯示，公共圖書館讀者服務館員很少遭遇到在館內做出違反法律行為的讀者，但此類問題行為對館員工作情緒的影響程度卻最高。推究其原因，讀者的違法行為如以暴力攻擊他人、猥褻或性騷擾、偷竊等，往往會對館員或其他讀者造成嚴重的負面影響，例如心生恐懼、衍生氣憤情緒、承受財物損失等，而館員亦需付出相當的心力處理此類事件，因而對工作情緒產生較大的影響。相對地，雖然館員經常遭遇到違反館規的讀者，但此類問題讀者對於館員工作情緒的影響程度較低，主要可能係因為館員在勸阻此類問題行為時，可根據圖書館之規章進行理性溝通；同時，由於讀者的行為並非刻意針對館員，是故館員較不會產生擔心畏懼、氣憤難平之感，因此對個人的工作情緒影響程度較低。

三、面對問題讀者館員須付出高度的情緒勞務

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，就 Likert 五點制量表而言其評價係屬高點，顯示館員服務問題讀者之情緒勞務居高，而且以在處理他人負面情緒方面所付出的情緒勞務最多。

由於在「處理他人負面情緒」的過程中，館員乃是直接面對已然產生負面情緒之問題讀者，並且需透過提供合理的解釋或說明，藉此平息讀者之埋怨或不滿，因而產生較多的情緒勞務。事實上，過往研究（陳書梅，2003；Rubin, 2010）即發現，讀者乃是館員工作壓力的主要來源之一。而在本研究中，無論是處理他人負面情緒、表達個人正面情緒、或處理個人負面情緒等構面，館員填答的平均數都高於4.0，亦即館員的情緒勞務介於「經常如此」與「總是如此」之間，此顯示，公共圖書館第一線的讀者服務館員確實屬高情緒勞務工作者，與相關文獻，如陳書梅（2011，2012a，2012b）、Arbuckle（2008）、Hochschild（1983）等之意見相符。

四、遭遇問題讀者的頻次影響館員情緒耗竭感

在本研究中，公共圖書館讀者服務館員情緒耗竭程度之平均數為2.53，顯示填答館員的情緒耗竭程度不高，但仍有33%的館員認為自己在結束一天的工作後，經常或總是感覺到筋疲力盡。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，換言之，遭遇問題讀者的頻次愈高，館員的情緒耗竭感愈明顯；再者，遭遇問題讀者對館員工作情緒影響程度，同樣會對其情緒耗竭程度產生正向顯著的影響力。此外，在情緒勞務構面中，處理個人負面情緒構面會正向影響館員之情緒耗竭程度，並且此效果同樣達顯著水準。然而，表達個人正面情緒對館員之情緒耗竭程度具有負向且顯著之影響力。

事實上，林祥昌（2006）的研究結果即指出，問題讀者事件會使館員產生焦慮、擔心、恐懼、無力感等種種負面情緒，長期下來，可能導致情緒耗竭，終而使館員出現對周遭人事物漠不關心的冷漠反應，同時使工作績效受到影響。換言之，雖然本問卷調查研究結果發現，填答館員的情緒耗竭程度不高，但確實有部分讀者服務館員在遭遇問題讀者時，會出現情緒耗竭現象，此值得圖書館管理階層關注。

本研究發現處理個人負面情緒構面會正向影響館員之情緒耗竭程度，此一發現與林尚平與張曉毓（2002）之研究結果一致，亦即服務者若付出愈多心力來控制、壓抑自身服務顧客時所衍生之負面情緒，則服務者情緒耗竭的程度會隨之上升。然而，在表達個人正面情緒構面中，對於館員之情緒耗竭程度具有負向且顯著的影響力；換言之，對服務人員而言，若為了使顧客滿意而付出更多精神與心力去維持自身正面情緒之表達，則無論此種正面情緒是出自於個人深層飾演的同

理心，抑或是虛應場面的淺層飾演，皆會降低服務者的情緒耗竭感。此等研究結果與陳書梅（2012a）、林舒涵（2007）、盧姍姍（2007）等人之發現略有出入。過往研究顯示，深層飾演確實能減少情緒耗竭程度，而淺層飾演則可能加重服務人員的情緒耗竭；深究其原因，在本研究之 M3 模型中，並未將「表達個人正面情緒」構面分成淺層飾演與深層飾演兩部分進行探討，因而僅能顯示整體趨勢。

陸、建議

本研究之問卷調查結果顯示，臺灣地區的公共圖書館中確實存在著問題讀者，而第一線讀者服務館員在處遇問題讀者時之情緒勞務居高，其中又以「處理他人負面情緒」的構面最高。換言之，此等問題讀者對其他讀者造成干擾，致使館員不僅需安撫受到影響的一般讀者，同時亦須勸阻做出問題行為的讀者，而當事者可能會以負面態度回應之，如此，即會影響讀者服務館員的工作情緒，增加其情緒勞務負荷；而倘若館員長期處於壓力與負面情緒狀態，則可能導致個人之情緒耗竭，並降低其工作成就感。

準此，公共圖書館讀者服務館員宜認知自身是高情緒勞務工作者；同時，館員宜加強自我情緒管理之相關知能，尤其更應積極提升個人的情緒調節技巧，以避免長期積累負面情緒，從而維持身心健康。另一方面，相關文獻指出，良好的溝通技巧乃是有效處遇問題顧客或問題讀者的要素；是故，公共圖書館之讀者服務館員在處理讀者的問題行為時，可加強學習如何運用良好的服務溝通技巧，諸如同理心、專注傾聽及適當的肢體語言、「我訊息」（I-message, I-statement）等。在遭遇問題讀者時，館員可先具體描述讀者之問題行為，之後，復說明該行為對館員及館內其他讀者造成情緒上與實質上的負面影響為何，並提供改善的建議。如此，一方面緩和當事者的情緒，一方面提高其配合改變問題行為的意願；同時，期能讓彼等明白，自身之行為已然對他人造成負面影響，藉以激發讀者的同理心，並降低其出現不理性情緒反應之機率；最終，創造圖書館與讀者雙贏的局面。

另外，本研究結果顯示，違反法律、心理異常或偏離社會常規等行為，對讀者服務館員之工作情緒影響最大。在遭遇此等類型讀者時，由於館員對法律知識或心理異常者之成因不甚了解，因此較無法妥善處遇此等讀者的問題行為，結果造成館員衍生負面情緒反應，甚或影響正常的館務運作。而問題讀者的相關文獻指陳，館員良好的專業知

能，乃是避免問題讀者對圖書館營運帶來干擾的關鍵因素。基此，公共圖書館組織可於館員教育訓練中，開設問題讀者、服務溝通以及情緒管理等方面的相關課程，使負責參考諮詢服務、流通服務等部門之第一線讀者服務館員，對於問題讀者的成因、常見之類型及因應之道有所瞭解，並能學習有效的服務溝通技巧、問題讀者處遇策略，以及個人情緒調適方法，從而增進館員的整體服務效能。再者，公共圖書館組織亦可訂定書面的標準處理程序與緊急因應策略，供讀者服務館員在處遇問題讀者時，能有所遵循；同時，公共圖書館亦可與警察局、社會局、醫療院所等保持密切合作關係，藉以減少圖書館中發生偷竊、性騷擾等犯罪行為的可能性，並可適時轉介問題讀者至相關單位。最後，公共圖書館組織亦宜正視各類型讀者的不同需求，定期檢視圖書館既有的各項規章制度與服務內容，是否符合讀者的期待與社會脈動，進而能適時修訂相關的圖書館使用規則，並推出相應的服務項目，藉以減少問題讀者出現的機會。

致謝

本文為科技部兩年期專題研究計畫 NSC 101-2410-H-002-175-MY2 之部分研究成果。研究者誠摯感謝科技部的經費挹注，以及各公共圖書館讀者服務館員之熱心參與；同時，亦特別感謝研究助理許愷洋協助整理資料。

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.nipi.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，臺北市。
- 吳宗祐、鄭伯壘（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、鄭伯壘（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、鄭伯壘（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。
- 林尚平、張曉毓（2002）。情緒勞務構面與專業倦怠、自評績效及人力資源管理方案期望之關聯性研究－以某一遊樂事業組織為例。科技學刊，11（3），205-218。
- 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，臺北市。
- 林舒涵（2007）。情緒表達規則認知、情緒勞動與情緒耗竭關係之研究（未出版之碩士論文）。中國文化大學，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，臺南縣。
- 高佳伶（2001）。銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。
- 國家圖書館全國圖書館調查統計系統（2008）。圖書館名錄【原始數據】。未出版之統計數據。取自 <http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>
- 郭乃菁（2007）。臺北市立圖書館讀者違序行為之研究（未出版之碩士論文）。國立臺北大學，臺北市。
- 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，臺北市。
- 陳書梅（2003）。我國圖書館館員負面工作情緒之質化研究。圖書資訊學刊，1（2），41-57。
- 陳書梅（2009a）。大學圖書館之刁難讀者類型分析研究。載於中華民國圖書館學會、國家圖書館（主編），2009年圖書資訊學研討會（頁II-1-30-II-1-40）。臺北市：中華民國圖書館學會。
- 陳書梅（2009b）。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（2009c）。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。行政院國家科學會委員會專題研究計畫成果報告（編號：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（2010）。大學圖書館流通館員之個人背景因素與其情緒勞務之關聯性探討。載於中華民國圖書館學會（主編），2010年圖書資訊學研討會（頁139-148）。臺北市：中華民國圖書館學會。
- 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 (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。

楊國樞編 (1985)。社會及行為科學研究法。臺北市：東華。

盧姍姍 (2007)。心理契約缺口、情緒勞動與情緒耗竭關係之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。

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，基隆市。

Aiken, L. H., & Sloane, D. M. (1997). Effects of organizational innovations in AIDS care on burnout among urban hospital nurses. *Work and Occupations*, 24(4), 453-477.

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). Emotional and knowledge: Partners in library service? *Felicity*, 54(5), 219-221.

Babbie, E. R. (2012). *The basics of social research*. Belmont, CA: Cengage Learning.

Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian*, 36(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*, 36(75/76), 11-22.

Chelton, M. K. (2002). The “problem patron” public libraries created. *The Reference Librarian*, 36(75/76), 23-32.

- Chen, C. F., & Kau, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management, 33*(4), 868-874.
- 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., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY: Routledge.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science, 12*(5), 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- Matteson, M. L., & Miller, S. S. (2012). Emotional labor in librarianship: A research agenda. *Library & Information Science Research, 34*, 176-183.
- 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.
- Naring, G., Vlerick, P., & Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: The job and individual perspective. *Educational Studies, 38*(1), 63-72.
- Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News, 50*(7), 587-590.
- 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.
- Rubin, R. J. (2010). *Defusing the angry patron: A how-to-do-it manual for librarians* (2nd ed.). New York, NY: Neal-Schuman.
- 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 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.
- 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.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupation*, 20, 205-232.

The Emotional Labor of Public Service Librarians Encountered Problem Patrons in Taiwan's Public Libraries: A Quantitative Study

Chen Su-may Sheih

Professor

Department and Graduate Institute of Library and Information Science
National Taiwan University

Introduction

Library business is considered to be a service industry. Librarians in public libraries are an occupation that demands a high level of emotional labor, and librarians' emotional labor is correlated to the overall image and service quality of the library. At the front line of library service, to maintain or improve service quality, public service librarians have to conceal their emotions in most situations to look amiable to patrons. Public libraries would have to deal with problem patrons more or less. When public service librarians encounter problem patrons, they are required to expend an increased amount of emotional labor, which could lead to emotional exhaustion. Accordingly, a set of semistructured in-depth interviews was conducted to identify the types of problem patrons encountered by public service librarians. Then, the interview results were used to prepare a questionnaire focusing on emotional labor. The questionnaire was administered to public service librarians in public libraries throughout Taiwan to survey librarians' frequency of encountering problem patrons, effects of problem patrons on librarians' emotion at work, and librarians' emotional labor when encountering problem patrons, as well as the correlations between librarians' frequency of encountering problem patrons, emotion at work, emotional labor load, and emotional exhaustion. In this paper, only quantitative survey results were presented. The findings can serve as a reference for public libraries to identify different problem patrons and formulate appropriate approaches to deal with them, thereby enhancing patron service quality. This paper also aims to raise awareness on the public

service librarians' emotional labor, particularly among managerial personnel of public libraries.

Research Design and Implementation

A questionnaire was developed based on a literature review and the interview results. It comprises four parts, namely, "Demographics," "Frequency of Encountering Problem Patrons and Scale on Emotion at Work," "Librarians' Emotional Labor Scale," and "Librarians' Emotional Exhaustion Scale."

The survey period was from the second half of October to the second half of November 2013. A pretest was administered to the librarians employed at 14 public libraries in the Taipei and Taoyuan regions. A total of 116 questionnaires were administered, and 103 were returned. Among the returned questionnaires, 100 were valid, for a valid response rate of 97.1%. The opinions provided by the librarians in the pretest were used as references to revise the pretest questionnaire into the formal questionnaire. A total of 173 public libraries participated in the formal questionnaire survey. The survey period was from the first half of December 2013 to mid-January 2014. A total of 1,017 questionnaires were administered, and 948 were returned. Among the returned questionnaires, 929 were valid. In addition, the data collected in the pretest were incorporated into the formal data analysis. Therefore, 187 libraries, including those in the pretest, participated in the formal survey. A total of 1,133 questionnaires were administered, and 1,051 were returned (92.8%). Among the returned questionnaires, 1,029 were valid, for a valid response rate of 98%.

Research Findings

1. The frequency in which public service librarians encounter problem patrons

The problem patrons most encountered by librarians were those who "misuse library resources and equipment," followed by "violate library rules," "disturb others," "obstruct normal library operations," and "exhibit psychological abnormalities or antisocial behaviors." Problem patrons that "engage in illegal activities" were the least encountered. Overall, the mean

score for the frequency of problem patrons was 2.48 (S.D. = 0.57).

2. The effects of different problem patrons on public service librarians' emotion at work

The mean score for the effects of different problem patrons on public service librarians' emotion at work was 2.58, which was a moderate-to-low influence according to the 5-point Likert scale (between not serious and slightly serious). Problem patrons that "engage in illegal activities" had the greatest influence on librarians' emotion at work (Mean = 2.77), followed by those that "misuse library resources and equipment" (2.68), "exhibit psychological abnormalities or antisocial behaviors" (2.64), "disturb others" (2.57), and "obstruct normal library operations" (2.50). Problem patrons that "violate library rules" had the smallest influence on librarians' emotion at work (Mean = 2.40).

3. The emotional labor of public service librarians when dealing with problem patrons

The mean score for the emotional labor of public service librarians when dealing with problem patrons was 4.06 (S.D. = 0.56), suggesting that librarians experience immense emotional labor when serving problem patrons. Librarians experience the highest emotional labor when "dealing with others' negative emotions" (Mean = 4.15), followed by "displaying personal positive emotions" (4.06), and "dealing with personal negative emotions" (4.03). Overall, the results indicated that public service librarians often experienced various forms of emotional labor when dealing with problem patrons, particularly when "dealing with others' negative emotions."

4. Public service librarians' extent of emotional exhaustion

The Librarians' Emotional Exhaustion Scale was used to measure public service librarians' extent of emotional exhaustion. Survey outcomes showed that mean score for emotional exhaustion was 2.53 (S.D. = 0.84). The average scores for the items ranged between 2.16 and 3.07, suggesting that public service librarians' extent of emotional exhaustion ranged between scarcely and occasionally.

Conclusion

1. Public service librarians in public libraries scarcely/occasionally encounter problem patrons

Based on types of problem patrons encountered by public service librarians in the recent three months, the frequency of encountering problem patrons was low, between scarcely and occasionally.

2. The effects of problem patrons on librarians' emotion at work range between not serious and slightly serious.

Findings showed that the mean score for the effects of problem patrons on public service librarians' emotion at work was 2.58, indicating a moderate-to-low influence according to the 5-point Likert scale. Among the various problem patron types, those that "engage in illegal activities" had the greatest influence on librarians' emotion at work.

3. Librarians expend a high-level of emotional labor when dealing with problem patrons.

The mean score for the emotional labor of public service librarians when dealing with problem patrons was 4.06, indicating a high level of emotional labor according to the 5-point Likert scale. Among the various forms of emotional labor, librarians experienced the highest level of emotional labor when "dealing with others' negative emotions."

4. Effects of the Frequency of Encountering Problem Patrons on Librarians' Emotional Exhaustion

Only a few librarians experienced emotional exhaustion. However, 33% of the librarians stated that they often or always felt exhausted at the end of the day. In addition, the results of a multiple regression analysis revealed that librarians' frequency of encountering problem patrons is significantly and positively correlated with the extent of their emotional exhaustion. The effects of problem patrons on librarians' emotion at work is significantly and positively correlated with the extent of their emotional exhaustion. In addition, the effects of "dealing with personal negative emotions" is significantly and positively correlated with the extent of their emotional exhaustion. By comparison, the effects of "displaying personal positive

emotions” were significantly and negatively correlated with the extent of their emotional exhaustion.

ROMANZIED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

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 【pLibSTAT (2013). *2013 Nian du hui zheng jie guo*. Retrieved from 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，臺北市。【Wu, T. Y. (2003). *Emotional labor at work : Development of concept, analysis of related variables, and exploration of psychological process issues* (Unpublished master's thesis). National Taiwan University, Taipei.】

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。【Wu, T. Y., & Cheng, B. S. (2003). Emotion Studies in Organizations in Taiwan: A Critical Review. *Research in Applied Psychology, 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。【Wu, T. Y., & Cheng, B. S. (2006a). The Relationships among Frequency of Encountering Difficult Customers, Perceived Service Training Utility, Emotional Labor, and Emotional Exhaustion-The Viewpoint of "Conservation of Resources Theory". *Journal of Management, 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。【Wu, T. Y., & Cheng, B. S. (2006b). The Effect of Interactions among Job Involvement, Ability of Regulating Other's Emotion, and Emotional Labor on Emotional Exhaustion. *Chinese Journal of Psychology, 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。【Lin, S. P. (2000). A Study of the Development of Emotional Labor Loading Scale. *Sun Yat-Sen Management Review, 8*(3),

427-447.】

- 林尚平、張曉毓（2002）。情緒勞務構面與專業倦怠、自評績效及人力資源管理方案期望之關聯性研究－以某一遊樂事業組織為例。科技學刊，11（3），205-218。【Lin, S. P., & Chang, H. Y. (2002). A Study of the Relationships among Emotional Labor Outcomes of Working Behavior and Expectation of Human Resource Management Practices. *Journal of Science and Technology*, 11(3), 205-218.】
- 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，臺北市。【Lin, S. C. (2006). *Tai bei di qu gong gong tu shu guan wen ti du zhe chu yu zhi yan jiu* (Unpublished master's thesis). National Taiwan University, Taipei.】
- 林舒涵（2007）。情緒表達規則認知、情緒勞動與情緒耗竭關係之研究（未出版之碩士論文）。中國文化大學，臺北市。【Lin, S. H. (2007). *The relationships among display rule perception, emotional labor and emotional exhaustion* (Unpublished master's thesis). Chinese Culture University, Taipei.】
- 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，臺南縣。【Chiu, R. M. (2008). *A Study on the Relationships between Flight Attendants Emotional Labor and Emotional Exhaustion* (Unpublished master's thesis). Southern Taiwan University of Science and Technology, Tainan.】
- 高佳伶（2001）。銀行行員情緒勞務負荷、影響因素與結果之研究（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義縣。【Kao, C. L. (2001). *The Study on Bank Tellers' Emotional Work Load, Influential Factors and Consequences* (Unpublished master's thesis). National Chung Cheng University, Chiayi.】
- 國家圖書館全國圖書館調查統計系統（2008）。圖書館名錄【原始數據】。未出版之統計數據。取自 <http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>【Library Statistical System (2008). *Tu shu guan ming lu*. Retrieved from <http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>】
- 郭乃菁（2007）。臺北市立圖書館讀者違序行為之研究（未出版之碩士論文）。國立臺北大學，臺北市。【Kuo, N. C. (2007). *A Study on the Readers' Disorder Behaviors in Taipei Public Library* (Unpublished master's thesis). National Taipei University, Taipei.】
- 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，臺北市。【Chen, W. H. (2004). *Da xue tu shu guan wen ti du zhe zhi yan jiu* (Unpublished master's thesis). National Taiwan University, Taipei.】
- 陳書梅 (2003)。我國圖書館館員負面工作情緒之質化研究。圖書資訊學刊, 1 (2), 41-57。【Sheih, C. S. M. (2003). A Qualitative Study of Librarians' Negative Emotions in Taiwan. *Journal of Library and Information Studies*, 1(2), 41-57.】
- 陳書梅 (2009a)。大學圖書館之刁難讀者類型分析研究。載於中華民國圖書館學會、國家圖書館 (主編), 2009年圖書資訊學研討會 (頁II-1-30-II-1-40)。臺北市: 中華民國圖書館學會。【Sheih, C. S. M. (2009a). The Categories and Characteristics of Difficult Patron in the University Library: An Empirical Study. In Library Association of the Public of China (Taiwan), & National Central Library (Eds.), *2009 Nian tu shu zi xun xue yan tao hui* (pp. II-1-30-II-1-40). Taipei: Library Association of the Public of China (Taiwan).】
- 陳書梅 (2009b)。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。【Sheih, C. S. M. (2009b). A Qualitative Study of the Types and Characteristics of Difficult Patrons in University Libraries. *Journal of Library and Information Science Research*, 4(1), 99-132.】
- 陳書梅 (2009c)。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。行政院國家科學會委員會專題研究計畫成果報告 (編號: 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。【Sheih, C. S. M. (2009c). *An Empirical Study on Strategies of Coping with Difficult Patrons among College and University Circulation Librarians in Taiwan — The Perspective of Emotional Labor*. (NSC96-2413-H-002-017-MY2). Taipei, Department and Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University.】
- 陳書梅 (2010)。大學圖書館流通館員之個人背景因素與其情緒勞務之關聯性探討。載於中華民國圖書館學會 (主編), 2010年圖書資訊學研討會 (頁139-148)。臺北市: 中華民國圖書館學會。【Sheih, C. S. M. (2010). Investigating the Relationship between Individual Differences and Emotional Labor among University Circulation Librarians in Taiwan. In Library Association of the Public of

- China (Taiwan) (Ed.). *2010 Nian tu shu zi xun xue yan tao hui* (pp. 139-148). Taipei: Library Association of the Public of China (Taiwan).】
- 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, C. S. M. (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.】
- 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。【Sheih, C. S. M. (2012). A Survey of Circulation Librarians' Emotional Labor and Emotional Exhaustion: The Case of Difficult Patron Service in University Libraries. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 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。【Sheih, C. S. M. (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.】
- 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。【Sheih, C. S. M. (2013). A Study on University Circulation Librarian's Service Strategy to Cope with Aggressive Patron: The Perspective of Emotional Labor. *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 50(4), 461-489.】
- 楊國樞編 (1985)。社會及行為科學研究法。臺北市：東華。【Yang, G. S. (Ed.). (1985). *She hui ji xing wei ke xue yan jiu fa*. Taipei: Tun Hua.】
- 盧姍姍 (2007)。心理契約缺口、情緒勞動與情緒耗竭關係之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學，臺北市。【Lu, S. S. (2007). *The Relationship between Psychological Contract Breach, Emotional Labor and Emotional Exhaustion* (Unpublished master's thesis). Chinese Culture University, Taipei.】
- 賴惠德 (2011)。管理心理學。新北市：國立空中大學。【Lai, H. D. (2011). *Guan li xin li xue*. New Taipei: National Open University.】
- 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，基隆市。【Hsieh, K. C. (2004). *Research on the relationships among the emotional labor load, employee job satisfaction and customer perceived service quality: the case of account managers of Chubghwa telecom* (Unpublished master's thesis). National Taiwan Ocean University, Keelung.】
- Aiken, L. H., & Sloane, D. M. (1997). Effects of organizational innovations in AIDS care on burnout among urban hospital nurses. *Work and Occupations, 24*(4), 453-477.
- 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). Emotional and knowledge: Partners in library service? *Felicity, 54*(5), 219-221.
- Babbie, E. R. (2012). *The basics of social research*. Belmont, CA: Cengage Learning.
- Blessinger, K. D. (2002). Problem patron: All shapes and sizes. *The Reference Librarian, 36*(75/76), 3-10.
- Brashear, J. K., Maloney, J. J., & Thornton-Jarunge, 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, 36*(75/76), 11-22.
- Chelton, M. K. (2002). The "problem patron" public libraries created. *The Reference Librarian, 36*(75/76), 23-32.
- Chen, C. F., & Kau, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management, 33*(4), 868-874.
- 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., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY: Routledge.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology, 85*(3), 551-575.

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. (2003). Job burnout new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Matteson, M. L., & Miller, S. S. (2012). Emotional labor in librarianship: A research agenda. *Library & Information Science Research*, 34, 176-183.
- 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.
- Naring, G., Vlerick, P., & Van de Ven, B. (2012). Emotion work and emotional exhaustion in teachers: The job and individual perspective. *Educational Studies*, 38(1), 63-72.
- Ostler, L. J., & Oon, J. T. (1989). Stress analysis: A case study. *College and Research Library News*, 50(7), 587-590.
- 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.
- Rubin, R. J. (2010). *Defusing the angry patron: A how-to-do-it manual for librarians* (2nd ed.). New York, NY: Neal-Schuman.
- 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. Sheih, C. S. M. (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.
- 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.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupation*, 20, 205-232.