

# 從新聞報導分析圖書館讀者的違規行為

## Analysis of Library Readers' Violations from News Reports

黃國正

Guo-jeng Huang

國立臺灣圖書館編審

Executive Officer, National Taiwan Library

Email: guojeng@mail.ntl.edu.tw

### 【摘要 Abstract】

圖書館作為知識傳播與學習的重要場域，持續面臨讀者違規行為的挑戰，這些行為不僅影響館藏資源的完整性與公平使用，也增加圖書館的管理成本，更可能破壞其他讀者的權益與閱讀體驗，為避免違規事件重複發生，研究者透過報紙資料庫檢索歷年來臺灣地區圖書館讀者違規的新聞事件，以內容分析法統計分析讀者各種違規態樣，研究發現圖書館發生讀者違規的事件，行為主體以一般市民及學生居多；違規行為中以偷竊、性騷擾、偷書及偷拍行為居多；違規行為遍及圖書館各區域，但以閱覽區、書庫區及女廁報導次數最多；違規次數雖有逐年減少之趨勢，但仍須加以重視及預防，本研究以報紙資料庫作為資料來源，雖具有一定之限制，然其分析結果不僅有助於圖書館管理者制定更有效之政策與防範措施，亦能促進讀者對使用規範之理解與遵守，對圖書館管理及讀者教育具有參考價值，並可作為圖書館風險管理與讀者行為治理之重要參考依據。

Libraries play a vital role in knowledge dissemination; however, they continue to face challenges stemming from patron misconduct. This study analyzes news reports

from Taiwan using content analysis to identify common types of violations, their spatial distribution, and offender profiles. The findings indicate that theft, sexual harassment, and unauthorized photography are among the most prevalent forms of misconduct, frequently occurring in reading areas, stacks, and restrooms. Although the reported number of incidents shows a declining trend over time, preventive measures remain essential. While the use of newspaper data entails inherent limitations, the findings provide valuable implications for library management and policy development, contribute to enhancing user compliance with library regulations, and offer an analytical basis for risk management and patron behavior governance in libraries.

### 【關鍵詞 Keywords】

讀者違規管理、違規行為、新聞內容分析、圖書館管理

Patron misconduct, Violations, Newspaper content analysis, Library Management

### 壹、研究背景與動機

近年來，圖書館作為知識傳播與學習的重要場域，持續面臨讀者違規行為的挑戰，例如書籍毀損、逾期不還、佔位爭議，甚至偷竊等問題，這些行為不僅影響館藏資源的完整性與公平使用，也增加圖書館的管理成本，更可能破壞其他讀者的權益與閱讀體驗。

隨著公共圖書館使用率的提升，讀者違規行為逐漸成為圖書館管理的重要議題。然而，目前針對圖書館讀者違規行為的研究多集中於或內部統計資料，較少利用外部公開來源進行廣泛性探討。而報紙係記錄社會事件的重要媒介，長期積累了大量與圖書館讀者行為相關的報導，包括違規事件的描述、處理方式，以及社會大眾對此的討論，這些資料不僅能提供具體案例，更能反映不同時期社會對圖書館規範的認知變化，以及違規行為背後的潛在成因（如經濟

壓力、教育程度或政策疏漏)，因此可做為研究資料來源的素材，因此，本研究選擇以報紙資料庫作為主要研究資料來源，藉以補充既有研究之不足。

由於報紙資料庫涵蓋不同時間點、地區與媒體立場的報導，使我們能夠快速透過內容分析與趨勢觀察，探索違規行為的變遷模式，且以報紙資料庫搜尋相關關鍵詞可快速瀏覽報紙標題，可做為研究資料來源的獨特價值。

本研究不僅能協助圖書館管理者制定更有效的管理政策與防範措施，也能促進讀者對於使用規範的理解與遵守，進而提升圖書館資源的公平利用與服務品質，對圖書館管理及讀者教育有其參考價值。

透過系統性分析報紙資料庫中的相關報導，期望達到以下目的：

- 一、分析新聞報導中圖書館與讀者違規行為之類型與頻率。
- 二、針對讀者違規成因的探討中，是否因對圖書館規範不熟悉而產生挫折，進而引發脫序行為之可能性，提出圖書館管理與防範策略建議。

本研究期望透過報紙資料庫的內容分析，填補過往研究較少觸及的歷史與社會層面，並為圖書館實務管理提供更具脈絡性的參考依據，以新聞報導紀錄分析常見的讀者違規行為，進而提出有效的管理策略，並促進公共資源的永續利用與讀者權益的平衡。

## 貳、文獻探討

公共圖書館作為高度開放的公共空間，其核心功能在於知識傳播與學習服務，然在實務運作上，圖書館亦經常面臨不同形式的讀者違規與失序行為。相關研究指出，圖書館工作人員與擾亂秩序乃

至具攻擊性行為之讀者互動，已成為圖書館專業勞動中不可忽視的風險來源，可能造成工作壓力、安全疑慮及服務品質下降（Hartley, 2015）。隨著圖書館服務型態日益多元、科技設備大量導入，以及公共圖書館使用人口持續擴大，讀者違規行為逐漸成為圖書館管理與治理的重要議題。

本文以下將從「概念界定」、「違規類型」、「成因與理論取向」、「管理與防制策略」，以及「研究方法與資料來源」等面向，對國內外相關研究加以統整與分析。

## 一、圖書館讀者違規行為的概念界定與研究視角

所謂讀者違規管理（patron misconduct management），係指圖書館為維護館藏完整、空間秩序與人身安全，針對讀者於館內或相關服務過程中之不當行為，所建立的一套行為規範、處理程序與預防機制。其內容通常涵蓋警告、限制使用、禁止入館、通報主管機關或警政單位等處置方式，並結合教育宣導與制度設計，以期降低違規行為發生之風險。此一概念與美國圖書館協會（American Library Association, ALA）所提出之圖書館政策指引精神相符，亦與臺灣多數大型館所之讀者行為管理辦法一致，顯示此議題具有高度制度性與實務性（ALA, n.d.）。

國內早期研究多從圖書館規章與違規現象本身出發，嘗試描繪違規行為樣態，並指出制度不足可能加劇風險（邱淑蘋，1994；鄭靜欣，1995）。此一研究脈絡奠定後續學者從不同理論觀點探討違規行為本質的基礎。

## 二、圖書館讀者違規行為的主要類型與樣態

在違規行為類型的歸納上，國內外研究普遍指出，圖書館內違規行為具有高度多樣性，從較輕微的佔位、噪音、逾期不還，到涉及刑責的偷竊、毀損館藏、性騷擾及暴力行為皆有出現。邱淑蘋（1994；1995a）即透過文獻分析，將圖書館違規行為區分為財產損

害、秩序干擾與犯罪行為等類型，指出此類行為不僅影響館內秩序，也損及圖書館專業形象。

後續研究進一步以實證資料支持上述分類架構。例如，郭乃菁（2007）以臺北市立圖書館為研究對象，透過問卷與統計分析，具體描繪違規行為發生的時間、地點與樣態，顯示公共圖書館內違規事件多集中於特定空間與時段；蕭有容與王美玉（2020）則將焦點放在性騷擾行為，指出此類事件在公共圖書館與學校圖書館皆具有一定比例，且對館員與使用者造成顯著心理影響。

國外研究亦呈現相似趨勢，Kean 與 McKoy-Johnson（2009）指出，學術圖書館中館員遭受語言或肢體威脅之比例不低，惟制度與訓練往往不足；Webb（2019）則透過政策文本分析發現，不同規模公共圖書館在違規行為規範上的重點有所差異，但整體而言，違規樣態呈現高度共通性。

### 三、讀者違規行為的成因解釋與理論取向

在成因探討方面，相關研究逐漸由描述性分類轉向理論解釋。邱淑蘋（1995a）引入犯罪學中之理性選擇理論與情境預防觀點，指出違規行為並非單一個人因素所致，而與環境設計、監督程度及制度誘因密切相關。其後續研究亦結合心理學中的制約與學習理論，說明罰則與回饋機制對讀者行為具有調節效果（邱淑蘋，1998）。

相較之下，國外研究則更強調圖書館作為「公共場域」所承載的社會張力。Hartley（2015）與 Cambie（2024）皆指出，圖書館館員在日常服務中所面對的性騷擾或攻擊行為，往往與社會弱勢議題、公共空間治理及人力資源支持不足有關，顯示違規行為需置於更廣泛的社會脈絡中加以理解。

### 四、圖書館對違規行為的管理與防制策略

在管理回應上，多數研究一致認為，單一措施難以有效降低讀者違規行為，必須結合制度、空間與人員訓練等多重策略。國內研

究普遍建議，圖書館應明確訂定行為規範，輔以罰則與流程標準化，以避免第一線館員在處理事件時承受過多裁量壓力（陳韋涵，2004；郭乃菁，2007）。

國外文獻則進一步指出，僅有政策文本並不足以因應實務需求，仍需搭配館員教育訓練與組織支持系統，才能降低職場風險並提升應對能力（Kean & McKoy-Johnson, 2009；Cambie, 2024）。

## 五、研究方法與資料來源的演進：從館內資料到媒體文本

綜觀既有研究可發現，相關文獻多採取館內行政資料、館員或讀者問卷、訪談等方法，能夠深入分析違規行為成因與管理經驗，惟其研究範圍通常受限於單一館所或特定時間點。相對而言，報紙新聞具有跨時期、跨地區與高度社會可見性的特性，能反映違規事件在公共論述中的呈現方式與議題焦點。

過去圖書館學中已有研究以新聞資料分析圖書館形象與議題，如林燕飛（2002）透過內容分析法探討報紙對圖書館新聞的報導議題，Xie 與 Sun（2021）亦利用新聞文本分析公共圖書館建設案的媒體呈現。然而，整體而言，尚少有研究系統性運用新聞報導，分析圖書館讀者違規行為的類型與趨勢。

綜合上述文獻可知，既有研究多以館內行政紀錄、問卷或訪談資料為主，對於違規事件如何在公共媒體中被呈現與討論，以及其所反映的社會可見性與時代脈絡，仍缺乏系統性分析，此即為本研究欲補充之研究缺口。

## 參、研究方法

本研究採用「內容分析法」（Content Analysis）調查國內現實生活中圖書館發生的實際案例，研究者以報紙資料庫中「圖書館讀者違規行為」相關的新聞報導為研究對象，分析其違規行為與呈現趨勢。

內容分析法是一種對文獻內容做客觀系統的定量分析的專門方法，文獻中本質的事實和趨勢，揭示文獻所含的隱性情報內容，對事物發展做情報預測，由於此研究方法因較為客觀，且有結構化及非接觸研究及定量與定性相結合，因此採用此研究方法（王石番，1992）。

為解讀新聞中的違規行為，並提取有意義的數據，透過文本編碼與分類方式，探討報導中違規行為的類型及成因，藉此了解圖書館面臨的使用風險與管理挑戰。同時，本研究亦具次級資料分析特性，透過報紙資料庫中已公開的新聞文本進行資料擷取與分析，無須原始調查或訪談，屬於非侵入式研究（吳紹群，2002）。

本文係以報紙資料庫為主要資料來源，理由為：報紙長期記錄公共場域之重大事件，能揭示不同行為類型在社會討論中的可見性與趨勢；報導文本提供事件情境、地點、當事人身分描述與處理結果，適合用以辨識違規類型與公共反應。然而，報紙資料具有選擇性報導與新聞價值偏差之限制，可能高估具新聞性（如性別平等相關或暴力事件）而低估常見但新聞性低之違規（如逾期不還、細微噪音）。因此，本研究將新聞分析視為補充性資料來源，用以描繪「社會可見的違規樣貌與媒體討論脈絡」，並於討論中明確指出其與內部行政統計或問卷研究之差異與互補性，以避免過度推論事件真實發生率或因果解釋。

本論文的研究步驟如下：

## 一、資料來源選取

(一)選定報紙資料庫：本研究係以報紙資料庫蒐集與選擇新聞報導，故以國內橫跨時間最長(從 1951 年迄今)及報紙收錄種類最多(共有 14 種報紙)的「臺灣新聞智慧網」為蒐集資料範圍，具體的篩選條件與範圍（如報導的年份、報紙來源、事件的性質等），這新聞報紙資料庫的整合平臺，包含中國時報、聯合報、經濟日報、

中央日報等 14 種報紙標題索引及部分全版影像。

(二) 搜尋範圍設定：

1. 時間區間：為瞭解歷年來圖書館讀者違規狀況，故不限定年間。
2. 關鍵詞設計：由於報紙資料庫的檢索方式係以「標題」為主，但因研究者認為有關「圖書館」的新聞非常多，但其標題卻不一定會出現「圖書館」，為全面檢索圖書館讀者違規事件之態樣，故以「圖書館」不分欄位的條件對報紙資料庫進行全面性檢索，經檢索後再以人工判斷該筆紀錄是否屬於圖書館讀者違規事件。
3. 新聞事件地點：發生的新聞事件以「臺灣地區各縣市」為主，國外的新聞則予以剔除不列入。

## 二、資料篩選與編碼

(一) 初步閱讀新聞標題與內文，排除與本研究主題無關的報導。

(二) 建立編碼架構，研究者將本研究編碼類別及規則包含以下敘述(如表 1)：

1. 行為主體(如：讀者身分：學生、市民、身障者、街友等)。
2. 違規年代(先依事件新聞區分年代，一律將民國年換算成西元年)。
3. 刊登報紙刊名(如聯合報、中國時報、自由時報...等)。
4. 違規類型，先將報紙報導各種違規行為予以紀錄(如：偷竊、毀損、喧嘩、性騷擾、霸佔座位、未還書等)，再將各類行為歸屬大類。
5. 行為發生地點(圖書館內外所發生違規地點)。
6. 圖書館類型(國家圖書館、公共圖書館、大專院校圖書館、中小學圖書館、專門圖書館等)。

表 1 本研究編碼類別及規則

變項名稱	類別或型態	編碼值	定義與編碼規則	註記
行為主體	類別	1=學生;2=學校教職員;3=一般民眾;4=街友/遊民;5=未成年者;6=公職人員;7=外籍人士;8=其他特殊身份;9=無法得知其身份	以報導明示身分為準;若無法得知則編「9=不明」。	明確分類有助分析違規者身分分布
違規類型	類別	1=財產損害類;2=行為失序類;3=性相關違規;4=暴力與安全危害;5=其他特殊行為	依報導描述登記主要違規行為;若一則新聞含多項則登記主要行為並備註次要行為。	可計算類型頻率與併發情形
發生地點	類別	1=閱覽區;2=書庫;3=兒童室;4=期刊區;5=資訊檢索區;6=女廁;7=男廁;8=停車場;9=辦公區;10=置物櫃區;11=視聽區;12=自修室;13=諮詢區;14=借書區;15=考題專櫃區;16=研究小間;17=陽台;18=偏僻處;19=圖書館旁;20=樓梯間;21=電梯內;22=圖書館頂樓;23=還書箱;24=入館區;25=無人圖書館內;26=無地點。	以事件發生處為準;若跨區則以主要發生地編碼。	有助提出區域化防治策略
報導日期(年)	連續	以西元年為記錄重點,新聞報導是民國年皆將其轉成西元年。	以新聞刊登日期之西元年登錄	用於趨勢分析
報刊來源	類別	1=聯合報;2=中國時報;3=自由時報;4=蘋果日報;5=中華日報;6=聯合晚報;7=人間福報;8=星報;9=民生報;10=中央日報	依資料庫之刊名記錄	分析新聞來源偏差

資料來源：本研究整理

### 三、資料分析

- (一) 統計分析：計算各類違規行為的出現頻率。
- (二) 整理分析：觀察是否有特定時間點、地區或圖書館型態的違規事件較多，並寫出因對之對策。

#### 四、信度與效度

- (一)信度：本研究目前由作者單人編碼，為檢視編碼一致性，已採取以下措施以降低系統性偏差：1.先擬定初版 codebook 並以 30 篇樣本試編碼，修正定義模糊處；2.編碼過程中保存原始筆錄並逐筆註記爭議個案；3.對重要欄位（違規類型、行為主體、發生地點）另行抽樣 10% 二次複核以檢視自我一致性；未來研究建議邀請第二位編碼員並計算 Cohen's Kappa 或 Krippendorff's Alpha，以量化信度並報告各重要變項之一致性指標。
- (二)效度：為提升內容效度，codebook 之分類係參考既有文獻（郭乃菁，2007）並結合新聞文本特性進行修訂；為避免新聞選擇偏差導致外部效度降低，本研究在討論中將呈現「新聞可見性偏向」之影響，並建議未來以館內行政資料或問卷、深度訪談等方法做三角驗證（triangulation）以補強因果推論與總體發生率估計。

#### 肆、結果與討論

為全面檢視各類型圖書館讀者違規行為，本研究於「臺灣新聞智慧網」資料庫檢索條件為「不分欄位」中檢索關鍵詞「圖書館」，經檢索後發現共有 3 萬 3,318 筆資料（截至 2025 年 7 月 12 日止），因本資料庫係跨各大報之資料庫，除國外圖書館新聞予以排除外，同樣讀者違規行為新聞在不同報紙出現皆予以收入，研究者將檢索資料經人工判斷並逐一篩選過濾後，共有 311 筆資料與讀者違規相關新聞事件，分別依行為主體分類、圖書館類型、刊登新聞日期、報刊名、地點、違規行為類型等欄位編碼統計。

為確保研究工具與結果的嚴謹性，本研究針對信度與效度進行以下說明：首先，就效度而言，本研究之分類架構係參考既有文獻，

並依據新聞文本的特性加以修正，具備一定的內容效度。其次，就信度而言，由於研究人力限制，本研究僅由研究者本人進行編碼，未能進行多位編碼者間的一致性檢驗，為本研究之限制。

然而，研究者於分析過程中反覆檢核資料，並進行多次交叉比對，以確保編碼結果的一致性與可信度。本研究分析後結果如下：

### 一、讀者違規行為主體統計

「行為主體」乃指行為人而言，原則上構成要件不加以任何限制，是以任何人皆可為行為主體。研究者依據報導內容將行為主體區分為以下 8 種：學生（包含高中生、大學生、研究生）、學校教職員（如教授、講師、助教）、一般民眾（無特定身份者）、街友／遊民、未成年者（如兒童、青少年）、公職人員（如警察、軍人、圖書館員）、外籍人士（如報導中提及的法籍講師）、其他特殊身份（如假釋犯、假冒身分者）及無法得知其身份，經統計後發現以一般民眾(58.8%)及學生(18.6%)資料筆數居多(見表 2)，其他尚有學校教職員、公職人員及外籍人士等，顯見違規的讀者各類型身分皆有，可能反映公民教育之潛在改善空間。

表 2 讀者違規行為主體與次數

讀者行為主體	筆數	百分比
學生	58	18.6%
學校教職員	15	4.8%
一般民眾	183	58.8%
街友／遊民	8	2.6%
未成年者	11	3.5%
公職人員	10	3.2%
外籍人士	12	3.9%
其他特殊身份	7	2.3%
無法得知其身份	7	2.3%
合計	311	100%

資料來源:本研究整理

## 二、讀者違規事件涉及圖書館類型統計

研究者統計出新聞事件所涉及圖書館類型（見表 3），以公共圖書館（共 240 筆，佔 77.2%）最多，其次是大專院校圖書館（共 58 筆，佔 18.6%），這統計與公共圖書館係國內數量最多的圖書館類型，開放時間較久，其開放對象也無年齡限制，故違規案件態樣也比較多不謀而合；而大專院校圖書館，其開放對象為大學生、研究生及社會人士都可進去的場所，相較於其他圖書館類型亦有較多違規問題。

表 3 讀者違規事件涉及圖書館類型統計

圖書館類型	數量	百分比
公共圖書館	240	77.2%
大專院校圖書館	58	18.6%
國家圖書館	3	1.0%
專門圖書館	2	0.6%
中小學圖書館	8	2.6%
合計	311	100%

資料來源:本研究整理

## 三、讀者違規事件刊登年份統計

經統計，讀者違規新聞事件刊登年代（見表 4），以 2001-2010 年最多（共 128 筆，佔 40.9%）居多，其次是 2011-2020 年（共 113 筆，佔 36.1%），而 1951-1990 年代違規事件較少，經探究原因，乃可分兩方面來談，一是 1988 年臺灣才解除報禁，在 1988 年以前報紙種類少，紙張與篇幅少，故刊登的社會新聞很有限；另一方面則是公共圖書館在臺灣並未普及化，直到 1984 年臺灣省政府教育廳擬定「臺灣省加強文化建設重要措施」方案，1985 年開始推動「一鄉鎮一圖

書館」計畫，分年編列經費補助鄉鎮市建立圖書館，才逐漸有較多的公共圖書館（胡鍊輝，1986），而觀察2011-2020年及2021-2025年讀者違規事件數量下滑，除了網路化時代來臨，民眾因閱讀習慣改變，部分改以網路及手機閱讀新聞，導致有些紙本式報紙因銷路不佳而停刊（例如蘋果日報、聯合晚報、中央日報、民生報及星報等），故此類報導事件也減少許多。本研究僅能確認新聞報導筆數隨年代呈現下降現象，其變化原因可能涉及媒體版面配置、新聞價值判斷與報導習慣轉變等因素，尚不足以推論圖書館實際違規行為之盛行程度或管理成效。

表 4 讀者違規事件刊登年份統計

新聞事件刊登年代	筆數	百分比
1951-1960	2	0.6%
1961-1970	2	0.6%
1971-1980	0	0
1981-1990	3	1.0%
1991-2000	56	17.9%
2001-2010	128	40.9%
2011-2020	112	36.1%
2021-2025	8	2.6%
<b>合計</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>

資料來源:本研究整理

#### 四、讀者違規事件刊登報刊名稱統計

從新聞事件刊登報刊名統計表可以發現，報導圖書館讀者違規新聞事件的各報都有（見表 5），其中以聯合報最多(145 筆，佔 46.7%)，其次是中國時報(74 筆，佔 23.6%)與自由時報(45 筆，佔 14.4%)，其他報紙所報導次數則較少，經研究發現此乃聯合報及中國時報有分不同區域地方版，故報導這方面新聞較多，此與其他報紙地方版面較少有差別。

表 5 讀者違規新聞事件刊登報紙刊名及次數

報刊名	次數	百分比
聯合報	145	46.6%
中國時報	72	23.2%
自由時報	45	14.5%
蘋果日報	19	6.1%
中華日報	11	3.5%
聯合晚報	11	3.5%
人間福報	3	1.0%
星報	2	0.6%
民生報	2	0.6%
中央日報	1	0.3%
<b>合計</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>

資料來源:本研究整理

## 五、讀者違規地點統計

從新聞資料中分析讀者違規行為的地點，發現幾乎遍及圖書館各區域（見表 6），從館內到館外；從樓下到頂樓；從閱覽區、書庫區、資訊檢索區、期刊區、廁所、樓梯間及頂樓都有包含，其中又以閱覽區(佔 49.1%)、書庫區(9.7%)及女廁(8.4%)分居前三名，由此可見圖書館內外各區域及角落的安全維護都不可掉以輕心，新聞報導顯示違規偏向於公開閱讀空間與偏僻處，可能因為人流密集且監督盲點並存。

表 6 讀者違規地點統計

違規行為區域	次數	百分比	違規行為區域	次數	百分比
閱覽區	155	49.1%	置物櫃區	3	0.9%
書庫區	31	9.7%	樓梯間	3	0.9%
女廁	27	8.4%	自修室	2	0.6%
停車場	14	4.4%	視聽區	2	0.6%
資訊檢索區	12	3.8%	無人圖書館內	2	0.6%
圖書館頂樓	10	3.1%	還書箱	1	0.3%
無地點	10	3.1%	研究小間	1	0.3%
圖書館旁	9	2.8%	考題專櫃區	1	0.3%

男廁	8	2.5%	電梯內	1	0.3%
偏僻處	8	2.5%	陽台	1	0.3%
兒童室	6	1.9%	諮詢區	1	0.3%
期刊區	5	1.6%	入館區	1	0.3%
辦公區	3	0.9%	借書區	1	0.3%

資料來源:本研究整理

## 六、讀者違規行為類型統計及次數統計

從讀者違規事件的行為態樣（見表7）來看，各種違規行為都有可能發生，而本研究統計違規行為類型最多的前十名分別為：偷竊、性騷擾、偷拍、偷書、猥褻、墜樓自殺、佔位、暴露私處、性侵害及破壞圖書等，亦即財產損害類居多，性相關違規行為其次，兩類違規在媒體上具高可見性且造成公共關切，屬圖書館須優先處理之風險。從許多新聞事件來看，多數區域之違規行為模式具高度相似性，例如：閱覽區常有佔位或偷竊事件；女廁常有偷拍或偷窺事件；因此建議館員要針對違規行為態樣研擬對策，以因應違規讀者，避免違規事件重蹈覆轍。

針對以上違規行為之具體對策如下：採取混合措施：監控（防盜設備、門禁）、流程（還書逾期通報、失物處理 SOP）、教育（張貼法律後果、利用者行為守則短片）與執法連結（與警局建立快速通報機制）。

表 7 圖書館讀者違規行為類型分類統整表

違規類別	代表行為	次數（合計）	百分比估算
財產損害類	偷竊、偷書、破壞圖書、偷報紙、偷車	約 120 次	約 34%
性別平等相關違規	性騷擾、偷拍、猥褻、性侵害、暴露私處	約 90 次	約 26%
行為失序類	佔位、喧嘩、打電動、聊	約 40 次	約 11%

違規類別	代表行為	次數（合計）	百分比估算
	天、奔跑、打呼		
暴力與安全危害	搶劫、縱火、自殺、互毆、 吸毒、恐嚇	約 30 次	約 9%
其他特殊行為	賣淫、瀏覽色情網站、網路 犯罪、偷吃食物等	約 70 次	約 20%

資料來源：本研究統計整理

由以上統計分析結果，研究者將其歸納出圖書館面臨的使用風險和可採取的防範與管理策略（如表 8）。

表 8 圖書館各區域違規行為與對策

圖書館區域	常見違規行為	因應對策
閱覽區	1.偷竊 2.佔位 3.性騷擾 4.偷拍	1.閱覽區安裝監視器設備及經常巡邏 2.對於佔位時間太久的讀者應將佔物予以保管 3.對於性騷擾及偷拍的讀者要報警處理
書庫區	1.用餐 2.暴露生殖器官 3.偷書 4.借書逾期不還	1.館員勸導不得飲食 2.設置監視器 3.暴露下體、偷書或破壞書籍應報警處理 4.借書逾期不還應通告，若經多次通報仍不還即停止借閱權限並通報警方處理
女廁	1.偷窺 2.偷拍	1.於廁所前貼警語標識並將違反法律後果列出以警告讀者。 2.請保全人員定時巡邏 3.休館日針對廁所偵測有無針孔攝影機 4.廁所入口處加裝定向監視器 5.廁所內加裝緊急求救鈴
停車場	1.砸車竊財 2.有穢物害讀者 滑倒 3.燒炭自殺 4.聚賭	1.請清潔人員每天打掃環境 2.於停車場張貼公告警語，並裝設監視器 3.若有違法事件即調閱監視器紀錄並報警處理

圖書館區域	常見違規行為	因應對策
資訊檢索區	1.網路犯罪 2.占用電腦太久 3.打電玩 4.瀏覽色情網站 5.破壞電腦	1.裝設電腦線上管理系統，使用者需刷閱覽證才可預約使用電腦，控制使用者身分、使用時間和使用的網域，以避免打電玩、瀏覽色情網站，並避免破壞電腦。 2.在電腦旁張貼使用規則及違反規則後果以警告讀者。
圖書館頂樓	墜樓自殺	設置欄杆防護措施並避免讀者輕易到頂樓去
圖書館旁	1.砍街友 2.偷竊 3.性騷擾 4.裸體漫步 5.暴露私處 6.火燒車	1.裝設監視器紀錄違規行為 2.保全人員定時巡邏 3.調閱監視器紀錄並報警處理
男廁	1.天花板藏針筒 2.與女友在男廁發生親密行為 3.偷拍	1.廁所前務必設置警語公告 2.請警衛或保全時常巡邏 3.廁所入口處加裝監示器 4.廁所加裝求救鈴
偏僻處	1.性侵害 2.性騷擾 3.猥褻 4.丟菸蒂 5.縱火	1.圖書館前夜間應增加照明亮度 2.設置監視器 3.保全人員應定時巡視周遭可疑人事物
兒童室	1.大聲喧嘩 2.猥褻兒童 3.還書夾帶刀片 4.性騷擾	1.館員應勸導兒童勿喧嘩 2.館員應通報保全人員處理猥褻及性騷擾事件。 3.讀者歸還書本時，館員應全面翻閱檢查。
期刊區	搶報紙、割報紙	張貼警語公告，若有違規者則請其賠償。
辦公區	1.偷竊 2.破壞門窗 3.搶劫	1.調閱監視器紀錄 2.報警
置物櫃區	複製鑰匙偷竊	改採用數字密碼置物櫃
樓梯間	1.摟抱 2.暴露私處 3.性騷擾	1.館員或保全人員應前往勸導。 2.裝設監視器設備。 3.向警察報案。

圖書館區域	常見違規行為	因應對策
自修室	1.佔位 2.偷竊	1.規定占用席位時間超過半小時無人坐就可移除 2.使用線上座位預約系統 3.裝設監視器設備
視聽區	偷竊	調閱監視器紀錄並報警處理
無人圖書館內	遊民佔位	館員仍需定期前往維護管理 委婉勸導，若不聽勸告則通報警察處理
還書箱	偷書	裝設監視器及保全系統
研究小間	情侶在內卿卿我我	規定研究小間內若有不正當運用則取消使用權限。
考題專櫃區	偷竊考題	1.張貼不可偷竊公告 2.引導讀者使用考試院考選部網站使用考古題
電梯內	性騷擾	調閱監視器紀錄並報警處理
陽台	發生性行為	館員應前往勸導並報警處理
諮詢區	偷竊	調閱監視器紀錄並報警處理
入館區	偷竊	調閱監視器紀錄並報警處理
借書區	逾期不還書	1.以電子郵件或電話通知讀者歸還 2.逾期則對讀者處以罰鍰或停止借閱期間

資料來源:本研究整理

## 伍、結論與建議

圖書館是文明機構，也是公共開放性空間，許多民眾因愛好看書及喜歡享受知識及心靈的盛宴而來，然而到圖書館的讀者不一定是守規矩的好公民，為避免讀者違規問題發生，必要管理措施實為刻不容緩，從上述研究發現許多違規行為都有共通態樣，圖書館應設法積極預防，以減少違規發生。

本研究因新聞資料的限制與偏差，新聞報導是經過選擇性篩選，並非完整反映圖書館內實際違規行為，故將新聞資料視為「社會可見的違規行為」的補充資料，而非全面代表。

## 一、研究結論之發現

從本研究發現圖書館發生讀者違規的事件，違規的行為主體以一般市民及學生居多；違規行為中以財產損害類及性別平等相關違規行為居多；發生違規行為遍及圖書館各區域，但以閱覽區、書庫區及女廁報導次數最多；違規事件報導最多的新聞刊物為聯合報及中國時報；讀者違規次數雖有逐年減少之趨勢，但館員仍需留意與防範，違規行為涉及公共場域安全維護，館員除向警方報案外，圖書館平日應辦理館員培訓課程，邀請專家針對客戶服務加強第一線服務人員溝通勸導能力，並將「讀者及閱覽區突發事件應變作業」列入標準作業流程；另外館員也要對潛在風險有敏感度，應具備事前預見風險的能力平日並加以防範，才能有效控管並進行危機處理。

## 二、對圖書館實務工作的建議

### （一）就制度面而言

#### 1. 全面檢視並修訂讀者規章制度

館員應依據讀者各種違規態樣，全面檢視及修訂圖書館違規處理要點，對於「偷竊」與「性騷擾」等頻率較高的違規行為，應在適當的區域公告，若有違反者應處以罰則或移送法辦之規定，以便面對讀者違規行為時可有依據。

#### 2. 制定標準作業流程

標準作業流程旨在確保圖書館作業的順利運作，館員將各種讀者違規行為處置作業流程標準化，並繪製流程圖及書寫作業步驟，使所有館員有所依循，提供讀者良好的閱讀環境和優質服務。

### （二）就設備面而言

#### 1. 館內外安裝監視設備

許多違規行為都是讀者在圖書館角落或偏僻處發生的，因此，館內外都應架設監控系統，加強偏僻死角的照明和錄影設備，可降低財損及危害發生，亦可作為未來爭端之證據呈現；並請館員或保全人員加強巡邏，查看四周是否有可疑事件，以避免讀者違規。

## 2. 安裝緊急連線報警系統

館員面臨讀者抗議、鬧事、突發狀況或特殊威脅時，有時無法應對，故應安裝警局連線系統，期能提供快速而有效的保護，按下即可連動警局，即時反應，做好緊急連線，避免狀況發生。

## 3. 考試期間佔位問題增加，要加強管理與巡邏

考試時間更多讀者前往圖書館排隊或幫他人占位，容易引起糾紛，保全人員應加強管理與巡邏，或請讀者以閱覽證件在電腦預約席位，就可避免讀者以書本佔位，若有長時間無人在席位上，就可將該席位給其他讀者用。

### （三）就教育面而言

#### 1. 加強宣導並張貼公告標識

有些讀者不知哪些行為違反圖書館的規定，故館員應針對讀者容易違規的區域張貼公告提醒讀者，包含會受懲罰的行為，並列出違反法律的條文以提醒讀者勿輕易違規。

#### 2. 加強對館員及讀者教育管理

對館員及讀者進行圖書館利用教育是非常必要的管理方法，可利用讀者參觀導覽活動、講座及討論會等管來宣傳圖書館規章制度，明確告知讀者在圖書館應遵守的權利和義務。

在圖書館網頁上製作生動有趣的宣傳制度的動畫與影片，館員在讀者借閱時口頭提醒或設置電子警示螢幕，在圖書館的社群媒體

及入館教育短片滾動宣傳規章制度，讓讀者可以在潛移默化中瞭解各項規定，而教育與執法機制可抑制性別平等相關行為並提高檢舉率。

### 三、未來研究建議

建議未來研究者可以針對國外圖書館如何運用科技工具減少讀者違規犯罪，或利用質性研究訪問法瞭解讀者的違規成因，以改善圖書館的服務方式，另外可加入「跨文化比較」或「長期追蹤研究」等方向讓圖書館的服務更臻完善。

## 【參考書目】

- 王石番 (1992)。傳播內容分析法：理論與實證，幼獅書局。
- 吳紹群 (2002)。內容分析法與圖書館學研究。圖書與資訊學刊，40，47-61。
- 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。
- 邱淑蘋 (1994)。圖書館違規行為之文獻探討與評述。書苑，22，35-50。
- 邱淑蘋 (1995a)。犯罪學理論與圖書館違規行為之研究。臺北市立圖書館館訊，12 (3)，66-74。
- 邱淑蘋 (1995b)。圖書館違規現象之探討--以中央警官學校學士論文區為例。國立中央圖書館臺灣分館館刊，2 (2)，41-61。
- 邱淑蘋 (1995c)。圖書館偷書、撕書問題之研究。文華圖書公司。
- 邱淑蘋 (1997)。公共圖書館破壞行為之研究--原因、結果及預防之道。臺北市立圖書館館訊，15 (2)，1-10。
- 邱淑蘋 (1998)。另類圖書館違規行為--圖書逾期問題之處理。國立中央圖書館臺灣分館館刊，4 (3)，33-39。
- 胡鍊輝 (1986)。臺灣省積極加強文化建設。社教雙月刊，16，42-46。
- 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，國立臺北大學犯罪學研究所，新北市。
- 陳韋涵 (2004)。大學圖書館問題讀者之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 鄭靜欣 (1995)。讀者違規行為之文獻分析研究。國立中央圖書館臺灣分館館刊，2 (1)，32-40。
- 蕭有容、王美玉(2020)。公共圖書館與學校圖書館讀者性騷擾行為初探。臺北市立圖書館館訊，35 (4)，16-35。

- American Library Association. (n.d.). *Guidelines for library policies*.  
<https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarpolicyguidelines>
- Cambie, B. (2024). Part of the job: Patron-perpetrated sexual harassment in UK public libraries. *Public Library Quarterly*, 43(5), 638–671.  
<https://doi.org/10.1080/01616846.2024.2307753>
- Gilbert, S., & Kelley, R. (2024). A content analysis of news analyses: Examining trends in news content and resources. *Journal of New Librarianship*, 9(1), 1–25.  
<https://doi.org/10.33011/newlibs/15/1>
- Hartley, J. D. (2015). *The experience of public library staff in dealing with disruptive patrons and visitors to the library: A multiple case study* (Unpublished doctoral dissertation). Capella University.
- Kean, C., & McKoy Johnson, F. (2009). Patron aggression in the academic library: A study of the main library at the University of the West Indies, Mona. *New Library World*, 110(7/8), 373–384.  
<https://doi.org/10.1108/03074800910975197>
- Webb, A. P. (2019). *Problem patron policies in public libraries: A content analysis* (Unpublished master's thesis). University of North Carolina at Chapel Hill.
- Xie, J., & Sun, L. (2021). Public views on a new library project: A content analysis, 2014–2019. *Library Management*, 42(6/7), 395–408.  
<https://doi.org/10.1108/LM-10-2020-0137>