

目次

目次.....	
表目次.....	
圖目次.....	
第一章 緒論	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	4
第四節 預期貢獻.....	4
第五節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討	
第一節 圖書館危機管理之探析.....	7
第二節 圖書館人為誘發型危機個案之探討.....	36
第三節 圖書館人為誘發型危機防範措施之探討.....	44
第四節 圖書館危機管理計劃內容之制作.....	53
第三章 研究方法與步驟	
第一節 研究架構.....	66
第二節 研究方法.....	68
第三節 研究範圍與限制.....	69
第四節 研究設計與工具.....	70
第五節 資料處理.....	71
第六節 研究實施與步驟.....	72
第七節 研究時程規劃表.....	74

第四章 研究結果分析

第一節 問卷結果分析.....	76
第二節 訪談結果分析.....	84
第三節 綜合討論.....	117

第五章 公共圖書館危機管理模式之探討

第一節 公共圖書館危機管理機制之規劃程序.....	126
第二節 圖書館危機管理計劃之相關內容要件.....	130
第三節 公共圖書館危機管理模式之芻議.....	131

第六章 結論與建議

第一節 結論.....	137
第二節 建議.....	144
第三節 後續研究建議.....	150

參考書目.....	153
-----------	-----

附錄一：本研究之問卷調查受訪單位名單.....	159
-------------------------	-----

附錄二：台灣地區公共圖書館之危機管理問卷調查.....	162
-----------------------------	-----

附錄三：公共圖書館危機管理深度訪談之邀請函與訪談大綱.....	166
---------------------------------	-----

表目次

表 2-1	Lerbinger 的危機分類表.....	12
表 2-2	吳宜蓁的危機分類表.....	12
表 2-3	危機管理的階段.....	13
表 2-4	博物館危機分類表.....	29
表 2-5	國內外圖書館人為誘發型危機之案例.....	38
表 2-6	大英圖書館災害管理計劃之項目內容.....	58
表 3-1	研究時程規劃表.....	74
表 4-1	問卷寄發與回收統計表.....	76
表 4-2	公共圖書館尚未制定危機管理政策/計劃的原因分析.....	77
表 4-3	公共圖書館已實施的危機管理工作項目之分析.....	80
表 4-4	公共圖書館曾發生的人為誘發型危機類型之統計.....	81
表 4-5	引致公共圖書館發生『人為誘發型危機』之因素分析.....	82
表 4-6	公共圖書館管理階層獲取危機管理知能的管道與來源.....	83
表 4-7	公共圖書館在危機事件中的媒體互動原則.....	84
表 4-8	公共圖書館進行危機管理工作時可能面臨的困難與障礙分析	84
表 4-9	深度訪談受訪者名單.....	85

圖目次

圖 2-1 危機意涵解析圖.....	9
圖 2-2 危機階段圖.....	14
圖 2-3 圖書館危機的利益關係人分析圖.....	16
圖 2-4 危機管理的動態模式.....	17
圖 3-1 研究架構圖.....	67
圖 3-2 研究實施步驟流程圖.....	73
圖 4-1 公共圖書館危機管理教育訓練課程主題層面分析.....	90
圖 4-3 防範圖書被竊的相關措施.....	103
圖 4-4 有關犯案嫌犯之公告.....	104
圖 5-1 公共圖書館危機管理模式之芻議.....	135