

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機

圖書館是人類智慧的總匯。長期以來，透過科學方法採訪、組織整理、保存維護各種資料，為讀者提供各種查詢資訊的便利途徑。（註1）除了是延續人類文明的重要媒介外，更是保存及提供這些珍貴資源，予讀者借閱、學習與參考的文化機構。

隨著時代進步，科技發展一日千里，形形色式的數位圖書館、虛擬圖書館等亦相繼實現，並與實體圖書館同步發展，並駕齊驅，正好印證圖書館學五律中所言：「圖書館為一成長有機體」，清楚顯示處於開放的社會環境中，圖書館的發展必然與社會環境及外在因素息息相關。然而，社會的發展除了為人類的生活帶來方便外，相對亦提升了環境的複雜程度及各種不確定因素。這些因素往往使危機發生的機率大增，不論對個人或組織的危機應變與管理能力造成嚴峻考驗。例如，年前的 921 地震、千禧年電腦危機、納莉風災、911 恐怖攻擊、以及 2003 年引起全球恐慌的 SARS，此等災害對整個大環境都造成非常劇烈變動及衝擊。可見，任何人都無法準確預測危機何時會爆發，更無法完全置身於危機之外。因此，身處於不確定的年代，危機管理的觀念對社會上任何個人、機構組織、甚至於政府等都是十分重要的議題。如何在緊急突發的災難與危機中，有效降低傷害，並加速善後、復原及重建等工作，甚至在平日作好危機預防、偵測及演練等預防措施，都是現代組織經營管理中非常重要、且不可或缺的課題。

「危機管理」是一種針對危機或突發事件，所進行的管理措施及因應策略，即組織為避免或減輕危機情境所帶來的威脅及傷害，所從事的長期性規劃、不斷學習、修正的動態過程（註2）。學者黃懿慧指出，危機管理的觀念在國外已行之有年，國內企業組織在危機管理的發展上則尚屬起步階段。但隨著近年國內外危機事件及災難頻傳，使得不少企業組織及研究者開始關注危機管理的重要性。從我國近 5 年以「危機管理」為研究主題的碩博士論文數量之成長率來看（從 1999 年的 1 篇至 2003 年的 10 篇，其中 2002 年更達 20 篇之多），即可獲得印證。

長期以來，危機管理相關議題似未受到圖書館業界及學界人士的重視。觀察目前圖書館事業的發展，大多著眼於開發新的資訊技術、網路資源及網路教學、資訊組織及檢索等方面相關研究。但誠如廖又生教授指出，圖書館作為開放的有機體，營運過程中需不斷與環境進行互動，因此在其對外適應、對內整合的過程中，必會遭遇層層障礙與干擾。故在此背景下圖書館的危機管理便顯得更為重要。（註3）而在各類型圖書館中，又以公共圖書館與社會大眾的關係最為密切。不過，亦由於其服務範圍及對象至為廣泛，亦常導致例外管理（management by exception）的情況發生。（註4）例如，國內公共圖書館曾發生讀者飲料遭下迷藥的事件、美國舊金山矽谷地區公共圖書館兒童家長抗議事件等例子，都反映出圖書館確實需具備危機處理、危機公關的能力。這些能力將有助圖書館以策略性的思考方式處理各種突發狀況及問題，並在危機各階段中妥善處理與媒體及各利益關係人的溝通與應對。（註5）

誠如國外學者 Bruce A. Shuman 所言，任何公共服務組織都必須承擔環境及其他因素帶來的風險。（註6）圖書館身處於快速變動中的環境時，若未能迅速作出適當的反應，抱持居安思危的警覺性，對其未來發展及永續經營將造成非常嚴重的影響。

雖然，近年來國內已陸續有學者專家及研究者針對圖書館災變及危機管理進行相關研究，但相較於其他領域，圖書館界對於危機管理的相關研究起步較晚，數量更可說是鳳毛麟角。然而，「沒有問題發生」並不表示「沒有問題」。圖書館處於開放的大環境中，除了天然因素構成的危機外，組織內外的人為及非人為因素亦可能構成危機。如近年國內某大學圖書館，曾因館內發生性騷擾事件而引起極大爭議，除了引起校園內的廣泛討論外，因事件未獲即時及適當的處理，最後更引發媒體報導，對圖書館形象及校譽均造成一定程度的傷害。此外，其他諸如問題讀者、暴力事件、資訊安全及存取等亦可能隨時隨地在圖書館內發生，這些事件對館方的危機處理、行政管理及決策能力上均構成極大挑戰，若未能及時作出適當的處理，除了為讀者造成困擾外，對圖書館的聲譽及形象將造成極大傷害。因此，如何能在緊急問題發生時，及時作出適當控制及處理，則顯示出危機管理的重要性。

國內針對圖書館災變及危機管理等相關議題之研究方面，雖有民國

88 年黃國正撰寫之「圖書館火災防制之研究：以大臺北地區公共圖書館為例」(註7)，以及民國 92 年張志明所撰寫的「圖書館地震災變管理之研究：以九二一地震中部受災地區之大專圖書館為例」(註8)等研究。然而，兩項研究皆僅以圖書館如何因應單一類型危機作為研究對象，且多著重於在圖書館硬體設備及應變計劃上提供建議，並未以全面性的危機管理進行探討。正如黃國正在其後續研究建議中所提到的，圖書館未來應加強對其他層面的危機進行深入研究及探討，以加強圖書館面對各類災害時的應變能力。(註9)因此，實有必要針對圖書館進行更多元化的危機管理研究。故本研究將以圖書館的人為誘發型危機為主軸，並選擇公共圖書館作為研究對象，以危機管理理論為基礎，以期建構出適用於台灣地區公共圖書館的危機管理模式，以確保讀者能在安全、舒適的環境下閱讀，讓圖書館能在不確定的環境中得以持續發展、永續經營。

## 第二節 研究目的

本研究擬達成之目的如下：

- 一、 分析構成國內公共圖書館人為誘發型危機之相關因素；
- 二、 探討目前國內公共圖書館管理階層的危機意識、認知與態度；
- 三、 探討目前國內公共圖書館面對人為誘發型危機時的處理方式及相關經驗；
- 四、 探討目前國內公共圖書館在規劃及執行危機管理工作時，面臨的困難與障礙；
- 五、 藉由文獻分析，並結合國內公共圖書館實務經驗與現況，提出公共圖書館危機管理之參考模式與建議。

### 第三節 研究問題

公共圖書館作為全民的終身學習的園地，在面對環境以及未來所帶來的不確定因素及挑戰，是否能從各種危機事件中學習與成長？此將直接對其永續經營及發展造成深遠的影響。本研究欲探討的問題，主要包括下列各項：

- 一、 發生於國內公共圖書館的人為誘發型危機主要類型有哪些？其構成因素為何？
- 二、 國內公共圖書館管理階層的危機管理意識、認知及態度為何？
- 三、 目前國內公共圖書館的危機管理發展概況為何？其處理人為誘發型危機時的運作方式為何？
- 四、 目前國內公共圖書館進行危機管理工作時遇到的主要困難及障礙為何？
- 五、 適用於國內公共圖書館的危機管理機制為何？

### 第四節 預期貢獻

公共圖書館除了具有保存文化、傳播知識等教育功能外，更屬開放性的社會文化機構，所服務的讀者範圍至為廣泛。因此，如何在負起保存文化資產，並同時為讀者及館內人員提供安全、舒適、理想的閱讀及工作環境，乃是公共圖書館不容忽視的重要課題。本研究預期達成的成果及貢獻如下：

- 一、 引發並提昇國內圖書館界的危機意識以及對危機管理議題之重視；
- 二、 促進國內圖書館界對構成公共圖書館人為誘發型危機的因素，有更深入的瞭解；
- 三、 藉由本研究之調查結果，瞭解台灣地區公共圖書館危機管理目前的發展與運作概況。研究結果並可作為相關單位未來在規劃、增補或修訂相關機制時的參考依據；
- 四、 本研究可作為國內圖書館專業學會及圖書資訊相關學系在規劃圖書館危機管理相關課程或館員在職訓練時之參考資料。

## 第五節 名詞解釋

以下茲就本研究之重要名詞作出及定義，以便更明確地界定本研究之範圍：

### 一、 公共圖書館

我國「圖書館法」第四條對公共圖書館的定義為：「公共圖書館指由各級主管機關、鄉鎮（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，並向其提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動的圖書館。」根據美國圖書館協會（ALA）指出，現代公共圖書館主要功能有四：教育民眾、傳佈知識消息、充實文化以及倡導休閒。（註10）因此，公共圖書館素有民眾大學的美譽，更兼具社區文化中心的功能。基於公共圖書館的服務對象不分年齡、職業、教育程度之不同而有所差異，故公共圖書館可以說是提供全民閱讀、學習、休閒的場所。

### 二、 人為誘發型危機

人為誘發型危機（human-induced crisis）是指由組織內、外部人為因素或活動所引起的危機事件。其成因可能是由於「惡意破壞」、「不小心造成」，或是「意外及偶發事件」。例如讀者抗爭、圖書館遭受恐嚇、不法者入侵、竊盜、惡意破壞、不當行為、蓄意騷擾、縱火、內部管理疏失、勞資衝突等均屬之。

### 三、 危機管理

危機管理（crisis management）是一種「管理科學」，其目的係為了避免、預防或減輕危機發生時對組織所帶來的傷害及損失。因此需要進行一連串的動態規劃、管理、內外在環境的偵測及評估等措施，並經由整合內外部組織或資源，來強化組織管理及溝通策略，達到提高績效的管理的機制。

## 【註釋】

- 
- 註1 胡述兆、王梅玲，圖書資訊學導論（臺北市：漢美，民國 92 年），頁 1。
- 註2 楊春生，「危機乎？轉機乎？」，中等教育 53 卷 1 期（民國 91 年 2 月）：30-43。
- 註3 張曉萱，「圖書館網路公共關係之研究」。（國立台灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國 92 年），頁 17。
- 註4 廖又生，「圖書館行政法個案--迷魂大盜之狼蹤」，書苑季刊 35 期（民國 91 年 10 月）：75。
- 註5 同註 3。
- 註6 Bruce A. Shuman, Case studies in library security（Westport, Conn : Libraries Unlimited, 2002），8.
- 註7 黃國正，「圖書館火災防制之研究：以大臺北地區公共圖書館為例」，（淡江大學教育資料與科學研究所，碩士論文，民國 88 年）。
- 註8 張志明，「圖書館地震災變管理之研究：以九二一地震中部受災地區之大專校圖書館為例」，（淡江大學教育資料與科學研究所，碩士論文，民國 92 年）。
- 註9 同註 7。
- 註10 同註 1。