

第三章 研究方法與步驟

第一節 研究架構

本研究係以台灣地區公共圖書館作為調查及研究對象，內容係針對公共圖書館管理階層人員進行問卷調查及深度訪談。研究架構如圖 3-1 所示。主要分為三大部份，第一部份包含圖書館危機管理之探析、圖書館人為誘發型危機個案之探討、圖書館人為誘發型危機防範措施之探討，以及圖書館危機管理計劃內容之制作等；第二部份則以本研究之目的及文獻理論為依據設計調查問卷，並針對國內公共圖書館進行調查，以瞭解相關單位危機管理的運作情況；第三部份為深度訪談，主要是根據第二部份之分析結果，挑選出已目前已製定危機管理運作機制之單位為訪談對象，以瞭解國內公共圖書館執行危機管理之概況。最後，根據各部份所獲得的資料結果，進行分析、歸納及討論，撰寫成本研究之結論與建議。



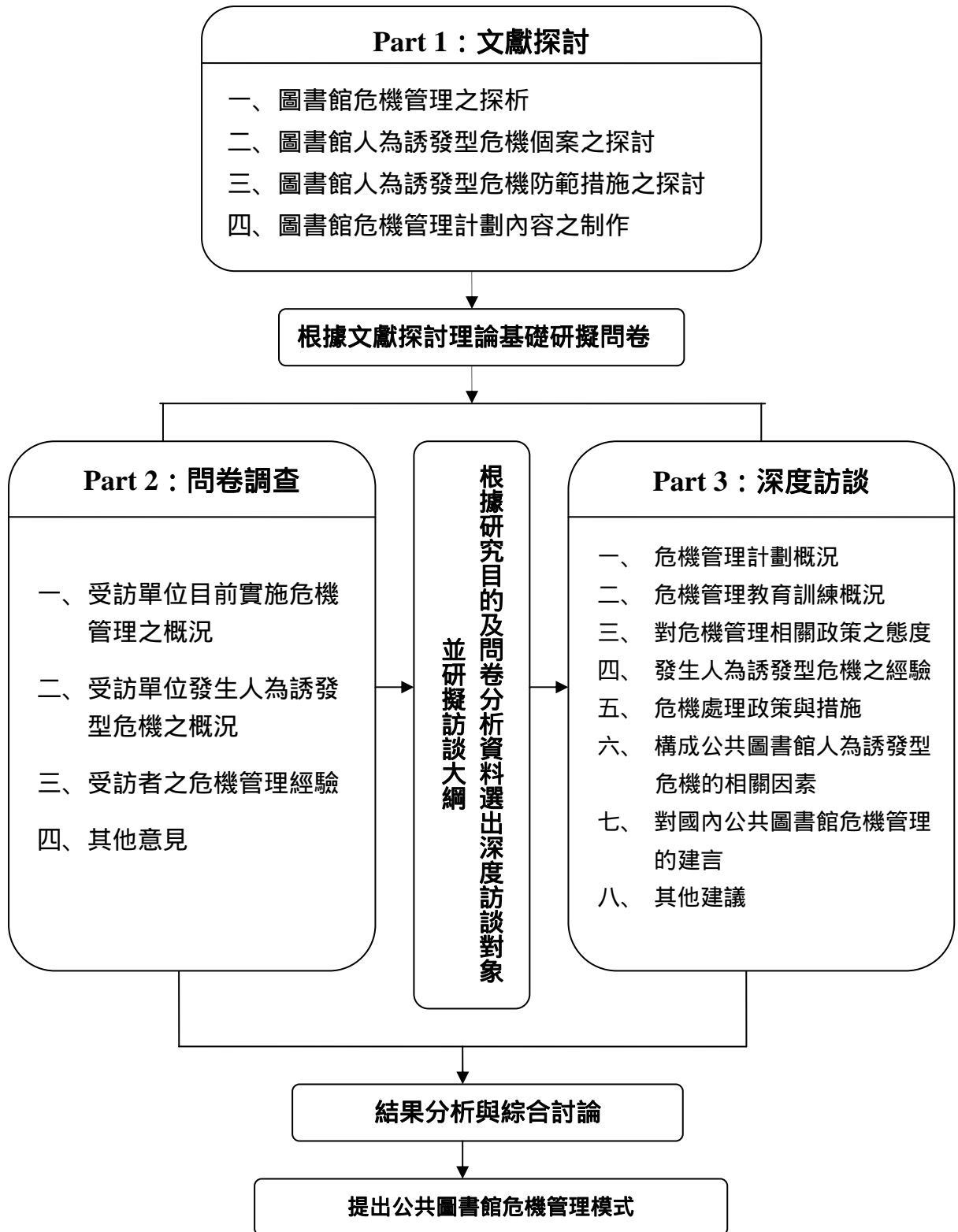


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究方法

本研究先以「文獻分析法」為基礎，彙整有關危機管理、圖書館危機管理等文獻，以對相關理論基礎有更深入的了解；始後，根據前述之研究目的，配合文獻分析之基礎編制問卷大綱，透過「問卷調查法」瞭解現時國內公共圖書館的危機管理概況。再從問卷分析結果中，選出合適的研究對象進行「深度訪談」，以進一步瞭解公共圖書館運用危機管理之實際運作情況，以歸納出可供國內公共圖書館未來在擬定或修改危機管理機制或策略時之參考。以下茲就本研究所採用之研究方法逐一說明：

一、文獻分析法

文獻分析法 (Documentary Research) 是指透過對與研究主題相關的文獻資料進行蒐集、歸類、摘要、批判與建議等程序，並經由分析與研究來獲得所需資料的方法。(註1) 本研究首先蒐集國內外關於危機管理理論以及圖書館界危機管理發展之相關書籍、期刊、論文、灰色文獻(如各公共圖書館之內部文件、政策及計劃等資料)、網路資源，以對國內外圖書館之危機類型、構成因素及影響、管理策略、相關案例等方面有更深入的了解，以期為國內公共圖書館未來在危機管理策略上提供參考，歸納之結果並可列為問卷調查設計及深度訪談大綱之依據。

二、問卷調查法

為瞭解目前國內各層級公共圖書館實施危機管理之概況。本研究選用問卷調查法，配合研究目的及文獻分析之結果，發展出「公共圖書館危機管理之調查問卷」，透過郵寄方式向研究對象發放問卷，以蒐集所需資料。

三、深度訪談法

深度訪談法屬於質性研究法，在分析問卷調查結果後，即從已設立危機管理相關機制的公共圖書館中選出合適之圖書館作為訪談對象，並採用開放式訪談法，藉由標準化的訪談大綱協助受訪者充分表達對相關看法及意見，以作為本研究之實證資料。

第三節 研究範圍與限制

一、 研究範圍及對象

誠如文獻探討提到，由於每次危機事件絕不可能完全一樣，其將受到組織的內外及其他複雜的環境因素影響而有所差異。因此，在本研究僅針單一類型圖書館為研究對象，並以管理階層為調查對象。在選擇圖書館類型時，則考量到「公共圖書館」的服務範圍及讀者年齡層至為廣泛，開放時間亦為各類型中最長者，相較於其他類型圖書館來說，公共圖書館遭遇的問題及環境因素亦較為多元複雜。因此，本研究茲以公共圖書館作為研究對象。

研究樣本單位選擇方面，則是以國立台中圖書館網頁提供之「國立及縣市公共圖書館單位負責人一覽表」為主（註2）。此外，考量到公共圖書館人力及資源面上的限制，本研究僅以文化局以上的公立公共圖書館為調查對象，社教館附設圖書館、鄉鎮圖書館及私立公共圖書館並不在本研究範圍。本研究調查公共圖書館主要分為三類，分述如下（詳細的問卷發放名單參見附錄一）：

- 1、 國立圖書館；
- 2、 直轄市立圖書館；
- 3、 縣（市）立圖書館及縣（市）立文化中心圖書館。

二、 研究限制

（一） 危機類型之限制

誠如文獻探討中所述，組織面臨的危機具有多種不同類型，各種類型的危機皆有不同特質，因此處理方式亦有所不同。故本研究僅選擇公共圖書館中較常遇到的「人為誘發型危機」作為探討的危機類型，其他類型的危機則不在本研究之範圍。

（二） 研究對象之限制

本研究雖然結合量化與質化的研究方法（問卷調查法及訪談法）。然而，由於調查及訪談資料仍需仰賴受訪者填寫及回答。因此，將受到受訪

對象的層級、主觀意識、配合程度、施測情境以及研究者本身的訪談技巧等多種因素影響而無法達到預期效果。

此外，因危機事件對組織來說，往往屬較於為敏感的議題，誠如 Muir 及 Shenton 指出，不少圖書館對危機處理多抱持負面態度，認為是一種代表「犯錯、過失」(guilt) 或「被指責」(blame) 的事件。因而影響有關圖書館危機處理經驗的交流與互動，亦直接妨礙圖書館危機管理相關研究的發展。(註3) 相關國外圖書館而言，目前國內一般圖書館視危機管理為內部文件。因此，在收集國內相關資料時，將受限於受訪單位的意願，可能會造成有所缺漏，資料蒐集亦不易。

(三) 資源上的限制

本研究限於人力、經費及時間上的限制，因此無法涵蓋全國各類型圖書館進行大規模的調查及分析。此外，問卷調查及深度訪談的對象係以公共圖書館管理階層為主。

(四) 研究結果推論上之限制

本研究僅以公共圖書館為研究範圍，僅針對總館為研究對象，分館、社教館附設圖書館、鄉鎮圖書館及私立公共圖書館、民眾閱覽室等不列入研究範圍。故難以同時兼顧所有類型圖書館之特質及需求，因此最後之研究結果並不一定適用於其他類型的圖書館，是否能直接推論至其他類型，仍有待進一步驗證。

第四節 研究設計與工具

一、問卷調查

本研究所採用的研究工具為「公共圖書館危機管理調查問卷」。主要是根據研究目的及文獻探討為基礎，並參考國內外相關文獻及研究的問卷設計，編制出適用於本研究的問項。問卷初稿完成後，邀請具有危機管理經驗背景的專家及學者、具圖書館管理經驗者提供修正意見，最後完成正式問卷。本研究問卷調查之內容，參見附錄二。

二、 深度訪談

深度訪談部份，除根據研究目的發展出相關問題外，並根據問卷調查不足之處進行延伸，並發展出訪談大綱。訪談問項主要關於公共圖書館危機管理計劃之實施概況、危機管理教育訓練、對相關政策的態度、發生人為誘發型危機的情況、處理方式、其構成因素及對未來公共圖書館的危機管理方面的建議等層面。

關於深度訪談對象的選擇標準方面，將從問卷調查分析結果中，選出已建立危機管理機制之公共圖書館作為訪談單位，即以相關管理階層為受訪對象。基於根據 Muir 及 Shenton 的研究指出，圖書館在制定危機管理計畫時，強而有力的領導層(dynamic leadership)是其中不可缺乏的角色。

(註4) Mitroff 及 Pearson 亦指出，組織中的高階主管是危機管理中重要的設計者、採納及執行者，若組織內沒有主管階段採納及執行之，危機管理將無法成功。(註5) 因此，本研究將按照下列標準選取適當的受訪者：

(1) 受訪者必須為能足以反映、代表該單位組織及個人之立場的人員，其中以主管階層為佳；(2) 受訪者必須對於曾發生於該組織的危機事件之經過、處理過程有深入瞭解的人員。即主要以負責訂定、執行該單位的危機管理機制、且擁有危機處理相關經驗之主管人員為訪談對象。在受訪者的選擇上，係基於其「具有大量對研究目的至關重要的資訊」。(註6) 即該受訪者必須是對於曾發生於該組織之危機事件有深入瞭解，此亦為本研究選取深度訪談對象時最重要的標準。本研究之訪談大綱內容，參見附錄三。

第五節 資料處理

本研究所採用之研究方法兼具質化與量化。因此，在資料處理上需配合不同之方法，進行分析及彙整。

一、 問卷調查部份

問卷調查部份之資料分析，係以 Excel 軟體進行描述性統計，從回收的有效問卷中瞭解相關概況，並進行統計分析。

二、 深度訪談部份

在深度訪談的部份，將採用「開放式訪談」方式進行，目的係在於瞭解受訪單位處理危機事件經驗、受訪者對於人為誘發型危機相關影響因素的認知、態度，以及對其危機管理及因應策略之意見。

受訪時間方面，儘量控制為 40 分鐘至 90 分鐘內，平均訪談時間則為一小時。訪談方式則包括面訪及電話訪問。在進行訪談時，除了臨場筆錄外，研究者在訪問前將徵求受訪者同意後，將針對訪談內容進行全程錄音，以利日後資料整理與查證工作。待研究者把錄音資料轉譯成正式的文字資料後，再根據受訪者對訪談問題之陳述，以訪談附註方式進行分析。所有訪談錄音之內容整理以逐字照錄為原則，以便完整真確地呈現出受訪者的意見。

在資料呈現方面，基於本研究之目的旨在瞭解當前公共圖書館危機管理的發展及運用情況，以供相關單位參考，而並非揭露弊端。因此，本研究為避免造成受訪單位及受訪對象因被揭露名稱而引起不必要的困擾，茲將受訪單位及受訪者名稱以匿名方式處理，並予以適當編號排序。

第六節 研究實施與步驟

本研究探討的主題為「台灣地區公共圖書館危機管理之研究：以人為誘發型危機為例」。以下茲概括說明本研究執行之流程與步驟。主要可分為三階段：(1) 研究設計階段；(2) 研究執行階段；(3) 研究彙整階段。本研究之執行時程預計為民國 93 年 9 月至民國 94 年 6 月完成，以下茲就每個階段之執行內容與程序，分別說明之。詳細流程參見圖 3-2。

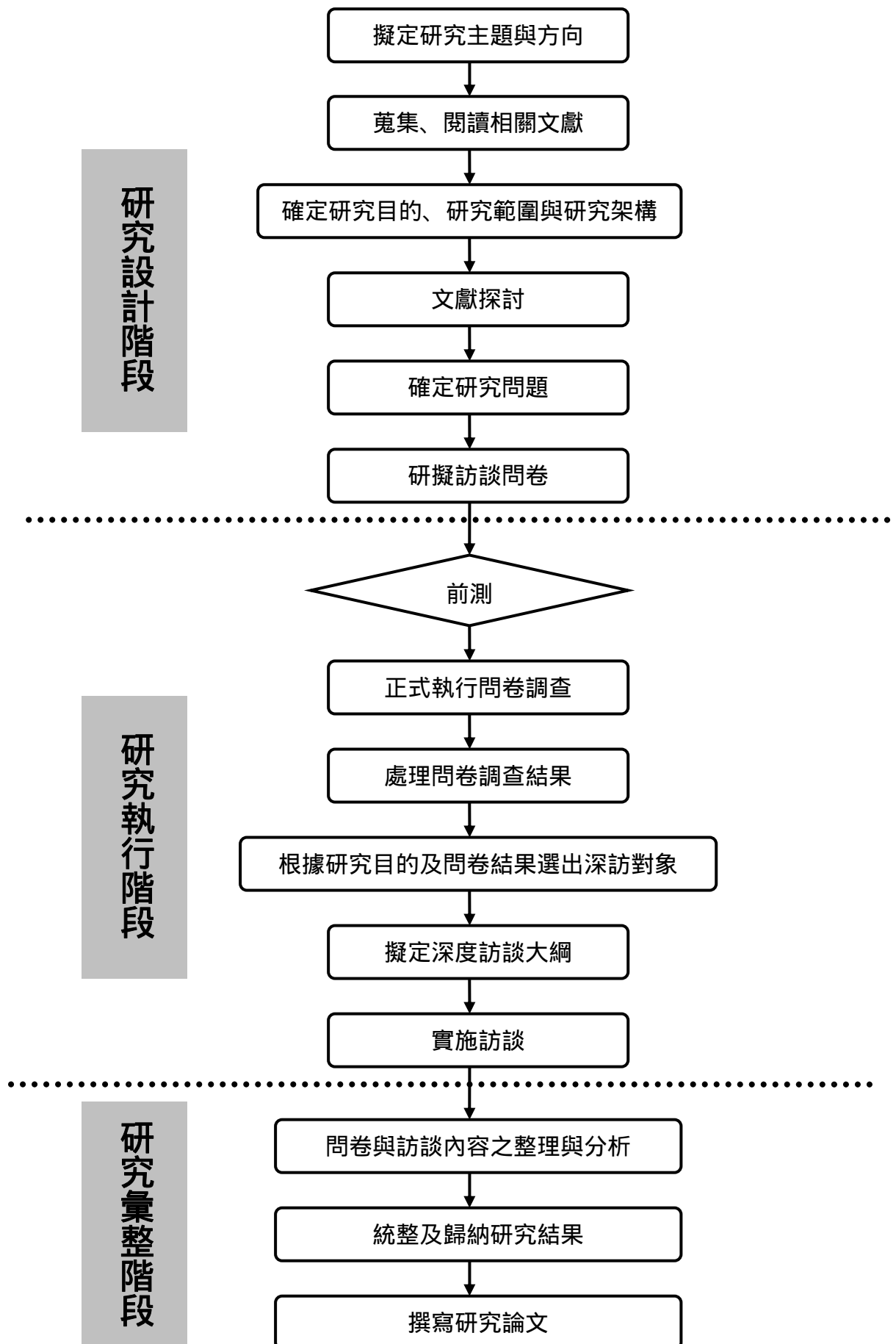


圖 3-2、研究實施步驟流程圖

第七節 研究時程規劃表

表 3-1 研究時程規劃表

年	九十三年												九十四年																	
	十月			十一月			十二月			一月			二月			三月			四月			五月			六月			七月		
	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下	上	中	下
1. 確定論文題目	■																													
2. 蒐集及閱讀文獻		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■							
3. 撰寫論文計劃書		■	■	■																										
4. 申請論文計劃書 審查並進行修正				■	■	■	■	■																						
5. 編制研究工具， 並進行問卷調查						■	■	■	■	■																				
6. 回收問卷並進行 資料分析											■	■																		
7. 評估並選出深度 訪談對象												■	■																	
8. 進行深訪並整理 深訪資料													■	■	■	■	■	■												
9. 撰寫論文																		■	■	■	■	■								
10. 申請論文審查																				■	■									
11. 進行論文修正																								■	■	■	■	■		

【註釋】

- 註1 朱宏源，撰寫博碩士論文實戰手冊（臺北市：正中，民國 88 年），頁 93-120。
- 註2 國立台中圖書館，「國立及縣市公共圖書館單位負責人一覽表」
<http://www.ntl.gov.tw/publib/prinlist.htm>（2004/11/16）。
- 註3 Adrinne, Muir & Shenton, Sarah, “If the worst happens:the use and effectiveness of disaster in libraries and archives”, Library Management. 23:3（2002）:116.
- 註4 同上註。
- 註5 米特羅夫 (Mitroff, Ian I.)、皮爾遜 (Pearson, Christine M.) 合著；吳宜綦譯，危機管理診斷手冊（台北：五南，民國 85 年），頁 3-4。
- 註6 鄭健智，「整合性危機管理模式之建構：以高科技產業為例」，（國立政治大學企業管理研究所，碩士論文，民國 91 年），頁 90。