

附錄二、公共圖書館危機管理之調查問卷

【第一部份：危機管理現況調查，請在適當的 內打「✓」。】

【名詞解釋】

危機管理：

危機管理是為了避免、預防或減輕發生危機時對組織所帶來的傷害及損失，而進行一連串的動態規劃、管理、內外環境的偵測及評估等措施，並經由整合內外部組織及資源，來強化組織的管理及溝通策略，達到提高績效管理的機制。

一. 請問貴館是否已訂定危機管理相關政策及計劃？

1. 是
2. 否

請問貴館尚未訂定危機管理相關政策及計劃之原因為何？（可複選）

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| (1) 本館面臨危機的風險威脅不大 | (2) 缺乏足夠的經費資源 |
| (3) 缺乏主管機關單位的支持 | (4) 缺乏可供參考的模式 |
| (5) 缺乏適當人員撰寫及執行相關計畫 | (6) 館務繁忙，缺乏規劃時間 |
| (7) 本館館址鄰近有可提供緊急支援的相關單位（如警局、消防局及醫院等） | |
| (8) 危機管理非圖書館最優先處理的計劃 | (9) 其他（請說明）_____ |

請直接跳至第二部份繼續作答，謝謝！

二. 請問貴館的危機管理相關計劃之名稱為何？

1. 危機管理計劃
2. 緊急/突發應變計劃
3. 災害管理計劃
4. 其他（請說明）_____

三. 請問貴館目前的危機管理相關計劃涵蓋哪些層面？（可複選）

- | | | |
|------------|--------------|-----------------|
| 1. 館藏資料的安全 | 2. 人員安全 | 3. 館舍建築/結構安全 |
| 4. 危機溝通技巧 | 5. 系統/網路資訊安全 | 6. 其他（請說明）_____ |

四. 請問貴館何時開始制定危機管理計畫？

1. 一年前
2. 二年前
3. 三年前（含以上）

五. 請問貴館的危機管理計劃約多久會進行檢討及更新？

1. 從未更新
2. 不定期，視情況需求而定
3. 每年更新一次
4. 每二年更新一次
5. 每三年更新一次（含以上）

六. 請問貴館約多久舉辦一次危機管理相關教育訓練課程/演習？

1. 從未舉辦
2. 不定期，視情況需求而定
3. 每年舉辦一次
4. 每二年舉辦一次
5. 每三年舉辦一次（含以上）

七. 請問貴館是否設有危機管理小組/專責單位？

1. 是

請問貴館的危機管理小組/專責單位之編制性質為何？

- (1) 常設性 (2) 臨時性

請問貴館的危機管理小組/專責單位的成員包括哪些？（可複選）

- (1) 館長/課長/組長 (2) 副館長 (3) 各業務主管
(4) 館員 (5) 圖書館工讀生 (6) 圖書館志工
(7) 危機管理專家學者 (8) 其他（請說明）_____

2. 否

八. 據您所知，貴館目前已規劃/執行的危機管理工作有哪些？（可複選）

1. 訂有危機管理計劃
2. 建立危機相關訊息及因應之資料庫
3. 訂有危機管理標準作業流程
4. 設有危機管理小組/專責單位
5. 設有發言人制度
6. 訂有危機管理通報機制
7. 定期進行危機管理相關教育訓練
8. 危機管理手冊/文件之製作
9. 危機資訊之蒐集、評估與分析
10. 危機管理專家學者聯絡清單之建立
11. 圖書館全體人員的連絡清單之建立
12. 緊急醫療救援作業之規劃
13. 緊急逃生/避難安置作業之規劃
14. 危機後相關因應措施之即時發佈流程
15. 安排危機後的專業心理輔導
16. 危機後的復原/重建作業之規劃
17. 危機管理的檢討制度
18. 定期為館員提供各類危機管理相關資訊
19. 危機管理經費之編列
20. 其他（請說明）_____

【第二部份：人為誘發型危機調查，請在適當的 內打「✓」】

【名詞解釋】

人為誘發型危機：

人為誘發型危機是由人為因素所引起的危機事件，有時也可能屬意外或偶發事件。例如圖書館遭受恐嚇、蓄意騷擾、惡意破壞、圖書資料遭竊、不當行為、讀者抗議或其他人為疏失等。

九. 請問貴館是否曾發生過人為誘發型危機？

1. 是

過去 1-3 年內，請問貴館發生人為誘發型危機之次數約為？

(1) 1 次 (2) 2 次 (3) 3 次 (4) 4 次 (5) 5 次或以上

請問貴館曾發生哪些人為誘發型危機？(可複選)

- (1) 暴力事件 (2) 惡意破壞 (3) 蓄意滋擾
(4) 惡意縱火 (5) 威脅/恐嚇 (6) 集體抗議
(7) 非法入侵 (8) 圖書資料財產遭偷竊 (9) 違反倫理風俗之行為
(10) 性騷擾 (11) 自殘行為 (12) 緊急醫療事件(人員病發/受傷)
(13) 人員衝突 (14) 管理疏失 (15) 意外/偶發事件
(16) 其他(請說明) _____

2. 否

十. 請問貴館是否已訂定圖書館違規處理措施？

1. 是

請問貴館的違規處理措施是否有詳細列出『違規行為』的類型與定義？

(1) 是 (2) 否

請問貴館的違規處理措施是否有詳細列出各類『違規行為』的處理方式？

(1) 是 (2) 否

2. 否

十一. 請問您認為引致公共圖書館發生『人為誘發型危機』的最主要因素為何？

1. 外部人為因素(如問題讀者、暴力事件等)
2. 內部人為因素(如人員衝突、管理疏失等)
3. 外部環境因素(如圖書館所處之社區類型、社區治安風氣等)
4. 內部環境因素(如館舍空間設計上的限制、館舍安全監測系統的完備程度)
5. 其他(請說明) _____

【第三部份：危機管理經驗之調查，請在適當的 內打「✓」。】

十二. 請問您是否具有圖書館危機管理相關經驗？

1. 是 2. 否

十三. 請問您從何處獲得危機管理相關知識與技能？（可複選）

1. 個人過去的工作經驗 2. 與同儕討論
3. 吸收其他圖書館的相關經驗 4. 參與/修習危機管理相關教育訓練課程
5. 參考館方以往的危機管理經驗 6. 參考危機管理相關專業期刊論文
7. 館外的危機管理專家學者 8. 圖書館專業學會或組織提供的相關資訊
9. 其他（請說明）_____

十四. 請問您認為公共圖書館處理危機時，與媒體之互動原則為何？

1. 主動與媒體聯絡，提供事件相關資訊，避免不實報導
2. 低調處理，但不迴避媒體訪問
3. 儘量避免與媒體接觸，減低事件曝光對館方形象造成的傷害
4. 其他（請說明）_____

十五. 請問您認為公共圖書館進行危機管理工作時可能遇到的困難為何？（可複選）

1. 上級機關或主管的支持度不足 2. 人力不足
3. 缺乏足夠的經費 4. 圖書館軟硬體設施上的限制
5. 不熟悉相關法令及政策（如犯罪行為） 6. 相關人員配合度不足
7. 媒體擴大渲染 8. 缺乏危機管理相關經驗
9. 危機管理教育訓練不足 10. 圖書館之間缺乏實務經驗交流
11. 其他（請說明）_____

【第四部份：綜合意見】

若您有其他建議事項及意見，敬請不吝惠賜卓見，謝謝！

再次感謝您撥冗填答本問卷，使本研究能順利進行。若您需要本研究結果之摘要資料，煩請在下列選項中勾選「是」，以便寄贈！謝謝您！

1. 是 2. 否

煩請將問卷裝入信封，黏貼封口後即可投郵！謝謝您！