

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

_____館長，您好：

我是政治大學圖書資訊與檔案學研究所研究生劉家寶，目前正在進行一項有關公共圖書館危機管理的研究。感謝您之前撥冗填答本研究之調查問卷！

由於目前有關國內公共圖書館的危機管理研究資料甚為匱乏。為進一步瞭解目前國內各層級公共圖書館危機管理的現況，必須蒐集更深入的實務資料及專業意見，以能配合實況，提出適用於我國公共圖書館人為誘發型危機管理的指引及建議。並作為未來各公共圖書館在制定、修改、增補相關計劃時的重要參考依據。

非常感謝 鈞座答允接受本研究的訪談，惠賜寶貴意見！訪談將於3月中下旬至4月上旬進行，確切的訪談時間將另行與 鈞座進行聯繫後確定。隨信附上本次訪談的綱要供您參閱，謝謝您的支持及協助！

本研究僅為學術研究之用，資料的呈現方式將以您及貴館的權益與隱私為最大考量！敬請放心參與！

敬祝

順心如意！館務昌隆！

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

指導教授：楊美華 博士

研究生：劉家寶 敬啟

中華民國九十四年三月十七日

聯絡電話：(H)(02) 82374182；(M) 0953687832

E-mail：92155007@nccu.edu.tw

台灣地區公共圖書館危機管理之研究：訪談問題綱要

1. 請問貴館目前是否訂有書面的危機管理相關計劃？是什麼原因促使貴館訂定相關計劃？您認為計劃訂定後是否帶來不一樣的效果？
 - (1) 請問貴館在制定此計劃時,如何規劃及制定？是否曾參考相關計劃模式？
 - (2) 在制定/修訂危機管理計劃過程中,貴館是否曾邀請館外其他單位或專家學者提供協助？
2. 請問貴館曾否舉辦危機管理相關教育訓練課程或模擬演練？主要包含那些主題？根據您的管理經驗,您認為哪些課程是在公共圖書館危機管理實務上所必須涵蓋的？
3. 目前,國外有圖書館在其違規處理措施中,明訂出一些不為館方接納的行為標準及處理方式,並以公開方式作出說明。請問您認為此方式是否能有效抑止違規行為,並加強館方處理危機時的立場？相關作法是否適用於國內？
4. 請問貴館是否曾發生人為誘發型危機？可否請您就相關事件概況及經驗作簡單分享？又 貴館是否已就不同類型的人為誘發型危機訂定出標準處理作業程序？
5. 請問在危機事件發生後,貴館進行了哪些措施,以防範及因應未來相關情況再度發生？
 - (1) 請問危機發生後,貴館的內部與外部通報機制為何？
 - (2) 在危機事件發生後,貴館的媒體溝通策略為何？
 - (3) 您認為有哪些外部的利益關係人對圖書館的危機處理影響較大？平日如何與其進行溝通及互動？
 - (4) 危機發生後貴館如何提高同仁的警覺性,促進危機經驗交流與學習？
6. 根據貴館的經驗,請問您認為構成公共圖書館「人為誘發型危機」的因素主要有那些？
7. 請問您認為目前公共圖書館在處理各類人為誘發型危機上,遇到的困難為何？有哪些方面仍需加強？可否請您就公共圖書館人為誘發型危機的管理方式提供建言？
8. 請問針對本次訪談內容有無補充說明或建議之處？

☞ 訪談結束,感謝您的協助 ☜