

摘 要

任何開放性的公共服務組織，都必須承擔由環境或其他因素帶來的風險。隨著社會環境日趨複雜，不確定因素提昇，增加了危機發生的機會，對組織或個人的緊急應變及管理能力的考驗。公共圖書館作為開放性的全民社區資訊中心，除了肩負起文化傳承、推廣教育的任務外，確保所有讀者能在安全、舒適的環境下安心地使用各項圖書資源與服務，亦是所有圖書館的責任。如何在緊急或突發的危機狀況下及時作出適當的控制及處理，並迅速進行善後及復原措施，皆顯示出危機管理的重要性。

本研究旨在瞭解國內公共圖書館發生人為誘發型危機的經驗及危機管理相關發展概況，以期結合實務需求與文獻理論，提出適用於公共圖書館危機管理的參考模式，作為未來相關單位修訂或規劃危機管理工作，以及圖書資訊相關專業學會與系所規劃相關教育訓練及課程之參考指引。

本研究首先透過問卷調查法，探討目前國內公共圖書館的危機管理實施概況、曾發生的人為誘發型危機及管理階層的危機管理經驗與態度。接著針對管理階層進行深度訪談，以進一步瞭解國內公共圖書館危機管理相關工作的執行概況，並探討相關人員對危機管理的看法及建議。最後結合文獻與上述研究發現進行分析與歸納，提出適用於公共圖書館的危機管理模式。

根據本研究發現，提出的結論如下：一、讀者與館員素質的良莠不齊，雙方在危機意識上的不足，加上公共圖書館本身的服務性質、軟硬體設施、管理政策上的限制，都是構成國內公共圖書館人為誘發型危機之相關因素；二、國內公共圖書館管理階層的危機意識及處理態度仍有待加強及改變；三、國內公共圖書館已規劃並實施危機管理的公共圖書館仍屬少數，相關教育訓練、違規處理措施之規劃與執行上，未能發揮應有功能；四、國內公共圖書館較著重危機處理，在危機偵測及預防工作上略顯不足。故在安全及違規管理政策不清的情況下，未能發揮危機管理應有的效能；五、國內公共圖書館在進行危機管理工作時所面臨的困難與障礙，主要為：(1) 缺乏足夠經費與人力 (2) 缺乏足夠的危機管理教育訓練及危機處理經驗 (3) 公共圖書館人員流動率高，危機處理經驗傳承與培訓不

易（4）民眾公權利的意識上昇，申訴浮濫構成的壓力（5）公共圖書館屬社教單位，基於教育觀點與服務立場的不同，往往容易造成執法上的衝突。

最後，根據前述之研究結果提出下列建議：一、政府相關單位及圖書館主管機關應為公共圖書館提供適當支援、輔導與補助，儘速將安全管理納入圖書館法及營運標準，並協助建置相關合作交流機制；二、公共圖書館應就現行的危機管理政策進行適當檢討及調整，並定期切實執行危機管理教育訓練，提高人員的危機意識；三、國內圖書資訊學系所及專業學會，應儘速規劃危機管理相關課程，以強化圖書資訊人員的危機意識及素養。

【關鍵字】：

公共圖書館、危機管理、圖書館管理、人為誘發型危機