

图书馆危机管理

田利

(河南省图书馆 郑州 450052)

摘要:阐述了图书馆危机管理的含义、原则与内容,从管理建设、人员培训、安全建设等三个方面,对图书馆加强危机管理提出了建议。

关键词:图书馆 图书馆危机 危机管理

中图分类号:G251

文献标识码:A

文章编号:1005-8095(2010)03-0102-03

1 图书馆危机管理的含义

图书馆危机管理是对图书馆运行中出现的危机因子和危机事件从发生到消亡进行全程全面监控处理的管理理论与管理实践^[1]。图书馆危机管理是一个系统工程,它不等同于单一的危机处理,也不等同于危机公关。真正的图书馆危机管理不仅应体现在危机事件出现时,更要体现在危机还没有爆发时,它包括危机管理的组织、制度、流程、策略、计划、决策等,涉及培养危机意识、组建职能部门、侦测并处理危机因子、建立危机预案和预警系统、处理危机事件、危机恢复、事后总结经验并学习改进等诸多方面。目前,国内图书馆危机管理主要停留在理论探索层面,实践还相对薄弱。为此,本文探究图书馆危机管理的目的在于传播图书馆危机管理理念。

2 图书馆危机管理的原则

2.1 预防第一

图书馆作为一种社会文化建制存在,其生存往往为社会制度所维持。体制的相对稳定性使图书馆各种潜伏的问题容易被忽视,日积月累形成危机隐患。图书馆应该重视在危机发生前从机制上做好防范工作,在危机的诱因还没有演变成危机之前将其

平息^[2]。图书馆危机管理的意识必须从上至下贯彻到图书馆的每一个员工,并要将这种意识上升为组织文化,使之成为全馆上下的自觉行为。在危机管理的全过程应一丝不苟地做好机构成立、预案准备和完善、人员培训、安全监测、安全监控等工作,使“预防第一”真正落到实处。

2.2 积极主动

对于业已发生的危机,图书馆要采取积极的态度正视问题,这是图书馆危机管理的基本起点。现实中,有些图书馆即使危机临头,仍然在心理上和行动上拒绝面对现实,使图书馆在危机处理中完全丧失了先机和主动权。

2.3 快速反应

当危机爆发时,在行动上必须做到迅速有效,在短时间内对危机事件采取有力措施予以处理。图书馆一方面要面对舆论压力,另一方面又必须对危机事件的传导效应进行及时的遏制。因此,在危机发生的第一时间里,图书馆必须以最快的速度成立危机处理机构,调集接受过危机培训的专业人员,配备必要的危机处理设备或工具,以便迅速调查、分析危机产生的原因及其影响程度,了解危机事态的进展,进

示,这样就可以使聚类结果的情况一目了然,使用户能够很方便地掌握聚类结果的整体情况。

总之,虽然笔者已经提出网络动态专业搜索引擎的构建方法,但实际上仍有很多工作有待完善,例如:本文所设计的分布式 Robot 的动态采集范围的划分策略,是在理想的网络环境下设计讨论的。事实上收集信息的代价是很难准确计算出来的,只能估算。另外,本文提出的算法在实际运行中要考虑网络环境、系统配置多种因素,尽可能使 Robot 各个采集子系统能在相对合理的划分范围内高效地进行专业相关资源的采集。但希望这种构建方法对专业搜索引擎的研究和应用仍可以提供一定的借鉴。

参考文献

[1] 杜恺琳,马亮. 搜索引擎中数据重复搜集问题的探讨[J]. 计算机与网络,2006(19):44-45

[2] 吴丽华,罗云锋,张宏斌. 信息检索模型及相关性算法的研究[J]. 情报杂志,2006(12):25-27

[3] 刘斌,陈桦. 向量空间模型信息检索技术讨论[J]. 情报杂志,2006(7):92-93

[4] 张兴华. 搜索引擎技术及研究[J]. 现代情报,2004(4):142-145

[5] 李更良,赵新莉,马洪波. 图书馆组织管理因特网信息资源之策略初探[J]. 图书情报通讯,2001(3):12-15

[6] 胡志华,邓江华,牛冀平. 基于 JAVA&XML 的重点学科动态导航系统的研究[J]. 情报杂志,2005(5):53-54

[7] 秦艳友. 高校教学资源专业搜索引擎的实现探讨[J]. 现代情报,2005(5):147-149

[8] 靖培栋,田亮. 聚类在搜索引擎中的应用[J]. 情报理论与实践,2006,29(4):493-496

[9] 周宁,张玉峰,张李义. 信息可视化与知识检索[M]. 北京:科学出版社,2005:97-98

而全面实施危机处理计划。

2.4 信息流畅

图书馆在遭遇危机的时候,应该尽快与媒体取得联系,及时回应媒体的报道;要使危机处置中所做的任何反应,发出的各种信息保证前后一致。

2.5 后效发展

图书馆在处理危机的时候要注重危机管理的后效。一方面,图书馆既要着眼于当前危机事件本身的处理,又要考虑到图书馆良好形象的树立和未来的长远发展,应着眼于全面的、整体的、未来进行处理。另一方面,在危机过后,图书馆又要对危机的影响进行评估,总结危机处理的经验教训,从危机中认识图书馆自身系统的弊端和局限性,从而提升管理的科学性和规范性,并从危机管理中取得多重效果和长期效益。

2.6 标本兼治

危机管理是一种系统的管理,不能将其单独与组织中其他重要的项目分开来处理。图书馆危机管理工作的开展,需要从源头抓起,以尊重科学管理为前提,通过建立专业化、系统化的管理平台,依靠提高图书馆的管理水平为切入点,通过增强图书馆的核心竞争力,从根本上达到预防和应对危机的真正目的。

2.7 协作沟通

要加强图书馆系统内部危机管理协作网络的建设,成立区域性甚至全国性的图书馆危机管理协作互助组织,整合行业的力量来共同防御、应对危机,减轻危机对图书馆人员、馆藏等造成的损害。同时,要对遭遇危机的图书馆施以援助,帮助其迅速从危机中恢复过来。图书馆学会、学术团体、联盟机构等应该发挥自身的领导组织作用,积极组织并参与互助活动,为合作开展图书馆危机管理提供组织上的保障。在图书馆外部,也应建立起图书馆与多元主体共同参与的危机管理协作网络。

3 图书馆危机管理的内容

3.1 基础工作管理

主要包括沟通管理、媒体管理、记录管理3个方面。①沟通管理包括内部沟通和外部沟通,其管理内容主要有沟通的对象、目标、原则、计划、方法等。各图书馆应在实践中探索适合自己的沟通模式和方法,防止忽视沟通、沟通不力、沟通失误、沟通致危等情形的出现。②媒体管理的主要内容包括:组建职能机构或指定负责人,确定媒体管理的目标和原则,挑选培训新闻发言人,收集分析媒体相关报道,及时处理媒体所反映的问题,与媒体保持密切联系,利用媒体发布信息、重塑形象,利用媒体向政府表达图书馆的合理诉求等。③记录管理需要对调查记录、评估记录、计划记录、培训记录、危机事件记录等分类、存

档、入库,及时将结果反馈给危机管理的相关系统。

3.2 日常危机管理

图书馆日常危机管理的内容包括指定负责人员、调查评估危机因子、建立危机反应和恢复预案、开展培训演练、建立危机预警系统、进行危机预控。①指定负责人员是由图书馆的一位高层领导来负责危机管理,从各部门灵活抽调危机管理人员完成日常危机管理工作,既推进危机管理进程,又对危机管理成员的日常工作无太大影响。②调查评估危机因子^[3]主要是调查图书馆有哪些潜在危机因子,评估这些危机因子转化为危机事件的频率、概率、影响群体、影响大小等。可以使用定性方法和定量方法,如头脑风暴法、德尔菲法、危机晴雨表法、现场考察法、数学方法、统计方法、计算机方法等,准确客观地调查评估危机因子,做好危机反应和恢复预案。③建立危机反应和恢复预案^[4]是为了明确在危机发生之前和发生之中,谁负责做什么,何时做,怎么做,以及相应的策略和资源准备等。编制格式和方法可以参考国家发布的《国家突发公共事件总体应急预案》。而在恢复预案的编制中,则要确定危机恢复对象并进行重要性排序,明确危机恢复目标、资源分配、人员配置、经费预算、奖惩标准等,注重危机恢复中的协调沟通。需要指出的是危机管理预案要富有弹性,对备选方案要排定优先次序,几种危机并发时要优先解决关键危机,将危机预案印成文件或手册发给相关人员并进行有针对性的培训。④开展培训演练的对象要既有图书馆高层领导,又有普通馆员、读者。如在职培训法、工作指导培训法、授课法、案例法、角色扮演法、行为模拟法、电脑化指导、电教培训、演习等。⑤建立危机预警系统要由危机监测子系统、危机评估子系统、危机预报子系统构成。图书馆可根据自身特点选择建立电子预警系统、指标预警系统、联合预警系统等。⑥进行危机预控的目的是在危机发生前或将要发生时对危机进行处理,及时排除全部或部分危机因子;如果不能阻止危机的发生,那么要采取措施减少危机造成的损失。危机预控的策略主要有排除策略、缓解策略、转移策略、防备策略等。

3.3 图书馆危机事件管理

图书馆危机事件管理是指图书馆危机事件发生时对危机所进行的管理,它包括组建危机处理小组、调查评估并确认危机、启动(调整)危机反应预案或重新制定危机处理方案并实施、危机发展态势跟踪监控处理。①组建危机处理小组。由负责危机管理的高层领导根据实际情况,从所需部门调配相关人员组成危机处理小组,明确各自职责、任务,特别要确保危机中信息沟通的顺畅。②调查评估并确认危机。由危机处理小组的成员对危机事件进行初步调查,运用现场勘察法、询问法、文献调查法弄清危机事件

的经过、原因等,评估危机已经造成或将造成的破坏、损失,确认危机的类型及涉及的范围。③启动(调整)危机反应预案或重新制定危机处理方案并实施。如果危机类型是预案中已有的,那么启动或调整预案;如果危机并不在预案范围内,那么要紧急制定危机处理方案,然后有条不紊地实施。要处理好与内外部公众、媒体、公安、消防、气象、地震、防汛、文教等部门、兄弟图书馆、文化遗产保护组织、国际防灾减灾组织等的关系,以加强图书馆的反应能力。④危机发展态势跟踪监控处理。有些危机具有持续性特点,它会随时间、事件、介入主体的变化而不断蔓延,所以需要危机发展态势跟踪监控处理。

3.4 图书馆危机后续管理

图书馆危机后续管理是指危机处于持续阶段或快结束或已经结束时所进行的管理,它包括组建危机恢复小组、调整或重新制定危机恢复计划、危机管理评价、危机案例和危机管理评价的存档和运用。①组建危机恢复小组。危机恢复是在危机持续阶段或危机将结束或结束后开始的,它所需要的人员、所涉及的机构可能与危机处理不一样,这就需要组建专门的危机恢复小组。危机恢复小组具有临时决策机构的性质,在危机后就可解散。②调整或重新制定危机恢复计划。由于危机造成的破坏往往与危机恢复计划有出入,所以一般需要调整危机恢复计划。如果发生的危机未在预先制定的恢复计划之列,就要根据具体情况,重新制定危机恢复计划。③危机管理评价。危机管理评价内容包括对危机管理基础工作、日常危机管理、危机事件管理、危机后续管理全方位的评价。评价要做到信息准确、实事求是、客观公正、全面系统。各图书馆应根据自己的实际选择评价方法,如定性评估法、定量评估法,完善评价指标体系^[5]。危机管理评价是图书馆对自身存在问题及危机管理漏洞进行反思的重要阶段,它可以促进图书馆进行深层次变革,确保图书馆的可持续发展。④危机案例和危机管理评价的存档和运用。利用危机管理中的记录管理成果,梳理总结危机案例,使之上升成文化,然后与危机管理评价一起存档或入数据库。这些资料不仅可以为日后的危机管理提供参考,也可作为危机管理培训的素材。同时,图书馆还可将这些危

机管理案例和评价与兄弟图书馆分享,以提高共同应对危机的能力。

4 加强图书馆危机管理的建议

危机管理具体到实践中,图书馆应该注重以下几点:

(1)管理建设。一要把危机管理纳入到图书馆的日常管理,要增强对突发事件的认识,做好应对各种可能发生的突发事件的心理准备;预先制定本馆的危机管理计划,组建危机控制和检查专案小组,并在防范措施和应急处置上有一定的知识积累和必要的技术训练。二要完善危机管理的职能体系,依据决策指挥中心的方针、政策,具体主管、执行某一方面的危机管理事务。三要重视突发事件的善后处理和形象重建。首先要尽快恢复正常秩序,弥补被耽误的日常工作;其次,要总结经验教训,防止类似事件的再次发生。四要加强自身服务建设^[6]。五要注意与上级或其他部门的联系,分享经验或交换具体运作意见。

(2)人员培训。开展危机意识教育与培训,树立科学的危机观,并向员工讲授关于突发事件的基本知识、抢险工具以及人员抢救、物资抢救的基本方法。

(3)安全建设。重视现代图书馆的危机管理系统,包括灾难预警系统、备份恢复系统的建设;确保信息服务渠道畅通;注重馆舍安全等。

参考文献

- [1] 刘兹恒,潘梅.图书馆危机管理的基本概念及内容[J].图书与情报,2007(2):32-37,41
- [2] 孙静.图书馆危机管理的原则[J].图书与情报,2007(2):38-41
- [3] 刘刚.危机管理[M].北京:中国经济出版社,2004:24
- [4] 计雷等.突发事件应急管理[M].北京:高等教育出版社,2006:121
- [5] 朱德武.危机管理:面对突发事件的抉择[M].广州:广东经济出版社,2002:101
- [6] 庞恩旭.试论我国图书馆的危机与危机管理[J].现代情报 2005(2):123-125

收稿日期:2009-06-14

作者简介:田利(1968—),男,本科,馆员,研究方向为文献信息资源建设。

欢迎您通过期刊管理平台(<http://www.qbts.org/>)给本刊投稿。