

· 文献信息数字化 ·

数字时代图书馆的危机类型及危机管理建议

安美荣, 樊 丽

(中北大学图书馆, 山西太原 030051)

摘 要:危机无处不在, 数字时代, 图书馆也遭遇了多种危机。针对图书馆所遭遇到的危机类型, 笔者给出了相应的危机管理建议。

关键词:图书馆; 危机类型; 危机管理; 建议

中图分类号:G258.89

文献标识码:A

文章编号:1004-1680(2011)04-0019-04

0 引言

危机是任何实体发展过程中都伴随的现象, 是我们应尽量避免的^[1]。著名的危机管理大师劳伦斯·巴顿认为, 危机是一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的重大事件, 这种事件及其后果可能对组织及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的伤害。危机是指在社会生活中突然发生的、严重危及社会秩序、给社会造成重大损失的事件^[2]。危机管理最初出现在企业和经济领域, 1990年代, 伴随着国际政治、经济格局的剧烈变化, 危机管理理论与实践在公共管理领域得到迅猛发展。

图书馆作为宣传社会文化的公共机构, 在其发展过程中也必然会遇到各种各样的危机。如今, 随着信息环境的数字化、网络化发展, 人类信息获取方式正发生突变, 正面临“信息爆炸性增长与知识贫乏”的悖论困境。数字化环境在给图书馆发展带来机遇的同时, 也使图书馆面临了前所未有的危机。

社会信息环境的剧烈变化和图书馆自身矛盾运动引发的各类问题, 都要求我们强化图书馆的危机意识, 加强对图书馆的危机管理研究, 促进图书馆适应环境的发展要求并实现跨越式发展^[3]。本文探究了数字时代图书馆的危机类型并提出了相应的危机管理对策。

1 数字时代图书馆的危机类型

数字时代图书馆所遇到的主要危机类型有:

1.1 生存危机

三十多年前, 美国著名情报学家兰开斯特在其《走向无纸社会》的名著中预言, 进入1980年代以后, 纸质文献将逐步被电子文献所取代, 电子文献将充当信息交流的主体介质。今天看来, 兰开斯特的预言虽然没有完全实现, 纸质文献仍活跃在人类生活领域, 但电子文献数量的巨增, 给图书馆传统的文献收藏、整理和利用带来深远影响。于是, 有人预言, 未来传统的现实图书馆将要被虚拟图书馆所取代, 图书馆将遭遇前所未有的生存危机。

另外, 高校图书馆社会化的发展趋势, 需要扩充文献资源、人力资源以及加强社会化的管理和运营对全社会提供信息服务, 当然会提高图书馆的利用率, 但也可能会淡化高校图书馆的专业性和针对性, 模糊高校图书馆和公共图书馆的界限, 无疑会给高校图书馆的生存和竞争带来很大的压力。

1.2 管理与制度危机

由于新的外在环境的变化, 图书馆已有的管理经验和管理模式已不能适应外部变化和不确定性给自身生存和发展所带来的威胁和挑战。管理危机表现在管理层对图书馆未来发展认知不清, 管理思想陈旧, 管理体制不完善, 权责利不明晰, 制订的图书馆发展战略不切实际^[3]。

1.3 人才危机

图书馆员作为知识和智力的载体, 在图书馆的生存和发展中成为首要因素。但从整体上看, 我国图书馆从业人员平均素质较低, 社会地位不高, 经济

基金项目:2010年度中北大学哲学社会科学研究经费资助课题的研究成果之一: 电子书对图书馆纸质书资源建设的影响分析(编号2010J025)。

收入有限,进修和提升发展的机会偏少,难以吸引和留住高学历、高素质和其他专业背景的复合型人才。即使有高学历的人才,也都在想办法调动。这严重地制约了图书馆的发展。数字时代对图书馆的人力资源提出了更高的综合素质要求,图书馆急需摆脱瓶颈,突破人才危机的困扰。

1.4 馆藏资源危机

馆藏资源是图书馆系统的基础。随着信息技术的发展,图书馆馆藏资源的内涵和外延发生着重大变化,馆藏资源在类型、结构、来源、形式等方面的多样化,使得图书馆面临的馆藏问题日益复杂,由此导致图书馆在馆藏资源采集、馆藏资源组织、馆藏资源保存和馆藏资源评价等环节中面临诸多危机^[4]。

1.5 服务危机

为用户提供服务一直是图书馆的核心职能。数字网络环境下,图书馆和用户之间的交流方式发生了变化,新的交流方式下用户对图书馆信息资源服务的需求与资源供给方面存在矛盾,如何提高新环境下图书馆的服务功能,改善服务方式,尽量减少服务对象的变化对图书馆存在的潜在威胁,是图书馆人士所应深思的问题。另外,图书馆服务项目的设计和读者需求间的矛盾、部分服务收费、服务手段落后等问题都将导致读者流失,使图书馆面临服务危机。

另外,网络搜索引擎对物理图书馆的冲击。据代根兴的研究,调查研究表明,84%的用户使用搜索引擎开始信息检索,1%的人从图书馆网页上开始信息检索^[5]。同时,网络搜索引擎提供的方便快捷的信息咨询服务和全面多样的藏书查询功能,向传统图书馆提出了巨大的挑战,使得信息用户对图书馆及其多种资源和服务以及图书馆信息专家们的依赖性有所下降。总之,图书馆现在的作用并不像原来那么显著了。

1.6 数据商对图书馆传统功能的侵占(图书馆传统功能危机)

目前,图书馆的书目数据的制作工作大都由数据商或书商来完成,自己则主要从事校对和数据库维护的工作。图书馆的这种将其工作、任务和所承担的社会职能,部分或全部实质性地托付给这些商业机构的合作方式,虽然在一定程度上提升了传统图书馆工作的水平与服务的质量,但也造成图书馆的传统功能的萎缩。可以预计,当这些商业机构发展到一定规模和阶段后,必然会将会将图书馆仅剩的纸质文献信息服务吞噬掉,限制图书馆的发展空

间^[6]。

1.7 网络安全危机

现代图书馆系统是基于网络的数字资源体系与服务体系,因而网络安全是整个图书馆系统的技术基础设施与支撑条件。现代图书馆的绝大部分服务依赖于网络信息系统,若没有网络系统的支持,图书馆几乎无法为读者提供任何服务,如最基本的借还、参考咨询等服务。网络安全危机主要有网络信息系统硬件损坏、病毒入侵等危机。

2 提升危机管理建议

2.1 加强数字资源建设,顺应社会化发展,提高图书馆的生存能力

随着电子技术的发展和广泛运用于图书出版领域,文献载体和记录方式发生了深刻的变化,高校图书馆要逐步实现由纸质文献为主向电子文献为主的转变,加强数字化图书馆的建设。

在社会化发展过程中,高校图书馆要联合社会力量,扩充文献资源,提高管理和设备,加强竞争意识的培养,除常规的为师生提供无偿借阅服务之外,同时要为全社会提供有偿服务,发挥社会文献信息中心的作用,逐步使高校图书馆成为具有强大生命力的大众文化传媒。

2.2 提高领导者管理能力,合理制订发展战略,完善各项管理制度

领导者管理能力的高低对图书馆的长远发展有重要影响。数字环境下,对图书馆领导者提出了更高的要求,不仅要熟悉图书馆的专业知识,还必须具有较强的战略眼光和敏感性,善于捕捉外界环境的变化、相关技术的发展和业界的发展动向,并善于调动工作人员的积极性。要有居安思危的意识,以应对图书馆的生存危机。

同时,图书馆领导者要对本图书馆的服务对象、发展方向有准确定位,通过对目前发展环境的分析,来制订适宜的发展战略。然后通过对发展战略进行控制,不断反馈和调整,以保证达到预期的效果。完善本馆的管理制度,确保图书馆能稳中向上地发展。

2.3 制订激励机制,吸引高层次人才

图书馆员是图书馆工作的核心,图书馆要想开展深层次的服务工作,就要有自己的稳定的专业馆员。鉴于目前的人才大量流失的危机,图书馆应做到:制订并完善激励机制,以调动馆员的积极性,创造机会并鼓励馆员定期或不定期到其他馆参观观摩,开阔视野,愉悦心情;建立健全轮岗机制,增强馆员应变能力;营建和谐的人文氛围,激发馆员工作热

情。通过给馆员提供和谐的积极向上的环境,来稳定人心,吸引更多的高层次人才,保证图书馆和谐发展,避免人才危机。

2.4 完善馆藏资源采集和馆藏评价机制;加强图书馆之间的联盟,实现资源共享

由于图书馆采集渠道的多样性,图书馆在采集资源时要注意:印本资源和数字资源共同建设,侧重数字资源的建设;合理解决资源建设中所涉及的版权问题、数字资源和网络资源建设中涉及到的种种法律问题;加强文献出版、发行及销售市场的调研,采取多种方式相结合的采购模式;图书馆之间要加强交流与团结,联合抵制数据库供应商的不公平条约^[7]。

为了详细了解本馆馆藏的建设情况,图书馆要用实证方法对本馆馆藏进行评价,然后,根据测评结果,合理配置数字资源和印本资源的比例,或通过对馆藏资源的复选和剔除,来确保图书馆发展过程中资源输入输出过程中的动态平衡。

另外,图书馆还可加强交流,或组成图书馆联盟,以实现资源共享,应对图书馆的馆藏资源危机。

2.5 提高信息技术水平,深度开展与新媒介的合作,拓展服务新模式和新领域

随着先进的信息技术在图书馆领域的不断发展和应用推广,越来越多的图书馆意识到这一点,并积极将信息技术应用于图书馆服务,如RFID(Radio Frequency Identification,射频识别)技术的应用。深圳图书馆和国家图书馆等多家图书馆都使用了该技术,该技术的利用,提高了中文图书管理水平,并提高了图书馆的工作效率,受到用户的欢迎。

数字时代媒体形态发生了变化,图书馆也要适应新形势的变化,积极与新媒介建立全面而广泛的合作关系,利用不同的传播渠道将图书馆的服务延伸到用户身边,拓展图书馆服务的新模式。如图书馆和网络搜索引擎的合作,图书馆和移动通讯联手打造移动数字图书馆等。

2.6 结合商业技术和图书馆传统功能,开发新的优势功能

文献信息的采购,纸质文献的编目、典藏、排架、借阅,校注书籍,编撰使用工具书以及参考咨询,特别是二次文献开发和情报工作,是图书馆的传统功能。图书馆应根据所服务的学科、专业、对象和自身特点,在结合商业技术,充分发挥传统功能的基础

上,在有关文献源中,对特色和优势文献中的知识点进行重组,建设特色全文数据库。这种商业技术与人工智能的完美结合,一定会使图书馆具有新的竞争优势^[6]。

2.7 建立可靠的容灾系统,制订严谨有效的危机应对方案

建立可靠的异地容灾系统,是网络信息系统危机管理的重要措施。容灾就是为恢复数字资源和计算机系统所提供的技术和设备上的保证。吴俊很系统地列出了7个容灾级别的具体指标。图书馆应根据服务和数据的重要性判断应采取的容灾级别需求,确保本馆数据资源的万无一失。

危机管理工作中非常关键的工作是制订科学、严谨的危机应对方案,以确保危机发生时,图书馆工作人员能有条不紊、迅速投入到危机应对和控制工作中。编制方案的格式和方法可参照《国家突发公共事件总体应急预案》以及《国务院有关部门和单位修订突发公共事件应急预案框架指南》。应急预案应包括:编制目的、危险性分析、应急组织机构与职责、预防与预警、应急响应、应急结束、应急物资和保障装备等^[8]。

在制订应急方案后,图书馆还应把危机预防策略制订成日常的工作制度,在日常工作中贯彻实施,如组织预演,然后修缮,确保预案的科学严谨。

参考文献:

- [1] 韩毅,易飞. 数字网络环境下图书馆的危机与危机管理研究[J]. 图书情报工作, 2009, (23): 13-16.
- [2] 陈新添,朱秀珍,黄进龙,等. 浅析网络环境下高校图书馆的危机管理[J]. 商业时代, 2008, (24): 84-89.
- [3] 孙扬,苏娜,周金龙. 数字时代图书馆管理危机[J]. 图书情报工作, 2009, (23): 17-21.
- [4] 袁俊. 电子图书馆数字资源的容灾策略[J]. 情报科学, 2004, (1): 78-80.
- [5] 代根兴. 关于中国高校图书馆的发展方向的思考, http://210.37.32.22/hdlib/daigenxing_yanjianggao.ppt, 2010-10-20.
- [6] 宿世明. 图书馆生存环境分析与发展方向研究[J]. 图书·情报·知识, 2006, (6): 52-56.
- [7] 蔡迎春,黄国彬,穆卫国. 馆藏发展危机及其应对策略[J]. 图书情报工作, 2009, (23): 26-29.
- [8] 王欣,王传清. 图书馆网络信息系统安全危机管理[J]. 图书情报工作, 2009, (23): 40-43.

The Library Crisis Type and Crisis Management Suggestion in Digital Age

AN Mei - rong, FAN Li

(North University of China Library, Taiyuan 030051, China)

Abstract: The crisis is everywhere. In digital age, the library encounters much crisis. The author analyzes these crisis and gives the suggestion of crisis management.

Key words: library; crisis type; crisis management; suggestion

作者简介: 安美荣(1975 -), 女, 硕士, 中北大学图书馆馆员, 主要从事图书情报学研究, 已发表论文 14 篇; 樊 丽(1982 -), 女, 硕士, 中北大学图书馆助理馆员, 主要从事图书情报学研究。

收稿日期: 2010 - 12 - 17

~~~~~  
(上接第 15 页)

## The Service Network of Community Library Union Based on Cloud Computing

YANG Jing

(Hebei United University Library, Tangshan 063000, China)

**Abstract:** On account of the importance and problems of community library and the basic characteristic of cloud computing, the service network of community library union based on cloud computing is proposed in this paper. Firstly, the principle and characteristic of cloud computing is introduced. Then, the basic composition, operating principle and advantage of the service network based on cloud computing is analyzed in detail comparing with the traditional library service network mode. With the help of the service network based on cloud computing, the resource of every community library can be used effectively, so that the shortage of single community library in resource is overcome.

**Key words:** community library; cloud computing; service network; resource sharing

**作者简介:** 杨 靖(1983 -), 女, 天津师范大学情报学专业在职研究生, 河北联合大学图书馆馆员, 已发表论文 9 篇, 主要研究方向: 情报理论与方法。

收稿日期: 2011 - 03 - 17