

图书馆危机预警体系的构建原则

秦殿启,潘松华,孙玉琴

(盐城工学院 图书馆,江苏 盐城 224051)

摘要:危机预警是图书馆事业适应环境变革的必然要求,是图书馆危机管理的核心内容。基于文化视域,从共性、个性和传承性三个方面提出图书馆预警体系的构建原则,包括前瞻性、科学性、高效性、灵活性、参与性原则,分类、沟通和信誉并重原则,系统化和法制化原则,从而为图书馆又好又快发展提供理论思路和实践指导。

关键词:图书馆;危机管理;危机预警;原则;预警文化

中图分类号:G258.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-5322(2012)02-0090-05

进入21世纪以来,全球突发危机事件频发,危机文化研究也在不断扩展和深化。就图书馆而言,正视危机管理,积极构建危机预警体系,是图书馆事业发展的必然选择。

一、图书馆危机管理及预警体系的内涵

1. 图书馆危机管理的内涵

图书馆危机管理是其上级管理部门及其自身为应对各种危机情境所进行的规划决策、动态调整、化解处理等活动过程,通过危机监测、危机预警、危机决策和危机处理,达到避免、减少危机产生的危害,同时总结危机规律,形成危机处理的科学化、系统化的管理体系。危机在爆发之前都会出现些许危机情报,危机管理关注的不仅是危机爆发后各种危害的处理,而且要建立危机预警体系。随着各类危机的爆发和产生,人们逐步积累了危机的规律和知识,并在具体实践中凝结成了有关危机及其预警的社会意识形态,即危机文化和预警文化。预警文化的生成反映了危机管理和预警意识逐渐深入人心,这对新生事物的成长和已有事物的壮大都具有辩证唯物主义的指导意义。危机并非新鲜事物,但现实的危机环境和新的危机情报往往促成新的预警体系的构建。这就如同文化的生成一样,文化具有共性、个性,同时具有传承性。

2. 图书馆预警体系的内涵

预警是指在灾害、灾难、危险发生之前,根据已有的规律及新觉察到的危机情报,向危机部门发出紧急信号,报告危险情况,以避免危害在不知情或准备不足的情况下发生,从而最大程度地降低危害所造成损失的过程。预警是建立在已有的规律和新观测到的危机情报基础上,预警系统的原理就是“明确警义、寻找警源、分析警兆、预报警度。明确警义是大前提,是预警研究的基础,而寻找警源、分析警兆属于对警情的因素分析及定量分析,是预警的具体过程;预报警度则是预警的目的所在”。^[1]图书馆危机预警是危机管理的核心内容。图书馆危机预警要“在科学理论的指导下,采用一系列监测技术和手段,对图书馆内外部环境发展变化过程进行观察、分析和研究,及时发现和识别潜在的或现实的危机因素并发出危机警报。预知一个图书馆是否存在危机隐患及其严重程度,必须先建立起一套科学、合理的测评指标和评判标准”。^[2]图书馆既处在世界图书馆之林,又处在信息环境不断变革和激烈竞争的环境之中,灾害危机、资源危机、服务危机、人才危机、生存危机等等纷沓而至,预警体系的构建迫在眉睫。预警体系如何构建呢?笔者基于文化视域思索,分别从共性、个性、传承性三个方面进行探索。

收稿日期:2012-01-04

基金项目:教育部人文社会科学研究规划基金项目(10YJA870016)

作者简介:秦殿启(1969-),男,陕西韩城人,副研究馆员,研究方向:信息检索与情报服务。

二、危机预警体系构建的共性原则

构建图书馆危机预警体系,必须结合危机发生的规律和预警的基本要求,坚持前瞻性、科学性、高效性、灵活性和参与性原则等共性原则。

1. 前瞻性原则

这是危机预警体系构建的第一原则。预警就是要有忧患意识,做到未雨绸缪。因此,危机意识和预控能力是至关重要的。因为“导致危机产生的关键在于危机主体缺乏危机意识和有效的预控能力,很多危机的发生,危机事态的扩大主要原因是危机意识欠缺造成的”。^[3]尤其随着泛在信息社会逐步逼近,图书馆以及图书馆人都应该具有敏锐的危机意识,能够提前把握和预测即将来临的新挑战、新危机以及潜在危机,做到防微杜渐。孟子所言“生于忧患,死于安乐”就是此理。如果对问题、缺陷、危机视而不见或熟视无睹,或不敢正视,势必酿成大患,以至于“讳疾忌医,病入膏肓”(故事见《史记·扁鹊传》),或者遭遇“温水煮蛙”之祸(寓言见美国学者彼得·圣吉博士的代表作《第五项修炼——学习型组织的艺术与实务》)。正因为危机时刻有可能出现或爆发,所以,危机预警坚决不能掉以轻心,正如用兵之法“无恃其不来,恃吾有以待也;无恃其不攻,恃吾有所不可攻也”(语见《孙子兵法》)。前瞻性原则对有效构建危机预警体系可以达到有备无患,减少束手无策或忙中出乱。

2. 科学性原则

指“在预警活动中应该真实客观地反映可能发生的危机,揭示其各种矛盾体的内在联系和发展的必然性,运用科学方法分析、评判危机的性质、范围及可能的影响,并按照科学设定的程序报警。科学性不仅表现在预警信息产生、传输真实可靠,更主要的是预警指标体系的设立、信息研判、预警机制的运行以及预警效果的评估等均要符合科学化、规范化的要求”。^[4]预警科学性是指预警内容符合客观实际,反映出被预警事物的本质和内在规律,即预警概念清晰,定义准确,预警判断正确,危机情报及其依据充分,预警策略和方案可靠等。预警不是杞人忧天,而是一项严肃而必需的危机管理步骤,必须建立在科学性基础上,重视竞争情报,善于深入分析,坚持实事求是,做出最强预案,达到最低危害。坚持科学性原则尤其要重视竞争情报的收集、分析和利用,尤其要面

对潜在的危机。美国竞争战略大师迈克尔·波特博士在《竞争战略》一书中提出的“五种竞争力分析模型”就很富有启发意义,对积极应对新环境下可能存在的危机提供了拓展性思考,是科学性原则的极好例证。以高校图书馆为例,随着“卓越工程师培养计划”的实施,馆员不仅面临同一职称系列的压力和竞争,而且会面临讲师、工程师等同级竞争的压力。如何以科学性原则为指导,构建切实有力的馆员危机预警体系呢?这就从馆员面临的危机的本质进行思考,坚持以人为本,做好职业生涯规划,引入竞争机制,建立激励机制,促进各类、各级人才的优势互补、有序提升和健康发展。

3. 高效性原则

指预警体系效能高,效力大,避险到位,达到满意的系统期望效果。从管理学角度讲,预警效率是指在规定时间内,组织预警的各种投入与产出之间的比率关系。效率与投入成反比,与产出成正比。这里的产出就高校图书馆而言,主要是指各类资源的利用率、读者满意率。随着数字图书馆的普及和快速发展,读者对数字资源的利用在持续上升,而传统的流通借阅数量在不断下滑,加之不断上涨的价格和有限的经费投入,如何提升高校图书馆的资源配置效率呢?图书馆所提供的资源、设施设备以及信息服务如何才能不断地满足读者或用户的要求呢?为此,图书馆危机话语接踵而至。如果一个行业在社会发展的过程中其功能逐渐被其它行业所替代,它就失去了存在的价值。这一点具有重要提醒和警示作用,即图书馆危机预警必须采用高效性原则,如何预警才能高效呢?首先要抓住问题的关键,解决危机的主因及根源。网络环境下图书馆面临的困境引发了研究和确立图书馆核心价值的思考,这就是一种高效而富有战略意义的预警意识。其次,要善于运用高新技术手段,实现图书馆的自动化、网络化、信息化、数字化。正如一位科学家所说,海水里蕴藏着无限大的内能,但是如果不能通过一定的技术和技能将这些隐性的内能转换成可以利用的热能,那它连一壶水也不可能烧开”。^[5]

4. 灵活性原则

有学者指出“图书馆危机预警机制的主要作用在于报警和排除警情。因此,预警系统要具有一定的灵敏度,所选指标应当能够客观、及时和准确地反映焦点事件的进展程度”。^[6]灵活性原则

一方面是指预警方案要留有余地,使预警本身具有适应性,即随机应变。灵活性要掌握一定限度的,杜绝以推迟决策的时间来滥用灵活性。因为危机具有潜伏期以及新的未知危机难以预料,如果决策者一味等待收集更多的危机情报,达到对可能发生的问题周全考虑,就会坐失良机,招致预警失当。另一方面,灵活性原则符合事物发展的辩证法原理,“山穷水尽疑无路,柳暗花明又一村”,“穷则变,变则通,通则久”(《周易·系辞下》)。第三,灵活性原则也赋予危机管理程序一定的弹性原则,即紧急情况特殊处理,当事人要当机立断,以免贻误战机,“将在外,君令有所不受”(司马光《资治通鉴》)即此义。

5. 公众参与性原则

指预警体系的构建要从公众的利益出发,重视公众的作用和巨大潜力,明确公众参与预警文化的责任与权利并保障公众行使这种权利的基本原则。预警体系的优劣成败,直接关系到组织成员的工作环境和职业生涯发展。现代管理思想的核心是突出人的管理,要求管理者把调节、控制和管理人的行为看作是管理整个系统的中心和关键,把调动人的积极性和创造性看作是做好整个管理工作的根本。构建一个积极向上、团结协作、开拓创新、人才济济、资源丰富、设备先进、服务一流、环境优美、理念先进的图书馆文化氛围,离开了图书馆人的参与是难以想象的;同样,构建一个应对多元危机、责任落实到位、人人都是安全员的预警体系,必须贯彻公众参与性原则。当人们生活在正常状态时,习惯于对危机情报的疏忽,而随着网络的普及和泛在信息社会的逼近,关乎公众的网络舆情和手机舆情愈发严重,特别是“随着网络舆情逐渐向手机终端用户衍生,尤其是传统互联网络和移动手机的强有力结合,加之手机本身的特点,形成了极大的网络舆情杀伤力”。^[7]让责任意识、危机意识、安全意识、竞争理念深入读者之心,变为动力和创新的源泉,继而形成具有战略价值的预警文化,不断促进高校图书馆事业的健康发展。这既是图书馆人的愿景,也符合读者的利益。

三、危机预警体系构建的个性原则

图书馆危机预警体系构建还应结合图书馆具体危机的性质和特点,坚持分类、沟通和信誉并重的个性原则。

1. 分类原则

这是区分事物、掌握知识、解决问题的基础原则和基本方法,符合逻辑学原理,便于统筹兼顾,不仅适合科学研究,更适合危机预警。众所周知,危机管理类型复杂多样,图书馆危机管理就是其中一个类型。分类学是一门进行分类的方法与科学,分类是分类学的基本步骤,包括区分和鉴定分类单元,确定阶元等级和建立分类体系,以及按照种类、等级或性质进行归类。如何对图书馆危机进行有效预警呢?按照一定标准或级别进行分类危机报警就是一种应用广泛的原则。给图书馆“划分危机级别的目的不是说对某些类型的危机不需要重视,而是分类管理,更易于应对。划分危机级别的另一个目的还在于强调不同级别危机之间的转换关系,如果处理不当,一般危机会向紧急危机和重大危机转化;而如果应对正确,则可以化严重危机、紧急危机为一般危机,最终消除危机”。^[8]分类原则可以把无规律的事物分为有规律的、按照不同的特点分类事物,使事物更有规律。分类能提高预警体系的针对性和精确度,可以使预警信息和数据更加条理化、系统化,“预警管理子系统在实际的操作过程中,我们通常可以按照危机可能带来的损失程度大小,将危机确定为五种状态(级别),警戒线可按照这五种状态的等级档次集进行划分。即优良状态、正常状态、低度危机状态、中度危机状态、高度危机状态”。^[9]分类是有效预警的必要步骤,预警的精细程度是与分类系统的不断完善相联系的,

2. 沟通原则

它是个体之间、个体与群体之间、群体与群体之间等进行信息、思想与感情的传递和反馈的过程,以求传递信息、思想达成一致和感情交流。而最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。高校图书馆做好危机预警要善于从沟通角度入手,“第一,要有完善的内外部沟通渠道,做到内情外送、外情内递、上情下达、下情上传。保证馆内信息渠道的及时畅通,一旦有危机萌芽,可很快反映到图书馆管理层,便于他们迅速决策,将危机消减或控制在初始阶段。第二,沟通要坦诚,以诚相待最基本的要求就是说真话,谈实情”。^[10]因为预警是图书馆从正常状态转入非正常状态的激发要素,核心是侦测图书馆内外环境及业务活动中的危机情报,将危机情报与特定冲击相联系,选择恰当的警报激发方式,向相关人员发出警报。有

效的沟通使得高校图书馆更加和谐,因为善于沟通的人懂得如何维持和改善相互关系,更好地展示自我需要、发现读者需要,最终赢得更好的人际关系和成功的事业。

3. 信誉原则

讲求信誉是高校图书馆树立信息服务品牌的基本的职业道德规范。图书馆的信誉主要依附在图书馆人与读者之间、馆际之间以及情报服务过程中。信誉原则的关键在于强化服务内涵,提升服务质量,创新服务品牌,赢得读者信任;信誉原则同时要重视危机公关,公关也是赢得信誉和澄清误解的社会艺术。危机预警是危机公关的关键因素,公共媒体在危机事件中扮演着极其重要的角色,媒体既是危机事件发布报道的主体,也是影响公众舆论导向的重要途径。图书馆的核心理念是服务,服务优劣塑造的是图书馆形象,形象是一种软生产力。图书馆人、图书馆建筑、图书资料、数据库及设备、系统技术等都是有形的生产要素,而信息服务的信誉是一种无形生产要素,在生产中流通,起着重要的配置作用。如何才能构建有效的信誉原则呢?ISO9001 质量标准的管理化体系的使用就是一个值得借鉴的策略,这是世界上普遍认同的国际质量管理体系标准,该体系有四大过程(输入、输出、资源、活动),所有过程都可运用美国管理学家爱德华兹·戴明提出的著名的PDCA 循环管理法(P—策划,D—实施,C—检查,A—处置)来运营,从而使得情报服务的绩效持续改进,关键的是内涵、服务、技术和人才,这是图书馆信誉的根本。

四、危机预警体系构建的传承性原则

构建危机预警体系,图书馆还必须立足现实,放眼全球,以科学发展观为指导,坚持系统化和法制化并重的传承性原则。

1. 系统化原则

王让博士等在研究国家知识系统预警的原则时,就提出了要遵循全过程预警、全要素预警、全概率预警和全周期预警原则。^[11]这就是构建预警体系的系统化原则。又如公共危机系统化整合模式提出的“处于主导地位的政府在公共危机的各个阶段中根据现实要求,综合协调政府自身与一切社会组织甚至包括国际组织等主体,形成优势互补、协同配合、优化组合的网络系统,从而实现公共危机进行预警、处理和恢复等的高效

化”,^[12]这依然是系统化原则的运用。系统是由若干要素组成的,一个系统是其构成要素的集合,这些要素相互联系、相互制约,共同发挥系统的功能。有学者针对图书馆的服务危机而提出了系统化的服务补救体系,它“包括四个子系统:服务失误预警子系统、服务补救子系统、服务补救管理信息子系统、服务质效管理子系统”。^[13]系统化原则要求预警体系要全面而综合地考虑问题,比如,图书馆的育人职能和思想政治教育职能就是一个协调统一的有机体,“思想政治教育系统化原则就是在思想政治教育全过程中,坚持研究分析思想政治教育系统整体与部分、各部分之间、系统与系统之间的相互关系和作用的指导思想和行为准则,这些系统化原则具体可称为整体性原则、结构性原则、层次性原则、和环境原则”。^[14]再从图书馆危机的界定看,“狭义上,图书馆危机以突发事件为主;但从广义上看,凡是影响高校图书馆教育与服务等职能发挥的因素都可以判定为图书馆的危机”。^[15]系统论学科是理论生物学家贝塔朗菲(L. Von. Bertalanffy)创立的,他在1968年发表的专著(General System Theory, Foundations, Development, Applications)中指出,整体性、联系性、层次结构性、动态平衡性、时序性等是所有系统的基本特征,研究系统的目的在于调整系统结构和各要素关系,使系统达到优化目标。

2. 法制化原则

危机预警要走法律化和制度化的道路。在公共图书馆领域,有公共图书馆法规;在高校领域,我国的《普通高等学校图书馆规程》(2002)对高校图书馆的性质、职能、管理等都做了明确规定,是图书馆正常工作,作好危机预警的重要指导性文件;《中华人民共和国突发事件应对法》的颁布使公共危机管理过程中有法可依,但是针对不同类型的具体公共危机管理时,显然缺乏相关法律的支撑。“政府部门应当从法律、机构、机制、决策、保障、评估体系等多个方面,从预警角度出发,加快我国现代公共危机预警管理的制度建设,提高处理公共危机事件的能力,做到危机管理的预警化”。^[16]英国哲学家培根在《论司法》一书中写道:“一次不公的裁判比多次不平的举动为祸尤烈。因为这些不平的举动不过弄脏了水流,而不公的裁判则把水源败坏了”。^[17]面对计算机安全隐患,早在15年前,有学者就提出了“强化安全防范意识,提高操作人员防范能力;建立相互

制约和监督机制,严把入口关;严格保密措施,完善内部管理机制;管理好计算机个人操作口令,建立密码控制体系;严防计算机病毒,维护计算机系统安全运行”。^[18]法制化原则对图书馆预警而言,重在健全规章制度。

图书馆危机管理预警体系的构建必须有文化软实力作为取之不尽用之不竭的战略资源。从文化视角提出的上述原则中,预警体系构建是图书馆危机管理的核心内容,共性原则是必须坚持的一般原则,个性原则是必须充分结合具体图书馆的特性和核心价值进行充分考虑的重要原则,传

承性原则是图书馆危机管理预警体系构建的长远目标,目的在于切实形成富有成效的图书馆危机预警文化,因为“危机频发的社会环境和图书馆自身存在的现实困境,要求我们必须强化图书馆危机意识,重视图书馆的危机管理”,^[19]让忧患意识和危机意识渗入图书馆每个人的思想深处,并且深刻领悟“每一次危机本身即包含导致失败的根源,也孕育着成功的种子。发现、培育,以便收获这个潜在的成功机会,就是危机管理的精髓”^[20]的真谛。

参考文献:

- [1] 金小璞,徐芳.图书馆危机预警管理系统分析与设计[J].现代图书情报技术,2008(2):94-98.
- [2] 罗绍伟.图书馆危机预警等级的熵权模糊综合评判[J].图书情报工作,2009(23):57-60.
- [3] 杜西红.图书馆危机管理中信息预警问题研究[J].河南图书馆学刊,2010(2):24-26.
- [4] 施雁冰.构建图书馆危机管理预警系统,防范图书馆危机事件[J].中华医学图书情报杂志,2009(5):4-6.
- [5] 赵玉光,文玉萍,曹继春.对大学生信息素养与阅读行为内在联系的研究[J].图书与情报,2009(5):139-141.
- [6] 邹建军.图书馆危机管理:预警与处置研究[J].河北科技图苑,2007(3):29-32.
- [7] 丁菊玲,勒中坚,王根生.我国网络舆情危机预警研究探讨[J].情报杂志,2010(10):5-8.
- [8] 范文芳.危机预警与图书馆危机管理[J].现代情报,2008(5):115-117.
- [9] 沈嵘.基于数据挖掘的图书馆危机与预警管理模式研究[J].情报科学,2010(7):1060-1062.
- [10] 樊晓峰,张晓文.应对突发事件,保障图书馆安全——建立图书馆危机预警系统[J].当代图书馆,2009(9):29-31.
- [11] 王让,李欣.国家知识系统全过程预警指标体系设计[J].情报杂志,2011(3):10-17.
- [12] 娄成武,于东山.系统化整合:中国公共危机管理的模式选择[J].行政管理改革,2009(4):49-52.
- [13] 徐卫.图书馆系统化的服务补救机制浅探[J].图书情报论坛,2008(4):29-30.
- [14] 王嫣.论高校思想政治教育的系统化原则[J].哈尔滨学院学报,2002(10):20-21.
- [15] 郭宏伟,花克勤.基于SCI三论原理的高校图书馆危机管理过程控制[J].图书情报工作,2010(1):20-23.
- [16] 罗建平,薛小勇,李千.浅谈我国公共危机预警管理制度建设[J].防灾科技学院学报,2010(2):109-113.
- [17] 荆剑.立法腐败预警[J].民主与法制,2009(3):14-16.
- [18] 徐功尧,解俊花.银行计算机安全管理不容忽视[J].山东金融,1996(8):56-57.
- [19] 刘兹恒.图书馆危机管理手册[M].北京:国家图书馆出版社,2010:7.
- [20] 诺曼·R·奥古斯丁.危机管理[M].北京:中国人民大学出版社,2001:3.

The Principles about Building Library Crisis Early Warning System

QIN Dian-qi, PAN Song-hua, SUN Yu-qin

(Library of YanCheng Institute of Technology, Yancheng Jiangsu 224051, China)

Abstract: Crisis early warning is a necessary requirement for changes which libraries adapt to the environment, and is the core content of the library crisis management. Based on cultural sights, this article put forward ten principles that shall comply with building library early warning system from three aspects, the common, personality and heritage, including adhere to the forward-looking, scientific, efficient, flexible, participatory principles, adhere to classification, communication and credibility both principles, adhere to the principles of systematic and rule of law, aimed at sound and rapid development for the library to provide theoretical and practical ideas guidance.

Keywords: library; crisis management; crisis early warning; principle; warning culture

(责任编辑:洪林)