



图书馆

危机管理



贾彩莲 孔维维 著



国防工业出版社

National Defense Industry Press

图书馆危机管理

贾彩莲 孔维维 著

国防工业出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

本书在危机管理、图书馆学理论、系统理论等基础上,采用问卷调查、案例分析、文献研究、实地走访、专家访问等研究方法,针对图书馆危机现象、案例和危机事件,剖析和解读图书馆危机的本质,分析研究图书馆危机管理的内涵,初步构建了图书馆危机管理五层次结构体系。本书适合管理学、图书馆学、档案学等专业的本科生、研究生,以及图书馆、档案馆管理人员和相关专业技术人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

图书馆危机管理/贾彩莲,孔维维著. —北京:国防工业出版社,2014.4
ISBN 978-7-118-09455-8

I. ①图... II. ①贾... ②孔... III. ①图书馆
管理—研究 IV. ①G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 068300 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 9 字数 200 千字

2014 年 4 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—2500 册 定价 28.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717



前 言

危机无处不在,危机无时不在。图书馆事业面临各种危机的挑战,各种危机现象和接连不断的危机事件也引起了图书馆界的极大关注。图书馆危机管理成为图书馆界当前面临的一个重要而崭新的课题。

图书馆作为向公众开放的公共服务部门,面临着各种各样影响安全的危机因素,如火灾、水灾、虫灾等造成资源严重损毁的自然灾害;战争、网络病毒等人为因素造成的破坏性灾难;设备、系统等运作不当或过失等产生的偶发性灾难;公共治安或公共卫生等不良因素对员工或读者造成的人身危害,也会面对因自身决策程序中存在的不协调以及图书馆内外环境失衡时产生的巨大心理压力和管理危机等。错综复杂的社会环境和网络时代的危机特点,给图书馆管理带来了新的挑战,建立科学合理的危机管理机制已经摆上了图书馆管理的议事日程。

国外,1966年佛罗伦萨水灾、2003年亚历山大图书馆火灾,国内,吉林省图书馆火灾、民族文化宫水灾、汶川大地震,以及“国图事件”、“信师事件”、“苏图事件”等多起灾难或危机事件都对图书馆管理产生了深远影响,这些典型案例需要我们认真加以研究。

图书馆有哪些方面的危机?图书馆危机的特征是什么?图书馆危机的本质又是什么?什么是图书馆危机管理?图书馆危机管理的内涵有哪些?图书馆危机管理如何实施?这些是本书试图回答的问题。

本书在危机管理、图书馆学理论、系统理论等基础上,采用问卷调查、案例分析、文献研究、实地走访、专家访问等研究方法,针对图书馆危机现象、案例和危机事件,剖析和解读图书馆危机的本质,分析研究图书馆危机管理的内涵,提出了建立图书馆危机管理五层次结构体系的想法,并对图书馆危机管理体系的内容进行了分析。

本书认为,图书馆危机的本质在认识上是图书馆价值体系的失衡,在管理上是图书馆管理系统的失灵。因此,图书馆危机管理是为了避免图书馆各种危机的发生或危机发生后尽量减少损失、保护图书馆及馆藏资源、保障图书馆服务和业务连续性以及图书馆事业可持续发展,由图书馆管理系统各管理层面系统实施的一系列管理活动。

因著者学识浅陋,本书或有谬误之处,特别是部分案例亦未能亲历或更深入调研,不当之处敬请批评指正和谅解。

作者

目 录

序言	1
0.1 研究背景	1
0.2 研究基础	3
0.3 研究框架	4
0.4 研究方法	4
0.5 研究目的和意义	5
0.5.1 构建图书馆危机管理理论框架	5
0.5.2 构建图书馆危机管理实施体系	6
0.5.3 设计图书馆危机管理预案范本	6
0.6 研究的创新点	6
0.7 有待于进一步研究的问题	7
第1章 危机管理理论	8
1.1 基本概念	8
1.1.1 危机	8
1.1.2 危机管理	10
1.2 相关理论	14
1.2.1 风险管理(Risk Management)	14
1.2.2 问题管理(Issues Management)	14
1.2.3 业务持续管理(Business Continuity Management)	16
1.2.4 权变管理理论(Contingency Theory)	17
1.2.5 “系统思考、学习型组织”理论	19
1.2.6 小结	19
1.3 危机原因	20
1.3.1 系统复杂性	20
1.3.2 管理局限性	21
1.4 危机管理理论的主要思想	22
1.4.1 危机管理的内容	22
1.4.2 危机管理的原则	22
1.4.3 危机管理的特点	23
1.5 危机管理研究的进展及发展趋势	24

1.5.1	危机的新特点	24
1.5.2	危机管理研究的新趋势	25
第2章	图书馆危机管理活动和研究综述	26
2.1	图书馆危机管理活动综述	26
2.1.1	“蓝盾”计划(ICBS)	26
2.1.2	IFLA的核心项目	27
2.1.3	图书馆灾难管理联盟	28
	案例一: IELDRN	28
	案例二: M25	29
2.1.4	数字文献信息资源的管理和长期保存	29
2.2	图书馆危机理论研究综述	29
2.2.1	国外研究综述	29
2.2.2	国内研究综述	31
2.3	存在的问题	33
2.3.1	图书馆危机管理理论体系欠缺	33
2.3.2	图书馆危机管理活动缺乏系统性	34
第3章	图书馆危机现象和事件	35
3.1	问卷调查	35
3.2	图书馆的危机现象	39
3.2.1	图书馆形象和公共关系危机	39
	案例三: 苏图事件	41
3.2.2	图书馆服务危机	42
	案例四: 信师事件	44
	案例五: 图书馆与书店	47
3.2.3	图书馆管理危机	47
	案例六: 巴金赠书流失事件	48
3.2.4	图书馆经费危机	50
	案例七: 超负荷、低效率的图书馆	52
3.2.5	图书馆人才危机	53
3.2.6	数字化相关危机	54
	案例八: 肇庆市图书馆被诉侵犯著作权纠纷案	56
3.2.7	图书馆灾难	57
	案例九: 吉林省图书馆火灾	59
	案例十: 民族文化宫图书馆	60
	案例十一: 汶川大地震	60
	案例十二: 图书馆虫灾	61
3.3	图书馆危机事件	62

3.3.1	危机事件	63
3.3.2	研究危机事件的意义	63
案例十三	:国图事件	64
3.3.3	危机事件的特点分析	66
第4章	图书馆危机与危机管理	68
4.1	图书馆危机的本质	68
4.1.1	图书馆危机的特征	68
4.1.2	图书馆危机产生的原因	70
4.1.3	图书馆危机的本质	71
案例十四	:ALA的“拯救美国图书馆运动”	75
4.2	图书馆危机管理的概念	78
4.2.1	图书馆危机管理的内涵	78
4.2.2	图书馆危机管理的定义	82
4.3	图书馆危机管理的实施	83
4.3.1	实施图书馆危机管理的难点	83
4.3.2	实施图书馆危机管理的构想	83
案例十五	:佛罗伦萨水灾	87
案例十六	:Big11	89
第5章	图书馆危机管理体系	92
5.1	建立系统化图书馆危机管理体系的原因	92
5.1.1	图书馆文献资源体系的整体性	92
5.1.2	图书馆管理系统化	92
5.1.3	图书馆危机管理科学化	93
5.2	图书馆危机管理体系的结构和内容	93
5.2.1	图书馆危机管理相关法律法规	93
5.2.2	图书馆行业管理	96
5.2.3	图书馆危机管理文化	99
案例十七	:上海图书馆文献保护	101
5.2.4	图书馆危机管理计划	103
5.2.5	图书馆领导的危机管理理念	106
案例十八	:馆长的危机管理	107
5.3	图书馆危机管理体系中的几个要素	109
5.3.1	危机评估	109
5.3.2	危机管理预案	113
5.3.3	危机培训和演练	115
5.3.4	图书馆危机处理中的公共关系	116

第6章 危机管理应急预案	117
6.1 实例——管理过程	117
6.2 范例——应急预案	118
6.3 说明	118
第7章 结论和建议	124
7.1 结论	124
7.2 建议	124
附录 《图书馆危机管理》调查问卷	126
参考文献	130

序 言

0.1 研究背景

危机管理是现代管理学中的一个新课题,特别是“9·11”事件以后,人们更加重视危机管理在现代组织运作与发展中的作用。社会发展不可能是一帆风顺的,面对各种复杂多变的情况,总会有一些潜在的危机。

危机无处不在,危机无时不在。图书馆作为向公众开放的公共服务部门,面临着各种各样影响安全的危机因素,如火灾、水灾、虫灾等造成资源严重损毁的自然灾害,战争、网络病毒等人为因素造成的破坏性灾难,设备、系统等运作不当或过失等产生的偶发性灾难,公共治安或公共卫生等不良因素对员工或读者的人身危害,也会面对因自身决策程序中存在的不协调以及图书馆内外环境失衡时产生的巨大心理压力和管理危机等。错综复杂的社会环境和网络时代的危机特点,给图书馆管理带来了新的挑战,建立科学合理的危机管理机制已经摆上了图书馆管理的议事日程。

1. 面临危机挑战的图书馆事业

经济全球化发展趋势和影响迅速蔓延,几乎波及每个国家、行业、组织机构,甚至每个人的行为方式和生存方式;互联网的普及,促进了知识经济时代和信息时代的发展。图书馆是一个开放的有机体,面对因计算机技术、通信技术和网络技术在图书馆的应用以及社会变革等状况带来的对图书馆传统工作方式和理念的冲击和挑战,图书馆事业发展经历着从传统图书馆向数字图书馆的范式转变,图书馆也在寻求着各种生存和发展的途径。发展迅速、环境恶化以及学科范式转变的阶段也是危机频发的阶段。图书馆管理面临着许许多多新问题。在图书馆“范式演变”过程中,图书馆的理念、技术和管理都在发生着巨大的变化,而由于图书馆管理理念、管理体制等转变以及法制、法规建设等存在滞后的现象,更加剧了图书馆事业的种种危机。

无论是作为一种实体存在的社会文化机构,或者是作为“社会知识、信息、文化的记忆、扩散装置的社会机制”^①,或者是作为“制度安排”^②,图书馆都面临着多种多样的危机。作者把这些危机现象归为下述几类:图书馆形象和公共关系危机、图书馆服务危机、图书馆管理危机、图书馆经费危机、图书馆人才危机、图书馆数字化相关危机、图书馆灾难等危机现象。

图书馆危机对社会、对图书馆事业带来的损害都将是巨大的。在现实生活中,一些本不该发生的事件却一而再、再而三地发生,一些事实和数据使人或震惊,或感慨,或痛心,还有很多危机在人们毫无知觉中潜伏、发展着,可能带来更大的危害。普遍存在的潜在危机因素和不断出现的危机事件对图书馆管理提出了危机管理研究的现实课题。而最近的几起大的危机案例更促使作者产生了深入研究图书馆危机管理的念头。

2005年,《人民网》记者周朗、李晓清等以“我国县级公共图书馆数量多欠账、多半死

不活的居多”等文报导我国中小型公共图书馆“无钱购新书,县级公共图书馆逐渐‘空壳’化;读者在减少,图书馆的作用和影响力减弱;县级公共图书馆‘四多’(欠账多,问题多,半死不活的多,名存实亡的多)成为制约中国图书馆事业进一步发展的‘瓶颈’”等危机状况。

2005年11月15日,北京民族文化宫旁的一热力管道炸裂,导致民族宫地下图书馆、博物馆及剧院供电室被热水浸泡。堪称图书馆镇馆之宝的20多万册珍贵文献,包括已有300多年历史的大藏经和一些线装书等国宝级文献,都被水淹或者受潮。民族文化宫负责人表示,因此造成的损失难以估算。

2003年3月2日,重建才刚刚一年的世界上最古老的图书馆——著名的亚历山大图书馆发生火灾,造成至少35人受伤;2004年9月3日,被列入“世界文化遗产”的德国中部城市魏玛的安娜·安玛利娅女公爵图书馆遭受严重火灾,包括屋顶在内,图书馆的大部分面积被大火吞噬,数以万计的珍本、善本图书在火灾中被毁损,被称为“是德国的文化灾难,也是世界历史的严重损失”。在国内,1951年1月8日,青海省图书馆发生过火灾,烧毁全部馆藏,包括罕见的用金粉写成的《甘珠尔大藏经》108部和价值连城的宋朝壁画36幅,给人类文化遗产带来了不可弥补的损失;1991年2月13日,福建省建筑专科学校因人为纵火,建筑物过火面积1000平方米,烧毁大量书架和图书资料,直接损失36万多元……

2004年10月至2005年3月,在短短不到半年的时间内,图书馆界发生了三次大的图书馆形象和公共关系的“大地震”,分别是“信师事件”、“国图事件”、“苏图事件”,要求人们要对图书馆的形象和公共关系等问题进行一次重新思考。

图书馆事业面临的种种危机需要我们研究图书馆危机管理。

2. 图书馆界对危机管理的关注

图书馆界自发的危机管理活动可以追溯到1966年发生在意大利佛罗伦萨的水灾。这次因抢救国立佛罗伦萨图书馆(NLF)受洪水侵害的文献资源,图书馆界开始了较为专业、有特色的图书馆危机管理研究和实践活动。

图书馆界的国际组织国际图联(the International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)也在80年代中期创立了一个叫做PAC(Preservation and Conservation)的文献保护核心计划^③,并创办了专门的文献保护方面的指导性刊物《国际保护通讯》(International Preservation News, IPN)。这项核心计划推动的各种活动延续至今,而且深入到许多新的领域,例如,图书馆灾难管理、数字文献长期保存等。

在20世纪80年代左右,欧洲、美国、加拿大、澳大利亚等国家和地区的图书馆掀起文献保护热潮,纷纷开始采用建立防灾预案等针对图书馆可能发生的灾难的管理措施。

1996年,由包括国际图联在内的四个非政府组织组成了以“通过合作准备好迎接和应对各种紧急情况来保护受到战争和自然灾害威胁的世界文化遗产”为使命的“蓝盾国际委员会”(the International Committee of the Blue Shield, ICBS)。“蓝盾”成立后发生的重大事件和灾难,如“9·11”事件,阿富汗战争、伊拉克战争、印尼海啸等一系列恐怖袭击事件、种族冲突、战争和自然灾害,对世界各地文化财产和图书馆的破坏所造成的损失以及灾难使图书馆产生的新问题等再次引发了各国图书馆界对灾难管理的关注。“蓝盾”在这些重大事件和灾难中以其唤起人们保护文化遗产的意识、提供灾难抢救和恢复指导、

筹集资金等行动起到的积极作用赢得了业界的支持,得到了越来越多的国家的认可,同时也促进了各国图书馆界灾难管理的研究和实践活动。

2003年美国图书馆学会ALA(American Library Association)发动了另一场声势浩大、持续至今的图书馆危机管理活动,那就是“拯救美国图书馆运动”(the Campaign to Save America's Libraries)^④。这项运动表明图书馆危机管理活动范围已经由原来的文献保护、灾难管理活动发展到对图书馆无形危机——经费危机的控制,因此值得加以认识、研究和借鉴。

图书馆危机管理研究已具有一定的国际背景。但现实需求与实际状况还有很大差距。国际图联保护和保存核心活动组(IFLA-PAC)的瓦拉莫夫(Marie-Thérèse Varlamoff)和前国际图联官员普拉萨德(Marie-France Plassard)在2004年3月至5月期间对177个国家级图书馆所做的有关“防灾预案”(Disaster Plan)的调查表明,只有39个调查对象拥有防灾预案,另有28个打算建立防灾预案,对防灾预案进行测试并及时更新的则更少,而其余的国家级图书馆没有建立防灾预案,其原因大部分与缺少人员、资金来源以及缺少计划有关^⑤。国家级图书馆在一个国家中相对各方面条件较好,资源较为完整且珍贵,管理较完善,而其整体情况尚且如此,其他类型的图书馆就更难保证了,可见,图书馆危机管理的问题不容乐观。

2005年,上海图书馆馆长吴建中出版的《战略思考——图书馆管理的10个热门话题》一书引起业界广泛关注。其中“危机管理”就是这10个“热门话题”之一^⑥。

0.2 研究基础

本书的研究是基于管理学、系统理论、图书馆学理论、图书馆管理理论、危机管理理论、图书馆文献保护理论和实践、图书馆安全管理理论和实践、图书馆灾难管理理论和实践基础上进行的。

管理学是图书馆学的上位学科。管理学研究了管理的内涵、管理的架构、管理的过程和方式等普遍适用的基本原理。图书馆学揭示了图书馆的属性、本质、社会职能、图书馆事业和图书馆微观工作体系;图书馆管理是整个社会管理活动的一部分。随着图书馆的产生,图书馆活动就是一系列逐渐升级的管理活动。图书馆危机管理属于图书馆管理活动的一部分,因此研究需要在上述理论的基础上展开。

任何管理都是对系统而言,管理理论必然和系统理论相一致。系统理论运用与否,是现代管理与传统管理的本质区别。危机管理研究的趋势之一就在于对系统理论的运用。黄宗忠认为,系统理论在图书馆管理中的应用研究主要有4个方面:①系统观念,也叫系统哲学,它主要是给人们提供一种全新的思维与认识方式;②系统管理,即从整体的角度来分配资源,组织各部分协调地运转;③系统分析,它是解决具体问题和决策的一种技术;④系统工程,它着重于新系统的设计^⑦。目前图书馆管理理论和实践对系统理论有所借鉴和应用,但仍处在不成熟的阶段。另外,系统理论认识危机的角度、对危机管理关注的重点与传统危机管理思想有所不同。危机管理理论是管理学新的分支领域,是图书馆危机管理研究的基本思想和方法论的来源,其本身仍处在发展、探索和上升的阶段,也需要借助系统理论的认识论和方法。因此,系统理论对图书馆危机管理研究意义重大。

图书馆文献保护理论和实践、图书馆安全管理理论和实践、图书馆灾难管理理论和实践都是图书馆系统自发产生的图书馆危机管理活动,蕴涵着图书馆危机管理的核心价值。尚没有形成系统的理论框架和思想体系,这也正是本书要尝试展开的研究工作。

0.3 研究框架

本书试图在借鉴危机管理理论的基础上,针对当前图书馆研究和危机管理活动的现实状况,剖析各种图书馆危机现象和危机事件,分析研究图书馆危机管理的概念及内涵、内容和本质,从而在建立起图书馆危机管理的理论体系的同时,就图书馆危机管理实施体系的构建提出建议。

作者的主要观点有:图书馆危机的本质在认识上是图书馆价值体系的失衡,在管理上是图书馆管理系统的失灵。因此图书馆危机管理是由不同层面管理主体而实施的不同管理内容的全面的、系统的危机管理。图书馆危机管理理论应该基于系统工程的理论或框架,所以本书提出了建立图书馆危机管理体系的构想,并试图对图书馆危机管理体系的结构和内容进行阐释。最后,以一个图书馆应急预案的范本,作为本书的实证性研究。

本书包括序言和正文7章。序言论述了选题依据和背景情况、研究基础、研究框架、目的和意义、研究方法和该论文的创新点;第1章论述危机管理的基本理论,介绍危机和危机管理的基本概念和一些与危机管理理论密切相关理论(例如,风险管理、业务连续性管理、问题管理、权变理论、系统思想和学习型组织理论等),追踪危机管理理论研究的进展及发展趋势,分析普遍意义上的危机原因,并对危机管理理论的主要思想进行抽象和归纳,总结了危机管理研究的发展趋势。第2章是对图书馆危机管理活动和理论研究现状的综述,重点介绍“蓝盾”计划、IFLA的核心行动、图书馆危机管理联盟的活动等。第3章分析图书馆危机现象和事件,利用问卷调查针对图书馆馆长对危机管理的认识进行研究;利用案例对图书馆的各种危机现象进行分类剖析;分析了图书馆“危机事件”的特点。第4章至第5章为本书的重点。第4章从理论上分析图书馆危机的特点、产生的原因和图书馆危机的本质;界定图书馆危机管理的概念及内涵;提出实施图书馆危机管理的两个构想,即一是体系构建,二是应对措施。第5章详细阐述了由五个层面组成的“图书馆危机管理体系”的基本结构和内容,分析了图书馆危机管理的几个要素。这五个层面由外而内分别是图书馆危机管理相关法律法规和政策、图书馆行业管理、图书馆文化、图书馆危机管理计划和图书馆领导的危机管理理念,并依次分析该体系各层次的内容和关系。第6章为实证性研究结果,即一个范本。第7章为结论和建议。

0.4 研究方法

本书所使用的研究方法主要有下述几种。

(1) 文献研究。作者研读了大量文献,包括管理学、危机管理、图书馆学等方面的著作和相关学术期刊(详见参考文献)。

(2) 案例研究方法。作者认为,如同临床医学最重要的研究方法是病例研究一样,危机管理研究最重要的方法是案例研究。文中列举图书馆危机现象和案例,分析图书馆危

机的特征、产生的原因和本质;描述图书馆危机、危机事件和危机管理案例,分析、评述各种危机管理方式给图书馆危机管理带来的启示。

(3) 问卷调查研究方法。图书馆危机管理应该是以图书馆管理者为主导的管理活动,因此作者向图书馆馆长就对危机的认识、本馆的危机状态以及危机管理基本状况进行了相关的问卷调查。

(4) 实地走访和电话访谈。配合问卷调查,作者对一些相关的重点问题、重点人物、有代表性的图书馆等进行了实地走访,对问卷中有疑惑的问题进行了进一步电话访谈。通过实地走访和电话访谈也了解了一些图书馆危机管理的状况和实际做法,很多细节问题在实地走访中才得以发现。

(5) 统计和分析。为了全面了解图书馆事业和图书馆普遍存在的危机现象,作者对问卷结果、收集到的文献和案例等进行了统计和分析,同时还结合案例应用并分析了《中国统计年鉴》、《中国文化年鉴》等权威统计结果支持论文的观点。

(6) 网络研究方法。网络已经成为当今社会重要的信息传播方式。网络也成为作者研究的最主要信息来源、案例来源和最重要的工具之一。

作为信息源的网络资源主要有:网络文献信息数据库、相关网站文献资源、专家博客;作为案例的网络资源主要是图书馆相关网站,例如,美国图书馆协会(American Library Association, ALA)的“拯救图书馆运动”本身就是一个通过ALA官方网站发起、推动和进行的一系列图书馆危机管理活动。网络还成为作者研究的重要工具,例如,参加“专题讨论组”、BBS,了解各方反映;跟踪相关事件的前因后果等,通过E-mail调查案例、向专家请教等。

(7) 专家咨询。作者通过E-mail、电话,或当面向有关专家进行咨询和请教,了解专家对图书馆危机和危机管理的看法,一些模糊的认识逐渐变得清晰,一些疑问逐渐得到解答,逐渐形成了对图书馆危机管理的认识和理解。

(8) 移植方法。移植方法是应用科学研究中运用较为普遍的研究方法。图书馆危机管理研究是一个全新的应用课题。危机管理理论中有哲学的思考、管理理论的经验总结、系统理论的解读,而且已经形成相对较为完整的两个应用领域理论框架,即企业危机管理和政府危机管理的理论框架。因此,在图书馆危机管理研究中运用移植方法很有必要。

0.5 研究目的和意义

英国哲学家卡尔·波普尔曾作过这样的比喻:当世界的文明被毁灭以后,如果图书馆依然保留,那么,人类将很快能够恢复文明。但如果全世界的图书馆被毁灭的话,人类将重新开始漫长的文明进化过程^⑧。作者用这句话来佐证本书一个基本的假设:厘清图书馆的现实和潜在危机,采取适当的管理措施,保证图书馆本身、图书馆的资源以及图书馆的服务不受到任何形式危机的危害和损害是图书馆的根本职责之一,是图书馆管理的任务。图书馆危机管理研究的目的和意义也在于此。

0.5.1 构建图书馆危机管理理论框架

危机的外延很宽泛,危机管理理论发展至今已形成较为明显的两大分支:政府危机管

理和企业危机管理,而且这两个领域的研究仍处在发展和融合阶段。从管理学角度,图书馆不同于企业,在很多方面不受市场调节机制的影响;图书馆也不同于政府,在管理效力上与政府部门也有所差异。图书馆学学者认为“图书馆的根本属性是中介性”^①。实际上图书馆的危机现象、特征、本质、危机管理理论和实践都有其特殊性,因此,图书馆界有必要根据图书馆活动特点,借鉴企业危机管理和政府危机管理的理论,研究和建立图书馆危机管理理论框架。鉴于国内目前尚没有较为系统的图书馆危机管理的研究成果,作者希望以此建立这样一个理论框架。就其意义而言,一方面引起图书馆、图书馆管理者、图书馆学研究者等对图书馆危机有足够的认识和对图书馆危机管理问题的重视;另一方面也试图借此理论框架阐明图书馆危机的本质、图书馆危机管理的特点。

此外,作者以为,图书馆危机管理“研究”活动本身不仅仅是认识和加深了解图书馆危机的过程,而且也是图书馆危机管理实践的一部分,是意识的唤醒,是实践的思想准备也是行动的起点。

0.5.2 构建图书馆危机管理实施体系

危机管理是一门实用性学科,再好的理论都是为实践服务的。面对图书馆种种危机,图书馆界目前有两种倾向:一种是承认图书馆危机无处不在,但在图书馆管理中缺少規制,缺少标准,缺少原则,结果对图书馆存在的危机往往是或无动于衷,或无所适从,感觉头绪太多而束手无策。另一种是重视图书馆危机管理,尤其是一些发展比较完善,服务比较到位,用户比较稳定的图书馆,认为危机管理很有必要,而且能定位图书馆危机管理的内涵,但缺少危机管理的系统思维和完备的危机管理体系。

作者认为,图书馆危机管理应该是在系统理论的框架下构建一个完整的体系,因此试图结合图书馆管理实践,架构图书馆危机管理实施体系。这个体系的意义在于,能够推动图书馆危机管理从理论探索走向实践应用,为图书馆管理系统的各个层面实施危机管理提供理论参考。

0.5.3 设计图书馆危机管理预案范本

个体图书馆的环境、规模、性质、运营状况各不相同,可能面对的危机状况也千差万别,但制定危机管理计划是每个图书馆都必须采取的行动,而根据危机管理计划制定的危机预案,特别是针对突发事件和紧急情况下的应急预案更是一项需要立即着手的核心任务。作者试图设计一个图书馆应急预案的范本。范本的意义就在于借鉴者可以拿来经过简单的修改即可用于实践。

作者认为,首先,由于图书馆界对图书馆危机没有足够认识,对图书馆危机管理没有应有的重视,因此希望通过本书来提高对这一问题的认识和重视;其次,图书馆危机有其特殊性,图书馆危机管理也有其特殊性,不能照搬,管理者需要结合图书馆实践进行深入分析和研究;再次,图书馆危机管理需要行动,不能等靠,建立危机管理预案具有重要性。

0.6 研究的创新点

- (1) 在国内首次比较完整、系统地提出了图书馆危机管理理论框架。

(2) 初步构建了五层次图书馆危机管理体系,并对各层次内容和相互之间的关系进行了系统论述。

(3) 通过研究大量案例,提出了图书馆危机管理的措施,并提出了一个应急预案的范本。

(4) 危机管理理论是一门较新的学科,尚处在发展的阶段。为了在图书馆危机管理研究中合理借鉴,避免机械地生搬硬套,作者对危机管理理论的发展脉络和理论体系进行了梳理。

0.7 有待于进一步研究的问题

由于论文只是初步构建了图书馆危机管理体系,如何充实和完善图书馆危机管理体系的内涵将是下一步需要深入研究的课题;如何构建图书馆危机管理机制也是作者考虑中的难题。另外,作者一些粗浅的想法在第7章建议中也有所论述。

第1章 危机管理理论

现代社会中,危机现象已成为全球普遍存在且受到关注的现象。危机管理已成为政府、企业和全社会各界普遍关注的课题。

从思想、方法和技术上看,危机管理理论主要来源于三个方面:管理学理论、灾害学理论和危机理论。

管理活动自有人类出现便已有之,与此同时管理思想也就逐步产生,但现代意义上的管理学理论则是以泰罗(F. W. Taylor)的名著《科学管理原理》(1911年)和法约尔(H. Fayol)的名著《工业管理和一般管理》(1916年)的出版发表为标志,形成和发展的历史也只有90多年^⑨。

天灾人祸从古至今困扰着人类社会,可以说人类历史是一部和自然灾害作斗争的历史。灾害学理论形成于20世纪,而从灾害管理到公共危机管理理论的形成更是有赖于同管理学理论的结合。

危机理论是西方政治学研究的传统课题,主要分析的是政治危机,包括政治制度变迁、政权与政府的变更、政治冲突和战争等,危机研究的目的是探索政治危机的根源,寻找处理和应对政治危机、维护政治稳定或促进政治变革的方法,研究方式主要是学院式研究和经验性研究,研究方法是定性或定性和思辨性的^⑩。

危机管理成为一门学科是在20世纪60年代以后。“古巴导弹危机”使世人第一次意识到了美苏两大国之间有发生“核对抗”的危险,而这种“核对抗”有史以来第一次使整个人类社会直接受到威胁。在此背景之下,危机管理理论应运而生。

20世纪60~80年代,西方危机管理的研究出现了一次高潮,研究领域从政治领域向经济、社会领域扩展,从自然灾害领域向公共危机管理领域扩展,危机管理成为一门学科,并形成企业危机管理和公共危机管理两个既独立发展又相互融合的学科分支。

危机管理理论再次掀起研究热潮是“9·11”恐怖袭击事件和“SARS”事件之后。

1.1 基本概念

1.1.1 危机

“危机”一词,其意不言自明。但是,当“危机管理”成为一门学科之始,从语义学、管理学的学科角度分别对“危机”的内涵进行辨识和分析,对其概念进行界定则成为学术研究的必由之路。而随着理论研究的广泛深入,学界和业界在认识到危机的普遍存在性的同时,也有一种不对“危机”进行过度精确界定的倾向,而是淡而化之,把重点放在对各种危机现象的认识和实务管理上,体现了危机管理理论向实用性的发展。

从语义学的角度看,在汉语中,《辞海》(79版)对“危机”含义的解释是:“潜伏的祸

机;指生死成败的紧要关头”;《高级汉语词典》对“危机”的解释是:①指产生危险的祸根;②指严重困难的关头;在英语中,《朗曼现代英语词典》对“危机”的定义是:①严重疾病突然好转或者恶化的转折点;②事物发生过程中的一个转折点、不确定的时间或者状态、非常危险或者非常困难的时刻,以形容一种至关重要的、需要立刻作出相应决断的状态。

危机管理学科领域的学者对危机的定义,即“危机”的管理学涵义则是我们所关注的。作者认为,按照时间顺序,大体有这样一些有代表性的“危机”定义。

赫尔曼(Charles F. Hermann)是较早对危机进行定义的。其定义是:危机是一种情境状态,其决策主体的根本目标受到威胁,在改变决策期间可获得的反应时间很有限,其发生也出乎决策主体的意料^①。这一定义描述的是决策者,即管理主体对危机事件产生的心理上的压迫感,强调危机的突发性和危机处理的紧迫性。

斯帝文·芬克(Steven Fink)曾参加过危机管理研究史上具有象征意义的“三里岛核电站危机”(Three Mile Island)抢救工作和危机管理小组的工作。他于1986年出版了《危机管理:对付突发事件的计划》(Crisis Management: Planning for the Inevitable)一书,书中借用了《韦伯斯特大词典》对危机的定义解释:“转向更好或更坏的转折点”;“决定性时刻”或“关键时刻”;“一种已经达到危急阶段的情境”。芬克认为,汉字“危机”一词由分别代表“危险”的“危”和代表“机会”的“机”这两个字组成,可以很好地表达“危机”的涵义。芬克的定义是:“不稳定的时间或事物的一种不稳定状态——或者可能会有人们极不愿接受的结果,或者会有人们渴望的正面的结果,这个比例常常是一半对一半,但你可以提高其几率(Odds)”^②,另一种表述是:“一个转折点,任何具有下列风险的情境:①风险的强度会升级;②陷入媒体和政府的详细审查;③干扰正常的业务运行;④危及公司或其CEO的正面的公众形象”^③。按芬克的观点,危机并不必然意味着坏事,它仅仅是表明某种程度的风险和不确定性。作者认为,这一定义为可以对“危机”进行管理提供了合理的假设。

罗森塔尔和迈克尔(Rosenthal Uriel, Charles Michael T.)提出,“危机通常是在决策者的核心价值观受到严重威胁或挑战,有关信息很不充分,事态发展具有高度不确定性和需要迅速决策等不利情境的汇聚”。“危机是指具有威胁、不确定性和有危机感的情绪”^④。这一定义同样也触及到了危机的主体——组织中的人的感觉和情绪这种最为复杂的事物,描述了危机的本质特征。因此有学者认为,“罗森塔尔的定义更为准确地反映了危机这个概念的内涵”^⑤。

罗伯特·希斯(Robert Heath)曾在澳大利亚的昆士兰大学和墨尔本的一所大学开设并教授“危机管理”课程,1997年在其《危机管理》(Crisis Management for Managers and Executives) Financial Times Professional Limited 1997一书中,首先从“危机情境”对危机进行认识。他认为“危机属突发性事故,但危机是由一系列细小事件逐渐发展而来的”。危机情境涵盖三个方面:①对人员和资源的威胁;②失控;③对人员、资源和组织造成可见和不可见的影响。并认为,从管理角度来看,危机之所以是危机,是由于以下四点确定:①危机反应时间有限(或表现为似乎很有限);②必须马上做出决策(在时间有限的约束下);③信息不可靠或不完备;④应对危机所需的人力、设备可能(或显得)超过实际可得^⑥。这一定义强调了危机决策时间的紧迫性和资源、信息、人力的约束性,突出了危机的管理学涵义。

罗伯特·希斯在研究中还借鉴了劳伦斯·巴顿(Laurence Barton)对危机的界定: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