

●卢晓宾

图书馆信息服务活动预控管理模式研究

ABSTRACT While making an approach to the Forecontrol Management (FM) mode for library activities in information services on the basis of analyzing its principles, the paper puts forward the basic functions of the Management mode. 3 illus. 3 refs.

KEY WORDS Library information service activities Forecontrol Management (FM) Mode research

CLASS NUMBER G250

信息商品化、市场化和产业化发展与完善,使我国图书馆在未来信息服务活动中将面临更多的挑战和冲击。图书馆信息服务活动的失败,即图书馆信息服务活动无法满足用户的信息需求,将作为信息市场经济发展的一种正常现象而长期存在。因此,我国图书馆现今所熟知的信息服务活动策略、手段及其所依赖的理论正处于一种可信度不高的危机之中。图书馆欲想迅速适应新的信息市场环境,首先必须在确保信息服务活动有效的基础上,才能实现信息服务活动的成功,即图书馆信息服务活动系统必须具有对信息服务活动失败现象的预控管理(Forecontrol Management,简称FM)机能,这是信息市场经济条件下我国图书馆信息服务活动健康发展的内在要求。

1 图书馆信息服务活动FM的原理

图书馆信息服务活动FM所遵循的基本原理是将图书馆信息服务活动视为成功和失败两者交互发生、互相作用的一个过程。在这一过程中,图书馆信息服务活动失败有其内在的独特运动规律。图书馆信息服务活动的

FM模式,就是事先预报信息服务活动失败现象的征兆,并对它们进行早期控制的一种安全机能性的活动^[1]。据此,我们可将图书馆信息服务活动的FM原理描述为以下内容:

(1) 图书馆信息服务活动环境。指图书馆信息服务活动中所涉及的自然环境和社会环境等要素所形成的信息服务活动条件。

(2) 图书馆信息服务活动目标。指图书馆在变化的信息环境中对信息服务活动结果的预期与规定。

(3) 图书馆信息服务活动周期。指图书馆按照客观的信息服务活动节奏,采用现代管理方法去实现图书馆信息服务活动目标的有序的时间组织过程,它呈现为诸多阶段性运作的循环往复的时间周期。

(4) 图书馆信息服务活动行为。指图书馆管理主体在信息服务活动中所进行的有目的、有计划、有规范的特定管理活动,它是从事指挥、协调、控制工作的特定人群所进行的活动。

(5) 图书馆信息服务活动失败。指因图书馆信息服务活动环境的突变,使图书馆信息服务活动陷入严重困境状态,主要表现为未得到用户认可,无法满足用户的信息需求。

(6) 图书馆信息服务活动FM。指图书

功与失败发生、发展及两者相互转化的要素就是图书馆信息服务活动_{FM}的存在及其有效作用。在不同的图书馆信息服务活动环境下,不同的图书馆信息服务活动行为可产生不同的信息服务活动结果。而图书馆信息服务活动_{FM}就是根据图书馆信息服务活动管理行为与管理周期的既定目标与规范,对信息服务活动失败进行监测、识别、诊断、评价、预控和修正,以达到防止失败发生的目的。这就是图书馆信息服务活动_{FM}的基本原理。

2 图书馆信息服务活动 EM 的模式

根据上述原理, 图书馆信息服务活动 FM 模式应当遵循确定的 FM 规则才能实现其目标。这一 FM 规则应当表现为有规范、有计划、有阶段的程序性活动过程, 其具体 FM 模式见图 1。

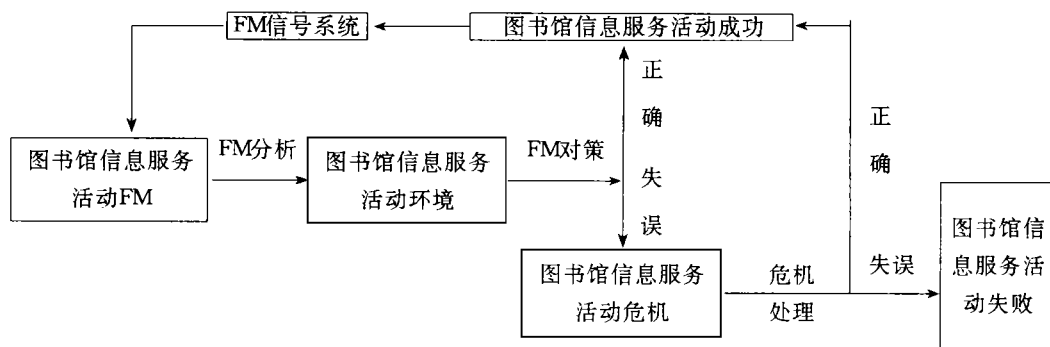


图 1 图书馆信息服务活动 FM 模式

象; ②失败诊断, 是指对已被识别的各种失败现象进行成因分析、过程分析和其发展趋势的预测, 从而确定哪种失败现象是主要的、起决定作用的, 哪些是从属的、附生的; ③失败评价, 是指对已被确认的主要失败现象进行直接的图书馆损失和间接的社会损失的评价, 以明确该失败现象的所有后果及其连带关系。

FM 分析的“识别、诊断、评价”这3个活动环节,均要使用统一量度的失败现象测评指标,其活动结果可运用“FM 信息系统”的

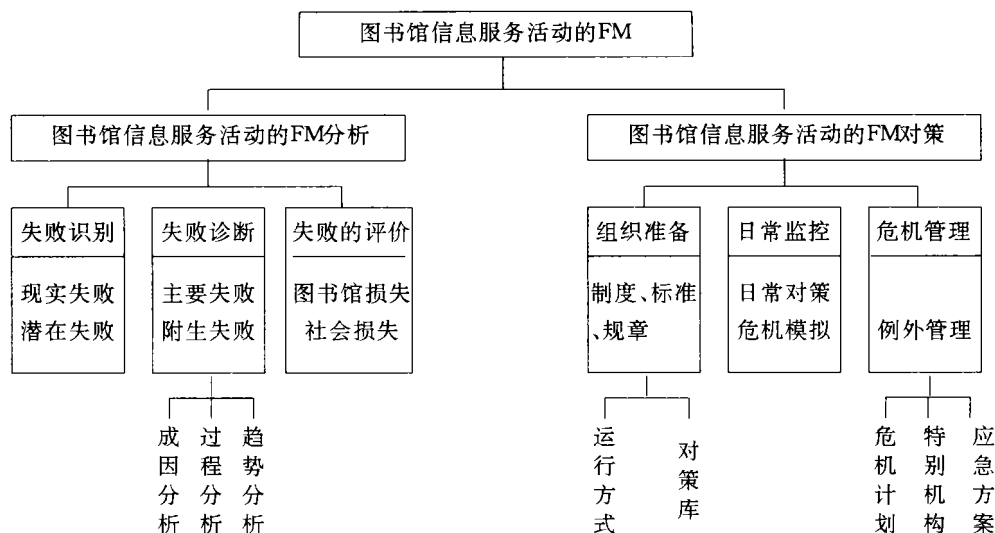


图2 图书馆信息服务活动FM模式的内容

信号来描述图书馆在具体时空条件下的具体信息服务活动境况的好坏及其趋势^[2]。

在FM对策过程中: (1)组织准备,是指为实施FM行为而进行的组织保障活动,它既包括对整个图书馆信息服务活动FM系统的组织结构与运行方式的规定,也包含为图书馆信息服务活动失败状态下的管理提供各种对策; (2)日常监控,是指对FM分析过程中所确立的主要失败现象进行监视与控制的对策活动,即对早期失败征兆的矫正性对策及跟踪监测,同时预测失败现象的未来严重程度及可能出现的危机后果,防患未然; (3)危机管理,是指日常监控活动不能有效扭转失败现象而使图书馆信息服务活动陷入危机状态时,即图书馆信息服务活动与用户信息需求出现了严重偏差,继续下去将无法用户的信息需求时所采取的一种特别活动,它是一种“例外”性质的管理,是在图书馆管理系统已无法控制信息服务活动时,以特别的危机计划、危机领导机构和应急措施来介入图书馆领导活动的一种特别管理方式。一旦图书馆恢复正常可控状态,它的任务便告完成,由日常监控环节履行预控对策。

在整个图书馆信息服务活动FM过程

中,FM分析过程主要是“识别错误”;FM对策主要是“改正错误”。两者有明确的时间顺序与逻辑顺序关系,如果缺少某个活动环节(图2中,危机管理除外)整个FM过程就是不完整的。两者的沟通方式是共享FM信息系统(即信号系统)预控对策库的联接。

2.2 图书馆信息服务活动FM的组织运转模式

图书馆信息服务活动FM系统的运转(见图1)可能产生两种结果:正确有效的FM,使图书馆信息服务活动由失败状态转入成功状态,相反则由危机状态转入失败状态。不论是由失败状态还是由危机状态转入成功状态,其活动过程及结果的参数都将反馈输入到FM系统中的FM信号系统中,以合理调整和优化下一过程的FM活动;由此,整个图书馆信息服务活动FM形成了一个循环。如果图书馆信息服务活动由危机状态转入失败境地,这个循环过程即被终止,这就意味着图书馆信息服务活动的完结。这就是图书馆信息服务活动FM的运转模式。

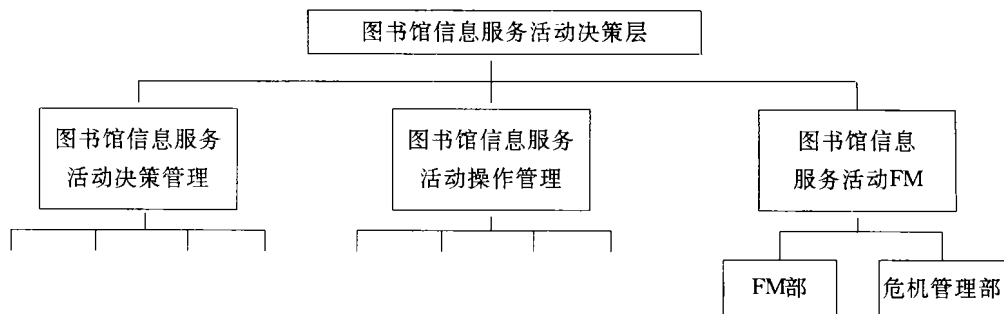
3 图书馆信息服务活动FM职能

图书馆信息服务活动系统是市场经济条

件下产生的新型管理机制。它作为一种新型管理机能进入图书馆组织机体,必然导致原组织结构的调整与管理职能的重构。通过图书馆信息服务活动 FM 这种新置功能的介入和对原管理系统中某些职能的归并,图书馆信息活动 FM 系统本身可以在图书馆组织结构中成为一个相对独立的不可缺少的有机部

分,并同图书馆组织中的信息服务活动决策系统、信息服务活动操作系统构成三位一体的组织功能体系。

因此,图书馆信息服务活动 FM 系统必然要建立自身的组织职能机构。其组织设置与职能分布见图 3。



从图 3 中可以看出“FM 部”和“危机管理部”是新设置的职能机构。FM 部是专司对图书馆信息服务活动失败现象的监测、诊断和矫正对策的日常职能(即图 2 所示内容),同时在日常管理活动中训练全体图书馆员接受有关防止失败方面的知识,培养图书馆员在危机状态中的心理承受能力,还要进行各种危机性境况的预测与模拟,设计“危机管理”方案,以在特别状态下供图书馆信息服务活动决策层采用^[3]。危机管理机构是在图书馆信息服务活动遭受严重危机时设置的特别指挥机构。当图书馆信息服务活动陷入极端困境,其战略管理系统(主要由馆办、人事部、技术部、财会部等部门构成)和操作管理系统(主要由参考部、咨询部、辅导部、信息部等部门构成)的职能大都陷入失常或变形的不可靠状态时,FM 部则可利用在图书馆信息服务前期活动中对失败现象的监控、矫正所储备的“危机管理”方案,在这种状态下发挥特别的效用。

总之,图书馆信息服务活动 FM 系统,将

同图书馆信息服务战略管理系统和操作管理系统形成合理分工、职能互补的关系。这样图书馆信息服务活动 FM 系统的活动就可以在图书馆整体的信息服务活动中实现对各种失败现象的监测、诊断、预控,保证图书馆信息服务活动处于“安全”、“可靠”的运行状态,使图书馆信息服务活动成功。

参考文献

- 1 [美]哈罗德·孔茨著,郝国华等译 管理学 北京:经济科学出版社,1993
- 2 金光照 现代管理信息处理系统 北京:冶金工业出版社,1994
- 3 卢晓宾 论图书馆管理信息系统 中国图书馆学报,1994(5): 22~25

卢晓宾 东北师范大学信息管理系副主任,副教授,东北师范大学信息研究与咨询服务中心副主任。通讯地址:长春。邮编 130024。

(来稿时间:1996 9 7。编发者:翟凤岐)