

·文化沙龙·

## 图书馆危机管理案例分析“巴金赠书流失事件”

燕 辉 (西北工业大学图书馆 陕西西安 710072)

**摘 要:** 文章通过对“巴金赠书流失事件”中的国家图书馆危机管理行为分析,指出其在危机意识、危机筹备工作、危机应对中的积极性、处理与媒体的公共关系等方面存在的缺陷,阐明了国内图书馆危机管理实践的发展状况,为国内图书馆有效地开展危机管理提供一定的理论和经验基础。

**关键词:** 巴金赠书 图书馆危机管理

中图分类号: G251

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2008)01-0079-05

### Case Study of Domestic Library Crisis Management: the Losing of the Book Donated by BaJin

Yan Hui (Northwestern Polytechnical University Library, Xi'an, Shanxi, 710072)

**Abstract:** As an open organism, library will suffer many kinds of crisis in the process of development. Crisis is a special state, by analyzing the crisis management case of the losing of the book donated by BaJin, the paper proposes the defaults exist in modern library crisis management, makes clear the condition of domestic library crisis management, and provides theory support and experience for library crisis management practice.

**Key words:** books donated by BaJin; library crisis management

CLC number: G251

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2008)01-0079-05

作为一个不断生长着的、开放的有机体(open organism),<sup>[1]</sup>图书馆在其生长过程中必然会面临诸多危机,如来自图书馆内部的火灾或水灾以及来自图书馆外部的社会自然灾害或大规模传染性疾病等,这些危机影响到社会正常发展和图书馆的正常运作。特别在面对不可避免的危机时,要求图书馆能较成功地按照事先确立的危机应对计划来实施,以维持服务的连续性,确保满足特殊状况下人们的信息需求。<sup>[2]</sup>

2004年至2005年,国内不断爆出“图书馆事件”,先是“巴金赠书流失事件”及“国图事件”在《南方周末》上曝光,随后“信师事件”、“苏图事件”等影响较大的事件也相继被媒体报道,自2004年起(尤其是2004年),媒体对图书馆界的发展状况予以很高的关注度,此类事件经舆论加以大肆宣扬,网络论坛及专业博客等开展了更为激烈的辩论和研讨,一时间图林兴起有关图书馆服务原则、服务态度、服务方式乃至制度改革等方面的讨论,舆论借助媒体,对事件主体形成一定的压

力,并使之采取措施解决危机。

尽管如此,笔者认为对诸如此类的图书馆事件,除了传统意义上的有关图书馆服务原则、服务内容、服务态度等角度的探讨之外,更需要从管理的角度对相关问题予以分析,如图书馆在应对相关危机事件时的管理理念、管理计划、决策等。

### 1 图书馆危机管理基本理论阐述

虽然政府、企业已早早开始关注危机管理方面的内容,而国内关于图书馆危机管理的研究少之又少,实际中更是鲜有图书馆制定并实施图书馆危机管理计划,相关问题甚至长期处在被忽略状态,成为图书馆相关理论研究及实际工作的死角或灰色地带。造成这一现象的原因很多,笔者认为最主要的是观念作祟。图书馆危机管理有其开展的可能,更有开展的必要,这一点笔者曾撰文予以论述。笔者认为,可以通过图书馆在现实中确切面对的危机类型,以及图书馆开展危机管理的

特征及其区别于政府、企业危机管理的特性内容来予以分析。

### 1.1 危机及危机管理

薛澜等人认为危机是指决策者在其核心价值观念受到严重威胁或挑战、而有关信息不是太充分、事态的发展高度不确定、需及时采取行动措施从而扭转不利局面等的汇聚。<sup>[3][4]</sup>同时诺曼·R·奥古斯丁等认为虽然危机的发生难以避免,但危机中酝酿着机遇。<sup>[5]</sup>危机最显著的特征是危机发展的阶段性特征,这是危机管理的基本依据,更是危机应对过程开展的主要参照。<sup>[6]</sup>

“危机管理”作为一门学科始于20世纪60年代,在近几十年逐渐引起国内图书馆界的关注。吴建中认为危机管理是“针对可能发生的危机和正在发生的危机进行事先预测预防,事后妥善解决的一种战略管理方式”。<sup>[7]</sup>米特罗夫(Mitroff)等认为危机管理的直接任务是对信息的收集、分析及传播等,管理者应当在危机发生的最初几个小时或在危机持续时间很长时的最初几天及时采取一系列的关键的能进行事实的甄别、开展深度分析、控制危机带来的损失以及加强相互间的沟通等行动。<sup>[8][9]</sup>

### 1.2 图书馆的危机及图书馆危机管理

笔者认为,图书馆所面临的危机可以从危机的特征、危机的起因、危机的范围、危机的发展态势及发展周期等方面进行分类,包括影响图书馆发展的自然灾害如火灾、水灾、虫灾,以及人为灾害、社会重大卫生事件如重大传染性疾病等能对图书馆正常运作造成阻碍的灾害,以及长期存在于图书馆的、特征较为隐涩的人才危机、资源危机、财政危机、舆论危机等,这些危机或以明显的态势呈现在图书馆发展过程中,或长期隐藏在图书馆内部影响图书馆的运作和发展;图书馆危机管理则是对此类危机进行系统的监控、预防及妥善处理。

国外关于图书馆危机管理的相关理论及实践发展得较为成熟,有影响力的危机管理分析模板有如英国M25图书馆联盟灾害管理小组所制定的灾害控制计划模版(见图1),这一模版将图书馆危机管理围绕灾害管理文化的形成分为危机阻止阶段、危机准备阶段、危机反应阶段、危机后的恢复重建阶段等四个阶段,诸多图书馆危机管理实践都以这一模版为蓝本进行分析。<sup>[10]</sup>

下文笔者将主要依据英国M25图书馆联盟灾害管理小组之灾害控制计划模版所体现的危机管理思路来分析国内图书馆危机管理案例。

## 2 案例分析:“巴金赠书流失事件”

“巴金赠书流失事件”始于上世纪80年代初,正式见诸媒体于2002年底,事件中国家图书馆经历了一个由否认事实到

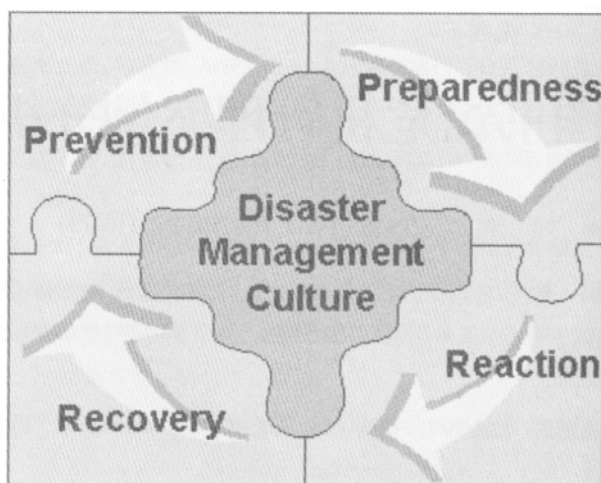


图1 英国M25图书馆联盟灾害管理小组之灾害控制计划模版图

承认事实,最后到事情不了了之的过程,几年过后的今天,国家图书馆仍没有给社会一个满意的答复。<sup>[11]</sup>至2005年10月第八届巴金国际学术研讨会在巴金祖籍嘉兴召开,这一事件再次被提及并再次引起人们的关注。国家图书馆作为国家的总书库,无论其所处的社会地位还是地理位置,都有理由使其认真履行自身的职责并为国内图书馆界树立其良好的形象。而同样是巴金老人赠书的图书馆,上海图书馆却用自身的行动证明了图书馆的价值和责任心,赢得了社会的好评。笔者认为,选取“巴金赠书流失事件”具有极大的代表性,并能从较大时间的跨度上对国内图书馆危机管理状况进行较为详尽的分析并予以反思。

### 2.1 案情简介

巴金一生与图书馆联系密切,曾多次向北京图书馆(现国家图书馆)、上海图书馆、中国现代文学馆等赠送书籍、手稿。从20世纪80年代初始,巴金开始陆续向国家图书馆和上海图书馆赠送书籍期刊,前后共有6次赠书,数量多达千册。<sup>[12][13]</sup>2002年12月9号,巴金研究者李辉称其在北京旧书摊上发现并购买下6本印有“巴金赠书”字样的杂志,旧书摊摊主称这些旧杂志系国家图书馆在处理外文期刊时处理掉的,巴金子女闻讯后开始着手调查,不久后称赠书流失共有100余本。随后《北京青年报》相继刊载这一事件,引起社会的广泛关注和评论。国图在事件报道后,先否认事实,随后态度又有所转变,承认国家图书馆存在图书流散的情况,但对于旧书摊上所发现的杂志属于国图图书予以否认。12月17日《南方周末》等媒体赶往实地调查情况,国图承诺就巴老赠书流失一事予以调查并给出具体的处理方法,一是对分散在国家图书馆书库内的大量赠书进行清理,以统计赠书流失的具体数目,二是邀请巴老的家属来图书馆交流并查看对巴老赠书的保护情况。12月19日《南方周末》刊载了国图流失巴老赠书

一事,引起了社会的强烈反响和对国图行为的谴责。<sup>[14]</sup>12月20日国图领导专程就此事正式向巴老家人道歉。<sup>[15]</sup>

2003年4月下旬曾有报道称国图就此事的调查工作已经完成,并称国图已将调查报告提交文化部审核,一经审核即可公开调查情况。<sup>[16]</sup>时至2005年10月,第八届巴金国际学术研讨会在巴金祖籍嘉兴召开,会议以“巴金文学研究会的名义发表声明:要求国家图书馆向全社会公布三年前巴老赠书流失的调查结果和处理结果”。<sup>[17]</sup>而作为当事主体的国图却迟迟没有就此事件作进一步的沟通。<sup>[18]</sup>在一次又一次的“事件”的考验过程中,国图的反应除了证明国图业务方面存在诸多问题之外,更大程度上证明了国图极弱的危机管理能力。

## 2.2 国家图书馆在危机事件中的行为分析

### 2.2.1 危机潜伏阶段

危机潜伏阶段,危机状况雏形慢慢形成,危机管理效果的好坏,很大程度上取决于对危机潜伏阶段危机的检测和监控,危机潜伏阶段既是危机的逐渐形成和发展阶段,也是组织有效发展的关键阶段。

据《萧乾书信集》所记载的萧乾给巴金的女儿李小林的信分析,巴金赠书大概早在1983年10月以前即陆续流失,萧乾在发现有关问题之后,曾致信国图要求对赠书进行妥善保管,但国图并未予以重视。<sup>[19]</sup>这就为日后“事件”的爆发埋下伏笔。至“事件”爆发,即大致从上个世纪80年代初期开始,巴金赠书陆续开始流失。国图称,当初接受巴金的藏书时,巴金曾要求国图按照以往接受赠书的规定,不为其赠书设立专藏,国图因此没有为巴老藏书设立专藏,而是将其赠书分散在各个馆藏书库,这种分散的藏书状况,一定程度上为日后赠书的流失埋下隐患,而国家图书馆并没有对有关问题予以重视,可以说,危机潜伏阶段,无论是在科学化地处理赠书藏书的问题上,还是在培养图书馆相关人才、提高工作质量和工作人员的素质以及提高组织自身的反思和评估等的能力上,国家图书馆都没有采取积极有效的措施处理现存的及潜在的问题,以至于日后接二连三地爆发各类“事件”,在笔者所分析的国内几大图书馆危机管理案例中,国图占了多数。值得注意的是,为何在连续的危机事件冲击下,国图处理问题的能力没有取得进步,哪怕是稍微的总结和反思,便可从一定程度上有效地制止问题的再发生。

危机潜伏阶段,国家图书馆曾于2001年就巴金手稿的进行了研讨,采取了一定的措施将巴金的手稿存入手稿库,并在2001年名家手稿展中重点展出了巴老的手稿,在国家图书馆第17层的书库有两架书专门用来存放巴金赠送的外文书籍,这虽然在一定程度上能说明国家图书馆对巴老所赠资料的重视,但不可否认,巴老赠书仍有部分陆续流失民间,从事

件爆发后的相关调查来看,国家图书馆并没有很好地对巴老的赠书予以保存和保护,从而使问题激化。按照危机管理周期理论,未雨绸缪是组织在危机事件中占据主动地位的关键因素之一。但从国家图书馆在此次事件中的行为来看,国图并没有就自身的存在状况进行事前的评估、检测,并积极做好危机应对的思想准备,这就导致危机爆发后,国家图书馆不能自圆其说的原因之一。

### 2.2.2 危机全面爆发阶段

“事件”的全面爆发可以从2002年12月10日《北京青年报》对《巴金赠书惊现旧书摊》一文的登载开始。而国图则在媒体的强势报道面前采取了极为不妥的处理方法,自相矛盾地回应了媒体的报道。随后国图称商议了两条解决方案,并与巴金家属取得联系,表示正对有关问题进行调查,并向巴金家属道歉,称国图非常重视此事,并已经开展调查,落实整改措施。巴金家属要求国图在开展调查后将具体的调查结果告知,有关媒体曾试图就此事采访国图领导,后者称电话采访不方便,关于此事的所有情况将以书面形式答复外界。<sup>[20]</sup>但从此后的情况来看,国图并没有将其所宣称的调查结果公诸于众。

从危机爆发后国图的反应来看,其在处理危机事件方面还存在很多问题,其中最为突出的一点便是不会处理与媒体的公共关系。众所周知,媒体是社会舆论的晴雨表,如何更好地利用媒体为组织服务,是组织在其发展过程中无法回避的一个问题。国图流失巴老赠书一案在其发展的各个阶段都与媒体有着极为紧密的联系。事件的情况首先由媒体《北京青年报》连续予以报道,外界主要通过媒体来了解事件的进展情况。而国图在事件爆发过程中并没有很好地珍惜利用媒体树立自身形象的机会,在2002年12月10日与11日的两次对媒体报道的自相矛盾的反应中即可明见,从否认事实到局部地承认事实,这一过程除了说明国图对自身状况的不了解之外,更说明了国图在其发展过程中存在的诸如管理、治理等方面的诸多问题。此外,面对12月17日媒体的采访,国图采取回避的态度,并对就12月20日国图负责人前往上海向巴金家属道歉一事避而不谈,没有很好地利用媒体的力量重塑自身的形象。危机事件一旦爆发,对组织而言,比较明智的选择便是积极诚实地面对媒体,承认所存在的诸多问题,并表示要积极采取措施来解决危机。与国内大部分图书馆一样,国图在危机管理、危机应对方面还存在极大的漏洞。

### 2.2.3 危机观望阶段

2002年12月19日《南方周末》对此事件予以更为详细的报道和总结。社会各界对此事予以广泛评论和争议的同时,更多人采取了观望态度,等待国图对外公布其所称的调查结果,2003年4月下旬有媒体称国家图书馆已经完成了对巴金赠书流失情



况的调查,等文化部审核后即可公布调查结果。<sup>[20]</sup>至此,外界对此事一直抱着等待、观望的态度。但实际情况是,直到巴老逝世,国图也没有给出一个合理的解释,再一次失信于公众。

众所周知,组织的诚信度对组织的发展有着极为重要的影响,它关系到组织今后的发展,图书馆作为社会的信息服务机构,在其运作过程中,必然要遵循一定的社会诚信规则,这在一定程度上也是图书馆更好地立足于社会的公德基础。国家图书馆更应该在这方面以身作则。按照国家图书馆在危机爆发阶段所称,国图本该在事件全面爆发后着手此事的调查研究,而不仅是策略性地打着一定的幌子来应付危机给自身带来的冲击,并试图以此技巧性的策略来蒙蔽社会所有关心此事的人。

在危机观望阶段,即从2002年底至巴金去世如此长的一段时间内,国家图书馆没有理由还没有做好相关调查工作,文化部没有理由仍没有审核完国图所提交的调查报告,但仍不见具体的调查报告出来。作为危机事件的重要主体,国图所应采取的积极态度便是落到实处地对相关问题进行调查,在调查过程中,一方面及时与媒体及巴金家人取得联系,报告其开展调查所取得的进展,在逐步的调查和沟通中,重塑自身的社会形象,此外,还需在调查过程中审视自身存在的问题,无论是管理上的漏洞还是具体业务的安排上,都应当对自身的状况有一个清楚细致的了解。但从巴金赠书流失事件的处理结果以及此后的“国图事件”都可看出,国图并没有在危机中以及危机后进行自我审视,对媒体及外界的报道置若罔闻,从而导致其接二连三地牵涉到危机事件之中,多次成为媒体及社会的焦点,但仍没有努力重塑其自身的公信力。

#### 2.2.4 危机回溯阶段

巴老的逝世使得人们再一次回想起几年前国图的随意行为和那场较大的关于此事的讨论,面对国图不明确的态度以及迟迟没有公诸社会的所谓的调查结果,媒体再一次质问:凭什么要辜负巴金和他老人家的书?<sup>[22]</sup>巴金赠书流失调查结果为何不公布?<sup>[23]</sup>巴老逝世后不久,第八届巴金国际学术研讨会在巴金祖籍嘉兴召开,会上有关人士就巴老赠书流失一事,以巴金文学研究会的名义要求国图就巴老赠书流失的调查结果和处理结果向全社会予以公布。<sup>[24]</sup>事隔几年后社会各界再一次将目光聚焦到这一事件,尤其正值国图“事件”不断之秋,其更需要关键时刻积极面对自身存在的问题,采取相应的措施解决问题,并在问题的解决过程中,重新树立国图乃至图书馆界的社会形象。

### 3 对危机管理过程的评价与总结

与图书馆其他危机事件不同,“巴金赠书流失事件”经历了很长的时间段,是图书馆迟缓应对危机事件的典型。同时,

此次事件的发展不像其他危机事件一样,成直线型地展开,而是经历了危机的潜伏至危机事件的爆发、危机事件的不了了之以及危机的回溯,相当于危机的两次袭来,且危机至今仍未有得到很好的应对和解决,这是与其它危机事件所不同之处。笔者认为,“巴金赠书流失事件”中暴露了国图在危机管理方面存在的诸多问题。

#### 3.1 态度上存在的缺陷

危机事件中国家图书馆在态度上存在的问题。一是在对待赠书的态度上。赠书体现了赠书者对所赠送单位的信任,国家图书馆作为巴老赠书的接受单位之一,理应在其日常管理过程中,对赠书予以妥善保管,并积极利用赠书开展文化教育工作,这是图书馆本身的职能之一,但事实并非如此。与国家图书馆的情况相反,上海图书馆将上个世纪巴老赠送的书籍手稿等予以充分利用,就连上海的普通读者也能借阅到巴老的赠书,此外,上海图书馆还成功举办了“巴金文献手稿展”。<sup>[25]</sup>上图的做法则体现了图书馆的价值,满足了广大读者的需求。二是国家图书馆在对待自身问题时,并没有采取积极面对的正确态度,在媒体接二连三的质问下作出自相矛盾的回答,在危机事件爆发之时便没有很好地把握发言机会。这与“信师事件”中的事件主体积极面对问题的态度形成鲜明的对比。此外,国图虽在危机爆发之后做出一定的组织调整,并开展一定的调查工作,但从实际情况来看,国图并没有像其所宣称的那样对相关调查结果予以公布,时至今日,社会各界仍没有得到一个满意的答案。国家图书馆作为重要的社会组成部分,其一言一行都代表着其自身的发展水平和素质。只有从态度上予以端正,组织才有可能在危机应对中较好地扭转不利局势,重塑自身社会形象。

#### 3.2 危机意识准备不足

危机意识也就是对问题的敏感程度或曰危机感。在危机意识方面,可以说国图还没有具备组织应有的危机意识。危机意识是一个组织得以更好地立足于社会的动力之一。哪怕是作为国家总书库的国家图书馆,也同样要遵循这样的发展规律,只有具备深刻的自我反省精神以及较强的忧患意识,图书馆才能在今后的发展中得到更多的尊重和社会更中肯的认可。其实图书馆长期以来存在的诸如发展迟缓、社会地位不高、运作散漫等状况,一定程度上与图书馆不具备较强的忧患意识有很大关联,这也是图书馆在今后的发展过程中所要着重解决的问题之一。

笔者认为,组织开展灾前准备工作的过程,即是危机意识的培养和形成过程,更是危机应对的心理、安全意识等的充分准备过程。对比而言,国内图书馆界在危机意识的培养以及灾害准备工作方面所开展的工作还十分欠缺,危机意识仅只局

限于零星、狭隘的范围,诸如不许吸烟等规定,而没有从更系统、更策略化的角度对图书馆危机进行预防管理。

### 3.3 危机应对过程中积极性的欠缺

在危机应对过程中,需要组织积极采取有效措施来遏制危机事件的蔓延,通过有效的行动扭转对组织不利的状况。在巴金赠书流失事件经媒体报道之后,国家图书馆虽然采取了一定的措施,如与巴金家属沟通相关情况、对馆内相关赠书流失情况予以调查及专程就此事向巴金家属道歉等,都体现了其行动的一面,但从整体行动来看,实际上国家图书馆从事件一开始便处于被动地位,仅就后来所谓的对赠书流失情况开展的调查但没有给外界一个合理答复这一情况来看,国家图书馆并没有从行动上真正应对危及自身荣誉和信誉度的危机事件,而是对事件不了了之,反而引起更大的争议和讨论。

### 3.4 与媒体公共关系的处理欠妥

另外,危机事件中国家图书馆也没有很好地处理与媒体的公共关系,媒体作为危机事件的报道者,以其自身强势的话语力量引导着人们的舆论和关注焦点。此次事件从爆发到此后的持续关注,都与媒体有着千丝万缕的联系,国家图书馆在事件爆发之时便发生不能自圆其说的情况,将国图置于矛盾的境地,此后国图拒绝相关媒体记者的采访,并没有采取积极的态度,有效利用媒体的力量就国图所开展的相关调查的进展情况予以报道,实为下策。媒体在报道相关危机事件的同时,也可以成为组织与外界对话并重塑自身形象的媒介,这是国图在此次事件中的失误之一。

可以说,“巴金赠书流失事件”对国家图书馆尤其是国内图书馆界产生了重要的影响,一定程度上引发了人们对图书馆的关注和讨论,甚至质疑,根据e线图情的不完全统计,全国各地的各种大众媒体诸如报纸、网站、电视、电台等对于图书馆的报道多达1800余次。<sup>[23]</sup>通过“巴金赠书流失事件”,社会各界进一步了解了图书馆,业界也进一步认识了自身所存在缺陷,一定程度上也促使了国内开展关于图书馆危机管理现状与未来发展的探讨,同时,虽然此后国内图书馆个案如“信师事件”等一定程度上证明了图书馆在危机事件中的管理、应对能力的提升与进步,但同时我们不得不面对的现实是,从目前国内图书馆发展水平来看,就危机管理还无法提供理论上的系统阐释或是成熟的实践经验。这也是国内图书馆管理的一大缺口,仍需要从理论与实践上作进一步的探索和思考。

#### 参考文献:

- [1] (印)阮冈纳赞著,夏云等译.图书馆学五定律[M].北京:书目文献出版社,1988:9.
- [2] 廖又生.论图书馆危机管理理论与实务[J].佛教图书馆馆讯,2003,(23):65-69.
- [3] 薛澜,张强等.危机管理:转型期中国面临的挑战[M].北京:清华大学出版社,2003.
- [4][8][9] 澳]罗伯特·希斯著,王成;宋炳辉等译.危机管理[M].北京:中信出版社,2001:18-19.
- [5] 诺曼·R·奥古斯丁等著,北京新华信商业风险管理有限责任公司译.危机管理[M].北京:中国人民大学出版社,2001.
- [6] 林晓.以公共关系学为构建的图书馆管理研究[D].中国博硕论文数据库,2001.
- [7] 吴建中.战略思考:图书馆管理的10个热门话题[M].上海:上海科学技术文献出版社,2004.
- [10] M25 Disaster Management Group. EB/OL [2007-04-03]. <http://www.m25lib.ac.uk/m25dcp/plan/>.
- [11][18][19] 唐克龙.巴金赠书何时开始流失?[EB/OL]. [2007-04-03]. <http://cul.sohu.com/others/others/xinwen/200307/200307070002.htm>.
- [12][14] 朱强,张英.谁亵渎了巴金?——巴金赠书流失家属追索手稿.南方周末-推荐版[N/OL]. [2007-04-03]. <http://www.southcn.com/weekend/commend/200212190004.htm>.
- [13][25] 郗亮.遵巴老遗愿 沪普通读者可借阅巴金赠书.新华网读书频道 EB/OL [2007-04-03]. [http://news.xinhuanet.com/book/2005-10/21/content\\_3659973.htm](http://news.xinhuanet.com/book/2005-10/21/content_3659973.htm).
- [15] 陶澜.巴金赠书流失 国图向巴金家属致歉.人民网 EB/OL [2007-04-03]. <http://www.people.com.cn/GB/wenyu/66/133/20021224/894265.html>.
- [16][21][22] 斯雄.凭什么要辜负巴金和他老人家的书 EB/OL [2007-04-03]. <http://search.sogou.com/say?md=viewTopic&messageid=040982&name=%B6%C1%CA%E9&forumid=1156>.
- [17][24] 张英.怨望和愿望:巴金身后三事.南方周末-文化版[N/OL]. [2007-04-03]. <http://www.southcn.com/weekend/culture/200511030036.htm>.
- [20] 陶澜.国图就流失赠书一事向巴金家属致歉.北京青年报[N/OL]. [2007-04-03]. <http://news.sina.com.cn/cl/2002-12-24/0549851040.shtml>.
- [23] 斯雄.巴金赠书流失调查结果为何不公布? 国学网 EB/OL. [2007-04-03]. <http://www.guoxue.com/article/list.asp?id=4324>.
- [26] e线图情.大众媒体对图书馆事业空前重视,对图书馆事业发展产生很大影响[EB/OL]. [2007-04-03]. <http://www.chinalibs.net/vote/xxnr.asp?no=13>.

作者简介:燕辉(1982-),女,中山大学图书馆学硕士,主要研究方向:图书馆危机管理、知识博客与知识管理等。