

·公共图书馆法研究·

法治环境下我国公共图书馆服务效能提升的路径选择^{*}

潘 雪 陈 雅

(南京大学信息管理学院 南京 210000)

〔摘 要〕《中华人民共和国公共图书馆法》的实施,在法律层面保障了公共图书馆服务的有效开展。本文将协同理论引入公共图书馆服务效能的提升之中,通过对图书馆服务效能三个因素的剖析,结合《中华人民共和国公共图书馆法》,认为适合我国国情的图书馆服务效能提升的路径为:图书馆组织结构的改革、信息素养教育的强化与评价监督机制的引入。

〔关键词〕图书馆法 图书馆服务 公共图书馆

〔中图法分类号〕 G252

〔引用本文格式〕 潘雪,陈雅.法治环境下我国公共图书馆服务效能提升的路径选择[J].图书馆,2018(7):5—9.

1 研究背景

随着社会经济的进步与信息技术的发展,公共图书馆服务发生了巨大转变,从简单的纸质信息的提供到知识服务与智慧服务的提供,图书馆除了重视技术的应用,注意力更多地从资源与技术转向服务的对象——用户,图书馆开始关注用户在迅猛变化的信息环境下获取与利用信息的行为与心理。在此背景下,如何提升我国公共图书馆服务效能越来越受到重视与关注。2016年《中华人民共和国公共文化服务保障法》强调了公共文化服务的要求为公益性、基本性、均等性、便利性,加强公共文化设施建设,完善公共文化服务体系,提高公共文化服务效能。2017年颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》第四章第四十二条规定:“公共图书馆应当改善服务条件、提高服务水平,定期公告服务开展情况,听取读者意见,建立投诉渠道,完善反馈机制,接受社会监督”。充分体现了我国对于公共图书馆事业的高度重视,也表明了公共图书馆需要立足于用户积极提高自身服务。文化部印发的《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》针对如何“提高服务效能,推进公共图书馆服务均等化建设”提出了四个方面的要求:“提升免费开放工作水平;深入开展全民阅读;提高专业化服务能力;加强特殊群体服务”。关于公共图书馆服务效能的提高也有大量的研究文献产出,邱冠华在《公共图书馆提升服务效能的途径》^[1]中从影响公共图书馆服务效能的四个主要因素入手,提出了法

制环境为前提,服务体系为载体,专业策划为要求,建立科学的管理机制。王涛、伞红^[2]结合湖北省公共图书馆这一具体案例从制度保障、经费保障、人才保障与技术保障措施探讨了切实提高图书馆服务效能的途径。

随着《中华人民共和国公共文化服务保障法》与《中华人民共和国公共图书馆法》的颁布,我国公共图书馆服务效能的提高有了切实的法制保障。在新的时代背景下,图书馆服务效能的提高既需要整体性的宏观规划,也需要中观和微观的具体提高路径。本文尝试在研究与分析我国公共图书馆服务效能的理论研究与实践现状的基础上,理清法治环境下我国公共图书馆服务效能提升的要素,结合协同理论为我国公共图书馆服务效能的提升提出意见与建议。

2 我国公共图书馆服务效能提升的模型初建

2.1 图书馆服务效能内涵

效能是指有效的、集体的效应,即人们在有目的、有组织的活动中所表现出来的效率和效果,它反映了所开展活动目标选择的正确性及其实现的程度^[3]。效能与效率有一定的区别,效能是衡量成果的尺度,效率则是衡量效能的依据。Peter F. Drucker认为,效能是指选择适当的目标并实现目标的能力,它包括两方面内容:一是所设定目标必须适当;二是目标必须实现^[4]。邱冠华认为,公共图书馆的服务效能,是指公共图书馆集合馆舍设施、文献资源、专业人员、技术手段、投入资金等各种硬件和软件条件,通过科学布局、

^{*} 本文系2014年国家社科基金项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(项目编号:14BTQ019)研究成果。

优化政策、组织资源、专业策划,为用户提供符合需求、均等化、专业化服务的程度^[1]。公共图书馆应该根据本馆特点与实际情况,在细化目标群体的基础上通过一定技术手段,依靠自身馆藏资源与馆舍资源实现高效的、高质量的服务,才能真正实现图书馆服务效能的提升。

2.2 相关理论基础梳理

2.2.1 协同理论

“协同”最早由德国物理学家赫尔曼·哈肯 1971 年提出,1976 年系统阐述了协同论并且出版《协同学导论》等著作。协同理论认为整个环境中的各个系统之间相互影响又相互合作。20 世纪 60 年代美国战略管理学家 H. Igor Ansoff 将协同的理念引入企业管理领域,协同理论成为企业采取多元化战略的理论基础和重要依据。2000 年 Andrew Campbell 等在《战略协同》从资源形态或资产特性的角度区别了协同效应与互补效应,即“互补效应主要是通过可见资源的使用来实现的,而协同效应则主要是通过对隐性资产的使用来实现的”。Tim Hindle 概括了 Andrew Campbell 等人关于企业协同的实现方式,指出企业可以通过共享技能、共享有形资源、协调的战略、垂直整合、与供应商的谈判和联合力量等方式实现协同。

图书馆服务是一个复杂的系统,因而协同理论对于图书馆服务效能的提高这一问题有着较好的适用性。王平^[5]将协同理论引入信息资源共建共享之中,融合人工智能、虚拟技术等现代手段建立图书馆信息资源共建共享模式。图书馆信息资源的共建共享,是知识服务与信息共享的协同,满足用户信息需求的同时提高信息资源的利用效率。郑建明^[6]运用协同学不稳定性原理、序参量原理和役使原理分析数字图书馆的演化过程,指出资源、技术与信息服务是数字图书馆演化的三个序参量。

图书馆服务效能与内外部环境相关,多种要素或者子系统相互作用而产生整体效果或者集体效应。作为一个不断发展变化着的开放整体,图书馆可以利用协同理论以达到图书馆的人员结构,资源协调与地理位置等各方面要素动态协调,同时协同作用是有序结构形成的内驱力,各个要素之间协调可以有助于图书馆服务效能的提高。

2.2.2 期望值理论

本文在探讨图书馆绩效提升时主要引入协同理论,但是谈及图书馆服务,用户信息需求的满足程度

是不可避免的话题。阮冈纳赞的图书馆学五定律表明了图书馆的根本目的在于服务,强调读者的重要性。在此背景下,期望值理论的引入使得在分析图书馆服务供需双方的关系时将更加清晰。期望理论又称作“效价-手段-期望理论”,由 Victor H. Vroom 在《工作与激励》(1964)一书中提出,是管理心理学与行为科学的一种理论。即一个人对目标的把握越大,估计达到目标的概率越高,激发起的动力越强烈,积极性也就越大。

2.3 我国公共图书馆服务效能影响因素分析

2.3.1 主体要素

主体要素主要涉及政府和图书馆两个方面。针对政府在图书馆服务中的作用,梁欣在《我国公共图书馆服务体系建设:治理模式研究》中给予了这样的解释:我国公共图书馆事业在传统的计划经济与高度集权的行政管理体制下运行,并形成了与之相适应的公共权力配置结构。传统的行政管理要求政府担任公共图书馆事务的单一服务主体,政府垄断了公共图书馆的所有相关事务与相应的公共权利^[7]。

可以说图书馆的所有者是政府,但具体文化服务的承担者是图书馆。国家通过政策支持、财政支持等在宏观的层面上引导图书馆的建设,将具体的服务职责委托与各级图书馆,这也形成了一种委托-代理模式。图书馆的组织结构影响着图书馆组织的活力,图书馆人力资源的有效规划可以实现图书馆服务过程中所依赖的智力资源的最大化。同样图书馆员本身的素养与图书馆服务的效能也密切相关。许春漫、陈廉芳^[8]认为高校图书馆智慧馆员作为图书馆智慧服务的践行者,其核心业务是为教学和科研提供智慧服务,应具备学科知识分析、教学科研辅助、新知识快速吸收等核心能力。对于公共图书馆而言亦是如此,在国家积极推动精准扶贫与文化富民的当下,图书馆馆员应具备较高的信息素养,以便实现对于信息的挖掘及分类处理。

除了政府与图书馆在图书馆服务中起到的重要作用,社会力量的参与为图书馆服务效能的提升提供了新的发展契机。2015 年 1 月,中共中央办公厅、国务院办公厅颁布发的《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》中强调了社会参与的重要性:“简政放权,减少行政审批项目,引入市场机制,激发各类社会主体参与公共文化服务的积极性,提供多样化的产品和服务,增强发展活力,积极培育和引导群众文化消费需求”。2018 年 1 月 1 日起正式实施的《中华人民共和国公共

图书馆法》中提及“县级以上人民政府应当积极调动社会力量参与公共图书馆建设,并按照国家有关规定给予政策扶持。”社会力量的参与使得图书馆服务的活力增强,图书馆与各个公司、技术单位等合作使得图书馆服务种类多样化。

2.3.2 客体要素

图书馆服务效能的一个影响因素便是客体要素,即图书馆服务的目标群。图书馆作为一个不断发展变化的有机体,随着社会需求的变化与信息科技的进步,图书馆的服务形式也发生着变化。互联网技术与移动通讯技术的发展,拓宽了用户的信息获取渠道。用户的信息需求更加个性化。初景利、吴冬曼^[9]强调了数字时代的图书馆应该以用户及其需求为中心,重构图书馆服务模式。

图书馆可以借助一定技术手段掌握用户的信息需求,并且可以尝试对于用户信息需求的预判。图书馆提供服务不应该局限于文献的提供,更应该注重知识的增值服务,实现延伸性服务创新。对于图书馆的延伸服务,主要分为时间、空间与内容上的延伸。24小时市民书室的建立实现了图书馆时空上的延伸,而图书馆举办各类展览与讲座则是服务内容上的延伸。

用户本身的信息素养影响着用户对于信息服务的接受程度。信息素养的概念最早在1974年由Paul Zurkowski提出,1989年美国图书馆学会(ALA)对于信息素养的定义为:“信息素养涵盖能够判断什么时候需要信息,并且懂得如何去获取信息,如何去评价和有效利用所需的信息”^[10]。当下,相当一部分用户群体存在着信息意识淡薄、信息处理能力较弱的问题。公共图书馆由于其公益性的特点,服务的群体差异较大,例如文化背景差异、经济条件差异、风俗差异等。信息社会公众可以意识到信息的重要性,但是主动接受信息的意愿不够充分,信息敏感度较低。同时,用户缺乏如何收集信息,筛选信息与分析利用信息的方法。由于信息的双向流动性,用户不能积极寻求信息服务,有效地利用信息,导致了图书馆服务效能提升失败。《中华人民共和国公共图书馆法》要求公共图书馆平等、开放、共享地向社会公众提供公益性讲座、阅读推广、培训、展览等服务。因此,图书馆可以采取更为积极主动的服务方式,促进信息的流动,同时开展相关的培训与讲座,提高用户的信息素养。

2.3.3 保障要素

图书馆服务的保障要素可以分为内容保障要素与

手段保障要素两个方面。内容保障是指图书馆在提供服务时所需要的信息资源。随着信息社会的带来,文献的载体形式发生了变化。图书馆不再局限于本馆的纸质馆藏,信息服务由纸质文献的提供转变为知识服务、智慧服务。刘省泉、曹臻^[11]认为网络环境下我国图书馆对文献信息资源建设与共享的意义和作用认识不足表现在四个方面:重视程度不够,缺乏全局观,现行管理体制存在障碍、服务收费标准过高等^[11]。许莉从多元合作的角度,提出了新形势下公共图书馆之间、民间力量之间、信息源之间、受众之间进行多层次合作的具体方式^[12]。张辉、史乐乐则尝试将价值共创理论引入信息资源的建设之中^[13]。孙战彪在分析SOLOMO环境下信息资源建设特征的基础上,提出信息资源协同建设是第三代图书馆在泛在知识环境下实现信息互联共享的根本途径,并从图书馆与用户、图书馆与图书馆以及图书馆与信息供应链上其他机构三个角度深入研究资源协同建设内容,以提升图书馆资源供应能力,在泛在知识环境下为用户提供互联、高效、便利的信息资源保障^[14]。结合时代发展的背景实现信息资源的供给侧结构改革,调整信息资源建设结构,实现信息最优配置,可为图书馆提高服务效能提供基础性的保障。

大数据时代的到来,用户信息意识的觉醒使得信息服务更个性化。而技术的发展为这一问题的解决带来了可能性。云技术、大数据技术等作为图书馆服务效能提升的技术保障要素,可以有效实现精准服务。云技术应用使得图书馆可以突破原有的馆舍限制与馆藏限制。图书馆之间的合作实现了信息的流动,图书馆服务的内容保障更为充分。同时,有助于突破原有服务时间的限制,馆员可以通过互联网开展面向更为广泛群体的信息服务,用户可以不受其地理局限性,随时随地获取高质量的信息。室内定位技术的发展,不仅便捷了用户也有助于图书馆管理,利用RFID、Bluetooth技术,精准识别用户的信息需求,并利用RSS等实现信息的推送。公共图书馆拥有大量的纸质文献,应用RFID技术,可以有效定位图书,避免乱架等现象的存在。

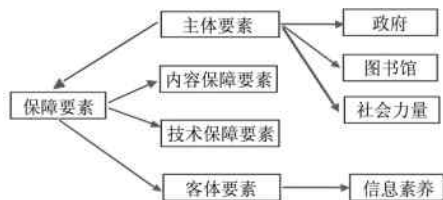


图1 我国公共图书馆服务效能的影响机制分析

3 法制环境下我国公共图书馆服务效能提升策略

3.1 图书馆组织结构的改革

图书馆的组织结构与图书馆服务效能之间关系密切,要想提高图书馆服务效能,需要在制度层面为图书馆注入新的活力。公共图书馆法人治理作为一种新的治理结构在公共图书馆的结构组织中发挥着重要的作用。国家积极倡导图书馆法人治理改革。2011年国务院办公厅《关于建立和完善事业单位法人治理结构的意见》中强调“面向社会提供公益服务的事业单位要探索建立和完善法人治理结构”。2016年12月出台的《中华人民共和国公共文化服务保障法》规定:“国家推动公共图书馆、博物馆、文化馆等公共文化设施管理单位根据其功能定位建立健全法人治理结构,吸收有关方面代表、专业人士和公众参与管理。”2017年7月文化部推出的《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》中,再次强调了深入推进公共图书馆法人治理结构改革。2018年1月1日起正式实施的《中华人民共和国公共图书馆法》表明,国家推动公共图书馆建立健全法人治理结构,吸收有关方面代表、专业人士和社会公众参与管理。图书馆法人治理的实现引入了社会力量的参与,协同政府、图书馆与社会力量三方面对图书馆进行治理,有助于实现图书馆组织结构的灵活性与稳定性并存,为图书馆服务效能的提升提供制度基础。

图书馆组织结构的变化不仅是顶层设计的改革,也应该在具体部门的设计与人员的安排上引入现代管理理论。加强人员的培训与再教育、部门的考核等充分激发人员的工作积极性,切实提高工作效率、优化图书馆的组织结构。

3.2 信息素养教育的强化

信息素养教育的强化有两个方面,第一是馆员信息素养的提升,另一方面是用户信息素养的提升。图书馆的文献类型、管理模式与服务手段在新的时代背景下都发生了变化,图书馆员的职业角色也发生了变化,从简单重复的文献提供服务变为知识的导航员。知识导航员利用现代信息技术满足用户的信息需求,组织自有或网络信息资源,协助用户定位信息^[15]。为了适应这种新的角色定位,图书馆员首先要转变意识,图书馆是一个需要不断学习不断思考的岗位,信息素养教育的必要性不言而喻。其次应该不断拓展知识面,完善自身的知识结构,提高专业能力与信息素养。

章忠平^[16]指出公共图书馆面向读者开展信息素养教育,提升读者信息素养的同时可促进图书馆信息资源的利用,进一步彰显图书馆的社会价值。信息环境下,用户借助于互联网可以接触更多的资源。如何从海量的信息之中排除冗余信息,获取高质量信息对于每个人来说都是挑战。图书馆服务效能的提高是一个双向的互动过程,图书馆提供高质量的信息,用户具有较高的信息敏感度。因此,为了提高图书馆服务效能,图书馆可以开展相关的讲座与培训,传授信息检索技能、计算机技术等。

3.3 评价监督机制的引入

《中华人民共和国公共图书馆法》第四十二条规定:“公共图书馆应当改善服务条件、提高服务水平,定期公告服务开展情况,听取读者意见,建立投诉渠道,完善反馈机制,接受社会监督。”第四十七条规定:“国务院文化主管部门和省、自治区、直辖市人民政府文化主管部门应当制定公共图书馆服务规范,对公共图书馆的服务质量和水平进行考核。”表明对于图书馆服务效能的评价主体应该多元化,公共图书馆服务的评价不应只是政府对于图书馆的评级,或者图书馆对于自身的评价,反馈机制的建立离不开对各级图书馆发展情况的把握。公共图书馆是民众的信息中心、学习中心,提高民众的满意程度是图书馆服务的目标。在服务中引入用户因素,充分调动用户的积极性,考虑群体之间的相互作用,把单一评价机制演变为用户参与的图书馆服务评价机制,促使图书馆服务效能评估制度化、常态化。提高公共文化服务效能需要建立评价监督机制,一方面,图书馆要建立完善的服务需求征集制度,通过调研问卷、意见箱等多种渠道征集用户的服务需求。针对用户的意见及时给予反馈,调动图书馆资源,对用户的合理信息需求加以满足。另一方面,应该加快建设与完善图书馆服务评价与监督体制,这一监督体制应该涵盖普通用户等各个方面。民众的评价与监督权的行使可以直接监督图书馆服务,有助于提升其图书馆服务满意程度,因为行使监督权本身也是民众的图书馆权利^[17]。

此外,评价的方法应该科学化,公共图书馆服务效能的提高,需要有系统性的评价体系,才能全面评价公共图书馆服务。评价体系的建立应该借助科学理论的指导,评价方法中定性与定量的适度结合,可使评价结果不仅是具体的数据,也不是空泛的结论,真正能反映实际问题,体现评价的真实准确。

4 结语

本文对公共图书馆服务效能的现状进行了分析,强调提升公共图书馆服务效能的必要性。将协同理论引入公共图书馆服务效能的提升之中,通过对图书馆服务效能三个因素的剖析,分析了图书馆服务效能各个因素之间的关系。以此为基础,结合《中华人民共和国公共图书馆法》探寻适合我国具体国情的图书馆服务效能提升的途径:图书馆组织结构的改革、信息素养教育的强化与评价监督机制的引入。

《中华人民共和国公共图书馆法》的颁布与实行推动了我国公共图书馆服务上新的台阶^[18]。图书馆服务效能的提升不应只是停留在理论探讨,而应实现图书馆、政府与社会协同参与,信息资源与信息技术协同,服务的提供方与接收方协同等三个方面协同,才能实现真正意义上的图书馆服务效能的提升。

(来稿时间:2018年4月)

参考文献:

1. 邱冠华. 公共图书馆提升服务效能的途径[J]. 中国图书馆学报, 2015, 41(4):14-24.
2. 王涛, 伞红. 整合公共图书馆资源提升公共图书馆服务效能——“湖北省公共图书馆服务体系”建设初探[J]. 图书馆学研究, 2012(14):56-59.
3. 张同钦. 秘书学概论[M]. 北京:中国人民大学出版社, 2014.
4. 李成彦. 组织文化对组织效能影响的实证研究[D]. 华东师范大学, 2005.
5. 王平. 基于协同理论的图书馆信息资源共建共享研究

[J]. 现代情报, 2014, 34(4):33-37.

6. 郑建明. 基于协同学理论的数字图书馆演化趋势探讨[J]. 大学图书馆学报, 2015, 33(4):63-67.

7. 梁欣. 我国公共图书馆服务体系建设:治理模式研究[J]. 中国图书馆学报, 2009, 35(6):17-24.

8. 许春漫, 陈廉芳. 高校图书馆智慧服务模式智慧馆员队伍的建设[J]. 情报资料工作, 2014(1).

9. 初景利, 吴冬曼. 论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重构图书馆服务模式[J]. 图书馆建设, 2008(4):62-65.

10. 孙平, 曾晓牧. 认识信息素养[J]. 大学图书馆学报, 2004, 22(4):34-37.

11. 刘省泉, 曹臻. 网络环境下我国图书馆文献信息资源建设与共享[J]. 中国图书馆学报, 1999, 25(6):49-52.

12. 许莉. 基于多元合作视角下的公共图书馆信息资源建设研究[J]. 高校图书馆工作, 2016(3):47-48.

13. 张辉, 史乐乐. 价值共创理论视角下的图书馆信息资源建设[J]. 图书馆理论与实践, 2016(6):50-54.

14. 孙战彪. SOLOMO环境下图书馆信息资源协同建设研究[J]. 现代情报, 2017, 37(12):110-116.

15. 苗文菊, 李小苏. 网络环境下图书馆员的信息素养教育[J]. 图书情报工作, 2010(S1):85-87.

16. 章忠平. 公共图书馆读者信息素养教育的思考——基于读者信息素养现状的调查与分析[J]. 图书馆理论与实践, 2014(3):40-42.

17. 陈世香, 谢秋山. 居民公共文化服务效果评价的结构特征与影响因素[J]. 上海行政学院学报, 2017, 18(4):83-94.

18. 吴建中. 学习贯彻《公共图书馆法》推进图书馆服务上新台阶[J]. 图书馆, 2018(3):1-2.

The Improvement of Public Library Service Efficiency under the Legal Environment

Pan Xue Chen Ya

(School of Information Management, Nanjing University)

[Abstract] The implementation of Public Library Law has ensured the effective implementation of public library services at the legal level. Based on synergy theory this paper analyzes of the factors of library service effectiveness, and tries to explore the library service performance that suits our country's specific national conditions under the Implement Public Library Law to advance the library service.

[Keywords] Library law Library service Public library

[作者简介] 潘雪(1993—), 南京大学信息管理学院2016级研究生在读, 研究方向:公共文化服务;陈雅(1965—), 博士, 南京大学信息管理学院教授, 研究方向:图书馆服务、公共文化服务。