

黄俊贵

办馆效益探微

摘要 办馆效益是指图书馆社会职能所产生的应有作用,是图书馆被社会认同的存在价值。它具有无形性、间接性、潜移性、辐射性、波动性、模糊性等特征。从不同标准出发,办馆效益可分为社会效益与经济效益、宏观效益与微观效益、正面效益与影子效益、真正效益与虚误效益,等等。要实现办馆效益,必须做到入藏文献合乎社会需求,要千方百计地把文献提供给读者利用,要力求使兑现价值大于投入。对图书馆进行评估是实现办馆效益的重要手段,应进一步搞好评估工作。

关键词 图书馆办馆效益 效益特征 效益构成 图书馆评估

分类号 G250

ABSTRACT Library benefit is a role resulting from social functions of library services and values by which libraries can exist. Library benefit has the characteristics of intangibility, indirectness, imperceptibility, radiability, waviness and vagueness. From different points of view, benefits can be divided into social and economic benefits, macroscopic and microscopic benefits, front and mirror benefits, real and virtual benefits, etc. To realize benefits of library services, we should adapt library collections to social needs, provide documents for as many readers as possible, realize value greater than input. The evaluation of libraries is one of the important methods in realizing benefits.

KEY WORDS Benefits of library services. Characteristics of benefits. Composition of benefits. Evaluation of libraries.

CLASS NUMBER G250

我国图书馆事业底子薄,基础差,其发展规模,按人口比例远落后于发达国家,由此往往重建设,轻服务;重规模,轻效益。图书馆作为文化事业的组成部分,也作为一种消费力和生产力(由文献信息转化的间接生产力),对于我国经济体制的变化随之做出反应,效益问题在图书馆建设中的位置也就逐步突显出来了。然而,办馆效益问题比较复杂,涉及面广,怎样正确理解,如何实现,见仁见智,观点殊异。本文不揣浅陋,提出一些不成熟观点供同人思考,诚望引起争鸣。

1 办馆效益的涵义及其主要特征

笔者认为,图书馆办馆效益是指图书馆社会职能所产生的应有作用,或者说就是图书馆被社会认同的存在价值。这里“价值”与“意义”、“作用”的涵义和使用似乎可以重合。在哲学的价值和意义或作用的范畴中,都强调对象与人的一种肯定关系,即事物对于人的用处以及人对某事物的需求、愿望。这样,读者被看

作衡量、评价图书馆的意义、作用、价值的尺度。对读者愈有用,愈有益的图书馆,就是取得了正价值,具有良好的效益;作用不大以至毫无用处的图书馆,就是价值不大或没有效益。凡是读者认为具有价值的图书馆,都是他们乐于追求的图书馆。作用、价值愈大,追求欲愈强;人们对它漠不关心,甚至拒绝追求的事物,就是在他们价值观中无地位的。因此,图书馆的价值、作用也可以解释为一种心理或意识形态上作引导的行为动力。可见,价值是一个读者主观的、可选择的观念。一个图书馆是否具有价值,不仅取决于它对于什么读者有作用,而且取决于谁在做判断。不同的读者很可能做出完全不同的判断。人对潜在的文化中的这一套价值观念,可以自觉,也往往并不自觉。因为这些判断出自直觉的,是人同此心,心同此理的,是发之于共同的认识,而不一定出自一种特殊规范的评价。

应该指出,对办馆效益问题具有不同观点,其中较富代表性的是:(1)图书馆办馆效益提法不妥,因为图书馆并非经济实体。它的社会作用不应以“效益”去描述,如将图书馆产生的作用视为效益,也只能感知

现象,不可认知本质;(2)图书馆只要存在就有效益,但这个效益是不可衡量的;(3)图书馆作为精神文化的象征,具有重大价值,而价值就是效益,这种效益往往处于潜在状态,不一定显露出来,也不能简单量化,这不仅对于图书馆保存文化遗产,就是图书馆服务社会所产生的效益也难以计算。

笔者认为,效益是普遍原则,不论生产部门或非生产部门,都要讲投入与产出。图书馆以一定的人力、物力、财力的投入为基础,通过收集、积累和贮存古今中外文献,并向社会各方面提供利用,使文献信息得以顺利地进入社会生活的各个领域,它可以使后人站在前人的基础上,创造出新的物质财富和精神财富。在这一过程中,社会对图书馆的投入和图书馆服务社会所创造的新价值,都是客观存在的。也就是说,国家对图书馆既有投入,同时也可以通过图书馆获得效益。对图书馆人、财、物的投入与办馆效益的产出不仅是客观的,而且也是大体可以定量比较的。对图书馆的投入从来都有案可稽,图书馆效益虽然没有生产性的和营利性的部门那样显而易见,但其收益也可以大体确定。在投入与产出之间,以投入为始点,一般地说,投入经费大,藏书多,队伍精,设备良,产出也就大,即形成服务能力强,取得效益好,但并不一定成正比,除各类型图书馆情况所不同外,关键在于管理。

加强管理才能产生效益。而国家在对图书馆投入确定的情况下,图书馆对社会文献信息需求的有效满足程度越大,效益越高;有效满足程度相对稳定时,国家对图书馆的投入越少,则效益越高。明确这一关系,有利于促进图书馆事业发展。当前国家对图书馆的投入极其有限,图书馆如果不去努力服务社会,有效地满足社会的信息需求,就不能提高图书馆效益。这样,将可能导致投入者对图书馆失去信心、兴趣,减少对图书馆的投入。这是图书馆工作者所不愿意看到的。为使投入与产出良性循环互动,政府增加对图书馆投入,图书馆就必须以完善机制,充实内涵,提供优质服务,提高办馆效益,为社会多做贡献为前提。

效益是管理的根本目的,管理就是对效益的不断追求。可以说,提高办馆效益就是图书馆实现自身社会价值的过程。实现图书馆社会价值一般要经过3个阶段:一是满足读者利用图书馆,由读者实际体会图书馆的作用,即把图书馆价值转入读者群中;二是读者创造价值阶段,即通过利用图书馆的文献信息升华,转化为生产力(这一过程包括图书馆人员的劳动价值);三是图书馆社会价值的回归,即把读者利用图书馆的价值部分地回归图书馆,包括读者对图书馆意

识的提高,对图书馆社会价值的认同,对图书馆事业发展的贡献等。

应该指出,图书馆办馆效益有别于物质生产部门的效益,大体具有如下几个特征:

(1)效益价值的无形性。图书馆属于上层建筑,办馆效益基本是属于精神范畴,其效益往往表现为无形。

(2)服务效益的间接性。服务效益需要经过从精神到物质的转变过程,一般经过两次转变:一是产生直接的精神效益,表现在思想与学术观点、方法的变化;二是通过思想觉悟、文化素质的提高,产生“间接的成果”,即物质成果,并渗透到从事专业活动中,它使人们释放出潜能、积极性、创造性,并转化为生产力。

(3)效益实现的潜移默化性。效益的表现有一个渐进的过程,又有一定量的局限,一般不可能立竿见影,而是经过一个由量变到质变的过程。

(4)效益产生辐射性。通过对某一个图书馆服务质量的宣传报道,产生一定的影响力。对取得服务效益的图书馆或获得阅读成果的读者进行播扬,对外扩散,可以产生“灯光效应”,起到“拨亮一盏灯,照亮一大片”的效果。

(5)效益评估的波动性。图书馆办馆效益不像经济效益的实现那样具有确定性。作为效益对象的读者往往表现出思想、观念、情绪的波动性,当然也就使服务效益处于动态变化中。

(6)效益现象的模糊性。由于效益具有间接性、潜移默化性,其现象也就往往呈现模糊,难以确定。有些图书馆将读者所取得的成绩,比如发明创造、科研成果、自学成才等通通视为图书馆的服务效益是不符合事实的。这里起码忽视了读者自身的智力与劳力的作用,而且仅仅以读者的成果去衡量图书馆办馆效益也是不科学的,因为取得成果的读者只是少数,没有成果的读者在图书馆同样得到裨益。

(7)效益标准的时代性。效益标准寓于时代价值标准之中。图书馆总是要为一定历史时期的政治、经济、文化服务,必然具有鲜明的时代特征。也就是说,图书馆在每一时代都具有不同的效益标准。诸如,封建社会时代“以藏为主”,近代提倡“藏用结合”,重视服务社会,现代则进而强调面向需求,开发利用文献信息,追求服务的深度广度,等等。

2 办馆效益的构成及其主要内容

由于在图书馆的各种社会职能中,文献整序、开

发智力、社会教育、传递文献等职能都通过读者服务体现,唯有搜集和保存人类文化遗产职能从内部管理实现。图书馆办馆效益也就主要表现在读者服务效益和内部管理效益。而图书馆读者服务工作包括公共服务与技术服务,前者指图书馆通常为大众提供书刊借阅及宣传教育服务,后者指通过现代技术手段,提供文献整序、检索咨询及其他服务,两者相互结合,密不可分。读者服务工作在图书馆具有重要地位,是各项工作的出发点和归宿点。在图书馆的诸要素中,藏书是基础,没有藏书就没有图书馆;读者是动力,没有读者的需求就没有图书馆存在的意义。一个图书馆好坏的主要标准就在于读者服务效益。

读者服务效益作为办馆效益的主要标志,应是满足读者需求及其产生的社会价值(作用)与图书馆投入之间的关系。满足读者需求的程度,主要表现为图书馆服务工作状况对社会形成的图书馆意识。可以从四个方面衡量:(1)读者对利用图书馆的期望程度;(2)读者对服务项目和服务标准的信誉程度;(3)读者对服务人员的素质和服务水平的满意程度;(4)读者对服务效果的认可程度。

应该指出,尽管图书馆管理的效益目标定位在读者服务与内部管理上,其中办馆效益仍然可以表现在效益的性质、范围、时限、归属等方面区分为不同层面。

2.1 社会效益与经济效益

目前我国图书馆界普遍提出这样两个效益作为衡量图书馆价值的标准。其实,将它们相提对举地表述图书馆效益概念容易产生理论上的误解和思想上的混乱。因为,社会效益和经济效益是两个不同层面的概念。社会效益相对于个人效益而言,是指效益的归属;经济效益是区别于政治效益、军事效益、文化效益以及各种精神、思想、心理效益而言,是指效益的性质。社会效益与经济效益的概念之间是一个总分关系,任何事物的上下位概念是不能并列对举的。鉴于这两个概念已普遍被理解为社会影响与经济效益,也只好作为约定俗成的说法。但应注意不将社会效益与经济效益对立起来,图书馆工作产生的经济效益正是一种社会效益。通常经济效益有三层意思:一是节约投入;二是在节约投入的基础上尽量增加产出;三是产出的“产品”符合社会需要。而图书馆为社会利用,与经济建设服务寻找到有效结合点,是图书馆经济效益的核心。图书馆的经济效益与其他部门有所不同,它体现在经济性与社会性的统一。生产部门中人们从事经济活动对本单位有利,能获利润就取得经济效

益,而图书馆本身并没有什么“有利可图”,它通过服务社会的途径,让接受服务的读者获得一定经济利益,才能实现图书馆的经济效益、社会价值。可以说,图书馆的经济效益包含于社会效益之中。

2.2 宏观效益与微观效益

宏观效益是指一个系统、一个地区,乃至一个国家各系统图书馆所产生的整体效益,或指在主要方面表现的效益。微观效益是指一个图书馆或一个部门为实现自身的任务,服务社会所产生的具体效益。宏观与微观是相对的,一般地说,宏观效益是微观效益的总利。但宏观效益并非微观效益的简单叠加,从一个或几个地区、系统内所有图书馆微观效益都好,并不一定能推论出该地区、该系统必然有好的宏观效益。在网络化技术和整体化协作的环境下,资源共享已成为现实,图书馆之间如果仍然缺乏有效的图书馆文献资源建设,读者的文献信息需求,甚至图书馆业务工作等都存在相当程度的相同部分,为了达到较好的微观效益,每个馆都在做相同的工作,结果造成资源重复建设、人员重复劳动。事实表明,微观效益好不一定必然导致宏观效益的提高,但良好的宏观效益必然以良好的微观效益为基础,并带动微观效益的发展。因此,衡量图书馆效益的得失利弊,不仅要注意局部的效益,更应注意图书馆宏观效益。而宏观效益与社会效益一致,因为宏观效益强调的不是个别利益,而是社会总体效益。

2.3 正面效益与影子效益

图书馆的正面效益是指通过自身的服务工作,明显取得的直接效益。它一般表现在图书馆对读者产生的直接作用,诸如知识的积累、智力的开发、决策的依据、数据的获取、动态的掌握、问题的释惑、消遣的满足等等。例如,北京祝振起获北京版权保护协会专利的 60 多万字著作《文音解字》,正是利用首都图书馆和国家图书馆藏书,并在馆员精心服务下取得的汉字研究成果。图书馆的影子效益是指图书馆服务产生的非正面效益,或者不直接被图书馆所了解,而藏于读者群中的效益。它一般表现为利用图书馆后避免了在假设未利用情况下的花费或损失,诸如减少了开支、节省了时间与人力、避免了损失、防止了危害社会或人身行为的产生等等。例如 1986 年,首都图书馆为北京市政府宗教事务管理处修复北京西什库教堂提供了《天主教堂形象资料集》,为该工程节省 10 万元;为首都钢铁公司提供《节能科技图书资料目录》《电器发展趋势调查》,进行市场分析,对避免经济损失做出

了贡献。图书馆的正面效益与影子效益有时难以区别,因为在大多数情况下读者所取得的效益不为人所知,往往不是被遗漏,就是被夸大。因此,不少人认为,图书馆办馆效益更多地表现为影子效益,呈现着效益的模糊性。由于办馆效益或显或隐,容易模糊人们视线,看不清图书馆究竟有多大效益,甚至误认为它只是花钱无收益的负担。同时,也由于:(1)图书馆属于非生产和非营利,不可能在工作过程中形成“投资—收益”和“扩大投资—增加收益”的这种循环模式,全部表现为耗费社会或部门正面投入的过程,人们只注意它作为消费力的形象;(2)图书馆不创收盈利,因而国家和社会不可能像对待企业那样,通过减免税利的方式来增加对其投入量。在上述两个因素影响下,图书馆工作自始至终只是一种单纯的正面投入方式。为此,图书馆工作者应该把握图书馆效益的特征及其不同层面,向社会有关方面广为宣传,告以图书馆办馆效应可以转化为生产力的真谛。必须指出,图书馆的影子效益与正面效益只是效益的不同表现形式,不仅内涵同等价值,而且它们的社会存在以及对图书馆业务活动都具有同等的重要作用。

2.4 阶段效益与长期效益

阶段效益是图书馆在不同发展阶段,由于具体的服务对象、工作任务、服务环境不同所产生的效益。它显示着不同阶段的特点,对于研究图书馆服务效益的发展,总结办馆效益的规律具有重要作用。阶段效益一般能够经受时间检验,它有别于随机的、为应付的或搞“轰动效应”的短频行为所取得的即时效益。长期效益是图书馆为实现自己的社会价值而不断努力的奋斗目标,它根据图书馆的性质和根本任务,规定着图书馆工作的方向。阶段效益应该服从并服务于长期效益,由于受环境条件的制约,在实际工作中,阶段效益的追求往往难以同长期效益的追求保持步调一致,甚至为追求某一具体效益,而实施短频行为。这就必须强化管理,随着客观形势的发展采取相对措施,以保证阶段效益与长期效益保持基本一致的方向,不能发生背离,更不允许满足于阶段效益而不顾长期效益。

2.5 真正效益与虚误效益

研究图书馆办馆效益不应忽视对真实、正确的效益与虚假、错误的效益的区别。前者遵循图书馆的方针、任务,锐意改革,真抓实干产出效益,它既符合国家政策、图书馆工作规律,又满足读者需求,促进社会发展、进步;后者则是前者的逆转,但却出自各种复杂

的社会原因常被人认同,或者认识不一而任其存在,主要表现在两个方面:(1)为获取图书馆的经济效益,无视《公共图书馆宣言》,违反国家政策。诸如:对进馆读者均收费(阅览费或参观费);凡供复印的书刊除收取复印费外,另加收资料费;自设对读者罚款规定等等,此类属于错误效益。(2)为争得图书馆的“荣誉”,弄虚作假,谎报成绩。诸如:凡进馆甚至没进馆人员均当作进馆读者;凡当作进馆人员不管是否利用馆藏(如自学功课的学生)都人为确定一个阅读种(册),以总人数加倍;凡各类展览、报告及其他群众性宣传活动,只要在本馆举办,不管是否参与其事,一律算作自己的业务活动;为显示服务效益,动员读者参评读书成果奖,由于图书馆与读者双向所需,参与者众,而成果属虚,既无读者需求记录,更无图书馆的服务过程与结果,将读者的成就都归功于图书馆等等,此类属于虚假效益。

应该指出,我国图书馆对虚误效益不仅缺乏抑制机制,而且大有助长的势头。其主要原因在于某些馆行为失范,行政管理导向乏力。办馆效益的定位涉及图书馆的目的、方向、职能,这是图书馆工作评估首先要解决的根本问题,否则评估就失去它的实际意义。作为图书馆从业人员对面向21世纪图书馆事业的发展、变化,必须在基本问题上具有清醒的认识:(1)图书馆的社会职能不会改变;(2)图书馆管理的目的是为维护读者合法权益,更好服务社会,而不应该首先考虑图书馆自身的利益;(3)图书馆只能部分地实行信息产业,不能全面搞经济创收;(4)图书馆不可能嬗变为经济实体,不适宜搞“管理企业化”(充其量只能采取企业管理的某些做法)。只有明确图书馆定位,才可能使办馆效益定位,舍此别无他途。

3 办馆效益的实现及其评估

3.1 实现办馆效益的基本条件

实现办馆效益的基本条件应该是:(1)图书馆入藏的文献必须合乎社会需求,具备能够满足社会需求的功能,这是个藏书效益问题,其中使用价值、社会作用属带根本性的衡量标准;(2)图书馆必须通过各种方式提供社会利用,兑现其价值。因为任何有价值的文献都不可能自然地发挥效益,利用文献兑现价值,是沟通文献的使用价值与社会需求之间的中介。如果把具有合乎社会需要的文献束之高阁,而不进入社会利用过程,就谈不上实现文献的价值,更谈不上实现

图书馆办馆效益; (3) 必须力求使兑现的价值在数额上大于所耗费的全部投入。以上 3 个条件相辅相成, 具有符合社会需求的文献必然会得到社会利用, 而经过利用也就能取得应有效益。图书馆工作的重心何在? 在藏与用、书与人之间是“以藏为主”, 还是“以用为主”, 是“以书为本”, 还是“以人为本”, 这些是封建藏书楼与现代图书馆的分水岭, 答案当然都是后者。当今社会面向需求, 如果经济工作以资源为主, 就不可能出现日本经济的奇迹; 文献资源贫乏的基层图书馆亦无法创造出令人瞩目的效益。有人对“以人为本”提出质疑, 认为既要“以书为本”, 又要“以人为本”, 前者为基础, 后者为动力。这就转换了讨论问题的同一性, “书是基础, 人是动力”没错, 但“以人为本”的人不仅指图书馆工作者, 更应该是读者; 图书馆发展的动力不是人而是人的阅读需求。其实, “为本”是在人与书这对主要矛盾关系上, 人属主要矛盾方面, 所谓“以书为本”、“以人为本”互相依托的观点, 将两个“本”并列, 不仅在表述上令人费解, 在认识上亦属二元论, 是不足为训的。

3.2 办馆效益的评估原则

诚然, 实现办馆效益是多方面的, 各系统进行图书馆评估大体从办馆条件, 基础业务建设, 读者服务工作, 业务研究、辅导, 协作协调, 管理, 表彰、奖励等 6 个方面全面评估。但对它们如何评价, 又却是褒贬不一。笔者认为, 对图书馆进行评估是绝对必要的, 评估的目的在于通过调研、检查、评比, 总结经验, 寻找差距, 明确方向。可以说, 图书馆评估是行政主管部门的一种重要管理手段, 它可以达到实现政策调控、业务指导与经验交流, 推动事业发展。这是历次评估实践证明的事实, 关键在于如何保证评估体系的科学性和评估工作的公正性。其中, 以明确评估原则为前提: 一是目的原则。评估在于促进图书馆发展, 调动事业积极性, 要淡化争名次, 重在创效益。二是可比原则。我国幅员辽阔, 经济发展不平衡, 图书馆工作现状东南与西北差距颇大, 基础的起点相异, 应体现区别不同标准, 分类指导, 试图以同一标准去衡量各图书馆发展水平, 既缺乏可比性, 亦不利于调动图书馆从业人员的积极性。三是区别原则。为了实现可比原则就要区别对待, 例如, 每周开馆时间规定在 56~72 小时, 对于南方省(区)图书馆就是低水平, 不可能产生良好的服务效益。同时, 还要区别可量化与不可量化、微观与宏观检查、评比的不同指标。四是导向原则。就是要有评估重点, 着重于评估图书馆服务效益与业务基础建设问题, 而不是办馆条件的硬件。有的馆条件较差,

服务效益好, 有的馆条件很好, 服务效益差。对此应体现以效益为主要原则, 而不是平均评分, 以示导向。五是奖罚原则。既然要导向就得是非清楚, 奖罚严明。对于艰苦创业, 锐意改革, 营造图书馆特色, 取得效益者应予奖励分。而对违反政策, 偏离图书馆办馆方向, 损害读者利益者则可亮黄牌, 甚至采取“一票否决”的措施, 即其他工作做得好, 只要出现虚误效益现象就不给上等级, 特别是对一些办馆条件好的大馆出现虚误效益者更应“红牌示警”。因为一般办馆条件好的馆综合得分较高, 若对虚误效益不给予警告, 仍获得评估高额总分, 将在图书馆界树立一个坏的样板。

3.3 图书馆评估中应注意的问题

自 90 年代以来, 文化部组织开展的两届公共图书馆评估定级活动, 效果良好, 图书馆界同人基本满意的, 但仍然存在一些不尽人意之处。笔者认为, 进一步做好图书馆评估, 应注意以下几个问题。

3.3.1 要解决好发展政策导向问题

由图书馆行政主管部门组织的评估活动必须注意政策导向, 这是作为事业管理者的职责。因为主管部门足可实现法治与人治的统一, 责无旁贷, 为其他部门所不能。这主要体现在图书馆服务社会的导向。诸如, 公共图书馆应坚持公益性、开放性, 免费向社会提供服务, 实行免证阅览; 维护读者合法权益, 不允许对读者横加限制, 随意罚款, 或进行不合理收费; 遵守版权法, 不入藏盗版文献, 杜绝读者在收取复制费时加收资料费; 基层图书馆不设立保存本, 省(市)级图书馆也不必全面实行保存本制度, 只要求保存历史古籍、珍贵文献、地方出版物; 严格区分经济创收与图书馆文献信息产业界线, 除明确创收政策外, 对文献信息开发、咨询服务的收费也应确定基本原则。这些基本问题不仅不能回避, 还要通过调查研究, 抓典型范例, 树立先进榜样, 克服现实弊病, 以促进图书馆事业健康发展。

3.3.2 要实行对一个馆评估与地区图书馆整体评估的双轨体系

图书馆(特别是公共图书馆)为公众服务, 必须考虑图书馆资源布局, 开展服务的协调、协作, 促进建立统一的服务标准, 形成有效的服务网络。为此, 一个地区中心馆的作用主要在于组织、协调、辅导作用, 而不是越俎代庖, 把基层馆的工作都包揽过来。比如, 省级公共馆就没有必要开展汽车图书馆或者在基层建立分馆(往往以自己的复本书、旧书), 而应该着力于帮助基层建立和健全图书馆(如深圳市宝安区千村书

库)或者在本馆设立面向基层图书馆服务的集体外借书库(如辽宁省图书馆)。同时,省馆与市馆也有一个分工协调问题,“包打天下”,似乎辉煌,其实内耗,消磨了图书馆的整体效益。对一个地区图书馆整体水平的评估,远比仅针对一个馆评估重要。因为它的评估对象是一个地区各级图书馆行政主管部门,将利于促进政府对图书馆的经费投入、事业发展规划、服务政策指导、图书馆领导班子建设。同时,亦可促进图书馆各级行政主管部门之间的沟通、协调,形成合力,共建地区社会主义精神文明,为全民大兴读书之风做贡献。

3.3.3 要强化定量评估与定性评估双向标准

评估指标定数量是无可非议的,因量化标准具有可操作性,但它必须与质量要求的定性标准有机结合,否则就不可能取得应有的评估效益。例如,办馆条件仅突出建筑面积要求是不完善的,馆址是否在城市中心、设计平面是借阅藏合一的大空间,还是以书库为主体的传统布局;各种设备、技术,以及网络不仅要具备,还要检验其是否合格、运行与使用是否正常;数据库及数据不仅要具有一定数量,更要符合一定质量要求;凡质量要求都必须明确对与错的标准,防止产生人为因素的误导。唯有数量与质量的结合、统一,才能反映事物的内涵本质、真实面貌,这是图书馆评估工作必须始终恪守的原则。

3.3.4 要保证评估指标的合理性和可操作性

评估指标的合理性反映在评估体系规定的项目及其指标是否符合图书馆发展潮流和发展实际。图书馆是国家全额拨款单位,政府拨款不可谓“补助经费”,同时“创收”须区别信息产业收入及其他创收活动,对于其他创收活动不能追求其数额,而在于它的合理性,是否有悖图书馆发展方向。根据《公共图书馆宣言》,图书馆应该开展各种文化活动,具有地区的文化中心地位。这样,评估标准对“年流通总人数”就不能是“不含到馆参加读者活动的人次”。在数量指示系统方面,一般应包括:进馆人数、借阅种(册)、开放时间、开架率、拒绝率、互借率、主动服务率、参加读书活动人次、参加辅导报告与展览人次、撰写读书心得率、批评与表扬量、文献开发率、信息产品营销率、承接咨询量、咨询解答率、优质咨询率、数据库量、数据库使用率、科研成果被引用或转载率、服务效益反馈率、信息产业收入、经费投入量、合作开发与共建率、人力消耗量、物资损耗量等。在此基础上需进而作效益定性、区别真正效益与虚误效益,区别正面效益与影子效

益,区别一般读者服务效益与图书馆信息产业效益,区别一般性创收与图书馆信息业收入,最后评定部门与个人业绩。图书馆工作人员应该德才兼备,具有良好的综合素质,而不能只讲“学历结构”,除了要注意专业知识结构外,更需要热爱图书馆事业,热爱读者、热爱图书。采取计分评估试图客观、准确,其实弊病不少,不如按优、良、中、可、差等级评定,以克服分计比较更为合理,易于操作。评估指标必须合理才能保证顺利操作;强求操作而违反合理,既不能客观评估,也不利于事业发展,这是评估工作的一个重要经验。

3.3.5 要采取评估—验收—总结的实施步骤

鉴于评估体系、指标需要一个完善过程,同时,评估者对评估标准的理解不一或掌握失准,造成地区之间、图书馆之间评定结果厚此薄彼的不平衡现象。为此,需要一个互相验收的程序,特别是经过综合计分后,其分差不能客观反映图书馆整体水平的距离,或者其结果不利于图书馆发展导向,更应该通过验收调整,采取变动措施。由于评估指标以分值累计成绩,按分值多少排列名次,若评分失准即引起名份之争的负作用。克服这一现象最好是定等级而不排名次,并着重于总结、推广某一地区、某一馆,在创新服务、锐意改革,取得良好办馆效益的工作经验。

图书馆效益评估尚处于探索发展阶段,评估体系及评估指标存在缺失是正常的,关键在于通过总结经验,统一认识,完善自己,为取得良好的办馆效益发挥更大作用。

参考文献

- 1 黄俊贵 走出传统,迎接未来——图书馆事业发展与办馆效益谈 图书与情报,1999(1)
- 2 黄俊贵 关于图书馆改革若干问题的探讨 图书馆论坛,1992(4)
- 3 王惠均等 图书馆管理工作 广东公共图书馆继续教育教材(打印本),1999
- 4 马远良 试论以书为本与以人为本 1998 理论学术年刊 图书馆杂志编辑部 1998
- 5 马费成等 信息经济学 武汉:武汉大学出版社,1997
- 6 文化部图书馆司 省级图书馆评估标准 1998
- 7 北京市文化局 图书馆与经济建设服务成果汇编 1996

黄俊贵 原广东中山图书馆馆长,研究馆员。通讯地址:广州市。邮编 510000。

(来稿时间:1999-08-31。编发者:刘喜申)