

基于成本效益分析的公共图书馆经济价值研究

李超平 叶 斌

摘 要 公共图书馆的发展对公共财政的耗费越来越大,不可避免地面临纳税人和公共财政管理部门对投资效益的质询,这就要求公共图书馆能够描述其自身的存在能够产生什么样的效益。图书馆经济价值研究就是针对这一问题而兴起的评估研究。本研究在对杭州图书馆经济价值进行评估的基础上,对条件价值法和消费者剩余法的运用进行了研究,同时对影响图书馆经济价值的因素进行了分析。研究发现:①条件价值法与消费者剩余法的研究信度受市场替代品价格的处理方式和调查问卷的提问方式影响较大;②单个图书馆与图书馆群所产生的经济价值有较大差别;③在基础服务一定的情况下,要通过高附加值服务项目来提升图书馆整体经济价值;④在投入一定的条件下,降低服务成本有利于提高经济价值。表2。参考文献27。

关键词 公共图书馆 经济价值研究 成本效益 条件价值法 消费者剩余法 经济影响力

分类号 G250

Study on the Economic Value of Public Libraries Based on Cost-Benefit Analysis

Li Chaoping & Ye Bin

ABSTRACT As the financial capital from public finance is increasing, public libraries are facing the questions about investment benefit, which are raised by taxpayers and administrative offices of public finance. The questions require public libraries to describe the benefit of its existence. In order to solve the questions, the evaluation research on the economic value of public libraries is arising. This study is based on the evaluation on the economic value of Hangzhou library. We use the contingent valuation method and consumer surplus method in this evaluation, and analyze the factors influencing the economic value of public libraries. The findings include: (1) The way to deal with substitute's price and the question pattern of questionnaires brings great influence to the reliability of contingent valuation method and consumer surplus method; (2) The economic value of a group of libraries is much larger than that of an individual library; (3) Under the condition of unchanged basic services, to promote the economic value of public libraries, librarians should provide more high value-added services; (4) Under the condition of unchanged fund input, reducing the costs of services can promote the economic value. 2 tabs. 27 refs.

KEY WORDS Public libraries. Economic value research. Cost-Benefit. Contingent valuation. Consumer surplus. Economic impact.

1 公共图书馆经济价值评估研究评述

1.1 图书馆评估演变的路径

图书馆评估的演变遵循这样一条路径,即

在公共财政投入远不适应服务需求的时候注重对图书馆建设状况的评估,其目的是通过评估来促进政府对图书馆建设与服务的投入。当这种评估活动在国内开展的时候,国内图书馆界将其表述为“以评促进”。根据范并思等人的研

究,国外图书馆界这一评估阶段的时间是在 20 世纪 50—60 年代^[1]。当图书馆的建设达到一定规模和水平后,图书馆评估开始注重业务规范、工作效率和服务效果方面,以期通过评估提升图书馆服务的质量,这就是所谓“绩效评估”(Performance Assessment),时间应在 20 世纪 70—80 年代^[2]。而当政府的投入达到一个可观的数量后,对投入与收效关系的质询将不可避免,于是诞生了对图书馆价值的评估(也称服务的经济效益的评估)。不仅欧美国家图书馆遵循了这样一条路径,国内图书馆评估发展的路径也基本如此,只是在时间上相应后移。我国公共图书馆界在经历了始于 20 世纪 90 年代的建设评估阶段后,近年来伴随新馆舍建设而带来的巨大资源建设性投入,公共图书馆评估开始关注对服务绩效的评估;几乎同时,对图书馆价值评估的关注也在行业内萌生,其出发点是希望能够更准确地回答投资方和服务方对公共图书馆资金使用效果的质询。

图书馆评估的重心逐渐由建设评估、绩效评估向价值评估方向转移的趋势在美国表现尤为明显,甚至已经上升到行业行为,这使得美国图书馆界尤其是公共图书馆界的价值评估研究走在世界前列。美国图书馆界越来越普遍的认识是,常规的评估方法带来的对公共图书馆的认识已经不能满足社会和业内更深入地认识公共图书馆的要求了,用一些更特别的方法来评估公共图书馆也许更为有利。因此,在近几年美国图书馆行业的战略计划中,都十分强调对图书馆服务的经济效益的评估,如 2006 年美国图书馆协会(ALA)发布《面向 2010 战略发展计划》,其中一个战略目标即是“增加对图书馆的价值与影响评估研究”并“提高公众对图书馆价值和影响的认识”^①;2010 年 6 月,美国 PLA 发布了《战略规划》(Strategic Plan),其对未来任务的设想之一就是推动公共图书馆“向公众和决策者证明投资回报率”的研究与实施^[3]。

图书馆的影响和价值是一种模糊的提法,

可以有不同理解,因而也导致了不同指向的评估研究。始于 20 世纪 90 年代的评估,是一种针对图书馆用户通过接触图书馆的资源和项目而有所改变的情形的评估,比如读者在利用了图书馆以后是否提高了个人能力、是否改变了就业竞争力、是否改变了人生境况等等^[2]。另一种关于图书馆的影响和价值的评估就是基于经济学的原理与方法,即基于图书馆成本的效益评估。最早提出图书馆成本—价值评估设想的是兰卡斯特,他在《图书馆服务的测量与评价》一书中提出应该从成本—价值的角度来评估图书馆的价值^[4],尽管兰卡斯特本人没有把这个设想变成具体的评估方法,但这个设想完全有可能影响后来者把它变成一种可操作的方案。1976 年, D. Pitt Francis 对公共图书馆的成本效益分析进行了探索,他提出在对公共部门降低成本的决策研究中,成本效益分析是一种不错的方法,其好处在于对服务效益的评估可以量化,但又发现在实际操作中对各种项目的量化是十分困难的,所以他提出了一些提高量化合理性应该考虑的因素^[5]。1984 年,美国 The University of Southern California 的 Truelson 运用成本—效益评估法对 Los Angeles 公共图书馆的在线参考咨询服务进行了评估,以此确定其预算开支^[6]。从 1994 年开始,美国公共图书馆界开始尝试用成本效益的方法来评估一所或者一个地区的公共图书馆所产生的经济价值^[7]。

1.2 经济价值研究中的两个维度

如前所述,从 1994 年开始,美国公共图书馆界正式开始了对公共图书馆经济价值的评估。对公共图书馆进行经济价值研究有两个维度,一个是直接经济价值的评估,一个是间接经济价值评估。直接经济价值评估,就是对用户利用公共图书馆服务而获取的有利于其从事商业活动、知识学习、阅读等的结果进行经济价值的测算,把成本考虑进去后,实际上是图书馆服务

① 课题研究过程中查于此网址: <http://www.ala.org/ala/ourassociation/governingdocs/aheadto2010/adopted-strategicplan.htm>。

所产生的经济效益;间接经济价值评估,首先是基于一种事实判断,即图书馆的存在对一个地区的经济将产生一定的影响,比如对收入、就业、产业发展等产生影响,这一影响也称为间接影响。Kamer认为,这一影响还包括图书馆员将他们的工资在当地进行消费而对地方经济繁荣所产生的促进作用,由于图书馆员的消费行为属于“二次消费”,比原始消费具有乘法累积效应,故称为“波纹或乘数效应”。综合上述方面,整体上对因图书馆的存在而对地方经济所产生的影响进行经济价值测算^[8]。

对图书馆的直接影响和间接影响进行经济价值的测算,其方法来自于经济学领域。直接影响的经济价值测算方法主要有条件价值法和消费者剩余法^[7]。而间接影响的经济价值测算则依赖于专门的工具。产生于20世纪70年代的Regional Industrial Multiplier System(RIMS)是一个用来测算地方经济增长和衰退的工具,在20世纪80年代该工具升级到RIMS II后,便在多个研究项目中被用于计算图书馆服务所产生的间接经济价值和图书馆员的消费贡献^[8]。

由于图书馆经济价值的概念、方法和工具都源于经济学领域,这使得相关的研究成果更具有说服力。实际上,公共图书馆界并非开展经济价值研究的先驱,成本/价值方法最早被政府用于对水资源管理、运输业和资本发展项目的评估研究,继而才用于对艺术、文化机构的评估,图书馆经济价值评估也得以相继开展。

1.3 Glen Holt 团队的开创性工作

Glen Holt 团队不是第一个涉足图书馆价值研究的研究者,但却是第一个针对公共图书馆的整体开展实证研究的团队。1994年ALA城市图书馆理事会战略发展委员会经过讨论,认为需要通过评估图书馆服务所产生的经济价值来与政府官员、图书馆董事会和捐赠者进行交流,决定由Glen Holt牵头对评估方法进行探索,至此,正式拉开了图书馆价值研究的序幕。这一研究从方法的探索到实施对图书馆的经济价值评估,持续了十余年,分为四个阶段:

第一阶段(1994—1997年),以St. Louis图

书馆为基地进行方法探索;

第二阶段(1997—2001年),将方法应用于大型图书馆系统,对Baltimore、Birmingham、King County、Washington、Phoenix共五所公共图书馆实施评估研究,并对研究方法进行调整;

第三阶段(2001—2003年),研究团队继续调整方法并将其应用于中小型图书馆系统,选取了Chicago周边的Joliet、Skokie、Schaumburg、Township District、Houston周边的Sterling Municipal、Montgomery County、Pasadena,以及Seattle周边的Everett、Mid-Columbia、Pierce County,共九所公共图书馆进行评估;

第四阶段(2003—2006年),整理14所公共图书馆的统计数据,撰写IMLS报告并形成专著,即2007年由美国图书馆协会(ALA)出版的专著*Measuring Your Library's Value-How to Do a Cost-benefit Analysis for Your Public Library*。

Glen Holt团队的工作意义深远,由于该项研究持续时间长,研究对象包括了中小型和大型公共图书馆体系(即一个图书馆群构成的体系),其所形成的研究结果*Measuring Your Library's Value-How to Do a Cost-benefit Analysis for Your Public Library*成为全美图书馆界实施经济价值评估的工作手册。

1.4 图书馆经济价值研究成为热点

ALA在进行案例分析时,面对已经呈现流行趋势的图书馆经济价值研究,不得不在众多的研究中进行选择。最终根据这些评估研究所采用的评估方法和被评估图书馆的规模和地区的代表性选择了四个案例进行详细分析^[8]。此外,该报告还汇总了近年来共17个研究项目的信息。这17个已经完成的评估研究项目反映了该研究在美国图书馆界受到重视的程度。从这17个评估研究项目来看,被评估的公共图书馆有州立公共图书馆、县市级公共图书馆和小型独立公共图书馆,基本覆盖了美国各种规模的公共图书馆。其中,州立公共图书馆6家,县市级公共图书馆6家,小型公共图书馆5家。由于大中型图书馆并非单个存在,而是以图书馆总分馆体系的方式存在,所以,大中型馆的评估实

际上是针对一个图书馆体系展开的。

除了美国之外,英国、澳大利亚等国也开展了这类评估研究,如大英图书馆于1999年发布了对该馆经济价值评估的结果,该馆每年产生的净收益高达3.63亿英镑,是其全年公共资金投入的4.4倍^[9]。叶斌通过文献调研发现,到2010年,国外已经开展的图书馆经济价值研究项目不低于38项^[10]。

国内对这一研究领域的关注始于2007年,一开始仅限于评述性研究,包括殷沈琴对条件价值评估法在公共图书馆价值评估中应用的述评^[11]和钱佳平、刘兹恒对这一研究更全面的述评——从投资回报的角度分析图书馆价值评估的意义和作用^[12]。2007年12月8日,在南京图书馆建馆百年庆典上,上海图书馆馆长吴建中在其主旨报告《图书馆是人类分享知识的最佳伙伴》中介绍了大英图书馆的价值评估,他呼吁国内开展这项研究,以便“让更多的人相信,图书馆是一个高效益、高产出的知识服务机构,政府加大对这一公共产品的投入是非常值得的”^[13]。2010年,李超平、叶斌完成了对杭州图书馆的经济价值评估,采用条件价值法和消费者剩余法评估了2009年杭州图书馆全年产生的直接经济价值^[14]。魏幼苓等人也评估了2009年石家庄图书馆的经济价值,测算出6.05:1的投资回报率^[15]。殷沈琴、赵睿杰发表了他们利用条件价值评估法评估上海图书馆经济价值的研究成果^[16]。上述国内的研究在方法上大都采用条件价值法和消费者剩余法,故仅针对图书馆的直接经济价值开展研究,尚未对间接价值开展研究。

2 研究框架设计分析

各个评估项目在研究框架设计方面各不相同,归纳起来,大致有如下类型:

2.1 仅评估经济价值

部分项目仅仅评估了图书馆的经济价值,如在ALA报告中的17个研究项目中,共有8个研究项目评估了图书馆的经济价值,包括直接

价值和间接价值。相对而言,直接经济价值的测算比间接经济价值的测算容易一些,故部分研究项目仅仅评估了直接经济价值部分。但间接经济价值是一个不应回避的问题,它的客观存在不容置疑,如果忽略了这部分价值,实际上是低估了公共图书馆对社会的贡献。鉴于此,大约1/2的研究团队还是构建了“直接经济价值评估+间接经济价值评估”的研究框架。从世界各国的研究项目来看,构建这一研究框架的比例更高^{[8]41}。

采用成本效益法测算直接经济价值,采用计量模型测算间接经济价值(即经济影响力)。如Mastic-Moriches-Shirley社区图书馆2006年运行成本为634万美元,创造的直接经济价值为1885万美元,经济效益为2.97:1,经济影响力为330万美元和81个就业岗位^[17];再如佛罗里达公共图书馆评估了2003—2004年的总经济价值(包括直接价值和间接价值),即总价值为29亿美元,而总投入为4.49亿美元,经济效益为6.54:1。他们的报告还显示,对该图书馆每投入6448美元,可创造一个就业岗位,对图书馆每投入1美元,GDP可增长9.08美元,全州平均薪水可增长12.66美元^{[18]4-6}。

2.2 既评估经济价值又评估社会价值

另有一些评估项目既评估了经济价值又评估了社会价值,如ALA报告中汇总的17项研究中有8项作了这样的研究。社会价值评估目前只能采用定性方法,即通过问卷调查、访谈调查以及分析图书馆的服务日志等方式,了解市民对图书馆社会价值的认可程度,包括跟其他公共服务的比较,如公园、娱乐场所等。宾夕法尼亚州公共图书馆的调查显示,该馆在支持地方和全州经济增长中发挥了重要作用,图书馆能够促进生产,提高生活质量,使当地社会服务协会(文学团体、儿童家教等)更易取得成功^[19];西雅图中心图书馆的评估显示,图书馆能够增加城市经济活力,强化城市特征,提升城市形象^[20]。

从经济和社会两个方面评估显然能够更全面地反映图书馆的价值,这对图书馆向政府表达其在社会生活中的价值、不可替代性和需要持续增大投

人等诉求提供了比以往更具说服力的证据。

在上述两种研究框架之下,随着时间的推延,新产生的研究结果更注重框架构建的细节。如2010年美国费城公共图书馆发布的最新研究成果 *The Economic Value of Free Library in Philadelphia*^[21],该评估研究的不同之处在于,它在研究框架设计中,为了更全面地评估图书馆的价值,考虑了图书馆服务的不同作用。为此,该报告参考了城市图书馆委员会(Urban Libraries Council)在2007年发布的一份报告:*Making Cities Stronger: Public Library Contributions to Local Economic Development*^[22],这份报告归纳了图书馆在知识经济中所起到的三个作用,即:促进居民的读写能力,帮助人们就业,帮助企业家和小型企业获取信息。费城公共图书馆在设计研究框架时,参考了上述公共图书馆的三个作用,最后架构了从对个人读写能力及就业、帮助企业、对周边社区的影响三个方面测算公共图书馆经济价值的评估框架。这样的研究设计更全面地评估公共图书馆的作用/价值,框架设计有先前的研究为基础,因而更具说服力。

另有一类研究,增加了公共图书馆与其他具有某些共同属性的机构的比较,以此显现公共图书馆的价值。马里兰公共图书馆的评估项目,面向用户的调查问卷中包含了让用户对公共图书馆与其他公共服务机构进行重要性和价值比较的内容,即:①图书馆作为一个社会机构存在,具有社会属性的影响力;②图书馆作为一个社会机构,相比于其他社会机构,图书馆是否是更好的选择;③探索对公共图书馆作为一个经济贡献者的认知。如果把这种比较集中于文化机构也许更具说服力,通过对到馆人数、投入和支出、雇员和志愿者、人员编制、资产、税收和经济增长等方面的研究,以此显现公共图书馆的价值^[23]。

3 研究案例分析:杭州图书馆经济价值评估研究得失

3.1 项目简介^[14]

受杭州市文广新局的委托,杭州图书馆评价研究课题组于2009年6月至2010年3月对

杭州图书馆开展了经济价值评估研究。

经过文献调研、研究设计、数据收集、问卷调查、数据处理与分析、结果讨论等过程,完成了对2009年度杭州图书馆所产生的经济价值的评估。

研究结论:经过谨慎评估,2009年杭州图书馆总成本为5054万元,所产生的经济价值为9445万元,故该年度杭州图书馆全年的投入产出比为1:1.8688。

研究方法:该研究仅仅针对直接经济价值进行研究,采用消费者剩余法和条件价值法进行研究,即能够找到市场替代品的服务项目采用消费者剩余法,其余的用条件价值法来测算。

数据来源:①业务数据来自杭州图书馆管理系统;②市场替代品价格数据来自市场调研;③读者消费意愿数据来自问卷调查,共发放问卷1500份,回收有效问卷1420份。

3.2 影响评估结果信度的两个因素

(1) 市场替代品价格的不同处理方式

根据国外同行的先行研究,凡是能找到市场替代品的服务项目都采用消费者剩余的方法来测算这部分服务项目的经济价值。比如,在评估图书流通服务时,就是用图书的市场零售价来测算这部分服务所创造的经济价值。其他如影视、音乐鉴赏,上网,期刊借阅,音像制品外借等等,也作同样处理。

在用市场替代品价格来测算图书馆服务项目的经济价值时,我们面临两种方法选择,一是直接用市场替代品价格的平均值来进行测算;另一种方法是用市场价格的一个百分比折扣来进行测算。美国纽约长岛境内的萨福克公共图书馆的评估项目,就是直接用图书市场价的平均值来测算该馆全年流通图书所创造的经济价值^[17];而俄亥俄西南部的9所公共图书馆的评估项目,则是采用图书市场价格的50%作为评估时的市场替代品价格^[24]。50%是一个经验值,是根据保守谨慎的原则来确定的。该研究团队认为,如果以市场价的原价来测算,实际上会夸大图书馆服务的经济效益,有多个因素通常会实际降低市场购买价,比如,图书的购买者

在阅读完以后再把书二手卖出,或者在购买时获得了折扣等等。

不同的处理方式导致了不同的结果,而且计算值的差异相当大。即使是按照俄亥俄州图书馆评估项目的做法,也可能存在对市场替代品价格的不同折扣方式的问题,50%、70%、85%等等不同的折扣率也将导致不同的计算结果。在很难确定标准的情况下,研究结果的信度将受到影响。

我们在处理杭州图书馆服务的市场替代品价格时,倾向于采用俄亥俄州图书馆的做法,即以保守谨慎的原则处理。从社会的常规经验判断,50%的折扣计算是一个相对保守的计算值,由此来计算图书借阅服务所创造的经济价值应该是偏低的,我们认为,如果测算结果被表述为“图书流通服务所创造的价值不低于XX”更令人信服。

由此获得一个信息,即在此类评价标准不能统一的情况下,不同图书馆评估结果之间的比较意义不大。

(2) 问卷设计的影响

公共图书馆的部分服务缺乏相应的市场替代品,对这部分服务项目经济价值的测算只能通过消费意愿调查,即按照条件价值评估法的原理进行操作以便收集有关信息、数据。由于所收集的数据将直接关系到最后的测算结果,所以问卷调查至关重要。具体的操作是就公共图书馆提供的部分服务项目询问用户,如果需要在市场上花钱去购买同样或接近的服务,用户愿意支付的金额是多少;或者假设公共图书馆不再提供这些服务项目,用户希望获得多少补偿才愿意放弃对该项服务的使用。

显然,问卷设计对数据收集的影响非常大,而所收集的数据又直接关系到最终的评估结果。问卷设计有两种方式,一是向被调查者询问愿意支付的金额(WTP),一是向被调查者询问愿意接受补偿的金额(WTA)。设计问卷时,WTP和WTA对被调查者的引导方式不同会产生不同的结果。圣路易斯公共图书馆的研究显示,对同一问题的不同提问方式,最终的评估结果WTA要高于WTP。圣路易斯公共图书馆的

试验结果是,用WTA评估的成本效益比为1:7;而用WTP评估的结果仅为1:1。Svanhild Aabo针对同一人群的试验结果是,就同一问题分别使用WTA和WTP提问,WTA的评估结果大约4倍于WTP^[25]。显然,WTP是一种更保守的提问方式,保守谨慎原则从一定程度上赋予评估结果更大的可信度。

因此,杭州图书馆评估项目采用了WTP方式设计问卷。在这一操作方案中,具体的提问内容对结果信度的影响仍然存在。比如,在询问被调查者希望的支付意愿时,如果直接问“愿意支付的最低金额或愿意支付的金额”,将会得到远低于实际价值的答案——被调查者通常会尽量压低这个金额而非客观地评估。尽管Glen团队采用了这样的提问方式,我们考虑到这个方式对被调查者的引导作用太大,故采用了给出选项范围的提问方式。

在确定提问方式后,范围的划定也至关重要。最低值和最高值既对评估结果有影响,又对答卷者有一定的引导作用,继而影响评估结果。本项目在实施过程中,采取事先调研的方式来确定,如果有可供参照的价格范围,则将其作为依据,如果没有,则在小范围内通过访谈来确定。

3.3 影响图书馆经济价值的因素

3.3.1 单个图书馆与图书馆群的评估

2009年杭州图书馆的经济价值为9445万元,其投入产出比为1:1.8688。这个数据跟国外同等规模的图书馆相比,有一定差距。而据本课题的另一子课题——杭州图书馆绩效评估的结果,就单个馆的绩效来看,杭州图书馆与国外同规模的单个图书馆相比差别并不大^[14]。虽然不同图书馆评估结果的比较意义不大,因为评估过程中两个影响信度的因素——问卷设计和市场替代品价格的处理方式会影响测算结果,但是除了这两个因素之外,我们也发现了另一个影响经济价值数值大小的原因,即国外同规模的公共图书馆往往并非一个单独的实体馆,而是以一个图书馆群的形式存在,这些公共图书馆群实际上是一个总分馆体系,他们由一

个总馆或中心图书馆及若干个分馆构成,在业务上联系紧密,甚至可以被看作是一个图书馆整体^[26]。因而在评估时也是针对该总分馆体系而非单独一个图书馆进行。通过美国三个图书馆的评估项目与杭州图书馆的比较(见表1),我们发现,美国三个公共图书馆的经济价值高于杭州图书馆经济价值的原因之一,与图书馆群的服务模式不无关系。

表1 美国三个图书馆经济价值与杭州图书馆经济价值比较

图书馆	所包含的图书馆数(所)	投入(亿元)	经济价值(亿元)	投入产出比	评估年份
佛罗里达州图书馆 ^[18]	17	\$ 4. 49	\$ 29	1 : 6. 46	2003/2004
宾夕法尼亚州图书馆 ^[22]	19	\$ 2. 49	\$ 13. 77	1 : 5. 53	2005
俄亥俄西南部图书馆 ^[24]	9	\$ 0. 744	\$ 1. 904	1 : 2. 56	2005
杭州图书馆 ^[14]	1	¥ 0. 5054	¥ 0. 9445	1 : 1. 87	2009

3.3.2 高附加值项目

一些已经发布的研究报告,列出了图书馆各项服务项目所产出的经济价值,我们从中发现一个现象,即国外公共图书馆的参考咨询服务所创造的经济价值远高于杭州图书馆该项服务的经济价值(见表2),这是一个值得关注的问题。参考咨询服务属于高经济附加值的项目,如果看重图书馆的经济价值,并以此作为公共图书馆社会价值的表述方式之一,就应该重视在现有投入额度下,利用现有的人力资源、信息资源及技术资源开展高附加值服务,这样才能大大提高图书馆的经济价值产出。

表2 参考咨询服务经济价值在图书馆总价值中所占份额

图书馆	投入(亿元)	经济价值(亿元)	投入产出比	参考咨询服务的经济价值(万元)	参考咨询服务单项价值在总价值中的份额(%)
萨福克联合图书馆 ^{[8]44-51}	\$ 1. 310	\$ 5. 090	1 : 3. 9	\$ 6580	13
南卡罗来纳州公共图书馆 ^[27]	\$ 0. 775	\$ 2. 220	1 : 2. 9	\$ 2600	11. 7
俄亥俄西南部图书馆 ^[24]	\$ 0. 744	\$ 1. 904	1 : 2. 56	\$ 6457	34
杭州图书馆 ^[14]	¥ 0. 505	¥ 0. 94	1 : 1. 9	¥ 11. 8	0. 12

3.3.3 服务成本

在总经济价值产出一定的情况下,服务成本越低则所产出的经济价值越高。分析导致服务成本高的原因有两个:一是馆舍、设备等原因。图书馆馆舍越豪华,设备越高档,维护成本就会越高,因而舒适度高的图书馆,其所

产出的经济价值低于舒适度低的图书馆。二是工作效率低。工作效率低,则单位时间内产出的经济价值就低。

参考文献:

- [1] 范并思,等. 20世纪西方与中国的图书馆学[M]. 北京:北京图书馆出版社,2004:114-115. (Fan Bingsi. Western and Chinese library science of the 20th century[M]. Peking:Peking Library of China Publishing House, 2004: 114-115.)
- [2] 张红霞. 国际图书馆服务质量评价:绩效评估与成效评估两大体系的形成与发展[J]. 中国图书馆学报,2009(1):78-85. (Zhang hongxia. Evaluating quality of library services in international library community:Formation and development of two systems of performance assessment and outcome[J]. Journal of Library Science in China,2009(1):78-85.)
- [3] ALA. Public library association strategic plan [OL]. [2009-12-05]. <http://www.ala.org/ala/ourassociation/governingdocs/ahowardto2010/adoptedstrategicplan.htm>.
- [4] (美)F. W. 兰卡斯特. 图书馆评估[M]. 西安:陕西人民教育出版社,1991:50-60. (F W Lancaster. The Measurement and Evaluation of Library Services [M]. Xi'an: Shaanxi People's Education Press,1991:50-60.)
- [5] Francis D P. Cost-benefit analysis and public library budgets[J]. Library Review,1976,25(5/6):189-192.
- [6] Truelson J A. Applying benefit-cost analysis to online ready reference: The Los Angeles Public Library experience[M]. New York:Information Today,1984:395-403.
- [7] Donald S Elliott, Glen E Holt, Sterling W Hayden, et al. Measuring your library's value: How to do a cost-benefit analysis for your public library [M]. American Library Association, 2007: 18-20.
- [8] Susan Imholz, Jennifer Weil Anns. Worth their weight: An assessment of the evolving field of library valuation [R]. Americans for Libraries Council. New York, 2007: 15-18. [2011-04-20]. <http://www.ila.org/advocacy/pdf/WorthTheirWeight.pdf>.
- [9] British Library. Measuring our value, British Library, London [OL]. [2010-03-15]. [Http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf](http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf).
- [10] 叶斌. 基于成本效益分析的公共图书馆经济价值评估研究[D], 2010: 5-41. (Ye Bin. Research on the evaluation of the public library economic value based on cost-benefit analysis [D]. 2010: 5-41.)
- [11] 殷沈琴. 条件价值评估法在公共图书馆价值评估中的应用[J]. 图书馆杂志, 2007(3): 5-8. (Yin Shenqin. Application of contingent valuation method in valuing public library [J]. Library Journal, 2007(3): 5-8.)
- [12] 钱佳平, 刘兹恒. 国外基于投资回报的图书馆价值研究: 述评与启示[J]. 中国图书馆学报, 2008(6): 84-89. (Qian Jiaping, Liu Ziheng. Review of foreign researches on the value of library based on return on investment [J]. Journal of Library Science In China, 2008(6): 84-89.)
- [13] 吴建中. 图书馆是人类分享知识的最佳伙伴[J]. 图书馆工作, 2008(2): 69-70. (Wu Jianzhong. Library is the best partner of sharing knowledge for human [J]. Library Work, 2008(2): 69-70.)
- [14] 李超平, 李国新, 叶斌. 杭州图书馆绩效评估研究与实践[M]//中国公共图书馆发展蓝皮书(2010). 深圳: 海天出版社, 2010: 214-234. (Li Chaoping, Li Guoxin, Ye Bin. Research and practice on the performance evaluation of Hangzhou Library [M]//Chinese Public Library Development Blue Book. Shenzhen: Haitian Press, 2010: 214-234.)
- [15] 魏幼苓, 周慧, 袁婷, 等. 公共图书馆社会价值评估实证研究——兼公共图书馆总经济价值与费用效益分析[J]. 图书馆建设, 2010(7): 27-31. (Wei Youling, Zhou Hui, Yuan Ting, et al. Empirical studies on assessment of the social value of public libraries——Analysis of the total economic value of public libraries and cost-benefit [J]. Library Development, 2010(7): 27-31.)
- [16] 殷沈琴, 赵睿杰. 公共图书馆价值评估实证研

- 究——运用 CVM 评估上海图书馆的价值为例[J]. 图书馆杂志, 2011(2): 19-22. (Yin Shenqin, Zhao Ruijie. The empirical study on valuing public library: An contingent valuation study of shanghai library [J]. Library Journal, 2011(2): 19-22.)
- [17] Pearl Kamer. Placing economic value on the services of the Mastic-Moriches-Shirley community library in Suffolk county, New York 2006 [OL]. [2011-06-25]. <http://www.actforlibraries.org/researchstates.php>.
- [18] Iose-Marie Griffiths, Donald King, Julie Harrington, et al. State of Florida taxpayer on investment in public libraries 2004 [OL]. [2011-06-27]. <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>.
- [19] Jose-Marie Griffiths, Donald King, Sarah Aemi, et al. Tax payer return on investment in pennsylvania public libraries 2006 [OL]. [2011-06-27]. <http://www.statelibrary.state.pa.us/libraries>.
- [20] Berk, Associates. The Seattle Central Public Library: Economic benefits assessment 2005 [OL]. [2011-07-05]. http://www.spl.org/pdfs/SPLCentral_Library_Economic_Impacts.pdf.
- [21] Deborah Diamond, Kevin C Gillen, Marissa Litman, et al. The economic value of the free library in philadelphia. [OL]. [2011-07-05]. http://www.freelibrary.org/about/Fels_Report.pdf.
- [22] Urban Libraries Council. Making cities stronger: Public library contributions to local economic development. [OL]. [2011-05-10]. http://www.urban.org/uploadedpdf/1001075_stronger_cities.pdf.
- [23] Potomac Inc. State of Maryland: Customer survey of Maryland residents about public libraries 2003 [OL]. [2011-06-07]. <http://access-somd.org/mdlibs/survey/survey 2003.pdf>.
- [24] Levin, Driscoll, Fleeter. Economic benefits of public library: Value for money-southwestern Ohio's return from investment in public libraries 2006 [OL]. [2011-07-03]. <http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>.
- [25] Svanhild Aabø. Valuing the benefits of public libraries. Information economics and policy [M/OL]. 2005: 175-198. [2011-06-10]. <http://books.google.com/books?hl=zh-CN&lr=&id=1R75c1UxVE0C&oi=fnd&pg=PR15&dq=Valuing+the+Benefits+of+public+libraries.+Information+Economics+and+Policy&ots=75Rn0hXacr&sig=Hl4i-795E1xGKvsPZV-PTuxv4Q#v=onepage&q&f=false>.
- [26] 邱冠华, 于良芝, 许晓霞. 覆盖全社会的公共图书馆服务体系: 模式、技术支撑与方案 [M], 北京: 北京图书馆出版社, 2008: 6-7. (Qiu Guanhua, Yu Liangzhi, Xu Xiaoxia. Public library service system covering the entire society: Models, technical support and programs [M]. Peking: Peking Library of China Publishing House, 2008: 6-7.)
- [27] D Barron, R Williams, J Arns, et al. The economic impact of public libraries on South Carolina 2005. [OL]. [2011-09-19]. <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>.

李超平 浙江大学公共管理学院信息资源管理系副教授。通讯地址: 杭州市天目山路浙江大学西溪校区。邮编 310028。

叶斌 浙江省水利河口研究院信息中心。通讯地址: 杭州市凤起东路 50 号。邮编: 310020。

(收稿日期: 2011-08-16; 修回日期: 2011-08-20)