

图书馆

服务效益策略

——广东省图书馆服务效益与发展政策研究

主编 朱建亮



暨南大学出版社
Jinan University Press



图书馆

服务效益策略

——广东省图书馆服务效益与发展政策研究

主 编：朱建亮

副主编：沈其良 贺 霞 黄国威 楼宏青 莫少强 杨成杰

编委会成员(以姓氏笔画为序)：

王玉鸿	王富民	仇 恢	邓少雯	石继平
朱建亮	李一夫	李玉霞	李祈平	李金波
李 韵	沈其良	但碧霞	陈雅沙	张秀珍
杨先明	杨成杰	罗 岚	周井娟	胡 岷
胡俊荣	贺 霞	莫少强	徐文贤	黄柱燎
黄国威	董利宣	蒋丽静	楼宏青	蔡 菲
熊筱琴	熊 鹰	魏承兰		



暨南大学出版社

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆服务效益策略: 广东省图书馆服务效益与发展政策研究 / 朱建亮主编. —广州: 暨南大学出版社, 2004. 10

ISBN 7-81079-455-8

I. 图… II. 朱… III. 图书馆管理 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 097395 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 编辑部 (8620) 85221601 85226593

营销部 (8620) 85225284 85228291 85220602 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心

印 刷: 暨南大学印刷厂

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 375 千

版 次: 2004 年 10 月第 1 版

印 次: 2004 年 10 月第 1 次

印 数: 1—1000 册

定 价: 25.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社营销部联系调换)

序

华南师范大学图书馆馆长朱建亮主持完成的课题“广东省图书馆服务效益与发展政策研究”，最终形成了30多万字的专著——《图书馆服务效益策略》现已正式出版。这是一件值得庆贺的事情。没有学术著作，就很难谈得上专业进步，而要出版学术著作，就要得到出版社的认同和支持。朱馆长主持的课题组设法出版这一专著，并因我在省文化厅兼管全省图书馆这一工作而希望写个序言，我当然欣然从命。

通过浏览这部书稿，我对图书馆事业的理论和实践有了较深入的认识。

图书馆事业是一项非常重要的文化事业，列宁曾认为图书馆事业的建设是国家文化水平的标志之一。所以他重视图书馆，并把这一事业提到了应有的高度，亲自推动了它的发展。我国图书馆事业的发展在党和国家的关怀下逐步得到加强，20世纪90年代中后期以来，这一事业迅速繁荣起来就是明显的例证。目前我省正在建设文化大省，这是全省图书馆事业发展的又一契机。与全国很多省、市、自治区相比，我省图书馆事业发展也很不平衡，远离珠江三角洲的边远地区，这一事业的建设还有待加强。图书馆在信息社会越来越显示出其信息中心的地位，越来越显示出其社会教育和学术职能，越来越成为人民工作、生活不可不享用的场所。因此，它是文化建设的基础工作。

图书馆事业一方面要谋求发展，另一方面要讲效益。今天，更应该在讲效益的原则指导下谋求发展，如此循环往复，以至无穷。正像课题组认为的：我们应当明确提出把图书馆的服务效益当作图书馆建设与管理的最高目标和第一办馆原则。从这部专著中可以看出，围绕着效益与发展，课题组作了比较广泛比较深入的研究。

这部专著表面上看像本论文集，其实是一个比较严密的体系。各部分、各篇章都是由课题组设计好再组织撰写的。全书分八个部分，逻辑性很强，第一部分是“总体策略”，第二至第七部分是根据图书馆服务效益与功能提高、读者利用、服务实践、办馆成本、效益评估等关系来安排的，每部分都是一般理论在前，具体操作在后。第八部分“结束语”是“政策建议”。全书内容涉及公共、高校、科学、中专等各类图书馆事业的建设与管理。可以说这部专著既有理论又有实践；既对全国图书馆工作有参考价值，又对广东省图书馆事业发展具有现实指导意义。课题组对全省图书馆事业作了系统的调查和分析，对提高服务效益的理论和途径作了详尽的阐述，又专门对各种类型图书馆的服务效益策略独立组织了多篇文章（第六部分），其中不乏富含创意的见解，最后20条政策建议非常明确、具体。也许书中某些观点还有待专家评价，也许个别文章略显粗糙，但是，这部书将产生广泛影响，尤其对我省图

书馆事业将起到一定的推动作用。

评价属于社会，讨论推动研究，图书馆事业的主管领导和图书馆从业人员，尤其是管理人员都应积极参加提高图书馆服务效益和科学发展图书馆事业的讨论。希望课题组成员虚心听取各方面的意见，以便取得更多更好的研究成果。

杜佐祥

2004年8月10日

前言

本书是广东省理论规划小组批准的“广东省图书馆服务效益与发展政策研究”课题扩展的最终成果。原计划最终成果是5至8万字的研究报告,后因课题组深感内容所涉广泛而其价值非属一般,非详尽探讨不足以发挥其应有的作用、不足以真正推动广东省图书馆事业的快速发展、不足以大幅提高其服务效益、不足以引起更广泛的关注,于是,有此专著。

从事图书馆管理的人们常常处在这样一种误区:似乎办图书馆的目的主要在于建设,如有怎样的馆舍、有怎样的设备、有多少藏书、有多少古老的版本以及多少高学历和高职称人员等等,形象理念高于服务理念。这种理念一度成为图书馆发挥社会作用的思想障碍。为了消除这种障碍,使图书馆的社会效益和经济效益实现最大化,我们应当明确地提出把图书馆的服务效益当作图书馆建设与管理的最高目标或第一办馆原则。这个思想在列宁论图书馆建设的一系列文献中早有表述。他在1913年发表的一篇文章里就说过:“……值得公共图书馆骄傲和引以为荣的,并不在于它拥有多少珍本书,有多少16世纪的版本或10世纪的手稿,而在于如何使图书在人们中间广泛地流传,吸引了多少新读者,如何迅速地满足读者对图书的一切要求,有多少图书被读者带回家去,有多少儿童来阅读图书和利用图书馆……”(《列宁文集》第1卷,第176页)。在我国,重藏轻用的思想长期束缚着部分图书馆管理人员的手脚,制约着图书馆事业的发展。图书馆学界虽然曾经批评过这种思想,并提出过“为人找书,为书找人”和“读者第一”的口号,但是长期以来未能突出服务和效益理念,未能广泛明确“效益第一”的办馆原则。这里之所以要提出这个问题,是因为本书没有机械地局限在这个问题上就事论事,而是由此及彼,由表及里地直接进入对本课题的探讨和研究。

要对广东省图书馆服务效益和发展政策进行研究,先要有一般理论探讨也有特殊问题论证,既具有理论根据和普遍意义,又具有个别指导作用。尤其对广东省图书馆事业全面而又认真的具体讨论,其特殊价值更为显著。为此,本书共分八个部分,前五个部分和第七部分均作了如此安排,第六和第八部分则是专就广东省图书馆提高服务效益和发展政策展开探讨的。我们深感图书馆服务效益首先与其结构有关,要提高服务效益就必须提高图书馆功能,而功能取决于结构,故应加速图书馆转型和改革;其次是与用户有关,图书馆及其整个事业功能再强,读者不会利用也得不到发挥,故应广泛宣传和培训服务受众;第三是与服务实践有关,服务是图书馆与读者的桥梁,无服务则无效益可言,故应加大激励力度,拓展和创新图书馆服务实践;第四是要降低办馆成本,图书馆建设和服务都应尽可能地降低成本。另外,各类不同的图书馆还要根据其不同的特征进行综合研究以发挥更大效益。本书第一部分就是这些研究心得的概述,第二至第六部分就是这些心得的分述。至于第七部分是必不可少的服

务效益评估研究，再说这本身也有益于促进效益的提高。以《关于广东省图书馆事业建设与服务发展的若干政策建议》作为结语放在最后一部分更能使上级主管领导和广大图书馆管理人员在掩卷之余留下更多的思考。

本课题研究及本书撰写过程中得到了全省高校、公共、科学图书馆的高度重视和大力支持，得到了有关领导的关心和支持。广东省文化厅杜佐祥副厅长拨冗为本书写了序言，使本书大为增色。为了达到预期目的，本书八大部分先分别设计子项题目，后分工调研和撰写，最后成一完璧。参加研究和撰写的有15位为正、副馆长或书记，有14位高级职称、12位中级职称人员，还有3位是图书馆学硕士研究生。对于上述领导和各方的支持、课题组成员付出的辛勤劳动，对于暨南大学出版社在编审、出版本书时所给予的大力帮助以及本书副主编沈其良先生所给予的出版补贴（沈先生原为暨南大学图书馆副研究馆员及本课题组主要成员，后来成功创办了一家公司），本人在此一并致以由衷的感谢。因工作太忙，组稿统稿错误难免，诚望读者多多指正。

朱建亮

2004年8月12日

目 录

序 / 1

前言 / 1

第一部分 总体策略 /1

提高图书馆服务效益的基本策略 /3

广东省图书馆事业发展现状调查 /9

大幅度提高广东省图书馆服务效益的总体策略 /19

第二部分 革新结构与提高功能 /31

论图书馆结构与功能 /33

利用网络环境为图书馆功能升格 /39

创新信息资源组织 提高图书馆服务效益 /45

广东省虚拟图书馆的设计与实现 /49

建立全省图书情报资源协调中心实施方案 /56

改善队伍结构 提高服务能力 /61

从服务效益看广东高校图书馆人才建设 /68

第三部分 服务受众与服务效益 /73

以用户为导向,提高图书馆服务效益 /75

加强广东省图书馆用户的信息素质教育 /81

当前图书馆宣传的内容与方法 /86

读者如何有效利用西文图书 /90

第四部分 强化和拓展服务实践 /95

充分利用高新技术 积极创新图书馆服务 /97

广东地区开办图书馆电视专栏节目可行性分析 /101

广东省图书馆数字参考咨询协作服务系统建设构想 /106

网络环境下图书馆的信息资源开发与利用 /120

开展劳动竞赛 提高服务效益 /126

广东高校图书馆信息服务的深化发展 /130

第五部分 降低办馆成本策略 /135

加强成本核算 提高图书馆办馆效益 /137

关于建设广东省图书馆资源共享体系的思考 /142

实施业务外包 降低用人成本 /146

大学生参与图书馆管理及其效益 /151

中专图书馆关于文献共建共享发展趋势探析 /154

第六部分 各类图书馆服务效益综合研究 /159

珠三角地区城市化与公共图书馆服务效益探析 /161

广东农业信息化呼吁图书馆提高服务效益 /165

广东省高校图书馆服务效益问题与对策 /172

提高广东省高职院校图书馆服务效益的几点思考 /177

广东省科技图书馆应如何提高服务效益 /185

提高中专图书馆服务效益的途径 /193

第七部分 服务效益评估研究 /197

图书馆办馆效益评估研究 /199

广东省图书馆服务效益评估方案研究 /205

做好服务统计,提升服务效益 /214

第八部分 结束语 /219

关于广东省图书馆事业建设与服务发展的若干政策建议 /221

后 记 /224

第一部分

总体策略

提高图书馆服务效益的基本策略

图书馆是一种服务性机构,但是,图书馆服务效益问题却长期少有研究,已有的少量研究成果也似嫌不够深入。由于影响图书馆服务效益的相关因素未能找准,学术探讨也相对不深,致使图书馆发展政策和提高图书馆服务效益的基本策略理论贫乏。这不能不引起高度重视。

我国图书馆事业曾经历过艰难曲折的发展历程。改革开放以来,随着国民经济的好转和繁荣,图书馆事业迎来了空前辉煌的时代,新馆建设如雨后春笋,图书馆购书经费逐年增多,技术设施日益先进,队伍不断年轻化、高学历化和专业化,高职称人员也有较大幅度增加,有关学术交流、科研成果以及人才教育和培训都有了今非昔比的发展。在这种背景下来研究、讨论一下图书馆的服务效益问题,提出一个基本发展策略,是十分必要的。

提高图书馆服务效益,有几个问题必须首先明确。一是与办馆效益的关系,二是概念内涵,三是相关因素。我们认为,图书馆办馆效益和服务效益基本属于同一概念,但略有差别。办馆效益最主要的是要通过服务效益才能体现出来,不同的是办馆本身就有其文化标志这样的社会价值。图书馆服务效益包括社会效益和经济效益。经济效益说到底也是社会效益,是社会效益的经济表现。只是人们已习惯将此看作经济价值的体现,图书馆应强调其社会效益。影响图书馆的服务效益的相关因素主要有五:服务功能、服务实践、服务受众、服务或办馆成本以及管理工作。对此五者主要是前四者应进行辩证分析,并由此提出提高图书馆服务效益的基本或总体策略。这个基本策略应能够成为图书馆事业和各馆发展政策的理论依据。下面就是我们的几点探索。

一、革新图书馆结构以提高其服务功能

图书馆服务效益的一个根本性和决定性因素是图书馆的服务功能。功能不强大,很难说其服务效益很高。因此,人们关心功能,读者注目于此,图书馆和研究者们亦关心于此。

自有图书馆以来,其功能在不断拓展和加强。如果说封建社会藏书楼主要只有收藏储存人类文化遗产的功能,那么,近代以来的图书馆首先是增加了教育功能,然后是文化娱乐功能,接下来是情报交流或信息交流功能,后来又扩大到学术研究功能。正是由于其功能的拓展和增强,图书馆的服务效益就不断提高,并日益为世人所瞩目。

图书馆如果只有入藏累积文化遗产和传输交流信息的功能,它就正如英国学者卓普逊所说有被取代的危险。因此,从这一点来看,图书馆也应不断拓展和增强其功能,而且要有其不可替代的独特性。

功能的提高,要全面从其相关因素入手。图书馆有几项最基本的功能,即信息存储、信息检索、信息加工处理、信息接收和信息传输等五大功能。图书馆是仿人类大脑的社会机构,这五大功能即仿脑的记、忆、思、收、发信息的功能。图书馆各种具体功能,包括情报研究、分析加工、咨询服务、读者辅导、参考服务等都是这五大功能的派生或演化。其中,信息的

存储和检索是近代以来最为注重发展的方面,有了计算机和网络技术,这似乎发展到登峰造极的地步,其实,其发展空间还很大。至于“思”即信息加工尤其是深加工处理的功能还处在起步阶段。要提高图书馆的功能,就应全面研究这些基本功能的增强和演化及拓展。我们只要提三个问题,就可以看到功能的提高大有文章可做。第一个问题是,图书馆能否拓展文献以外的其他信息存储?第二个问题是,图书馆能否创造新的信息组织形式并实现自然语言检索?第三个问题是,图书馆存储的有史以来的信息能否模仿人脑思维,自动组织生成信息产品解答社会重大疑难和分析预测科学发展前景?这些问题的解决过程就是图书馆功能大大增强的过程,也就是图书馆事业发展的过程。

要增大功能必须加大投入,“巧妇难为无米之炊”,文献信息量不大,功能不可能大。但是,另有一个问题人们没有注意到,即决定图书馆功能大小的关键因素。这个因素按照系统论的研究结果,就是事物的结构。图书馆的功能取决于图书馆的结构。田忌赛马是采纳了军事家孙膑改变马队排序结构的策略而取胜的。古代军事家重视阵法训练和布阵变化,也是以军队组织结构来考虑功能的。同样一类图书馆或者同一个图书馆,如果管理者不同,其功能就会有差异,这是因为管理者变更了图书馆结构的结果。

图书馆的结构,包括信息、技术设施设备、图书馆员三个根本因素的结构以及各因素内部的结构,此外,还要加一个三大要素与图书馆外部环境的架构。图书馆的本质是相对稳定不变的,而图书馆的结构(样态)是不断变化的。图书馆的功能与图书馆的本质没有直接的关系,而结构直接决定功能,本质是最抽象的概括。看得见摸得着的是其结构和功能发挥出来的效益。这就是图书馆本质、结构、功能、效益的辩证关系。结构是最基础的东西,其变化有量的和质的。每增一项信息或一件技术设备都会使图书馆结构发生一次量的变化,但采用新的先进组织方法组织图书馆的各因素,尤其是整合网络信息和在网上整合信息,将是提高图书馆功能的根本有效措施。有的管理者只强调本部门的功能,这是不利于整体功能优化的;有的只强调本馆功能优化,这是不利于图书馆事业整体功能的优化的。因此改变结构又不能不以整体功能的提高为前提。

二、加强图书馆宣传以吸引和培训服务受众

任何一种事物功能的发挥都与其环境和使用者相关。功能再大,环境不佳,其发挥也是有限的。“酒香不怕巷子深”这句古语的正确性是有条件的。如果好酒多而喝酒的人又很忙,工作和生活节奏快,它的正确性就要大打折扣。为什么商品经营要选择好的码头或好的档口?因为人口稠密或人流量大的地方便于人们了解商品,然后人们才能决定是否购买商品。同样道理,图书馆要最大限度地发挥功能,提高服务效益,一是要选择最接近受众的环境,二是要让广大受众了解其功能和资源。如果一个图书馆设在山沟里,即使规模和功能再强大,服务效益也是极为有限的;如果一个图书馆设在人口稠密的大城市,但了解它的人并不多,那么其规模和功能再大,服务效益仍然是很有限的。这就说明,向广大受众宣传图书馆,是提高图书馆服务效益的重要途径。仅仅通过改变图书馆的结构来提高图书馆自身的功能还不够,要提高服务效益还必须从服务受众方面用力。

加强图书馆宣传是目前要普遍开展的重要工作。在美国,20世纪20年代就掀起过公共图书馆运动,图书馆成了家喻户晓的可充分利用的对象,公民就是用药、做饭等生活琐事的疑难也向图书馆咨询。当时,前苏联刚刚建立,列宁就曾要求学习美国和瑞士的经验,要求广泛建立图书馆(室)并广泛吸引读者。因此,图书馆在这些国家发挥的效益是巨大的。在

我国，图书馆（室）不多，了解图书馆的人数也比较有限，加上很多图书馆坐等读者，以致服务效益的提高受到限制。

加强图书馆宣传的第一个目的在于吸引服务受众。一方面应进一步吸引现有的受众，增加其更大的利用兴趣；另一方面应扩张信息资源，吸引潜在的受众。图书馆本是人人都可利用的公益性机构，要使它成为每个人工作、学习不可或缺的工具，但是，目前很多人还不知道这一事物，更不要说熟知其职能作用了。因此，对图书馆的宣传就应该是全面的，从城市到农村，从知识界到工人、农民，从青少年到老年人，都要广而告之。在美国、澳大利亚等发达国家连儿童都了解图书馆，都接受过有关宣传教育，人们大多数都能积极利用图书馆，从中摄取“营养”，得到教益。

加强图书馆宣传的第二个目的是为了培训服务受众。如果受众仅仅了解图书馆这一对象，并不通晓其利用技法，它的服务效益同样会受到限制。在今天利用图书馆技法的复杂性成了发挥其功能的一大障碍。不要说中等以下文化水平的人们不太掌握图书馆利用技法，就是大学生和广大知识分子深谙图书馆利用技法的人也只是少数。一方面图书馆员在努力简化这种技法，另一方面在目前情况下应大力培训受众。

加强图书馆宣传的第三个目的是要告知受众新的信息资源。由于人类进入信息社会和知识经济时代，信息和知识的产量与日俱增，其集散之地——图书馆每天都在增加新的信息，包括纸质文献、电子资源及网络资源的增长幅度都是令人吃惊的。一方面，受众应自觉地经常查阅新进资源，另一方面图书馆应及时宣传。加强图书馆宣传的方法应多种多样、不拘一格。除了传统的墙报、宣传资料、新书通报、口头宣传、授课、辅导、展览、组织参观、学术报告等以外，今天更应动用互联网和新闻媒体，在广大农村动用广播尤其是电视宣传和开展图书馆服务是不可不试的重要措施。由此可见，图书馆宣传的内容主要是图书馆功能、图书馆资源（显形和隐形资源）和图书馆利用技法等三大方面。

三、建立激励机制以拓展和强化服务实践

图书馆有了强大的功能，广大受众有了积极利用的热情并掌握了利用技法，要充分发挥图书馆的服务效益即使这个强大的功能发挥出来，还应有一个重要的中间环节，这就是建立激励机制以拓展和强化图书馆的服务实践。作为一个服务性的社会机构，其功能必须通过服务才能发挥，没有这一环节，图书馆的信息和受众是联系不起来的，更何况，受众一般只知道需求而不太了解有哪些内容、有多少数量可以利用，图书馆员只知道有哪些方面和有多少信息而不知道社会需要哪些信息和多少信息。图书馆服务实践则不仅是其间的桥梁，而且也是解决问题的必经之路。

马克思主义认为“实践高于（理论的）认识，因为它不但有着普遍性的品格，而且还有直接现实性的品格”。认识真理要靠实践，检验真理也要靠实践，发挥真理的指导作用，更要靠实践。图书馆入藏的信息包括各种真理的现实作用的发挥都要靠实践，包括受众的利用实践和图书馆员的服务实践。图书馆服务效益本身就要图书馆服务实践来体现，没有服务实践就没有受众的利用实践，何来服务效益？

图书馆的服务功能并不包括服务实践。图书馆结构包括图书馆员的结构，其中又包括年龄结构、性别结构和专业结构或知识结构，结构不同，图书馆员的能力（即人的功能）就不同，这是客观的。因此，要提高图书馆的服务功能包括要提高人的能力，其中包括要引进人才和培训队伍等。至于信息的结构和设施设备的结构的策略则要图书馆员努力变革。然而，

这一切都只是一种客观的功能。如果没有图书馆服务实践,图书馆的这些功能包括图书馆员的能力仅是客观存在而并非现实的发挥。受众到图书馆来找书或利用网络查阅书刊等,都离不开图书馆的服务实践。可见服务实践这一中间环节是多么重要。

图书馆服务实践的重要性不仅在于能使图书馆服务功能和图书馆服务受众联系起来,而且能使这个功能高度发挥出来,能够使服务受众更广泛地被吸引过来和更好地利用这个功能。因此,拓展和强化图书馆的服务实践势在必行。

图书馆服务实践有范围宽窄之分,有力度强弱之分,有水平高低之分,有时间长短之分,要提高图书馆的服务效益,不能不在拓展和强化服务实践方面去做文章,而做好这个文章的人就是图书馆员自己。不发挥图书馆员的主观能动性,其能力就发挥不出来,能力发挥有限,这个文章就做不好。由此看来,要把图书馆的功能真正发挥出来,并获取服务效益的最大化,就必须运用管理学的一般规律,结合图书馆的具体实际,建立起切实可行的激励机制。

所谓切实可行的激励机制,就是要在真正实现按劳付酬的基础上,设立相应的管理机制。其中,真正实现按劳付酬,一是要尽量使图书馆员的物质收入与其他行业人员合理平衡,否则就会带来能者留不住,留者不尽力的消极后果;二是要尽量使图书馆员多劳(多付出体力和脑力者)多得,实现作业当量与工资当量的科学化、合理化,使社会主义的分配原则真正落到实处。同时,设立物质和精神激励机制,还要在提高奉献精神的基础上设立包括政府奖项在内的各种物质和精神鼓励制度,精神鼓励尤为重要。服务态度的改善,服务能力的充分发挥,服务水平和质量的提高,直至整个服务实践的拓展和强化,都有赖于这种激励机制的建立。

四、节省投入并共享资源以降低办馆成本

要提高图书馆的服务效益,最重要的当然是前面三项。这三项又都涉及到投入的问题。没有充足的投入,图书馆功能难于提高,图书馆宣传也难于搞好,至于服务实践同样需要投入。但是,是不是投入越大服务效益就越多呢?回答是否定的。根据经济管理投入与产出的辩证关系,图书馆的服务效益在本质上就是图书馆办馆过程所消耗的劳动量(投入)与所获得的劳动效果(产出)的比较。这里指的所消耗的劳动量(投入)包括三个方面的投入,即信息资源建设的投入、宣传过程的投入、服务实践中的设施设备和人力方面的投入;所获得的劳动效果包括社会效果和经济效果。如果效果相同,投入越小服务效益就越高;反之,服务效益就越小。因此,整个办馆过程应当注意降低成本,要求把节约的经费实现资源共享,既要提高效益又要不浪费投入。这就是整个办馆过程不能不研究的重要问题和不能不采取的措施。下面几点就是行之有效的措施:

第一,要借助现有的包括刚刚出现的高新技术和努力开发新的图书馆业务管理技术以逐步取代费事费力的传统技术。例如,电子信息技术包括计算机技术和网络技术及其设施在图书馆应用得越充分,图书馆服务效益就越高。这是原有传统技术不可比拟的,故过去的效益也是望尘莫及的。不仅如此,图书馆还应开发适用的高新技术,包括信息组织技术等,这一点怎么强调也不过分,因为这直接关系到图书馆的生存和发展问题。图书馆员不能等待公司发明创造,而应发挥自己的聪明才智开展卓有成效的研究创新工作,包括一些世界专业难题的解决。

第二,要把建立虚拟图书馆的理想变为现实,利用网络和利用联合引进资源以达到资源共享的目的。目前,广东省建立的数字图书馆和高校电子图书馆就是一个很好的尝试,并已

取得较大效益。2002年广东省数字图书馆全年被浏览下载文献共19亿多页,上半年每天下载460万至700多万页,全年每天答询1110多个问题。一些大型资源,各馆不必互相重复购置,各省、市、自治区以至更大的地区联合购买,利用网络共享,就大大节约了各馆的资源投入成本,而效果却相同。如果一个省有数十所图书馆或数百所图书馆,每馆都独立购买数字化资源,全省所花经费就是资源的价格与图书馆总数的乘积。如果联合购买设几个镜像站点以供共享,节约的经费就是一笔很大的数字,更何况还有设备、技术人才的节约尚未计入。不仅如此,各馆还可以将特色数据库上网共享。网上还可以开展一系列以高新技术为基础的服务,“消灭”时空距离,其节约的成本是可想而知的。

第三,要大力推行部分业务外包以节省专业技术人员。过去建数据库全靠各馆自己动手,结果还不如到公司购买或请公司协助或交给公司完成。过去采购和分类编目工作需要一支庞大的队伍,现在有些省、市把采购分编大部分工作交给了联采统编中心之类的服务中心或书店,从而节约人员以加强服务工作。目前还有大部分省市没有这样做,仍然是各有一支完整的庞大队伍,这不能不改一改。另外,还有的馆自恃人多迟迟不加入联采统编服务中心,这是令人遗憾的。还有,一部分服务工作尤其是以体力劳动为主的部分服务工作可以交给社会力量去完成,或者,以低薪聘请部分有一定文化素质的外部人员或读者来协助工作,也可以节省专业人员。同时,在公共图书馆尤其是高校图书馆还可以聘请一部分义务馆员协助工作,这也能达到节约薪金的目的。

第四,要在整个服务实践过程中进行科学管理,包括科学决策和组织实施。统筹法、优选法、数理逻辑方法、经济管理方法等均可借鉴。

综上所述,图书馆结构和功能是基础,受众是“上帝”,服务实践是基础作用于“上帝”或“上帝”利用基础的途径和手段。至于成本,则是基础建设、主动服务和受众利用基础所需要的根本性物质基础即经费。这就是它们的客观关系。我们要处理好这些关系,最终达到提高服务效益的目的。一个图书馆办得好不好,整个图书馆事业建设和服务得好不好,就是要将服务效益作为衡量的根本尺度。有人提出所谓内部效益,其实不提更好。因为内部建了多少数据库、编印了多少资料等,都属于改变图书馆结构这一范畴,要讲效益,就应把眼光直接放到对社会经济、文化、科教的发展所产生的效果上去。为此,就应提高图书馆功能,吸引和培训受众,拓展和强化服务实践,同时开展科学管理,合理投资,实现资源共享。

最后还应指出的是,应全面开展绩效评估,以进一步从管理上促进效益提高。应当建立一个科学可行而又合乎各地方实际情况的评估体系并加以实施。体系当然要突出服务效益的评估,而且服务效益要特别注意加入经济效益和社会反响两个方面,因为这两个方面过去研究甚少,注意也不够。图书馆应积极为企业和上级决策者服务并注意这两个方面的反响。评估可以发现问题,可以有效施控,可以促进上级和社会的投入和关注。不评估,一味孤芳自赏,效益的提高自然是有限的。有人提出影响图书馆服务效益发挥的因素为:①藏书呆滞率和流通率;②读者到馆率和文献拒借率;③阅览座位利用率和到馆阅览人数的比率;④用先进的网络设备获取文献信息与现代化设备的投入的比率;⑤人才资源利用率。其实这些都是效益指标,是绩效评估要考虑的各方面内容,这些均应在图书馆服务实践中加以解决。

以上就是提高图书馆服务效益的基本或总体策略。为了研究广东省图书馆服务效益与发展政策,我们首先提出这种一般性的具有普遍参考意义的研究方向。其他省市或地区要利用这个基本策略,还必须结合本地方特点和环境条件来研究制定具体的策略。

【参考文献】

1. William. Glasser. *The quality school: Managing students without coercion*. New York: Harper perennial.
2. 朱建亮. 思维, 21 世纪图书馆的重要仿脑功能. 见: 周文骏. 图书馆学研究论文集. 文献出版社, 1996
3. 魏宏森, 曾国屏. 系统论——系统科学哲学. 清华大学出版社, 1995
4. 朱建亮. 早期图书馆学理论流派“要素说”今评. 图书馆, 2002 (4)
5. 毛泽东. 实践论. 毛泽东选集 (第 1 卷)
6. 张灵霞. 论高校图书馆服务效益. 商丘师范学院学报, 2002 (3)
7. 张蕾. 图书馆服务效益分析. 河南图书馆学刊, 1999 (3)
8. 高非. 论需求理论与图书馆服务效益和产品. 河北科技图苑, 1999 (3)
9. 李晓梅. 对高校图书馆读者服务效益评估的探讨. 图书馆工作与研究, 1998 (2)
10. 朱建亮. 顺应时代需要 革新图书馆结构. 图书馆论坛, 2001 (2)
11. 仇恢, 朱建亮. 论图书馆宣传. 中外科技信息, 2002 (4)