

TUSHUGUAN FUWUCHUANGXIN
YU JIXIAO PINGGU

图书馆服务创新与 绩效评估



《图书情报工作》杂志社 编



海洋出版社

图书馆服务创新与绩效评估

《图书情报工作》杂志社 编



海洋出版社

2012年·北京

图书在版编目(CIP)数据

图书馆服务创新与绩效评估 / 《图书情报工作》杂志社编. —北京:
海洋出版社, 2012. 6

(名家视点. 第3辑)

ISBN 978 - 7 - 5027 - 8299 - 3

I. ①图… II. ①图… III. ①图书馆服务 - 研究 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 132603 号

责任编辑: 杨海萍 王传清

责任印制: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京旺都印务有限公司印刷 新华书店发行所经销

2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月北京第 1 次印刷

开本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 7.5

字数: 214 千字 定价: 45.00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

目 录

第一章 公共文化服务:图书馆的战略选择	(1)
第一节 公共文化服务体系中的图书馆与社会合作实证研究	(3)
第二节 面向公共文化服务的国家图书馆与省级图书馆 体制改革初探	(15)
第三节 面向公共文化服务的城市公共图书馆体系构建	(26)
第四节 面向公共文化服务的农村公共图书馆建设研究	(37)
第二章 创新中的科技查新服务	(48)
第一节 科技查新行业发展现状及面临的问题分析	(50)
第二节 科技查新机构评价指标体系研究	(61)
第三节 科技查新机构服务于科技创新的思考 ——基于北京市科学技术情报研究所 2008 年查新项目的统计 分析	(70)
第四节 高校科技创新活动中的科技查新工作	(80)
第三章 我国图书馆学理论研究的内容究竟应该是什么	(91)
第一节 现代图书馆的五大基本理念	(93)
第二节 准确把握图书馆学理论联系实际的内涵	(107)
第三节 专业思维与专业方法 ——关于当代中国图书馆学基础研究的散思	(116)
第四章 信息资源共享系统绩效评估研究	(125)
第一节 信息资源共享系统绩效评估的理论意义与实践原则	(127)

第二节	信息资源共享系统绩效评估要素的分析与确定 ...	(137)
第三节	关于信息资源共享系统绩效评估方法适用性的探讨	(147)
第四节	信息资源共享系统绩效评估指标体系的构建	(157)
第五章	天津滨海新区服务型电子政务评价研究	(171)
第一节	我国地方政府门户网站 G2B 服务能力评价指标体系的 构建	(173)
第二节	天津滨海新区与上海浦东新区政府门户网站 G2B 服务能力的比较研究	(189)
第三节	天津滨海新区企业利用政府网站的满意度调查 ...	(202)
第四节	天津滨海新区政府网站公民使用情况调查	(212)
第五节	天津滨海新区 G2C 电子政务的问题与对策研究 ...	(225)

第一章 公共文化服务： 图书馆的战略选择

长期以来，我国图书馆一直被视为文化、教育、科学的辅助机构，发挥其社会职能。进入 21 世纪，图书馆经历信息化潮流和数字化趋势的驱动，从而处于一个 Post - digital 时代技术新环境和 Lib2.0 不断变革之中；另一方面，自从公共文化服务提出以来，图书馆就面临着如何适应社会新环境的挑战。

从时代背景和国家、社会、事业整体多个视角出发，公共文化服务是图书馆战略的必然选择。有三个方面必须予以重视并深入研究。

首先，要考虑“体系”问题，图书馆不存在要不要进入公共文化服务体系的问题，而是如何在公共文化服务体系中找到自己的位置。准确定位关系到未来的作用发挥和事业发展，能不能成为“体系”的中心和主角至关重要。《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》确立的“完善公共文化服务网络”已经将公共图书馆引导到“服务”和“网络”上。然而，在图书馆界还没有建立起由各类型图书馆共同组成的文化服务网络，作为社会公共文化的一个支柱。

其次，图书馆的“文化”职能必须进一步提升与加强。2007 年 6 月，中共中央政治局会议提出：“加强公共文化服务体系建设，是繁荣发展社会主义先进文化、构建社会主义和谐社会的必然要求，是实现好、维护好、发展好人民群众基本文化权益的主要途径，对于促进人的全面发展、提高全民族的思想道德和科学文化素质、建设富强民主文明和谐的社会主义现代化国家，具有重大意义。”党的“十七大”进一步提出推动社会主义文化大发展大繁荣。社会文化事业达

到了前所未有的重视，对图书馆特别是公共图书馆来说，既是难得的机遇，又是严峻的挑战。图书馆在众多的公共文化机构之中，如不突显其文化功能，就会逐步被其他社会机构所替代；如不加强与其他社会机构的竞合，就会在文化事业中逐渐孤立。籍文化大发展大繁荣之新形势，图书馆主动积极发挥公共文化主导作用，不仅能提升图书馆的社会地位与服务价值，而且也会带来图书馆事业的大发展大繁荣。

第三，图书馆要重视“文化软实力”和“公民文化权益”两个基本保障。“十七大”报告提出：“文化越来越成为民族凝聚力和创造力的重要源泉、越来越成为综合国力竞争的重要因素”；要“提高国家文化软实力，使人民基本文化权益得到更好保障”。从国家民族的整体层面看，综合国力的提高不仅仅在于经济竞争力，文化软实力越来越重要。图书馆能否在文化软实力中起到重要作用，能否成为文化软实力的一个标志，这是图书馆人应当努力的一个目标。从公民个人层面上看，阅读乃至图书馆是公民文化的基本权利之一。公民基本文化权益的保障赋予图书馆新的责任和义务，要求图书馆加强基础设施建设和公民服务网络的完善，也要求图书馆提高服务的广度与深度，在促进人的全面发展、提高全民族的思想道德和科学文化素质等方面产生服务的价值。

近几年来，图书馆公共文化服务的研究成为图书馆学应用研究的一个热点。本期组织的这一专题是国家图书馆重大科研项目和国家社会科学基金“十一五”重点项目的成果，两个项目旨在探索公共文化服务体系中的图书馆发展问题，前者重点探讨方向与定位，后者重点探讨战略规划。这四篇论文来自两个项目的实证研究。第一篇关于图书馆外部机构的调查及其分析，为我国图书馆在资源、业务、服务等方面加强与社会合作提供参考借鉴。另三篇分别探讨面向公共文化服务的国家图书馆与省级图书馆体制改革、城市公共图书馆体系构建、农村公共图书馆建设，这些是我国适应公共文化需要，建立新的公共图书馆体系所要解决的重要问题。期望通过本期的研究成果，引发图书馆界特别是公共图书馆的重视和践行。

南开大学信息资源管理系教授、博士生导师、系主任 柯 平

第一节 公共文化服务体系中的图书馆 与社会合作实证研究*

本课题研究重点之一便是通过考察图书馆与其他公共服务机构的信息服务衔接及互补关系,明确图书馆发展的现有合作状况和未来战略协作发展方向。课题组采用问卷调查的方法,通过预测试进行问卷初稿调整,随之面向全国范围的图书馆外部的社会公共服务机构(以下简称“公共服务机构”)正式发放问卷并借助 SPSS13.0 对问卷结果进行分析。

1 问卷基本情况分析

问卷利用项目组成员的社会人际网络进行发放,时间为 2008 年 4 月至 10 月,方式主要是电子邮件、纸质邮寄以及调研者实地调研当场收集数据,共发放问卷 320 份,有效回收 170 份,回收率为 53.1%。

本次有效问卷的来源地区涵盖全国 22 个省份(限于篇幅未列出明细表),并具有一定的区域倾斜。总体上,我国北部地区、南部地区和中部地区样本量较多,而西部地区相对较少。根据行政区划及区域经济发展情况分为三类,有效问卷地区分布数量是:发达地区(包括江苏、浙江、山东、广东、北京、上海、天津 7 省市)共有频数 77,占全部样本量的 45.3%;中等发达地区(河北、辽宁、河南、吉林、安徽、福建、湖北、重庆、四川、云南 10 省份)频数 80,占 47.1%;欠发达地区(山西、陕西、青海、贵州、广西 5 省份)频数 13,占 7.6%。其中发达地区和中等发达地区所占比例较高。

* 本文系国家图书馆重大科研项目“社会公共服务体系中图书馆的发展趋势、定位与服务研究”(NLC-KY-2007/ZD02)和国家社会科学基金“十一五”重点项目“公共文化服务体系中的图书馆战略规模模型与实证研究”(08ATQ001)的研究成果之一。

问卷来源中，文教卫体事业和政府机构分别占 55.3% 和 20.0%；商业性服务机构以及科研院所分别占 13.5% 和 7.6%；社区服务以及驻地部队分别占 1.2% 和 0.6%，从一个侧面反映出图书馆与各类机构的合作情况目前尚不理想。从问卷来源单位所处的行政级别看，基本上集中于县级以上单位（地市级频数 61，占 35.9%；省级频数 46，占 27.1%；国家级频数 30，占 17.6%）。县级及乡镇（街道办、社区）单位的问卷回收相对较少（县级频数 21，占 12.4%；乡镇频数 7，占 4.1%；其他 2，占 1.2%；缺失 3，占 1.8%）。

2 公共服务机构的信息服务状况分析

2.1 服务范围与服务条件分析

本次调研结果显示，有近一半的公共服务机构其服务范围是“本机构人员”和“本地所有人员”，比例分别为 45.3% 和 38.4%，服务于“本地常驻人员”和“有本地户籍人员即可”的比例很低，仅占 2.5% 和 1.9%。另有 11.9% 的公共服务机构选择“其他”。从服务条件统计数据看：为用户提供“无偿服务”频数 70，比例占到最高 41.2%；“需要登记”和“需要办理借书证”分别频数为 55、39，比例分别为 32.4%、22.9%，处于中等水平，说明大多数类似图书馆的文化服务机构还是需要一定的条件才可使用，反映了对本单位信息的保护态度。“证件和押金都不需要”用户提供的机构频数为 12，比例较少只占 7.1%。提供“有偿服务”的频数为 33，占 19.4%。“需要一定押金”的频数为 13，占 7.6%，将两者合并，需要用户付费的机构占到了 27%，可见用户获取信息时需要付费的比例还是相当高的。值得公共服务机构思考的是：信息服务是否应收费，哪些机构、何种服务可以收费，有偿服务和无偿服务的界限在何处。在建设公共文化服务体系中，这种界定既是必要的也是亟需明确的。

从各单位的对比情况来看，文教卫体事业单位的限制性条件最

多，即需要办理相关证件、交纳押金或进行登记等，而且这种情况较为普遍。信息服务机构限制行为虽然有利于文献和读者管理，但却提高了资源接触门槛，降低了读者利用的便捷性。在公共文化服务体系的建构中，合理配置资源，简化服务手续，提高服务效率，应是主要的发展方向。

2.2 服务目的分析

调研数据如表 1 所示：

表 1 公共服务机构开展信息文化业务主要目的

主要目的 单位性质	满足本机构 人员的工作 或科研需要	满足本机构 人员的文化 需求	满足社会公 众的文化需 求，无 偿 服务	满足具体用 户的需求， 有偿服务	满足特殊群 体或是弱势 群体的文化 需求
政府机构	9	1	13	2	0
科研院所	12	2	2	2	1
文教卫体事业	26	16	17	15	4
商业、服务企业	14	3	0	4	0
驻地部队	1	0	0	0	0
社区服务	0	0	2	0	0
合计	62	22	34	23	5
百分比（N=146）	42.5%	15.1%	23.2%	15.8%	3.4%

其中，为本机构人员提供信息服务依然是各公共服务机构服务的基本出发点，共计占 57.6% 的比例。同时，为社会公众无偿服务和为具体用户提供有偿服务的比例也分别占 23.2% 和 15.8%，而为特殊群体或弱势群体服务的比例则较小，为 3.4%。从公共服务机构的具体性质来看，政府和文教卫体事业单位较之其他部门更关注社会公众的文化需求，尤其文教卫体事业单位作为社会最大的公共事业组织，在社会中占有较大的比例，其服务目的能较好地兼顾机构内外人员，采用有偿和无偿服务相结合的方式。相比之下，科研院所面向社

会大众服务的力度还有待增强,为本院所人员提供服务占有绝对比重。值得关注的是,商业、服务企业的信息服务,其针对具体用户开展有偿服务的商业性特征在本次调研中并不显著,而同样是把对内信息服务作为工作的重心。可见,当前我国公共文化服务体系受众面仍不够广泛,在思想观念和具体行动上仍未真正实现全民平等服务。图书馆的外部合作环境在客观上并不理想,很多公共服务机构更为关注自身内部的信息服务满足,而较少关注机构外社会用户的需求,从而较难产生联合服务或互助服务的意愿。

2.3 公共服务机构中图书馆拥有及使用状况分析

在本次调查收回的 170 份有效问卷中,关于公共服务机构是否拥有自身的图书馆或类似的信息中心的调研结果显示,有 67.3% 的机构回答“是”,32.7% 的机构回答“否”。而在问及是否还利用过外界图书馆时,有 47.3% 的机构回答“是,但很少”,27.9% 的机构回答“是,经常”,有共计 24.9% 的机构回答“否”或“不清楚”。进一步的数据交叉分析如表 2 所示:

表 2 公共服务机构内外信息服务点之间的交叉分析

项 目		贵单位是否有自己的图书馆或类似的信息中心		合 计
		是	否	
贵单位是否还利用过外部的图书馆机构	是,经常	37	8	45
	是,但很少	55	22	77
	否	13	16	29
	不清楚	4	8	12
合计		109	54	163

其中,拥有自己的图书馆或信息中心的机构使用过外部图书馆的比例远高于没有自己图书馆或信息中心的机构,从一定程度上说明了一个机构拥有自己的图书馆或信息中心有助于增强员工的信息意识,也从一个侧面反映了即使存在相当数量的各类机构图书馆,公共图书

馆的存在仍是极有必要的，因为单纯的个别机构图书馆还是难以满足用户的需求。

3 公共服务机构与图书馆关系分析

调研数据如表3所示：

表3 公共服务机构与图书馆的合作情况（单位：%）

单位类型	贵单位是否与图书馆有过业务活动或服务活动方面的合作	
	是	否
政府机构	51.6	48.4
科研院所	61.5	39.5
文教卫体事业	45.3	54.7
商业、服务企业	17.4	82.6
学校	61.9	38.1
驻地部队	100.0	0
社区服务机构	100.0	0
其他	33.3	66.7

与图书馆合作较为密切的单位主要有学校、科研院所、政府、文教卫体事业单位等。可以看出相似的服务性质和资源优势有助于彼此服务功能的认同，并能在一定程度上达到资源共享及合作服务的效果。比较突出的是商业、服务企业与图书馆的合作比例很低（17.4%）。虽然在调研前已预想过图书馆与商业、服务企业的合作不会很密切，但是调查结果仍低于预期水平。大部分的图书馆合作对象仍局限于主管部门，如政府，或者是同类型的事业单位，与外界的商业机构接触并不够广泛。这些信息为构建有效的公共文化服务体系提供了两种思路：①借助同质性的行业合作关系，强化当前的公共文化信息资源共建共享能力；②突破行业合作，注意开拓异质性网络，加强与商业化信息服务机构的资源互补，借鉴商业性机构的灵活的信

息服务方式，提高公共文化服务体系的整体能力。

3.1 合作效果分析

在具体分析与图书馆合作效果评价方面，大部分公共服务机构给予了肯定。结果显示，有 66% 的单位认为与图书馆合作“很好，有助于彼此取长补短”，有近 1/3 的单位认为“还可以，达到了一定的合作效果”，只有 3% 的单位认为和图书馆的合作流于形式。总体而言，与图书馆有过合作的单位基本都给予了好评，这为图书馆今后扩大交流合作范围奠定了很好的基础。如表 4 所示，在合作单位中，政府机构、科研院所、文教卫体事业单位、学校给出的好评比例相当，商业、服务企业认为与图书馆的合作较多地处于“还可以”阶段。调研数据还显示出当前社区服务领域与图书馆的合作认识还有待进一步加强，同时需要注意避免政府机构的一般性行政指导等，以免使合作流于形式。

表 4 公共服务机构与图书馆合作关系评价

单位性质	合作关系评价		
	很好，有助于彼此取长补短	还可以，达到了一定的合作效果	不太好，合作流于形式
政府机构	70.6%	23.5%	5.9%
科研院所	62.5%	37.5%	0
文教卫体事业	75.9%	24.1%	0
商业、服务企业	16.7%	83.3%	0
学校	69.2%	23.1%	7.7%
驻地部队	100.0%	0	0
社区服务	50.0%	50.0%	0
其他	0	100.0%	0

3.2 合作途径分析

调研结果如表 5 所示：

表 5 公共服务机构与图书馆采取过的合作途径

单位性质	与图书馆采取过的合作途径（频数统计）				
	资源共建共享	人员培训	业务指导	读者服务	项目合作
政府机构	9	3	3	1	1
科研院所	6	1	2	1	5
文教卫体事业	23	13	12	11	10
商业、服务企业	1	1	1	3	0
驻地部队	1	0	0	1	0
社区服务	0	0	0	1	0
其他	0	0	0	0	1

各类公共服务机构与图书馆的合作领域重点在于“资源共建共享”，这说明资源丰富仍是图书馆的核心优势，开展更广泛的资源共建共享有助于促使图书馆深入到社会生活的方方面面。同时，图书馆在专业人员配备、信息资源利用、用户服务等方面拥有较大优势，可以为相关机构提供培训和相关服务。“人员培训”、“业务指导”也拥有相当的比例，显示了图书馆在这些方面的优势。同时，各类机构也与图书馆开展有“项目合作”业务，通过协调共进、合作互补，能较好地促进合作双方的共同发展。值得注意的是“读者服务”尚未在合作中占有优势。今后图书馆应加强与公共服务机构在读者服务方面的合作。

3.3 缺乏合作的原因分析

结合图书馆事业发展的现状可以推测，当前图书馆与外部公共服务机构，即使是同行业的各级图书馆之间，都缺乏足够的协调合作关系。本次问卷对相关部门没能与图书馆进行合作的原因进行了调研，结果见表6。

明确指明没有必要合作的观点占据了最高比例（15.3%），反映了图书馆的社会认可度依然很低，其功能、作用并没有被社会所熟知，图书馆进行外界积极联盟的主动性意识较差，这种自我发展的定

位也在一定程度上阻碍了与外界的交流。如公共服务机构中认为有必要合作或曾经有过合作行动,但在实际操作中遭遇困难的观念比例共占 5.95%,有必要从体制和机制上进行改革,简化公共服务机构之间的合作程序,提高机构运作效率,加强横向联系。还有少部分观点则认为自身与图书馆存在着竞争关系,无法合作(0.65%)。其实,以公益性服务为宗旨的图书馆在具体的运作方式中同样可以借鉴学习商业性机构的有效做法,同时可以利用社会效益、社会形象、社会责任感等方式说服商业性机构共同参与公益性服务,让竞争对手转化为某种层面上的战略同盟。

表 6 公共服务机构与图书馆无合作的原因

没有合作的原因	频数	百分比 (%)
没有必要	26	15.30
有必要,但不知道怎么操作	14	8.20
尝试过合作,但遇到困难	3	1.80
怕麻烦,没有尝试	10	5.95
是竞争对手,不可能合作	1	0.65
其他	7	4.10

3.4 竞争情况分析

对公共服务机构与图书馆竞争关系的考察结果发现,被调查单位大多数与图书馆不构成竞争关系,占被调查总数的 84.7%,只有 7.6%的被调查单位与图书馆之间存在着竞争关系。与图书馆的竞争点多集中于服务项目和设施上,基本上是基于图书馆现有的信息存储、传播功能和服务大众的宗旨而产生的,服务质量和读者数量及环境等所占比例较小,图书馆在这方面并不特别具有竞争力。图书馆提升自我竞争力应更多地将传统的信息优势加以强化,同时提高服务质量和环境的舒适度,增加对读者的吸引力。值得注意的是,公共服务机构与图书馆最大的竞争点不是费用问题,而主要集中在服务内容、

质量和环境等方面（见表7），因此，免费只能作为图书馆的基本标准，而不能成为图书馆提升竞争力的主要途径。

表7 公共服务机构与图书馆最大竞争点排序

与图书馆的最大竞争点	频数	百分比（%）
服务项目	34	20.0
设施	20	11.8
服务质量	15	8.8
读者/用户数量	14	8.2
环境	7	4.1
收费情况	3	1.8

4 公共服务机构内外部环境分析

4.1 公共服务机构对公共文化服务体系建设的认识

调研结果显示，对于目前国家所提倡的建设公共文化服务体系，公共服务机构较普遍地认为“是个很好的机遇，可以给本单位工作带来新思路”（频数 108，占 67.5%），主要集中于政府机构、科研院所、文教卫体事业单位等公益性机构，他们都明显地受到国家政策的鼓舞，认为有助于自身的发展；另有一部分单位在认可机遇的同时却感到“对本单位影响不大”（频数 42，占 26.3%），比如商业、服务企业，他们中选择“机遇”和“影响不大”的比例相当，均为 43.5%，总体而言，这个数据显示出商业机构要比预想中更关注公共文化建设的的发展。公共文化服务体系的建设，应该将对商业领域的影响也概括其中，以扩大整个社会的信息服务效应和合力。另外，还有 5.6% 的单位持观望态度，目前还不能断定公共文化服务体系建设对本单位的影响。只有 0.6% 的单位认为这会加剧单位的外部竞争，产生消极的影响。

4.2 公共服务机构对服务预期改进措施分析

调查结果显示,公共服务机构较普遍地把未来工作重点集中于以下方面:加强服务理念、水平、态度等的管理;提高服务水平;扩大信息服务范围。但关于费用方面的调整却并没有得到相当关注。这同样说明了一点,费用问题已不再成为影响用户选择的最重要的因素,而服务的内容和形式则关系服务质量,进而影响到用户的切身体会,是现阶段和未来工作中需要特别留意的改革方向。尤其重要的是,公共服务机构对于业务拓展都表达了共同的心声,如“扩大信息服务范围”、“加强与其他文化机构的合作”、“增加服务项目”等的选择比例很高。加强相关单位的合作联盟,进行资源共享和优势互补,应是业务拓展的一个重要渠道。

4.3 公共服务机构对于其他部门的期待分析

调查结果显示,参与此次调查的公共服务机构在对其他部门提出期待时,将“政府加大财政投入”(频数 108,占 63.5%)和“与其他部门开展信息共建共享活动”(频数 103,占 60.6%)放在了重要位置,资金和信息资源问题成为最主要的期待。其他依次为:业务支持和指导(频数 75,占 44.1%);信息公开(频数 54,占 31.8%);无所谓(频数 4,占 2.4%);其他(频数 1,占 0.6%)。这就需要图书馆进一步挖掘自身信息资源建设能力,以争取获得更多的外部合作机会。

5 公共服务机构在体系建设中的重要性

公共服务机构在公共文化服务体系建设中最重要的是政府,其次是文化部,图书馆的重要性排在第三位,如表 8 所示: