

●王邴华

关于“吸引更多的读者利用图书馆”的经济学思考

ABSTRACT The basic reason for the sharp fall of library readers is actually not the inadequacy of demands but the services of low quality and high cost. Only by setting up an encouraging mechanism of virtuous circle and strengthening the basic services can the quality of services and beneficial results be improved and readers will surely return to the library. 3 refs.

SUBJECT TERMS Reader services Existing problems Library reform Approaches

CLASS NUMBER G252

1 图书馆的危机:读者锐减

自80年代中期特别是90年代以来,公共图书馆的读者减少日甚一日。当年那种半夜排队领取借书证的盛况久已不再,南京盛传的“领一张借书证比搞一个煤气包还难”的说法如今也早已成为美好的回忆。据辽宁省城市调查队统计,1990年辽宁各大图书馆入馆读者643万人次,借阅图书1130万册次;至1993年,入馆读者仅为161万人次,借阅图书195万册次,分别相当于3年前的1/4和1/5。过去,上海每2000人中就有一人有上海图书馆的借书证。1993年,该馆决定增发1万张借书证,其中5000张发给具有副高以上职称的知识分子。经过一年奔波,计划发给高级知识分子的5000张借书证,仅发出2500张。1993年天津市6个区级图书馆敞开发证,结果仅发出几百张,而退证达4000多张,读者量仅及上年的1/4。举世闻名的中国国家图书馆——北京图书馆读者数量近几年也在屡屡下降。

2 图书馆危机的深重更在于图书馆界对这

种危机的冷漠

不少人认为,公共图书馆是公益性事业,是国家全额拨款单位,读者多我挣这么多钱,读者少我也挣这么多钱,于是处困不惊,我行我素。因此,许多图书馆存在着工作效率低、服务质量差的现象。对此,读者意见甚为强烈。

3 公益性事业的经济学思考

应当指出,公益性事业的低效率、低效益不仅在图书馆界存在,在其它一些部门,如教育、医疗等部门也同样存在;不仅在中国存在,在其它国家也存在。为了改变这种状况,西方许多经济学家作了长期的探索,并取得了一定的成果,其中美国著名学者菲利普·科特勒提出的关于“非盈利机构的市场营销”理论,影响最为深远。他主张在保持非盈利机构公益性的前提下,把市场营销的管理方法引入非盈利机构的运行中来。鉴于中国的国情,我们当然不能照搬科特勒的理论和方法,然而他的研究启示我们,对图书馆这样的公

公益性事业发展中出现的深层次矛盾作经济学思考,是必要的和有益的。

4 图书馆的经济学思考

或许有人要问,图书馆属于非经济部门,怎么能用经济学的理论进行思考呢?这是因为,图书馆作为提供文献信息服务的机构也同其它社会事业一样,必须投入一部分资源才能生产出社会所需要的服务。而社会所拥有的资源是有限的,这在经济学上被称为资源的稀缺性。正因为资源稀缺,才产生了如何分配和利用稀缺资源以产生最大效益的经济学。同样,社会既然把一部分稀缺资源分配给图书馆事业,也就不能不关心如何最佳地分配和使用图书馆资源,使之最大限度地满足社会文明发展的需要,获得最大的经济效益和社会效益。这无疑是经济学关注的重要领域,尽管是对于图书馆这样一个特殊领域。

5 图书馆的经济效益

所谓图书馆的经济效益是指什么呢?我们认为,这和物质生产部门没有什么不同,本质上是一个投入产出问题,即耗费一定的资源为社会提供了多少图书文献情报信息服务,以及这种服务对人们需要的满足程度。尽管由于图书馆服务的效益具有很强的外溢性,难以全面量化,但是,图书馆为读者提供的服务量仍然是有其指标可供考察的,主要指标有流通量指标、到馆人次指标、专门服务指标等。这些指标不但可以统计,而且看得见摸得着。一个门庭冷落、读者稀少的图书馆必定是经济效益低下的图书馆。我们不妨算一笔帐:某省级图书馆1994年国家投入的人员事业费和工资总额为470万元,当年书刊流通量为12万册次,来本馆阅览人次为4万,平均每借出一册书或接待一位读者的成本是30元,比买一本书还贵。这是多大的浪费!所

谓“吸引更多的读者利用图书馆”。从根本上说,就是提高图书馆的投入产出率,就是提高图书馆的经济效益。

6 读者锐减的原因并非需求不足

贯穿在经济学中的基本矛盾,是供给和需求的矛盾。我们对“吸引更多读者”的经济学思考,也从分析供求矛盾开始。

对于公共图书馆读者减少的原因,图书馆界普遍持有这样的看法:由于新的“读书无用论”的冲击,社会公众冷落了图书馆。就是说,读者减少是因为需求不足。对于这种看法,我们可以提出许多反证。

反证之一:为什么市场经济最先发展、“读书无用论”冲击最甚的深圳市的图书馆反而办得十分红火?据报道,近几年来,深圳市图书馆每天接待读者4000~4300人次,高峰时达6000人次,比一般的省馆多几倍甚至十几倍。其中文报刊阅览室更是天天爆满。1994年发证时,从前一天晚11时开始图书馆门前等候办证者的队伍就排成了4条长龙,发证当天上午排队者多达万余人。

反证之二:为什么文化程度比城市低的苏南农村,乡镇图书馆却蓬勃崛起?据笔者调查,苏州、无锡、常州3市415个乡镇全部建立了具有一定规模的图书馆。苏州的吴江市、张家港市和无锡市的锡山市在全国率先普及了万册乡镇图书馆。笔者曾对锡山市洛社图书馆、常熟市琴南图书馆等5个乡镇馆的流通率作了统计,其流通率高达410%至690%。而同期全国公共图书馆的流通率仅为37%。相比之下,上述乡镇馆的流通率是公共图书馆的10余倍至20倍!

反证之三:河南省郑州市张少鸿于1987年创办的“RRR”读书社(读来读去读书社),读者只要付10元钱押金,即可成为一千多种书刊的借阅者。从读书社创办至1994年的7年间,每年有8万人持有“RRR”借阅证,总

计接待读者 3500 万人次,平均每年接待读者 500 万人次,大大超过任何一家省级图书馆的年读者接待数量。

从这些事实可以看到,公共图书馆读者锐减并非因为公众对知识需求的萎缩。尽管市场经济大潮的冲击,使一部分人在短时期内产生“知识无用”的错觉,但从根本上说,随着当代科技的迅速发展,随着我国经济从劳动密集型向技术密集型转变的加剧,知识升值、人才升值是一个大趋势,社会对知识需求的扩张是一个大趋势。显然,把公共图书馆的不景气笼统地归结为社会的原因是没有根据的。

7 低质量、高成本服务是图书馆受冷落的根本原因

既然社会对知识的需求总体呈扩张趋势,那么为什么图书馆的读者反而减少呢?这里需要澄清一个概念:社会对知识的需求不等于对图书馆服务的需求。因为图书馆服务是帮助人们求知的一种途径,而不是唯一的途径。当人们不能从图书馆服务中获取令人满意的有效帮助的时候,他们就会转而寻求其它途径以代替图书馆服务。就是说,社会对图书馆服务的需求具有很大的弹性。

这里我们引入一个“需求弹性”的概念。所谓“需求弹性”,是指消费者对价格变动反应的灵敏程度。在通常情况下,价格越高,需求量越小;反之,价格越低,需求量越大。公共图书馆提供的是免费服务,按理说,其价格为 0,需求极大,然而实际情况为什么并非如此呢?这是因为免费服务并非不花任何代价就可以得到的服务。任何需求的满足,除了一定的货币支付外,都还需要一定的利用成本。图书馆服务的利用成本包括:到达图书馆的旅行时间及旅行费用,检索、填写索书单、等候馆员取书及办理借书手续等在图书馆必须的时间支出,以及借不到满意的资料而产生的

精神损失等。显然,利用成本越高,人们对这种服务的需求量就越小。

当前,多数公共图书馆提供的服务,正是低质量的、读者利用成本很高的服务。在一个大中城市里,读者往返两小时路程到一家图书馆,从检索到办理借阅手续、等待取书,再花费 1~2 小时,总共三、四小时借到一本书,这算不上什么新鲜事。但是,为借到一本书,就得费去三、四个小时,再加上路费等费用,其阅读成本是相当高的了。况且,有时花费了这么多时间还不一定借得到书。于是,人们便不得不抛开图书馆,转而寻求其它服务了。这正是公共图书馆遭到冷落的根本原因。

8 图书馆服务的替代品及其同图书馆事业的竞争

影响需求弹性的一个重要因素,是能否容易找到替代品。消费者如果比较易于找到替代品,那么该产品的需求弹性较大。图书馆服务正是能够找到替代品的需求弹性较大的“产品”。

消费者找到了一些什么样的替代品呢?

影视替代。当人们发现迈进图书馆的大门是如此麻烦、如此困难的时候,他们自然找到了一种很方便的替代品:电视。据中美社会学家 1993 年开展的一项县级城乡居民家庭生活大型调查,在 3000 余名被调查者中,每周 7 天都看电视节目的高达半数以上,一周中看 5 至 6 天的占 10% 以上,3 至 4 天的占 13%,一天也不看的仅为 16%。

书店替代。许多大中城市的书店把图书馆的冷落看成是它们的机遇。它们趁机而上,与出版社联手推出了各种各样的读书俱乐部。如南京古旧书店的“专业读者俱乐部”和由上海人民出版社牵头、全国各人民出版社共同联网的“东方书林俱乐部”等。它们通过组织读书交流、报告会等各种活动,把读者吸引到俱乐部来,比去图书馆更方便地阅读各

出版社推出的新书,希望这批读者成为新书的买主。据金陵晚报报道:“尽管南京市、区图书馆人头越来越少,尽管书价越来越贵,但事实上,南京书店多了。”这正是把图书馆服务引进书店的功效。

租书替代。在公共图书馆门前冷落的同时,形形色色的租书业却蓬蓬勃勃发展起来了。前面提到的“RRR”读书社便是生动的一例。该读书社所以具有那么大的魅力,不仅在于租价低廉,更在于其方便灵活的服务方式,因而极大地降低了阅读成本。书社宣传道:“你可以在任何一家 3R 分社换取,一次一册,一册换一册,一次交费一年 365 天,天天为你服务,你可以一天换一次,十次,五十次,甚至更多,你可以一册看一天,十天,五十天,甚至更长。”难怪读者趋之若鹜了。仿效 3R 的福建漳州市“三凡书社”,其读者也相当于市图书馆借阅人类的 2 倍。许多大中城市和城镇几乎都有图书出租市场,生意十分红火。

由此可以得出一个重要结论:社会公众热衷于寻求图书馆服务的替代品,正反映了各种替代品同图书馆业进行着激烈的竞争。图书馆读者锐减,不是因为需求不足,而是因为令读者满意的有效供给不足。低质甚至劣质的图书馆服务不加改变,图书馆将在激烈的竞争中更加衰败下去。唯一的出路在于改善图书馆服务的供给。

9 图书馆服务结构分析

为改善图书馆服务,须先分析图书馆服务的结构。从目前的情况看,图书馆服务大体可分为 4 类:

一是基础类服务,即面向广大读者的书刊外借和阅览服务。

二是情报类服务,包括信息咨询、专题跟踪,以及出版信息类简报、剪报等。

三是中介类服务,即利用一部分读者的知识,满足另一部分读者的需求,如办辅导

班、培训班等。

四是配套类服务,如复印资料、出售图书,以及来馆读者所需要的其它服务。

这 4 类服务中,第一类一般是免费服务,后三类基本是有偿服务。图书馆界有所谓一馆两业的主张,按此主张,一般是把前者划为事业,仍按事业管理;后者划为企业,纳入市场运行。以企业经营收入补贴事业那一块,这便是所谓“以文补文”。实际运行的状况如何呢?因为从有偿服务中可以获得市场激励,图书馆界普遍对此抱有很高的热情,而对基础服务这一块则往往认为与自己利益无关,从而抱着马虎、应付的态度,导致服务质量滑坡。

为了吸引更多的读者利用图书馆,关键在于加强基础类服务,而加强基础类服务的关键又在于强化基础类服务的经济利益激励。

10 强化基础类服务的经济利益激励

如何强化图书馆基础类服务的经济利益激励呢?有人主张把无偿改为有偿。这种主张不但违背了图书馆的公益性原则,而且也难以收到激励的作用。收费过高,则将驱使读者寻求替代品,从而使图书馆的读者越来越少;收费过低,则激励强度过低,收不到激励效果。事实上,现在图书馆发证大都收取一定押金和消耗费,而并没有起到提高服务质量的作用。显然,必须另求它途。这里不妨借鉴一下报业运行的经验。

我国的报社都属于非盈利性机构。其营运大体可分为两块:一块是报纸本身的质量,包括编排内容的指导性、可读性、对读者的吸引力等,决定了报纸的发行量;另一块是广告,决定了报社的经济收入。这两块相互之间又有紧密联系:广告量的大小取决于报纸的发行量,而发行量又取决于报纸的质量。如果离开广告这一块,报纸发行本身是要亏本的。

然而报界人士为什么仍然尽力追求提高报纸的质量?因为他们的努力能从广告的增加中获得利益激励。如果把图书馆和报纸进行类比的话,图书馆的基础服务相当于报纸的质量,它赢得广大读者也就类似于报纸扩大发行量;图书馆的有偿服务则相当于报纸的广告,这种服务能否兴旺发达,并取得可观的经济效益,取决于基础服务能在多大程度上赢得读者。

轻视基础类服务,丢掉了读者,而热衷于有偿服务,就好比报纸离开发行量去追求增加广告一样,完全是无源之水,无本之木。

由此我们得到一个重要启示:强化基础服务,吸引更多的读者利用图书馆,是一切有偿服务之本;而各类有偿服务则是基础服务的衍生服务,衍生服务的效益取决于基础服务的质量,同时反过来强化对基础服务的激励。强化基础服务——吸引更多读者——推进衍生服务——激励基础服务,这便是图书馆所要建立的公益服务与有偿服务相互促进的良性循环机制。

11 关于建立良性循环的激励机制

在建立上述这种良性循环的激励机制方面,广东省中山图书馆的经验值得重视。该馆为提高基础服务质量作了坚持不懈的努力,采取了多项改革措施,主要有:改定时定量发证为全面敞开发证。延长开放时间,每周开放72小时以上;增设外地读者证;取消不续借以及保存本不借的规定;对研究人员发放在借期和数量上更为优惠的特种借书证;设立新书专架,及时向读者推荐新书;开展图书代借、电话预约外借和送书上门服务;自1990年10月起,该馆外借流通实行计算机管理,借还图书无须填卡,采用光电笔扫描记录,几秒钟就可办好手续。这些措施大大提高了基础服务质量,使读者人次从1990年的120万人次上升到1993年的近200万人次。与此同

时,该馆还大力开拓衍生服务,信息咨询蓬勃发展,多种服务产品不断推出。他们与有关单位联合建立了珠江信息公司,使公司与图书馆形成“前店后厂”的格局,把信息产品很快打入市场。他们还成立了海外报刊资料中心,着重对大陆报刊的经济、贸易、商品、技术信息进行汇总、编排,为海内外用户服务。每年创造收入100多万元。这家图书馆经验的可贵之处在于,把基础服务与衍生服务紧密联结起来了。试想,在一个门可罗雀的图书馆,谁会前来咨询?谁会来购买你的信息资料?谁会来参加你办的辅导班?只有基础服务搞好了,读者增多了,衍生服务才会兴旺,也才能更好地激励基础服务。

由此可见,高质量的公益性服务,是非盈利机构的盈利之源。

12 政府激励

以上所说,是“吸引更多的读者利用图书馆”的市场激励,讲到这里还只是讲了问题的一半,问题的另一半是政府激励。

图书馆是国家全额拨款单位。国家把宝贵的资金拨给图书馆,应当说这本身就是一种激励。但由于在现行体制下,拨款的多少与图书馆的工作成绩及效益没有关系,干好干坏拨一样多的钱,遂使拨款成了“大锅饭”,已经失去了应有的激励作用。改革现行的拨款制度,已成为当务之急。在这方面,可以借鉴日本的做法。日本在1950年颁布的图书馆法·有一大特色,就是将经费的投入与产出、使用与效益紧密挂钩。该法第19条规定:“公立图书馆在设置规模和经营等各方面必须达到最低标准时,才能接收由国家支付的经费。”由日本文部省以法令形式颁的“公立图书馆标准”中,对图书馆的资料数量、外借工作量等都有具体规定。如果地方政府设立的图书馆的管理经营状况没有达到标准,实绩不佳,那么图书馆将得不到国家的财(下转第95页)