

# 高校图书馆提供公共文化服务中自我监管机制的初步研究

常晓薇

(陕西学前师范学院 陕西 西安 710100)

**[摘要]**高校图书馆提供公共文化服务是高校充分利用自身丰富资源参与社会服务的重要路径。为了保证所提供公共文化服务的效率及质量水平,在外部监管的同时应从监管主体、监管过程及监管客体三方面入手建立自我监管机制,在提升公共文化服务效益的同时也可为高校图书馆的转型,高校学术研究、经济效益、价值提升等工作拓展新的道路。

**[关键词]**高校图书馆;公共文化服务;自我监管

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.1421

自2015年,教育部在印发的《普通高等学校图书馆规程》中提出:高等学校图书馆是校园文化和社会文化建设的重要基地;应充分发挥在学校人才培养、科学研究、社会服务和传承创新中的作用;积极参与各种资源共建共享,发挥信息资源优势和专业服务优势,为社会服务是其主要任务之一。<sup>[1]</sup>这里的“为社会服务”打开了高校图书馆充分利用自身资源优势,参与政府项目来为社会提供公共文化服务的大门。因为这样的新要求,不断有新的高校图书馆都参与到为社会提供公共文化服务的项目中。但在这期间,其实出现了很多问题致使服务效果与预期有一定差距,服务质量有待提高。且于高校图书馆自身而言,并未实现预期价值以及预想的发展。这些问题的出现,有内部、外部的原因。其中,内部原因是通过改变自身管理方式可以解决的,这就需要建立关高校图书馆于对外提供公共文化服务的自我监管机制,通过监管机制的运行对提供服务的内容、方式、质量、售后等进行监管,包括:科学决策服务内容、合理调配资源、严控服务过程、落实评价反馈等,同时提高业务能力,拓展业务范围,规范服务流程,促进自身多元化发展。<sup>[2]</sup>使服务全程流畅通顺,保证服务的高效同时也对图书馆自身的业务能力提高及多维发展起到了优化与保障的作用。

高校图书馆参与公共文化服务中的自我监督管理是需要具体化、系统化的内容,为此在研究中,通过对国内外文献进行分析,结合相关概念、原理,研究者初步构建起监管主体、内容以及监督客体三个方面组成的监管机制框架,以此作为对监督管理机制进行研究的入手点,并从照这三个方面深入展开分析。另外,在学习和借鉴国内外公共文化服务监管模式的基础之上,以地方高校图书馆为主要的研究对象,充分调研高校图书馆参与公共文化服务的自我监管现状和困境,使得研究更加地细致和集中,研究的内容与结果更具有实践性,切合实际,从现实出发,现实意义更大。

高校图书馆参与提供公共文化服务的内核是作为“智库”配置校内优质资源作为服务方提供服务,实际上是高校参与提供社会公共文化服务的一种模式。<sup>[3]</sup>其作为主导,应正视自身特殊位置,为保证服务顺利推进并达到预期成效,在对外作为承接方提供服务的同时树立自我监管的观念,串联校内碎片化资源并制定科学可行且相对完善的监管机制,对参与提供服务的组织、机构、人员进行全程监管。而目前的监管工作存在人员不足、职责混乱、力度较弱、效率低下等问题。研究者通过对相关监管制度体系建设的理论研究,

结合实际调研的结果,初步制定了相应的解决对策<sup>[4]</sup>。

## 一、应设立配置科学合理的流动性监管主体组织

为了保证监管主体工作效率、专业性及公正性,应根据公共文化服务内容,科学配置校内人才资源,由相关领域的专家及管理工作者构成针对特定服务内容的监管组织作为监管主体。

高校内部师资资源丰富,具有各个学科的专业人才以及完整的行政服务机构,图书馆作为“智库”可根据公共服务内容,结合教务信息,从服务学科、人事管理、财务管理等不同纬度将可参与监管工作的相关专家筛选出来,作为本次服务的监督主体行使监管职责,且构成人员需要根据不同服务工作进行更替,这样具有流动性的来自于不同部门的多元监管主体组合能够保证监管人员具备相应专业能力、工作时间充裕以及相对客观性等,避免出现相互推诿、越权管理等监管错位、缺位现象,同时维护了监管过程的公正公开。

图书馆在作为智库发挥其核心作用时,校内师资均囊括于智库之中,因此在组建监督主体的过程中,各部门、人员作为智库成员应跨出日常机构设置框架,积极配合完成相应工作。为保障监管工作的高效实施,在制订监管制度时应明确各成员身份、职责,完善奖惩制度,确保工作顺利开展,推进智库工作效率。

## 二、其次,应综合制定针对服务不同阶段的相应监管内容(前期决策、中期过程、后期绩效等)。在健全政府购买公共文化服务各环节的监督管理内容中,构建具体监管指标评估

### (一)前期决策监管

“智库”在决定是否承担某项公共文化服务时应有科学依据,需要通过对自身能力及服务需求进行综合评估从而做出合理决策。这个过程往往容易被监管主体忽略。但决策的客观科学与否将直接决定服务效果,许多服务提供方因未能准确定位自身服务能力,仓促、主观下结论等决策行为造成后期无法完成指标任务或自身收益、名誉受损等结果。因此,必须制定完善的决策监督制度,通过公开公正的决策工作,确保公共文化服务供应方向的正确性,为最终服务效益奠定基础。

可以由图书馆牵头,通过“智库”进行筛选,组织相关部门负责人及专家学者针对提供公共文化服务项目的选择制订评估指标,具体规定达到什么标准则可以提供相应服务,方便监管及执行人员对照实施,从而提高监管效率。

## （二）中期过程监管

监管机制应对高校图书馆，也就是高校自身提供公共文化服务过程的各个环节进行有效监督，例如：在提供服务过程中资金的分配与使用是否合理；向社会提供的服务是否符合预期规定的内容；是否按照规定的进度、期限向社会提供公共文化服务；公共文化服务质量是否达到具体标准、满足需求等等。针对每一项监管内容，应通过建立具体的对照指标，进一步构建成监督管理体系，将监管任务具体化，监督标准统一化，以此达到对提供公共文化服务过程中各个环节的监管实效。为提高监管效率，在监管内容的建立完善中，除了设置对照指标体系以外，还应对监管方法进行界定的相关规定。强调在不同的服务环节、服务的不同阶段可使用不同的、效率更高且实践性更强的监管方式。比如，在对经费使用效果的评价中可用成本收益分析方法进行评估，在对服务效果的评估时可使用平衡计分法等。在具体实践中可以同时兼顾多种评级方法，运用组合的评价方法更全面的进行监督管理，切实执行规定监管内容，保证监督管理的有效落实、长效机制，更好地对服务行为进行调整，保障高校提供公共文化服务的质量，使其最终满足群众的公共文化需求。

## （三）后期监管

除了在监督管理体制中建立、完善相应指标体系的内容外，还需要增加对公共文化服务后期成果进行绩效监管的内容。为了避免后期公共文化服务质量、效果差强人意或服务对象在接受公共文化服务中出现其他问题等情况，最终造成不良结果，以致影响未来高校图书馆公共文化服务的进一步开展，监管中必须针对服务效果制定切合实际的绩效评价机制。由服务消费者及服务过程中各个环节工作的专业人士组建为不同的评价、反馈机构，对服务效率、效益、质量、公众满意度等内容进行评价反馈。这里可以依照经济绩效、社会绩效、学术绩效等分类指标进行评定，尤其需要调研公共文化服务供给对象的满意度情况，通过这些评价信息的反馈来对本次服务承担者进行绩效评价，为之后参与其他公共文化服务的人员、规划等提供参考，并对提升高校社会服务效益、促进校内相关学科专业发展、开拓高校图书馆新业务等工作提供现实依据，夯实优化基础。同时，通过绩效评价的结果可对高校图书馆参与公共文化服务的自我监管机制效果进行反向评价，如找出存在问题的环节，对此环节的监督管理工作进行问责，以此激励监管主体认真落实监管内容，保证监督管理效果，加强监督力度，形成完整、闭合的监督管理链条，进一步保证公共文化服务的质量水平。

## 三、执行服务相关工作的组织机构应建立自查机制

相对更完善的监督管理机制会强化监督客体内部的自我监管行为，这是优化监督管理体系的创新性内容。监督客体的内部监管机制即自我监管机制，也就是监管对象在被监管的同时，应首先按照一定规则完成自我监管。对于公共文化服务承接主体而言，其行为的规范与否及具体的服务实施进展直接影响着公共文化服务的质量与水平。因此，在监管机制运行过程中，承接主体即服务提供者是被监督的主要

对象。公共文化服务前、中、后期的对应监管都与承接主体紧密相关。但这些监督都属于外部监管，由特定的承接主体外部监管组织来实施。外部的监管会在时效性及监管力度上存在一定问题，致使监管效率受到影响。故应指导承接主体内部按相关规定建立自查机制，使其与外部监管相连通，让监管从其内部向外展开。通过保证内部各要素符合相应的标准，最终达到预期的质量与效果。

执行服务相关工作的组织机构在建立自查机制时，可以针对其内部组织运行效率、人员操作规范、规章制度执行情况等内容来完善，从而有效地确保监管客体能够提供高效、优质的公共文化产品与服务来满足社会大众的需求。这样内外联通的监管机制能够及时共享监管成效，不断调整优化服务提供方的工作，促使公共文化服务的高效化、优质化。另外，内部自查机制的不断运行，既加强了对自身的监管还能促使服务工作组内部人才素质、业务能力、管理效率的不断提升，对其自身的发展与竞争力的提高也有一定的帮助。

高校以图书馆为“智库”参与提供社会公共文化服务是高校实现服务社会职能的现实路径之一，亦是图书馆未来社会化发展的主流趋势。充分调动高校优质专业资源能够高效达到提升公众公共文化服务质量水平的目标，同时也可作为高校图书馆的转型，高校学术研究、经济效益、价值提升等工作拓展新的道路。<sup>[5]</sup>在这个过程中，高校图书馆作为服务提供方，持续保持公共文化服务水准是其发展的重要基础，因此，为保证最终效果服务，建立针对服务过程中不同阶段工作的长效监管机制势在必行。通过对部分高校内部公共文化服务监督管理现状的调查研究，结合国内外公共文化服务监督管理的成功经验并根据相关理论，本文提出设立配置科学合理的流动性监管主体组织、综合制定针对服务不同阶段的相应监管内容、执行服务相关工作的组织机构应建立自查机制等针对性措施，来构建一套较为完善的高校图书馆公共文化服务自我监管机制，从而达到保证监管力度、优化服务水平的预期目标。

## 参考文献

- [1] 薛调. 高校图书馆参与公共文化服务研究现状与路径分析[J]. 图书情报工作, 2019(09): 5-11.
  - [2] 郭华葛, 琳琳, 易斌. 社会组织参与政府购买图书馆服务研究[J]. 国家图书馆学报, 2018(01): 41-47.
  - [3] 曹国凤, 贾晓彦, 张丽. 高校图书馆参与公共文化服务体系影响因素研究[J]. 图书情报工作, 2019(06): 35-40.
  - [4] 张伟红. 社会化服务的制度设计[J]. 图书馆学报, 2019(01): 60-63.
  - [5] 刘晓鸥. 公共文化服务体系建设与高校图书馆社会化发展路径研究[J]. 山西档案, 2015(03): 54-56.
- 基金项目：本文为陕西学前师范学院校级科研基金项目“高校图书馆参与政府购买项目提供公共文化服务的自我监管机制研究”（编号：2020YBRS68）。