

新公共服务理论语境下的高校图书馆服务建设

王 玲 (西安石油大学图书馆 陕西西安 710065)

摘 要: 新公共服务理论是在对新公共管理理论进行反思和批判的基础上建立的一种行政管理理论与模式,由于其核心理念与图书馆核心理念有着一定的契合,因此将新公共服务理论引入到高校图书馆服务建设,将在管理机制、人才建设、理念建设等方面带来诸多的启示与理论支撑。

关键词: 新公共服务理论 新公共管理理论 高校图书馆 服务建设

中图分类号: G250

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2011)05-0029-03

Academic Library Service Construction from the Perspective of the New Public Service Theory

Wang Ling (Xi'an Shiyou University Library, Xi'an, Shanxi, 710065)

Abstract: The new public service theory is a kind of administrative management that based on the criticism of the new public theory. Due to the core concept of library management is accord with the new public service theory, it is necessary to bring the new public service theory to academic library service construction. It will take inspiration of library management system, talents development, idea formation and so on.

Key words: new public service theory; new public theory; academic library; service construction

CLC number: G250

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2011)05-0029-03

从上世纪 80 年代开始,美国、英国、澳大利亚等西方发达国家掀起了一场称为“新公共管理”的政府改革运动,并不到十年时间里迅速扩展到世界工业发达国家和一些发展中国家,进入新世纪以来,当新公共管理理论在世界的发展热潮逐渐进入平稳降落阶段时,美国著名行政学家登哈特夫妇在对新公共管理理论缺陷的反思、批判基础上,构建出了一种全新的公共行政理论——新公共服务理论,并提出了一系列有别于新公共管理理论的观点,为进入知识社会以来多国实施的服务型政府建设提供了直接的理论支撑,由此,新公共服务理论开始被更多的民众和服务机构关注和应用。对以服务为存在价值之一的我国图书馆来说,进入新世纪以来,图书馆服务理念、图书馆核心价值等理论研究风起云涌,但纵观十年来的研究热潮,归根结底都是对图书馆服务的研究,如提升服务质量、升华服务理念、延伸服务范围、革新服务技术等,因此,在图书馆服务建设上引进为服务型政府提供了理论支撑的新公共服务理论,无疑将为未来的图书馆服务建设开拓一个全新视角。本文在对新公共服务理论的产生背景、核心理念、与图书馆核心理念的契合概述基础上,重点对新公共服务理论带给高校图书馆的启示和新

公共服务理论语境下的高校图书馆服务建设途径进行了分析。

1 新公共服务理论概述

1.1 新公共服务理论的产生背景

新公共服务理论尽管是在新公共管理理论的基础上发展起来的,但其产生也有着相应的时代背景和动因。新公共服务理论的提出是在上世纪九十年代公共部门改革的实践中与新公共管理理论运动在取得一定成功后遇到挑战的过程中逐渐发展起来的。当时,公民权利的概念得到了社会的极大重视,政治的焦点聚焦到了如何实现公民民主权利的问题上来,各国政府纷纷采取各种措施以促进民主政治的进一步发展。而以效率为主要追求目标的新公共管理理论显然不能解决如何充分实现公民权的问题,迫切的需要新的理论进行阐释,于是登哈特夫妇在对新公共管理理论的理想反思与替代观点整理基础上,形成了新公共服务理论的理论 and 模式。^[1]

1.2 新公共服务理论核心理念

新公共服务理论主张用一种基于公民权、民主和为公共利益服务的新模式来代替之前基于经济理论和自我

利益的主导行政模式，并为更适合当代公民社会发展和公共管理的实践需要，提倡公共服务以公民对话协商和公共利益为基础。由于新公共服务理论来源于民主公民权理论、社区与公民社会理论、组织人本主义、后现代主义等四个方面，并将公共服务与公民权、民主结合，因而使得人们在公共服务的范畴内重新审视公共服务的公共性与多元性。

新公共服务理论还认为，公共管理者在其管理公共组织和执行公共政策时应该集中于承担为公民服务和向公民放权的职责，他们的工作重点既不应该是为政府航船掌舵，也不应该为其划桨，而应该是建立一些明显具有完善整合力和回应力的公共机构。也就是说，根据新公共服务理论，公共服务应该把政策制定同服务提供分开，将公民置于整个治理的中心，强调政府治理角色的转变与公共服务价值的提升，是一种基于公民权、民主和为公共利益服务的新型公共服务模式。根据新公共服务理论，其核心观点主要有七项核心主张：(1) 服务于公民而不是顾客；(2) 公共利益是公共部门追求的目标而非副产品；(3) 公共权力属于全体公民而不仅仅是行政官员；(4) 思考要有战略性，行动要有民主性；(5) 责任不是单一的；(6) 服务而不是掌舵；(7) 重视人，不只重视生产率。^[2]

1.3 新公共管理理论核心理念与图书馆核心价值有共同的契合点

新公共服务理论核心理念思想就是力图把以人为本的治理过程和以人为本的服务价值目标相统一；把追求公共利益的社会公平原则与提高公共部门管理效率的经济原则相协调，以实现工具理性与价值理性的统一，所倡导的服务具有普遍性，其不仅适应于政府公共部门，也适应于以平等、优质、专业服务为行业核心价值中最为根本价值的图书馆事业，同时也符合我国高校图书馆事业发展的内在要求，因此可以说，我国图书馆核心价值理念与新公共服务理论的核心理念是相契合的，与当前我国社会建设指导思想科学发展观中的“以人为本”思想是相一致的。因此，借鉴新公共服务理论，启迪图书馆的服务建设思路，对我国高校图书馆服务机制、方法、途径的创新具有一定的理论指导作用。

2 新公共服务理论语境下的高校图书馆服务建设

2.1 新公共服务理论对高校图书馆服务建设的作用

新公共服务理论突破了公共管理的传统思维模式，将新公共管理理论中的效率、服务价值纳入到公民权、民

主、公共利益这一更广泛的框架体系中，体现了一种平衡发展的新途径。因此，作为一种突破传统管理模式的管理模式，新公共服务理论无疑将拓宽现代高校图书馆的服务建设理论支撑，并将在服务建设的内部结构重构、管理模式创新、服务理念重塑、图书馆员责任建设等方面产生一定的作用。如在管理模式方面，新公共服务理念一方面强调公共服务的公共性，也强调公共服务主体的多元性与竞争性，因此，根据新公共服务理论，在图书馆管理、体制中引入市场化机制，通过利益引导机制，将激发改善服务的内在动力，从而提高高校图书馆服务的外在表现质量。^[3]

2.2 新公共服务理论对高校图书馆服务的启示

(1) 以公民权的视角去认识以人为本的图书馆服务价值。公民权是公民的基本权利和基本义务，新公共服务理论把公共服务的价值提高到公民权的高度，这种揭示了社会公共事务管理本质的先进理念对于任何一个公共服务机构来说都是适用的，因此也有必要用此理论来提升我们对图书馆服务价值的认识，首先，对于高校图书馆来说，在校师生是图书馆服务的主要客体，但据新公共管理理论，他们不是抽象意义上的人，也不仅仅是图书馆领域所称的读者，更不是管理主义服务模式中的“顾客”，而是公民^[4]是现实社会中享有公民文化权利的公民。其次，高校图书馆工作是高等教育中不可或缺的一部分，但在新公共服务理论看来，高校图书馆工作还是一项公共管理活动，具有特殊的使命，作为高校最大和最不能或缺的教学辅助单位，其还应利用自身的丰富资源和专业服务去培养人、发展人，促进人(全体师生)的全面发展。

(2) 培养图书馆员的责任感是提升图书馆服务的一条捷径。新公共服务理论的主要核心理念之一是“责任不是单一的”，也就是说对公共服务机构的工作人员来说除关注工作所要求的准则、宪法和法令外，还需关注社会价值、政治行为准则、职业标准和公民利益等。对高校图书馆来说，这种理念的理解则是图书馆员在承担工作岗位所要求的责任外，还需认识自己需承担更多的责任，如承担思考图书馆的事业发展规划、客体对象的深层次需求掌握等责任。

(3) 服务价值的实现有赖于图书馆管理模式的创新。新公共服务理论主张通过集体努力和协作，才能有效、最负责任贯彻执行政策和计划，同时认为实现政策目标的机制，不能只靠单一的公共部门，而应建立公共部门、私人 and 公民社会组织之间的联盟关系，以便调集各方力量

和整合资源,回应公民的公共需求。^[5]高校图书馆服务价值的实现也可引入这种多元主体参与的治理结构,而这些共治主体,既可以是学校领导、教学/辅机构、学生团体、教职工团体、师生个人,也可以是愿意办好图书馆的社会团体、企业家,这种管理模式可以改善图书馆内部治理的主体,实现从统治型管理图书馆范式向治理型管理图书馆范式的转变。^[6]

2.3 新公共服务理论语境下的高校图书馆服务建设途径

(1)进行图书馆服务理念建设。近年来,随着我国图书馆界特别是学术界对于图书馆服务理念及核心价值的研究与倡导,“以人为本”、“读者永远是对的”、“读者至上”、“一切为了读者”等服务理念深入人心,《图书馆服务宣言》也提出“图书馆向读者提供平等服务”,由此可以说我国的图书馆服务理念理论与实践已经达到了一定的高度,但比较新公共服务理论将公共服务理念上升到公民权、民主与公共利益的高度,高校图书馆还可将图书馆服务建设的理念与公民权、民主及公共利益结合起来,通过理念的宣传、建设来提升图书馆员的服务理念认识,进而提升高校图书馆的服务质量。

(2)进行治理结构与建设体制的改革。由于当前我国高校图书馆的管理机制原因,我国高校图书馆的管理体制基本是以“馆长-副馆长-部室负责人-馆员”的领导体系,不利于汇集更多的领导力量,过度的权利集中也不利于民主协商。同时,图书馆的治理主体主要是以馆长、副馆长、部室负责人及学校相关领导为主,建设经费投资尽管出现了一些企业、个人的参与状况,但还是以国家投资为主,投资主体单一,但新公共服务理论提倡服务主体的多元化,即对高校图书馆来说,在投资建设方面,应鼓励社会企业、个人的参与;在服务主体方面,还需要图书馆员、学生、教师或第三方服务机构的参与。因此,根据新公共服务理论与当前图书馆内部治理结构及建设体制的缺陷,有必要对当前的治理结构和建设体制进行尝试性改革,鼓励任何有愿景建设图书馆的社会团体、个人参与建设,并广泛听取师生、社会的意见,汇集广泛的建设力量,提升图书馆服务的管理水平。

(3)培养具有社会责任的图书馆馆员。进入到当今的知识社会以来,我国的图书馆界更加重视人才建设,通过培训、学习提高图书馆员的素质也已成为众多图书馆的一项常态化工作,同时,部分图书馆也采取了引进人才、成立研究院等战略措施去提高图书馆员的素质,图书馆

学术界也就图书馆员的素质提高、素养教育、文化程度、业务技能等方面进行了或实证、或理论的持久研究,在众多的学术成果中对于图书馆的发展对策中提出的人才建设比比皆是,如进行学科知识的掌握、外语水平的提高等,但据新公共服务理论,公共服务工作人员还应该具有一定的社会责任,如果高校图书馆馆员都能具有新公共服务理论所倡导的责任感,以服务更多、更专业、更符合社会需求的专业信息服务为己任,那么,之前存在的被动培训、学习、学术创作可能才会转变成馆员的自觉行为,高校图书馆的服务质量也就自然会得到极大提升。

3 结语

新公共服务理论尽管因是在新公共管理理论进行反思和批判的基础上而建立的一种新的公共行政理论和模式,具有一定的管理理论特色与特点,但由于其倡导的以公民为中心的治理理念更加符合我国当前“以人为本”的治国理念及图书馆“读者至上”的服务理念,因此能带给高校图书馆很多的启示,也为高校图书馆的服务建设提供了一定的理论基础。笔者在本文只是简单的对于新公共服务理论的核心理念、与图书馆核心理念的契合、带给图书馆建设的冲击作用及对高校图书馆带来的启示进行了简单概述,就新公共服务理论语境下的高校图书馆服务建设途径进行了分析,但笔者相信,新公共服务理论带给图书馆的启示及理论支撑下的建设途径还有很多,还需更多的学者进行继续研究。

参考文献:

- [1]辛静.新公共服务理论评析——兼论对中国服务型政府建设的启示[D].长春:吉林大学行政学院,2008.
- [2][5]珍妮特·V·登哈特,罗伯特·B·登哈特.新公共服务:服务而不是掌舵[M].北京:中国人民大学出版社,2004.
- [3]钟刚毅,程孝良,李勇.公共图书馆体制改革与机制创新:基于新公共服务理论的视角[J].图书馆理论与实践,2010(5):79.
- [4]黄建梅.新公共服务理论对高校图书馆服务机制创新的启示[J].四川图书馆学报,2011(5):58-60.
- [6]彭未名,王乐夫.新公共服务理论对构建和谐社会的启示[J].中国行政管理,2007(3).

作者简介:王玲(1962-)女,西安石油大学图书馆副研究馆员。