

图书馆社会责任的逻辑起点、 概念模型与承担方式

郭学军

【摘要】针对图书馆社会责任许多理论问题存在诸多分歧的现实，本文从图书馆本质视角对图书馆社会责任进行思考，指出图书馆的社会责任在本质上是基于服务性职能履行与利益相关者缔结的各种契约，其逻辑起点是由利益关系所衍生的服务性与契约性。据此可把图书馆社会责任分为法律责任、经济责任、伦理责任和超规范责任，由此构建了图书馆社会责任的概念模型。图书馆履行社会责任有质的区分，对因服务运营直接或间接产生的社会问题，图书馆应积极主动地承担全部责任；对与服务运营无关的由社会其他力量或自然灾害所产生的社会问题，图书馆在自己的能力范围内，适度承担。

【关键词】图书馆社会责任 逻辑起点 概念模型 承担方式

Abstract: For the social responsibility of the library, there are quite many different opinion in theory. The article has a thought on the social responsibility of the library, and points out that the nature of the responsibility is based on the fulfillment of the services and contracts concluded by the related stakeholders. The logical starting point is derived from the interest and contractual services. With various interest groups based on the conclusion of the contract, the library of social responsibility can be divided into legal responsibility, economic responsibility, ethical responsibility and ultra-normative responsibilities, and on this basis, the library built a conceptual model of social responsibility. Libraries to fulfill their social responsibilities have a qualitative distinction: the operation of library services, either directly or indirectly arising from social problems, the library should actively take the initiative to take full responsibility; right has nothing to do with the library service operations forces or by the rest of society arising from natural disasters, social problem, the library to consider within the capacity of its own, moderate commitment.

Key words: library social responsibility logical starting point the conceptual model commitment approach

图书馆作为公益性的社会机构，社会责任是公益性的基础和主要体现。可以说，图书馆不只是创造读者价值的主体，也是在一定伦理规范下运营的社会责任承担主体。但人们对图书馆如何承担社会责任的问题并不明朗，主要体现在两个方面：一是缩小了图书馆的社会责任范围，局限于图书馆的本质服务（储藏文献、揭示文献与传递文献）；二是放大了图书馆的社会责任范围，将图书馆的社会责任变成了图书馆必须完成的本职工作（如清除青少年网瘾、信息鸿沟等）。

倘若把图书馆的社会责任局限在本质服务范围内，禁锢了图书馆业务的拓展，或把图书馆社会责任盲目放大，将图书馆工作硬贴上些明显是图书馆力所不及的标签，都是在抹煞图书馆的特质，动摇图书馆存在的基础。造成这种现象的原因主要在于没有正确解读图书馆社会责任的实质。本文试图从图书馆本质的视角对图书馆社会责任进行解读，探讨其逻辑起点、概念模型及承担方式，以期为实践提供指导，并对理论研究有所助益。

1 图书馆社会责任的逻辑起点：由利益关系衍生的契约性与服务性

图书馆为什么要承担社会责任，是不容回避的一个问题。还是马克思的话说得实在：“人们奋斗所争取的一切，都同他们的利益相关”。图书馆利益（如职业地位、群体形象、社会声望等）正是图书馆履行社会责任的诉求。图书馆作为一个利益主体，存在着多元化的利益目标，而图书馆多元化利益目标的实现，在很大程度上取决

于图书馆的本质。

1.1 图书馆的本质：融契约性与服务性于一体的契约集合

图书馆作为服务性机构，其本质自然与服务性相关，国内学者正是根据图书馆“服务性”解读图书馆本质的，像“文献交流说”、“信息交流说”、“知识传播说”、“社会记忆存取机制说”。这些基于“服务性”解读的本质观确能解释“图书馆做什么以及怎么做”的问题，但不能很好地解释图书馆与社会其他主体之间的关连。

事实上，从图书馆存续和成长过程看，图书馆最终为与其缔约的各利益相关者搭建了一个服务要素使用权交易、组织现有资源的配置和产出，以及内部能力与外部环境匹配的组织平台。在这个平台中，受人力资源与非人力资源在合作过程中所衍生的契约活动与服务活动交互影响，使得图书馆现实表现为一个融服务性与契约性于一体的组织。撇开图书馆的服务性，当然不能正确解释“图书馆做什么以及怎么做”的问题；而撇开图书馆的契约性，单纯地谈图书馆服务机能，也不能很好地解释图书馆的“结合特征与社会性机能”。为此，图书馆本质上是在一定契约结构下，以构建出匹配复杂动态环境的服务能力为目标的专业化服务与协作的组织，是一个既具有服务性又具有契约性的一组契约联合体。

1.2 图书馆社会责任的衍生：由利益关系衍生的契约性与服务性

图书馆与读者的利益有相互依附和互为补充的一面，而且还有相互对立的一面。二者无法取代，它们之间是一种异质共生的互补关系，其背后潜在逻辑就是社会分工的需要。因此，图书馆服务必须体现经济的合理性和社会的合理性。图书馆终极目标是实现社会价值最大化，也唯有如此，图书馆才能培育核心竞争力，才能履行自己的社会责任，实现持续发展。

图书馆存在着多种利益相关的诉求关系，这种关系表现为惯例或默契等非正式契约所维系。为了构建和谐的持续发展环境，图书馆在一定法律和伦理框架下，不但要承担为与自己有契约关系的利益相关者创造价值的责任，而且还要为受自己行为影响或会影响自己存续和发展的利益相关者承担一定的责任。这两方面的责任构成了图书馆全部的社会责任。由此可见，图书馆社会责任的逻辑起点就是由利益关系衍生的契约性与服务性。

2 图书馆社会责任的概念模型：影响因素、实现路径、责任类型和实际效果

2.1 图书馆社会责任的本质：基于服务性履行与利益相关者缔结的各种契约

作为社会分工产物的图书馆，通过缔约与利益相关者建立起了关系。图书馆根据自己与政府、馆员、读者、供应商、咨询机构等缔结的代理契约、雇佣契约、采购契约、合作契约等各种正式的或非正式的契约，在通过日常服务经营活动为各个缔约主体创造价值的同时，还履行着部分满足各缔约主体社会诉求的责任。在这个过程中，利益相关者的利益与社会诉求能否得到满足的关键，就在于图书馆是否积极有效地履行了与他们所缔结的各种契约。图书馆的社会责任在形式上看表现为宣传、教育等行动，但其实质却是基于服务性履行与各利益相关者缔结的各种契约。

2.2 图书馆社会责任的类型

图书馆社会责任的本质就是基于服务性履行与利益相关者缔结的各种契约。根据各缔约主体对图书馆实现可持续发展的贡献，可以把图书馆与各利益相关者缔结的契约分为物质要素使用权交易契约（用Ⅰ表示）、人力资本雇佣契约（用Ⅱ表示）、服务供给契约（用Ⅲ表示）、物资设备交换契约（用Ⅳ表示）和隐性契约（用Ⅴ表示）。在契约Ⅰ中，政府作为图书馆终极所有者，通过签订要素使用权交易契约把自己资产投入图书馆，是图书馆存续和发展的必要条件。在契约Ⅱ中，人力资本所有者是图书馆创新服务、技术引进和差别化服务的基础，具有较高价值的创造性，是图书馆持续发展维系的根本。在契约Ⅲ中，读者是图书馆服务最终消费者，决定了图书馆服务发展的方向，这种契约更多的是一种承诺，通过社会惯例或规范来维系。至于契约Ⅳ，与设备、文献、技术等供应商签订的交换契约，这类服务的主体并没有直接参与图书馆服务经营活动，对维系图书馆持续发展的贡献相对较少。而契约Ⅴ主要是指在维系各主体的利益同时，图书馆需要遵守的社会惯例或默契，如著作权维护、网上黄毒抵御等，契约Ⅴ也没有直接参与图书馆服务经营活动，对维系图书馆持续发展的贡献相对较少。

上述契约的缔约主体对图书馆的贡献各不相同。因此，图书馆针对他们的履约重点当然是不同的，所涉及的社会责任也属于不同的层级和类型。鉴于这五种契约的内在特征，可把图书馆社会责任分为法律责任、经济责任、伦理责任和超规范责任。首先，图书馆作为一个独立的利益主体，无论履行哪类契约，都必须遵守相关的法律法规（如知识产权法、图书馆法），否则就难以存续。其次，图书馆在服务经营活动中依靠自己服务性职能来创造读者价值，实现图书馆资产“保值增值”，效率问题始终存在。因此，经济责任也是履行其他三种责任的前提条件。

再者, 图书馆必须在履行价值创造的过程中遵守一定的伦理规范, 如果图书馆违背了最基本的伦理规范, 那么, 也就无法获得合法性, 就这一点而言, 伦理责任与法律责任同等重要。此外, 图书馆除了承担以上三种基本责任外, 还要承担一些其他责任, 如戒除青少年网瘾、弥平信息鸿沟等, 这就是所谓的超规范责任。

图书馆缔结的五个契约, 无论哪个契约, 都涉及了法律责任, 但是, 契约 I 与契约 II 更能体现法律责任。同理, 经济责任、伦理责任与超规范责任都不同程度体现在五类契约中, 但是, 契约 III 与契约 IV 更能体现经济责任与伦理责任, 而契约 V 则更能体现图书馆的超规范责任(参见图 1)。

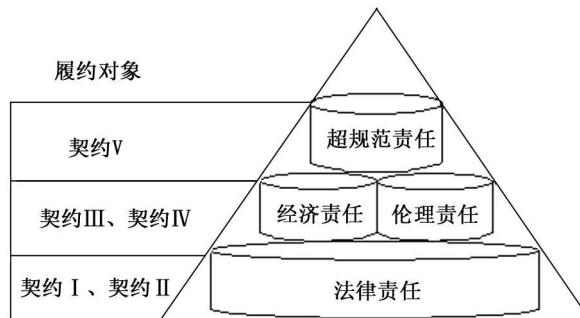


图 1 图书馆社会责任的层级结构

2.3 图书馆社会责任的影响因素: 内因与外部条件

尽管图书馆社会责任是建立在与利益相关者缔结的各种正式的和非正式契约上, 但契约的履行效果还受着图书馆内部条件与外部条件的影响。因此, 图书馆社会责任的承担还受图书馆内因与外因的制约。图书馆内因的一个重要方面就是图书馆履行社会责任的主观愿望, 图书馆如果有较高的社会责任感, 愿意为建设和谐社会做出自己应有的贡献, 就会主动承担社会责任, 否则, 就不会主动承担社会责任, 视法律责任与伦理责任如儿戏, 更谈不上履行超规范责任了。图书馆服务能力也是影响其社会责任的一个重要因素, 服务能力好的图书馆能更好履行社会责任。而影响图书馆履行社会责任的外部条件包括政府激励、社会的监督等。图书馆作为一个利益体, 承担更多社会责任, 就会付出更多, 如果图书馆付出更多, 得到的利益并不能增加, 作为理性的利益主体, 往往会隐藏自己的行为, 可见, 政府利益刺激与社会监督都很重要。

2.4 图书馆履行社会责任实现路径: 政府推动、图书馆自律与社会监督

图书馆社会责任是一定历史条件下的产物, 随着社会环境的发展而不断变化。在这个过程中, 图书馆履行社会责任的行为和效果, 不仅受外部因素的影响, 而且还受图书馆社会责任意识和履行社会责任能力的影响。只有在政府推动、行业自律和社会监督三者互动的前提下, 通过一系列正式的或非正式的制度安排来突破图书馆履行社会责任的瓶颈(图书馆内部和外部阻碍因素), 才能在推动图书馆履行社会责任方面收到理想的效果(见图 2)。

为鼓励图书馆履行社会责任, 首先, 政府应积极推动图书馆社会责任的法制化工作, 通过制定相关的法律法规来强化图书馆履行社会责任的义务, 并建立相应的激励制度来激起图书馆承担社会责任的欲望; 其次, 图书馆组织作为一个利益主体, 要意识到只有勇于承担社会责任和承担好了社会责任, 才能提高自己的职业声望、社会地位和群体形象, 因而, 要有目的、有意识地积极主动履行社会责任; 最后, 社会监督也是必要的, 因为社会责任履行是个长期的、持续的过程, 没有社会监督, 往往会倾向于短期行为。

3 图书馆社会责任承担方式: 差别化承担

图书馆社会责任履行的评价主要是与图书馆缔约的各利益主体。不同利益相关者对图书馆的诉求不同, 因此, 在利益相关者对图书馆的社会诉求与图书馆社会责任表现之间总会出现一定的差距, 即所谓的责任缺口。图书馆由原始状态向现代化演进中, 图书馆责任缺口呈现不断扩大趋势。

在特定的经济社会条件下, 图书馆责任缺口有可能是图书馆善意的规避所造成的, 也有可能是因为利益相关者的诉求过高。毋庸置疑, 责任缺口越小就越有利于促成图书馆与利益相关者的和谐, 也有利于社会问题的解决。图书馆社会问题可分为两种: 一种是图书馆服务运营直接或间接产生的社会问题, 如巴金赠书遗失、北斋拆迁等; 二是与图书馆服务运营无关的由社会其他力量或自然灾害所产生的社会问题, 如青少年网瘾、信息鸿沟、汶川大地震等。第一种问题的解决涉及图书馆对社会做些什么的问题; 第二种问题所涉及的是图书馆能够为社会做些什么的问题。根据“权责对等原则”, 图书馆必须承担解决第一类问题的社会责任; 而对第二类问题, 图书馆应根据

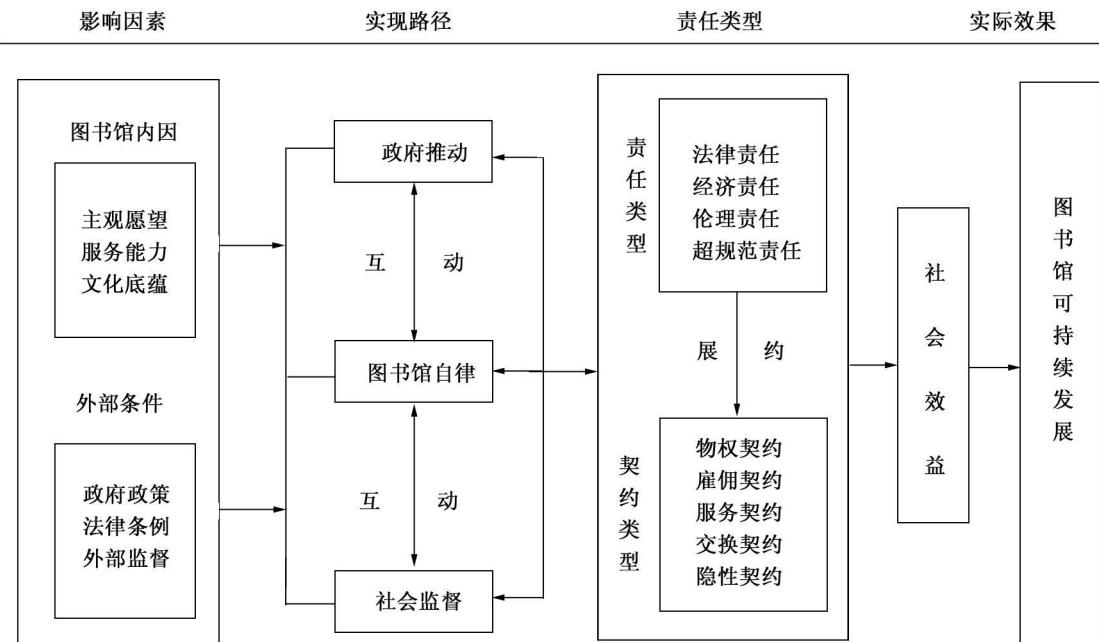


图2 图书馆社会责任概念模型

“量力而行原则”，适度承担。

4 结语

从图书馆本质的视角认识图书馆的社会责任，便于认清图书馆社会责任本质的诸多问题。图书馆社会责任在本质上是基于服务性职能履行与利益相关者缔结的各种契约，其逻辑起点是由利益关系所衍生的服务性与契约性。在实践中，可通过政府推动、图书馆自律和社会监督之间的互动来促进图书馆履行社会责任，但同时还应该注意，图书馆履行社会责任有质的区分：对因服务运营直接或间接产生的社会问题，图书馆应积极主动地承担全部责任；对与服务运营无关的由社会力量或自然灾害所产生的问题，图书馆应量力而行，适度承担。

参考文献

- 1 邱五芳. 内容重于传递：图书馆不应回避的社会责任. 中国图书馆学报, 2007 (4)
- 2 马克思恩格斯全集（第一卷）. 北京：人民出版社，1956
- 3 王世权. 契约理论与能力理论融合视角的企业本质问题研究. 制度经济学研究, 2008 (1)
- 4 宋显彪. 图书馆的社会责任研究综述. 图书馆建设, 2009 (6)
- 5 肖雨滋. 论公共图书馆管理中的社会责任感. 图书馆, 2007 (4)
- 6 粟慧, 何小萍. 图书馆因社会责任而诞生、发展——责任驱动管理. 图书与情报, 2006 (3)

郭学军 湖南工业大学图书馆。