

文章编号:1672-4348(2008)05-0647-03

高校图书馆采编业务外包模式探讨

陈仲琪

(福建工程学院图书馆,福建福州 350014)

摘要:探讨了高校图书馆采编业务外包的几种常见模式之利弊,提出了各模式的改进建议及有效实施采编外包的具体策略。认为各馆应根据自身情况确定外包模式,不管采用何种外包模式都必须朝着“制度化、规范化、标准化”目标努力,才能真正收到实效。

关键词:高校图书馆;采编;模式研究;业务外包

中图分类号: G251.5

文献标识码: A

Discussion on outsourcing modes of acquisition and cataloguing of university libraries

Chen Zhongqi

(Library, Fujian University of Technology, Fuzhou 350014, China)

Abstract: Business outsourcing is commonly adopted in university libraries to alleviate the controversy between inefficient acquisition and heavy backlog. The advantages and disadvantages of the common outsourcing styles in university libraries are analyzed. Effective measures for improving the efficiency of outsourcing modes are proposed. It is suggested that for whatever mode the outsourcing should be orientated towards systematization, normalization and standardization.

Keywords: university library; acquisition and cataloguing; mode study; outsourcing

近年,各高校图书馆在建设数字化图书馆时都不约而同地把图书馆的工作重心转向服务,努力提高图书馆的服务质量和扩展服务层面,并为解决因此而带来的人力资源不足之困难纷纷借鉴企业及国外图书馆的成功范例,不同程度地尝试着某些业务外包。业务外包逐渐成为一种趋势。图书馆行业较成功和成效显著的外包业务类型有:采访外包、编目外包、书目数据库建设、自动化业务外包、期刊装订业务外包、系统管理业务外包、回溯建库业务外包、后勤物业管理外包等。其中图书采编业务外包的确缓解了“新书积压难上架”的矛盾,但也存在某些急需完善的制度(或措施)。

本文主要剖析国内高校图书馆常见的“采编业务外包模式”之不同利弊,并提出改进措施,希望能促进该项工作逐步迈入“制度化、规范化、标

准化”轨道。

一、图书馆采编业务外包的概念与意义

图书馆采编业务外包,指图书馆和图书供应商之间,借助现代化的网络技术,通过网上数据传输,异地(或到馆)帮助图书馆完成图书分类、编目、加工任务的一项业务活动^[1]。

图书馆采编业务是一项专业性很强的业务活动,将其非核心工作外包给专业、高效的公司或书店,以便采编部重整业务流程、集中优势力量进行核心的文献资源建设、研究馆藏结构,其专业性将得到很大提升,从而提高图书馆的竞争优势,保持图书馆的持续、稳定、健康的发展。^①

将编目外包是图书馆获取外部资源、降低成本的一种有效手段。外包公司的介入可以使图书馆

① 田芳洲《公共图书馆实施业务外包的意义和对策》,www.71396.com。

收稿日期:2007-07-06;修回日期:2008-04-10

作者简介:陈仲琪(1972-),女(汉),福建福州人,馆员。

有效地解决在编目低潮时期资源的浪费及高峰时期内部资源不足的问题,从而将员工数量和管理费用合理稳定地控制在最小范围。并且,经验丰富的外包商更懂得应对千变万化的图书市场,与之合作将可以规避一些不必要的麻烦。另外,外包商专业化服务可减少新书征订过程的周折和反复,使新书提前上架,大大降低图书馆的总成本。可以说,采编业务外包是现代企业经营管理方式在图书馆界应用的成果,体现了由传统向现代化图书馆转型过程中,图书馆非核心业务社会化的必然发展趋势。

二、图书馆采编业务外包模式探讨

图书馆采编业务外包从出现到现在,无论是上磁条、贴书标、盖章等机械性工作还是编目数据、分类、标引等专业性工作,根据外包的内容及其发展演变的过程划分,其模式基本有3种。

1. 简单加工模式

即书商在配送图书的同时提供图书的部分加工服务的外包模式。

(1) 加工内容

最初,由图书馆提供馆藏章,要求书商对图书馆所订购图书加盖馆藏印;有的图书馆则进一步要求书商提供每批新书编目数据,给新书上磁。一般,要求书商配送编目数据较为普遍,而盖馆藏章和上磁则视各馆实际情况慎重采用。

(2) 特点

此种模式图书加工集中、及时,减少了重复劳动;编目数据所要求的大部分项目(字段)已由书商完成,减轻了编目负担;图书馆的核心技术可以得到较好的保证。

(3) 存在的问题

1) 由于图书在馆外盖好印到馆,采访验收无法保证,一旦发现错误图书已盖印造成退书难的尴尬局面,书商夹带非订购图书严重。

2) 各馆有自己的分类细则及著录规则,书商提供的编目数据往往达不到要求。

3) 图书加工外包范围比较小,主要的图书加工工作仍由图书馆完成。

2. 委托加工模式

即委托书商按图书加工委托书要求进行全面加工、经验收后直接上架的加工模式。

(1) 加工内容

由图书馆提供加工工序标准与样品,各中标商在各自所在地全面加工图书。

(2) 特点

基本上解决高校图书馆新书积压、滞后的现象。最大限度地缩短加工周期,满足师生对新书资料的需求;充分利用社会资金,降低图书馆的运营成本;弥补分编加工人员的不足,有效缓解分编著录工作压力,提高了工作效率,加快新书利用率。

(3) 存在问题

委托加工外包模式,是目前高校图书馆图书分类编目业务外包的一种行之有效、可控性、操作性较强的一种模式。但操作中最大的问题是书目数据质量问题。书目数据质量是图书馆关注的重点,它不仅是开展各项业务工作的基础,还直接关系到读者对馆藏图书的检索利用;涉及到图书馆书目数据体系的完整、标准、规范和统一,对图书馆资源共享有着重要的作用;同时外包编目数据的质量能反映出图书馆与承包商间合作的成败。图书馆只有掌握编目质量的控制权才能保证采编业务外包工作的进一步开展。

3. 到馆加工模式

即书商派人到馆完成图书的分编和加工程序,由采编部负责指导、督促与控制。

(1) 加工内容

各书商派专人到馆:①协助拆包验收、核对每批图书的册数、金额;②上磁条;③贴条形码、保护膜;④贴书标;⑤图书打包、上架。

(2) 特点

1) 能及时发现问题适时纠正,减少出错范围。由编目员现场监督、指导,随机抽样进行数据和加工标准检查,发现问题及时纠正,业务遗留问题较少。

2) 有利于提高和改进采编部的工作效率和工作方式。能一次性地帮助图书馆解决新书积压问题,具有“短、平、快”的特点。加快文献处理的速度,保证质量又节省开支。

3) 为加强图书验收环节提供了充分条件,验收员只要认为不适用或不满意的都能退还,为灵活自主选书提供了充分保障,维护图书馆享有百分之百满意度的权力。

4) 能适时反馈文献需求信息和加工质量,确保资源建设和配置的优化。如:能充分斟酌符合专业的需要、著者学术水平、图书性价比,装订、出

版时间、纸质与损坏等。

实践证明,该模式从根本上解决了新书积压问题,能适合高校馆的要求。由书商共同支付工资聘请的图书加工员较固定、岗位职责明确,能按照各馆的工作程序及规范完成任务,使图书加工流程更顺畅、协调,它是我国目前高校图书馆图书分类编目业务外包的最佳模式。

美中不足的是,有的馆“为确保加工的规范性,加工标准严格按照要求,加工用的材料、材质和规格由图书馆确定”,由图书馆代购书标、可充销磁条、条形码等耗材分发给各供应商使用以达到统一美观的要求,在图书馆支付每批书款后按购书册数支付耗材费。这种操作方式与供应商间存在易耗品的结算问题,结算手续零散、繁琐,应尽可能避免,这方面有待于进一步完善与规范。

三、有效实施采编外包的对策

成功的外包开拓与实施不是一件轻而易举的事情,而是一个复杂的过程。无论高校馆采用何种采编外包模式,都各有利弊。各高校馆须根据自身的需要选择与实施,尽可能从图书馆可持续发展的角度,从馆藏资源建设的高度,从为读者服务出发,有效地运用外包模式,把好外包质量监控关。

1. 做好外包决策分析,降低外包风险,发展核心竞争力

不恰当的外包决策可能会削弱自身的核心竞争力甚至架空自己的权利。图书馆需要考虑能够外包的领域、供应商的能力状况和可能引起的风险,在此基础上决定外包和自营领域,以获得长期的竞争优势。外包的领域主要从交易成本上考虑,选择供应商的主要标准为实力、价格、质量、声誉、业务范围和过去的经验等。同时要处理好内外部流程的有效结合问题,不仅要把握、投标方的核心能力有效整合起来,还要做到巩固和提升自己的核心能力,主要从核心技术的发展和作为核心能力重要载体的人才培养与激励问题两方面发展核心竞争力^[2]。总之,作为高校图书馆管理层,对这项业务外包应当慎之又慎,采取相应的策

略或对策,以保障文献资源建设,确保图书采编业务外包工作的顺利进行。

2. 签订合同,相互约束,双方互利共赢

科学地制定权责明晰的外包合同协议细则。外包合同要详细说明双方的职责范围、工作目标、运作方式、评估指标、业务完成期限、明确外包内容、编目业务外包的数量、质量要求、付款方式以及违约的处罚赔偿等。首先规定业务界限,明确服务范围。其次明确服务水平和标准、外包价格、合作期限。第三,违约处罚赔偿制度,风险利益同在,双方互惠互利。第四,解决外包遗留的各种问题,如合同争议、事后补救等。逐步完善外包合同细则使其具有可操作性。

3. 制定技术标准,持续监控管理,加强协作协调

外包执行阶段,关注供应商的发展,注重各种信息的反馈。严格控制编目数据的标准化与规范化;建立图书馆技术管理标准,向外包商传递明确的质量要求和实施规则;如:外包工作评估体系,对外包商的总结与考核等;实施严格的、可操作的监控措施,建立激励机制,合理使用、科学管理,激发编目员积极性以提高工作绩效,保证外包编目数据能按时定量保质完成^[3]。在监控过程中出现的质量及其它细节问题,应本着双赢策略建立沟通机制,及时反馈并加以修正、完善合约,使双方充分沟通,在相互理解的基础上加强合作与协调,促使业务流程顺利进行。

四、结语

图书馆编目业务外包,不仅仅是一个成本决策,也是有效管理的战略决策。图书馆通过外部资源获得互补的核心能力,是强化自身竞争地位的一种战略选择。严格控制外包编目质量,才能保证外包编目业务的持续发展。配套的制度和严格的管理是高校图书馆图书加工外包工作能顺利开展有序开展的保证。各馆应根据自身情况确定外包模式,不管采用何种外包模式都必须朝着“制度化、规范化、标准化”目标努力,才能提高图书馆的整体服务水平和工作效率。

参考文献:

- [1] 韩爱萍. 高校图书馆图书分类编目业务外包的最佳模式[J]. 咸宁学院学报, 2006(2): 145-146.
- [2] 黄毅发. 论外包模式在中国企业的实施[J]. 广东广播电视大学学报, 2004(3): 90-92.
- [3] 秦春. 也谈图书馆编目业务外包的质量控制[J]. 图书馆界, 2006(2): 37-40.

(责任编辑: 陈雯)

