

我国图书馆业务外包研究

王振

[摘要] 图书馆工作方式发生巨大的变化,尤其是在业务外包方面,颠覆了传统的图书馆工作方式。业务外包已成为一个无法阻挡的趋势,引发众多学者的关注和研究。文章分析图书馆业务外包的具体项目,并对国内十多年来图书馆业务外包研究的热点进行总结分析,阐述国内图书馆业务外包的研究热点问题,进而提出图书馆业务外包研究应加强的地方。

[关键词] 业务外包;图书馆工作;图书馆

[作者简介] 王振,山东省图书馆。

DOI:10.16852/j.cnki.45-1390/g2.2018.11.054

在降低成本、提升质量、节省时间等方面,业务外包具备得天独厚的优势,自20世纪90年代以来,在图书馆界逐渐得到应用,但发展比较迟缓,正规的业务外包近些年才逐步出现。伴随着全球经济一体化进程的加快,社会分工不断细化,一些专业外包公司和书商开始从事与图书馆业务相关的服务,逐渐有能力承包部分图书馆业务。

一、业务外包的定义及发展

业务外包又称资源外取,是指将本该由内部人员承担的非关键性业务,以外加工方式发给专业的、高效的产品(服务)提供商,巧妙地借助外部资源的优势,达到控制生产与管理成本、提升业务水平的目的^[1]。业务外包的做法有利于企业创造更高的价值。从图书馆发展角度出发,将非关键性业务转移给其他企业或组织,依据合同规定高水平地完成任务,以便集中精力改善基础设施,提高其核心业务水平——这就是图书馆的“业务外包”。21世纪以来,图书馆社会化服务功能不断提升,对外包业务服务商提供服务的种类要求越来越多,也越来越专业化。在这种情况下,图书馆业务外包也成为领域内最新的研究课题,引起大量专家学者的注意。

二、图书馆业务外包具体项目

(一) 采访业务外包

采访业务外包主要有两种方式。一是纲目订购,即图书馆根据所需文献的采集计划确定所需文献的范围并制定纲目。图书馆在准确把握用户需求的基础上,罗列出图书范围,包括书名、作者、读者范围、出版社等,书商据此来选择合适的图书,图书馆采访人员对各类图书进行严格把关,将不合格的部分退给书商。二是由图书馆采访人员提供采购书单,交由书商采购。无论哪种方法,无疑都给图书馆带来一定的经济效益。

(二) 编目业务外包

对于编目业务来说,可以采取多种外包方式,最受

图书馆青睐的就是书商借助于联机编目数据源,对相关数据进行处理以后发送给图书馆,这种方式主要用于解决特藏、待编积压图书、新型文献及回溯转换等编目问题。在编目外包中较大工作量的是回溯建库的外包,回溯建库的工作十分复杂且容易出错,外包给数据公司完成,能加快回溯建库速度,有效提高书目数据质量。

(三) 图书加工业务外包

图书在上架流通前的一些加工手续由书商或临时工作人员负责完成。书商在提供图书的同时,越来越多地提供完整的加工服务,如贴条码、书标、护膜、安全磁条、到期单以及盖馆藏章、到期章、书口章、登录号,等等,这样极大地缩短了文献的入藏周期。

三、图书馆业务外包研究论文分布情况

图书馆建设极其复杂,涵盖面较广,各个流程的工作都可以通过业务外包来完成。在我国,图书馆业务外包最早应用于各种事物性业务,后来,逐渐应用于编目、采访领域。通过近十几年的发展,业务外包已经成为图书馆建设的必然趋势,规范不断扩张,不少学者对这一问题纷纷提出自己的看法。

(一) 论文年度分布情况

从某种程度上讲,在特定时间段内,某一领域中发表的文章数量足以体现该领域的理论研究达到何种水平。在研究过程中,笔者登录中国知网、维普两大论文网站,将关键词定义为“业务外包”“图书馆”等词语,并将时间范围定义为2003—2017年,通过检索了解论文分布情况,如表1所示。

表1 2003—2017年国内图书馆业务外包研究发文数量(篇)

	图书馆+业务外包	图书馆+编目外包	图书馆业务外包	图书馆编目外包
维普	535	67	226	37
知网	412	47	203	31

表2 2008—2017年国内图书馆业务外包研究论文的时间分布

年份	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	合计
论文数（篇）	15	17	39	45	64	71	77	71	78	67	544
百分比（%）	2.8	3.1	7.2	8.3	11.7	13.1	14.1	13.1	14.3	12.3	100

从中删除重复的论文，统计得知从2003—2017年关于图书馆业务外包的论文共计627篇，其中2008—2017年10年的论文数为544篇，按论文发表年份分布如表2所示。

通过对近十年每年论文数量的分布分析，可以直观地了解该领域的理论研究状况，可知图书馆业务外包在我国的起步时间及研究状况。以2009年为分水岭，之前的研究成果寥寥无几，之后的文献数量不断增加，呈明显上升态势，2013—2016年有将近300篇论文对这方面进行研究阐述，此后2017年的发文量在发表的图书馆学论文中也占据较大一部分，图书馆业务外包成为该领域内的重要课题。

（二）期刊分布情况

在学术研究过程中，核心期刊是高水平的文献，能够反映某一领域内的学术研究达到何种水平。对核心期刊上文献数量进行统计，有助于把握该领域内学术研究取得的成果。表3中罗列了与“图书馆业务外包”相关的核心期刊论文数量。

表3 2008—2017年图书馆业务外包研究论文的核心期刊分布

序号	期刊名称	论文数（篇）	序号	期刊名称	论文数（篇）
1	中国图书馆学报	2	8	图书情报知识	2
2	图书情报工作	24	9	情报杂志	7
3	大学图书馆学报	5	10	情报理论与实践	1
4	图书馆论坛	20	11	图书馆工作与研究	9
5	图书馆杂志	12	12	图书馆理论与实践	5
6	图书馆	9	13	图书馆学研究	15
7	图书馆建设	18	14	图书与情报	3

从表3可以看出，2008—2017年发表的544篇论文中，在核心期刊上发表的有132篇，大约占24.3%，论文发表量在10篇以上的核心期刊有5家。其中，《图书馆情报工作》在2006年第1期以专题形式对图书馆业务外包进行讨论与探索。核心期刊发表的相关论文数量表明，图书馆业务外包已经引起我国学术界与实践界的共同重视，正在不断探索符合我国图书馆实际的业务外包模式。

（三）研究论文主题分布

分析某一领域内论文研究主题，可以清楚地了解到本学科的研究重点及研究趋势，通过对544篇论文的主题分析，大致划分为以下几个方面，如表4所示。

表4 2008—2017年图书馆业务外包研究论文的主题分布

论文主题	论文数量（篇）	论文主题	论文数量（篇）
图书馆业务外包的认知方面	298	图书馆业务外包存在的问题和对策	65
图书馆业务外包的方式方法研究	25	图书馆业务外包案例研究	38
图书馆业务外包的风险控制	74	图书馆业务外包的其他方面研究	44

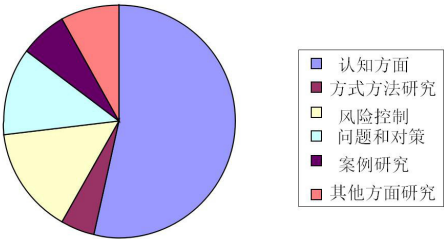


图1 2008—2017年图书馆业务外包研究论文的主题分布比例

通过论文研究主题大致划分，可以看出图书馆业务外包认知方面的研究占据绝大部分，而在认知方面研究的298篇论文中，与编目外包相关的论述多达137篇，从这里可以看出业务外包对我国图书馆编目的影响已经非常大。业务外包对于控制成本、提升服务水平来说，的确能发挥出极其重要的作用，但也潜藏着一定的风险，因此许多学者以控制风险为切入点展开研究，其余的方式方法研究、案例研究还较少。

四、图书馆业务外包研究主题分析

在新的时代背景下，社会化、专业化已是图书馆发展的主流趋势，新的研究方向不断被提出，业务外包应用范围不断扩大，逐渐向着规范化方向发展。论文中各学者对业务外包的观点实际上也反映了业务外包的发展现状及存在的问题。

（一）图书馆编目业务外包研究

图书馆业务外包这一概念引入我国的时间并不长，但在区区的二三十年间，却得到迅猛发展。图书馆先是将其应用于事物性业务当中，并取得了良好的效果，之后作为核心业务的编目业务也被外包给书商、数据服务公司等专业外包团队。因此，学术界出现了“业务外包的适用范围”“图书馆的关键性业务能否外包”“图书馆业务外包对图书馆员的影响”等更深层次的讨论。在采编业务外包方面，仍然存在突出矛盾，如“如果

所有图书馆都实现了编目外包,联合目录怎样寻求发展”“采编业务外包能否为图书馆建设与发展夯实基础”。有一点是值得肯定的,图书馆编目业务外包,对图书馆工作的全局都产生十分巨大的影响。

杨汉标在研究过程中,旗帜鲜明地指出,将业务外包应用于采编业务中,可以有效降低图书馆工作人员的劳动强度,使他们将更多的精力用于对知识再次加工等方面,提高服务水平;加快图书进入流通领域;总而言之,能最大化地为图书馆节省人力、物力^[2]。杨汉标认为,业务外包值得在图书馆界大范围推广。李敏在《浅论高校图书馆编目社会化》一文中,谈及图书馆编目业务是一种经营管理方式,其应用范围能在区区二三十年间得以扩大,足以体现出其优势。尽管如此,图书馆业务外包仍不可避免地存在这样那样的问题,这些问题的圆满解决,将会最大化实现资源共享^[3]。黄波等人将研究的眼光投向采编与加工业务外包,在他看来,业务外包不仅能帮助图书馆更好地控制成本,也能使图书馆工作人员冷静地思考当前业务流程存在哪些不足,积极进行机构优化调整。如今,我们已经迎来大数据时代,采编工作较从前发生了翻天覆地的变化,业务外包已经成为不可阻挡的发展潮流^[4]。尽管上述几位学者的研究切入点不同,研究重点也存在着一定差异,但都阐明了图书馆编目业务外包的优势与意义,这进一步表明,业务外包是实现图书馆信息化、社会化发展的重要途径。

(二) 图书馆业务外包风险控制研究

莫振轩在《论图书馆业务外包的风险控制》一文中谈及,图书馆业务外包之所以会潜藏着一定的风险,与外包企业的技术水平具有密不可分的联系,图书馆无法从内容与进度两方面控制技术开发情况,对外包企业产生较强的依赖性。与此同时,图书馆不能严格对图书数量与质量进行把关,外包费用远远超过预计范围,图书馆工作人员积极性较差等,也会带来不同程度的风险。所以他认为,图书馆在与外包企业正式签订合同之前,一定要增强风险意识,积极进行应对,最大化降低损失^[5]。潘艳在《采编业务外包关系中的冲突及预防》一文中认为,如果图书馆对分编外包产生了依赖性,数据质量得不到保证,会导致编目水平的下降。如果不能对采访外包业务进行合理控制,势必会降低馆藏质量。他认为,作为图书馆工作人员,要具备强烈的使命感,不断进行反思,有针对性地确定好外包业务范围,积极规避风险,才能引导业务外包的良性发展^[6]。沙芳、谢阳群、吴登生在《图书馆业务外包风险评估及对策研究》一文中提到,对图书馆业务外包风险进行评估就是要根据风险发生的概率与产生的影响确定风险的大小和主次,有计划、有目的地制定行之有效的风险管理措施。图书馆工作人员要清醒地认识到,业务外包是一把“双刃剑”,能降低成本、提升效益,但也会引发各种问题,一定要在准确把握风险的基础上,选择最合适的外包企

业,将风险规避方法列入合同当中,加大事前防范力度,提升业务外包质量^[7]。

(三) 图书馆业务外包的问题及对策研究

图书馆业务外包存在很多问题,但它能解决图书馆的主要问题,这就要求图书馆严把质量关,减少这些问题的出现,使图书馆、书商双方都能从中获利。王凤翠、刘伟勤提出五点问题:招标程序复杂且效率不高,一味追求低价;不能对各投标书商的要书能力进行衡量;图书加工水平不高,质量低、品种重复等现象时有发生;编目数据质量得不到保证;书商服务水平不高。相应的五点对策:招标部门应选择适合图书馆的招标方式;组织培训活动,提升图书馆分编人员综合素质;对编目数据进行严格检测;构建反馈机制,与书商保持密切联系;严格审查编目数据,提升数据质量;为书商分编人员提供业务学习机会^[8]。曹秋霞则提出了三点问题:图书馆员工责任心较差;采编公司业务能力不高;缺乏科学合理的监管与评价体系。相应的三点对策:与员工进行交流,使他们端正工作态度;规范外包服务操作流程;重视外包合同的管理^[9]。倪琪从四个方面进行了细致分析:分编业务外包,规范了采编作业流程,但在价格方面却不尽如人意;管理监控出现疏忽与纰漏;未能正确认识磁条监测工作的重要性;业务外包,使图书馆忽略了人才培养的重要性。分析相应的四点对策:图书验收工作的联合参与式;图书馆要加大对外包业务的监管力度,与经营商建立战略伙伴关系;为磁条检测工作的顺利实施投入足够精力;图书馆工作人员与书商的联合参与式^[10]。

各位学者从理论与实践两方面,客观公正地指出了图书馆业务外包存在的问题,这些问题都可以归结为一点,即质量问题。不管是书目数据的质量,书籍数据处理,还是建立数据库,业务都交给了外包商,质量控制是主要问题,各学者也就现有问题提出了建议、有效的对策和应用。

(四) 图书馆业务外包的方式方法研究

在该领域的研究中,相当一部分学者将研究的眼光投向编目外包模式,郑振品在《高校图书馆采编业务管理模式比较研究》一文中,分别阐述了传统采编业务模式、外包采编业务模式的优势与不足,能够直观地看出,后者在业务内容上并没有发生实质性的改变,只是将部分业务转交给外包企业,由其完成相应工作任务,两种业务模式的转变,实际上就是由外包企业承担了其中的事务性业务,使采编工作流程得到优化调整,并分析了高校图书馆采编业务的最佳管理模式是结合这两种模式进行外包管理^[11]。陈仲琪围绕外包业务的内容及发展过程展开了深入探究,在他看来,业务外包主要存在三种模式:一是简单加工模式,书商不仅要承担图书配送任务,还要完成一定的加工服务;二是委托加工模式,出具图书加工图纸,书商参照图纸进行加工,并对

图书质量进行检测,经过图书馆验收以后直接上架;三是到馆加工模式,书商安排专业人员到图书馆完成分编与加工任务,接受图书馆采编部门的监督与指导^[12]。周佳丽在深入探究的基础上,将业务外包划分为两种形式:一是远程登录模式,书商借助于自动化信息管理系统,获得图书馆的IP地址,在异地登陆IP后加工与处理数据;二是馆内操作模式,书商在准确把握图书馆需求的情况下,指派专业编目人员、加工人员,到馆内完成图书编目、加工、分类等任务^[13]。当然,学者们在对业务外包进行分类过程中,选择的分类标准不同,加工模式也不尽相同,图书馆应该根据自身的实际情况选择最恰当的外包模式。

(五) 图书馆业务外包的案例研究

各图书馆的规模、性质、建设速度等方面不尽相同,在进行业务外包时,一定要立足于实际情况,有针对性地加以选择。在这方面,中山大学图书馆的做法卓见成效,引起了冯彩芬等人的关注,纷纷围绕该图书馆编目外包展开研究,“编目外包,在最短时间内完成了图书编目任务”,并针对怎样解决图书馆与书商之间的矛盾提出合理建议^[14]。沈蓉蓉则将研究目光投向北京工业大学图书馆,在介绍该馆外包业务职责与优势的基础上,一针见血地指出存在的问题,找出引发问题的根源,提出整改策略^[15]。与此同时,也有一些学者对复旦大学、沈阳大学、清华大学等知名高校图书馆的编目外包进行分析,能够看出高校图书馆在开展业务外包时,都有着较强的目的性与针对性。

(六) 图书馆业务外包的其他方面研究

在图书馆业务外包过程中,不可避免地存在着一定的问题,这些问题已然引起了相关人士的足够重视,提出了合理化改进建议。但当前的研究局限性较大,在如何保护版权、怎样完善与维护数字化系统、转变图书馆员理念、构建电子图书馆等方面的研究还不够深入,但随着图书馆业务范围的不断扩大,会不断涌现出新的研究成果。

五、结语

十几年来,图书馆业务外包引发了专家学者的激烈讨论,对于这个问题在图书馆工作中仍没有明确的定论。但业务外包这一方式为图书馆的工作开展提供了新的途径和平台,转变了图书馆传统的工作理念,甚至图书馆馆员的角色定位也在改变,业务外包已经成为图书

馆建设与发展的主流趋势。因此,各位学者应深入探讨,以进一步完善这新的管理模式,将图书馆工作从传统模式转为现代化管理模式,进一步促进业务外包向专业化和社会化方向发展。

【参考文献】

- [1]邓钧.物业管理业务外包之优劣剖析[J].现代物业,2008(2):22-23.
- [2]杨汉标.谈图书馆分类编目外包[J].图书馆学研究,2006(5):56-57.
- [3]李敏.浅论高校图书馆编目社会化[J].图书馆论坛,2006,26(4):163-165.
- [4]黄波,李铁钢,何萍.高校图书馆采编工作重心转移与加工业务外包[J].大学图书馆学报,2007(1):99-102.
- [5]莫振轩.论图书馆业务外包的风险控制[J].图书馆论坛,2005,25(3):71-73.
- [6]潘艳.采编业务外包关系中的冲突及预防[J].图书馆工作与研究,2006(1):83-84.
- [7]沙芳,谢阳群,吴登生.图书馆业务外包风险评估及对策研究[J].情报杂志,2008(11):35-37.
- [8]王凤翠,刘伟勤,徐夏莲.高校图书馆采编业务外包存在的问题及对策[J].农业网络信息,2008(12):12-13.
- [9]曹秋霞.高校图书馆采编业务外包存在的问题及对策分析[J].科技情报开发与经济,2007,17(32):21-22.
- [10]倪琪.高校图书馆图书业务外包过程中的问题和对策[J].文献信息论坛,2005(3):40-44.
- [11]郑振品.高校图书馆采编业务管理模式比较研究[J].图书馆学研究,2007(3):49-51.
- [12]陈仲琪.高校图书馆采编业务外包模式探讨[J].福建工程学院学报,2008,10(5):647-649.
- [13]周佳丽.高校图书馆采编业务外包模式探讨[J].贵图学刊,2007(1):39-44.
- [14]李园贞,冯彩芬,郑建瑜.大学图书馆编目业务外包的实践和思考——以中山大学图书馆为例[J].大学图书馆学报,2010(3):71-74.
- [15]沈蓉蓉.高校图书馆流通业务部分外包的实践与思考——北京工业大学图书馆流通业务部分外包成功案例介绍[J].图书馆论坛,2010,30(3):166-169.