

关于图书馆采编业务外包的思考

周菁齐

摘 要: 采编业务外包作为一种降低成本、提高工作效率的有效途径正在被越来越多的高校图书馆所采用,但由此引起的质量控制问题也日益成为关注的焦点。阐述了高校图书馆采编业务外包质量控制的必要性,分析了采编业务外包带来的质量问题,并提出了质量控制的对策。

关键词: 高校图书馆;采编;业务外包

作者简介: 周菁齐,女,馆员。(浙江传媒学院 图书馆,浙江 杭州,310018)

中图分类号: G258.6 **文献标识码:** A **文章编码:** 1008-6552 (2010) 03-0104-04

随着高等院校招生规模的不断扩大和教育部本科院校教学水平评估工作的不断推进,各高校图书馆纷纷加大了藏书建设力度,图书购置经费的猛增,使图书馆采编工作面临着较大的困难和挑战。为了解决图书积压的矛盾,绝大部分高校图书馆对采编业务实行了部分或全部外包,由书商帮助图书馆分编、加工图书。采编业务外包工作的开展,为高校图书馆的科学发展提供了有利的条件,但也渐渐暴露出一些问题。因此,如何采取相应的对策尽可能地避免采编业务外包产生的不良后果,促使采编业务日趋规范和完善,已成为图书馆当前面临的一项重要课题。

一、采编业务外包概述

图书馆业务外包 (Library Outsourcing) 是指图书馆利用外部的专业化资源,将一些非核心的、次要的或辅助性的业务,以合约的方式委托外部服务机构办理,以克服内部人员不足,降低运营成本,强化核心服务,提高图书馆服务水平。随着网络信息技术的成熟、文献处理加工的标准化和图书馆业务的专业社会化服务日益完善,这一趋势体现了图书馆现代化的经营战略和管理理念。采编业务外包 (Outsourcing Acquisition and Cataloging) 是指将图书馆的文献的采访、编目、标目等业务工作部分或全部交给相关的书商来完成。

二、采编业务外包带来的影响

1. 有利影响

(1) 降低成本,提高效益。随着专业化分工的不断深入,在市场激烈竞争中诞生了一些图书外包承接机构,图书供应商的规模越来越大,专业化程度越来越高,服务越来越好,这种竞争给图书馆带来了更多的优惠和附加技术服务^[1]。如书目数据的配送、装防盗磁条、盖馆藏章、贴条形码和贴书标等图书加工工作,并且这些工作是免费的,这意味着可以买到更多、更好的图书和服务。由于图书供应商是企业化管理、规范化经营,相对来说成本低、技术熟练、效率更高,从而降低了图书馆的成本、提高了效率,使图书馆有限的经费实现最大价值的利用。

(2) 节省人力资源, 提高效率。随着高校办学规模的不断扩大和高校本科教学工作水平评估的开展, 高校图书馆普遍存在采购量成倍增长的情况, 而采编人员数量的变化与工作的增长严重不成比例, 无法完成目前形势下的图书采访和编目加工任务, 到馆新书往往不能及时分编上架流通。书商与全国近千家供应商建立了通畅的供货关系, 迅速掌握新书信息, 能够在最短的时间内以更快捷的方式向客户提供最新最全的图书。书商还拥有一支经过专门培训的图书编目和加工队伍, 能根据需要对图书进行及时的编目和加工, 保证在短时间内将制作好的书目数据随加工好的图书运送到馆, 直接上架流通。因此, 通过将采编业务部分或全部外包, 由书商提供个性化全程服务, 简化了图书馆采编部门的工作流程, 可以从根本上解决高校图书馆新书积压、上架滞后的现象, 大大缩短了从图书采购到新书上架与读者见面的时间, 及时满足读者对最新文献信息资料的需求, 提高了工作效率。

(3) 突出核心业务, 提高服务质量。通过将部分业务外包出去, 可以把图书馆的人力资源和有限资金集中到信息服务这一核心工作上来。图书馆的管理重心由以前对某项具体业务的人力、物力和操作过程的管理, 过渡到对这些业务外包书商的选择和管理, 简化了管理内容, 可以把时间和精力集中到图书馆的核心业务和图书馆发展战略的设计上来; 也可以使图书馆编目人员从繁杂的重复性工作中解脱出来, 转向学科馆员新型服务岗位, 集中精力开展深层次的服务, 为读者提供有效信息服务, 建设图书馆自身特色, 增强竞争能力^[2], 从而有利于提高信息服务质量和图书馆的长远发展。

2. 不利影响

高校图书馆采编业务外包在我国还刚刚起步, 无论是图书馆还是图书供应商, 其实都还在尝试阶段。与任何事物一样, 采编业务外包也存在两面性。我们在充分理解为我们带来利益的同时, 更要清楚地认识到可能造成的弊端。在我们的实践中, 归纳起来主要有如下一些不利影响:

(1) 对外部技术产生依赖性。一般情况下, 采编业务外包可以产生良好的短期回报。但长期来看在不知不觉中会使采编人员对业务技术只停留在使用上, 而不对技术进行钻研和创新, 过分依赖供货商。但由于图书馆采购和编目一直是图书馆专业技术含量较高的业务之一, 采编业务人员的培养是一个长期过程, 不仅要具备基本专业知识和技能, 而且要熟悉本馆馆藏及本馆特色, 其业务水平的提高依赖长期的业务实践与新知识、新技术的结合, 特别是某些技术诀窍必须通过实践才能学会, 采编业务外包减少了采编人员的业务实践, 从而削弱了馆员的技术能力、学习能力和创新能力。

(2) 编目数据质量难以保证。由于业务外包周期短、功利性强, 工作人员专业水平不高、流动性大, 会使得外包业务在质量上受到一定影响。各个图书馆都有自身长期以来形成的一些个性化的数据加工特点, 如索书号的取法、馆藏信息的分配以及图书编目信息的查重等。如外包业务编目人员只经过短期的业务培训就上岗, 对于本馆的编目细则理解不够深入, 编目时往往照搬书上的在版编目数据^[3], 在国图或 CALIS 无法查到的图书需自行编制编目数据时, 一般都依据出版社提供的在版编目(CIP)上的数据来著录, 然后再参照本馆的数据著录要求改动, 其自编数据易产生机读格式、技术标准不统一, 著录款目不规范、不完全的现象, 尤其是对特殊书刊编目, 如多卷书、丛书等分编著录时, 最易出现编目差错。这些错误的会影响图书的正常流通, 修改错误的数据, 也给工作人员带来很大的麻烦。

(3) 选择书商失误造成的风险。为了使采购经费得以合理利用, 大部分图书馆采用公开招标的形式来选定图书书商。但是由于多数图书馆在选择书商时, 更多考虑的是它的资质及供货能力, 对项目需求虽然也比较重视, 但一些不良书商故意弄虚作假, 因此图书馆面临因信息不对称而造成的“道德风险”。在合同履行中, 一些书商往往会采取不利于图书馆的机会主义行为, 不遵守合约承诺、降低服务质量、增加潜在费用等, 不诚实地追求自身利益最大化。比如他们在图书提供的过程中, 会

填充一些信息过时、滞销或利润较大的品种。有些书商故意拖延图书到货时间,原因是他们从出版社拿到的图书折扣随着图书滞压期延长而递增,导致部分图书到馆的周期较长。

三、完善图书馆采编业务外包的对策

1. 更新观念,完善采编业务流程

高校图书馆管理层应该率先更新观念,认识到采编业务外包是图书馆解决目前存在的采购量大、人员短缺、读者需求不能及时满足等问题的一条有效途径,用外包商的企业化经营机制所带来的高效率社会资源服务于高校图书馆,有利于提高图书馆工作效率,形成优势互补、分工合作的一种“共赢”的运行管理模式。图书馆的管理层可集中精力实现对业务流程、人员配置的整合,加强更高层次的参考咨询服务工作,提高图书馆核心业务的服务效率和服务质量。

同时,要进一步转变采编工作的重心,完善采编业务流程。外包前采编工作中繁重、琐碎、重复的事务性劳动通过外包给外包服务商来做,使得采编工作的流程大大简化。采编人员的主要工作内容也随即产生了显著的变化,对外包服务商编目数据的审校、对图书加工质量的验收,成为采编人员的中心工作,管理职能大大增强。要让全馆明确采编业务外包并不是图书馆要放弃这块阵地,相反,还要加强管理和控制的理念,要鼓励馆员不断加强学习,勇于开拓创新,不断提高自身素质。因此,必须进一步完善采编业务流程,合理配置岗位和责任心强、信息技术过硬的专业人员,对到馆图书采取以核对书目资料实体信息的审校方式控制外包质量,主要控制项目有:编目格式与规范控制、复本书控制、索书号控制、丛书多卷书控制及图书外加工控制等等。将一批图书中每一错误出现的频率及时归类记录,反馈给外包书商,指导他们加以改进。

2. 招标选择有实力讲信誉的外包书商,签订合作协议

目前市场上有实力的书商有多家,但在规模实力、服务质量、采配能力等方面存在着不同程度差异,如何选择有实力讲信誉的书商,直接关系到图书馆业务外包的成功与否。高校在招标时应成立招标委员会,制定一套操作性强的科学评分标准,本着公开、公平、公正的原则,对投标人的注册资金、经营范围、信誉度、采配能力、服务质量以及让利折扣等多项因素进行严格审查和综合评议,并对当地的供应商进行实地考察,制订细致的招标方案,排除各类不良因素的干扰,通过招标委员会公正、公平的严格评标,选出信誉好、综合实力强的中标单位,认真签订中标合同和外包合约,作为双方共同遵守及管理的依据,以降低合作风险。

3. 对业务外包实行事前、事中、事后全过程监控,严把质量关

(1) 事先合理确定外包业务范围,制定采编与加工细则。高校图书馆应依据本馆实际情况,精心制订外包方案,合理确定外包业务的范围和服务内容,对那些专业性、技术性较强的加工任务和需作个性化处理的业务内容进一步做详细的书面说明^[1]。编目业务外包是应用最广泛也是最有效的,但对于采访业务不能完全托付给供货商。因采访工作是一项个性化很强的业务,需要适应本校学科建设特点,更要随时掌握和及时了解读者的阅读需求。图书馆应选派采编人员及各学科专业教师,分批分期到书商的现采基地去挑选专业性强的文献资料。在外包合同中要明确具体的承包内容及业务细节,在签订合同时除要求提供数据、盖馆藏章、贴防盗磁条、书标等一般服务外,还可要求在现采的同时,提供书商网站给学校校园网,使师生能够参与网上选书。在分编业务外包中,规定编目数据必须严格按照国图数据和高校文献保障服务系统(CALIS)的标准以及本馆的编目细节要求做数据和图书加工服务。严格规定图书的到货率和到馆时间,对于错配、误订、多订的图书有比例地退换,坚决杜绝书商的搭售书、滞销书和盗版书入馆。

(2) 加强沟通与协作,完善图书加工过程质量监控。每个高校图书馆的分类和标准细则不尽相同,

文献典藏规定也不一样，而外包书商往往需同时承揽许多个图书馆的采编外包任务，在具体运行中难免会出现错误。为了便于掌握和控制外包工作进展，可要求由外包书商派出具有一定图书专业分类水准的技术人员到图书馆现场，通过对本馆的分类细则的培训后，对外包图书进行分类、编目、数据录入、盖章、贴书标、防盗磁条等工作。一方面，通过现场交流与协作，可以随时与外包人员进行采访和编目数据著录标准、图书质量、数据转换格式要求、馆藏和书目查重等问题的详细沟通，将本馆的工作方式融入到外包公司的工作程序中，本地操作可以直接与本馆的自动化系统数据库相连，不需要经过数据的导入导出等繁杂过程，同时便于与本馆数据进行查重、按图书馆要求顺序分配条码号。另一方面，可随时了解和监督外包业务的工作进度和工作质量，以便发现问题后及时与外包服务商沟通协调并有效解决，建立良好的合作关系。

(3) 完善事后验收程序，严把质量关。采编业务外包后的验收工作同传统业务的验收工作有所不同，除了进行实物与清单的验收之外，还要进行书目数据的审核验收，工作责任尤为重大。因此，图书馆应该完善事后验收岗位和工作程序，配备工作态度认真负责、业务能力精湛的技术人员从事验收工作。采访验收应根据合同约定的订单执行情况、文献质量情况、价格统计情况、到货周期与订单满足率等5个方面的情况。在验收实物过程中，除了要核实清单上的书目信息及价格、复本数等项目，还要对馆藏章、条码等的加工进行核对，尤其要做好磁条的检测工作，以免对图书馆的流通工作造成影响。编目数据验收包括审核编目数据和典藏调配等方面，在对书目数据进行审校过程中，更要高质量、严要求地确保图书编目收据的标准化、规范化，不但著录格式和项目要与本馆一致，还须认真与已有的馆藏数据查重，避免索书号不当或同类图书分散排架。必要时可设置二级验收，由采编工作人员负责一级验收即数据审校，包括验收数据质量和典藏调配，由部门主任进行二级验收即质量监控，包括工作量统计和质量抽查，各环节都应该通过经手人盖章或签字等方式进行记录。

综上所述，高校图书馆采编业务外包，在带来降低运作成本，提高工作效率的同时，也容易带来一定的质量问题。图书馆应把质量控制意识贯穿于采编业务外包的整个工作流程中，只有合理设置工作流程，严格按照合同中规定的标准实施，对业务外包实行事前、事中、事后全过程质量监控，才能确保采编业务的质量，与外包书商实现双惠双赢。

参考文献：

- [1] 韩红予. 浅析高校图书馆编目工作业务外包[J]. 现代情报, 2008 (5): 141-143.
- [2] 邓珊妮. 谈新形势下高校图书馆的业务外包[J]. 高校图书馆工作, 2008 (5): 53-55.
- [3] 梁淑珍. 图书馆采编业务社会化进程中的问题与对策[J]. 当代图书馆, 2006 (9): 53-55.
- [4] 黄昕. 图书馆与图书市场互动——变革与发展路向研究[J]. 图书馆论坛, 2006 (2): 18-22.