

1993—2009 年图书馆业务流程重组 (BPR) 研究综述¹

徐军华

(武汉大学信息管理学院, 湖北武汉, 430072)

(湖北第二师范学院图书馆, 湖北武汉, 430205)

摘要: 通过检索 1993—2009 年关于图书馆业务流程重组研究的论文情况, 对检索结果进行文献计量统计分析, 最后就学者们对图书馆业务流程重组的概念、程序、内容等三大研究主题进行了分析。

关键词: 图书馆管理; 业务流程重组; 文献计量; 主题分析

中图分类号: G251

文献标识码: A

1 文献调查

我们利用中国期刊全文数据库的子库“图书情报与数字图书馆”、时间限定为“1993—2009 年”(具体截止 2009 年 7 月 20 日)、主题词为“业务流程重组”OR“BPR”OR“业务重组”OR“机构重组”OR“业务流程再造”OR“业务流程优化”等进行图书馆 BPR 相关文献的普查, 共获得文章 329 篇, 然后将检索结果中的通知、动态信息、期刊目录等非学术性文章及于主题不相关的论文删去, 最后得到与此相关的期刊论文 280 篇、硕士学位论文 10 篇、会议论文 11 篇。以 1993 年作为检索起点年, 是因为 BPR 理论在该年被提出。

2 检索结果的总体情况

2.1 论文的年度分布

通过对 301 篇论文的年度进行分类统计分析, 得到图 1。

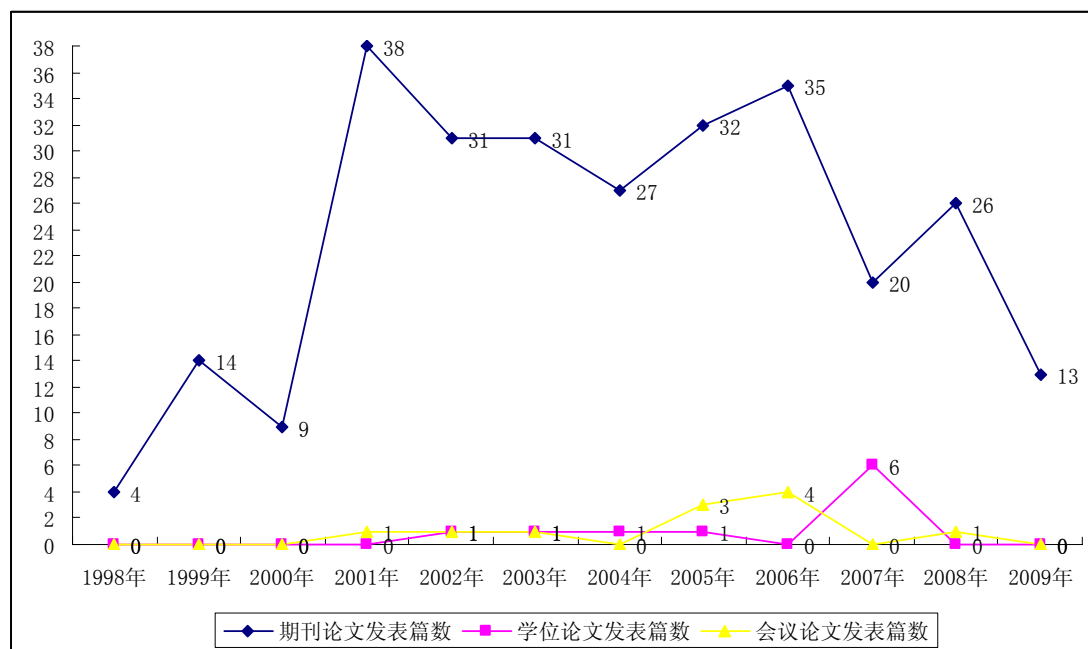


图 1 1998-2009 年图书馆 BPR 研究论文年度分布图

根据图 1, 我们可以发现: (1) 虽然我们的检索起点年为 1993 年, 但国内关于图书馆 BPR 的研究论文最早出现却在 1998 年, 该年缪其浩撰写的《“业务流程重组(BPR)”与图书馆改革》为国内第一篇关于此主题的研究论文。(2) 近年来对图书馆 BPR 的研究较为热衷, 2001

¹ 本文为教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息时代的图书馆管理研究”(07JJD870221) 成果之一。

年和 2006 年更是图书馆 BPR 研究年。(4)研究图书馆 BPR 的学位论文自 2002 年才开始出现,但至 2007 年达到研究热潮,说明随着图书馆对 BPR 研究受到持续关注和深入,作为深度、系统研究的硕士学位论文开始出现并于 2007 年达到一个较高点。(5)会议论文自 2001 年开始出现,说明我国自该年开始即已有学术研讨会开始关注图书馆 BPR,然后在 2005、2006 年关注图书馆 BPR 的学术会议增多。

2.2 发文作者数及核心作者统计

301 篇论文共由 278 名作者撰写,人均发文约 1.08 篇。通过详细统计作者发文量,得到图 2。

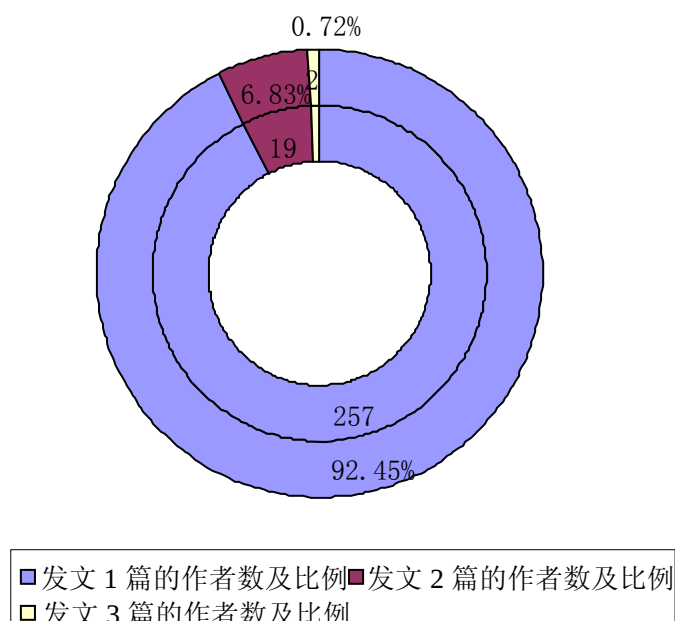


图 2 图书馆 BPR 研究作者发文数量统计图

根据上图,我们可以得到以下数据:(1) 257 名作者发表关于图书馆 BPR 的研究论文为 1 篇, 占有所有作者数的 92.45%, 远远高于文献计量学家洛特卡的发表 1 篇论文的作者占有所有作者数量 60%的比例,说明绝大部分作者只是偶尔涉足图书馆 BPR 研究领域,并未形成固定的研究群体。(2) 发文 3 篇的作者仅 2 名,占有所有作者的比例为 0.72%,其中陈能华更是既主持了国家哲学社科基金项目“信息化环境下我国图书馆业务管理模式重建研究”,同时又有相关著作《图书馆业务流程创新管理》,成为该领域研究的核心作者。

为了进一步了解关于图书馆 BPR 研究领域的更多核心作者,我们拟通过发文量和被引量来予以确定。首先将发文量超过 2 篇和被引量大于 16 次的文章作者都列为核心作者候选人,共有 39 位作者,然后按照“学术水平值=发文量 $\times$ 0.55+被引量 $\times$ 0.45”计算出每位候选人的学术水平值,我们取学术水平值大于 10.0 的作者为核心作者,共得到 15 位核心作者。如表 1。

表 1 图书馆 BPR 研究的核心作者

作者	发文量 (篇)	被引量 (次)	学术水平值	作者单位
张晓林	2	86	39.8	中国科学院文献情报中心
缪其浩	1	72	32.95	上海图书馆
王立清	1	65	29.80	中国人民大学图书馆
计国君	1	54	24.85	东南大学图书馆
葛敏	1	46	21.25	南京政治学院上海分院信息管理系

罗春荣	1	41	19	中山大学图书馆
陆宝益	1	37	17.2	淮阴师范学院图书馆
刘旭	1	36	16.75	大连理工大学图书馆
杨立文	1	36	16.75	武汉空军雷达学院图书馆
刘昆雄	1	35	16.3	湘潭大学管理学院
平玉娜	1	28	13.15	佛山市图书馆
陈能华	3	25	12.9	湘潭大学管理学院
周和平	1	27	12.7	国家图书馆
徐贵军	1	22	10.45	吉林建筑工程学院图书馆
杨锦荣	2	20	10.1	湘潭大学管理学院

从表中可以看出：(1) 共有 12 位只发表 1 篇论文的作者进入核心作者行列，说明其虽发表图书馆 BPR 研究论文较少，但质量较高，影响较大，同时也说明该领域还较少有开展系列、专深研究的作者。(2) 共有 11 位、比例为 73.33% 的核心作者来自高校系统，说明高校对该领域的研究较热衷，研究成果质量之高。

2.3 学者所在机构统计

我们对 301 篇论文的作者所在的单位系统进行统计，得到图 3。

从图 3 可以看出：(1) 高校系统（包括高校图书情报院系、高校其他院系、高校图书馆）共有 255 名作者发表图书馆 BPR 的研究论文，其占有所有作者的比例达到 84.71%，较高的比例说明高校对该领域的较大关注。(2) 高校图书馆在所有单位系统里发文作者数“独占鳌头”，共有 203 名发文作者，比例高达 67.44%，说明高校图书馆在 BPR 研究方面走在前面，这些理论成果必定会促进高校图书馆在 BPR 改革方面加快进度。(3) 公共图书馆的作者研究 BPR 领域的热度来说较低，仅有 20 位作者发表相关论文，比例为 6.64%，这可能与其在 BPR 的实践方面案例较少有关。

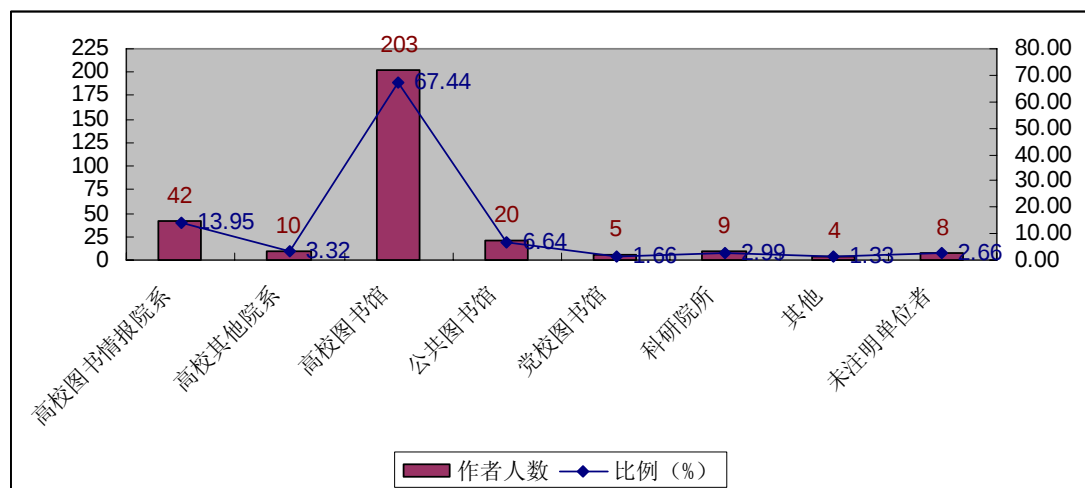


图 3 图书馆 BPR 研究学者的单位系统统计图

2.4 论文的刊源统计

280 篇期刊论文共发表在 109 种学术期刊上，为了获得关于图书馆 BPR 研究领域的“核心期刊”，我们对 109 种学术期刊的发文量进行了统计，如表 2。

表 2 图书馆 BPR 研究论文的刊源统计

名次	刊名	发文量	占总发文量的比例 (%)
----	----	-----	--------------

1	现代情报	19	6.79
2	图书情报工作	12	4.29
2	科技情报开发与经济	12	4.29
4	大学图书馆学报	11	3.93
4	图书馆建设	11	3.93
6	图书馆论坛	9	3.21
6	图书馆学研究	9	3.21
8	中国图书馆学报	8	2.86
8	四川图书馆学报	8	2.86
10	图书馆学刊	7	2.50
	其他	174	62.13

从表中可以看出：(1) 发文量排在前十名的学期刊应为图书馆 BPR 研究领域的“核心期刊”，其中，《现代情报》、《图书情报工作》、《科技情报开发与经济》更是以较高的发文量和比例成为最为关注该研究领域的最重要期刊。(2) 十种图书馆 BPR 研究的“核心期刊”发文量的比例总和仅为 37.87%，说明大部分文章分散在更多的期刊中，这些“核心期刊”对该领域研究的论文有待更进一步集中，关注度有待进一步加强。

3 主题分析

所检索到的论文主要关注以下几大主题。

3.1 概念研究

自 BPR 理念引入图书馆后，有学者对图书馆业务流程重组的概念进行了研究，认为图书馆 BPR 是指图书馆借鉴 BPR 的理念，强调以流程为导向，以读者需求为驱动，对传统的图书馆管理理念、各种资源配置、组织机构的设置、服务方式、服务内容等各个方面进行彻底变革，以期从根本上促进图书馆管理与服务的改善。

3.2 主要程序研究

关于图书馆实施 BPR 的主要程序，研究者们展开了一定的研究，有学者认为应从以下三方面开展图书馆的 BPR：(1) 理解和识别图书馆的现有流程，并分析其是否与图书馆目标一致；(2) 根据图书馆目标，系统地改进或者重新设计新流程；(3) 通过测量和反馈来评估和改进流程的绩效，实现标准化，改善图书馆服务质量，降低图书馆运行成本，提高图书馆的办馆效益与效率。

3.3 内容研究

从微观角度来说，研究者们从图书馆管理观念再造、组织机构的重新设计、工作人员的科学安排等方面进行图书馆实施 BPR 具体内容的探究。

3.3.1 管理观念再造

张金贤认为应通过再造形成全新的办馆理念，建立一个科学的、高水平的知识管理与知识服务体系，在管理上以先进的自动化系统为支撑，在服务上以网络化信息服务为龙头，以文献信息的主动及互动服务为中心。

卢晓慧则认为首先是确立整体性观念，从整体上确认作业流程，追求全局最优，而不是个别最优；其次是“用户至上”，数字图书馆的业务流程和服务模式都应该有一个较大的变革，彼此相适应。

3.3.2 组织机构的重新设计

从研究文献来看，关于图书馆在 BPR 过程中组织机构的重新设计中，主要探讨了如下几种类型：

(1) 矩阵式组织机构型。主要设计成纵横交织的网络结构,其中纵向部门即建立一个流程团队;横向部门由不同团队的成员组成跨团队小组(动态工作小组),临时处理一些跨团队的专项信息服务。

(2) 按学科和按功能设立两个机构系列。按学科设立的专业部(馆、组),集馆藏、流通、阅览、参考咨询、课题研究等功能于一身;按功能设立的职能部(组),包括采编部、技术部、借阅部、信息咨询部、培训部和办公室等,负责处理某一方面的业务。

(3) 设立学科文献库。按学科知识间的关联性设置学科文献库,各学科文献库独立承担传统采访中的访、借阅、咨询、电子阅览检索、二次三次信息产品加工等任务。

(4) 几部几室型。根据服务功能、读者服务方便性的需要等的划分,认为可对图书馆组织机构重组为几部几室,如三部一室、五部一室,等等。

3.3.3 工作人员的科学安排

已有的研究文献认为:(1) 人员分配应“重心前移”。重组后应将高素质、高学历、高热情服务态度的人才投入到读者服务的一线部门,让他们为读者提供从简单的借还书到高层次、高质量的信息参考咨询服务。(2) 在每个团队里,可按“学科馆员—普通馆员—临时馆员”进行重组^[11]。

4 结语

国内自 1998 年开始展开对图书馆 BPR 研究以来,产生了一批代表性的研究成果,论文数量总体上也呈上升趋势,该领域的核心作者和“核心期刊”初步形成,而高校图书馆的学者对该领域较高的关注度,从另一层面说明其他系统图书馆应加大对图书馆 BPR 的理论研究度,并将其应用于实践,加大除高校图书馆之外的其他类型图书馆的 BPR 改革力度。

参考文献

- [1] 何腊梅. 1998—2004 年《高原医学杂志》载文、著者和引文情况统计分析[J]. 医学信息, 2007 (4): 601—605.
- [2] [4] 蒋知义. 基于 ESIA 方法的图书馆 BPR[J]. 情报杂志, 2006 (11): 55—56, 60.
- [3] 邹凯, 何岸, 陈能华. 面向供应链管理的图书馆业务流程重组[J]. 中国图书馆学报, 2005 (4): 34—37.
- [5] 张金贤. 高校图书馆业务流程重组及组织结构优化[J]. 大学图书馆情报学刊, 2007 (6): 24—27.
- [6] 卢晓慧. 图书馆在数字化进程中业务流程的重组[J]. 国家图书馆学刊, 2003 (3): 81—84.
- [7] [11] 许炜, 徐军华, 易红. 知识管理环境下图书馆业务重组模式探析[J]. 现代情报, 2006 (4): 156—158, 161.
- [8] 陈能华, 龚蛟腾, 肖冬梅. 图书馆业务流程重组与机构设置的一般模式[J]. 图书馆, 2004 (6): 70—73, 109.
- [9] 刘汉忠. 信息时代大学图书馆机构设置改革探索[J]. 大学图书馆情报学刊, 2006 (4): 12—13, 24.
- [10] 东方. 基于数字信息资源的图书馆业务流程变革[J]. 情报杂志, 2005 (6): 120—121, 119.

Research on Business Process Reengineering in Libraries from 1993 to 2009

Xu Junhua

(School of Information Management, Wuhan University, Wuhan/Hubei, 430072, China)

(The Library of Hubei University of Education, Wuhan/Hubei, 430205)

Abstract: This article has a bibliometric statistical analysis of the papers and publications that study on business process reengineering (BPR) in libraries from 1993 to 2009, and finally the author analyses

their three major research themes, including its concepts, procedures and contents. Figure 3, Table 2, Reference 33

Keywords: library management, business process reengineering, bibliometrics, thematic analysis

作者简介:

徐军华（1979 年—），男，武汉大学信息管理学院 2008 级博士生，馆员，现任职于湖北第二师范学院图书馆，馆长助理。