

图书馆业务流程重组(BPR)的动因¹

黄如花 徐军华

(武汉大学信息资源研究中心, 湖北 武汉, 430072)

摘要: 文章从七个方面探讨了图书馆开展业务流程重组(BPR)的动因: 目前的业务流程不能完全适应数字信息环境的要求; 图书馆工作重心的转移; 图书馆信息服务的方式更加多样化; 图书馆的功能不断拓展; 用户信息需求的纵深化、个性化、多样化; 用户可更多地参与图书馆的工作与服务; 用户信息与服务的一站式需求等。

关键词: 图书馆管理 业务流程重组 信息服务 动因

数字信息技术和网络通讯等技术的发展, 使图书馆所处的社会环境、用户需求、信息资源传播与利用的途径发生了很大变化, 图书馆传统的信息资源建设、编目、信息服务等业务的操作方式也相应地有所改变, 还新增了数字信息资源评价、信息资源整合、数字信息长期保存、数字图书馆建设等新兴业务。在这种背景下, 结合传统图书馆所处环境而设计的图书馆业务流程有必要进行调整甚至重新设计, 要求重新建立一种适应新信息环境发展、高效支持科技创新、数字科研与数字学习的可持续发展的新型信息服务机制, 才能有效满足用户的信息需求, 从而提升图书馆服务水平。图书馆业务流程重组的主要动因表现在以下几个方面。

1 目前的业务流程不能完全适应数字信息环境的要求

出于方便管理的需要, 我国图书馆的各个业务流程通常由相应的组织机构承担。多年来, 我国大多数图书馆组织结构的设置多以职能型展开, 这种模式运行已久, 图书馆界较为熟悉, 也便于图书馆管理, 但其弊端也逐渐显露: 组织结构要素的产生和划分的理论依据主要是按文献载体形态特征的不同、文献的流程或用户类型^[1], 而忽视了信息的内容和价值, 如果用户需要某方面的专题信息, 则需在各部门、各书库间来回查找。以高等学校图书馆为例, 1981年, 《中华人民共和国高等学校图书馆工作条例》(简称《条例》)对高校图书馆的机构设置作了具体规定: 高等学校图书馆一般应设办公室(或秘书)、采编部(组)和流通阅览部(组), 各馆根据需要, 可分设或增设采访部(组)、编目部(组)、阅览部(组)、流通保管部(组)、期刊部(组)、情报服务部(或参考咨询室、组)、研究辅导部(组)、特藏部(组)、技术部(组)等部门。自其时以来, 我国高校图书馆的机构设置虽发生一些演变, 但主要还是按《条例》里的规定所设。

由于部门分工过细, 人为地分割了信息传递的整体流程, 部门之间协作水平低, 导致图书馆的信息加工、传递能力受到极大地限制, 工作效率低, 无法适应现代化图书馆的要求^[2]; 由于按照等级式设置组织结构, 第一线的馆员缺乏处理问题的直接权利, 出现问题需层层上报, 无法适应变化越来越快的外部环境^[3]; 有些部门设置不科学, 如文献资源建设部(包括采访部与编目部)在工作内容设置方面不完整, 该部仅仅只负责纸本文献的采访与编目, 而将数字文献的采访或整理归于技术部或咨询部, 这样易造成重复建设与标准不一。

2 图书馆工作重心的转移

业务外包(Out Sourcing)、合作编目、视频识别(Radio Frequency Identification, RFID)等业务与技术的发展使图书馆的上架、编目、阅览、典藏等日常性业务流程花费的人力减少, 而直接面向用户的信息服务的业务大量增加。

美国大学与研究图书馆协会(Association of College and Research Libraries, ACRL)自

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。

2000 年以来每年颁发“杰出学术图书馆奖”(Excellence in Academic Libraries Award)以表彰提供卓越服务及资源以完成机构教育使命的 3 所分别来自综合性大学、学院与社区大学的图书馆。加拿大 McMaster 大学图书馆提供“合作项目研究室”(Group Study Room)预定,真正将图书馆员与教职员和学生及其教学科研活动联系起来的“联络馆员服务项目”(Liaison program pairs librarians with faculty),专门为残疾学生提供的服务,与 Kirtas 技术公司、Ristech 和 Lulu.com 合作将几千种馆藏珍本数字化向全球开放,利用博客、RSS 等技术提供服务,在人员、发展、推广营销等方面都很出色^[4]。

图书馆工作重心的转移势必要求图书馆在不同业务流程上分配的人力有所改变,而且,有些业务流程的顺序也要有所改变。美国国会图书馆、斯坦福大学图书馆、牛津大学图书馆等很多图书馆的战略规划(Strategic Planning)都开始偏向数字图书馆项目。

图书馆工作重心的转移对图书馆员角色与能力的要求也会有所不同。针对新信息环境的特点与用户新的需求,美国图书馆协会(ALA)理事会在 2009 年仲冬年会发布“图书馆专业核心资质标准”(ALA Core Competences of Librarianship),提出核心能力主要包括 8 个方面:专业基础、信息资源、知识与信息组织、技术知识与技能、参考与用户服务、研究、继续教育与终生学习、行政管理^[5]。

图书馆工作重心的转移对图书馆员角色与能力的要求也会有所不同。针对新信息环境的特点与用户新的需求,美国图书馆协会(ALA)理事会在 2009 年仲冬年会发布“图书馆专业核心资质标准”(ALA Core Competences of Librarianship),提出核心能力主要包括 8 个方面:专业基础、信息资源、知识与信息组织、技术知识与技能、参考与用户服务、研究、继续教育与终生学习、行政管理^[5]。

3 图书馆信息服务的方式更加多样化

随着数字技术和网络通讯技术,尤其是 Web2.0、博客(Blog)、RSS 等促进用户互动的技术的发展,图书馆信息服务的方式也更加多样化。除了最初的面对面的服务、电话服务、传真服务等方式外,电子邮件服务、博客、RSS、MSN、QQ、大众标注(Floksonomy/Tag)、Facebook、Secondlife、网上书签、相片分享、书签共享、播客(Podcast)、网上直播(Webcast)、维基百科、网页推送等技术不断运用于图书馆服务中,且因其交流迅速、互动性强等优点迅速成为受用户(尤其是年轻用户)欢迎的服务方式。这些技术在图书馆的使用改变了图书馆传统的业务流程及服务模式,如资源建设因为有馆内外各成员的参与推荐、标注、上传等而使传统的业务处理发生变化;信息咨询服务也因大家的共同讨论、解答而与传统的由咨询馆员回复变得不同。

美国宾夕法尼亚大学图书馆率先提供了 Tagging 服务,可以由用户对 OPAC 添加 Tag 标签,并提供 RSS 定制功能,可按主题、标签标注者和标签分别进行聚合浏览。这样,学生能够通过他们信任的网络找到他们原本不会去看的资源;教师则可指定书目,并用课程代码作标签;图书馆员可很容易创建在线的各类主题书目指南;OPAC 的功能由仅供查询发展到还可供用户互动。在本例中,OPAC 的生产、信息资源推荐、个性化信息服务等流程打破了传统的流程顺序,进行了有效的重组后可多方参与,最重要的是,信息服务的质量得到了提升。

哥伦比亚特区公共图书馆于 2009 年 1 月推出 iPhone 应用软件(OPAC 查寻界面),初期的版本包括了查寻馆藏资料、查看书籍封面及阅读简介、预约书籍、查看各分馆的位置、开馆时间及电话号码等功能^[6]。随着技术的进一步发展,该服务将不仅限于提供 OPAC 查询,可能还会开展即时参考咨询、信息推送服务等,这就对图书馆原有业务服务提出了新的要求,如要求更快速响应、需面对更多的分布在各个地方的读者。

4 图书馆的功能不断拓展

随着数字信息技术的发展,图书馆的功能拓展,除继续保留原有的保存文献、教育等功能外,增加了一些新的信息环境下特有的功能。这些功能有的可与原来的有关业务整合,有的是新增的业务流程,因此,提出了为实现这些功能而带来的业务流程重组的议题。

下面是目前图书馆界比较重视、开展业务较多的几个功能。

(1) 数字信息资源的选择与评价。在如何选择与评价需要长期保存的数字资源方面,数字保存联盟(Digital Preservation Coalition, DPC)开发的数字资源长期保存选择工具^[7]具

有重要的参考价值。它采用互动式的评估方式,在数字资源版本与内容选择、保存责任与权利、保存技术与费用、文件与元数据保存四个方面均制定了一系列评价细则,并在选项旁附有一些建议。

(2) 数字信息资源的长期保存。国际图联(IFLA)与国际出版商协会(International Publishers' Association, IPA)于2002年6月发布的《永久保存世界记忆:关于保存数字化信息的联合声明》指出,“日益增长的仅以数字形式出版的信息如同传统印刷出版物一样重要,同样具有长期留存的文化价值和历史意义”^[8]。

(3) 以促进学术交流为目的的信息资源开放存取。OA已成为近年来图书情报界、出版界、整个学术界乃至政府机构关注的热点之一。标志性事件之一是从“开放存取日”到“开放存取周”再到“开放存取年”的提出。2008年10月14日,学术出版与学术资源联盟(The Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition, SPARC)等机构宣布当日为首个世界“开放存取日”(Open Access Day),并建立了专门的网站^[9]。图书馆电子信息网(Electronic Information for Libraries, eIFL.net.)等共同发起第一个国际“开放存取周”(2009年10月19-23日)活动^[10]。作为世界开放存取领头国之一的荷兰的高等教育部门宣布2009年为“开放存取年”(Open Access Year)^[11]。

(4) 以提高用户信息获取能力和终身学习能力为目标的信息素质教育。国际图联(IFLA)在《国际图联战略计划2006—2009》中提出:要大力推进阅读、信息素质和终身学习,并将其作为融入信息社会的关键。美国图书馆协会的大学图书馆与研究图书馆分会(ACRL)早在1998年就关注信息素质教育的发展,其成立的信息素质协会的根本目的是通过培训图书馆员及其它教育者,提高他们的信息素质,从而在信息素质项目中为用户提供引导和帮助。

5 用户信息需求的纵深化、个性化、多样化

各国国家科技创新的战略对以图书馆为主体的科研基础设施的保障提出了更高的要求,许多国家都提出了图书馆为e-science服务的任务。这就要求图书馆为科研人员提供专深的信息服务,尤其是学科研究前沿与动态、学科发展趋势预测、学科研究热点的把握等,从而为科研人员从事创新性研究提供有效的服务保障。在这种背景下,图书馆深度的参考咨询服务的提供、信息获取技巧的培养等服务日益凸显,势必要求图书馆相关业务处理向学科服务倾斜,原有的业务流程及机构设置相应地也发生变化。

为了满足用户专深化和个性化的需求,图书馆界不断做出努力。IFLA设立了“图书馆和为议会的研究服务组”(Library and Research Services for Parliaments Section)和“图书馆为盲人服务组”(Libraries for the Blind Section)等机构,发布了一系列面向不同对象的服务指南,如《政府部门图书馆服务指南》(Guidelines for Libraries of Government Departments)、《图书馆为服刑人员服务指南》(Guidelines for library services to prisoners)等。

美国图书馆协会(ALA)的图书馆为儿童服务分部(The Association for Library Service to Children, ALSC)2008年6月专门为儿童建立了网站^[12];成立专门委员会其在线资源包含很多指向推荐给儿童的网站的链接,并按照儿童的兴趣进行组织,另辟面向家长、老师和关心儿童者专栏。

北京大学图书馆信息咨询部自2008年12月起,试行以学科服务为主线,整合咨询部目前提供的课题咨询、科技查新、查收查引、专业电子资源宣传、推广与培训等各项相关服务,优化服务流程,按学科划分咨询馆员的职责,每个咨询馆员负责与一个大学科相关的科技查新、查收查引、用户培训、学科数据库的建设、日常咨询等业务工作^[13]。

在数字信息环境下,图书馆服务的对象已远远超过图书馆建筑的物理限制,而是扩大到了全球的用户,服务的内容除了传统的到馆咨询、阅览等服务外,在终身学习与远程教育不

断发展的背景下,要求图书馆主动参与到教师的教学过程中,增加教学参考书、课件等教学资源的准备、预留、推荐、推送等服务,给师生提供荐书通道,对图书馆信息资源采购、组织、检索、传递、复制等流程集成化,才能满足用户快速、方便获取的需求。

6 用户可更多地参与图书馆的工作与服务

传统的编目基本由图书馆员进行,后来发展到可外包给公司等有关机构,现在,出现了社会性编目网站(Social cataloging sites),藏书者可作为编目员,通过个人对图书进行评论,并加以 Tag,可实现社会化阅读,通过 Tag 可找到喜欢的同类书籍、具有相同爱好的读书之人,也可供图书馆资源采购者购书前参考。Library Thing^[14]是一个书籍共享网站,也是社会编目网站,集合了美国国会图书馆和一些地区性图书馆的 OPAC 以及全球最大的网上书店 Amazon 的书目,开始向图书馆提供服务,且不必与图书馆系统进行后台集成,通过 Javascript 即可在图书馆 OPAC 上提供链接,第一个链接的是美国 Danbury 公共图书馆。

2009 年 5 月,韩国最大规模的数字图书馆——首尔瑞草区板浦路国立中央图书馆数字图书馆开馆,其馆内配备了用户创建内容(UCC)工作室,该工作室配备了可供用户免费使用的、利用摄录像机制作和编辑 UCC 的装备^[15]。通过用户创建博客文章、图片分享、视频分享、音频分享、书籍信息分享等等,可较好地融合资源建设、用户服务等流程。

大英图书馆的十年发展远景目标之一是提供竞争性的用户体验,满足 21 世纪内容交互的需求,为达此目标,其在 2008 年 8 月发布的三年战略规划中规定允许其他人解释图书馆的资源内容,同时也能为不同的用户服务^[16]。

用户参与和体验图书馆的工作与服务将很有可能成为未来的两大发展趋势^[17],而通过用户参与、体验图书馆的工作,如资源采购时收集、采纳其意见,资源整理时允许其 Tag,信息服务时欢迎其共同解答,这样,传统的图书馆各业务流程必将随之发生相应地变化。

7 用户信息与服务的一站式需求

在传统的图书馆业务流程和服务系统中,纸质、电子、网络资源“分而治之”,分别拥有各自的业务处理流程,分属不同的部门管理,如纸质资源主要由采编部购买、编目,典藏部典藏上架,流通阅览部提供利用;而电子和网络资源则主要由信息咨询部负责采购、收集、培训、提供使用。用户若需某一主题或学科的完整信息,需到不同的部门获取。另外,各资源之间、各数据库之间因为没有很好地整合,用户在查找信息时需多次不停地在各个数据库之间检索查询,花费了较多的时间和精力。而用户总是希望花最少的时间、以最简便的方法、获取最多的成果,用户对信息与服务的一站式需求持续旺盛,必然要求图书馆对此做出应对。

中国科学院国家科学图书馆将图书、论文、期刊、网络数据库、Web 资源、OA 资源整合到统一的 OPAC 里进行一站式检索,极大地方便了用户。北大图书馆新型多媒体服务以信息共享空间(Information Commons, IC)为服务形式,强调为用户提供一站式的服务以及多媒体服务共享空间^[18]。美国大学与研究图书馆协会(ACRL)于 2008 年 1 月发表的《2007 年环境扫描》针对未来大学图书馆(员)提出了 10 个设想,其中排名第一的就是将不断加强数字资源、数字档案的保存,改进数据存储、检索、保存与服务的方法^[19]。

用户信息和服务的一站式需求使得图书馆传统的、分散开来的业务处理流程、每个部门负责整个流程中的某一个节点的局面将不可避免地予以改变,进行重组。

参考文献

- [1] 赵宣. 关于图书馆业务流程重组的再思考[J]. 山东图书馆季刊, 2001 (4): 26-28.
- [2] 刘广明. 高校图书馆机构设置模式构想[J]. 图书情报工作, 2006 (6): 112-114, 86.
- [3] 陈晓林. 再造工程与大学图书馆业务流程重组[J]. 前沿, 2006 (8): 244-246.

- [4] Excellence in Academic Libraries Award [EB/OL]. [2009-06-18]. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlawards/excellenceacademic.cfm>.
- [5] ALA Core Competences of Librarianship [EB/OL]. [2009-06-18]. <http://www.lama.ala.org/lamawiki/images/e/eb/Info-doc--ALA-Core-Competences-June-6.pdf>.
- [6] 馆藏目录系统之 iPhone 应用 [EB/OL]. [2009-06-19]. <http://libraryviews.blogsome.com/2009/03/08/799/>.
- [7] Preservation Management of Digital Materials: The Handbook [EB/OL]. [2009-05-31]. <http://www.dpconline.org/graphics/handbook/>.
- [8] Preserving the Memory of the World in Perpetuity: a joint statement on the archiving and preserving of digital information [EB/OL]. [2009-05-31]. <http://archive.ifla.org/V/press/ifla-ipa02.htm>.
- [9] Open Access Day [EB/OL]. [2009-07-01]. <http://openaccessday.org/about/>.
- [10] About OA week [EB/OL]. [2009-07-05]. <http://www.openaccessweek.org/about-the-week/>.
- [11] SURF: 2009 is Open Access year [EB/OL]. [2009-07-05]. <http://www.surffoundation.nl/en/actueel/Pages/SURF-2009-is-Open-Access-year.aspx>.
- [12] Great Web Sites for Kids [EB/OL]. [2009-06-18]. <http://www.ala.org/greatsites>.
- [13] 北京大学图书馆. 信息咨询部试行学科化咨询服务新模式 [EB/OL]. [2009-07-02]. [http://162.105.138.207/tongxun/tx2002/news23\(61\).htm#4](http://162.105.138.207/tongxun/tx2002/news23(61).htm#4).
- [14] Library Thing [EB/OL]. [2009-06-02]. <http://www.librarything.com>.
- [15] 韩国最大规模的数字图书馆开馆 [EB/OL]. [2009-07-02]. http://www.chuban.cc/gj/rh/200905/t20090531_48974.html.
- [16] The British Library. Digitisation Strategy 2008-2011 [EB/OL]. [2009-07-03]. <http://www.bl.uk/aboutus/stratpolprog/digi/digitisation/digistrategy/index.htm>.
- [17] 图书馆员 2007 年应该关注的 10 大技术趋势 [EB/OL]. [2009-07-19]. <http://libpig.blog.edu.cn/>.
- [18] 新型多媒体服务受到读者关注, 服务效益显著 [EB/OL]. [2009-07-19]. <http://162.105.138.207/tongxun/tx2002/news20.htm#3>.
- [19] ACRL. Environmental Scan 2007 [EB/OL]. [2008-07-01]. http://www.acrl.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/Environmental_Scan-2.pdf.

Causes of Implementing Business Process Reengineering in Libraries

HUANG Ru-hua XU Jun-hua

(The Center for the Studies of Information Resources of Wuhan University, Wuhan 430072)

Abstract: The paper explores seven factors driving business process reengineering: the current libraries' business processes can't fully meet the requests of digital information environment, the work focuses of libraries have been shifted, the means of information services are becoming diversifying, the functions of libraries are being expanded constantly, the information requirements of users are deepening, individualizing and diversifying, users can take more part in the works and services of libraries, information and service' demands of users tend to be integrated.

Keywords: library management; business process reengineering; information service; causes

作者简介:

黄如花, 武汉大学信息资源研究中心教授、博士生导师, 图书馆学系副主任。通讯地址: 武汉市武昌珞珈山, 邮编: 430072。E-mail: ruhua2003new@yahoo.com.cn。

徐军华, 武汉大学信息管理学院 2008 级博士生。通讯地址: 同上。E-mail: xujunhua791022@yahoo.cn。