

●陈能华 周淑云

图书馆业务流程重组的动因与意义*

摘 要 改革图书馆旧的业务管理体制,重组适应时代发展的新的业务流程,是图书馆事业持续发展的需要。图书馆通过业务流程重组,将建立起一个充满生机的、动态的、复合型的管理体系,既有利于图书馆整体功能的发挥,又使图书馆具有足够的应变内外环境的能力,最终达到满足读者需求的目标。图1。参考文献7。

关键词 图书馆 业务流程重组 管理体系
分类号 G251

ABSTRACT It is a need for the sustainable development of librarianship to reform old library management system and restructure new work flows. In this paper, the authors discuss the issue in detail. They think that after the process restructuring, libraries will form more energetic, dynamic and complex management systems, and provide better services to users. 1 fig. 7 refs.

KEY WORDS Library. Process restructuring. Management system.

CLASS NUMBER G251

伴随着数字化和网络化浪潮的出现,图书馆的社会地位和功能发生了深刻变化。改革图书馆旧的业务管理体制,重组适应时代发展的新的业务流程,是我国图书馆事业发展与时俱进的需要,也是图书馆事业持续发展的需要。

1 图书馆业务流程重组的动因

1.1 外部环境的变化是图书馆业务流程重组的根本原因

图书馆作为社会的知识传播机构,其生存与发展受社会大环境的影响。20世纪90年代以来,电子信息产业作为世界经济的新的增长点,朝着数字化、网络化和智能化的方向迅猛发展,加速了世界经济向以信息产业为主导,互联网为载体,知识创新为核心的新经济迈进。图书馆要想适应外部环境的变化,适应现代技术的挑战,就要改革组织机构,重组业务流程,以信息技术为支持改变图书馆传统的工作模式,使图书馆在先进科学技术的推动下更好地为社会服务。外部环境的变化集中体现在四个方面。

1.1.1 现代信息技术的发展

信息技术改变了人类记录信息的方式和传递信息的手段,从根本上改变了传统图书馆的外部环境。新技术革命给图书馆带来了新的发展空间,不论是图书馆形态,还是图书馆的管理理念、工作内容、服务手段都在新环境下发生了前所未有的变化,图书馆呈现出全球一体化、网络化的新趋势。

在信息化社会,图书馆既面临社会信息化和信息服务产业的挑战,又受到传统管理体制和运行机制的制约。图书馆事业要想持续发展,就要研究新的技术和社会环境下图书馆事业的良性发展机制。

1.1.2 知识经济的兴起

在知识经济时代,读者更多的是需要图书馆提供存取知识的服务,图书馆主要任务是帮助读者发现知识,获取知识,利用知识。图书馆的工作对象由文献单元深入到知识单元。

知识经济时代,管理思想与管理方式从“物的管理与人的管理”向“信息与知识的管理”转变。知识管理成为图书馆学界一个全新的研究领域。图书馆知识管理的实现需要一个支持知识管理的平台,充分支持知识的获取与表述、知识的挖掘与再生、知识的存储与检索和知识的传播与利用。图书馆需建立起一套与知识管理直接相关的社会工作机制和服务机制,使图书馆活动融入更广泛的知识经济环境中去。

1.1.3 计算机和互联网的普及

近年来,计算机与互联网技术突飞猛进地发展,极大地改变了人类的生活状态,改变了人类获取信息、使用信息的手段。互联网成为一个开放的、庞大的信息资源库,通过现代通讯技术为人们提供各种信息服务。

互联网技术的发展与应用,改变了图书馆的外部环境。图书馆作为因特网上的一个信息枢纽,其

* 本文是国家自然科学基金资助项目“信息化环境下我国图书馆业务管理模式重建研究”(02BTQ005)的成果之一。

馆藏内容不再局限于传统文献,而是包括传统文献、电子出版物、数据库和网络信息在内的涵盖范围较广的信息资源。图书馆的业务工作趋于数字化、网络化,图书馆从单纯的收藏者变为信息的收藏与生产二者相结合。因特网与图书馆的结合需要图书馆摆脱陈旧管理和服务模式,加快现代化建设的进程。

1.1.4 电子商务和电子政务的应用

电子商务和电子政务是社会信息化、网络化的产物。电子商务是指完全或部分采用电子形式完成各种商务活动。在电子商务环境下,图书馆将通过电子商务系统从出版社或信息所有者那里获得信息资源的所有权或使用权,经过整理加工后,图书馆又通过电子商务平台将信息提供给读者,充分实现图书馆物流、信息流和资金流的电子化、自动化和网络化。

电子政务是现代电子信息技术与政府改革相结合的产物。它应用现代化的电子信息技术和管理理论,对传统政务进行革新和改善,以实现高效率的政府管理和服务。我国已正式启动的“三网一库十二金”工程,就是以政府信息化为先导,带动国民经济信息化和社会信息化。图书馆可以利用电子政务来实现对政务信息的搜集与收藏,并可为电子政务的运行提供丰富的外部信息资源。

在电子商务和电子政务环境下,传统图书馆固有的业务工作模式和信息服务方式已不适应现代信息技术的发展。突破僵化体制,提高服务效率,改进工作流程以适应电子商务与电子政务这一信息化的外部环境,是图书馆生存与发展的现实需要。

1.2 读者信息需求的变化是图书馆业务流程重组的重要推动力

图书馆是进行信息存储、传播和利用的机构,“方便读者”、“读者第一”是图书馆服务的指导思想。满足社会对图书馆信息服务的需求是图书馆一切工作的出发点和归宿。在信息技术日益普及的信息化社会中,读者对信息的需求习惯和服务期望等方面发生了根本性的改变。

1.2.1 读者范围扩大

各行各业的人们对信息的需求更加迫切。图书馆的读者范围不再局限于到图书馆这个特定场所借阅文献的人群,而是延伸到了社会的各个角落,包括任何一个通过计算机终端访问图书馆网页的人,网络读者成为一个庞大的读者群体,而且将成为读者中的主体。

1.2.2 读者信息需求不受时空限制

以前,读者必须在规定的时间内去图书馆查阅,才能获取信息,受时间、空间的限制。网络环境下,人机交互的服务方式使读者可以通过计算机网络在

自己的家中或办公室使用图书馆,享受图书馆提供的各项服务,读者对信息的需求因网络的存在而不受时空限制。

1.2.3 读者信息需求趋向精品化

互联网虽然极大地丰富了社会信息量,但网上分布式的海量信息具有无序、分散、混乱的特点。这给信息的查全和查准带来困难。为了在有限时间内获得价值较高的信息资源,越来越多的读者需要有图书情报的专业化服务的支持,读者越来越渴望能够在有序的网络信息空间,能够通过图书馆获得浓缩的、综合性的信息精品。

1.2.4 读者信息需求方式多样化

随着信息载体的多样化,检索方式从传统的文献检索发展到数字检索、事实检索、全文检索、超文本检索、多媒体检索等,读者对信息需求也从单一的文献需求转向集文献服务、联机检索服务、查询服务、参考咨询服务等为一体的多元化信息服务。

随着读者需求的变化,图书馆信息提供能力与读者的信息需求的矛盾凸现出来,并逐渐成为图书馆的主要矛盾。传统图书馆的服务模式显然不能满足新环境下持续变化的读者需求。新的环境和服务需求,必然要求图书馆的读者服务有新的组织与管理体制来适应。这必然引发图书馆的业务流程重组。

1.3 传统业务流程的弊端是图书馆业务流程重组的直接动因

流程是指完成一项任务或一次活动的全过程。这一全过程由一系列工作环节或步骤组成,相互间有先后顺序等逻辑关系,有一定的目标和指向。不管是企业还是事业或政府机构,都是围绕着某种特定的流程而建立起来的。流程是一定条件下的产物,具有一定的稳定性,这种不变的流程对于不变或少变的生存发展空间而言可能是恰当的,然而当外界环境发生剧烈变化时,不变的流程僵化了组织体系和运作方式,必须进行变革。

现行的图书馆业务流程管理体制已流传了100多年,其间进行过一些改进,以当时科学技术的发展水平以及图书馆的现实情况来看,是基本合理的,能够满足读者的需要及科学技术进步与社会发展的外部环境。

然而,在当今信息化社会里,图书馆由于其特殊的地位与作用,其功能与定位发生了变化,集图书馆工作、情报工作、咨询服务、智囊库、信息资源库等多种功能于一体,图书馆与电子商务、电子政务直接关联,读者的需求从所需信息内容到服务手段发生了变化。图书馆处于传统的业务流程管理体制与信息技术应用、传统的业务流程管理与被管理对象的矛盾之中。为

解决这些矛盾,图书馆已经设计开发出了各种自动化管理系统软件,其中大多是以现代化技术模拟传统业务流程,这实际上是以先进的技术来适应落后的管理体制。从管理体制来看,虽然实现了自动化管理,但操作程序仍然烦琐,效果并不很理想。我们应打破以现代化技术手段去套传统业务流程的框框。以科学、高效、低耗、现代化的要求对传统业务流程进行重组,建立起从技术到内容真正现代化、化复杂为简单、化烦琐为简明的新的图书馆业务流程。

2 图书馆业务流程重组的意义

图书馆通过业务流程重组,将建立起一个充满生机的、动态的、复合型的管理体系,既有利于图书馆整体功能的发挥,又能使图书馆具有足够的应变内外环境的能力,最终达到充分满足读者需求的目的。业务流程重组对图书馆事业的发展具有重要的理论和实践意义。

2.1 理论意义

伴随着第二次产业革命而产生的劳动分工和科学管理理论被誉为“一次管理革命”,兴起于20世纪90年代的业务流程管理理论则被誉为“第二次管理革命”。现代企业的管理思想同样适用于图书馆这类信息组织。业务流程重组理论反映在图书馆则是一种革命性的、发展的图书馆管理思想,是有待于进一步深入研究、完善并形成体系的图书馆管理理论。

图书馆业务流程重组理论是信息技术与图书馆管理理论结合的产物,它强调打破职能部门的分界线,考虑过程的连续性和有效性,以过程而不是以职能部门为管理的对象。通过业务流程重组把原来以职能分工的运作体系改变为以作业流程为基础的组织形式,体现机构运作的整体性。

业务流程重组涉及图书馆经营机制的转变、职能部门的调整、图书馆管理的深化与强化、馆员主人翁精神的真正发挥、图书馆创新机制的形成等一系列因素,具有重要的理论价值。

目前图书馆管理中比较突出的现象是经验管理已成惯性。传统业务工作自动化就是经验管理的集中体现。业务流程重组则是对经验管理理论的重大突破,它将改变图书馆以经验管理为主的现状,更好地提高图书馆管理理论的现代化、科学化水平。这种全新的图书馆管理思想是传统图书馆管理理论的新拓展,必将充实图书馆学整体理论体系,促进图书馆事业建设和图书馆学研究的新进展,从而更加有效地指导图书馆实践。

2.2 实践意义

处于信息化环境下的图书馆由于管理对象——信息资源和读者的多样性而陷于一种“困惑”之中,多种信息资源的类型需要不同的管理与服务模式 and 手段,这种现实情况使得图书馆的业务管理呈多维性,且各自为政。图书馆的这种状况将极大地推动图书馆业务流程的重组。图书馆业务流程重组将对图书馆实践产生重大影响。

2.2.1 图书馆定位发生转变

传统意义上的图书馆业务工作基本是以物质流为核心的,实行“书本位”、“刊本位”。实行业务流程重组后,图书馆的业务流程模式是开放的,图书馆为读者提供各种不同载体的信息,不论其形态是实实在在的还是网上虚拟的。业务工作以信息流为中心,通过信息流来更好地控制物质流。图书馆的工作重心相应地从“书本位”向“人本位”转移,业务重心从内部加工向对外服务转移,工作对象从文献向信息转移,图书馆成为集文献服务、知识交流、信息服务于一体的机构。

2.2.2 读者服务功能的拓展

传统图书馆以藏书作为主要的物质基础。图书馆为相对稳定的读者提供阵地服务和定向服务。随着社会的发展和读者需求的不断变化,读者服务的社会功能向新的方向扩展,图书馆向读者提供的将是多元文化信息服务,包括形式多样、内容丰富的各种文化、教育和信息服务,也包括为方便读者而开展的餐饮、休闲等辅助性的服务,图书馆将真正成为文化、教育和信息中心。

2.2.3 业务部门的精简

传统图书馆大多是按“采、编、藏、借、阅、参”来划分业务部门。这种划分是建立传统的手工作业基础上的。网络环境下,重组后的图书馆业务划分将粗略化,把互相关联的业务工序加以整合,合并相关业务部门,尽可能地消除重复作业,去除一切冗余的工作环节,图书馆甚至可将某些工作实行业务外包,从而提高图书馆的运行效率。

2.2.4 图书馆自动化程度的提高

自动化是业务流程重组的基本特征。图书馆业务流程重组的过程实质上就是运用先进的科学技术改变图书馆传统的运行机制和工作模式,使信息技术的应用与图书馆业务工作完美结合。重组后的图书馆作业流程和方式将以信息内容为中心,面向现代信息技术,面向读者服务。图书馆信息的存储、检索和利用将基本实现计算机处理。各种信息通过自动化系统在图书馆内以及图书馆与读者之间快速、准确地流动。自动化系统的应用,必将大大提高图书馆的工作效率。

2.2.5 馆员素质的提高

传统图书馆馆员的工作属于事务性工作,如借借还还、看门守摊、取书归架等。在新技术支持下,馆员从这些简单劳动中解放出来,以前由图书馆员完成的工作,一部分因开架借阅而转移给读者;一部分因计算机的应用而被简化或被计算机承担;一部分因业务外包而分担给别的机构。图书馆员的主要工作向提供智能型信息服务的方向转变,图书馆员也从手工操作人员向具有综合素质的信息人员转变。

网络环境下的信息服务已没有传统图书馆业务体系中物和人的界线。一个完整的信息服务过程,甚至可能由一个图书馆员来完成。这就对图书馆员提出了更高要求。图书馆员应重新定位,每个馆员都将通过培训担负起信息导航员和信息咨询专家的角色,这既是其本身职责的延伸,也是社会的需要。

2.2.6 信息资源共建共享的实现

信息资源共建共享是图书馆事业一个经久不衰的话题。图书馆的资源共享从传统的馆际互借发展到电子文献传递和文献提供,再发展到联合馆藏和共享存取。业务流程重组以及数字图书馆工程的启动将加速信息资源共建共享的进程。图书馆网络内任何一处的信息收藏就是整个网络的信息资源,而网络内任何一处的读者都可以存取整个网络的所有信息,通过共建共享发挥图书馆整体资源优势以满足读者需求。

资源共享的实现,需要处理好知识产权的问题,图书馆应该寻求合适的方式保证知识产权所有者、信息资源拥有者以及使用者三方的利益得到最大程度的满足。

3 图书馆业务流程重组的实施

20世纪80年代末90年代初,西方企业界掀起一场业务流程重组的革命。迫于外部的竞争压力和内部的管理压力,很多公司纷纷实施业务流程重组,取得了巨大的经济效益。

美国管理学家 Michael. Hammer 和 James. Champy 于1993年发表了《再造公司:经营革命之宣言》一书,系统地提出了业务流程重组的概念,在西方企业界引起轰动。在该书中,业务流程重组被定义为:“对业务流程进行根本性再思考和彻底性的再设计,从而可以获得成本、质量、服务、速度等方面的重大改进,以适应市场需求。”

业务流程重组的核心内容为:“注重流程、彻底变革、打破常规、创造性地运用信息技术”四个方面。图书馆与企业都处在变化的环境中,其基本业务、信

息传递同样是一种业务流程,因此图书馆运用业务流程重组同样是可行的。美国早在20世纪90年代即已开始图书馆业务流程重组的研究,并且有很多图书馆实施了业务流程重组,如夏威夷州立公共图书馆、犹他州立公共图书馆等,并产生了一定影响。业务流程重组已成为图书馆增强适应性和提高竞争力的重要手段。

通过业务流程重组,将使图书馆人力资源、文献与信息资源、财力资源、设备与技术资源达到最优化配置,使图书馆的物质流、资金流和信息流的运行取得最佳效果,业务部门和畅通的信息流相匹配,从而达到较好的社会效益和经济效益。

业务流程重组将创造图书馆业务工作的新境界。然而重组没有一个固定的模式,它是一个动态的不断变化的过程。随着社会的发展,图书馆业务流程重组将产生新的内涵。图书馆从手工操作到传统业务工作自动化是一大进步,而将来建立起适应现代技术的新流程又将是一次飞跃。目前我国图书馆业务工作的演变过程可以用图1表示。

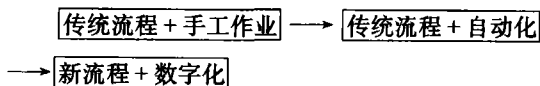


图1 图书馆业务工作演变过程

这个进化的过程远远没有结束,这是社会的发展对图书馆提出的基本要求,也是图书馆与时俱进的集中体现。

参考文献

- 1 吴慰慈,张久珍.当代图书馆学情报学前沿探寻.北京:北京图书馆出版社,2002
- 2 余长国.企业重整.上海:上海人民出版社,2002
- 3 缪其浩.业务流程重组(BPR)与图书馆改革.中国图书馆学报,1998(2)
- 4 范吉莲.业务流程重组与图书馆改革.图书馆杂志,2001(5)
- 5 Hammer. M, Champy. J. Re-Engineering the Corporation: a Manifesto for Business Revolution. London: Nicolas Brealey, 1995
- 6 周和平.深化管理机制改革 稳步推进图书馆事业发展.江苏图书馆学报,2000(1)
- 7 王立清.新技术革命与图书馆业务流程重组.图书情报工作,2000(2)

陈能华 湘潭大学管理学院院长、教授。通讯地址:湖南湘潭。邮编411105。

周淑云 湘潭大学管理学院教师,在读硕士研究生。通讯地址同上。

(来稿时间:2003-12-16)