

高校图书馆编目工作外包及质量控制*

● 包 华

(内蒙古农业大学 图书馆,内蒙古 呼和浩特 010018)

摘 要:本文阐述了编目业务外包的可行性,并对编目业务外包承包商的选择、编目数据质量控制及编目业务外包存在的问题进行了分析,对控制外包编目数据质量的应对进行了阐述。

关键词:高校图书馆;编目;业务外包

DOI:10.3969/j.issn.1009-4458.2010.06.075

中图分类号:G251 文献标识码:A 文章编号:1009-4458(2010)06-0182-02

编目业务外包是图书供应商与图书馆之间的一种具有特色与个性的服务,是借助现代化的网络技术,通过网上数据传输,异地(或到本馆)帮助图书馆完成其图书分类、图书编目、图书加工任务的一项业务活动。它既是当前社会发展的趋势,也是高校图书馆自身发展的客观需要,不仅能最大限度地节省高校图书馆的人力、物力、财力资源,而且能从根本上解决高校图书馆新书滞后等问题。它标志着我国的图书编目工作已经在联机合作编目形式的基础上走向了社会化的集中编目形式。

一、编目外包可行性分析

1. 提高文献的时效性,解决编目滞后的问题

社会已进入网络信息时代,网络环境下的信息传输速度加快,知识更新周期越来越短,文献的时效性更加突出,人们希望快速、及时获得所需文献的要求更加强烈。据各图书馆的读者调查和座谈会反映,读者对图书馆意见最多的就是新书不能尽快上架,在书店已经看到的书在图书馆还不能看到,他们希望能缩短这一时间周期。而编目工作使新书不能及时上架流通的滞后性是一系列流程造成的。因为图书从书商或发行公司到图书馆编目完成要经过好几个环节,先要经过采访部门的财产验收、登记,然后再进入编目部门进行数据制作、典藏加工、统计等工序,再进入流通上架,这一过程至少需要一个多月的时间。如果能从图书发行的源头上完成编目加工任务,到馆后就能很快投入流通,这样就可以省略流程中的多个环节,减少图书在图书馆的积压时间,使原来一个多月的周期缩短到半月左右,这是编目外包最具有吸引力的优势之一。

2. 精简工作流程和组织结构,提高工作效率

采编业务外包后,部门功能会被弱化,这样不可避免的带来了组织结构的调整和重组。组织机构调整,人员的削减,相应的业务流程也因外包而被精简。组织结构的重建,有利于充分发挥各个业务单位的积极性和能动性,强化组织适应外部环境的能力。从整个图书馆来看,由于人力有限,普遍存在采编任务繁重、图书积

压待编状况,新书同读者见面周期长。如果实行业务外包,通过书商来提供一系列服务,不必自己花大量的人力和精力,就可以大大节省新书在采编部门的时间,使新书尽快同读者见面,提高图书馆的工作效率。因此将采编业务外包既可解决人力不足的问题,加快图书的上架速度,又可以使管理者从繁琐的事务性工作中解脱出来,集中人力和精力发展本馆的核心业务,进而提高服务质量。有研究表明,业务外包就是经济时代下的产物,是“在最短的时间以最低的成本提供最大价值”这一要求的结果。

3. 图书经费及文献数量、类型的不断递增

这几年图书馆随着经费的增加,购书量也在大幅度增长,特别是教育部评估标准对图书馆的馆藏数量与学生人数的比例有了新的规定后,不少图书馆因没有达标而大量增加购书量,为尽快达标而突击购书。随着读者需求多样性的变化,图书馆的文献类型也有所增加,图书馆的馆藏已不仅是单一的印刷文献资源,电子书、光盘等非书资料也有一定数量的增加,这些都增加了编目工作量。图书馆的文献数量和类型在增加,但编目人员没有增加。随着图书馆服务类型的增加,服务时间的延长,人员不足的矛盾更加突出。购书量的增加使编目的工作量增加,编目员的不足使大量新购图书积压,难以尽快完成编目,投入流通。适当提高编目定额不能解决根本的问题,定额提高多会与图书馆其他部门的工作量平衡产生矛盾,造成人心浮动,人员流失,管理困难。因此,求助外包就成了各图书馆解脱困境的无奈选择。

4. 可以降低成本,节约资源

不少图书馆的管理人员做过编目成本的计算,图书馆自编一种书的成本是编目外包费用的几倍,虽然目前大多数图书馆都实现了联机联合编目,多数记录都能从联合编目中心下载,并还能从提交的新记录中获得一定数量的费用,从费用上计算,提交一条新记录与下载10条记录的费用相同。与过去的编目方式相比,联机

* 收稿日期:2010-06-15

作者简介:包 华(1967—),女(蒙古族),辽宁朝阳市人,内蒙古农业大学图书馆,副研究馆员,研究领域:图书情报。

联合编目确实提高了编目效率,降低了编目成本,减轻了编目人员的劳动强度,提高了数据质量。但联机联合编目也需要成员馆支付一定的成本,甚至与本馆的编目产生矛盾。比如,提交的数据一定要严格按照联合编目中心的要求,由于我国的编目规则不统一,不同的联合编目中心有不同的著录标准,有公共图书馆的标准,有高校图书馆的标准,还有地区图书馆的标准;有“实用派”和“学院派”之分,使成员馆无所适从。有的图书馆参加了多个联合编目中心,在共享数据资源的同时也必须对下载和提交的数据进行修改,有维护数据库质量的责任和义务。修改数据需要时间,需要对不同联合编目中心著录规则的学习和理解,需要对数据进行认真仔细的检查,这些工作量的支出都记在成员馆的编目成本上,计在编目员的工作定额中,限制了成员馆编目效率的提高。不少图书馆对提交联合编目中心的数据和本馆使用的数据实行了不同的标准,为了提交数据而增加了编目成本。因此从总体上计算,联机联合编目对图书馆成本的降低与效益的提高还是不能令图书馆决策者满意,他们认为从成本与效益上核算,图书馆编数据不如买数据,买数据不如套数据,套数据不如编目外包。而外包的回溯建库图书(以中文图书为例)1册/种的综合费用在1.5元左右,新书的编目加工是书商免费的一条龙配套服务,这对大部分图书馆无疑具有很大的吸引力,也是外包能够兴起的重要动力。

二、编目业务外包现状及存在的问题分析

1. 编目数据标准化不规范

在图书馆编目外包中大多数是由承包商来承担,一般都是以采购合同为前提,提供免费MARC数据。在编目业务规范化和标准化方面还有待提高,现在国内的书商业务水平达不到图书馆的要求,很多书商进行编目的人员素质比起图书馆内的编目人员来说差得很远,有的书商甚至雇用输入速度较快的人员经过简单培训后即从事编目工作,对于他们所提供的编目数据质量也就可想而知了。另一方面,由于书商的客户多,待编图书量肯定大,给书商的编目人员也带来了很大的工作压力,可能就会为了保证数量,而忽略了质量。

2. 忽略本部门编目质量控制

随着编目业务外包的深入实施,图书馆领导层逐渐地把注意力都放在了外包企业或书商的编目质量上,在要求书商的编目水平不断提高的同时,忽略了对本馆编目人员的编目水平的要求,很少给编目人员提供到外面培训、学习的机会。从编目人员自身来讲,由于长时间不从事本专业工作,自己充电意识放松,由于这两方面原因,必然会使图书馆编目人员对这一业务的熟练程度和学习创新能力下降,导致图书馆自身编目水平下降,不利于图书馆长远发展。

3. 影响本部门编目队伍的稳定

一方面,长期以来,图书馆一直把编目的业务作为核心业务来看,分类编目是图书馆文献管理的核心。现在面临的恰恰是这一核心业务被分离出去,由外包商来完成。一些编目人员在观念上恐怕难以接受。从职业习惯和职业精神讲,每个图书馆编目人员都有一个共同的特点:特别关注细节,特别是编目质量,而且一个图书馆编目工作做得越出色,其编目人员也就越在意编目质量。而编目业务外包后,编目质量肯定达不到图书馆编目人员的要求,造成图书馆编目人员的逆反心理。另一方面,向来被人们认为最为专业化的编目业务一旦外包,编目人员又会产生本能的职业保

护。外包公司即使在编目非常尽心尽力,但还是达不到图书馆编目人员的要求,在这种情况下,实施外包,肯定会降低编目人员的敬业心和责任感。

另外,随着编目外包的实施,编目工作效率大大提高,工作量在逐渐减小,精简人员成为必然结果。这样即冲击图书情报专业毕业的就业市场,同时也造成图书馆无专业人员也能开展工作的局面。使得有些编目人员可能要面临失业或派往新的岗位,这样可能会使编目人员一直担心自己的工作问题,而影响正常工作。

三、控制外包编目数据质量的应对

书目数据质量是图书馆关注的重点,它不但是开展各项业务工作的基础,还直接关系到读者对馆藏图书的检索利用,对图书馆资源共享有着重要的作用。外包编目数据的质量对图书馆业务的影响至关重要,涉及到图书馆书目数据体系的完整、标准、规范和统一,同时,外包编目数据的质量也能反映出图书馆与承包商之间合作的成败。笔者认为,图书馆必须掌握对外包编目业务质量的控制权,只有做好外包编目质量控制才能保证编目业务外包工作的进一步开展。

1. 加强编目业务外包决策控制

图书馆要对本馆编目业务外包的决策进行客观、科学的、理性的评估,对编目业务外包工作的可行性进行研究,评估、研究内容包括本馆的人力资源、核心业务工作内容、财力资源及成本核算、技术力量等,最终确定外包的非核心业务内容。然后进行谈判,科学地制定权责明晰的外包合同协议细则。合同细则应该明确外包编目业务的具体时间、内容、编目业务外包的数量、质量要求、风险与控制等,明确双方的权利和义务,同时避免不必要的限制和合同的不完善性,使合同细则具可操作性,建立双方共享收益共担风险的合作关系。

2. 强化编目业务外包行监管

图书馆需要对编目业务外包过程进行监控和管理。首先,要建立一套图书馆内部的技术管理标准,向外包商传递明确的质量要求和实施规则,以保证编目业务外包质量;同时,要组织专门人员对外包编目数据进行管理控制,通过分阶段地考核外包编目数据的质量,本着双赢策略建立沟通机制,对其存在问题和图书馆自身在配合和支持方面的不足等问题进行及时反馈并加以修正,完善合约,使双方在充分的沟通与相互理解的基础上加强合作与协调,使业务流程顺利进行。

另外,图书馆还要实施严格的、可操作的监控措施,建立激励机制,对编目人员做到合理使用,科学管理,激发编目人员的积极性,以提高工作绩效,实现书目数据质量与数据的统一,保证外包编目数据能按时、定量、保质完成。在外包合约完成后图书馆要对本轮外包工作进行评估和总结,为下一轮业务外包的开展做好准备工作,如对承包商的再次考核与评估,以选定长期的外包合作伙伴,认定图书馆外包计划和策略的科学性、客观性与可行性等,完善外包合同细则内容等等。此外,还要解决本轮外包中遗留的各种问题,如解决合同争议、进行事后补救工作等。

3. 慎重选择图书加工承包商

图书分类编目业务外包,承包商的确定至关重要,它直接影响到图书分编的质量。当前,图书分类编目业务外包市场尚未成熟,承包商的业务和管理水平参差不齐,所以一定要经过严格的业务和管理能力诸方面的考察,应首选对本行业服务惯例和标准掌握得较为透彻的专业公司。

(转第187页)

来很多麻烦。

二、加强收集、整理工作的思考及对策

1. 充分认识档案工作的意义和作用

档案是无价之宝。它不仅是学校发展的历史凭证,而且详细真实地反映了学校的历史全貌。它随着学校的建立而产生,随着学校的发展而在逐步地积累。而档案的生命力也就在于它能不断地满足社会的需求。之所以如此,是因为档案具有其他资料不可替代的功能和作用:即档案的凭证作用。档案之所以具有这种凭证作用,其主要特点就在于它的原始性强,是历史的原始记录,是最可靠的第一手材料。档案不仅记录了历史活动的事实经过,而且记录了人们在各项活动中的思想发展、经验教训,以及创造性成果。档案的参考依据作用就在于它的可靠性。对许多工作来说,它是一种宝贵的资料;对某些活动来讲,它又是不可缺少的参考依据;档案就是一种取之不尽用之不竭的活生生的信息资源。这些齐全完整的信息资源以其历史的真实性、直观性、原始性和生动形象性等特点,成为宣传教育的生动素材。利用这些档案编写校史,举办各种展览等,宣传学校精神文明和优良的文化,对广大师生和社会进行爱国主义教育和革命传统教育,均能收到良好效果。

2. 强化四个层次的档案意识

(1)强化各级领导的档案意识。各级领导需要按照本校档案管理办法的规定使档案工作真正做到“三纳入”、“四同步”,即:把档案工作纳入学校、部门整体规划,列入领导的议事日程;纳入教学、科研等项工作计划,列入有关规定;把文件材料的形成、积累、整理和归档纳入各项工作程序,列入有关人员的职责范围;在布置、检查、总结、验收工作的同时布置、检查、总结、验收档案工作,使学校的档案评估与教学、科研评估同步进行。

(2)强化各级办公室及兼职档案人员的档案意识。学校的各级办公室及各职能部门是档案材料立卷归档的基本单位,他们对档案工作的重视程度直接影响到档案的数量和质量。强化他们的档案意识,就是要使他们真正认识到档案是学校教学、科研等实践活动过程的真实记录,它客观地反映着这个部门的工作过程和工作成就,也是这些工作得以继续进行的必要条件,从而使他们自觉的配合档案馆(室)的工作,形成一种“齐抓共管”的局面,真正建立起一支以专职档案人员为骨干、专兼职档案人员相结合的档案网络体系,为做好档案工作打下坚实的基础。

(3)强化教学、科研人员的档案意识。高校的教学、科研人员是高校档案形成和利用的最大群体。他们的档案意识直接影响到学校档案的形成、归档和利用。因此要建立健全档案工作的各项规章制度,明确评审鉴定研究成果同时验收鉴定档案材料的完整、准确情况,上报评审奖励科技成果时,档案部门同时出具专题归档情况证明,并作为考核干部业绩的内容之一。

(4)强化专兼职档案人员的档案意识。专兼职档案人员是档案工作的主体,必须增强“两心”、发挥“三性”、明确“三个服务”。即增强责任心和事业心。在工作中要发挥积极性、主动性、创造性,努力探索档案服务于改革的新途径、新方法;要把档案工作的着眼点从内转向外,从窄转向宽,从近转向远;要服务于经济建设的需要,着眼于科技和人才市场,把服务工作从校内转向社会,紧跟学校改革步伐,做到学校改革发展到哪里,档案工作就延伸到哪里。

3. 完善考核制度,提高档案的收集率

以内蒙古自治区档案学会和高校档案学会牵头,建立切实完善的考核制度,提高档案的收集率,促进高校档案事业又好又快发展。驻呼高校应成立本校的档案工作委员会,建立健全各项工作制度和考核制度,以促进本校档案工作发展。档案工作委员会的职责是:领导全校档案工作;协调各单位落实档案工作的“三纳入”和“四同步”工作;负责对各单位档案工作进行监督、检查和考核;审议通过学校档案工作的规划、计划、总结;统一协调解决学校档案工作的重大事宜等。档案学会具有学术研究和交流职能、管理职能、宣传职能、教育职能、信息职能等。随着时代的发展,档案学会应加强行业管理职能、扩展业务考评职能、深化社会服务职能。笔者认为,应以内蒙古自治区档案学会和高校档案学会牵头,学习借鉴区外高校档案工作委员会的措施、办法,建立切实完善的考核制度,提高高校档案的收集率,促进高校档案事业又好又快发展。□

(接第 183 页)

(1)承包商的经营资质。这是我们选择承包商的重要依据之一。承包商资质应包括营业执照、完税证明、经营场所证明材料、注册资金、企业以往的经营业绩证明材料,即承包商应当是具有独立法人资格的企业单位。最好能到企业实地考察,可以避免挂钩大型企业的不符合资格的承包商,或出现分包的现象。因为这种情况下的承诺得不到保证。这样可以确保我们所选的承包商是合法经营、遵纪守法的经营者。

(2)承包商的商业信誉。了解企业的商业信誉的途径很多,应通过其他用户或咨询机构以及现场参观的形式了解供货商的信誉和表现。

(3)对承包商的技术水平与专业人员的业务能力进行评估。不仅要考察其市场开拓能力、组织协调能力、备货能力,还要考察其书目信息、编目数据提供能力以及加工、售后服务能力。为了保证承包商能顺利完成分类编目,按我们的要求对数据进行录入,应要求承包商提供分类编目人员的资历证明材料,数据录入处理人员的资历证明材料,如工作经历,学历证明,接受相关专业培训证明材料,包括原件及复印件等。人员的质量是回溯建库质量的关键。在这方面大部分图书馆把《中国图书分类法》(第四版)作为分类组织排架的依据,把《图书目录著录细则》作为编目的依据。所以我们要求承包商的分类编目人员必须熟练掌握并运用《中国图书分类法》(第四版)及《文献著录总则》进行分编,保证分类编目的准确性,这是保证数据准确的前提。另一方面,数据录入及数据处理人员必须熟悉图书自动化管理系统的编目模块,熟悉机读目录的录入及 CNMARC 的各字段的含义,并受过机读目录录入的相关培训,这是数据质量保证的另一基本前提。□

参考文献:

- [1]何琳.高校图书馆编目业务外包探讨[J].河南图书馆学刊,2005(8).
- [2]刘春杰.关于图书馆业务外包利弊的探讨[J].河南图书馆学刊,2005(6).
- [3]李桂兰.图书馆编目业务外包及其应用[J].图书馆工作与研究,2005(6).
- [4]秦春.也谈图书馆编目业务外包的质量控制[J].图书馆界,2006(2).
- [5]程焕文.图书馆业务外包:一种无法阻挡的发展趋势[J].图书馆情报工作,2006(1).

