

基于流程管理的图书馆盘存工作研究

——以重庆大学图书馆为例

孙 锐 杨新涯 邓玲玲

(重庆大学图书馆, 重庆, 400044)

【摘 要】图书盘存工作是图书馆图书业务流程不可缺少的一个工作环节,是实现图书业务流程的闭合、良性循环的关键。定期开展盘存工作,对于提高图书馆资产管理、员工工作质量管理的管理水平具有重要意义。该文以重庆大学图书馆 2009 年以来开展的盘存工作实践为例,详细介绍了盘存工作的各环节,具体问题的解决方法,以及对盘存工作的思考。

【关键词】流程管理;图书馆;盘存

1 引言

流程是一系列完全闭合的、适时执行的、有逻辑性的活动,它服务于以流程为导向的业务对象^[1]。流程管理(process management, PM),又称业务流程管理或企业流程管理(business process management, BPM),是 20 世纪 90 年代企业界最早提出,并应用于企业管理的一种新的管理思想和管理方法。流程管理的核心是流程,流程管理的本质是构造卓越的业务流程^[2]。一个流程如果能随着时间的推移,面对种种变化仍能实现效果和效率,则该流程具有适应性^[3]。

图书馆的图书业务流程是图书馆的核心流程,传统的图书业务流程是:图书经资源建设部采集、编目、加工、典藏到外借书库或者阅览室提供读者利用。简化如图 1:

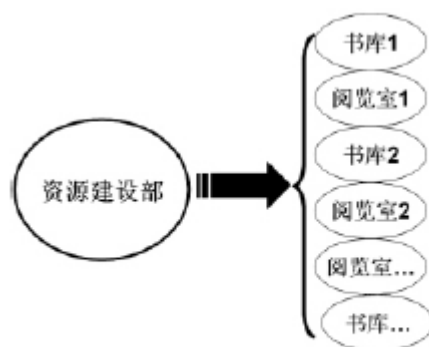


图 1 单向的图书业务流程

这是一条单向、开放的流程,不符合流程完全闭合的基本要求。图书典藏到阅览室或书库后没有相关环节定期对资产进行核查,多年以后图书实际状况与图书管理系统里的数据会有很大出入,因为图书在利用中存在丢失、报损、调拨、剔旧等损耗,

但由于各种原因，不是所有的损耗都能及时发现并据实修改资产状态，因此无法保证馆藏数据与实有资产吻合。读者根据错误的馆藏信息在书架上找不到图书，抱怨因此产生，降低了对图书馆服务的满意度。同时，没有准确的资产数据，图书馆无法进行有效的资产管理、员工工作质量管理^[4]。理想的图书业务流程应是一个闭合的、良性循环的流程：图书经资源建设部采集、编目、加工、典藏到外借书库或者阅览室提供读者利用，相关部门定期进行图书盘存，并据实完善馆藏数据。通过定期的图书盘存，实现对图书数据与馆藏变化的监控，使馆藏情况清楚、正确。简化如图 2：

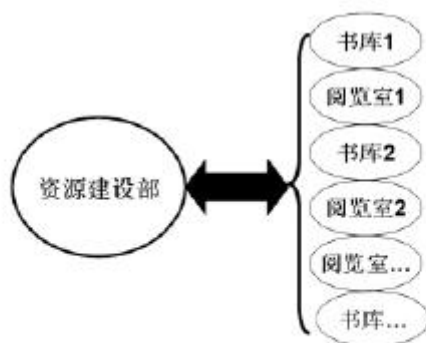


图 2 循环的图书业务流程

2 重庆大学图书馆盘存工作缘起

重庆大学图书馆 1930 年建馆，至今已有 80 余年的历史，期间经历过多次大规模图书资产调配，如 20 世纪 50 年代全国进行院系调整，重庆大学图书馆部分文、法、商、医图书也随着院系调整而调拨给四川大学、四川财经学院等图书馆，对馆藏数量有一定影响^[5]。2000 年重庆大学、重庆建筑大学、重庆建筑专科学校三校合并，三校图书馆的馆藏也进行了合并，实行统采统编，设立了四个分馆：A 区理工分馆、B 区建筑分馆、C 区历史文献分馆、D 区虎溪分馆，四个分馆定位不同，馆藏也进行重新配置，各分馆既有新建的阅览室，也撤销、合并了一部分阅览室。另外，建馆 80 余年间有多次大规模的捐赠，如 80 年代赠送西北建筑工程学院，90 年代赠重庆城市科技学院、永川水校，以及多次的剔旧报损。经历了上述变化，图书馆的实有资产与累计资产有了很大的出入，但是数据是否进行了相应的调整，历时多年，相关工作记录不完整，无法确认。

90 年代初，机读目录兴起，图书馆开始大规模地回溯书目数据，以便采用计算机管理。重庆大学的机读目录是根据卡片目录进行回溯的，卡片目录与图书实物之间的出入没有能够在回溯的时候发现并修改，导致图书利用中数据错误、数据不完整、数据缺失等情况屡屡发生。

基于以上原因，重庆大学图书馆的资产状况不够明晰，各校区图书分馆的资产没有可信的数据，而这样的结果是由于图书业务流程不完整，只有图书的编目入库，缺失已入库图书的定期盘点清查环节，无法形成闭合循环的业务流程链而造成的。重庆大学图书馆于 2009 年 3 月决定对整个资产进行盘点，以彻底摸清图书馆的资产状况，并将盘存列入日常工作，设置了专门的盘存管理岗位，负责盘存工作的计划、组织与实施。

3 重庆大学图书馆盘存工作实践

3.1 盘存管理权限确定

管理权限设定是基于流程和系统设置的安全规则，或者安全策略的重要环节。资源建设部是负责系统地规划、选择、收集、组织文献资源，建立具有特定功能的藏书体系的核心部门，图书资产的变动状况理应由资源建设部进行全程的监控，盘存中出

现的问题图书，问题数据也应由资源建设部进行清理解决。因此，重庆大学图书馆确定资源建设部拥有

盘存、处理损耗书籍入库的权限。

3.2 盘存业务系统功能设计

重庆大学图书馆使用的 ADLIB2.0 系统设计了“盘存工作”功能模块，下设盘存历史、盘存设置、进行盘存、盘存审核、损耗书籍入库、盘存统计查询 6 个功能点：

盘存历史：各馆藏地盘存历史情况显示和查询，可以查询每一次盘存的损耗情况，以及输出损耗图书的清单。提供按分馆、馆藏地检索。

盘存设置：设置盘存工作的相关参数，如：需要盘存的馆藏地、盘存开始和结束的时间、盘存负责人、参与盘存馆员等。

进行盘存：具体的盘存操作，有盘存权限的馆员才能进行盘存操作。通过扫描图书的馆藏号或条码号盘点图书。

盘存审核：盘存负责人审核盘存，并可以在此取消已设置的盘存批次。审核通过的盘存批次状态为“已审核”，不能再进行“进行盘存”的操作。

损耗书籍入库：对盘存过程中漏盘的图书进行入库操作，需要授权才能操作。盘存损耗的书籍馆藏状态为“盘存损耗”，不会出现在读者检索结果列表里，需要进行入库操作更改馆藏状态后才能检索利用。**盘存统计查询：**包括盘存工作量统计、盘存损耗书籍分类统计、出版年统计、出版社统计。

3.3 盘存工作组织与开展

3.3.1 盘存方案拟定

盘存方案是整个盘存工作的实施方案，包括盘存方式选定、盘存人员确定及相关部门任务分配，盘存所需设备器材计划、盘存时间表确定等要素。

（1）盘存方式选定

图书盘存的方法从盘存的范围可分为全面盘存法和抽样盘存法。全面盘存法是对列入检查范围的所有图书进行全面、彻底的盘点的方法，能够得出该馆藏地实有图书，损耗图书的精确数据，能全面了解图书存在的各种问题，如书目数据错误、馆藏数据错误、数据缺失等情况，并可根据盘存结果对馆藏的数据进行完善，能实现重新确认图书状态的目标。但是工作量大，时间长，对读者使用图书影响大。抽样盘存法是在列入检查范围的图书中，抽取一部分价值较大、利用率比较高、容易丢失的图书进行盘点的方法。抽样盘存法具有针对性强，工作量相对较小，不用搬动所有图书，盘存时间短，对读者使用图书影响小的优点。但是只能得到图书的损耗率，不能将所有问题图书数据修改完善，不能完全实现重新确认图书状态的目标。

从盘存地点是否接待读者来分可分为开馆盘存法和闭馆盘存法。开馆盘存法是指盘存过程中，图书馆照常开放，不影响读者使用图书的方法。多用于读者比较少，图书量较小的馆藏地盘存。闭馆盘存法是指盘存过程中，图书馆完全闭馆，不接待读者的方法。多用于读者量大的馆藏地盘存，因为读者量大必然会大量翻动图书，影响盘存的精确性。图书馆可以结合盘存目标，选择不同的盘存方法。重庆大学图书馆针对理工分馆多年未进行彻底盘存的事实，采用闭馆全面盘存法。

(2) 盘存人员及相关部门确定

盘存工作是跨部门的工作，涉及到读者部、资源建设部、系统部等，工作分工要明确，责任落实到人。同时，沟通协调工作很重要。重庆大学图书馆盘存工作由资源建设部负责，具体包括盘存工作人员培训、盘存工作组织实施；读者工作部参加盘存，工作人员参加培训，准备所需的推车、操作空间等；系统部负责完善系统功能，提供电脑安装、电源线、网线、条码阅读器等相应设备器材准备工作。

至于盘存所需设备器材与时间表的计划，要综合考虑盘存馆藏地的空间、能够闭馆的时间来安排。空间大可以多安排员工进行盘存，这样能缩短闭馆的时间，所需要的设备器材也就比较多；反之则减少员工，延长闭馆的时间。

3.3.2 盘存工作开展

重庆大学图书馆使用的 ADLIB2.0 系统“进行盘存”功能点通过逐册扫描馆藏号或条码号进入盘存系统，系统自动添加生成实际资产数，已经外借的图书自动计入实际资产数据^[6]。

盘存工作开展中，最重要的是做好工作的分工与管理，多人在同一个馆藏地同时开展盘存工作，对书架进行分配并要做好标记，否则容易漏盘。对有问题的图书需要分门别类地摆放，方便接下来的处理。重庆大学图书馆使用的 ADLIB2.0 系统将资产设定为盘存状态后，不允许对该馆藏地的资产进行新增、调拨与修改。因此，问题图书如：馆藏地错误、无数据、数据错误的图书处理在盘存结束后进行，都应分开摆放，方便后面的工作。盘存的意义就是在于发现这些问题并及时处理，按问题分开摆放有利于提高处理问题图书的效率。

3.3.3 盘存结果统计分析

盘存结果统计分析包括图书损耗率的统计、盘存损耗图书情况统计分析、损耗原因分析等。图书损耗率统计：盘存损耗图书是指馆藏账面有，但没有盘存到实物的图书，系统自动将该书馆藏状态标注为“盘存损耗”。图书损耗率=图书损耗册数/账面册数×100%。如表1：

表1 重庆大学图书馆理工分馆盘存情况表

馆藏地	应有资产(册)	实有资产(册)	盘存损耗(册)	盘存损耗率(百分比)	损失金额(元)
自科借书处	210016	201382	8634	4.11%	84011.83
社科工具书	4150	4062	88	2.12%	8480.80
自科阅览室	86990	83531	3459	3.98%	60544.43
社科借书处	113777	102779	10998	9.67%	98427.07
社科阅览室	22676	21992	684	3.02%	21584.65
素质阅览室	6533	6213	320	4.90%	33408.33
外教阅览室	4345	4251	94	2.16%	2963.40
合计	448487	424210	24277	5.41%	309420.51

盘存损耗图书情况统计分析：通过实有资产与账面资产比对，生成图书损耗清单，对该图书清单进行统计分析，可以得出

损耗图书的分类情况，出版年情况，出版社情况，如图 3、图 4：

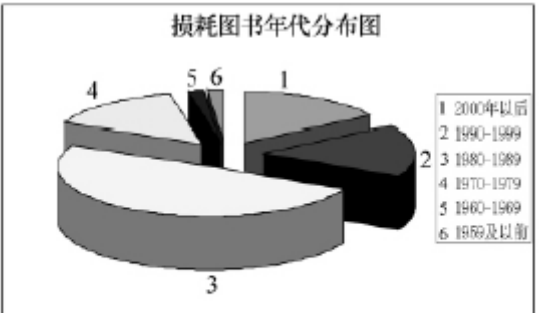


图 3 自科借书处盘存损耗图书按年代统计图

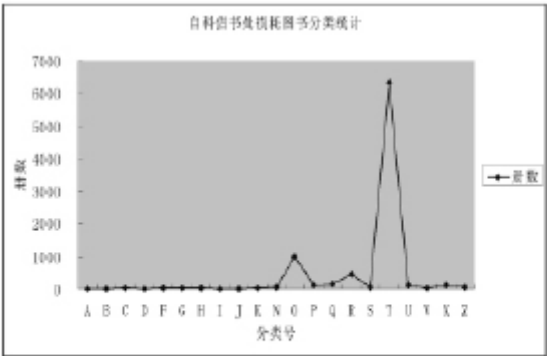


图 4 自科借书处盘存损耗图书分类统计图

损耗原因分析是盘存最重要的一环，只有认真分析损耗的原因，才能进行相应的改进，减少损耗，提高图书馆管理质量。通过理工分馆的盘存，我们发现造成损耗的主要原因有以三方面：

一是管理不到位，导致相关工作环节没有落实到位。例如：图书捐赠、剔旧、报损后没有按照要求及时进行馆藏数据的修改；图书馆内部借书管理比较混乱，缺乏相应的制度约束；图书附件缺乏有效的管理，导致主书与附件分离，附件还架困难。二是数据回溯不完善，导致部分图书不能提供检索，变成死书。理工分馆的盘存中发现有近 2 万册图书是数据回溯时遗漏了的。数据缺失，读者就无法检索，形成死书，造成图书资产浪费。三是数据错误没有及时发现并更改。馆藏号与书名不相符、条码号错误等问题也比较常见。

4 结语

盘存工作是图书馆应定期开展的一项日常工作，是图书馆图书业务流程不可缺少的工作环节，图书的定期盘存是对馆藏种种变化的监测，从“采编典流”的单向流动，变成“采编典流盘”的循环流动，实现了整体文献管理水平的提升，利于提高图书馆资产管理、员工工作质量管理的管理水平。但是目前尚未受到图书馆行业的普遍关注，也缺乏广泛的实践，对盘存工作的研究急待深入。

参考文献

[1] 贝克尔 (BeckeGJ) 等著;刘样艳, 薄玉秋译. 业务流程管理. 北京:清华大学出版社, 2004: 4-5

-
- [2]李明子. 现代管理的新理念——流程管理. 中华护理杂志, 2005(12):956-958
- [3]柳瑞禹等. 现代工程与施工企业管理, 北京:科学出版社, 2010:289-295
- [4]陈国刚. 图书资产的清查与管理. 图书馆界, 2010(4):63-65
- [5]彭晓东. 重庆大学图书馆八十年. 重庆:重庆大学出版社, 2011:43-58
- [6]重庆大学图书馆. 重庆大学数字图书馆业务系统. [2010-12-04]. <http://202.202.12.43:9081/open/bin/libMain.html>