

# 基于读者服务的图书馆业务流程再造新趋势

彭梅

广东工商职业技术大学 广东 肇庆 526020

**【摘要】**：以读者服务为中心的管理理念是图书馆可持续发展的必然选择，让读者获得良好的阅读体验是评价图书馆的一个重要因素，也是影响图书馆形成管理决策的要素之一。故此，依据读者的需求对图书馆业务流程进行再造，才能更好地服务于读者需求，为他们提供更为贴心、周到的图书馆管理服务。本文站在读者服务的视角，分析图书馆业务流程再造的意义和原则，并着重探究图书馆业务流程再造的步骤，希望可提高现代图书馆的服务质量和应用价值。

**【关键词】**：读者服务；图书馆；业务流程再造；意义；步骤

## 引言

在我国历史上图书馆早有雏形存在，古代的藏书楼、藏书阁就极具代表性，其作用也是收藏图书以供文人学者阅览。近代以后，图书馆经历过文艺复兴才被明确概念，它不仅是图书集中地，最为紧要的是能为广大读者创造优质的读书环境。本着一切为读者服务的图书馆管理理念，我们有必要对现在的图书馆业务流程进行再造，改变过去传统的图书馆服务方式和理念，为读者提供全方位多角度的贴心服务，促进现代图书馆逐渐形成服务型发展机构。

## 1 图书馆业务流程再造的重要意义

### 1.1 有利于信息资源的传输共享

图书馆拥有大量的信息资源，通常我们可将其分为传统的纸质资源和数字化资源两大类。目前，图书馆在信息资源的传输共享层面存在几个较为普遍的问题：第一是图书更新不及时，上架入库周期长；第二是馆藏图书布局缺乏合理性，读者搜索查找耗时费力；第三是数字化资源的使用缺乏广泛性，未能发挥出最大服务效果；第四是特色图书的资源搜索和投递效率不高。通过图书馆流程再造，有利于分析整合现有的馆藏资源，从而最大化提升图书馆信息资源的利用率。

### 1.2 有利于实现跨部门的合作对接

分工能够有效提高工作的生产效率，遵循分工原则来建立工作组织也是图书馆的重要管理方式。尽管在分工时将部门职责明确化，然而过于细化的分工在有效提升劳动效率的同时，也会将横向组织内部的各部门原有完整性流程分拨开来形成屏障。在传统图书馆管理中，我们基本上都是采用的职能分工的工作原则，各个部门分工合作、各司其职，各岗位的业务流程隐含在部门的功能体系当中，于是图书馆的空间结构与服务功能划分则逐步被明显细化，图书馆所具备的藏、借、阅、咨功能难以进行相互之间的有效融合<sup>[1]</sup>。因此，通过图书馆业务流程再造，将有利于打破这一隔阂，促使信

息实现横纵向的流通运转，推动图书馆形成新的组织活力。

### 1.3 有利于业务的精细化管理

精细化管理最早在企业运作中被推广，管理精细化指的是在企业运作的过程中体现出精、细、准、严的工作特征，本质上是以更趋于科学化、程序化、标准化、信息化的工作手段，促使每一个工作环节都尽量做到无可挑剔性的精良，继而有效提高工作效率的一种手段。通过图书馆业务流程再造，有利于图书馆管理者自身及早察觉在藏、借、查、阅等各个环节上所存在的问题，从而快速进行调整优化，减少不必要的效率低下环节，提高各项人力、物力资源的有效配置，扫除日常业务流程中的不利因素，促进图书馆管理服务的高效运转。

## 2 基于读者服务的图书馆业务流程再造的原则

### 2.1 以读者为中心，创建服务型图书馆

顾客这一概念最早也是来源于企业服务当中，现代图书馆也是一种知识服务机构，我们将读者视为“顾客”，建立起为读者提供优质服务的图书馆管理理念。图书馆业务流程再造，实质上就是要以读者为中心对图书馆各项工作环节进行重组，从信息资源布局、服务操作步骤、服务方式方法等方面探究出更为贴近于读者需求的业务流程，促使所有工作流程都可最大化满足读者，为其提供良好的阅读感受。因此，作为知识服务机构，图书馆必须要以读者为中心，以读者的需求及价值来指导业务工作，促使信息资源的配置和利用能最大化满足读者的期望。同时，图书馆还应重视读者的满意度反馈和客观评价，强化服务质量管控。

### 2.2 以效率为根本，创建反馈型图书馆

展现高效的工作是图书馆管理的核心。效率在图书馆管理中包含有两层意思，首先从内部流程整合层面来讲，图书馆需要在图书资源馆藏、流程、咨询等方面融入“成本”和

“产出”的管理思维，建立绩效考核及奖惩机制，提升管理人员的工作协同效率、促进信息共享高速、组织反应能力灵敏；其次从外部服务供给层面分析，图书馆必须要提升自身在读者反馈问题中的回应速度<sup>[2]</sup>。基于此，无论是何种性质的图书馆，都必须要在图书采购环节、编目导入环节、馆藏流通环节、图书共享环节、图书预约环节、障碍解除环节等多方面实现业务再造，将图书馆所有关键性流程制度化，从而保障图书馆能够为读者提供高质高效的服务。

### 2.3 以技术为依托，创建智慧型图书馆

信息时代背景下，互联网、物联网、大数据、云技术等各项信息技术兴起，现代图书馆的发展也应顺应社会需求，以信息技术为依托构建具备移动、智能特征的智慧型图书馆。智慧图书馆的外在特征主要就是这些信息化高端技术，然而技术的具体应用则体现在对图书馆的人和物的全面管理和感知层面，从而达到物与物互联、人与人互联、人与物互联的模式，让读者可以随时随地随心地获得想要的信息资源。在智慧图书馆中智慧服务是核心，通过将信息资源进行有效组织、合理加工后主动优选并推荐给目标读者群体，还能为读者提供更为全面、贴心、多元化的知识服务。

## 3 基于读者服务的图书馆业务流程再造的步骤

### 3.1 树立目标、拟定计划

决策是图书馆业务流程再造的首要任务，是对再造流程的一份必要评估和判定，继而让图书馆管理者达成共识、凝聚管理力量，树立再造目标和期望。在对图书馆业务流程再造前，决策这一阶段要确立三个内容：第一步明确目标，要在图书馆的内部管理组织上达成再造共识，设立目标期望值，要让所有管理人员对目前图书馆的运作情况进行一个客观的分析评价，捋顺并认可问题的存在及业务流程再造的必要性；第二步流程再现，通过图书馆信息系统规划工具，对现有图书业务进行必要的重新梳理，这其中包括各部门内部工作流程，也囊括跨部门及馆舍等的外部流程；第三步拟定再造计划，先要就图书馆现有的各业务流程进行健康评估，在依据其业务的紧迫性、重要性来选择优先改造流程，然后要尽快形成流程再造小组，由其负责并跟进流程再造工作的推进，监督工作过程和进度，以便发现问题可及时更正，最终再拟定出业务流程的再造计划，确定再造时间周期和评估指标<sup>[3]</sup>。

### 3.2 诊断业务、识别问题

诊断业务是最为复杂的一个环节，是图书馆业务流程再造是否成功有效的前提，其关键是要挖掘出其影响要素，分析这些影响要素是如何对图书馆运作造成困扰的，这其中包

括了因果关系、逻辑联系、影响范围、作用原理以及涉足人群等。诊断业务环节主要工作有两大部分：第一是记录，图书馆要针对流程进行记录跟踪，准确完整的记录整个流程，其记录内容包括内部的运作信息及读者的满意度等，记录渠道以图书馆内部为主，也涵盖与图书馆业务相关的外部实体及虚拟环境；同时采集信息的方法多元化，可以采集文档资料、网络信息，也可通过观察和访谈读者的方式。第二是分析，对现有信息资料予以筛选，排除无参考价值的资料；对整个目标流程进行描述；结合读者服务满意率、问题回应效率、图书馆智慧化程度等诊断目标流程，识别图书馆内部环节中隐藏的问题，探究问题的主因和突破点，找出化解途径。

### 3.3 设计流程、选择方案

设计再造流程是在现有图书馆的问题基础上进行方案的选择，该方案不但要有助于实现图书业务流程再造的成果，还要切实与目前图书馆的实际相结合，促进图书馆人力资源、业务流程、信息管理、技术升级等模块都能实现有机结合、互相兼容。在图书馆业务流程的设计上，先要考虑为何这样做以及如何做的问题。在此基础上，设计流程时应注意以下几点：第一要有突破性，既是再造那么必然要在模式、技术、手段、制度等方面体现出不同；第二，设计的流程在应用层面要符合图书馆的价值取向；第三，设计的流程要能切实提升内部的整体管理运作效率；第四，要广泛利用新的技术手段，提高图书馆管理服务的自动化、多元化及智能化水平；第五，要有利于促进管理人员的工作能动性，改变过去传统图书馆模式下管理人员消极怠工、责任意识差的问题<sup>[4]</sup>。

### 3.4 革新重组，评估改正

按照设计新流程方案对现有图书馆业务流程予以重组，这是业务流程再造的最后一环。为保证业务流程重组可平稳得到过渡，我们应注意从以下三方面着手：第一是管理人员再造，业务流程再造涉及到岗位重构、职责更新、业务内容重组等任务，要让管理人员对此有所了解，以便对其职责及工作行为进行规范化，还需积极安排必要培训，帮助管理人员提高服务意识、更新专业知识、提升信息技能。第二是要积极化解障碍，图书馆业务流程再造是一次重大的改革创新，在重构再造的过程中，难免会在组织改变、业务重组、岗位调整、资源配置等问题上形成内部阻力，此时再造小组则需在保证方案的前提下开展必要的内部沟通。第三是评估改正，图书馆业务流程再造投入运作之后，要对其开展监督评估，确定是否取得预期效果。评估主要参照原设定目标来衡量，首先要考虑新的流程在运作成本和效率上如何；其次

是要看新的技术是否有达到具体效用，对业务开展和图书服务的促进影响；最后就是读者需求与流程产出结果是否高度契合。通过科学的评估图书馆业务流程再造后的运作情况，能够合理考察新流程的目标效果、再造价值，同时也能及时发现流程中的问题，分析流程设计是否存在偏离，以便及时做出改正。

#### 4 总结

图书馆作为第二课堂是我们获取知识的主阵地。在新时期，现代化的图书馆更要彰显出知识服务的功能，以不断革新发展为人才的培养、科研的发展提供优质的服务平台，因此再造业务流程是当前图书馆改革创新的重要举措，只有“一心为读者服务，办读者满意的图书馆”才能改变图书馆在信息时代的地位，促进图书馆得以健康可持续发展。

#### 参考文献：

- [1] 于纯良.国内大学图书馆业务流程再造与机构重组研究[J].河南图书馆学刊,2019,39(6):133-135.
- [2] 张必兰.创新服务背景下的高校图书馆业务流程再造[J].新世纪图书馆,2018(1):35-39.
- [3] 邵文英.基于创新服务的公共图书馆业务流程再造研究[J].河南图书馆学刊,2020,40(7):31-32.
- [4] 郑韵.基于读者服务的图书馆业务流程再造新趋势[J].卷宗,2020(1):196.

作者简介：彭梅，1982.12，汉，女，山东东平，广东省肇庆市广东工商职业技术大学，526020，馆员，本科，图书馆学。