

LIBRARY
OUTSOURCING

图书馆业务外包

陈新洁 著

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

图书馆业务外包

陈新洁 著

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆业务外包 / 陈新洁著. —北京: 北京理工大学出版社, 2013. 3
ISBN 978 - 7 - 5640 - 7493 - 7

I. ①图… II. ①陈… III. ①图书馆业务 - 对外承包 - 研究
IV. ①G251.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 045411 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 10

字 数 / 156 千字

版 次 / 2013 年 3 月第 1 版 2013 年 3 月第 1 次印刷

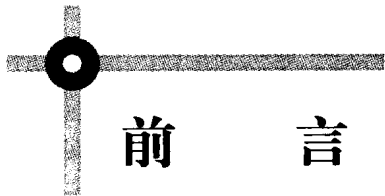
定 价 / 30.00 元

责任编辑 / 梁铜华

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 王美丽

图书出现印装质量问题, 本社负责调换



前 言

随着经济的发展和分工的细化,业务外包已成为企事业单位的业务战略的一部分,它在越来越多的领域实施,获得了较好的社会效益和经济效益。图书馆业务外包也随之蓬勃发展。它借鉴和吸收了企事业单位业务外包的先进经验和技术,成为当前图书馆一种新型的、先进的管理方法。

新形势下的业务外包给图书馆带来了深刻的影响,图书馆业务外包具有推动图书馆事业发展和管理创新、提高工作效率、降低图书馆运作成本、节约人力资源、增强图书馆核心竞争力的重要作用。众所周知,图书馆业务外包绝不是简单地包出去而已,其中包含了诸多需要设计和研讨的问题。只有深入地调查研究外包环境,管理人员才能做出正确的决策。只有在外包流程运作中掌握外包的基本原则和操作技术,才能降低成本、提高工作效率和服务水平。只有加强监控、评估,及时有效地沟通协调、维护好与外包商的合作关系,才能达到减少风险的预期效果。简而言之,只有对图书馆业务外包内容进行深入的研究,才能从设计层面到实践层面获得最佳的外包效果。

近年来我国许多图书馆都实施了业务外包,在理论设计上,除了采编业务外包有一些学者进行过理论研究,其余业务外包的相关研究较少,甚至有空白状况。迄今为止,在国内图书馆界尚无一本全面系统阐述图书馆业务外包的著作。没有系统的理论支撑直接导致了图书馆业务外包管理上过于粗放,不够精细。本人在多年从事图书馆业务外包管理的过程中,收集并阅读了大量的图书馆业务外包相关资料,并根据自己在工作中摸索出的外包管理经验,撰写多篇相关文章发表在图书馆核心期刊及省级刊物上;主持了黑龙江省教育厅人文社会科学课题项目“图书馆业务外包的质量控制与绩效评价研究”。本人在课题研究的过程中,深感这一领域理论的欠缺,因此萌发了借鉴已有的图书馆界和企业、事业界业务外包之框架



2 图书馆业务外包

撰写著作的念头，借此进一步阐述图书馆业务外包的深层理论。

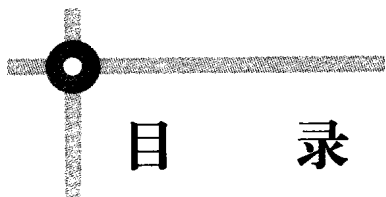
本书共计九章，阐述了图书馆业务外包概况、外包的优势和风险、外包决策及对外包商的管理、采购业务外包、编目业务外包、流通业务外包、信息技术外包、后勤物业外包、外包合同管理等内容。本书结合黑龙江八一农垦大学图书馆外包管理具体案例，探讨图书馆业务外包的优势、决策、风险、质量控制、评估考核等工作环节，将理论与实践的闪光点串起来，形成了全面系统、独具特色的图书馆业务外包著作，从而为图书馆业务外包管理的研究者和实践者提供参考和借鉴。

本人在写作过程中深刻地体会到所在单位黑龙江八一农垦大学图书馆的领导对本人的信任和支持，体会到同事们在工作上的努力和辛勤，他们是本人不断前进的动力，感谢他们！

由于本书所涉及专业面较广，许多技术与理论方面问题尚处于探索阶段，限于本人的学识水平和能力，加之时间仓促，难免有不妥和错误之处，敬请广大读者批评指正。

陈新洁

2013年1月21日



目 录

第一章 图书馆业务外包概况	1
第一节 图书馆业务外包的起源和现状	1
第二节 图书馆业务外包的概念内涵和特点	4
第三节 图书馆业务外包的必要性	6
第四节 图书馆业务外包的内容	7
第二章 图书馆业务外包的优势和风险	11
第一节 业务外包的优势	11
第二节 业务外包风险的种类	14
第三节 业务外包风险控制流程	17
第四节 控制业务外包风险的具体措施	18
第三章 图书馆外包决策及对外包商的管理	21
第一节 图书馆业务外包决策	21
第二节 科学选择外包商	24
第三节 对外包商的分析评价与考核	26
第四节 图书馆与外包商合作友好关系的确立	28
第五节 外包商评价考核案例	30
第四章 图书馆文献资源采购业务外包	33
第一节 采购业务外包的内容	33
第二节 采购业务外包的书商选择	35
第三节 合同的签订、实施	38
第四节 采购外包的质量控制与评价	42
第五节 绩效评价考核	45
第六节 建立诚信、友好的沟通关系及案例	47
第五章 编目业务外包	53
第一节 编目业务外包概述	53
第二节 编目业务外包的风险控制	54



2 图书馆业务外包

第三节 编目业务外包的数据管理	59
第四节 编目业务外包沟通指导案例	68
第五节 外包编目数据的维护	70
第六节 外包编目数据中责任者项的维护案例	76
第六章 流通业务外包	88
第一节 流通业务外包的优势	88
第二节 外包商的选择与人员培训	89
第三节 建立良好的沟通机制	93
第四节 对外包商/外包人员的监督和业绩考核	96
第七章 图书馆信息技术外包	99
第一节 信息技术外包的现状、内涵	99
第二节 IT 外包的优势及决策	104
第三节 信息技术外包合同的签订	109
第四节 信息技术外包的风险及控制	109
第五节 对外包商的监督控制和评估考核	112
第八章 后勤物业外包	116
第一节 后勤物业外包的概念与意义	116
第二节 后勤物业外包的战略分析和策略	118
第三节 后勤物业外包的评估考核	121
第四节 后勤物业外包管理的趋势	123
第五节 后勤物业管理案例——以黑龙江八一农垦大学图书馆为例	124
第九章 图书馆业务外包合同管理	127
第一节 外包合同管理原则	127
第二节 合同的签订	128
第三节 合同管理中的常见问题	132
第四节 外包合同管理的具体措施	134
附录	137
附录 1 ××医学类图书馆采购外包合同范本	137
附录 2 ××图书馆给外包商的分编规则	140
附录 3 黑龙江八一农垦大学图书馆给外包商的加工具体要求	147
附录 4 外包环境下××高校图书馆文献采访规则	148
附录 5 给流通外包人员的排架、整架方法及剔书原则	151

第一章

图书馆业务外包概况

第一节 图书馆业务外包的起源和现状

图书馆业务外包是图书馆界参照企业业务外包管理方法而提出的一种新型管理方法,是一种图书馆经营战略和经营管理的新理念^[1]。它的主要目的是通过有效的整合,利用外部优秀的专业化资源,将一些非核心的、次要的或辅助性的图书馆业务交给外部的专业服务机构,以达到弥补专业人员不足、降低运营成本、强化核心业务、提高服务水平的目的。随着外包行业的日益发展,书商和中介积极挖掘图书馆的需求,推动了图书馆业务外包的产生和发展。

业务外包的方法被西方图书馆界吸收并采用,早期图书馆组织大学生勤工俭学让大学生从事加工图书、上架整架、打扫馆舍等服务,可以说是图书馆外包的雏形。20 世纪初期,美国许多图书馆向国会图书馆购买编目卡片,这是图书馆界编目委外作业概念的开始^[2]。1959 年美国出现商业性编目及图书加工服务外包服务商^[3]。1967 年 OCLC 成立,提供各种编目服务,为世界上 84 个国家和地区的 45 000 家图书馆提供编目外包服务^[4]。许多美国图书馆在 20 世纪 70 年代和 80 年代将自动化业务招标承包出去^[5]。在 20 世纪 80 年代初,日本京都市立图书馆率先实行委托管理 [Ontracting-out]^[6]。但真正意义上的图书馆业务外包还是在 20 世纪 90 年代。这个时期商业界的外包发展到一定阶段,既成熟,又稳定,图书馆业务外包也随之应运而生。1993 年怀特州立大学图书馆决定把全部编目业务外包给 OCLC Techpro。图书馆业务外包渐渐兴起。目前,业务外包在欧美等发达国家的图书馆已普遍存在,且外包的业务范围十分广泛。它们将大量的机械性工作,如清扫、保卫、拆包、贴书标,以及事务性工作,如分编、数据库建设、计算机网络管理等,交给专业公司来完成,达到了效率高、成本低、业务质量好的效果。美国图书馆协会也于 1999 年给出了外包

的定义：外包是将本来由图书馆员工完成的业务压缩给外部的公司或者组织来完成^[7]。

在我国，根据有关资料显示，早期的图书馆管理业务外包服务是组织大学生勤工俭学，让大学生从事图书加工、图书排架、环境卫生等简单服务。20 世纪 50 年代我国中心图书馆委员会向全国各类型图书馆编制发行中外图书统一编目卡片，这一业务的开展可以说是我国图书馆业务外包的萌芽^[8]。我国图书馆业务外包概念的引入及外包的实施是在 20 世纪 90 年代末欧美兴起图书馆业务外包后，西风东渐，而引入我国图书馆界的，目前在我国发展也极快。

截至 2013 年 1 月 21 日，笔者在中国知网（CNKI）“中国学术期刊网络出版总库”用“图书馆”与“外包”组配通过主题检索词共检索出“图书馆外包”的相关文献 730 篇，除去与图书馆业务外包不相关、重复文献、相关度不大的文献数量 72 篇，共有 658 篇文献。我国图书馆业务外包相关文献分布情况见表 1-1，相关百分比显示了当前年份相关文献数量占图书馆外包相关文献总数量的百分比。由此表可以看出我国图书馆业务外包的研究发展趋势。

表 1-1 我国图书馆业务外包相关文献分布表

年度	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
相关文献总数量/篇	4	2	2	8	8	12	26
不相关、重复文献、相关度不大 文献数量/篇	2	0	1	2	3	1	5
相关百分比/%	0.3	0.3	0.15	0.9	0.76	1.67	3.2
年度	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
相关文献总数量/篇	67	96	108	97	107	98	95
不相关、重复文献、相关度不大 文献数量/篇	1	6	9	11	7	13	10
相关百分比/%	10	13.7	15	13.1	15.2	12.9	12.9

结合我国图书馆业务外包相关文献分布表及各年份发表的文章我们可以得出结论：20 世纪 90 年代末，我国学者开始探索研究图书馆业务外包。1999 年我国学术界开始对图书馆业务外包进行必要性分析——“我国图书馆实行业务外包的必要性分析及应注意的问题”^[9]，也论述“美国图书馆业务外包极端化的危害性”^[10]。2000—2003 年是图书馆业务外包理论与实践的起步阶段，学术界开始探讨国外图书馆业务外包的得失，启示国内图

书馆业务外包,初探图书馆业务外包的发展模式,介绍图书馆管理方法^[11-12]。2004—2005 年对图书馆业务外包的研究陡然增多,研究的理论有一定的深度、广度,从中可以看出一些图书馆开始实施业务外包,编目业务外包论述相对较多。从 2006 年开始至今是图书馆业务外包飞速发展阶段,对图书馆业务外包的研究猛增,直至 2012 年,图书馆业务外包的研究文献数量及关注的专家、学者一直保持稳定的较高水平发展,验证了 2006 年初程焕文所预测的“图书馆业务外包已经成为决堤之水,势不可挡”^[13]。

从发表的文献内容还可以看出业务外包服务已经深入到图书馆各环节中,从早期图书馆业务外包的产生原因、特点、现状、弊端,到图书馆业务外包的风险理论、外包具体实施、质量控制、外包管理等都有阐述。

调查发现,图书馆开展业务外包的领域比较广泛。具体来讲,到目前为止,采访、编目业务外包是我国图书馆业务外包的热点,研究者众多,采编业务外包的研究成果占绝大部分。也可以看出目前实施此业务的图书馆较多。众多研究者从不同角度讨论了采访、编目业务外包的各种实践情况,进行了相关规律的总结,在 2005—2006 年就已经为图书馆开展采访、编目业务外包提供了较为全面的有价值的借鉴经验^[14-21]。但它们的一些较深层次的问题,如业务外包中的模式、成本核算、评估考核等问题研究成果较少,需要学者进一步加强研究。

调查还发现,尽管图书馆开展业务外包的领域比较广泛,研究集中在采编业务外包,后勤业务外包及流通外包实施的也比较多,但是研究者却寥寥无几,相当多的同人认为后勤业务外包及流通外包是简单、易操作的熟练工种,不需要图书馆监督管理。其实不然,这两项外包业务中质量控制和评估考核很是值得探索 and 研究的。信息技术外包正处在萌芽阶段,研究者极少。孙丽芳^[22]在《信息技术外包策略在我国图书馆中的应用探讨》中指出信息技术外包应注意的几个问题较有价值。凭借信息技术外包强大的优势,以及它作为图书馆实现网络化、现代化的必由之路,笔者相信,不久的将来信息技术外包必将是图书馆业务外包中的一支主力军。

总体来讲,我国图书馆业务外包理论研究还欠系统、全面,研究范围有待进一步扩大,研究深度、准确度等有待进一步加强,以全面了解、掌握图书馆业务外包的规律,为图书馆成功开展业务外包提供理论指导。

第二节 图书馆业务外包的概念内涵和特点

一、图书馆业务外包的概念内涵

最早提出“外包”这一概念是在1990年。美国学者普拉哈拉德（C. K. Prahalad）和哈默尔（Gary Hamel）在美国《哈佛商业评论》上发表的《企业核心竞争力》一文中正式提出业务外包概念，指出“外包是企业将非核心业务通过合同方式分包给其他企业来承担，而自己专注于核心业务的发展”^[23]。在这里，作者普拉哈拉德和哈默尔首先提出了“专注核心业务的发展”这一外包的目的和实质所在^[24]。这种观点、理念可以说覆盖了全球外包的各行业，为以后世界各国各行各业的外包者所公认，并予以重视，还把它作为一种战略性的考虑，将其视为追求的最终目的。

核心业务，又称“核心（竞争）能力”、“核心竞争优势”，是指一个多元化经营的企业或企业集团中具有竞争优势并能够带来主要利润收入的业务。核心竞争力指的是组织具备的应对变革与激烈的外部竞争，并且取胜于竞争对手的能力的集合^[25]。外包行业的迅速崛起应归功于核心业务、核心竞争力这两个概念的普及。今天企业界引用较多的业务外包概念依然离不开核心业务、核心竞争力。企业界业务外包的概念，是指企业整合与利用其外部最优秀的专业化资源，从而达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力和增强企业对环境的迅速应变能力的一种管理模式。

图书馆的业务外包研究主要模仿企业外包的定义，不同时期其内涵、外延以及层次不同，表述也不尽相同。不同专家学者给出不同的图书馆业务外包的定义。因此，我们必须先弄清图书馆核心价值的含义。冯进认为，“图书馆的核心竞争力就是指图书馆在社会中的独特竞争优势，是维持图书馆存在和保障图书馆发展的独特的、外界不易掌握的能力^[26]”。黄宗忠指出，图书馆的核心价值是指图书馆员通过收集、整理、存储、传播信息知识等劳动，实现知识自由存取，公正平等服务于社会，满足每个读者不同需要，为社会进步与和谐发展做出应有的贡献^[27]。黄俊贵指出，图书馆的核心价值在于实现公共知识服务效益。可以看出，当前知识服务是图书馆的核心价值体现，它使图书馆具有在社会同行业中的独特竞争能力，能够维持图书馆存在并得以可持续发展。由此笔者赞同莫振轩给出的

图书馆业务外包的定义,即它是指图书馆为了整合利用馆外最优秀的专业化资源,把原有馆内无法完成的、工作效率低下的或不占优势的业务交由外部专业组织完成,从而提高图书馆自身的核心竞争力,弥补自身不足^[28]。也就是说,图书馆把自己非核心竞争力的业务外包出去,把自己不擅长的交给做得更好、效率更高的外包商去做,在整合与利用外部的优质资源基础上来充分发展自身的核心竞争力,达到降低成本、提高工作效率、提升服务水平、增强竞争力的效果。

二、我国图书馆业务外包的特点

业务外包的特点是相对于图书馆而言的,图书馆业务外包的突出特点表现在以下几个方面:

1. 经济性

图书馆历来存在资源匮乏的经济问题,为了节约投资、提高图书馆的投资效益而实行业务外包。业务外包的经济性首先体现在降低成本,其次是节省人力、财力、物力,并使之重新配置。外包商为图书馆分担了一些风险,并以最低的成本创造出较高的经济效益。

2. 监管性

图书馆和外包商是契约关系,是委托—代理关系,因此自合同生效起到合同终止的全过程,外包商的工作运行的各个环节都是在图书馆管理人员的管理指导下进行的,并实时跟踪,加以控制,以防止出现纰漏和差错,减少风险,圆满地完成任务。

3. 艺术性

图书馆业务外包种类较多,专业分工细,有后勤外包、流通外包、采访外包、编目外包、信息技术外包等。每个领域还可细划,如后勤外包可细划为值班、保卫、绿化、卫生、水电、监控等。信息技术外包可细分为硬件维护、软件设计、信息化建设规划(咨询)、数据库储存备份等。在如此众多细化业务分工管理的过程中,不同的业务外包采用不同的管理方式,而没有一个完全一样的有章可循的模式。管理的设计、技巧和娴熟的操作是一种艺术管理的体现,而且培训、奖励、惩罚和评估也都是创造性的艺术管理。

4. 科技性

图书馆的网络化、现代化是高科技发展到一定阶段的成果。图书馆的现代化设备、高技术的软件设计以及创新性革新对基础设施建设和信息化发展水平和高科技人才队伍建设提出很高的要求,需要外包

商有适度甚至超前的信息化基础设施,需要有专业技术精湛的高科技人才。图书馆业务外包后需要管理,故需要具有一定专业技能和理论知识的高科技人才。

5. 协调性

外包商的服务质量关系到图书馆的服务水平和声誉,所以外包商的地位举足轻重。双方一经签订合同,就确定了合作关系,成了亲密的伙伴。但外包商在工作中难免有纰漏或出现差错,所以管理人员只有随时沟通协调,才能减少损失,避免风险。沟通协商工作是双方互相信任理解的手段,也是双方建立诚信、友好关系的桥梁。

第三节 图书馆业务外包的必要性

随着社会的发展、科技的进步,纸质文献、电子文献日益激增,现代化设备的普及使图书馆无论经费还是人员都远远不能满足日益发展的需要,因此需要把一些自己无法完成而又必须做的业务外包出去。

(1) 采购业务有必要外包。由于各种书刊的猛增,仅凭图书馆工作人员难以完成,如果把采购部分业务交给外包商来做,那是省人省力的事,再好不过。

(2) 编目业务有必要外包。编目业务外包是图书馆常用且最具有高效的一种外包。这主要由于编目业务负担重、组织庞大、效率不显著,加之价格昂贵、图书馆人员不足。此项业务外包能收到成本低而效率高的效果。

(3) 流通业务有必要外包。随着书籍数量的猛增,读者人数的猛增,借阅的数量也相继猛增,阅读的时间也相应延长,需要的工作人员也应相应增加,可是图书馆受编制的限制,人员远远不能满足工作的需要,流通业务外包能够很好地解决这一问题。

(4) 数据库建设工作有必要外包。数据库的建设工作需要大量的人力、物力和时间,而图书馆的人力、财力资源都严重不足,将此项工作外包是一条解决问题的出路。

(5) 信息技术业务有必要外包。随着网络化、数字化、现代化的发展,图书馆财务、人力严重不足,尤其是信息技术业务所需要的高级人才在图书馆少而又少,无法满足图书馆网络化、数字化、现代化的发展需要,只有借助信息技术业务外包商才能完成。

图书馆外包商已达到了空前发展的规模,一些颇具实力的图书发行商

已经建立了自己的图书加工基地及配套的物流,利用其规模优势可为图书馆提供图书加工服务。图书馆外包商之间的竞争也非常激烈,为了寻找商机,往往降低价格,甚至提供捆绑免费服务,正是其低价、高效服务为图书馆外包拓宽了发展的道路。

第四节 图书馆业务外包的内容

从20世纪90年代业务外包管理模式被欧美发达国家吸收并采用以来,外包的任务逐渐由简单到复杂,业务种类逐渐由简到繁,范围十分广泛。我国图书馆从90年代后半期开始真正实施业务外包后,不仅在国家图书馆和高校图书馆,而且在高职和中小型图书馆也相继开始了形式多样的图书馆业务外包,外包业务如雨后春笋,生机勃勃,并取得了相当的成绩。外包按内容分事务性后勤外包、专业性业务外包。

一、事务性外包涉及的内容

图书馆事务性外包就是后勤业务外包。事务性后勤业务外包的内容主要有公共卫生、保安、门卫、绿化、消防、水电、动力及各种设备的保养、维护、管理等工作。

为了保证图书馆的正常工作,为了给图书馆的读者和工作人员营造一个优美舒适的读书、工作环境,后勤工作显得格外重要。这类外包的一部分内容尽管对技术水平要求不高,但要求熟练。尽管这部分工作操作简单,却很繁杂,馆内的工作人员,尤其是学历高的工作人员,如刚毕业的硕士研究生,如果从事此类劳动,既浪费了人力,又浪费了财力。如果把这类工作包给外包商做,不但工作效率高,而且质量好,使馆内工作人员把精力集中用到专业研究和技术研究开发上,做到人尽其才,为读者提供深层次的知识服务。

二、专业性业务外包涉及的内容

(1) 采购业务:通过图书馆与外包书商之间签订协约的方式,将图书采购业务外包给书商来完成。图书馆把选书的范围列出清单,供外包书商参考;外包书商则根据图书馆提供的清单范围,为图书馆选购所需要的图书。除此之外,贴书标、条形码,夹磁条、盖馆藏章、打流水号等业务也在采购过程中直接包给外包商。

(2) 分编业务:这是许多图书馆外包中应用最广泛的业务,也是目前

外包业务涉足图书馆领域较深的层次。由于分编需要的人力多、费用高、效果差,所以图书馆对此项业务一般都采用外包方式,将分编工作外包给专业的外包商,这样做一般都能取得较好的效果。

(3) 流通业务:许多图书馆都以不同的方式实施了流通业务外包。它的工作内容主要是文献上架、排架、整架、倒架等业务。为了保证良好的阅读环境,图书馆可将图书、期刊等文献借阅量大、流动性强,需要工作人员较多,但技术要求不一定很高的流通业务外包给大学生或有素质的临时工。

(4) 信息技术业务:信息技术外包服务的种类很多,常见的信息技术外包涉及开发与管理、应用系统设计、系统集成、信息技术顾问、业务过程管理、系统支持和复原服务、通信网络的管理、数据中心的运作、系统的开发和维护、备份和灾难恢复、信息技术培训等等^[29]。图书馆的信息技术外包是指图书馆向外部寻求并获得包括全部或部分信息技术类的服务。信息技术外包是当今有着广阔发展空间的最先进的管理模式。

(5) 数据库建设:数据库建设是图书馆数字化建设的一项重要内容。图书馆的回溯建库、一般的科技论文、科研成果、学位论文及具有特色的馆藏都要分门别类保存好,建成数据库。为保证正确、标准、规范、统一,以实现信息的共享,这项工作需要大量的人力、物力和时间方可完成。鉴于图书馆人力资源和财力资源的严重不足,一般将此项工作采用外包形式解决。

参考文献

- [1] 莫振轩. 国内图书馆业务外包研究现状及趋势 [J]. 图书情报工作, 2007 (8): 113 - 116.
- [2] Cisre B. Dunkle. Outsourcing the Catalog Department: a Meditation Inspired by the Business and Library Literature [J]. The Journal of Academic Librarianship, 1996, 22 (1): 33 - 44.
- [3] Karen A. Wilson. Outsourcing Copy Cataloging and Physical Processing: a Review of Blackwell's Outsourcing Service for the J. Hugh Jackson Library at Stanford University [J]. Library Resources & Technical Service, 1995, 39 (4): 363.
- [4] 陈和琴, 等. 图书分类编目 [M]. 台北: 空中大学, 1996: 264 - 265.
- [5] 王萍. 美国图书馆业务外包极端化的危害性分析 [J]. 江苏图书馆学

- 报, 1999 (5) .
- [6] 余秋英. 高校图书馆业务外包探析 [J]. 科技情报开发与经济, 2006 (3) .
- [7] 许葵, 刘松柏. 国外图书馆业务外包基本观点分野 [J]. 图书情报工作, 2011 (7) .
- [8] 莫振轩. 试论业务外包对图书馆发展的深刻影响 [J]. 图书馆工作与研究, 2008 (6) .
- [9] 王萍. 我国图书馆实行业务外包的必要性分析及应注意的问题 [J]. 当代图书馆, 1999 (4) .
- [10] 王萍. 美国图书馆业务外包极端化的危害性分析 [J]. 江苏图书馆学报, 1999 (5): 49-50.
- [11] 潘德利, 李颖. 图书馆科学管理的新方法 [J]. 图书馆学刊, 2003 (1): 21-23.
- [12] 吴建中. 战略思考: 图书馆发展十大热门话题 [M]. 上海: 上海科学技术文献出版社, 2002: 29.
- [13] 程焕文. 图书馆业务外包: 一种无法阻挡的发展趋势 [J]. 图书情报工作, 2006 (1) .
- [14] 王凤娥. 浅谈高校图书馆编目业务外包的实施 [J]. 科技情报开发与经济, 2006 (3): 77-78.
- [15] 李桂兰. 图书馆采编业务外包及其应用 [J]. 图书馆工作与研究, 2005 (6): 89-90.
- [16] 谷娜. 加工业务外包 提高工作效率——浅析图书馆采编工作的改革与创新 [J]. 科技情报开发与经济, 2006 (4): 60-61.
- [17] 何琳. 高校图书馆编目业务外包探讨 [J]. 河南图书馆学刊, 2005 (4): 35-36.
- [18] 潘艳. 采编业务外包关系中的冲突及预防 [J]. 图书馆工作与研究, 2006 (1): 83-84.
- [19] 杨晓蓉. 基于图书采购业务招标以及采编业务外包的思索 [J]. 图书馆学研究, 2005 (10): 39-40, 63.
- [20] 陈南仿. 关于图书采购及采购业务外包的思考 [J]. 河南图书馆学刊, 2006 (1): 88-89.
- [21] 冯彩芬. 采访业务外包——图书馆与书商关系的选择 [J]. 图书情报工作, 2006, 50 (1): 10-13.
- [22] 孙丽芳. 信息技术外包策略在我国图书馆中的应用探讨 [J]. 情报



- 杂志, 2000 (8): 17 - 18.
- [23] C. K. Prahalad and Gary Hamel. The Core Competence of the Corporation [J]. Harvard Business Review, 1990 (5 - 6): 79 - 93.
- [24] 吴胜武, 余志伟, 杨小虎. 服务外包: 从“中国制造”走向“中国服务” [M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2009: 3.
- [25] 百度百科——核心业务 [EB/OL]. (注: 这是在百度上查到的核心业务概念.) <http://baike.baidu.com/view/568111.htm>/2013 - 01 - 24.
- [26] 冯进. 业务外包: 增强图书馆竞争能力的战略 [J]. 图书馆建设, 2004 (5).
- [27] 黄俊贵. 图书馆核心价值及其实现 [J]. 中国图书馆学报, 2008 (5): 14 - 19.
- [28] 莫振轩. 国内图书馆业务外包研究现状及趋势 [J]. 图书情报工作, 2007 (8): 113 - 116.
- [29] 何勇, 吴晓英, 周庆. 企业信息技术外包的风险及影响 [J]. 情报探索, 2010 (3).