

图书馆 ISO9000 认证研究

罗 曼

(中山大学信息管理系, 广东 广州 510275)

〔摘 要〕论述了图书馆实施 ISO9000 的意义, 研究了国内外图书馆 ISO9000 认证的理论与实践, 提出我国图书馆实施 ISO9000 的基本思路。

〔关键词〕图书馆; ISO9000; 服务质量

〔中图分类号〕G250 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002-1167(2004)06-0102-03

图书馆作为社会公益性服务机构, 目的在于通过信息资源的保藏、开发和利用, 更好地满足公众的信息需要。因此, 采取各种行之有效的质量管理方法和手段, 不断提高信息产品和服务质量, 是图书馆履行其职能的必要保证。

1 图书馆实施 ISO9000 的意义

1.1 提高图书馆管理水平

ISO9000 不只是一个质量管理体系, 它通过与管理过程的有机结合, 能使图书馆站在全局的角度统一配置资源、优化组织结构, 并通过过程的精简、规范和无缝衔接而达到节约管理成本、提高管理效率和效益的目的。同时, 在 ISO9000 中建立起的自我监测和持续改进机制, 不仅便于评价图书馆的整体绩效, 而且能够为图书馆提供满足质量以及其他要求的全面解决方案。

1.2 提高图书馆信息产品和服务质量

在新的环境下, 图书馆的生存和发展取决于它为用户提供的信息产品和服务的质量。按照 ISO9000 标准要求建立起来的质量体系, 能有效地将用户需求转化为质量要求, 确保影响信息产品和服务质量的因素始终处于受控状态, 高质量地向用户传递信息产品和服务, 从而满足用户的需求和期望。

1.3 提升图书馆的整体形象

ISO9000 是国际社会公认的质量标准, 图书馆一旦获得其认证, 无疑会增强现实用户和潜在用户对图书馆的信任度, 强化图书馆的吸引力, 提升图书馆的形象和地位。

2 国外图书馆 ISO9000 认证理论与实践

20 世纪 90 年代初, 国外图书情报界就积极致力于 ISO9000 在图书馆和信息机构的应用研究, 10 多年间, 发表论文上百篇, 相关著作也不断问世, 如 1993 年 Debbie Ellis 和 Bob Norton 出版了《在图书馆实施 BS5750/ISO9000》一书, 1996 年又推出修订本《实施 BS EN ISO9000》; “北欧科学信息与研究图书馆委员会”出版了《ISO9000 与图书馆和信息中心》。此外, 一些关于图书馆质量管理的论著, 如 Peter Brophy 和 Kate Coulling 的《信息和图书馆管理者的质量管理》也用相当篇幅介绍了 ISO9000 在图书馆的应用。除了学

者们的独立研究和探讨外, 国外图书情报机构还通过合作开展研究项目, 有组织地介入 ISO9000 认证这一领域。1994 年 9 月, Sheffield 大学和 Loughborough 大学合作启动了“公共图书馆质量项目”, 目的之一就是研究实施 ISO9000 对公共图书馆的作用和影响; 欧洲 7 国 10 所图书情报机构共同参与了“欧洲图书情报机构质量项目”; “北欧科学信息与研究图书馆委员会”资助了“开发图书情报机构可认证的质量管理体系项目”。从总体来看, 国外的研究主要集中在五个方面:

(1) 用图书馆学语言诠释 ISO9000 质量体系。由于 ISO9000 最初是针对工业制造业制定的, 因此其中使用的是商业化、工业化用语, 这成为图书馆实施 ISO9000 的一个障碍。为了加深图书馆人员对 ISO9000 的理解和认识, 一批研究者投入于这一领域的研究, 如 Debbie Ellis 和 Bob Norton 将图书馆的每一个方面看作是质量体系的一个要素, 并用例子说明如何在 ISO9000 的各项要素和图书馆之间建立起对应关系, 如 ISO9000 中的“购买”对应于图书馆的“采访”功能; B. M. Meera 提供了在图书馆实施 ISO9000 的 20 个要素的详细指南, 并分析了其优点; M. E. P. Sanchez 则根据 ISO9000 标准和信息管理理论, 提出了与信息机构设计、实施质量管理体系相关的定义。

(2) 说明 ISO9000 在图书馆的实施程序。如 G. V. Houten 分析了图书馆建立 ISO9000 文件保障体系的具体步骤; P. Brophy 提出了图书馆实施 ISO9000 的步骤和方法; E. Meel 描述了图书馆进行认证的 7 个程序。

(3) 全面建立基于 ISO9000 的图书情报机构质量管理体系。这主要是一些获得资助的项目的研究结果, 如“欧洲图书情报机构质量项目”提供了一种基于 ISO9000 的图书馆质量管理体系, 并在 8 个不同类型的图书馆进行了测试。“开发图书情报机构可认证的质量管理体系项目”通过对 ISO9000 的研究和对图书情报机构开展质量管理实践的调查, 制定了图书情报机构实施 ISO9000 的全面指南, 并在两个文献中心进行了试点。

(4) ISO9000 在图书馆某一方面工作中的应用。如 A. L. Barker 指出: BS5750/ISO9000 第二部分的 18 项要求大部分可应用于在线查找服务, 并说明了建立该质量管理体系

的要求;“开发图书情报机构可认证的质量管理体系”项目详细描述了 ISO9000 在期刊服务、计算机检索、数据库建设和信息管理中的应用。

(5) 图书馆进行 ISO9000 认证的效益和成本。如 K. N. Jha、V. Mishra 和 B. N. Sinha 对实施 ISO9000 的成本以及由此所带来的效益进行了分析。

由于有理论作指导,国外图书馆在 ISO9000 实践方面也取得了显著成效,尤其是欧洲国家,远远走在了前面。1993 年英国大不列颠图书馆研究和发展部进行的一项调查表明:英国 14% 的学术图书馆和 20% 的公共图书馆在进行 ISO9000 认证。^[1]1996 年,学者 S. P. Webb 对英国专门图书馆进行的调查显示:有 1/3 开展了 ISO9000 认证。^[2]90 年代中期,北欧四国大约有 15% 的学术图书馆、专门图书馆及信息机构开始进行 ISO9000 认证。^[3]丹麦图书馆中心、丹麦专利局文献和图书馆等纷纷获得了 ISO9000 认证。1999 年 5 月,匈牙利“国家技术信息中心和图书馆”也通过了 ISO9000 认证,成为首个通过 ISO9000 认证的匈牙利图书馆。英国 Lancashire 中央大学图书馆、荷兰 Delft 大学技术图书馆、爱尔兰都柏林城市大学图书馆、比利时 Sint Aloysius 经济大学图书馆等也都建立了基于 ISO9000 的质量管理体系。虽然美国图书馆的认证活动没有欧洲活跃,但像 OCLC、部分大学图书馆也先后通过了 ISO9000 认证。近些年,亚洲国家的图书馆也积极开始了 ISO9000 的认证及准备,如泰国 4 家学术图书馆获得了 ISO9000 认证;在政府倡导下,马来西亚图书馆近几年的重点将放在 ISO9000 认证上,马来西亚大学图书馆在 2000 - 2002 年间作为大学的一个组成部分,已经参加了认证活动;日本、新加坡的图书馆也在做这方面的准备。

3 我国图书馆 ISO9000 认证理论与实践

从 20 世纪 90 年代中期开始,ISO9000 也引起了我国图书馆界部分人士的注意,如邵文杰提出用 ISO9000 系列标准规范图书馆的管理;张建勇在硕士论文中提到建立基于 ISO9000 的机读书目数据库生产的质量保障体系。不过,在这一期间,基本上每年只有一两篇论文见诸报刊。进入 2000 年,特别是 2003 年后,ISO9000 在图书馆应用的文章迅速增多,从 2000 年到 2003 年间,有 30 余篇文献出现在专业刊物上。另外,图书馆管理的著作也出现了相关论述,如徐建华在 2003 年出版的《现代图书馆管理》一书中用一章的内容说明了图书馆实施 ISO9000 的过程。从总体来看,国内图书馆界对 ISO9000 的研究主要有三个特点:

(1) 侧重探讨 ISO9000 在图书馆应用的可行性和必要性。由于目前国内图书馆界对 ISO9000 能否应用于图书馆仍持观望和保留态度,因此许多作者对此问题进行了论述。

(2) 就图书馆建立 ISO9000 质量管理体系提出若干建议。包括图书馆实施 ISO9000 的原则、图书馆建立质量管理体系的步骤、图书馆质量管理体系的结构等,如罗志军和陈智俊提出图书馆 ISO9000 质量管理体系由总体目标、管理程序文件、部门运作支持性文件三个层次构成;李锦娣认为图

书馆应建立包括管理者职责、人力和物资资源、质量体系结构、与读者接触面等四个要素在内的 ISO9000 质量体系;周珊在硕士学位论文《国家科技图书文献中心的馆藏结构和服务模式研究》中结合 ISO9000 质量管理和质量保证系列标准,建立了国家科技图书文献中心的管理体系。

(3) 高校图书馆实施 ISO9000 是一个热点。教育部基础教育司于 2000 年 1 月专门就我国各类学校的贯标问题召开了研讨会,随后,大连海事大学、哈尔滨工业大学等先后通过质量认证。由于大学在认证过程中必然要求图书馆的参与,所以,高校图书馆贯彻 ISO9000 的文献约占 1/4。台湾学者王慧玉在《大学校院实施 ISO9000 品质认证之探讨》一文中也介绍了台湾中山医学大学图书馆实施 ISO9000 的情况。

在国内的研究中,一个问题表现得非常突出,许多作者将 ISO9000 与全面质量管理混为一谈。事实上,两者尽管有许多共同之处,但却是不同的质量管理方法。

从我国图书馆 ISO9000 实践来看,隶属于某一组织内部的图书馆是我国图书馆认证的先行者。除了上面提到的大学图书馆,许多企业、公司的图书馆、资料室也已通过 ISO9000 认证,如广州市民用建筑科研设计院图书馆就是一个例子。

4 我国图书馆实施 ISO9000 的基本思路

4.1 充分认识图书馆实施 ISO9000 的可行性

ISO9000 的科学性、适用性已得到国际社会的认可,大多数国家的各行各业已把实施 ISO9000 作为提高管理水平和取信于用户的有效途径。尤其经过 2000 年的改版,ISO9000 克服了以往侧重于工业制造业的倾向,进一步兼顾了服务业的特点,明确提出标准适用于任何组织和任何行业。服务业实施 ISO9000 即将成为国际化的新热点,图书馆也应该顺应时代发展的需要,将建立 ISO9000 质量管理体系作为服务社会的有效机制。

4.2 认真研究 ISO9000 系列标准

ISO9000 作为族标准,是由多个标准构成的。在 1987 年首次颁布之后,又分别在 1994 年和 2000 年两次进行了修订。在换版的过程中,不但标准的内容、构成有所更新,国际标准化组织还根据实践发展的需要,合并、撤消了一些标准。因此,图书馆应在对 ISO9000 族标准形成全面认识的基础上,开展质量管理体系的建立和认证工作。

4.3 注重图书馆已有规范的应用和转化

ISO9000 是一种文件化的质量管理体系,通过形成质量手册、管理规范、作业规范与服务规范、质量记录等,全面实现规范化管理,提高图书馆为用户提供信息产品和服务的能力。因此,文件体系的建立是实施 ISO9000 过程中的一项重要工作。图书馆在多年的实践中,已在管理、技术服务、读者服务等方面形成了一整套制度、标准,如能按照 ISO9000 的要求进行适当转化和修改,将会收到事半功倍的效果。

4.4 建立图书馆质量管理体系

质量管理体系是一个组织为实施质量管理所需要的组织结构、程序、过程和资源,是组织质量管理的核心和基础。

图书馆的质量管理体系包括按用户需求建立起来的部门结构以及由此而形成的职责和权限;有效保障图书馆信息产品质量和服务质量的业务流程和工作流程的设计、完善和改进;保证图书馆质量方针和目标得以实现、确保上述两个方面得以实施并起控制、跟踪、监督、审核作用的文件体系。

4.5 开展图书馆质量体系审核

审核是检查图书馆的实际运作是否符合质量目标和计划安排的一项活动。通过审核,可以及时发现问题,纠正问题,并采取相应措施防止问题的再次发生。图书馆质量审核可从三个方面入手:一是图书馆内部评估,即图书馆对自己的体系进行审核;二是用户对图书馆的评价,即通过用户满意度调查,了解图书馆的运作情况;三是第三方审核,即由认可的审核机构评定图书馆是否按照 ISO9000 标准执行其质量体系。

4.6 由点到面逐步展开

对图书馆来说,ISO9000 是一种全新的质量管理方法,并且其实施要求一定的资金投入,因此,若能选择一些图书馆进行试点,在充分总结实施经验和教训的基础之上再逐步推行,既可避免图书馆本已紧张、不足的经费浪费,又能取得更好的效果。

总之,ISO9000 质量管理体系是图书馆进行质量管理的一种重要手段,有效地实施 ISO9000,可以帮助图书馆提高信息产品和服务质量,更好地完成社会赋予图书馆的使命。

〔参考文献〕

- [1] L. Porter. Quality initiatives in British library and information services [M]. London: British Library Research and Development Department, 2000.
- [2] S. P. Webb. Pursuing quality in special libraries: a study of current activities and development in the United Kingdom [M]. London: British Library Research and Development, 1995.
- [3] Cark G. Johannsen. Danish experiences of TQM in the library world [J]. New Library World, 1992, (1104).
- [4] H. Clausen. The Nordic information quality project [J]. New Library World, 1995, (1121).
- [5] Debbie Ellis, Bob Norton. Implementing BS EN ISO9000 [M]. 2nd ed. London: Aslib, 1996.
- [6] B. M. Meera. ISO 9000 guidelines for implementation to library and information systems: a compatibility study [J]. Information Studies, 1998, (3).
- [7] K. N. Zha. Application of ISO 9000 for library and information services [J]. Annals of Library Science and Documentation, 1998, (3).
- [8] G. Miculas. Application of ISO 9000 in information and library services [J]. Tudományos és Muszaki Tajekoztatás, 2000, (4).
- [9] Sossamma George. In pursuit of quality [J]. Kekal Abadi, 2002, (2).
- [10] 周 珊. 国家科技图书文献中心的馆藏结构和服务模式研究 [D]. 中国科技信息研究所, 2000.
- [11] 王慧玉. 大学校院实施 ISO9000 品质认证之探讨 [J]. 图书与资讯学刊, 2002, (41).
- [12] 罗志军, 陈智俊. 参照 ISO9000 族标准建立我国图书馆质量管理体系 [J]. 江西图书馆学刊, 2003, (1).
- [13] 徐建宏. 现代图书馆管理 [M]. 天津: 南开大学出版社, 2003.
- [14] 樊怡菁. 图书馆服务质量管理的新理念 [J]. 图书馆论坛, 2003, (4).

Study on Libraries Implementing ISO9000

LUO Man

(Department of Library and Information Science, Sun Yat-sen University, Guangzhou 510275, China)

Abstract: The paper discusses the importance of implementing ISO9000 in libraries, analyzes the development of ISO9000 in libraries, and puts forward some suggestions.

Key words: libraries; ISO9000; service quality

〔作者简介〕 罗 曼 (1969 -), 女, 副教授, 中山大学信息管理系副主任, 发表论文 40 余篇。

〔收稿日期〕 2004 - 03 - 08

(上接第 264 页)

The Public Libraries I Know in the United States

YAN Ling

(Wuhan University, Wuhan 430072, China)

Abstract: The article introduces the developmental outline and the distinguishing service features of the public libraries in the United States. It also brings us some new enlightenments.

Key words: the United States; public library; service features

〔作者简介〕 严 玲, 女, 武汉大学信息管理学院研究生进修班学员, 武汉大学法学院资料室副研究馆员, 曾发表文章数篇。

〔收稿日期〕 2004 - 03 - 26