

# 以全面质量管理的理念提高图书馆服务质量

李琦

(潍坊学院, 潍坊 261061)

〔摘要〕 本文论述了图书馆实行全面质量管理的概念、必要性, 以及全面质量管理在图书馆中的应用, 倡导以全面质量管理的理念提高图书馆的服务质量, 更好地为用户服务。

〔关键词〕 高校图书馆; 全面质量管理; 服务质量

〔Abstract〕 This article discusses concept and necessity of full-scale quality management as well as the application of full-scale quality management in library, and proposes to improve service quality of library by using the idea of full-scale quality management so that we can serve the users better.

〔Key words〕 university library; Full-scale Quality Management; Service Quality

〔中图分类号〕 G252 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1008-0821 (2006) 07-0106-02

## 1 全面质量管理的概念

按照国际化组织 (ISO) 的定义, 全面质量管理 (Total Quality Management, TQM) 是指: “一个组织以参与为基础, 目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。” 这是一种涵盖全员、全过程的质量控制体系, 为企业质量管理创造了一个科学规范的管理模式, 具体地讲, 全面质量管理就是企业的全体职工同心协力, 把专业技术、经营管理、数理统计和思想教育结合起来, 使产品质量产生、形成和实现全过程的所有保证和提高产品质量的活动构成一个有效的体系, 从而经济地开发、研制、生产和销售用户满意的产品。

我国图书馆学家对图书馆全面质量管理定义为: 图书馆为保证和提高信息服务质量, 动员图书馆的各个部门和全体员工, 综合运用管理技术、专业技术、思想教育、经济手段和科学方法, 建立健全的服务质量保证体系, 对服务的全过程实行有效的控制, 从而经济地开发、设计、生产和提供读者满意的信息产品和信息服务, 做到最高质量、最低消耗、最优生产和最佳服务, 最终实现不断提高服务质量的目标。

作为一种科学的管理方法, 全面质量管理体现在一个“全”字:

### 1.1 它是全员参加的质量管理

指与图书馆全部服务流程有关的所有人员, 不仅图书馆领导, 而且每个馆员乃至读者都要参与图书馆的工作质量管理, 要使全体馆员自觉树立服务意识, 从而提高服务质量。

### 1.2 它是全过程的质量管理

图书馆的服务质量的优劣, 不仅仅取决于流通部门, 而且还包括采编、维护、后勤保障等部门, 全过程质量管理是全员质量管理的延伸, 二者共同构成了全面质量管理的核心内容和基本特点。

### 1.3 它是全方法的质量管理

即全面质量管理的方法和管理手段不是单一的, 而且

综合运用质量管理技术和科学方法, 组成多样化的、复合的质量管理方法体系。

## 2 图书馆实施全面质量管理的必要性

### 2.1 适应社会信息化环境的需要

随着社会信息化程度越来越高, 以 Internet 为主的网络信息服务发展, 成为图书馆服务主流, 电子图书馆、数字图书馆、虚拟图书馆等新的图书馆概念和形象相继产生, 文献数字化、管理自动化及网络的迅速普及, 使信息获取突破了时间、空间、地域的限制, 变得更加便捷和实用, 同时读者对图书馆的要求也越来越高。图书馆面临的最大问题不是现代化设施、信息技术的应用, 而是管理机制和信息技术应用落后带来的服务观念的改变和管理思想的转变。以“读者第一, 服务至上”为宗旨, 提高工作质量, 追求和提供高品质的服务, 是图书馆不懈追求的目标。

### 2.2 参与竞争的需要

读者是图书馆赖以生存和发展的基础, 是图书馆的最终评价者。21 世纪的社会信息化程度越来越高, 知识信息的吸收和利用主要依赖于信息服务, 用户对图书馆的服务要求也就越来越高, 图书馆将更加面对充满竞争和压力的信息环境。图书馆只有提供高效、高质量的服务, 借鉴其他行业的质量管理方法, 不断改进服务质量, 以质量求生存、以质量求发展, 才能使自身得到更大的发展空间。而从发展的角度看, 图书馆的竞争是不可避免的。现今文献信息服务机构以个人、集体等多种形式与图书馆并存, 且以管理灵活, 服务方式多样、简便, 手段现代化等优势向图书馆文献信息服务提出挑战, 而竞争的关键在于用户的竞争, 是服务质量的竞争。图书馆要在竞争中取胜, 获得更多用户的满意和认可, 就必须实施全面质量管理。

## 3 全面质量管理在图书馆中的措施

### 3.1 全面承诺服务质量, 树立“质量第一”的意识

所谓对质量的全面承诺, 就是从图书馆的领导到每一位工作人员都要有强烈的责任意识, 把提供高质量的信息产品和服务作为自己的职责。图书馆所提供的信息产品,



从传统的纸质文献信息到现在的电子文献、网络信息,都存在一个收集、生产、提供利用的过程链条,这个链条中的每一个环节都为产品的质量形成做出了贡献,只有既作为上一个环节的顾客,又作为下一个环节的供应者的每个环节的工作人员,都保证自己能够提供高质量的产品和服务,才能保证图书馆用高质量的产品和服务来满足作为最终顾客的用户的需求。所以,调动每一个工作人员的热情,发挥每一个工作人员的作用,营造一个人人关心服务质量,人人为质量服务负责的环境。这里特别要提到以图书馆馆长为代表的高层管理者对质量的承诺非常重要,高层的承诺有着表率、号召和鼓舞士气的作用,也是实施全面质量管理的重要保证。

### 3.2 加强对图书馆馆员素质的强化定位和培训

图书馆馆员是图书馆最重要的资源,要为读者提供满意的服务,取决于服务人员本身所具备的思想道德素质、业务素质、服务素质等综合素质。加强馆员素质的强化定位和培训的教育,是图书馆服务工作的有效措施。通过培训,要达到以下目标:①思想素质:安心本职工作,牢固树立“读者第一、服务至上”的观念,认真履行职业道德准则。②业务素质:熟练掌握图书馆业务知识,计算机和网络技术的基本操作和应用技能,具备一定的外语水平。另外,要提高他们对改进和提高产品和服务质量的重要性的认识,掌握实施全面质量管理涉及的方法和技巧。个人的素质提高了,组织的整体素质自然会得到显著提高。

### 3.3 建立质量改进工作组织,增强协同工作能力

在调查发现问题后,就应建立质量改进工作组织,国外称“质量改进团队”。建议由跨部门的人员组成,共同解决运作中的问题,使各部门、各环节、各工序之间,组成一个有机的整体。团队不同于图书情报工作委员会或管理委员会,它具有相对独立性,既负责对自己的工作成员进行评估去发现问题,又负责如何改进工作来提高服务质量以解决问题。无论是一个部门、一个环节,还是多个部门、多个环节的问题,都要通过团队来解决,这就需要密切配合、协同工作的精神,这就是全面质量管理所提倡的“团队精神”。团队以解决问题为目标,要针对需要解决的问题去收集数据、分析数据,并采取有效措施逐步解决问题,通过协调来满足读者,使图书馆的整体功能得以发挥。

### 3.4 不断改进和完善工作流程,保证信息产品与服务的高质量

图书馆传统的管理方式是重结果、重检查、重处理,是在失误或差错被检查出来或暴露之后再行修补或处理,是一种被动的管理方式,难以保持和提高产品和服务的质量。全面质量管理是从创造质量开始,对整个工作流程进行控制,使其不断趋于完善。包括以下几个方面:

#### 3.4.1 采访工作的全面质量管理

图书、资料和期刊等文献资料的采购是图书馆的核心,采访的质量将直接影响图书馆的服务质量和形象。为了提高采访质量,首先要做好深入的调研工作,充分征求各专业领域专家的意见,真正使购买的文献资料能够满足读者的需要,这样既提高了图书资料期刊的利用率,又避免了重复购买,资金浪费。同时,应做好读者的调查研究,征求读者意见,掌握读者的阅读倾向,及时调整采购计划。采访人员应熟悉和了解各出版社的性质及出版内容,积极

关注出版动向,定期跟踪出版社的信息,以增强购书的针对性,减少盲目性。

#### 3.4.2 分编工作的全面质量管理

图书资料编目、分类的质量将直接影响图书馆的管理和服务质量,因为如果编目、分类有错,将导致图书馆资料上架的错误,给读者查找资料带来困难,使图书资料不能充分被利用而闲置。图书馆进行微机管理后,高质量的分类、编目可以给读者带来很大方便,读者可用索书号、题名、责任者、出版社、中图法分类号等在书目数据库进行检索查询。为了提高书目数据库的质量,可以使用已有的商业书目数据库建设自己的数据库,可大大提高图书分编工作的质量。

#### 3.4.3 流通阅览工作的全面质量管理

图书资料被编目分类以后,要送到各书库、阅览室进行分类上架。要保证上架顺序环节的管理质量,应当多花心思,方便取用。比如应当考虑图书资料的类别的相对集中排放,不至于出现错位、串架的混乱。在日常工作中,特别是开架书库和阅览室,图书馆员要经常进行检查,同时要对该读者进行使用代书板的训练,以保证图书的有序排放,提高服务质量。

#### 3.4.4 网上信息工作的全面质量管理

现代化技术条件基础上,图书馆文献资源实现收藏、借阅、咨询为一体的一种全新的服务模式,全方位、多层次、多角度地开展读者服务工作。图书馆专门开发馆内各种馆藏信息在网上发布,其中包括图书馆简介、专题题录、推荐书目、新书介绍、信息查询、问题解答等,通过“网络导航”还可检索浏览其他图书馆和网上的信息。通过实行预约借书、网上订书、专题信息服务、各种馆藏光盘数据库的检索、网上信息查询及检索、跟踪服务等,大大提高了文献信息的利用率,充分发挥文献信息资源的作用。它最充分地揭示了馆藏,方便了读者,为读者利用图书馆文献提供了极大的方便。

### 3.5 做好图书馆服务质量评价

满意度是对图书馆服务工作的全面评价,也是满足度、关心度、便利度等评价指标的综合体现。随着社会的发展、科技的进步,读者对图书馆的要求也越来越高,希望从图书馆得到更多样化的、更高质量的信息产品和服务。读者的满意程度决定了图书馆的服务质量,所以对用户的调查是至关重要的。通过调查,具体掌握用户对服务的满意程度,了解用户对图书馆的不满意之处和服务质量的要求,发现服务质量存在的问题和改进的方向,从而为实施全面质量管理提供可靠的数据和依据,便于制定改进质量的规划和实施计划,以及决定采取的有效措施。

### 参 考 文 献

- [1] 陈宝珍. 论图书馆的全面质量管理 [J]. 冶金信息导刊, 2003, (5): 43-45.
- [2] 李英珍. 以全面质量管理的理念构建高校图书馆服务保障体系 [J]. 图书馆学研究, 2004, (1): 26-29.
- [3] 高萍. 网络环境下高校图书馆质量管理 [J]. 彭城职业大学学报, 2004, (6): 100-102.
- [4] 李玲兰. 全面质量管理体系在大学图书馆中的应用 [J]. 现代情报, 2003, (8): 130-131.