

引入国际质量标准提高图书馆读者满意度^{*}

任通顺

哈尔滨理工大学图书馆 哈尔滨 150040

[摘要] 论述引入国际质量标准提高图书馆读者满意度, 详细分析图书馆服务质量管理中存在的问题以及 ISO9000 标准中以读者为关注焦点和持续改进两项最重要的原则, 建立图书馆质量管理体系、评估读者满意度方法和提高读者满意度应重视的几个问题。

[关键词] 图书馆 ISO9000 标准 质量管理 读者满意度

[分类号] G252

The Introduction of International Quality Standards to Improve Readers' Satisfaction in University Libraries

Ren Tongshun

The Library of Harbin University of Science and Technology, Harbin 150040

[Abstract] This paper expounds how to introduce the international quality standards to enhance readers' satisfaction in university libraries and analyzes the problems which are existed in library service quality management and the most important principles in ISO9000 Standards in detail. It points out several questions which should be paid more attention to establish library quality management system, assessing the methods to improve readers' satisfaction.

[Keywords] library ISO9000 International Quality Standards quality management readers' satisfaction

图书馆引入 ISO9000 标准认证最早源于英美等发达国家^[1]。尤其是欧洲国家, 认证活动十分活跃, 取得了显著成效。20 世纪 90 年代中期, 北欧四国大约 15% 的学术图书馆、专门图书馆及信息机构开始进行 ISO9000 认证; 1996 年, 英国有 1/3 的专业图书馆开展了 ISO9000 认证^[2]。90 年代末以来, 世界各国的许多图书馆已获得 ISO9000 质量管理体系和质量保证标准的认证, 包括匈牙利的“国家技术信息中心和图书馆”、荷兰的 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 经济大学图书馆以及美国哈佛大学图书馆、俄勒冈州立大学图书馆等。

目前在亚洲, 新加坡、泰国、马来西亚等国都在积极推进 ISO9000 标准的认证工作。我国图书馆对 ISO9000 质量管理体系的研究始于本世纪初^[3], 目前正逐渐成为研究热点。我国的台湾、香港、澳门地区也在积极推广这一标准。如台北市立图书馆、香港中央图书馆, 2002 年开始引入 2000 年版 ISO9000 族的国际认证新标准, 以此完善现有的图书馆管理体系。图书

馆引进实施 ISO9000 2000 标准, 是构筑现代图书馆质量管理的新方式^[4]。图书馆所提供的最重要的产品是服务, 而“持续和不间断”改进是现代质量管理理念的最重要内容, 服务的目的是让读者满意^[5]。若能够把 ISO9000 标准真正贯彻到底, 才是 ISO9000 的精髓所在, 图书馆就会在持续改进中不断发展^[6]。“以读者为关注焦点”和“持续改进”两项原则, 是 ISO9000 国际标准中最核心原则和最重要原则。近几年来, 国内越来越多的图书馆开始着手调研、考察引入 ISO9000 国际标准的可行性, 上海与深圳有不少图书馆正在进行这方面的工作, 大学图书馆已经远远走在前列。可以预见, 在未来几年内, 将会有越来越多的国内图书馆进行 ISO9000 族的认证。

1 以读者为关注焦点是最核心原则

以读者为关注焦点是 ISO9000 2000 标准的最核心原则。关注读者, 也是关注图书馆自己, 两者是辩证

^{*} 本文系黑龙江省高等教育学会高等教育科学研究“十一五”规划课题“读者满意度测评指标体系构建研究”(项目编号: 115F-050)、哈尔滨理工大学教学研究课题“高校图书馆的馆藏质量优化研究”(项目编号: P200800109)阶段性研究成果之一。

收稿日期: 2009-06-29 修回日期: 2009-09-17 本文起止页码: 33-36 本文责任编辑: 徐健

的统一。坚持“读者第一,服务至上”的服务理念,全方位多角度地满足读者要求。对图书馆来说,图书馆依存于读者,没有读者或者不能满足读者要求的图书馆是无法生存的。读者的需求是千变万化的,图书馆要适应这种变化,与读者沟通,将读者的要求转化为内部的目标和要求并分解落实。

可以说,现代图书馆质量管理就是“始于识别读者的需求,终于满足读者的需求”。图书馆馆员要明确地了解谁是自己的读者,关注自己的读者,关心自己的读者。千方百计满足这些读者需求。一般来说,图书馆有两类基本的读者:馆外读者与馆内读者。前者指那些在图书馆之外的读者,它可以指团体或个人等馆外读者,有些是显在的,还有些则是潜在的。馆内读者指图书馆内部的馆员。图书馆每个馆员扮演接受别人服务和为别人服务双重角色。

读者的需求涉及多个方面,如专业需求、加工需求、载体需求、传输需求等,图书馆只有在正确识别读者需求的基础上,将读者的需求转化为信息搜集、加工和服务等工作人员能明确理解的具体工作要求与质量要求,减少或避免各业务环节工作的盲目性,才可能使最终形成的信息产品和提供的信息服务满足特定读者的要求。准确理解读者当前的和未来的需求,理解读者的现实需求和潜在需求,将读者需求有效地转换为馆内各业务环节的具体要求,是图书馆提高读者满意度的基本保障。

根据读者需求以及本馆的主体服务对象、馆藏资源、馆舍条件、国家政策等实际情况,制定出若干年的总体发展规划以及近期的目标,确定质量管理方针和质量目标,并制定相应的具体实施措施。质量方针和质量目标是全面质量管理得以实施的核心,应针对读者对图书馆的需求和期望,以实现读者满意为首要目标。图书馆的质量方针和质量目标中必须体现读者的要求,并且,这些要求在图书馆内应能得到充分理解和沟通,通过各种方式对读者尤其是本馆核心读者的需求进行充分的调查分析,了解读者的具体需要和对本馆服务的各项要求。

图书馆要不断完善服务,包括:积极、主动推介图书和图书馆利用的指导性服务;热情、周到、开放、亲切的借阅服务;准确、迅速的信息咨询服务;接受读者各种意见和要求。要站在读者的角度为读者着想,让读者获得“满意加惊喜”。图书馆用极至的服务给读者以惊喜,即服务已超出读者的想象和预期的结果,读者因受到超值的 service 而喜出望外,这是一种超附加值的

劳动,其核心是高效+优质+个性内涵。图书馆要培养稳定的读者群,不仅要培养稳定使用书刊的读者群,还要培养稳定使用电子文献、音像资料的读者群吸引更多读者走进图书馆,利用图书馆。

2 持续改进是永恒目标

图书馆必须建立“持续改进”机制,持续改进是 ISO9000 2000 标准的最重要原则之一。“持续改进”是图书馆提高读者满意度能力的循环活动,作为一种管理理念、服务理念、图书馆的价值观,在质量管理体系活动中是必不可少的,是质量改进成功的标志。图书馆应对照质量方针和目标,利用审核结果、信息分析结果等,持续改进质量管理体系。要使图书馆能适应环境变化要求,增强适应能力并提高竞争力,改进整体业绩,让所有读者都满意。持续改进,精益求精,永无止境地追求更高质量、更优服务,这就是图书馆全面质量管理和实现提高读者满意度的永恒目标。

持续改进不仅应作为图书馆管理者的目标,也应作为每名馆员的工作目标。持续改进过程的实现必须采取适当的方法和手段,比如在图书馆的质量管理活动中,可以采用质量管理体系审核,应用统计技术进行数据分析等方法。因此,图书馆要为馆员提供有关持续改进所运用方法和手段的培训,增强馆员的服务观念、质量意识,提高馆员的服务技能,掌握质量体系有关文件和服务规范,实现持续改进目标。持续改进是一种循环的活动,每一轮改进都应首先建立相应的目标,以指导和评估改进的结果。应根据图书馆总的质量目标和各个部门的分质量目标,测量和追踪持续改进的状况。

在馆内实施统一的、适用的、一致的方案,可以更快地更有效地进行持续改进,提高服务质量。图书馆可通过内部审核和外部评审等方式,评价图书馆质量管理体系运行状况,找出不合格的地方,通过适当的统计技术进行数据分析,为质量管理体系、读者服务和其他支持服务的管理过程提供有价值的信息,帮助最高管理者作出适用于图书馆发展的正确决策。

通过对文献分编过程、服务过程以及读者的满意程度、管理性等过程的监视和测量,查找潜在的或已经存在的不合格项。对已经识别的潜在的不合格项采取预防措施。对已经存在的不合格项采取纠正措施。改进的对象可能是服务实现过程中的某些环节,也可能是管理性过程或支持性过程中的某些环节。应当利用

审核结果、信息分析结果等,持续改进质量管理体系。

建立有效的投诉管理,能够主动识别和改进质量管理问题,使读者能够方便地发表意见,提出投诉,并使他们有关的问题得到迅速的解决,提高读者的满意度。在实践中,图书馆即使全力以赴,也多多少少仍会有不满意的读者。读者的抱怨若不能得到有效处理,就有可能对图书馆的服务造成严重的后果或影响。国外有研究表明,大多数读者在遇到问题时都不会投诉(50%的读者遇到问题不投诉,但45%就地投诉,5%向高层领导投诉)。读者之所以不向图书馆投诉,很多情况下是因为投诉渠道不畅通,投诉不方便。

3 建立图书馆 ISO9000标准质量管理体系

图书馆 ISO9000标准质量管理体系流程,如图 1所示:

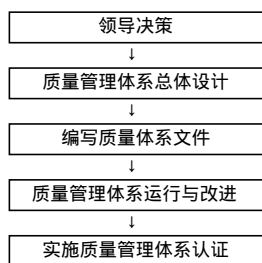


图 1 建立图书馆 ISO9000 标准质量管理体系流程

3.1 领导决策,统一全馆人员的思想认识

贯彻 ISO9000 标准是一项全面、系统的工作,为了使贯标工作有组织、有步骤地进行,还要成立贯标领导小组和工作小组,根据图书馆的实际情况制定贯标工作计划。图书馆的最高管理者需要在调研的基础上作出贯标和认证的决策,并且通过培训统一全馆人员的思想认识。

3.2 质量管理体系总体设计

贯标小组需要对图书馆工作的整个流程进行分析,拟定质量方针和目标,并根据需要调整组织机构设置,明确各部门的工作职责和权限。

3.3 编写质量体系文件

编写质量管理体系文件的目的是为了理顺关系,进一步明确职责、程序,协调好相互之间的关系,并有效地贯彻实施。ISO9000 标准强调质量管理体系的建立、健全,要从编制、完善质量管理体系文件开始。质量管理体系文件是体系的运行、审核与改进的主要依据,所编制文件的质量与组织质量管理工作的效果和效率密切相关。

3.4 质量管理体系运行与改进

在质量管理体系的运行阶段,对质量管理体系暴露出的问题,采取改进措施和纠正措施,以达到进一步完善质量管理体系的目的。通过内部质量审核和评审,检验质量管理体系文件的有效性和协调性。

3.5 实施质量管理体系认证

图书馆申请认证机构对其质量管理体系进行审核,并批准其注册。

4 如何评估读者满意度

评审读者满意度,是质量管理评审最重要的组成部分。可采取以下方法。

确定读者满意度测量范围。要分析和掌握读者与本馆的所有接触点,并针对每一接触点来设定问题,然后制定读者满意度测定计划,对读者进行调查、统计、分析和评估,具体掌握读者对服务满意与否的所有要素。读者信息需求受多方面因素影响,常处于变化之中。对读者满意度的测定,须定期系统地实施,并与以前的结果进行阶段性比较,了解他们不满意之处或对图书馆服务质量的要求,重新制定改进项目,并予以实施。

评估读者服务效率。可以运用图书馆统计学方面的一些技术,对读者服务作出评估,如统计出图书馆机读数据库被检索的次数,采购部门所采购的各专业图书量与相应的使用量,远程文献传递到读者的时间等。将质量管理标准活动开展前后的统计数据作比较,可测量出质量管理开展后图书馆工作效率的提高状况。这种测量对图书馆质量管理体系来说是至关重要的。

图书馆可以通过召开读者座谈会和读者代表大会;开展读者问卷调查,召开服务听证会,设立读者意见箱;可以通过征求意见或问卷调查,广泛地、经常地收集读者对服务的意见,调查图书馆读者满意度。

将读者满意程度的测量或评价结果与相近规模的其他图书馆进行比较,据此来评价和改进内部的管理过程,从而有效地培育忠诚的读者。衡量读者满意度本身并不是目的,目的在于通过对调查数据的统计分析,将反映读者满意程度的统计调查结果用数字、表格、图形表示出来,触发图书馆的改进行动。读者满意度指数可用来比较不同的图书馆,或比较不同时期的图书馆,预测长期绩效,回答具体问题。

5 提高读者满意度应重视的几个问题

从服务的角度来讲,图书馆关注读者的同时,要重视内部服务,只有成功的内部服务,才会创造满意的外部服务。馆员是联系广大读者和馆藏书籍的桥梁与纽带,只有将馆员的作用发挥得淋漓尽致,读者的满意度才可呈上升趋势。因此,图书馆要以人为本,关注馆员,善待馆员。要尊重人才,知人善用,合理安排馆员的工作岗位,各司其职,各尽其能,注重发挥实干者的作用;要营造团结和谐、公平民主、办事公道的工作环境;要建立一套健全的、富有创新性的馆员选聘、管理和激励机制,有利于调动全体馆员的积极性和创造性。ISO9000标准是一项全新的、技术要求较强的工作。图书馆必须对全体馆员进行ISO9000标准具体内容及读者服务质量规范、读者服务提供、质量控制规范等内容的培训。为建立完善的质量体系并确保其有效运行打好基础,增强馆员服务意识,提高服务技能。

服务质量包括服务态度和服务技术质量两方面。服务态度是功能服务,主要指读者接受服务的感受,即读者对服务的认可程度,具体表现为馆员在为读者服务过程中的热情、诚恳、耐心、周到的情感投入。服务技术质量是服务质量的核心,主要指某项服务带给读者的价值,包括使用的设备和操作方法等技术层面的内容,这种服务可称为实质服务。服务质量的显著提高,将极大地提升图书馆整体形象,提高广大读者的满意度、追随度和忠诚度。

要创立服务品牌。图书馆服务品牌就是以高质量的、独特的服务方式和服务延伸,全方位地满足读者,它不仅有高超的服务艺术、丰富的知识底蕴,更重要的

是凝聚着一种服务文化。它让读者在获得文献信息服务的同时,得到一种审美愉悦和馆员与读者之间高尚的爱的体验。如果一个图书馆能够通过自己的某种独特性,或一定的规模和馆藏,或某一信息产品,或某一特色服务,在同一行业中形成差别优势,这种优势就是品牌。图书馆要通过自身独特的服务,吸引越来越多的注意力。图书馆要形成自己独特的鲜明的质量管理标准,创立自己的品牌。

要建立诚信机制。诚信是一种道德规范,也是一种道德制度。质量诚信机制是图书馆大力倡导诚实守信职业道德的关键。诚信服务一经对外宣传,便使图书馆的各项承诺、图书馆员的服务行为接受社会的公开监督,让读者切切实实感受到图书馆开展诚信服务的诚意和决心。建立诚信服务监督机制,可以增强馆员对读者诚信服务的自觉性,以高质量的服务赢得读者的信赖。建立诚信服务监督机制的目的是增强读者对图书馆的向心力,使双方形成合力,共同推动图书馆事业发展。

参考文献:

- [1] 罗莹. 图书馆在实施ISO9000质量管理标准中“产品标识”的探讨. 图书情报工作, 2008, 52(9): 138-140, 137.
- [2] 刘康宁, 王杨. 国家图书馆采用ISO9000标准可行性分析. 国家图书馆学刊, 2006(1): 23-27.
- [3] 孙琼. 我国图书馆ISO9000质量管理体系研究综述. 图书馆论坛, 2008(4): 42-44, 14.
- [4] 冯建福. 高校图书馆引入ISO9000质量管理体系的探讨. 图书馆学研究, 2009(5): 21-23, 31.
- [5] 李春, 詹长智, 安邦建. ISO9000质量管理体系在海南大学图书馆有效运行. 大学图书馆学报, 2007(1): 15-18.
- [6] 茹美霞. 图书馆贯彻ISO9000质量管理体系的策略与思考. 图书馆工作与研究, 2007(3): 77-79.

[作者简介] 任通顺,男,1953年生,副研究馆员,发表论文30余篇。

下 期 要 目

□ 专题: 信息共享空间中的电子化知识管理

(盛小平教授组织)

学术交流模型研究

(胡德华, 韩欢)

我国信息公平问题研究述评

(古罡)

企业技术创新过程中的信息作用机理研究

(陈浩义)

成就目标导向、心理安全与知识共享意愿关系的

实证研究

(张永军, 廖建桥, 张可军)

虚拟团队知识转移过程研究

(杨斌, 王学东)

基于应答者视角的网络调查参与行为影响因素研究

(常亚平, 朱东红)

可嵌入用户环境的学科信息门户框架设计

(王晓山, 崔宇红)

近年来图书情报期刊引用网络文献的计量分析

(张洋, 张洁)

基于引文分析的我国信息构建(IA)现状研究

(董永飞, 燕金武)