

## 淡江品管圈競賽獲獎圈 第2名：X0圈 主動出擊 專人解說 降低登記電腦詢問度

特刊

本年度品管圈競賽亞軍的「X0圈」是由覺生紀念圖書館參考服務組成員組成，以運用雙人相聲的口語表達方式，輔以海報、手冊等展示，說明降低登記電腦的詢問次數的執行成果。覺生紀念圖書館參考服務組員唐雅雯、梁鴻翔介紹，覺生紀念圖書館為國家品質獎複審訪評單位之一、獲得第3屆淡江品質獎、並於2008年通過ISO 9001認證。因此該組秉持「貼心·知新·精進」的品質政策理念，持續提供參考諮詢與資訊檢索服務、圖書館資源利用指導與推廣等服務。在服務中常面臨到初次使用電腦的讀者，經常詢問館員如何登記電腦，導致其他諮詢時間被壓縮，因此以「降低登記電腦的詢問次數」為題，以確實尋找解決之道。

以5W2H的方法對登記電腦進行現況分析，並以調查數據統計方式，確實掌握要因內容後，再以經驗投票法進行篩選出「登記位置小而不明顯」、「登記電腦螢幕太小」、「標示/公告不夠吸引人」及「針對初次使用者」為主因，再以提出「設置電腦登記專區」、「加強宣傳」及「專人主動解說」3項為對策擬定實施。

該圈把握PDCA的原則，於電腦登記位置適當清楚、色彩豐富且圖示清楚的登記電腦的說明告示、醒目的宣導海報和義工的主動引導與解說等對策實施後，參考諮詢櫃檯不再被等候登記電腦的人潮擋住，且館員可以更專心處理讀者諮詢的問題，因此增加新舊讀者的認同感及好感度。為維持成效及利於同仁遵循，在活動期間修訂《參考諮詢服務次數月誌表》及《義工服務須知》相關文件，以確保作業標準化程序。覺生紀念圖書館參考服務編審組暨圈長傅淑琴表示，「我們可能是開會次數最多的，共計18次會議。雖然辛苦，但這一切的付出都是值得的！」他分享，困難之處在於軟硬體設備的規劃，和共識的凝聚，不過透過腦力激盪會議的方式，讓圈員輪流擔任會議主持人，藉由會議議題的安排和討論，逐漸凝聚共識，建立以團隊一體的共榮思維。傅淑琴希望未來能以課程達成型的方式來發揮參考服務組的單位魅力，除讓大家了解該組的工作項目外，也希望提供更完善的服務。

### 評審建議

中華民國品質協會理事林清風稱讚唱作俱佳，且主題呈現明確。建議要因分析中說明

執行過程。

管理學院院長王居卿表示，在數據呈現上可在同一時間點上做比較，才能確立目標的達成。

### 得獎感言

圈長傅淑琴感謝全員的參與及長官的支持，雖然過程繁瑣辛苦，但全體圈員仍樂在參與，並利用QC手法及參考相關資料，就比較能掌握進度，將圈會的結果標準化，並內化成作業流程的一部分，讓效果更能維持長久。圈員們也透過本次活動共同集體思考，彼此分享經驗，培養了革命的情感，而最大的收穫，就是圈員彼此更加信任，也透過圈會的運作有顯著成長。

2011/04/18



XO圈呈現登記電腦的詢問次數整體作業提升的執行成果。

覺生紀念圖書館參考服務組組員唐雅雯（左）、梁鴻栩（右）報告XO圈的執行成果。（攝影／曾煥元）

