

圖館應用全面品質管理

學校要聞

【記者王佩如報導】「全面品質管理TQM在圖書館的應用」研討會，已於二十日在本校覺生國際會議廳舉行，邀請多位商業界名人及圖書館專業人才擔任主講，更有來自各國內圖書館包括國家圖書館、各大學圖書館、醫學圖書館及公司業界圖書館等的相關從業代表一百多位共襄盛舉。

此次研討會從早上九時起至下午五時，共分四場。首先由中華科技館際合作協會理事長劉錦龍代表致詞，劉理事長於致詞中表示，很感謝中國生產力中心、香港商英國標準協會、惠普電腦公司等來自各方的協助，希望借助他人成功的經驗，來探討全面品質管理在圖書館中該如何落實，而如何提升圖書館的整體形象及提供使用者最有效率的良好服務，則是當前首要課題之一。

之後的第一場演講由中國生產力中心副總經理張越長主講，政治大學圖書資訊學研究所所長楊美華主持，講題為「創新價值的企業再造」，主要的探討企業的創新、績效的評估及兼顧市場的需求、客戶的滿意等。

第二場演講由香港商英國標準協會太平洋公司的總裁夏雲主講，講題為「ISO 9000」，內容包括ISO 9000的性質和介紹，及如何邁向國際化標準之路。他更強調ISO 9000的認證是為圖書館全面品質管理的基礎，並以英國標準協會BSI公司為例做介紹。

下午兩場演講分別由惠普電腦公司副總經理黃天民、臺大圖書館學系教授謝寶媛分別主講「TQM在顧客服務的運作」及「全面品質管理的運用」。黃副總經理並分享TQM在惠普公司的發展歷程及顧客服務處通過ISO 9000認證的經驗；而謝教授則指出，如何全面的評估品質管理成效的方法及館際合作的實驗結果。

研討會之後有意見交流的時分，本校圖書館館長黃鴻珠特別邀請中興工程顧問公司的專員王志超上台分享寶貴的經驗，此次座談會便在熱鬧的討論聲中劃下句點。

黃鴻珠表示，目前在學校大力推動ISO 9000的環境下，圖書館也應多重視全面的品質管理，讓圖書館不論硬體、軟體的品質與讀者需求和圖書館的互動，都能提升到更完美的境界。此次許多參觀過本校圖書館的貴賓們對本校圖書館的讚譽有加，尤其是認為推廣服務及讀者參考諮詢都做得不錯，硬體設備也相當充足，精緻的規劃甚至於有良好的形象包裝，實屬難得。

2010/09/27