

质量管理体系在高校图书管理中的应用研究

周 瑶

青岛科技大学高密校区图书馆, 山东 潍坊

收稿日期: 2023年2月27日; 录用日期: 2023年3月9日; 发布日期: 2023年4月13日

摘 要

社会的发展推动高校图书馆在发展中不断改革完善,使得高校图书馆的管理不能局限于传统的管理模式,质量管理体系的引入不仅为企业提供了科学先进的管理方法,同时也对图书馆的管理模式提出了挑战。本文通过分析全面质量管理体系在我国高校图书馆的应用现状及其在应用过程中所存在的问题和应用优势,有针对性地提出了全面质量管理体系在高校图书馆中应用的构建原则和具体的实施方法。将质量管理体系应用于高校图书馆管理中将有效提高其管理与服务水平,为高校图书馆的高质量发展提供坚实的管理基础。

关键词

质量管理体系, 高校图书馆, 全面质量管理

The Application Research of Quality Management System in the Management of University Libraries

Yao Zhou

Gaomi Campus Library, Qingdao University of Science and Technology, Weifang Shandong

Received: Feb. 27th, 2023; accepted: Mar. 9th, 2023; published: Apr. 13th, 2023

Abstract

The development of society promotes the continuous reform and improvement of university libraries in the process of development, which makes the management of university libraries can not be limited to the traditional management mode. The introduction of quality management system not only provides scientific and advanced management methods for enterprises, but also challenges the management mode of libraries. Based on the analysis of the application status of the total quality

management system in Chinese university libraries and the problems and advantages in the application process, the paper points out the construction principle and specific implementation methods of the total quality management system in university libraries. Applying quality management system to the management of university libraries will effectively improve its management and service level and provide a solid management foundation for the high-quality development of university libraries.

Keywords

Quality Management System, University Libraries, Total Quality Management

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着我国经济社会和信息技术的发展,我国的高等教育也有了飞速的发展,其办学规模、教学质量等方面都有了显著的提高。“高校的心脏”——图书馆,在高等院校的教学科研中起着极其重要的作用。因此,在高等院校迅速发展过程中,对于高校图书馆的管理质量和服务水平也提出了更高的要求[1]。目前,我国大部分高校图书馆还是采用传统的管理模式,而这将影响到高校图书馆的发展,甚至对我国高等教育的发展也将产生消极的影响。因此,为了提高高校图书馆服务质量和水平,构建一套科学完善的图书馆质量管理体系,通过科学规范的管理方法来管理图书馆工作显得尤为重要。

全面质量管理是以产品质量为核心建立起来的一套科学严密高效的质量体系,以满足用户需求为目的而产生的产品或服务,其作为一种科学有效的管理方法,是现代管理理论和实践发展的重要标志,对经济社会的发展起到了积极的推动作用[2]。国外的全面质量管理理论发展较早,该理论首先于20世纪60年代初在美国诞生,从20世纪80年代初开始就在欧洲等国家推广,从20世纪80年代末开始,就有许多国外高校将全面质量管理理论应用于图书馆的管理实践并逐渐发展了该理论在图书馆管理中的应用,主要涉及图书馆人力资源管理、图书馆的用户管理、图书馆馆员业务培训及图书馆质量管理等,并将其其他领域的相关理论和方法引入到图书馆质量管理体系中[3]。随着经济、社会和信息技术的不断发展,使当前图书馆管理的外部环境也发生了较大的变化,比如知识环境、社会环境、信息网络环境等方面,这也使得国外高校图书馆管理与当今社会和经济的发展紧密结合起来,相比于传统的图书馆管理有了全新的研究结构和体系。

我国图书馆界对质量管理的研究始于90年代末期,同步于西方国家的研究,但推广和应用相对较慢。最初研究内容只涉及对发达国家图书馆质量管理应用的介绍[4]。1998年,在我国图书情报研究生学术研讨会上,正式提出全面质量管理体系应用于高校图书馆管理中。2000年以后慢慢开始探讨质量管理的理论概念,图书馆应用质量管理的可行性、可操作性和具体实施过程中可能出现的问题等理论研究[5]。然而,只有极少数的高校图书馆(大连海事大学、上海海运学院、青岛远洋船员学院三所高校)进行了ISO9000质量管理体系的认证应用[6]。直到2006年6月,海南大学图书馆顺利通过了海南省质监局的评审,成为我国第一家得到ISO9001质量管理体系认证的高校图书馆。近些年,我国图书馆界对质量管理的研究有了进步和发展,内容主要集中于理论、方法和模型的研究,对于图书馆质量管理的实践和运用的研究,虽然有些高校已有成功的案例,但整体来说,尚未普及[7]。科学规范化的质量管理体系可以有效改善图

图书馆的管理,提高服务质量和管理水平,这对构建和完善图书馆职能和提高教学科研水平有极大的推进作用。因此,将全面质量管理引入我国高校的图书馆管理中,形成完善的管理体系,对于提高高校图书馆的管理模式和服务水平具有十分重要的意义。

2. 质量管理体系在图书管理中应用的优势

2.1. 改革创新管理方法,提高管理服务质量

图书馆建立好稳定高效的质量管理体系之后,各项制度、工作流程必将落实到位,图书馆的各项资源就会得到充分利用,从而提高工作效率,使各项资源得以最大程度的开发。在具体实施过程中,各项工作都要严格执行文件制度规定的工作流程,在各个工作环节中时刻坚持科学、规范、标准、实用、有效的原则,明确各个岗位的工作职责,衔接好各项工作和各项流程,增强图书馆工作的规范性和科学性,确保各个岗位分工清楚,职责明确,发生问题或者错误能及时有效地找到问题出处,分析原因,迅速找出解决的方法,提高服务质量,提升工作效率,图书馆管理过程中还可以培养各岗位工作人员的团队精神,充分发挥主观能动性,实现各部门的协调合作,充分发挥高校图书馆的整体服务效能,提高服务水平,这也更利于提高高校图书馆的工作效率。

2.2. 优化图书资源配置,提高资源利用效率

建立图书馆质量管理体系,借鉴和引进国外先进管理理念和方法,规范图书馆各项工作的过程,对馆内各项资源的使用充分了解利用,调配资源,达到最大程度的利用,提高资源利用率,改善服务质量,改进管理方式,从而增强图书馆在高校甚至在社会的竞争力。同时,也可在图书馆中建立自我完善机制,不断改进服务方式和方法,从而使读者对图书馆的管理更加信任,有利于提高高校图书馆在广大师生中的影响力,最大限度地提升高校图书馆在高校高质量发展的中的作用。

2.3. 打破传统管理模式,与国际社会接轨

传统意义上,图书馆管理只限于图书借还、阅览,图书查询参考等工作,很大程度上是靠经验来管理,随意性较大,造成了资源的浪费,图书馆各部门各自为政。随着我国高等教育的不断发展和信息化水平的不断提高,我国高校图书馆与一些国外大学图书馆的合作与交流越来越多,国外很多大学图书馆都采用全面质量管理体系(ISO9000 标准)来处理图书馆运行过程中的一些问题,并对质量管理的标准进行评价。因此,高校图书馆引入 ISO9000 标准有利于我国高校图书馆的管理质量与国际接轨,参与到国际竞争市场中[8]。

通过建立质量标准体系应用于图书馆管理中,可以避免由于人为而产生的随意性,使标准化、系统化的管理成为现实。在构建运行过程中,图书馆质量管理体系文件的要求结合馆内实际制定文件,依据文件开展各项活动,对活动的有效性进行评价反馈,及时采取纠正或预防措施,改善质量管理体系的水平。科学化规范化的工作程序,可以使图书馆管理处于一种有序高效的状态,不会因为人为的问题或者人员变动而发生动摇。以 ISO9000 标准建立质量管理体系,建立一个自我控制、自我协调、自我改进的运行机制,这种机制有助于图书馆管理由人治向法治转变,使法制化管理成为现实,也可以推广图书馆的管理标准化,加快整个图书馆行业的标准化进程。

3. 构建图书馆质量管理体系的原则

3.1. 以读者为中心,满足读者需求

读者是图书馆的直接服务对象,能否让读者满意、能否满足读者的实际需求是图书馆的主要目标,

也是衡量图书馆服务质量的根本标准[9]。高校图书馆主要的服务对象是学生和教师，在提供信息资源服务和布局馆藏结构上，要充分考虑学生的实际需要和接收程度，不定时地征集学生的建议，落实好“一切工作为了读者，一切工作围绕读者，一切工作让读者满意”的服务宗旨。同时，设立对口院系的学科馆员，实时与教师沟通，不断地优化馆藏结构，满足教师科研与教学的需求。要建立全面质量管理体系，满足读者需求是我们全体馆员的最高工作目标。

3.2. 加强过程规范化、标准化管理

根据 ISO9000 的标准，结合图书馆的实际情况，制定符合实际需要的质量管理体系。全面质量管理体系要求制定规范化标准化的管理制度，对图书馆的每个部门、每项工作、每个岗位的工作职责，甚至每个工作环节都制定出相应的规定[10]。图书馆的工作繁琐细致，引入全面质量管理之后可以改变图书馆工作的无章可循，使全部的工作流程和环节都在质量管理体系的规范化标准化控制之下，从而加强图书馆管理的科学性，提高竞争力。

3.3. 落实绩效评价机制，提高工作积极性

图书馆建立并且实施全面质量管理体系并不是几个人或者领导的事情，必须充分调动全体馆员的积极性，树立提高质量管理的服务意识，在图书馆内部形成提高服务质量，人人有责的氛围。在实施全面质量管理体系的过程中，涉及到每一个岗位、每一个馆员，因此，实施的结果与馆员的工作态度和方法息息相关，是否能够达到指定的目标和读者期望的效果，关键取决于馆员们是否能够做好自己的本职工作，发挥好主观能动性，创造性地服务读者。为了提高馆员的管理服务意识，在质量管理体系制定过程中，可以将绩效评价作为主要评价机制，以此提高馆员的工作积极性，同时能够使馆员在工作过程中规范自身服务理念，切实提高高校图书馆的管理服务质量。

3.4. 针对问题持续改进，保持良性循环

图书馆运行全面质量管理体系的过程中，要严格控制好工作流程、处理好出现的漏洞和问题，查漏补缺、及时改进，在此基础上不断地完善体系的规章制度。设立监督小组，监控图书馆在管理体系下的运行情况，同时要把管理工作的重点从“事后把关”转移到“事先预防”上来。实行以预防为主，防患于未然的工作方针，努力把全面质量管理可能出现的问题消除在服务质量的提升过程中，使整个图书馆的质量管理服务处于良性循环中，从而更好地发挥体系的作用。

4. 图书馆构建全面质量管理体系的方法

4.1. 树立质量管理理念，形成质量文化

建立全面质量管理体系，首先要树立全面质量管理理念，全方位渗透，上到馆长、图书馆的决策者，下到每一位馆员、政策的执行者，还包括图书馆专门的志愿者、每一位进馆的读者，都要具有强烈的质量意识和责任意识。

高校图书馆运用全面质量管理时，必须努力调动每个员工的工作积极性，使员工在工作中富有激情和活力，努力激发出每一个成员的作用，使在高校图书馆中营造出一个人人关心服务质量，人人为服务质量负责的良好环境。要达到这个目标，必须对馆员进行系统的培训，使每一位馆员能够从内心真正接受全面质量管理的理论、方法和相应的管理措施，能够使他们充分相信将全面质量管理理念引入高校图书馆管理中可以有效提高高校图书馆的管理水平和服务能力，同时可以给馆员带来创新、发展、机遇和挑战。

通过对质量管理理念的广泛宣传，提高高校图书馆在社会及学校内部的影响力；通过对图书馆员的教育和培训，努力提高图书馆员的质量服务意识和技能；通过近距离的聆听读者的心声，切实了解读者的实际需求；通过组建高校图书馆质量服务改进小组，对工作中的不足坚持持续地改进，努力提高管理水平，争取在高校图书馆中营造出一种人人以高质量为追求目标的良好氛围。

4.2. 成立专门领导小组，提高管理效率

图书馆专门成立质量管理部门，由图书馆领导、馆员代表和质量认证专家组成，具体负责质量管理体系的计划和运行工作，要求其他业务部门紧密配合，保证全面质量管理体系的有效建立和运行，对全体馆员进行培训，提高业务能力和全面质量管理意识，配以相应的奖励和激励措施，调动馆员的积极性，充分发挥个人能动性。通过各种学习和培训，熟悉掌握全面质量管理体系的方法，时时具备质量意识，在各自的岗位上尽职尽责，将个人发展和图书馆的发展紧密结合起来。

4.3. 编制质量管理体系文件，明确相关责任

质量管理体系文件由质量管理手册、质量管理程序文件、质量管理业务指导书、质量管理岗位工作指导书和其他支持性文件组成。在现有的制度体系下，根据图书馆的经济条件、馆舍环境、服务对象等实际情况，制定出符合质量管理体系的文件。图书馆运行过程中已有部分制度和政策，编制质量文件的同时，要考虑到整个体系的系统性，明确理顺各部门的责任和关系。培训质量文件的编写人员，成立编写小组，做好质量手册的更改、使用和保管。编制好程序文件、质量记录文件，形成系统的文件体系。

4.4. 创新工作管理模式，规范工作流程

图书馆各部门严格按照批准的文件体系运行，工作遵守制度和流程，规范借阅流程，改善由于目前大流通模式导致的借阅混乱的情况，根据部门的职责和部门间责任关系，相互配合，协作互助，确保全面质量管理体系有序进行。

通过建立内部质量审核程序，有效地对图书馆体系的运行和读者的服务进行审核，为服务质量的改进提供依据。通过馆内的内部审核，对质量体系涉及的部门进行检查和指导。在馆内每年举行一次质量管理评审，通过评审，对质量体系的实际运行情况进行全面的了解和评估。对于评审过程中出现的问题，及时采取预防和改正措施，使每项工作都处于质量体系文件的控制管理之下，确保图书馆能够持续、有效地运行质量管理体系。

4.5. 创新工作管理模式，规范工作流程

要在图书馆建立科学的质量评价体系，该评价体系要具有合理的结构、并具有权威性、普遍性和可操作性，同时还可以通过调查问卷、交流平台、网上评论等信息渠道来加强图书馆与用户的相互沟通和交流。在图书馆已有的业绩考核制度和部门工作职责的基础上，建立质量管理的评价体系，根据评价结果制定下一步的改进计划。

图书馆定期对读者满意度测评，科学地制作满意度调查问卷，针对对象的不同和部门职责的不同，设置有差异、细致的调查问卷。根据内部审核和外部反馈的问题，积极整改，全馆互相配合，主动推动全面质量管理体系高效有序的运行。全面质量管理体系在图书馆的构建过程中，要不断完善和改进图书馆的管理机制，使质量管理体系能够制度化、规范化、标准化、科学化的持续运行，通过质量管理体系的构建使图书馆由机械、滞后的方式转变为灵活、机动的方式，从而使得图书馆的各项工作能够持续健康的发展。

5. 结论

随着数字化和信息化的发展普及, 高校师生对图书馆的服务要求不断提高, 高校图书馆也应更好地发挥其服务职能, 最大限度地满足读者需求。科学规范化的质量管理体系可以有效改善图书馆的管理, 提高服务质量和管理水平。高校图书馆的管理者必须要转变观念, 统筹规划, 将现代化的管理模式与高校图书馆的工作实际结合起来, 建立起高校图书馆现代化质量管理体系, 切实提高高校图书馆的管理服务水平, 这对构建和完善高校图书馆职能和提高教学科研水平有极大的推进作用。

参考文献

- [1] Butterwick, N.B. (1993) Total Quality Management in the University Library. *Library Management*, **14**, 28-31. <https://doi.org/10.1108/01435129310027246>
- [2] 刘圣宏, 吴海媛. 基于 ISO9001 标准建立高校图书馆质量管理体系研究[J]. 图书馆学刊, 2021, 43(5): 13-17.
- [3] 张玲. 美国高校图书馆管理进展——基于战略规划文本的分析[J]. 图书情报工作, 2015, 59(24): 5-11.
- [4] 周晓慧, 武同雁. 我国大陆地区高校图书馆 ISO9000 应用状况分析[J]. 情报探索, 2018(3): 85-88.
- [5] 吴昌合, 董宇豪. 近十年我国图书馆质量管理研究热点问题[J]. 大学图书情报学刊, 2013, 31(3): 91-96.
- [6] 董颖, 那春光. 试论图书馆的质量管理思想[J]. 图书情报工作, 1999(7): 20-22.
- [7] 陈彬. 全面质量管理视角下高校图书馆图书批量采购质量控制机制研究[J]. 图书馆研究与工作, 2019(12): 17-21.
- [8] 沈苏林, 陈春英. 基于 ISO9000 原则下高职院校图书馆质量管理体系架构研究[J]. 图书馆工作与研究, 2014(11): 55-59.
- [9] 夏立新, 白阳, 张心怡. 融合与重构: 智慧图书馆发展新形态[J]. 中国图书馆学报, 2018, 44(1): 35-49.
- [10] 毛雅君, 陈荔京, 方自今. 采用 ISO9000 标准构建服务质量管理体系案例分析[J]. 国家图书馆学刊, 2006, 15(1): 15-22.