淡江時報 第 350 期

**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 在 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 在 館 際 合 作 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 間 ， 本 校 圖 書 館 館 長 黃 鴻 珠 特 別 邀 請 中 興 工 程 顧 問 公 司 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 讚 譽 有 加 ， 尤 其 是 認 為 推 廣 服 務 及 讀 者 參 考 諮 詢 都 做 的 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 。