

Ms. Q之4--急用書的品質管理

專題報導

96學年度校務自我評鑑中，圖書館的服務品質及設備獲得學生及行政人員最滿意的評價！這樣的好成績可不是一蹴可幾的喔！一起來看看「急用書申請服務系統」是如何蛻變而來的吧！

問：學校圖書館於97年8月正式啟用「急用書申請服務系統」後，申請量從96學年度的178件快速攀升至97學年度的3,951件，急用書處理滿意度也高達92%，這是依循著TQM辦到的嗎？

Ms. Q答：沒錯，為了讓師生充分運用圖書館，以滿足閱讀需求、支援研究教學及新書馬上就能借到等目的，圖書館依據PDCA持續改善的原則，規劃「急用書申請服務系統」，其過程如下：

P (Plan) --加速急用書的處理；D (Do) --提供「到館申請」（需親自至櫃檯填寫「急用書申請單」）及「e-mail申請」（讀者可上線下載「急用書申請單」，填妥完畢寄至採編組0A信箱）申請管道；C (Check) --檢討兩種管道並行的缺失，包括：接單來源分散、難追蹤歷史紀錄、難掌握處理狀況、新書處理時程長、申請費時不便、處理過程不透明等問題；A (Action) --經檢討後後，自行研發「急用書申請服務系統」，於97年8月正式啟用，並修訂急用書處理程序及相關規則，現在大家只要登入<http://info.lib.tku.edu.tw/urequest/index.asp>網頁，就可以上網申請急用書。圖書館館員收到申請書後，學術研究的相關書籍約3個工作天之內就能夠送至典藏單位，非學術研究的相關書籍則是依整批出書的時程來處理，然後再以e-mail通知申請人到館借閱喔！

如果你認為這套系統還有需要改進的空間，可以適時向圖書館提出建議喲！（王育瑄整理）

2010/09/27