

Ms. Q之5——薦購申請服務系統的品質管理

專題報導

圖書館的TQM運作不只有「急用書申請服務系統」，還有頗受好評的「薦購申請服務系統」，其實也是依循著TQM而來的呢！

問：圖書館薦購數量從93年的2,787件，逐步攀升至97年的9,742件，且薦購圖書程序及購置時效滿意度也逐年升高，這是如何藉由TQM做到的呢？

Ms. Q答：圖書館為了能夠建立完善的閱讀網絡讓全校師生閱覽廣大書海、汲取知識，依據TQM細心規劃出完整的PDCA流程，現在就讓我來為大家解釋吧！

P (Plan) ——讓購置的圖書資料充分滿足所需者；D (Do) ——專業書籍由各系所推薦，圖書館保留30%的經費主動選購一般書籍，讀者亦可透過網路上的「薦購申請服務系統」推薦心目中的好書，每人每月限推薦5本；C (Check) ——依據各學院運用此經費的情況，圖書館每個月提供報表供參考，並統計各種熱門書籍的預約量

；A (Action) ——每學年的五月之後，圖書館將會結算各學院未用罄的圖書經費，彈性運用在購置其他書籍上，熱門書籍則會依據讀者預約量分為中文及外文酌量加購複本，另外，師生推薦的好書若到館，將會收到圖書館寄來的e-mail通知，若是研究上急需使用的書籍，還可以利用急用書申請服務請圖書館優先處理以供借閱喔！（王育瑄整理）