Ms.Q之21——圖書館支援活動的品質管理

專題報導

圖書館每學期都會用心規劃一系列的講習活動，給同學們一個自我充實的好機會，不說你不知道，這可是圖書館「支援活動」TQM流程的一個環節喔！一起來跟Q小姐看下去吧！

問：親愛的Q小姐，到底什麼是圖書館的「支援活動」呢？除了舉辦講習之外，還有負責哪些活動呢？

Ms. Q答：這位同學問的很好喔！所謂「支援活動」是指以行政的力量輔助學校課程教學、研究創新及輔導服務等領域，達到相輔相成的效果，而圖書館負責的支援活動內容有些什麼，就讓我為大家詳細解說吧：

P（Plan）——針對充實館藏、資源整理、提供服務訂定明確的計畫；D（Do）——訂購書籍，或與國內外的各個學校交換圖書，讓大家能更輕易接觸到某些不易在市面上閱覽到的資訊，並進行圖書分類與編目、提供同學參考諮詢及講習課程服務，例如本學期圖書館規劃一系列「圖書館與網路資源利用」的講習課程，可幫助大家在各種領域的資料蒐集上能更有效率；C（Check）——以統計數據、報表或問卷調查檢核成效；A（Action）——透過期末工作績效評估、讀者建議與圖書館自行研發的問題追蹤管理系統來重新檢討作業流程與服務內容。

若是大家有任何疑問、不滿或讚美的話，只要透過圖書館網站適度地表達，一定能迅速得到圖書館友善的回覆喔！（王育瑄整理）