

## 104學年度全面品質管理研習會特刊：專題演講—弘光科大品管圈推動歷程經驗分享

104學年度全面品質管理研習會特刊

弘光科技大學行政副校長蘇弘毅

跳火圈代表陳淑萍、蔡亞儒、蔡明鈴

第二場專題演講「弘光科技大學品管圈推動歷程經驗分享」，由弘光科技大學行政副校長蘇弘毅介紹全品管推動過程，再由連續3年參加全國團結圈活動競賽且獲獎的該校圖書資訊中心「跳火圈」圈員蔡亞儒、蔡明鈴進行「提升圖書協尋成功率」案例分享。

弘光科大於88學年度起，導入全面品質管理的概念，建置校務行政作業之標準作業程序（SOP），除了讓各項執行作業有所遵循外，也啟動績效評估機制、訂定全校性及單位年度品質目標，以具體執行措施及量化指標作為績效評估的依據。

93學年度設立內部稽核專責單位「稽核組」，全面落實業務與財務稽核。97學年度起，將全面品質管理的工具手法推廣至全校教職員工，辦理一系列品管圈（QCC）、平衡計分卡（BSC）及品質管理循環（PDCA）研習與專題講座。至今為深化全面品質管理委員會功能，弘光科大除了擬定校務政策外，並定期召開會議，有效監督品質系統及專案計劃的執行成效，同時評估教育訓練的實際成效，試圖將全面品質管理的理念深植每位教職員工心中。終於在2014年勇奪臺灣Top 50企業永續報告獎，也是全國唯一獲獎的大專院校。

弘光科大於100學年度起辦理品管圈活動競賽，至今邁入第五屆，全校教學與行政單位皆須組圈參賽，平均圈數為21圈，平均圈員為7.6人。除了頒發前3名圈隊獎金鼓勵之外，另頒最佳創新獎、最佳品質手法獎及最佳人氣獎。此外，得獎圈組可獲學校推薦擔任下個年度品管圈活動之輔導人員。

蘇弘毅表示，同仁透過品質教育訓練活動，對品質工具認知更加清楚，並期望透過24位合格輔導員的帶領，持續改善態度、行動、習慣的養成，提升學校組織、人員、工作系統的核心競爭力，成為引領教育的標竿學習學校。

由弘光科大圖書資訊中心成員組成的圈隊「跳火圈」，連續4年參與校內QCC活動競賽，皆獲佳績，更2度奪得全國團結圈活動競賽自強組銀塔獎，及1次銅塔獎。圈名象徵著組員以跳火圈般的決心，全力協助校內師生汲取知識，促使讀者追求人生更大的價值。

「你是否常在圖書館找不到想要的書呢？」經過多個主題比較後，跳火圈於104年以

「提升圖書協尋成功率」為題，圈隊認為對讀者而言，能及時獲得所需之圖書是件開心的事；對館方而言，更可視為館藏管理是否良好的評估依據。跳火圈採取評價法，依據QC Story判定主題為問題解決型，活動計畫擬定甘特圖，依學期關係，視效果是否維持6個月後，再進行標準化，擬定圈會活動的同時，也選好每次圈會的主席及每個單元所需的品管工具。

把握現況上，發現圖書若未在8個工作天內協尋成功，以後找到的成功機會將延長一倍，然而讀者等越久，抱怨指數就越高。於是參考一般市場商業行為，處理出貨、提供鑑賞期，以及退換貨處理的7個工作天為基準，找出月平均圖書協尋率為50.2%，故以訂定改善重點為「提升7個工作天內圖書協尋成功率」。

目標設定上，跳火圈採用標竿學習法，蒐集15所大專院校圖書協尋的統計數據，以排序前5名圖書館之圖書協尋成功率，計算出比率為78.3%，但為挑戰更佳成果，將目標值提高至78.5%以上。

跳火圈根據魚骨圖和圈員依工作經驗票選，且透過現場實驗，逐一驗證後，選出為何無法在7個工作天內協尋成功得6項真因，最後擬定「協尋單以不同顏色印製」、「協尋工作改為當日負責安排之館員統一管理」、「工讀生支援讀架時，同時分派協尋工作」、「增列圖書協尋欄位在讀架進度表中」及「更精確細分典藏地，並於自動化系統中標示」5項對策實行。

透過改善前中後來檢視成效，可看出改善前圖書協尋成功率50.2%，提升至改善中的61.5%，改善後更高達84.6%，並可看出改善後的月平均協尋成功率高於設定的目標值78.5%，目標達成率121.6%，進步率86.5%。在無形的成果中，則是以溝通協調與QC手法的運用進步最多。目前協尋單以不同顏色印製、三樓書庫讀架和圖書協尋表列入單位管理表單，以及更精確細分典藏地，並於自動化系統中標示，皆已全面完成標準化。

最後進行活動檢討，跳火圈多採用之前從未使用的方法，並以一般市場商業行為，及消費大眾能普遍接受的數值進行分析，期望能貼近讀者的心靈，掌握改善重點。在目標設定的時候，突破以往公式取向，改由標竿學習，以績效較佳的學校作為典範，設定具挑戰性的目標值，皆有助於提升改善目標的企圖心。在效果確認則運用了適當且具體的對策，讓改善的幅度與效果變得顯而易見。

「跳火圈」預告，由於現今資訊發達，行動載具普遍，且受少子化影響，嚴重威脅圖書館的存在，當館藏功能轉換時，館藏被多少讀者使用，則成了重要績效指標，故提升實體館藏年度借閱總冊數，將成為下次品管圈目標。

會後，本校圖書館館長宋雪芳在綜合座談表示，對弘光科大圖館使用少數人力非常感佩。同時分享本校，先前以空間改造為題，獲得中華民國圖書館學會2015海報展第一

名。

