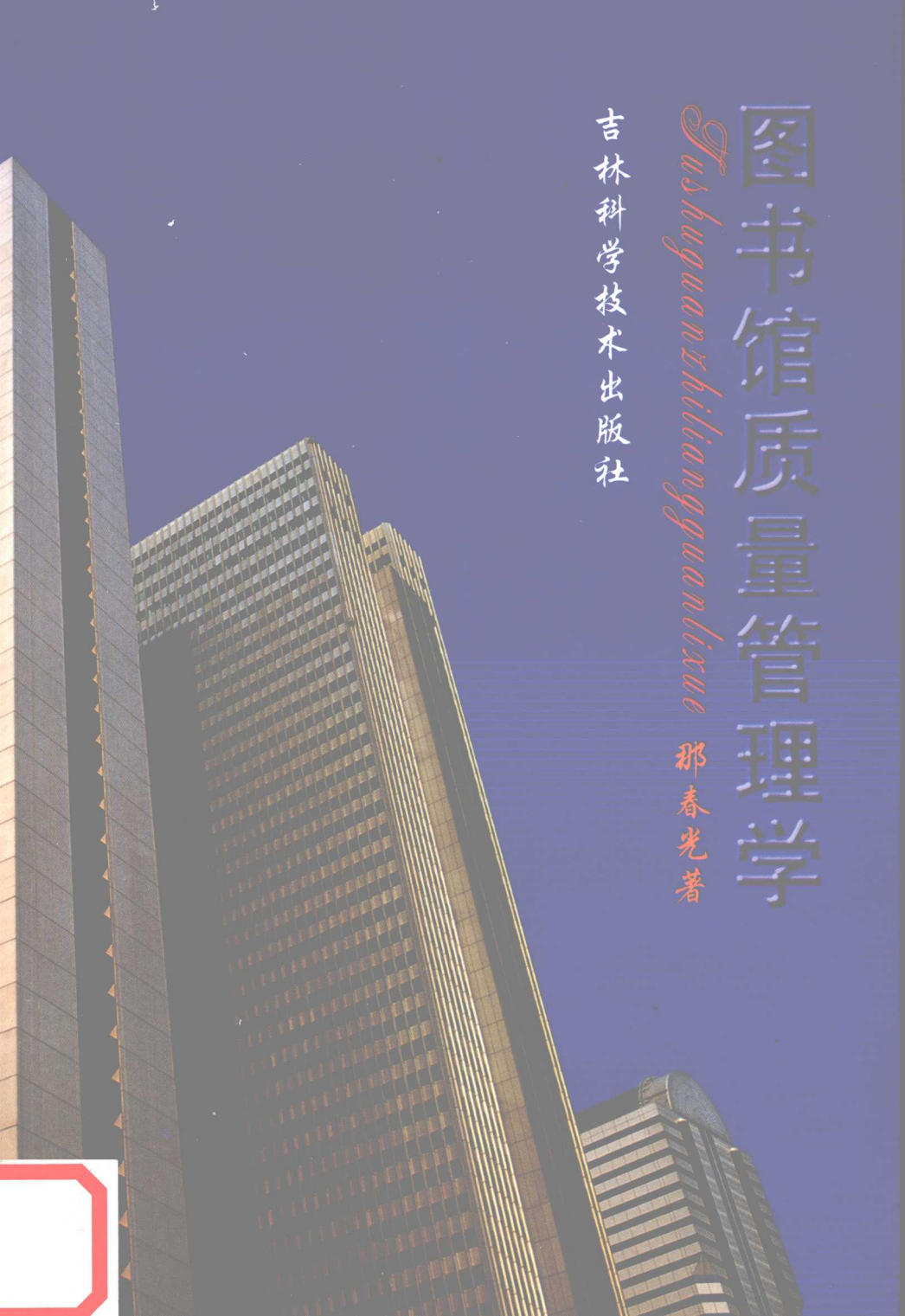




图书馆质量管理学

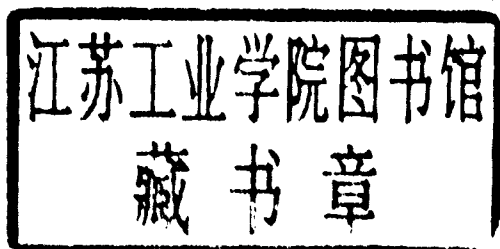
Tushuguanzhiliangguanlixue

那春光著

吉林科学技术出版社

图书馆质量管理学

那春光 著



吉林科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆质量管理学/那春光著. —长春: 吉林科学技术出版社, 2003

ISBN7 - 5384 - 2157 - 2

I. 图... II. 那... III. 图书馆
工作—质量管理学 IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 066503 号
责任编辑: 成与华

图书馆质量管理学

那春光 著

*

吉林科学技术出版社出版、发行
长春市人民政府机关印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开本 7 印张 176 000 字
2003 年 5 月第 1 版 2003 年 5 月第 1 次印刷
定价: 20.00 元

ISBN7 - 5384 - 2157 - 2/G·541

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换。

社址 长春市人民大街 124 号 邮编 130021

发行部电话 5677817 5635177

电子信箱 JLKJCBS@public. cc. jl. cn 传真 5635185

引 言

在 1996 年第 62 届国际图联大会于北京召开期间,上海图书馆馆长吴建中博士曾采访英国图书情报学教授 P. L. 沃德博士,当吴先生问及最近几年在图书馆管理方面有哪些突出的成就和发展时,P. L. 沃德女士答道,“最近几年图书馆界流行‘全面质量管理’(Total Quality Management System, 即 TQM),应该说是很有成效的。”质量管理作为一种先进的管理思想和方法,已经在外国图书馆界得到了广泛的应用,并取得了很好的效果。1994 年曾在华盛顿召开首次关于全面质量管理与高校图书馆的国际会议,会议以“高校图书馆全面质量管理:初步实施计划”为主题,探讨了“TQM 与高等教育”、“利用 TQM 管理和计划工具”、“TQM 样板”、“TQM 初步实施计划”、“营造持续改进环境”、“方便使用技巧”等议题。这次会议促进了质量管理在图书馆的应用。目前,质量管理已成为外国图书馆界较为流行的管理方法。

这应该引起我国图书馆界的关注,并开展深入的研究。然而,我国目前除几家海运类高校图书馆如大连海事大学、上海海运学院、青岛远洋船员学院等图书馆外,笔者尚未听说还有哪家图书馆实行了质量管理。质量管理作为一种先进的管理方法,或进一步升华作为一种先进管理思想和管理文化,对丰富图书馆管理学理论具有重要意义。特别是质量管理的过程控制和“第三方认证”的理念解决了传统管理方法和思想的缺憾,很值得我们对此进行深入探讨。

质量管理源于国外,目前,国外许多图书馆已实行了质量管理,可能是受地域文化的影响,国外图书馆质量管理似乎更加重视实务,有轻视理论研究的倾向。探讨如何实施质量管理的多,而从管理思想、理念和文化方面探讨的较少。在国内,近年来陆续发表了一些该领域的文章,但大部分还停留在图书馆质量管理的概念及图书馆应用质量管理的必要性上。由于缺乏图书馆质量

管理的实践,因此,国内的图书馆质量管理研究还停留在表面,同一层面的重复性研究现象严重,亟待开展深入研究。

图书馆实行质量管理,不仅是读者求得优质服务的需要,也是图书馆自身提高管理水平的需要,也是上级管理部门确保图书馆服务质量、提高投资效益的客观要求,因此,具有广阔的应用前景。

我校图书馆——大连海事大学图书馆,于1996年开始实行质量管理,并通过了挪威船级社(DNV)和我国国家港监局的质量管理体系认证。作为我校图书馆副馆长,我有幸具体组织了本馆质量管理体系的建设工作,包括图书馆质量管理体系的策划与设计、质量管理体系文件的编制、质量管理体系的试运行、质量管理体系的评价与完善等。同时,作为学校质量管理体系内部审核员,参加了十余次学校内部质量管理体系审核,多次陪同外部审核员参与学校的外部审核工作。应该说,积累了一定的图书馆质量管理实践经验。通过进一步学习和研究,拟在系统总结图书馆质量管理基础知识的基础上,深入探讨图书馆的质量管理思想和文化,研究图书馆的质量管理机制,分析图书馆的质量管理方法,探讨图书馆文献资源建设工作和图书馆读者工作的核心质量问题及控制措施,总结图书馆质量管理体系建设和审核认证的实务。通过研究,希望能使我国图书馆管理学教学与研究人员、广大图书馆工作者,特别是图书馆管理者充分认识图书馆质量管理方法,以及图书馆质量管理在国内外图书馆界的应用情况;对于目前尚无条件实行质量管理的图书馆,可借鉴质量管理先进的管理思想和文化,对于准备实行质量管理的图书馆,希望本书能对其建立质量管理体系和进行质量认证具有一定的参考作用。如能达此愿望,笔者将倍感欣慰。

由于本人能力所限,书中定会有许多纰漏和错误,恳请同行专家老师们不吝指正。

那春光
2003年夏于大连

目 录

引 言	(1)
第一章 图书馆质量管理学概述	(1)
第一节 图书馆质量管理学的研究对象与主要内容	(1)
一、质量管理学基础理论与方法	(2)
二、ISO9000 系列标准	(2)
三、图书馆的质量管理思想	(3)
四、图书馆质量管理的基础工作	(3)
五、图书馆质量管理体系的设计 (策划)	(4)
六、图书馆质量管理的工具和方法	(4)
七、图书馆质量管理人才的培训与教育	(5)
八、图书馆的质量管理体系审核	(5)
九、图书馆的质量文化建设	(6)
第二节 图书馆质量管理学的研究方法	(6)
一、过程方法	(6)
1. 朱兰三步曲	(6)
2. PDCA 循环	(8)
二、统计质量控制方法	(10)
1. 调查表法	(10)
2. 分层法	(11)
3. 直方图法	(12)
4. 排列图	(15)
5. 因果图	(16)
6. 控制图	(18)
第二章 质量管理与图书馆	(21)
第一节 质量管理概述	(21)
一、质量管理的基本概念	(22)
1. 有关质量的基本概念	(22)

2. 有关管理的基本概念	(23)
3. 有关组织的基本概念	(25)
4. 有关过程和产品的概念	(26)
5. 有关特性的基本概念	(28)
6. 有关合格的基本概念	(28)
7. 有关文件的基本概念	(30)
8. 有关检查的基本概念	(30)
9. 有关审核的基本概念	(31)
10. 有关测量的基本概念	(33)
二、质量管理的发展简史	(34)
1. 传统质量管理阶段	(34)
2. 质量检验阶段	(36)
3. 统计质量控制阶段	(37)
4. 全面质量管理阶段	(39)
第二节 质量管理标准——ISO9000 系列	(42)
一、ISO9000 系列标准	(42)
1. ISO9000 系列标准的产生	(42)
2. ISO9000 系列标准的发展	(44)
3. ISO9000 系列标准的指导思想	(45)
4. ISO9000 系列标准的重要意义	(46)
5. 2000 年版 ISO9000 系列标准	(47)
二、ISO9001: 2000 标准简介	(50)
第三节 质量管理在图书馆应用的可行性与必要性	(51)
一、质量管理在图书馆应用的可行性	(51)
1. 理论上的可行性	(51)
2. 实践上的成功经验	(52)
二、质量管理在图书馆应用的必要性	(52)
1. 外在要求	(52)
2. 内在要求	(53)
第三章 图书馆的质量管理思想	(57)
第一节 质量管理的三个基本原理和八项基本原则	(57)

一、质量管理的三个基本原理.....	(57)
1. 人本管理原理	(57)
2. 过程监控原理	(58)
3. 体系管理原理	(60)
二、质量管理的八项基本原则.....	(61)
1. 以顾客为关注焦点	(61)
2. 领导作用	(62)
3. 全员参与	(62)
4. 过程方法	(62)
5. 管理的系统方法	(63)
6. 持续改进	(63)
7. 基于事实的决策方法	(63)
8. 与供方互利的关系	(63)
第二节 图书馆的质量管理思想.....	(64)
一、以顾客为中心的思想.....	(64)
1. 了解并掌握顾客的需求和期望	(64)
2. 确保组织的目标与顾客的需求和期望相结合 ...	(64)
3. 确保在整个组织内沟通顾客的需求和期望	(65)
4. 测量顾客的满意程度并根据结果采取相应的活动 和措施	(66)
二、过程控制的思想.....	(66)
1. 为取得预期的结果,对关键活动建立过程方法加以 控制	(66)
2. 为了管理这些关键的活动需明确职责和权限及 岗位间的接口	(67)
3. 了解并测定关键活动的能力	(67)
4. 重点管理能改进组织的关键活动的各种因素 ...	(68)
三、重视记录思想.....	(68)
1. 确保数据和信息足够、精确、可靠	(69)
2. 让数据和信息需要者能得到数据和信息	(69)
3. 基于事实分析、权衡经验与直觉,作出决策并	

采取措施	(69)
四、强调领导作用的思想	(70)
1. 考虑所有相关方的需求和期望	(70)
2. 为本组织的未来描绘清晰的远景	(71)
3. 确定富有挑战性的目标	(71)
4. 在各管理层次上建立价值共享和道德伦理观念	(72)
5. 建立信任, 消除忧虑, 激励员工并承认员工的贡 献	(72)
6. 为员工提供所需资源、培训, 并赋予其一定的自 主权	(73)
五、全员参与的思想	(73)
1. 了解自身贡献的重要性及其在组织中的角色 ...	(73)
2. 识别对其活动的约束	(74)
3. 接受所赋予的权力和职责并解决各种问题	(74)
六、持续改进的思想	(75)
1. 在整个组织内使用某种一致的方法推行持续改进	(75)
2. 为员工提供有关持续改进的方法和手段的培训	(75)
3. 每个成员都应将产品、过程和体系的持续改进作 为目标	(75)
4. 确定目标以指导、测量、追踪持续改进	(76)
5. 识别并通报持续改进情况	(76)
第四章 图书馆的质量管理机制	(77)
第一节 “读者中心型”管理观念机制	(77)
一、以读者的文献需求为工作出发点	(77)
二、确保图书馆的工作目标与读者的需求和期望相结 合	(78)
三、请读者“参政”	(78)
1. 参与决策	(79)

2. 参与管理	(79)
3. 推荐文献	(79)
4. 代购文献	(80)
5. 参与文献剔除	(80)
四、建立以读者为核心的评价机制	(80)
五、将读者与馆员关系定位为“主仆”关系	(82)
第二节 “国际标准型”管理运行机制	(82)
一、以文件化的形式规范管理活动	(82)
二、整个管理活动实行过程控制	(83)
三、管理更具权威性、严肃性和认同性	(84)
第三节 “三方审核型”管理评价机制	(84)
一、第一方审核	(84)
二、第二方审核	(85)
三、第三方审核	(86)
第五章 图书馆的质量管理方法	(87)
第一节 图书馆质量管理方法的性质	(87)
一、图书馆质量管理是一种执行国际标准的规范化管理方法	(87)
二、图书馆质量管理属过程控制管理方法	(88)
三、图书馆质量管理是一种追求持续改进的管理方法	(88)
四、图书馆质量管理是以读者为核心评价机制的管理方法	(89)
第二节 图书馆质量管理方法的内容	(89)
第三节 图书馆质量管理方法的意义	(91)
一、引进质量管理的方法, 可以克服原有管理方法的不足	(91)
二、采用质量管理方法, 有利于提高图书馆的整体服务质量	(92)
三、采用质量管理方法, 有利于图书馆服务与国际接轨	(92)

第六章 图书馆的质量管理体系	(94)
第一节 质量管理体系的策划与设计	(94)
一、有关质量管理的教育与培训	(94)
二、拟定质量管理体系建立计划	(94)
三、进行本馆质量现状分析	(94)
四、确定本馆质量方针与目标	(95)
五、调整完善组织机构	(95)
第二节 图书馆质量管理体系文件的编制	(95)
一、质量手册的编制	(95)
二、程序文件的编制	(95)
三、岗位工作指导书的编制	(97)
第三节 质量管理体系的试运行	(97)
第四节 质量管理体系的评价与完善	(98)
第七章 图书馆文献资源建设工作的质量管理	(99)
第一节 图书馆文献采访工作的质量管理	(99)
一、图书馆文献采访工作的核心质量问题	(99)
1. 本馆文献资源建设目标是否明确	(99)
2. 馆藏文献体系结构是否合理	(100)
3. 馆藏文献特色是否鲜明	(101)
4. 馆藏文献资源建设是否具有协作性	(103)
5. 文献采购渠道是否满足要求	(104)
6. 是否有效征求读者意见	(107)
二、图书馆文献采访工作质量管理控制的主要措施	(108)
1. 规范工作程序	(108)
2. 加强文献采访工作的过程控制	(113)
3. 加强“访”这一工作环节	(115)
4. 增强文献存取观念	(120)
第二节 图书馆文献分编工作的质量管理	(121)
一、图书馆文献分编工作的核心质量问题	(122)
1. 文献标引质量	(122)

2. 文献著录质量	(125)
二、图书馆文献分编工作质量管理控制的主要措施	(128)
1. 规范工作程序	(128)
2. 合理利用外来数据源	(132)
3. 加强标引的质量控制	(133)
4. 加强自我检查	(134)
5. 加强分编工作的质量监控与管理	(136)
6. 加强电子文献的整合	(138)
7. 建立一支高水平的编目人员队伍	(139)
第八章 图书馆读者工作的质量管理	(141)
第一节 图书馆读者工作的核心质量问题	(141)
一、文献的可获知率和可获得率	(142)
1. 文献的可获知率	(142)
2. 文献的可获得率	(144)
二、读者的认同度	(146)
1. 对馆员的认同度	(146)
2. 对图书馆服务项目和手段的认同度	(146)
3. 对图书馆规章制度的认同度	(146)
4. 对图书馆环境的认同度	(147)
第二节 读者工作质量管理控制的主要措施	(148)
一、规范工作程序	(148)
二、明确每位馆员职责	(152)
三、建立质量记录	(153)
四、实行规范化的考核	(154)
五、关注读者需求	(155)
六、持续改进	(157)
第九章 图书馆的质量管理体系审核	(158)
第一节 图书馆质量管理体系审核概述	(158)

一、图书馆质量管理体系审核定义·····	(158)
二、图书馆质量管理体系审核的类型·····	(159)
三、图书馆质量管理体系审核的目的·····	(159)
1. 图书馆第一方质量管理体系审核(内部质量管理体系审核)的目的·····	(159)
2. 图书馆第二方质量管理体系审核的目的·····	(160)
3. 图书馆第三方质量管理体系审核的目的·····	(160)
第二节 图书馆的内部质量管理体系审核·····	(160)
一、图书馆内部质量管理体系审核的策划·····	(160)
1. 馆长高度重视图书馆的内部质量管理体系审核工作·····	(160)
2. 管理者代表要亲自抓内部质量管理体系审核工作·····	(161)
3. 设立“质管办”具体从事组织实施内审工作·····	(161)
4. 组建一支合格的质量管理体系内审员队伍·····	(161)
5. 编制一套内部质量管理体系审核正规的工作程序·····	(162)
二、图书馆内部质量管理体系审核的准备·····	(162)
1. 编制审核计划·····	(162)
2. 组成审核组·····	(162)
3. 收集有关文件·····	(163)
4. 编写检查表·····	(163)
5. 通知受审核部门并约定审核时间·····	(163)
三、图书馆内部质量管理体系审核的实施·····	(164)
1. 召开首次会议·····	(164)
2. 现场审核·····	(164)
3. 不合格项的确定和不合格报告的编写·····	(164)
4. 审核结果的汇总分析·····	(165)
5. 召开末次会议·····	(166)

6. 编写审核报告	(166)
四、纠正措施	(167)
1. 纠正措施在内部质量管理体系审核中的重要性	(167)
2. 纠正措施要求的提出	(167)
3. 纠正措施建议的认可与批准	(167)
4. 纠正措施计划的实施	(168)
5. 纠正措施的跟踪和验证	(168)
五、对整个质量管理体系的总体分析和年度审核报告	(168)
1. 对各部门、各要素的汇总分析	(169)
2. 质量管理体系年度审核报告的编写	(169)
第三节 图书馆的外部质量管理体系审核	(170)
一、图书馆内、外部质量管理体系审核的主要区别	(170)
二、图书馆如何迎接外审	(172)
1. 主动与审核机构沟通, 确定审核时间	(172)
2. 宣贯动员, 提出要求	(172)
3. 搞好自查	(172)
4. 内部审核	(172)
5. 安排好审核员的工作和生活	(173)
6. 就检查出的问题认真与审核员沟通	(173)
7. 认真搞好整改措施计划编制工作	(173)
第四节 图书馆的质量认证	(173)
一、质量认证概述	(173)
二、图书馆质量认证的实施和管理	(175)
1. 认证前的准备工作	(175)
2. 提出质量认证申请	(176)
3. 文件审查	(176)

4. 现场初访预审	(176)
5. 现场审核	(176)
6. 纠正措施	(177)
7. 核准发证	(177)
8. 证后监督	(177)
9. 持证要求	(177)
第十章 图书馆的质量文化建设	(178)
第一节 图书馆质量文化的内涵	(178)
一、图书馆质量文化的概念	(178)
二、图书馆质量文化的意义	(179)
三、图书馆质量文化的内涵	(181)
1. 图书馆的质量精神文化	(181)
2. 图书馆质量制度文化	(184)
3. 图书馆质量行为文化	(184)
4. 图书馆物质文化	(185)
第二节 创建图书馆的质量文化	(186)
一、全面提高图书馆员质量意识	(186)
二、制定图书馆正确的质量政策方针	(187)
三、建立并坚持实施质量管理体系	(187)
四、深入开展有效的质量教育	(188)
五、不断创新, 提升质量文化	(189)
参考文献	(190)
附录: 中华人民共和国标准 质量管理体系 要求 GB/T	
19001 - 2000 idt ISO9001: 2000	(194)
后 记	(210)

第一章 图书馆质量管理学概述

质量管理学是管理科学中的一个重要的分支。近年来,国内外对质量管理的研究和实践更加重视,特别是 ISO9000 系列标准的建立和实施,更加促进了质量管理的进一步发展,使质量管理科学逐步成熟,并被应用在许多领域。

第一节 图书馆质量管理学的研究对象与主要内容

质量管理学是研究和揭示质量的形成和实现过程的客观规律的科学。质量管理学的研究范围包括微观质量管理和宏观质量管理。从微观的角度研究质量管理,主要是研究组织的各个部门在产品质量产生、形成和实现过程中所执行的质量职能的具体内容、方法、技术以及组织协调等工作,也就是通常所说的组织内部的全面质量管理。从宏观的角度,就是从整个国民经济和全社会的角度来研究和探讨质量管理,其研究范围更加广泛,如要研究外部环境对组织产品质量的影响,从组织外部创造改进提高产品质量的动力与压力,通过行政、法律、经济、舆论、技术等手段来创造这种动力和压力,达到提高产品质量的目的。本书主要从微观的角度对图书馆的质量管理进行研究。

图书馆质量管理学是研究和揭示图书馆活动中有关质量的形成和实现过程的客观规律的科学。它既是图书馆管理学的分支学科,也是质量管理学的一个分支。它是一门应用科学,它是质量管理学理论和方法在图书馆管理学中的应用。

图书馆质量管理学的研究对象是图书馆文献信息服务和图书

馆活动的过程以及图书馆体系的质量问题。在 ISO9000 系列标准中,体系被定义为“相互关联或相互作用的一组要素”,这些要素包括人、设备或设施、建筑、经费、文献、方法、环境、时间等等。这就使质量管理学的研究对象成为一个内涵丰富的广义概念。

图书馆质量管理学不仅要重视图书馆服务质量和过程质量,而且更要重视图书馆体系或系统的质量、人的质量,并以人的质量、体系质量去保证图书馆服务质量和过程质量,从而提高读者的满意度。

图书馆质量管理学研究的主要内容,概括起来有以下几个方面:

一、质量管理学基础理论与方法

要搞好图书馆质量管理学学科建设与研究,首先要学习和研究质量管理学的基础理论与方法,如质量管理的基本概念和方法、质量管理的发展历史、质量管理的基本原理与基本原则、质量管理思想、质量管理文化、ISO9000 系列标准、质量管理体系、质量管理体制、质量控制的理论与方法、质量监督、质量审核与质量认证、质量成本管理等等。只有掌握了扎实的质量管理学理论功底,才有可能将其灵活地运用在图书馆管理学理论和实践中去。

二、ISO9000 系列标准

ISO9000 系列标准是国际标准化组织 1987 年颁布的质量管理和质量保证系列国际标准,现已颁布 2000 年新版本。目前已有 80 多个国家,包括美国、日本、欧洲联盟各国以及我国,等同或等效采用了这一系列标准。一套国际标准,能在这么短的时间内,被这么多的国家等同或等效采用,而且影响这么广泛,这在国际标准化历史上还是史无前例的,人们称之为“ISO9000 现象”。因此,开展图书馆质量管理学研究,不研究 ISO9000 系列