

ISO 9000 认证是保证图书馆服务质量的途径

郭德华

中国科学院文献情报中心 北京 100080

[摘要] 介绍 ISO 9000 标准、ISO 9000 认证及其对服务业的适用性,分析图书馆服务质量管理中面临的特殊性问题,指出 ISO 9000 认证是保证图书馆服务质量的有效途径。

[关键词] ISO 9000 认证 服务质量 图书馆

[分类号] G25

Achieving ISO 9000 Certification—An Effective Way to Ensure the Service Quality of Libraries

Guo Dehua

Library of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100080

[Abstract] This paper discusses ISO 9000 series standards, ISO 9000 certification and their applicability to service industry, analyzes the characteristics of service quality management of libraries and proposes that achieving ISO 9000 certification is an effective way to ensure service quality of libraries.

[Keywords] ISO 9000 certification service quality library

质量是关系每一个组织生存的关键。产品质量决定着制造业组织的生存,而服务质量则决定着服务业组织的生存与发展。图书馆最根本的职能是向用户提供服务,属于信息服务类组织。随着信息技术与网络的发展、其他专业信息服务机构的激烈竞争和日益增长、不断变化的个性化用户需求,图书馆已开始把提供优质服务作为其核心业务和发展目标。然而,如果没有科学的管理、运行和监督机制,没有规范和始终如一的服务质量管理方法,就无法保证图书馆的服务质量及其可持续发展。因此,图书馆要想求生存求发展,就必须采用科学的方法进行服务质量管理,而进行 ISO 9000 认证就是一个理想的选择。

1 ISO 9000 认证及对服务业的适用性

ISO 9000 是由 ISO(国际标准化组织)颁布的在全世界范围内通用的关于质量管理方面的系列标准,它不是指一个标准,而是一族标准的统称,由 ISO/TC 176(国际标准化组织第 176 技术委员会)质量管理和质量保证技术委员会制定。1987 年,ISO/TC176 首次发布了 ISO 9000 族标准。1990 年,ISO/TC 176 开始对 1987 版 ISO 族标准进行修订,于 1994 年发布了新的 ISO 族标准。针对 1994 版 ISO 族标准存在的一些问题,ISO/TC 176 又对其进行了修订,并于 2000 年 12 月

15 日正式发布实施 2000 版 ISO 9000 族标准。ISO 9000 标准的正确应用和监督机制是通过认证实现的。ISO 9000 认证是第三方认证机构对申请认证的组织进行审核后,证明其质量管理符合 ISO 9000 标准的活动。

ISO 9000 族标准是在总结世界各国,特别是工业发达国家质量管理经验的基础上产生的,其核心是以顾客为关注焦点,持续满足顾客的需求。如果一个组织采用 ISO 9000 族标准来进行规范的质量管理,并通过第三方认证机构取得了 ISO 9000 质量体系认证证书,就可以使组织:①改善和提高质量管理水平。②提高声誉。③提高竞争力。有鉴于此,许多国家把 ISO 9000 族标准转化为自己国家的标准,鼓励、支持本国的组织按照这套标准来进行质量管理。目前已有 80 多个国家和地区等同或等效采用了 ISO 9000 族标准,我国也等同采用了该系列标准,即 GB/T 19000 系列标准。

1994 版的 ISO 9000 族标准侧重于制造业,服务业采用有一定难度。2000 版 ISO 9000 标准适用于硬件、软件、流程性材料和服务 4 大类产品,服务是其产品类别之一。标准制定的理论基础是 8 项质量管理原则,即:①以顾客为中心。②领导作用。③全员参与。④过程方法。⑤管理的系统方法。⑥持续改进。⑦基于事实的决策方法。⑧互利的供方关系。这 8 项质量管理原则始终贯穿于 ISO 9000 族标准中,是组织的领导者有效实施质量管理工作必须遵循的原则。

标准各条款的结构采用了过程方法和 PDCA(策划、实施、检查、改进)循环相结合的形式,使服务业建立文件化的质量管理体系非常方便。因此,自 2000 版 ISO 9000 族标准发布实施以来,越来越多的服务业组织加入了 ISO 9000 认证行列。

2 图书馆服务质量管理中的特殊问题

从服务的定义及图书馆的实际工作分析,图书馆的质量管理中存在以下特殊问题。

- 对读者实际需求的理解。图书馆面对的是众多的读者群体,不同群体的读者对服务有不同的要求。在技术发展的不同阶段,读者的需求也在不断变化。例如,随着网络的发展,一部分读者希望图书馆尽量提供电子文档的远程下载服务。如果图书馆不能完全理解读者的期望,其所制定的发展计划和服务质量规范就可能不符合读者真正的需求,从而造成读者对图书馆的服务质量不满意。此外,最重要的一点是,图书馆能否长期坚持读者需求分析工作。在现实中,读者需求分析经常是针对一个项目而做的,一旦项目完成,该项工作即告结束。这样,没有规范的工作制度制约,就会造成图书馆不能根据外界的变化持续满足读者的需求,最终导致服务质量下降。

- 质量控制难度大。图书馆服务提供的是一种无形产品,包括读者与馆员的直接接触产生的活动,也包括读者与馆员间接接触产生的活动(如网上咨询、电话)。不同的馆员所传递的服务会造成不同的结果;同一个馆员,由于心理和环境因素,也不能保证每次提供的是同一种标准的服务;即便是同一个馆员对不同读者提供的是完全一样的服务,不同读者也会给予不同的评价。

- 质量评价标准难于确定。图书馆服务主要是针对读者的服务,读者的要求是多样化的,服务质量的好坏不能完全由图书馆自行控制,而是同时决定于读者的感受,故很难定量评价,也很难像工业产品那样标准化。

- 提高服务质量困难。图书馆服务不像工业产品那样可以返修、返工、更换,读者一旦感到不满意,他可能不会主动来倾诉,而会放弃服务,并在他的活动圈内传播。这时图书馆可能没有觉察到不满意服务的存在,也就不会采取措施,这样就会失去一群读者,也就失去了一部分市场。

- 人是最关键的因素。图书馆服务是通过馆员与读者的接触来完成的,馆员的素质、技能、水平直接体现了服务的质量和水平,因此对人员素质的要求更高。

3 ISO 9000 认证是保证图书馆服务质量的有效途径

图书馆要保证服务质量,就需要寻找科学的质量管理方法来解决上述质量管理中的特殊问题,而 2000 版 ISO 9000

的问世,为图书馆采用标准质量管理方法提供了有效途径。

获得 ISO 9000 认证必须具备一个基本条件,即必须按照 ISO 9000 标准建立质量管理体系。因此,图书馆在申请认证过程中,必然会对整体业务进行科学分析,建立符合规范的质量体系,形成一系列管理规范、岗位职责等质量文件,保持并不断改进图书馆的质量管理体系。通过认证将使图书馆的服务质量管理科学化、系统化和规范化,而从减少、消除、预防质量缺陷。具体来说,图书馆获得认证后,能从以下几方面来保证服务质量。

3.1 “以读者为中心”贯穿于图书馆整体工作中

ISO 9000 标准中明确提出“以顾客为关注焦点”。图书馆的顾客就是图书馆的读者,只有准确地了解和确定读者的需求与期望,才能将其转化为图书馆的工作要求,从而为读者提供满意的服务。按照 ISO 9000 标准要求,图书馆将建立相关工作制度和规范以确保读者需求分析工作的长期性,并及时将读者需求转化为其他工作要求。如通过市场调研和预测、发送调查表等方式确定读者的基本要求是方便快捷地获取所需文献,由此图书馆可派生出文献查找所需时间要求、复印时间要求、交付款办法和时间要求等。又如用户需要远程获取文献,图书馆在调查研究用户的这一需求后,可将其转化为文献电子化工作要求、网络维护工作要求、数据更新时间要求等。总之,图书馆的一切工作都将围绕读者的期望和要求来开展。

3.2 科学制定出图书馆的业务流程和工作规范

通过进行 ISO 9000 认证建立的质量管理体系,图书馆管理者能识别图书馆运作所需的全部流程,确定这些流程的顺序和相互作用,制定确保这些流程被有效运作和控制所需要的准则与方法,并建立渠道以得到足够的信息,从而实现对这些过程的监控。质量管理体系把影响质量的技术、管理、人员和资源等因素都综合在一起,在质量方针的引导下,为达到质量目标而相互配合、相互促进、协调运转。实际上,质量管理体系建立的过程就是图书馆对自己的业务流程、相互关系和工作规范重新定位的过程,也是图书馆发现现有业务流程、工作规范中不尽科学合理之处并加以改进的过程。对于质量体系中的每一个工作环节,图书馆都应制定相应的运作、控制、监控及持续改进的方法。如制定来馆读者接待服务程序、贵宾读者接待服务程序、文献代查代索服务程序、科技文献查新服务程序等。在科技文献查新服务程序中,还可以细化其工作流程,并形成如接待用户委托要求、工作方法要求、完成时间要求、查新报告撰写要求等。

3.3 形成一系列质量文件

ISO 9000 最重要的一个特点就是编写质量文件使质量管理规范化并具有可控性。质量文件一般分为质量手册、程序文件、各部门工作手册及其他质量文件 3 层,按照组织规模、复杂程度、惯例等,可将 3 层文件压缩成 2 层或扩张

成4层、5层,并确定各层文件的数量。

● 质量手册。质量手册中一般包括组织概况、组织机构图、质量管理体系结构图、质量管理体系过程职责分配表、质量管理体系总要求等。如在质量管理体系过程职责分配表中,以表格形式明确规定各部门的主要职能和相关职能,便于监督和管理。

● 程序文件。程序文件是质量管理体系中最详细的各类程序控制文件,用以保证质量管理在业务流程中的每一个环节都不会失控。如文献采集控制程序,可规定为:①适用范围;②职责:明确规定文献采集工作的负责部门、文献评价的负责部门、合格供应方的审核人等;③程序:规定文献的分类(期刊、图书、电子资源),合格供应方的评价、选择原则及定期评价,文献采购实施计划、要求等。

● 各部门工作手册和其他质量文件。各部门及各层次人员的管理制度、职责、权限等都在各部门工作手册中详细规定。如①明确规定组织机构、职能、质量目标、部门主任和一般工作人员的岗位职责与任职要求的采访部工作手册、借阅部工作手册、咨询服务部工作手册等部门工作手册;②员工培训、员工考核管理规定、服务人员着装与佩带工作牌规定、质量例会制度等管理标准;③服务规范、服务提供规范、质量控制规范、国家的法律法规、部门质量记录等业务和技术标准,其中质量记录是为所取得的结果或所完成的工作提供验证证据的文件,对其分析可作为采取纠正和预防措施的依据。

通过上述一系列文件,将图书馆各部门的职责、规范、人员要求、管理规定等固定下来,以岗位要求管理人,以各项规定管理人,并对所有工作人员的工作建立起文字化或表格化的各种质量记录,这样就实现了对每项工作、每个岗位、每个工作人员工作情况的质量控制,避免了各种人为因素的干扰和随意更改,也为下一步的纠正措施提供了依据,保证了质量管理工作的长期性和一致性。

3.4 达到持续改进的要求

传统的图书馆工作是以不变应万变,或根据变化的紧迫性而间或进行应急措施,缺乏有效的机制以进行统筹考虑,不能始终满足用户的要求。ISO 9000 特别强调持续改进,标准中的各条款都有持续改进的要求,并规定了管理评审、外部认证、制定纠正措施和预防措施等来保证组织达到持续改进的要求。如管理评审必须定期进行,并有记录。这就使图书馆必须根据外部环境的变化对现有质量管理体系是否能满足要求进行评审,避免了工作的情性和随意性。再如质量投诉的处理过程可设计为:接受投诉→记录在服务登记本上→相关部门进行处理→处理情况记录→在《改进、纠正和预防情况一览表》上填写并跟踪实施效果→保存相关记录。通过这样文件化规定的程序,凡不完备之处均有处理和改进记录,可以不断纠正错误并保持持续发展。这样就保证了图书

馆的各项工作随着变化而不断调整,始终为用户提供满意的服务。

3.5 注重人力资源的开发和全员参与

在图书馆工作中,人是最重要的因素,图书馆的服务都要通过其工作人员与用户的接触来完成,服务质量也要通过其工作人员的工作来体现,每个工作人员的行为和业绩直接影响图书馆的服务质量和业绩。因此,图书馆对人员要有足够的重视,不断地开发人力资源。人力资源管理是 ISO 9000 中的一项重要要求。标准中规定:一个组织应确定从事影响产品质量工作的人员所必要的的能力;提供培训或采取其他措施以满足这些要求;评价所采取措施的有效性;确保员工认识到所从事活动的相关性和重要性,以及如何为实现质量目标做出贡献。按照这一要求,图书馆可对人员进行分类,并对各类人员所需的教育、培训、经历及技能提出要求。对从事各类工作的人员进行评价,若其能力不能满足要求,应制定培训计划,采取不同的培训方式提供各方面的培训以使其达到要求。通过理论考核、操作考核、业绩评定和观察等方法,评价经过培训的人员是否具备了所需的能力,从而充分开发人力资源,使他们人尽其才。

对人力资源的开发,也促进了图书馆工作的全员参与,通过培训和考核,使每个工作人员都了解图书馆总目标、本人的岗位职责、与整体工作的关系和产生的影响,激发他们以用户为中心的质量意识和敬业精神、积极性和责任感。

4 结论

目前,社会已进入高速发展的信息社会,信息和通信技术的不断发展,使用户迫切希望图书馆能持续提供优质的服务,而图书馆要想保证自身的可持续性发展,也要依赖优质服务占领市场。对任何组织而言,质量都是生存的根本。ISO 9000 是提高和保证服务质量的新方法,2000 版 ISO 9000 不仅适用于制造业组织,也适用于服务类组织。它为图书馆提供了一种标准化的质量管理方法,从而能用科学化和规范化的手段来保证图书馆持续提供满足用户需求的服务。因此,图书馆工作者应了解 ISO 9000,并将其应用到图书馆质量管理工作中。

参考文献:

- 1 GB/T 19001-2000, 质量管理体系要求. 北京:中国标准出版社,2000
- 2 李 瑞主编. 标准化基础教程. 北京:中国标准出版社,2001
- 3 田 武,李 亨著. 服务业实战 2000 版 ISO 9001 标准. 北京:中国计量出版社,2001
- 4 孟广均,徐引麓主编. 国外图书馆学情报学研究进展. 北京:北京图书馆出版社,1999

的增长。

3.3 读者服务视角

读者服务视角是图书馆平衡记分卡最重要的部分之一,是图书馆工作绩效评估最直接的反映,也是图书馆生存的基础。图书馆读者服务绩效指标的数值高低与其他部分的工作绩效紧密相关。从读者角度看图书馆,可以设计出4项综合指标:

- 信息保障率:能够满足目标读者信息需求的程度;
- 读者流量:经常使用(包括通过虚拟途径)图书馆的读者人数;
- 文献流通量:各种文献资源被读者使用和借阅的频次;
- 读者满意度:读者对服务设施、服务人员、服务方式的满意度。

3.4 内部业务视角

内部业务涵盖了从文献资源采购、加工、典藏到流通的全部过程,也包括一些辅助性的行政管理、事务管理流程。平衡记分卡的内部业务视角就是衡量这些流程的效率和质量,具体的指标设计如下:

- 文献采购持续时间:从订单到采购登录完成的持续时间,衡量采购的效率;
- 文献采购质量控制:文献采购的质量指标;
- 文献加工持续时间:从文献加工到典藏的持续时间,衡量加工的效率;
- 文献加工质量控制:文献加工的质量指标;
- 典藏文献完好率:典藏文献的质量保证;
- 典藏文献流通率:典藏文献的使用效率;
- 事务处理效率指标:衡量财务、人事等各种事务处理效率;
- 员工对管理的满意度:衡量各种事务处理的质量。

3.5 学习与成长视角

学习与成长视角反映了图书馆的成长潜力和发展潜力,以及和各种竞争对手之间的竞争力,平衡记分卡中学习与成长可以包括4项综合指标:

- 业务研究部分:包括图书馆的研究课题和具体业务工作研究;
- 学术交流部分:图书馆参加的国内外学术会议、同行研讨等;
- 业务培训部分:图书馆馆员的知识更新频次;
- 业务成果部分:图书馆馆员发表的论文、研究报告等。

平衡记分卡的设计是图书馆管理中的一项创新性工作,上述设计只是一个框架性的基础,在实际应用过程中还需要细化,并在实践中不断完善。平衡记分卡是符合未来发展要求的一种绩效评价工具,图书馆绩效评价中存在的问题可以通过平衡记分卡的引入而获得解决。使用平衡记分卡建立的组织战略评估框架,将把图书馆的管理水平迈上一个新台阶。

参考文献:

- 1 罗曼. 20世纪图书馆效用评估方法回顾. 大学图书馆学报, 2000(2):32-33
- 2 顾文佳. 大学图书馆的绩效评估. 情报科学, 2003(4):363-365
- 3 李致忠. 关于图书馆的绩效评估. 国家图书馆学刊, 2002(2):2-5
- 4 富平. 确立绩效评估体系进一步完善国家图书馆科学管理. 国家图书馆学刊, 2002(2):6-12
- 5 余宏俊. 论现代科研院所的绩效管理. 科研管理, 2002(5):90-93
- 6 [美]罗伯特·S·卡普兰, 戴维·P·诺顿等. 王丙飞等译. 综合记分卡——一种革命性的评估和管理系统. 北京:新华出版社, 2002
- 7 Robert S. Kaplan, David P. Norton. Balanced Scorecard——Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press, 1996
- 8 [法]苏米特拉·杜塔, 让-弗朗索瓦·曼佐尼. 焦叔斌等译. 过程再造、组织变革与绩效改进. 北京:中国人民大学出版社, 2001

[作者简介] 周军兰,女,1968年生,馆员,副馆长,硕士,发表论文数篇,出版著作1部。

(上接第94页)

- 5 G Thamarai Selvi. Total quality management (TQM) and ISO 9000 in the context of academic library services. SRELS Journal of Information Management, 2002, 39(1):105-115
- 6 Danuta A Nitecki. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. The Journal of Academic Librarianship, 1996(5):181-190
- 7 Brian Quinn. Adapting service quality concepts to academic libraries. The Journal of Academic Librarianship, 1997(9):359-369

- 8 俞水华. ISO 9000 在服务业的实施. [2002-11-11]. <http://www.schbc.com/html/112-4.htm>
- 9 推行ISO9000的作用. [2003-07-27]. <http://www.cqcc.com.cn/iso/iso9000/>
- 10 陈蜀园, 蒋银娣. 影响图书馆服务质量的断层分析. 图书馆学研究, 2002(1):85-86
- 11 钱佳平. 大学图书馆服务质量概念与评估机制的重塑. [2002-11-09]. [http://www5.nlc.gov.cn/disk4/xuehui/2000nianhui/\(xsj1-3qjp.htm\)](http://www5.nlc.gov.cn/disk4/xuehui/2000nianhui/(xsj1-3qjp.htm))

[作者简介] 郭德华,女,1965年生,博士研究生,发表论文10余篇。