

創新變革與環境品質管理—提升服務水準教育訓練活動紀實

高 鵬 國家圖書館輔導組兼研究組主任

32 - 33

【館務報導】

在資訊科技迅速改變的時代中，巨觀環境的挑戰層出不窮，所以圖書館工作必須與時俱進，才能貼近讀者的想法，滿足讀者的需求，增進服務水準和滿意度。圖書館服務的面向包括創新加值、資訊流通及優質便民等要素。創新加值面向是鼓勵政府部門利用創新方法，提升服務產出的附加價值；資訊流通面向著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通；優質便民的基礎則在於辦公與閱覽環境品質的良善管理。基於提倡創新變革風氣有利前二者面向的積極發展，研習環境管理方法則可以加強優質便民面向的實施，因此本館特別邀請前述兩個議題的學者專家，為本館同人講授關鍵理論及工作要項，藉由理論與實務之交互印證，使全體同人瞭解組織創新改造的關鍵因素與發動契機，提供達成團隊目標所需智能。

創新是個人生活的技能與組織發展之條件

臺大商學研究所陳家聲教授之研究領域為知識管理、人力資源管理、組織設計與發展、創新與創業管理等主題，陳教授特別應本館邀請於7月6日為同人進行一場教育訓練，講題是「組織創新與變革」。曾淑賢館長於演講開始前致詞表示在國家圖書館即將邁入80週年之際，如何因應時代的變遷與

面對顧客不斷調整的需求，亟需創新變革，讓國家圖書館的品牌繼續發光發熱，俾能協助個人、政府單位和產業機構的進步，以提升國家競爭力。

陳教授首先肯定圖書館是教育文化界的重要力量，以及擁有資訊社會之多數資源，期許圖書館界人士應將所接觸到的資料轉化為更有價值的資訊，滿足普羅大眾和學術研究者之所需；在此同時，圖書館員是否擁有創新的想法和解決問題方式就非常重要。陳教授列舉日常生活的各種例子，強調環境的快速變化深深影響到個人與產業，因應之道在於兩者皆必須在採取更精進與創新之想法，而創新之本質則是老問題要有新解。陳教授指出各界皆需要富有創新精神的員工，此時，善用感動人心之方法



曾淑賢館長致詞歡迎陳家聲教授（左）



才是激發每個人樂於改變之正道，以培育出多數人擁有創新思惟和行動力，協助組織進行創新變革，而非耗費心力去尋找罕見的創新人才。

為求組織的永續生存與提升績效，組織勢必進行改革，每位員工在此時會遭遇到變革曲線，主要包括否認和承諾兩個階段。否認的歷程有震驚、憤怒、挫折（憂鬱）和抗拒；經過談判、實驗測試之後，承諾的階段則出現探索和調適（接受或決定）等歷程。陳教授強調快樂的人、成功的人就可以縮短曲線的時間，維持優質且幸福的生活品質；而不願意創新的人，變革曲線時間就會變長，同時也沈淪在痛苦的深淵，徒增自己人生的困擾。至於整體團隊進行創新變革之要領，陳教授強調組織欲影響員工在行為上有所變革，若僅著重傳遞理論，將被視為老生常談，效果不大；唯有建立以人為先的組織文化，以感動去改變員工心中觀念和感受，才容易造成個人行為之改變，變革就有成功的可能。

環境品質管理之要義與實踐

中原大學工業與系統工程學系江瑞清副教授之研究領域為工業工程與管理、精實生產管理系統、經營管理、品質管理與工程知識管理，他特別應本館邀請於7月16日為同人進行一場教育訓練，講題是「7S管理之重要性與做法」。

江副教授開宗明義指出環境品質工作應先從自我管理開始落實，才能推行到大我的圖書館環境。他接著以中華民國國家標準12680（CNS12680）中的術語和定義說明環境品質5S管理之要旨，強調標準作業程序和工作指導書對整理、整頓和清掃等三項活動之重要性，俾能使職場員工維持恆久習慣和作業標準的一致性。由於企業界已廣泛採用7S的做法，即是在原有「整理（sort）」、「整頓（store）」、「清掃（shine）」、「清潔



江副教授為本館同人介紹7S管理之要義

（standardize）」、「素養（sustain）」之5S項目的基礎上而新增「安全（safety/security）」和「節約（save）」兩項，因此江副教授演講重點就聚焦於7S的管理與運作、常用技巧和推行步驟，列舉目視管理、看板管理與紅牌作戰之做法，期能順利建立日常管理的完善制度與規範，設定量化管理指標。

環境品質管理工作係藉由7S管理塑造舒適安全與節能減碳之環境場域，進而促進個人和團隊的效率，使顧客獲得高品質的服務水準，在此時同，個人的自主管理將是組織部門做好整體品管的起點。江副教授對7S管理的精闢見解，啟發眾人領悟本項管理活動之必要性，以及掌握實施要領，可以做為各地圖書館導入推行理念與做法之參考。

全面品質管理的重點包括顧客導向、全員參與、持續改善、建立品質觀念及優良組織文化等，而本館積極推動之創新變革與環境品質管理既是全面品管之要項，故需掌握前述重點，以讀者需求為依據，發揮團隊合作精神，不斷改善服務水準，建構永續發展的作業方法，以追求能夠超越讀者期望的工作成果。