

交響圈的故事

杜宜凌

五月中旬，館內有一群人忙得人仰馬翻的，又要製作投影片，又要設計大型海報，還要寫腳本排戲呢！你是否也一頭霧水，不知道她們在做什麼，且聽我從頭道來。

她們就是品管圈的團員，何謂品管圈呢？品管圈（Quality Control Circle, 簡稱QCC），是指在同一工作單位內，自動自發實施品管活動的小組，此小組構成全公司品管活動的一環，小組成員在自我啟發、相互啟發的原則下，運用各種品管、統計與團體技巧，以全員參加的方式，持續不斷地推行管理、發覺問題、解決問題，以改善自己的工作場所。

不知大家有無注意到臺大醫院第二期品管圈活動中，有個相當「勺一尤、」的圈，那就是由圖書館所組成的「交響圈」。取名交響圈，是為了要強調館員與館員、館員與讀者間的互動，並且期望圈的活動內容能猶如交響樂般的豐富，使本館能更進步，團員能因此學習與成長。那團員是主任指派的嗎？No！No！別忘了品管圈有個很重要的精神，那就是自動自發，因此在組圈前本館就以問卷的方式，徵求自願者參加，結果來了七位美女—瑞媛、淑嫻、寂絹、子珍、永蕙、利玲及宜凌。可是這些團員以前從未接觸過品管圈的活動，別擔心，本校醫管所鍾國彪老師為所有組圈的團員開辦教育訓練課程，講授品質管理概念與演進、品管圈的基本認識、品質管理的基本及進階工具等，減少團員摸索的時間。但理論終歸是理論，日後真正在執行時，仍遇到不少困難，幸好另外還有醫管所酷哥辣妹工作室的小雅、杰年，及第一期品管圈的優秀團員一品妃來當輔導員，實際參與交響圈大部份圈會的運作，充分展現其兵來將擋、水來土掩的本領，陪著這些團員一路走來。就這樣，這十個人組成一支夢幻隊伍，要向不可能的任務挑戰！

為什麼要說是不可能的任務呢？因為圖書館內部存在著許多問題，個個都難纏：有的很重要卻不易達成，有的可以大幅提升讀者滿意度卻可能花費不貲，到底哪一個問題才是本期品管圈的最佳女主角？這可難不倒團員，她們依重要性、達成性、迫切性、團員能力、經濟效益、提升讀者滿意度及團員成長等七個評價標準，就五個問題分別給分，得分最高的就是本期的主題—提升排架效率。大家都知道排架問題的確困擾本館許久，既要讀者找書容易、又要節省館員排架的時間，唯一的辦法就是加速現有排架的速度。而要解決問題前必先充分瞭解現況，因此交響圈做了一星期的現況調查，得知排每冊書刊平均須花費1.35分鐘，同時希望能透過品管圈的活動，將排架時間減少一半，也就是每冊書刊平均只須花費0.68分。你看！這是多麼地具有挑戰性。

瞭解現況後，再來就要分析與檢討為什麼排架效率這麼低，這麼高難度的課題正考驗著團員平日的觀察能力，果然個個都是高手，居然讓她們找出大大小小六十一個原因。接著又發揮館員資訊分類的長才，將這些原因歸納為工作人員、讀者、各種標示不清、設備不佳或不足、整架時間長及館方政策訂定不妥善等六大類，製作成一張魚刺特多的魚骨圖，再依實際工作經驗選出九

個較重要的要因。接下來可就是品管圈活動中很重要的一部份，團員要盡力地發揮想像力與創造力，針對這九個要因想出解決辦法，高矮胖瘦不拘，越有創意越好，打破現況也無所謂，重點只在於能否解決問題。於是各式各樣的方法紛紛出籠，當然不是每個方法都合適，於是團員就針對讀者滿意度、可行性及團員能力分別給這些對策分數，再利用公式計算出可以執行的對策，共有十二個，分別是：每個時段播放音樂、訂定排架須知、張貼海報標語加強宣導、統一書標黏貼位置、更換書標、製作提示卡、重新規劃書車擺放位置順序及分配方式、明定排架時間、張貼存放位置標籤於封面上、張貼明顯標籤於大陸與日文期刊之封面與書背上及重新調整排架時段。

交響圈的對策是訂出來了，但在實施這些對策的過程中可以說是倍極艱辛，因為許多對策涉及全體工作人員勞務分配的問題，為避免引起反彈，須先取得共識才好推行，加上接近期末、遇到學校寒假及年假，要集合全館人員開會非常不易，所以在對策實施上，前後長達一個半月。值得欣慰的是，較重大改變的對策均有取得全館人員同意，因此在執行時也較容易。大家可不要小看這些對策，它使我們的排架工作有書面的標準可循，使整個排架流程更為順暢，也解決了工讀生排架時乏人督促、排架時辦公室無人留守等問題。

想知道實施這些對策後，到底成效如何？告訴你，每冊書刊平均排架時間從改善前的1.35分鐘，減到改善中的0.87分鐘，再減到改善後的0.75分鐘！雖未達到原先設定的目標值，但改善的成果十分顯著，平均每日約縮短工作人員總排架時間14小時又25分鐘，以一天工作八小時之工作人員來看，約省下1.8名人力，這些人力將移轉在提供專業性的圖書資訊服務上。且團員的品管圈運用手法、團隊精神及團員感情等均有明顯的收穫。

五月二十日是團員最緊張的日子，因為臺大醫院第二期品管圈成果發表比賽就在那天。於是看到團員忙得團團轉，忙著提供數據、整理文書資料、製作投影片及設計發表方式等，團員們充分發揮QCC的精神，採用全體團員一起上臺發表成果，更高請娟娟客串主持人，就這樣一場「交響公開賽」掀起全場的高潮，果然不負眾望交響圈榮獲「優等獎」，真是不鳴則已，一鳴驚人！所有的辛苦及努力在此時播放出最美的旋律。

在本期品管圈活動落幕的此刻，交響圈僅將所有的殊榮與主任及全體工作人員共同分享，感謝主任全力支持及全體工作人員全力配合。套一句團員共同的心聲—凡走過必留下痕跡！希望這次品管活動是空前而不是絕響，還記得QCC第三個C指的是「循環」，且讓我們說聲下期見！

交響圈介紹

所屬單位：臺大醫院圖書室

組圈登記日期：87年7月10日

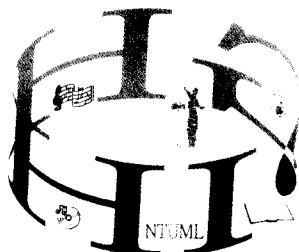
活動期間：87年7月－88年5月

輔導員：鄧小雅、李杰年、衛品妃

團長：張淑嫻

團員：王瑞媛、吳寂絹、劉永蕙、周利玲、杜宜凌

圈徽：



H : HARMONIC
I : INTERACTIVE
G : GROWING
H : HOPEFUL