

以用户为中心提升质量的 年鉴工作研究

郑 锦 欧长生*

摘 要 通过 NVivo 软件对“年鉴质量”主题文献进行词频分类分析,结果表明以满足用户为中心的年鉴研究还很不充分。通过梳理国内外信息质量研究,强调年鉴作为信息的表现形式,其质量高低应以在多大程度上满足用户为标准。引导年鉴工作者明确以用户为中心提升年鉴质量,树立以服务用户为导向的质量提升工作理念。通过借鉴质量管理学科知识,介绍了过程质量控制技术,即 QFD 质量屋模型的构建与实施,以期年鉴工作者厘清质量管理视角的年鉴质量提升思路。

关键词 年鉴质量 用户需求 信息质量 过程管理 质量控制技术

一、选题背景

年鉴质量是年鉴作为权威地情书的题中要义,也是每个年鉴工作者的责任与追求。年鉴质量管理体系标准理论研究最早是方亚光提出的,2006 年,他在《江苏地方志》中提到“江苏《张家港年鉴》将 ISO9000 质量管理体系导入年鉴管理之中”^①取得令人瞩目的成绩。2017 年 5 月 17 日,中国地方志领导小组办公室印发《中国年鉴精品工程实施方案(试行)》,设定观点、框架、资料、内容、条目编写、行文、编辑版式、检索系统等 8 个评选条件。2020 年 7 月,中国地方志指导小组、中国地方志学会印发《第七届全国地方志优秀成果(年鉴类)评审活动实施方案》,设置了优秀年鉴评审标准,以百分制量化评分,评审标准更加细化。随着国家、地方对年鉴工作的重视,年鉴质量作为工作重点、重心被不断加强。

* 郑锦,女,福建省闽侯县人,福建教育年鉴编辑部编辑,主要研究方向为年鉴学、教育学、文化产业管理;欧长生,男,福建省顺昌县人,中共福建省委党史研究和地方志编纂办公室年鉴工作处处长,主要研究方向为方志学、教育学。

① 方亚光:《透视江苏文化大省建设中的“年鉴现象”》,《江苏地方志》2006 年第 3 期。

二、国内外信息质量文献概览

(一) 国外信息质量文献概览

年鉴是信息的表现形式之一,信息的质量决定了年鉴的质量。对于信息质量的研究,国外学者早于国内,Ballou 等人把信息质量评价划分为四个维度——准确性(accuracy)、完整性(completeness)、一致性(consistency)和及时性(timeliness)^①。Wang R. Y. 等人将信息质量维度划分为:可存取性(accessible)、可理解性(interpretable)、有用性(useful)、可信性(believable)^②。Beverly 等人将信息具体划分为信息产品和信息服务,并提出信息质量评价的 PSP/IQ 模型^③(如表 1)。

表 1 信息质量评价的 PSP/IQ 模型

	符合规范	满足或超出用户期望
信息产品质量	可靠性信息:产品特性相关维度,包括准确性、完整性、无误性 3 个指标	有用性信息:包括信息的实用性、相关性、细致性 3 个维度
信息服务质量	可依赖性信息:服务过程相关维度,包括及时性、安全性 2 个维度	可用性信息:包含易获取性、易操作性、有效性、增值性 4 个维度

(二) 国内信息质量研究概览

国内学者曹瑞昌等提出信息质量评价包括信息内容质量、信息符号质量、信息表达质量和信息效用质量四个方面^④。张辑哲提出信息质量评价包括“信息的质与量”。信息的“质”由第一“质”——信息内容的真实性、准确性、正确性(真理性)和深刻性程度和第二“质”——信息内容及其形式、物质载体的确定性、恒定性(耐久性)和可靠性程度,两个层面构成;而信息的“量”由异指量、同指量、相对重复量和绝对重复量四个层面构成。信息质与信息量互相影响,共同构成信息质量^⑤。高智勇等也提出信息质量评价包括质和量两个方面内容,在此基础上提出信息质量由结构性信息和实得信息量组成,且将信息产品结构要素定义为“事物+时间+空间+状态+来源+载体+表达方式”,并分别从语法、语义和语用层次分析了信息质量的内涵^⑥。苏秦认为数据质量和信息质量评价分为 6 个维

① 常金玲、莫祖英:《网络环境下信息质量评价与管理》,知识产权出版社,2016 年,第 10 页。
② Richard Y W, REDDY M P, Henry B K: “Toward quality data: An attribute-based approach,” *Decision Support Systems*, vol. 13, 1995, pp. 349 – 372.
③ Beverly K K, Diane M S: “Information quality benchmarks: Product and service performance,” *Communications of the ACM*, vol. 4, 2002, pp. 184 – 192.
④ 曹瑞昌、吴建明:《信息质量及其评价指标体系》,《情报探索》2002 年第 12 期。
⑤ 张辑哲:《论信息形态与信息质量(下)》,《档案学通讯》第 2006 年第 3 期。
⑥ 高智勇、高建民、王侃昌、陈富民、刘军强:《基于信息结构要素的信息质量定义与内涵分析》,《计算机集成制造系统》2006 年第 10 期。

度:无误、完整性、一致性、可信度、及时性、易获取性^①。

从国内外信息质量研究可以看出,虽然学者的研究角度、内容有所不同,但最终落脚点都在用户上。例如信息质量评价的 PSP/IQ 模型中“满足或超出用户期望”占了质量评价半边天,苏秦提出数据和信息质量的 6 个维度中,至少“易获取性”从用户角度出发。

三、问题的提出:以用户为导向的年鉴质量研究不足

年鉴理论科研人员,是年鉴的典型用户,也是直接面对受众的第一观察者,对已有年鉴文献展开调研,可以从一定程度上了解年鉴研究进展情况。NVivo 是一款功能强大的质性分析软件,能够有效分析多种不同类型数据,包括文字、图片、录音、录像等。它可以帮助操作微观繁杂的手工作业,如分类、排序、整理等,让你有更充分的时间去探究宏观发展趋势,发现规律,寻找存在的问题,从而轻松掌握研究过程及结果。

在知网平台,以“年鉴质量”为主题词检索,下载排名靠前的相关文献 107 篇。使用 NVivo 软件,对它们进行词频“探索”,重复词汇从多到少排列。分别取长度大于等于 2 和大于等于 3 的词频集合各前 200 个,删除与年鉴质量影响因素无关词汇,如加强、开发、有利于……将以上两类词汇统合在一起,扣除重复词汇,最终得到 176 个词汇,它们可以理解为是年鉴质量影响关键因素。

产品质量管理体系中,将产品的生产过程划分为用户需求矩阵、目标矩阵、技术矩阵、管理矩阵^②,四个矩阵之间的关系如图 1。年鉴是信息产品的一种,运用全面质量管理思想,信息产品可以作为一种过程产品,进行全过程质量控制管理。对这些词汇按照以上四类进行划分,得到用户需求矩阵 25 个词汇(累计出现 3081 次),目标矩阵 72 个词汇(累计出现 12967 次),技术需求矩阵 53 个词汇(累计出现 9635 次),管理矩阵 45 个因素(累计出现 7013 次)。

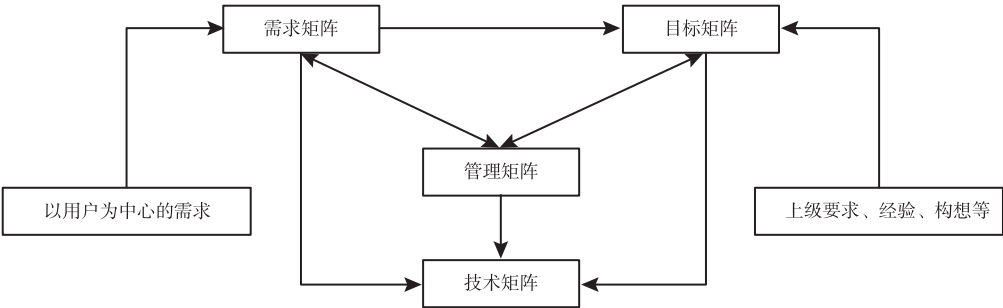


图 1 产品质量管理体系中各种矩阵之间的关系(来源:作者绘制)

① 苏秦:《质量管理与可靠性》,机械工业出版社,2015 年,第 229 页。

② 苏秦:《质量管理与可靠性》,第 81 ~ 85 页。

比对不同矩阵词汇可以看出,目标矩阵的内容研究得多,用户需求矩阵的内容研究得少;技术矩阵与用户需求矩阵内词汇在数量上差距很大;内容上,用户需求转化为技术需求的匹配度低;技术矩阵与目标矩阵词汇数量差异不大,其内容匹配度高于前者。

从国内外信息研究及信息质量的定义表明,年鉴质量应以用户需求为导向。基于现有文献调研数据分析,可以从一定程度上得出这样的结论:以用户需求为导向的年鉴研究还很不充分,对年鉴用户的研究有限,年鉴目标的设置很大程度上不是来自用户,少见实施年鉴用户需求转化为编纂出版技术需求的方式方法的研究。

分析其中原因,可能有许多。第一,年鉴编纂以政府为主导,注重公益性,市场行为很难加驻,而市场行为可以帮助更精准把握用户。第二,认识上或有偏差,误认为以人民为中心则需要面向所有人,以广大人民作为编纂出版受众,对人民了解不足,抓不住重点,也就无法认知用户需求。第三,资金不足、人手不足等也可能成为以用户需求为导向年鉴工作理念树立的障碍……而其中,最重要的原因有二,一是对年鉴工作以用户为导向提升质量理念的重视度有待进一步提升;二是以用户为中心提升质量的年鉴工作路径不明。这两个因素导致的问题,可以通过全过程质量管理控制技术:构建 QFD 质量屋可以得到缓解。

四、解决办法:实施过程质量管控技术

(一) 实施过程质量管控技术的核心

实施全过程质量管理控制技术的核心在于树立以用户为中心提升质量的工作理念,它包括了以下几个内涵:该理念以人民为中心,具有历史性、人民性;该理念让人民放心,也让年鉴工作者放心,具有协同一致性;该理念在文化建设理论体系下,具有长期性;该理念需要全员参与,全程实施,具有全面性。树立以用户为中心提升质量的工作理念意义重大。

1. 它是“以人民为中心”治理理念的红锦囊

十九届五中全会擘画了“十四五”时期我国文化建设目标,明确到 2035 年建设成文化强国的目标。中国地方志指导小组呼吁“十四五”时期,全国地方志系统大力推进包括年鉴事业在内的全国地方志事业第二次转型升级,持续紧紧围绕党和国家利益、经济社会发展和以人民为中心“三大主题”开拓创新地方志工作,实现地方志“五起来”,即“用起来”“立起来”“活起来”“热起来”“强起来”。^① 年鉴作为党和人民历史的见证者和记录者,具有历史性、人民性。以用户为中心提升质量的工作理念是“以人民为中心”治理理念在行业内落地实施的发展途径,是政府与人民共同参与编纂年鉴,并与人民共享成果的体现,突出了人民的主体地位,是“不忘初心,牢记使命”的现实关照。解决问题需要抓住主要矛盾和矛盾的主要方面,而以用户为中心,明确了年鉴工作面向人民的重点对象、主要对象,因此,它是提升年鉴质量的工作治理理念的红锦囊。

^① 冀祥德:《高质化、法治化:年鉴事业第二次转型升级》,《中国年鉴研究》2021 年第 1 期。

2. 它是撬动年鉴工作高速提升品质的定心丸

年鉴事业第二次转型升级的号角已经吹响,如何高效求质量成为年鉴人的重点话题。为人民编纂年鉴是终极目标,年鉴工作要贴近与人民的心,以用户为中心提升质量的工作理念为导向,是离达成最终目标最近的距离、最有效的方法。以用户为中心提升质量的工作理念让人民放心,以用户为中心提升质量的工作理念也让年鉴工作者放心。以一脉相承的皮书为例,从上世纪90年代皮书引进中国,科学文献出版社皮书品牌建设自1997年开始,秉持以用户为中心提升品质的工作思路。2019年,图书馆·情报与文献学名词审定委员会就将科学文献出版社作为白皮书定义的例证,^①这充分说明了与人民站在一起的强大社会效益,随之而来的经济效益不言而喻。

3. 它是实现年鉴编纂可持续发展的指南针

秉持以用户为中心提升质量的工作理念不是阶段性、临时性,更不是一次性绩效奏效的,它具有长期持久性,这与文化工作与生俱来的性质一致。秉持以用户为中心提升质量的工作理念是实现年鉴编纂可持续发展的指南针。以2017年作为切入年份观察,可以看到许多年鉴特别是高校年鉴出现断编现象,断编的原因和实现可持续发展的途径有许多^②,但归根结底,抓住用户、以用户为中心提升质量的工作理念是核心。开启年鉴工作的前期调研,围绕用户开展可行性分析;转变观念,坚定信念,以用户为中心提升质量的工作理念注入体制设计、制度规范中;面向群众招贤纳士,为年鉴工作增添活力;围绕用户需求,不断开展年鉴编纂创新,开辟与群众互动的通道,增强反馈;在来自用户的需求、创新发展为用户的文化自信中,落实宣传显得更有底气,与用户分享更有自信力。以用户为中心提升质量的工作理念铸就良性互动,良性互动推动可持续发展。

4. 它是提升年鉴社会价值、经济价值的妙方

秉持以用户为中心提升质量的工作理念除具备历史性、人民性、协同一致性、长期性外,还需要全员参与,全过程实施。是一个以确定用户为起点,向用户宣传反馈用户需求为终点,再回到确定用户需求的一个闭环过程。政府科层制下拥有诸多壁垒,上层设计部署,由于地方现状不同,社会现实情况不一,到地方从规划到实施落地会有各种不同。同样,一部年鉴,从领导到职员,从编辑部到出版社到工厂,经历诸多部门合作,经历许多人手合力完成。这其中就可能会有很大的偏差,很难保证顶层设计的初衷不变。秉持以用户为中心提升质量的工作理念要求全员全过程实施同一目标:以用户为中心。无论哪个人,哪个环节在遇到问题有多种解决途径的时候,总是以用户为中心,想着为了人民、依靠人民、与人民共享,则能大大降低目标与最初制定规划相冲突的情况,沟通效率也能得到提升,大大降低内耗,节约能耗,提高产能、产效。因此落实以用户为中心提升质量的工作理念能实现年鉴社会价值、经济价值双提升。

① 郑锦:《信息时代年鉴出版的品牌建设——以皮书为例分析》,《史志学刊》2022年第2期。

② 郑锦:《高校年鉴工作可持续性初探》,《中国年鉴研究》2017年第2期。

(二) 过程质量管控技术:质量屋 QFD 模型构建^①

年鉴要让“满足用户需求”落到实处,实施全面质量管理工具构建年鉴质量屋 QFD 模型是个有效途径。年鉴 QFD 质量屋模型以满足用户需求为导向,关注竞争同行、自身特性及目标,多维立体、有效转化用户需求为技术需求,清晰展示技术实施关键,能有效管理指导年鉴工作全过程。它可以作为年鉴过程质量控制技术很好的辅助工具。通过创建年鉴 QFD 质量屋模型,可以直观形象地将传统工作过程质量控制转向设计质量控制,将用户需求和设计要求及工作过程中各阶段的要求转换为图样,可以确定设计质量,并将其系统地、关联地展开到具体编纂、出版、印制等工序中。以用户为中心,来自用户的需求信息准确地转移到年鉴生命周期中的每一个设计、制作阶段中,减少用户与年鉴编纂出版之间的“隔阂”,保证产品的设计质量满足用户需求。

1. 确定用户

以满足用户为导向提升质量的年鉴工作前提和基础是确定用户群。年鉴的受众绝对不是所有人,明确年鉴受众,年鉴用户,明晰服务对象能集中力量切入行业内人民需求,根据政策条件、社会条件、自身条件,动态双向调节服务人群对象,扩大受众或者缩小受众范围,以适应市场,办出特色,提升品质,更好地服务人民。年鉴用户不一定与年鉴读者重合,从现实工作经验而言,年鉴用户是年鉴业务范围内的从政人员、科研人员、服务人员、推广人员等。整体上,年鉴应从地方特色、年度特色、专业特色入手,准确定位。不同的年鉴又应结合自身优势、特色,分析用户,细分市场、精准定位,要在是否扩大受众和总体实力、目标之间选择适合自我发展的定位,与时俱进确认用户。^②

2. 调研设计

年鉴 QFD 质量屋模型的构建需要对整个系统工作开展不同对象的深入调研,我们可以很清晰知道全过程中的工作重点。基础调研中,最重要的在于确认用户需求。可实施访谈和问卷调查,对设置的年鉴框架定期开展关键指标因子重要度调研、满意度调研,以确认用户对于年鉴框架中重视模块与其满意度的差距,集中力量攻坚克难,有针对性地开展年鉴质量提升行动。在主管部门、编辑部、设计部门、出版社、印刷厂等不同部门之间也要有充分沟通调研,除此之外,同行的摸底不可或缺,统合不同的需求。结合用户需求,以用户需求为导向,通盘考量,针对每个环节可能存在问题,与每个环节人员充分沟通,调动系统各环节内人员共同治理积极性,响应用户需求。最终梳理整个编纂出版流程,统筹顶层设计,实施全过程用户需求为导向的质量管控。

3. 构建实施

从用户需求角度出发,用户需求矩阵可以通过管理矩阵转化为技术矩阵,也可以由用户需求矩阵直接转化为技术矩阵。用户需求矩阵主要放置以用户为中心的需求,从消费者角度提出的质量需求。目标矩阵放置编纂者创想的理想目标,未经实际检验之前,存在

① 苏秦:《质量管理与可靠性》,第 81~85 页。

② 郑锦:《信息时代年鉴出版的品牌建设——以皮书为例分析》,《史志学刊》2022 年第 2 期。

不被接受的风险,也存在大受欢迎的可能。技术矩阵是将用户需求或目标需求转化为生产技术需求,其指标用以表征实现用户需求或目标需求的生产技术。管理矩阵,它代表实现编纂出版的人力、财力、物力等的调配管理。以用户为导向的矩阵之间的关系如图 2。

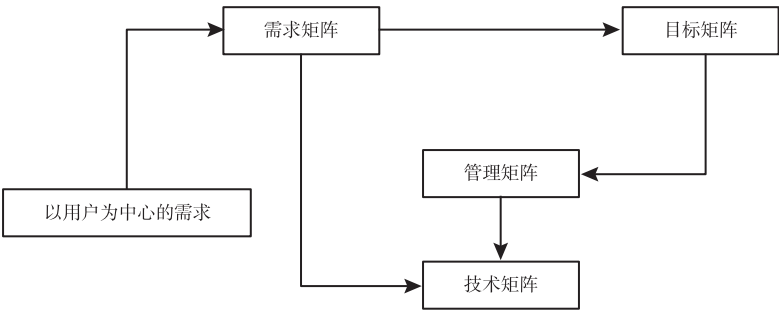


图 2 以用户为中心的年鉴工作各种矩阵之间的关系

理清用户需求维度、目标维度和技术需求维度的关系旨在更好地创建质量屋模型,实现需求、技术之间的转化,落实以“满足用户”为中心的工作理念。将用户的需求转换为质量特性,保障用户的关键需求以及编辑、出版的核心技能系统地展开到年鉴的各功能质量特性,从而形成满足用户需求的年鉴质量特性。具体构建质量屋的过程,可以搜索全网,参考“质量屋 QFD”构建相关说明。以下图 3 是年鉴 QFD 质量屋模型的构建实施流程图。

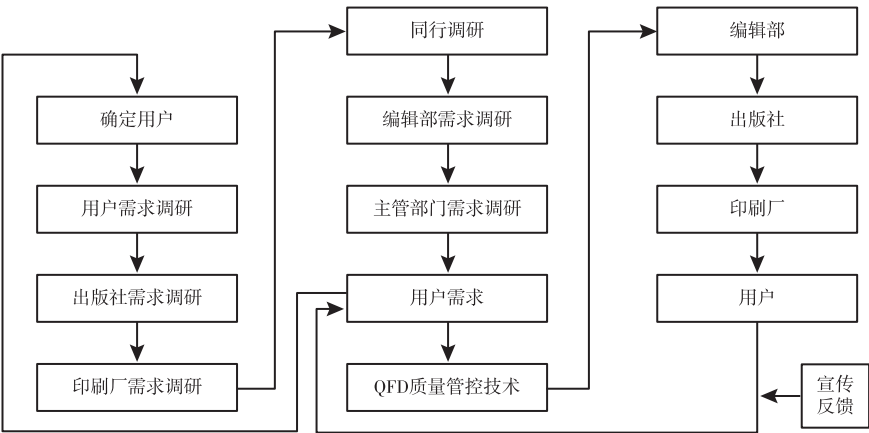


图 3 年鉴 QFD 质量屋模型的构建实施流程图

构建年鉴 QFD 质量屋模型后,根据实施流程图按部就班。从年鉴 QFD 质量屋模型构建实施流程图可以看到,它实现了确定用户到向用户宣传反馈的闭环,初心不改为用户,为人民,构建实施过程也以用户需求为中心,确保用户需求落实到每个环节。

4. 局限性

年鉴 QFD 质量屋模型的构建需要将需求转化为数字,再将数据转化成符号,是一个较为复杂的量化过程。需要全员参与、全过程实施,要求全员开展 QFD 质量屋模型符号

认知培训,学会弄懂质量屋各符号的内涵,统一标准,实施标准化流程。因此要求建立一个学习型的年鉴队伍。

年鉴 QFD 质量屋模型以单一用户需求实施该需求全过程质量管控时,可能出现多个需求、多个需求质量管控表的情况,需要各环节上的人员分类跟进或者一人对一表跟进,对整个流程环节中人员的基本素质要求较高。

五、总结和展望

年鉴 QFD 质量屋模型可以转化用户需求到技术需要的整个过程,也可以表达目标需求到技术需求的转化过程。年鉴 QFD 质量屋模型可以展示年鉴工作总目标在年鉴整个生命周期的过程控制,也可以针对单一需求在整个生命周期进行过程控制;可以把握年鉴工作总目标在局部过程的控制,也可以实现单一需求在局部过程的控制。

虽然 QFD 质量屋模型也有局限性,但创建 QFD 质量屋模型加强了各部门的协作与配合,在熟悉流程,形成标准化实施过程后,可以大大缩短年鉴研制、设计、编纂等周期,减少设计和编纂过程技术文件的更改,提高工作效率和降低成本。采用 QFD 方法可以集中反映用户需求、利用竞争环境和市场潜能来优化设计目标,加强部门内及部门之间团队协作精神,提供形象化易于理解的信息,把用户的、定性需求转化为年鉴设计的定量目标,从而使设计、编纂的年鉴能在最短时间、以切合用户的高质量满足市场需求,提升年鉴“编以致用”的效能,真正提升年鉴的质量。

责任编辑:朱 海