

## SỬ DỤNG ISO TRONG QUẢN LÝ THƯ VIỆN

Trần Hữu Trung<sup>16</sup>. Bùi Thị Kim Oanh<sup>17</sup>

Chúng ta đều biết, chất lượng phục vụ tại thư viện phụ thuộc vào hàng loạt yếu tố như cơ sở vật chất, trình độ cán bộ thư viện, số lượng tài liệu, giáo trình, nhu cầu của sinh viên... và thư viện là một bộ phận không thể tách rời và mang tính chất quyết định đến công tác đào tạo nhưng một trong những yếu tố ảnh hưởng ngược lại tất cả các yếu tố đó và mang tính quyết định là quản lý.

Trong chỉ thị 296/CT-TTg của Thủ tướng chính phủ ngày 27/2/2010 do Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng ký về “Đổi mới quản lý giáo dục đại học giai đoạn 2010-2012”, sau khi phân tích các yếu kém trong giáo dục đại học những năm vừa qua đã chỉ rõ: ***Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình hình đó, nhưng nguyên nhân căn bản chính là sự yếu kém trong quản lý nhà nước về giáo dục đại học và sự yếu kém trong quản lý của bản thân các trường***”.

Đó là một nhận định hết sức đúng đắn, làm bật ra nguyên nhân cơ bản nhất của sự yếu kém nhằm từ đó cùng tìm giải pháp để khắc phục. Chủ đề hội thảo của chúng ta lần này tìm biện pháp để khắc phục tình trạng đó. Trong phạm vi bài báo này, chúng tôi muốn trao đổi về việc tìm những biện pháp quản lý thư viện phù hợp, hiệu quả.

Chúng tôi quan niệm rằng, sản phẩm của thư viện là sản phẩm đặc biệt, nhưng dù có đặc biệt đến đâu thì nó cũng là sản phẩm do con người làm ra. Vậy để tạo ra một sản phẩm phải là cả một quá trình gồm nhiều giai đoạn. Và mỗi giai đoạn được thực hiện theo một quy trình. Ắt hẳn chúng ta có những quy trình phù hợp nhưng chặt chẽ, đồng thời sự kiểm soát không phải chỉ ở khâu cuối mà trong từng giai đoạn đều được kiểm soát chặt chẽ thì cuối cùng chúng ta phải có được sản phẩm như chúng ta kỳ vọng.

Ra đời trong thời điểm hệ thống giáo dục ngoài công lập mới hình thành, còn rất nhiều bất cập, chúng tôi đã nhận thấy chất lượng thư viện là yếu tố then chốt cho sự tồn tại của nhà trường. Ắt hẳn với các trường công lập, uy tín là sự vinh quang, chất lượng là sự ngưỡng mộ của xã hội, vì vậy nếu không có uy tín các thư viện các trường ấy cũng không chết, còn đối với các trường ngoài công lập uy tín quyết định sự tồn tại, uy tín quyết định sự sống còn. Chất lượng phục vụ của thư viện các trường đại học ngoài công lập phải được đặt lên hàng đầu. Với phương

---

<sup>16</sup> ThS. Giám đốc Trung tâm TT-TV trường ĐH DL Hải Phòng

<sup>17</sup> ThS. P. Giám đốc Trung tâm TT-TV trường ĐH DL Hải Phòng

châm là “*Câu nói tri thức đến với bạn đọc*” đã khẳng định điểm mấu chốt, vấn đề cốt lõi của các thư viện cần quan tâm..

ở hưng làm sao để kiểm soát được chất lượng phục vụ tại thư viện?

ở hư trên đã trình bày, chất lượng phục vụ tại thư viện phụ thuộc vào hàng loạt yếu tố và sản phẩm cuối cùng có đạt chất lượng hay không phụ thuộc vào từng giai đoạn làm nên sản phẩm đó. ở ếu mỗi giai đoạn đều đạt yêu cầu thì chắc chắn sản phẩm phải đạt yêu cầu. ở hư vậy chúng ta phải kiểm soát được từng giai đoạn làm nên sản phẩm. ở hưng muốn giám sát được thì phải có công cụ để thực hiện. Công cụ nào sẽ giúp chúng ta giám sát hoạt động rất phức tạp này.

Sau rất nhiều thời gian trăn trở, thảo luận, chúng tôi thấy các tiêu chuẩn quản lý chất lượng quốc tế ISO có thể giúp thư viện nhà trường giải quyết được vấn đề này.

Với triết lý: mọi hoạt động đều hướng tới khách hàng theo tư tưởng: xem xét sự vật trên phương diện hệ thống và làm đúng ngay từ đầu thì sẽ không có lỗi ở đâu ra. Từ đó hệ thống quản lý đã đưa ra những nguyên tắc cơ bản

1. Chất lượng là trên hết, không đạt mục tiêu bằng mọi giá.
2. Đối tượng được phục vụ hài lòng trên từng công đoạn
3. Toàn diện: Mọi khâu, mọi công đoạn đều phải đạt chất lượng.
4. Đồng bộ: Mục tiêu, chính sách, biện pháp, nhiệm vụ thực hiện một cách đồng bộ, hệ thống, tương tác và hỗ trợ lẫn nhau.
5. Văn bản hoá: Chính tắc hoá văn bản, lưu đồ hoá giai đoạn, hồ sơ hoá quá trình, dữ liệu hoá sự vận hành của hệ thống.
6. Kiểm tra- kiểm soát: Đặt tự kiểm soát lên vị trí hàng đầu ở mỗi công đoạn, mỗi quy trình, và chỉ khi đó sản phẩm mới được kiểm soát hoàn toàn

Để áp dụng được tư tưởng trên vào thực tế là một việc nhiều cơ sở sản xuất đã làm và đã làm thành công. Tuy nhiên để áp dụng vào một thư viện trường học với những đặc tính rất khác biệt với việc tạo một sản phẩm vật chất cụ thể là một việc không đơn giản.

Chúng tôi phải bắt tay từ đầu để tìm hiểu một cách kỹ càng từ những khái niệm đơn giản nhất: Chất lượng phục vụ là gì? Khách hàng của thư viện là ai? Trong thực tế có những sinh viên học luôn được điểm cao, nhưng không hề đến thư viện, có những sinh viên thường xuyên học tập tại thư viện nhưng ra ngoài xã hội thì lại không kiểm được việc làm vậy chất lượng phục vụ tại thư viện được đánh giá như thế nào??? kiểm soát nó ra làm sao???

Thư viện có khách hàng không? Ắt ếu có thì khách hàng của thư viện là ai? Tại thời điểm đó chúng ta rất hay nói đến câu: “1. Khách hàng là thượng đế. 2. Ắt ếu khách hàng sai, xin đọc lại điều một”. Vậy nếu khách hàng là sinh viên, chúng ta có được trách phạt, có thoả mãn mọi yêu cầu của sinh viên không? Ắt ư vậy sẽ giáo dục khách hàng thế nào? phục vụ bất kỳ yêu cầu nào của khách hàng hay sao? Vậy nếu khách hàng không phải là sinh viên thì khách hàng là ai? Từ đó thư viện nhà trường đã mở rộng khái niệm khách hàng: Khách hàng là sinh viên, là bố mẹ sinh viên, là các xí nghiệp, công ty trong và ngoài nước, các cơ quan công quyền sử dụng sinh viên, là công đồng xã hội. Còn đối tượng giáo dục của thư viện nhà trường là ai: Là sinh viên. Ắt ư vậy sinh viên vừa là đối tượng giáo dục vừa là khách hàng của thư viện.

Chúng tôi cho rằng quan niệm như vậy là đúng, bởi vì chúng ta mới chỉ thấy sinh viên là đối tượng giáo dục, do đó nhiều người tự cho mình cái quyền mặt sát, quát mắng, không cho các em quyền tự do tư tưởng, không cho các em nhận xét đánh giá, mọi điều thầy cô nói đều phải coi là đúng, dù có cảm thấy không ổn cũng không bao giờ được bày tỏ quan điểm thái độ. Ắt ư nếu coi sinh viên chỉ là khách hàng, thì có đúng không? Cũng không đúng, bởi vì sinh viên mới như một cái phôi, phải gia công, phải gọt giũa, phải mài, phải doa mới trở thành một trục vít có giá trị. Quá trình gia công càng kỹ, càng tinh tế, giá trị sử dụng càng cao.

Từ tất cả những suy nghĩ đó, chúng tôi tìm đến với ISO, và ISO đã giúp chúng tôi giải bài toán về đổi mới quản lý.

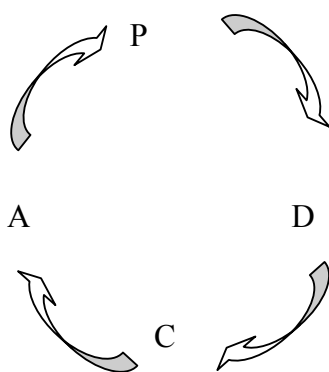
Chúng tôi đã xây dựng một bộ tài liệu trên 500 trang với 13 văn bản quy định, 16 văn bản hướng dẫn quy trình thực hiện cho mọi hoạt động của nhà trường, cho từng công việc, từng bộ phận cụ thể, thí dụ: Hướng dẫn công tác phòng đọc mở, hướng dẫn công tác phòng mượn, hướng dẫn công tác bổ sung tài liệu, công tác xử lý tài liệu, ... Kể cả công tác mang tính định kỳ cũng có văn bản hướng dẫn và được đưa vào hệ thống quản lý thư viện, vì chúng tôi cho rằng nếu hệ thống không đồng bộ, toàn bộ dây chuyền sẽ bị đình trệ, nhiều khi chỉ vì những lỗi rất nhỏ.

Trong thực tế áp dụng ISO, không phải nơi nào cũng thành công, mặc dù đã xây dựng được hệ thống tài liệu quy trình, hướng dẫn mọi hoạt động. Chính vì vậy có người cho rằng, làm ISO chỉ tốn giấy. Điều đó cũng không sai, nếu lãnh đạo không cam kết, hoặc cam kết nhưng không chỉ đạo thực hiện một cách triệt để, kiên quyết, không kiểm tra đôn đốc sẽ không mang lại hiệu quả. Cũng có người cho rằng, quản lý theo tiêu chuẩn ISO cứng nhắc, coi các quy trình là đúng tuyệt đối, không thể thay đổi. Điều đó cũng không đúng. Quá trình áp dụng ISO là quá trình cải tiến liên tục. Xuất phát từ điều kiện thực tế mà có các quy trình phù hợp để đảm bảo cho chất lượng sản phẩm. Quy trình nào không phù hợp có thể thay đổi bằng một quy trình phù hợp hơn, tiên tiến hơn.

Ảm hưởng vận quản lý theo tiêu chuẩn quốc tế ISO cho phép chúng ta tiếp cận một cách khoa học đối tượng quản lý, từ đó xây dựng một hệ thống quản lý bằng các quy trình, kiểm tra giám sát và cải tiến. Chính vì thế, ISO luôn sống động, nhanh nhạy nhờ sự phát hiện lỗi của hệ thống và những biện pháp khắc phục kịp thời.

Để thực sự đổi mới trong quản lý, lãnh đạo trường Đại học dân lập Hải Phòng đã cam kết : *“Duy trì hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng, thường xuyên cải tiến, phát triển, đảm bảo tuân thủ mọi yêu cầu của tiêu chuẩn ISO”*.

Từ cam kết của lãnh đạo, nhà trường thành lập “Ban ISO” và hiện nay là “Ban ISO và kiểm định chất lượng”. Thư viện có cộng tác viên ISO để triển khai hoạt động nhằm duy trì hoạt động của hệ thống thông qua việc thực hiện nghiêm chu trình PDCA:



- P: Plan - Lập kế hoạch
- D: Do - Thực hiện
- C: Check - Theo dõi, kiểm tra
- A: Act - Chỉnh sửa, cải tiến

Sau 5 năm đổi mới quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO đã đem lại hiệu quả thiết thực và chất lượng phục vụ thư viện từng bước đã được nâng lên. Cho đến nay, tuy điểm đầu vào của sinh viên không cao như các trường công lập, nhưng chất lượng đầu ra không thua kém các trường công lập. Theo thông báo của Dự án Mêkông của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc điều tra tình hình việc làm của sinh viên sau khi ra trường, Đại học dân lập Hải Phòng là 1/25 trường dẫn đầu về tỷ lệ sinh viên có việc làm cao. Kết quả thăm dò thư viện có kết quả 93% sinh viên hài lòng với chất lượng phục vụ, 86% hài lòng với thái độ phục vụ,

Sau 2 năm nghiên cứu, xây dựng và áp dụng thử, tháng 11. 2005 nhà trường được cấp chứng chỉ ISO 9001: 2000, ngày 20.1.2009, Đại học Dân lập Hải Phòng là một trong những đơn vị đầu tiên trên toàn quốc được cấp chứng chỉ ISO 9001:2008 - phiên bản ISO mới nhất cho mọi hoạt động của mình. Với hiệu quả

của việc áp dụng tiêu chuẩn quốc tế ISO để đổi mới quản lý đào tạo, nhà trường đã được Bộ Khoa học và công nghệ tặng cúp vàng ISO 3 năm liền.