

XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO TẠI CÁC THƯ VIỆN VIỆT NAM

*Nguyễn Văn Thiên*¹³

I. Đặt vấn đề

Dưới sự tác động mạnh mẽ của công nghệ thông tin và tiến trình hội nhập quốc tế, hoạt động thông tin - thư viện Việt Nam đã có rất nhiều chuyển biến. Tuy nhiên, để có thể gia nhập vào sân chơi chung quốc tế và từng bước bắt kịp với trình độ của các quốc gia có nền khoa học thư viện phát triển, các thư viện Việt Nam hiện nay, sau một thời gian dài chậm phát triển khi bước vào thời kỳ đổi mới, mở cửa, toàn cầu hoá cần xác định rõ con đường tất yếu là: Chuẩn hoá – Hội nhập – Phát triển.

Chuẩn hoá có vai trò quan trọng, giúp cho các thư viện có thể ứng dụng được triệt để các thành quả của công nghệ thông tin – truyền thông vào hoạt động thư viện, đồng thời tạo nên sự thống nhất trong các phạm vi khác nhau: thư viện, hệ thống thư viện, quốc gia, quốc tế. Sự thống nhất này tạo điều kiện cho các thư viện, cơ quan thông tin nâng cao chất lượng công việc và tạo tiền đề cho việc chia sẻ, trao đổi thông tin một cách dễ dàng nhanh chóng.

Trong lĩnh vực khoa học thư viện có rất nhiều các tiêu chuẩn, qui tắc, qui định đã được thiết lập, ban hành và áp dụng. ả hiệu trong số các tiêu chuẩn đó đã được phổ biến và tuân thủ trong phạm vi toàn cầu, như các tiêu chuẩn về biên mục, các tiêu chuẩn về kỹ thuật....

Trong phạm vi bài viết này đề cập đến bộ tiêu chuẩn quốc tế đã được và đang được áp dụng vào nhiều lĩnh vực, ngành nghề ... tại Việt ả am, đó là bộ tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001

II. Tổng quan về bộ tiêu chuẩn ISO 9001

Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế ISO (International Organization for Standardization) được thành lập năm 1947 với trụ sở chính được đặt tại Geneva Thụy Sĩ. Việt ả am là thành viên chính thức của ISO từ năm 1977.

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng được ban hành lần thứ nhất vào năm 1987, lần thứ 2 năm 1994, lần thứ 3 vào năm 2000 và ngày 14/11/2008, tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế đã chính thức ban hành phiên bản 2008.

¹³ ThS. Phó trưởng Khoa Thư viện Thông tin Trường Đại học Văn hoá Hà ả ội

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 - trong đó tiêu chuẩn ISO 9001 được coi là tiêu chuẩn cơ bản nhất, cốt yếu nhất xác định các yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức để đảm bảo rằng sản phẩm, dịch vụ của một tổ chức luôn có khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và phù hợp với các chế định, đồng thời tiêu chuẩn ISO 9001 cũng là cơ sở để đánh giá khả năng của một tổ chức trong hoạt động nhằm duy trì và không ngừng cải tiến, nâng cao hiệu lực và hiệu quả hoạt động.

Tiêu chuẩn ISO 9001 là một phương pháp quản lý chất lượng mới, khi được áp dụng vào một tổ chức sẽ giúp lãnh đạo của tổ chức đó kiểm soát được hoạt động trong nội bộ và thúc đẩy hoạt động đạt hiệu quả ở mức cao nhất.

Hệ thống quản lý chất lượng của tiêu chuẩn ISO 9001 dựa trên các nguyên tắc cơ bản:

- + Hướng tới sự thỏa mãn các yêu cầu và mong đợi của khách hàng, tại các thư viện chính là bạn đọc.

- + Vai trò của lãnh đạo trong việc đề ra chính sách chất lượng, xác định mục đích, biện pháp, chỉ dẫn và tạo môi trường làm việc thuận lợi để cho mọi người có thể tham gia một cách đầy đủ nhất trong thực hiện những mục tiêu của tổ chức.

- + Sự tham gia đầy đủ của mọi người trong tổ chức vì lợi ích chung.

- + Tiếp cận theo quá trình, kiểm soát quá trình nhằm đạt hiệu quả cao.

- + Tiếp cận hệ thống trong quản lý, đảm bảo các quá trình liên quan vận hành đồng bộ, ăn khớp với nhau.

- + Cải tiến liên tục, đảm bảo hoạt động của tổ chức ngày càng có hiệu lực và hiệu quả cao hơn thông qua đánh giá chất lượng nội bộ, phân tích số liệu, khắc phục, phòng ngừa sai lỗi và xem xét của lãnh đạo.

- + Các quyết định phải dựa trên cơ sở phân tích đầy đủ các thông tin và số liệu thực tế.

- + Đảm bảo lợi ích hợp lý giữa tổ chức với các bên cung cấp trong tạo ra giá trị của hoạt động.

III. Vì sao các thư viện Việt Nam nên áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001?

Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001 vào các doanh nghiệp, cơ quan nhà nước đã tạo được cách làm việc khoa học, loại bỏ được nhiều thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian và giảm chi phí, đồng thời làm cho năng lực trách nhiệm cũng như ý thức của cán bộ công nhân viên nâng lên rõ rệt. Đó là lý do vì sao tiêu chuẩn này ngày càng được áp dụng sâu rộng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp ở Việt ả am.

Trong bối cảnh hiện nay có nhiều lý do khiến các thư viện Việt ả am nên áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001. Trong đó tập trung vào ba lý do cơ bản sau:

- Thứ nhất: Đối với các cơ quan hành chính, tiêu chuẩn này là biện pháp hỗ trợ tích cực cho cải cách hành chính nhằm nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước thông qua nâng cao chất lượng công việc. ả gày 20 tháng 06 năm 2006 Thủ tướng Chính phủ Phan Văn Khải đã ký quyết định số: 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng TCV ả ISO 9001 vào hoạt động của các cơ quan quản lý hành chính nhà nước, trong đó có hệ thống các trường đại học, thư viện.

- Thứ hai: Trong giai đoạn hiện nay, sức mạnh của các cơ quan thông tin - thư viện được xác định là ở khả năng tổ chức, cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu và khả năng tạo ra các sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao. ả hư vậy, có thể thấy các hoạt động: Tổ chức, cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu và khả năng tạo ra các sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao, cần phải được quản lý chất lượng một cách nghiêm túc dựa trên những tiêu chuẩn phù hợp khoa học.

- Thứ ba: Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào các cơ quan thông tin - thư viện mang lại rất nhiều lợi ích:

+ Giảm và ngăn chặn được nhiều sai sót nhờ tinh thần trách nhiệm của lãnh đạo và cán bộ, công chức trong thư viện được nâng cao và họ tự kiểm soát được các hoạt động của chính mình.

+ Tạo điều kiện để có thể xác định được đúng nhiệm vụ, chức năng, quyền hạn, trách nhiệm cho từng cán bộ thư viện và cách thức dẫn đến đạt được kết quả đúng.

+ Chỉ dẫn cách lập văn bản, xây dựng các qui trình giải quyết công việc của thư viện một cách rõ ràng làm cơ sở cho việc giáo dục, đào tạo cán bộ, công chức và cải tiến việc thực hiện một cách có hệ thống.

+ Cung cấp cách nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa chúng tái diễn.

+ Cung cấp các bằng chứng khách quan để có thể chứng minh chất lượng công việc của thư viện và chứng tỏ tất cả các hoạt động của thư viện đều ở trong tình trạng được kiểm soát.

+ Cung cấp dữ liệu để xác định sự thực hiện của quá trình tạo sản phẩm hay cung cấp dịch vụ nhằm cải tiến chất lượng, thỏa mãn ngày càng cao hơn nhu cầu của bạn đọc.

+ Việc áp dụng tiêu chuẩn này và được cấp chứng nhận ISO góp phần khẳng định vai trò, vị trí, thương hiệu của thư viện trong hệ thống cũng như trong toàn xã hội....

IV. Các bước tiến hành xây dựng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 vào thư viện

Để tiến hành xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 các thư viện cần phải tiến hành theo các bước sau:

Bước 1: Nghiên cứu về tiêu chuẩn và xác định phạm vi áp dụng.

Lãnh đạo thư viện cần xác định rõ mục đích và ý nghĩa của việc áp dụng tiêu chuẩn trong việc phát triển thư viện, định hướng các hoạt động, xác định mục tiêu, phạm vi và các điều kiện áp dụng cụ thể. Lãnh đạo thư viện cam kết thực hiện, đề ra chính sách, mục tiêu chất lượng, đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết, cũng như thực hiện việc xem xét định kỳ, đánh giá kịp thời tình hình và đưa ra các quyết định cần thiết.

Bước 2: Thành lập ban chỉ đạo .

Việc áp dụng tiêu chuẩn ISO là một công việc lớn của thư viện, vì vậy cần phải thành lập ban chỉ đạo giúp lãnh đạo thư viện xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng. Ban chỉ đạo bao gồm đại diện lãnh đạo và đại diện của các bộ phận trong thư viện.

Bước 3: Đánh giá thực trạng thư viện.

Yêu cầu chính của bước này là nắm tình hình, đánh giá thực trạng của thư viện so với các yêu cầu của ISO để thấy rõ mặt mạnh, mặt yếu. Từ đó xác định các quá trình chính của thư viện, chọn lựa phạm vi áp dụng và các yêu cầu của hệ thống. Trên cơ sở đánh giá thực trạng để lập kế hoạch thực hiện gồm những nội dung: Mục tiêu, yêu cầu, phạm vi, văn bản, các yêu cầu, tiến độ và thời gian thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Bước 4: Xây dựng hệ thống tài liệu

Hệ thống tài liệu theo tiêu chuẩn ISO phải được xây dựng và hoàn chỉnh để đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn và các yêu cầu quản lý điều hành thư viện. Hệ thống tài liệu bao gồm:

- Sổ tay chất lượng
- Các qui trình và thủ tục liên quan
- Các hướng dẫn công việc, quy chế, quy định cần thiết

Bước 5: Triển khai áp dụng hệ thống chất lượng

Việc tiến hành triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng thực hiện theo các bước:

- Phổ biến để mọi nhân viên thư viện nhận thức đúng, đủ về tiêu chuẩn ISO.
- Hướng dẫn nhân viên thư viện thực hiện theo các quy trình, hướng dẫn đã xây dựng, thiết lập.

- Xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn liên quan đến từng quá trình, qui trình cụ thể.

Bước 6: Đánh giá nội bộ.

Sau một thời gian thực hiện khoảng 3 - 4 tháng, thư viện nơi áp dụng ISO tiến hành đánh giá nội bộ theo qui trình bắt buộc của tiêu chuẩn để xem xét có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hay không; hiệu lực và hiệu quả như thế nào; những gì cần được xem xét, điều chỉnh cho phù hợp hơn. Đánh giá chất lượng nội bộ do thư viện chủ trì với sự phối hợp, hỗ trợ của các chuyên gia tư vấn. Sau mỗi lần đánh giá chất lượng nội bộ, cần tổ chức họp xem xét cho tới khi thư viện tự xác nhận là hệ thống quản lý chất lượng đã được thực hiện đưa lại hiệu lực và hiệu quả tốt không còn sai sót lớn.

Bước 7: Đánh giá, chứng nhận

Đánh giá chứng nhận do tổ chức chứng nhận tiến hành để đánh giá tính phù hợp của hệ thống theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO và cấp chứng chỉ phù hợp với tiêu chuẩn. Thư viện áp dụng ISO tiến hành xin đánh giá, chứng nhận theo các bước sau:

Đề nghị một tổ chức chứng nhận (đã đăng ký hoạt động) tiến hành đánh giá hệ thống quản lý chất lượng đã xây dựng và triển khai trong thư viện.

Căn cứ theo kết quả đánh giá của tổ chức chứng nhận độc lập, cơ quan nộp hồ sơ đăng ký xét và cấp giấy chứng nhận tại Tổng cục Tiêu chuẩn đo lường chất lượng.

Bước 8: Duy trì hệ thống quản lý chất lượng

Sau khi được chứng nhận, các thư viện cần phải có biện pháp nhằm duy trì hệ thống quản lý chất lượng của mình thông qua việc khắc phục các vấn đề còn tồn tại được phát hiện qua việc kiểm tra đánh giá. Để đảm bảo được chất lượng, các thư viện cần duy trì và cải tiến các hoạt động nhằm đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn và để không ngừng cải tiến hệ thống, nâng cao hiệu quả quản lý.

V. Kết luận

Trong bối cảnh xã hội thông tin với nền kinh tế tri thức như hiện nay đòi hỏi các thư viện Việt ả am phải có những bước thay đổi mang tính chất đột phá. Các thư viện nên mạnh dạn từ bỏ các quan niệm, nếp nghĩ cũ đã ăn sâu từ thời kỳ bao cấp và cần chuyển đổi cách quản lý từ hành chính, quan liêu sang thực hiện vai trò điều hành bằng chính sách và công việc dịch vụ. Các thư viện cần phải cơ cấu lại hệ thống sản phẩm, dịch vụ đảm bảo khoa học, gọn nhẹ, rõ việc, rõ người, thủ tục đơn giản mạch lạc. Các sản phẩm thông tin do thư viện tạo ra phải được thực hiện theo đúng qui trình và kiểm soát một cách nghiêm túc. Tiêu chuẩn ISO chính là công cụ hữu ích để các thư viện có thể tạo ra sự thay đổi mang tính đột phá này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Báo cáo khoa học hội nghị thư viện các trường đại học, cao đẳng lần thứ nhất
.- Đà Nẵng, 2008, 120 tr.

Bộ tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9000 phiên bản năm 2000 .- H. : Hà
xuất bản xây dựng, 2001, 256 tr.

Lê Anh Tuấn. ISO 9000: Tài liệu hướng dẫn thực hiện .- H. : Hà xuất bản
Thống kê, 2001, 446 tr.

Library Administration and Management .- Chicago : American Library
Association, 2006, 221 tr.

Vũ Duy Hào. Nghiên cứu áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-
2000 tại trường đào tạo nhân lực dầu khí .- H: Đại học Bách khoa Hà Nội, 2006,
109 tr.