

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN-THƯ VIỆN ĐỐI VỚI CÁC THƯ VIỆN ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

ThS Phạm Thị Mai, Hà Thị Ngọc

Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường ĐH Luật Hà Nội

Tóm tắt: Quản lý chất lượng hoạt động TT-TV có ý nghĩa quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng hoạt động thư viện. Việc nghiên cứu những vấn đề lý luận về quản lý chất lượng có ý nghĩa quan trọng trong việc vận dụng vào thực tiễn quản lý chất lượng hoạt động TT-TV. Trong phạm vi bài viết này, nhóm tác giả trình bày, phân tích một số vấn đề lý luận về quản lý chất lượng trong hoạt động TT-TV, như: khái niệm, vai trò, nguyên tắc và nội dung của quản lý chất lượng.

Từ khóa: Quản lý chất lượng; hoạt động TT-TV; trung tâm TT-TV.

Quality management of information-library activities for university libraries in Vietnam

Abstract: Quality management of information and library activities is important for improving the quality of library activities. Researching theoretical issues of quality management is important in applying it to practical quality management of information and library activities. In this article, the authors present and analyze some theoretical issues about quality management in information and library activities, such as: concepts, roles, principles and content of quality management.

Keywords: Quality management; information and library activities; information and library center.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển của khoa học công nghệ thông tin và truyền thông đã tác động rất lớn đến hoạt động của các cơ quan TT-TV. Để thu hút người sử dụng, nâng cao khả năng cạnh tranh giữa các thư viện và bắt kịp với xu thế hội nhập với thế giới, đòi hỏi các cơ quan TT-TV không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng hoạt động, cung cấp tới người sử dụng những sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao. Để đạt được mục tiêu đó, đòi hỏi các thư viện phải sử dụng các công cụ quản lý chất lượng trong hoạt động của thư viện để kiểm soát chất lượng, nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ người sử dụng.

1. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nhóm tác giả nghiên cứu tài liệu về quản lý chất lượng để làm cơ sở lý luận cho việc nghiên cứu về quản lý chất lượng trong hoạt động của thư viện gồm: quan niệm, vai trò, nguyên tắc và nội dung của quản lý chất lượng hoạt động thư viện. Đồng thời, nhóm tác giả cũng nghiên cứu cơ sở pháp lý thông

qua các văn bản pháp luật của Việt Nam quy định về quản lý chất lượng nói chung và thư viện đại học nói riêng để phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp xây dựng mô hình quản lý chất lượng hoạt động thông tin thư viện tại trường đại học ở Việt Nam.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN, PHÁP LÝ VÀ VAI TRÒ CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN-THƯ VIỆN

2.1. Cơ sở lý luận

Chất lượng là tổng thể các tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hoặc dịch vụ có khả năng đáp ứng các nhu cầu và kỳ vọng (ISO 9001:2015).

Chất lượng là yếu tố hàng đầu mà các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nói chung hay trong các cơ quan TT-TV nói riêng cần kiểm soát hiệu quả bởi chất lượng là thước đo đánh giá mức độ hoạt động của một cơ quan, tổ chức, thể hiện sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng (hay người sử dụng) từ đó tăng khả năng cạnh tranh, đem lại nhiều lợi ích cho

tổ chức. Chính bởi thế, quản lý chất lượng đóng vai trò then chốt trong bất kỳ cơ quan, tổ chức nào.

Quản lý chất lượng

Vấn đề quản lý chất lượng được William Edwards Deming nghiên cứu từ năm 1927 với hệ thống lý thuyết về quản lý chất lượng bằng phương pháp thống kê. Sau Deming cũng có nhiều nhà nghiên cứu tiếp cận lý thuyết về quản lý chất lượng với nhiều cách tiếp cận khác nhau như: Peter D. Mauch (2010) xem xét quản lý chất lượng dưới góc độ quản lý từ hoạt động tổ chức đảm bảo chất lượng đến việc lập kế hoạch, xác định mục tiêu, kiểm soát chất lượng, nhân lực hay các yếu tố thúc đẩy chất lượng; Joseph Juran (1998) đưa ra “Thuyết tam luận chất lượng” (Kế hoạch chất lượng, Quản lý chất lượng và Cải tiến chất lượng); Philip Crosby (1995) với quan điểm “Không có sai lỗi”; Armand Feigenbaum (1991) với khái niệm “quản lý chất lượng toàn diện” hay Kaoru Ishikawa (2012) với quan điểm tiếp cận “chất lượng dựa trên người sử dụng”; [2].

TCVN ISO 6/10/2024, 5:51:51 PM 9001:2015 - một trong những phương pháp quản lý chất lượng, đã đưa ra định nghĩa về quản lý chất lượng: *“Quản lý chất lượng là hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng bao gồm việc lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo và cải tiến chất lượng”*.

Qua việc nghiên cứu các cách tiếp cận trên và vận dụng vào thực tiễn hoạt động thông tin - thư viện, nhóm tác giả đưa ra khái niệm: *Quản lý chất lượng hoạt động thông tin thư viện là các hoạt động phối hợp để có định hướng và kiểm soát chất lượng hoạt động của cơ quan thông tin thư viện, bao gồm: lập chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo và cải tiến chất lượng hoạt động thư viện một cách hiệu quả*.

Việc quản lý chất lượng hoạt động thư

viện đòi hỏi các thư viện cần phải tuân thủ các chuẩn chuyên môn nghiệp vụ chuyên ngành thư viện, theo đó thư viện sử dụng các công cụ để kiểm chất lượng: Quy tắc biên mục mà thư viện lựa chọn, áp dụng khổ mẫu khi nhập liệu hoặc các công cụ kiểm soát khác.

2.2. Cơ sở pháp lý

Hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước khá đa dạng và phong phú. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để các thư viện thực hiện việc quản lý chất lượng. Có thể kể đến một số văn bản như:

Luật Thư viện 46/2019/QH14 ngày 21 tháng 11 năm 2019 quy định mục tiêu, nguyên tắc, tiêu chí, phương pháp, tổ chức thực hiện việc đánh giá hoạt động thư viện (Điều 37).

Thông tư số 18/2014/TT-BVHTT&DL ban hành quy định về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ, trong đó quy định về việc: xây dựng vốn tài liệu, xử lý tài liệu, tổ chức bộ máy tra cứu, tổ chức tài liệu, bảo quản tài liệu, kiểm kê, thanh lọc tài liệu, tổ chức dịch vụ thư viện,...

Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT, Thông tư số 18/2014/TT-BVHTT&DL ban hành quy định về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ, trong đó quy định về việc: xây dựng vốn tài liệu, xử lý tài liệu, tổ chức bộ máy tra cứu, tổ chức tài liệu, bảo quản tài liệu, kiểm kê, thanh lọc tài liệu, tổ chức dịch vụ thư viện,... ngày 14 tháng 3 năm 2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học quy định: *“... các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu”*.

Thông tư số 05/2020/TT-BVHTTDL ban hành quy định về đánh giá hoạt động thư viện. Thông tư quy định về phạm vi, đối tượng áp dụng; mục đích, nguyên tắc của việc đánh giá; phương pháp đánh giá và hướng dẫn các bước thực hiện việc đánh giá hoạt động thư viện.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học gồm 25 nhóm tiêu chuẩn với 111 tiêu chí, trong đó tiêu chí về thư viện và học liệu được quy định tại Điều 10- quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học như sau: *“Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành”* [8].

Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD, về việc thay thế Bảng hướng dẫn đánh giá ban hành kèm theo Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD hướng dẫn đánh giá cơ sở giáo dục đại học, trong đó có một số tiêu chí liên quan đến việc đánh giá hoạt động và chiến lược phát triển của thư viện như: Thư viện và nguồn học liệu (TC.7.4).

Công văn số 1669/QLCL-KĐCLGD, về việc thay thế Tài liệu đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của GDĐH ban hành kèm theo Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD của Cục Quản lý chất lượng Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trong đó, Tiêu chuẩn 7- Đội ngũ nhân viên gồm cả nhân viên thư viện và Tiêu chí 9.2- Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.

Thông tư 02/2022/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định cụ thể tại điểm d, khoản 3, Điều 3 khi mở ngành phải “có thư viện truyền thống và thư viện điện tử bảo đảm đủ giáo trình, tài liệu hỗ trợ giảng dạy, học tập, nghiên cứu của giảng viên và người học; có bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu trong nước về sách, tạp chí khoa học liên quan đến ngành đào tạo, đáp ứng yêu cầu của ngành và trình độ đào tạo, phù hợp với quy mô đào tạo; từ năm học 2023 - 2024 trở đi, yêu cầu bắt buộc cơ sở đào tạo phải có bản quyền

truy cập cơ sở dữ liệu quốc tế về sách, tạp chí khoa học liên quan đến ngành đào tạo, đáp ứng yêu cầu của ngành và trình độ đào tạo, phù hợp với quy mô đào tạo” [Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022a].

Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ban hành Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học trong đó có các tiêu chí về tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng, hoạt động thư viện và quản lý thư viện.

Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn cơ sở giáo dục đại học có hiệu lực từ ngày 22/3/2024 thay thế Thông tư số 24/2015/TT-BGDĐT với 6 tiêu chuẩn, trong đó có Tiêu chí 3.3 về Thư viện và học liệu: “Thư viện, trung tâm học liệu có đủ giáo trình, sách chuyên khảo và học liệu khác theo yêu cầu của chương trình đào tạo, trong đó: a) Số đầu sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một ngành đào tạo ở mỗi trình độ đào tạo không nhỏ hơn 40; b) Số bản sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một người học quy đổi theo trình độ đào tạo không nhỏ hơn 5”.

Một số quy định của pháp luật còn chưa đồng nhất, thiếu tính cập nhật dẫn đến có nhiều cách hiểu và áp dụng khác nhau như: Thông tư số 18/2014/TT-BVHTT&DL ban hành quy định về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ dựa trên căn cứ pháp lý là Pháp lệnh Thư viện trong khi Luật Thư viện năm 2019 ra đời đòi hỏi Thông tư này cần được sửa đổi cho phù hợp. Hoặc Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo có một số quy định chưa thực sự phù hợp về thuật ngữ sử dụng trong văn bản, về số lượng tài nguyên thông tin, về số hóa tài liệu nội sinh,...

Bên cạnh việc áp dụng các quy định của Nhà nước, các cơ sở giáo dục đại học đã ban hành nhiều văn bản mang tính chiến lược, định hướng tạo hành lang pháp lý cho hoạt động của thư viện.

2.3. Vai trò của quản lý chất lượng đối với thư viện đại học

Quản lý chất lượng (QLCL) cung cấp những công cụ và định hướng cho việc nâng cao chất lượng của các cơ quan TT-TV, giúp các thư viện làm việc khoa học, loại bỏ được nhiều thủ tục rườm rà, rút ngắn thời gian, giảm chi phí, đồng thời làm cho năng lực, trách nhiệm, ý thức của cán bộ thư viện nâng lên rõ rệt.

Đối với cơ sở giáo dục đại học: QLCL thư viện góp phần thiết thực vào việc nâng cao chất lượng của trường đại học, đây cũng là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học.

Đối với thư viện: QLCL giúp thư viện nâng cao hiệu quả hoạt động, năng lực, kỹ năng quản lý của nhà lãnh đạo, nâng cao kỹ năng, nhận thức, tinh thần trách nhiệm của người làm thư viện, từ đó nâng cao hiệu quả công việc, khẳng định được vai trò, vị thế của thư viện. QLCL còn giúp tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận trong thư viện, từ đó, xây dựng văn hóa chất lượng tại thư viện.

Đối với người sử dụng: Được sử dụng những sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, phù hợp với nhu cầu.

3. NGUYÊN TẮC, NỘI DUNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN THƯ VIỆN Ở TRƯỜNG ĐẠI HỌC

3.1. Nguyên tắc quản lý chất lượng

Nguyên tắc QLCL là xương sống của hệ thống chất lượng. Do đó, việc tuân thủ các nguyên tắc quản lý chất lượng sẽ giúp các cơ quan TT-TV thúc đẩy, cải tiến quy trình, tránh được các sai sót nghiêm trọng. ISO 9001:2015 đã đưa ra bảy nguyên tắc QLCL [9], bao gồm:

- *Hướng vào người sử dụng thư viện:* Mọi hoạt động của thư viện đều lấy người sử dụng làm trung tâm. Điều này thể hiện ở các chủ trương, chính sách của cơ sở giáo dục đại học luôn chú trọng đến việc xây dựng tài

nguyên thông tin; tổ chức tạo lập và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thư viện có chất lượng tốt nhất tới người sử dụng; lấy ý kiến phản hồi của người sử dụng là cơ sở để cải tiến hoạt động.

- *Sự lãnh đạo:* QLCL sẽ không đạt được kết quả nếu không có sự sát sao của lãnh đạo các cơ sở giáo dục thông qua việc ban hành các chiến lược, kế hoạch, đề án,... Ngoài ra, phải có sự tham gia của lãnh đạo thư viện với vai trò tham mưu, hiến kế và sự phối hợp hoạt động của lãnh đạo các đơn vị có liên quan trong sự phát triển của thư viện.

- *Sự cam kết của mọi người:* Sự cam kết tham gia của mọi người gồm các nhà quản lý và người làm công tác thư viện với tinh thần trách nhiệm, kỹ năng, nhiệt tình đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện và duy trì hệ thống chất lượng. Phát huy được nhân tố con người trong thư viện chính là phát huy được nội lực tạo ra một sức mạnh để thư viện vươn tới mục tiêu chất lượng.

- *Tiếp cận theo quá trình:* Chính là việc xác định và quản lý một cách có hệ thống các quá trình trong hoạt động của thư viện và các mối tương tác của chúng (đầu ra của quá trình này là đầu vào của quá trình khác) để đạt kết quả dự định phù hợp với các chính sách chất lượng và định hướng của thư viện.

- *Cải tiến:* Luôn là mục tiêu mà thư viện đại học hướng tới để tăng khả năng cạnh tranh và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng. Việc cải tiến gồm: cải tiến phương pháp quản lý, đổi mới quá trình làm việc như quá trình phát triển tài nguyên thông tin, xử lý tài liệu, phục vụ người sử dụng,...; đầu tư, sử dụng các thiết bị, công nghệ hiện đại trong hoạt động thư viện; đầu tư nguồn lực tài chính; sắp xếp bố trí lại cơ cấu tổ chức quản lý.

- *Đưa ra quyết định dựa trên minh chứng:* Các quyết định trong hoạt động của thư viện

(chiến lược, kế hoạch phát triển, mục tiêu hoạt động,...) đều phải dựa trên việc phân tích, đánh giá từ thực tiễn thông qua các minh chứng (báo cáo kết quả công tác, kết quả thực hiện công việc, hồ sơ tài liệu,...).

- *Quản lý mối quan hệ*: Thư viện phải chú trọng duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ thư viện (sự đoàn kết, hợp tác...), đồng thời phát triển, quản lý các mối quan hệ bên ngoài như quan hệ với lãnh đạo trường, các đơn vị trong trường, mối quan hệ với các cơ quan TT-TV khác và đặc biệt là tạo lập mối quan hệ gần gũi, thân thiết với người sử dụng thư viện.

Mỗi nguyên tắc QLCL có vai trò quan trọng khác nhau trong quy trình quản lý, tùy thuộc vào bối cảnh, mục tiêu đầu ra của từng cơ quan TT-TV mà xác định thứ tự ưu tiên trong các nguyên tắc QLCL; các công cụ giúp QLCL: tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chí đánh giá chất lượng, quy trình ISO; các phương

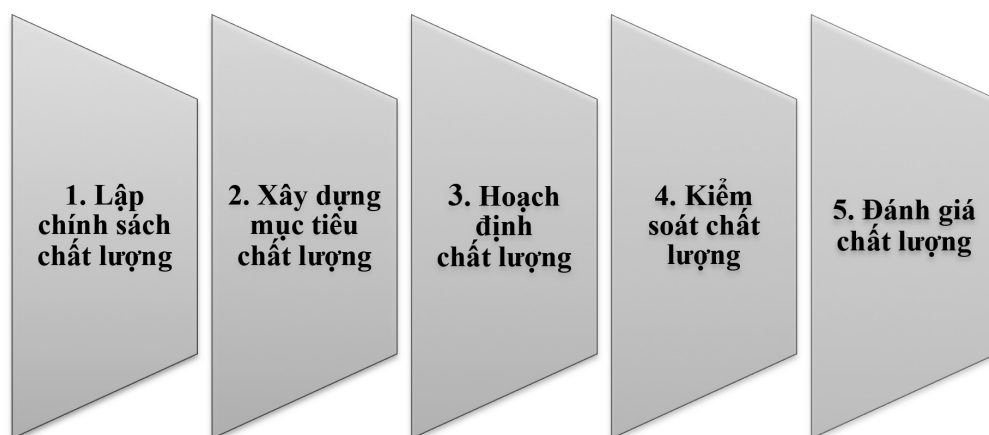
pháp QLCL như thư viện tự đánh giá và đánh giá so sánh.

3.2. Nội dung của quản lý chất lượng thư viện đại học

3.2.1. Hệ thống quản lý chất lượng bên trong

Theo ISO 9001:2015, nội dung QLCL của một thư viện hay hệ thống thư viện bao gồm: lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng, hoạch định chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo và cải tiến chất lượng [9].

Việc thực hiện QLCL sẽ chịu tác động bởi các yếu tố bên ngoài hay bên trong của thư viện, có tác động tích cực hoặc tiêu cực đến khả năng thành công của một thư viện. Do vậy, khi xây dựng chương trình QLCL cần phải dựa trên thực tiễn tại thư viện (nguồn lực hiện có, chính sách phát triển thư viện của cơ quan chủ quản, trình độ, năng lực quản lý và trình độ, quan điểm của nhân viên) và mục tiêu mà thư viện hướng tới. Quy trình QLCL hoạt động thư viện được khái quát như sau:



Lập chính sách chất lượng

Chính sách chất lượng là một tuyên bố ngắn gọn phù hợp với mục đích và định hướng chiến lược của cơ sở giáo dục đại học nói chung và thư viện nói riêng.

Lập chính sách chất lượng phải dựa trên

các nội dung sau:

- Các quy định của pháp luật nói chung và của ngành thư viện nói riêng: Luật Giáo dục đại học, Luật Thư viện; các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành,...

- Bối cảnh của xã hội, bối cảnh của trường

đại học, sứ mạng, tầm nhìn, định hướng phát triển của trường đại học.

- Đối tượng người sử dụng mà thư viện đang phục vụ và hướng tới

- Thực tiễn tại cơ quan TT-TV: các nguồn lực của thư viện (nguồn tài nguyên thông tin, nguồn kinh phí được đầu tư, nguồn nhân lực), sản phẩm và dịch vụ thư viện,...

Chính sách chất lượng phải đưa ra khuôn khổ cho việc thiết lập, xây dựng mục tiêu chất lượng; các cam kết thỏa mãn các yêu cầu được áp dụng và cam kết cải tiến liên tục hệ thống QLCL. Chính sách chất lượng phải được thể hiện bằng văn bản và phổ biến tới toàn thể viên chức trong thư viện cũng như tới các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Xây dựng mục tiêu chất lượng

Trên cơ sở mục tiêu chất lượng của trường đại học, thư viện đưa ra mục tiêu chất lượng dài hạn (10 năm, 5 năm...) hay mục tiêu ngắn hạn (1 năm, quý, tháng). Mục tiêu và các hoạt động thư viện mục tiêu được thể hiện qua Chiến lược phát triển của thư viện, kế hoạch công tác năm, quý, tháng,... Mục tiêu chất lượng của thư viện phải nhất quán với chính sách chất lượng đã được thiết lập, rõ ràng, và có sự cập nhật khi thích hợp.

Hoạch định chất lượng

Hoạch định chất lượng là xác định các phương tiện, nguồn lực, biện pháp để nhằm đạt được mục tiêu chất lượng. Khi hoạch định cách thức đạt được mục tiêu, các cơ quan TT-TV cần xác định rõ: thứ tự công việc ưu tiên, nguồn lực cần thiết để thực hiện, người thực hiện, thời gian hoàn thành, đánh giá kết quả công việc.

Kiểm soát chất lượng

Kiểm soát chất lượng là kiểm soát quá trình tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thư viện cung cấp tới người sử dụng thông qua các

cách thức như:

+ Xây dựng các quy trình ISO để kiểm soát chất lượng hoạt động như: Quy trình xây dựng tài nguyên thông tin; Xử lý tài liệu; Kiểm kê; thanh lọc; cung cấp sản phẩm và dịch vụ,... Quy trình ISO đề ra mục tiêu, chuẩn chất lượng công việc, các bước thực hiện công việc, trách nhiệm của từng cá nhân/tập thể tham gia vào thực hiện công việc. Đồng thời kiểm soát, đánh giá việc thực hiện các quy trình để điều chỉnh phù hợp.

+ Con người: Được đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ thư viện; được cung cấp các tài liệu hướng dẫn và tạo điều kiện, môi trường làm việc thuận lợi.

+ Đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại trong hoạt động thư viện.

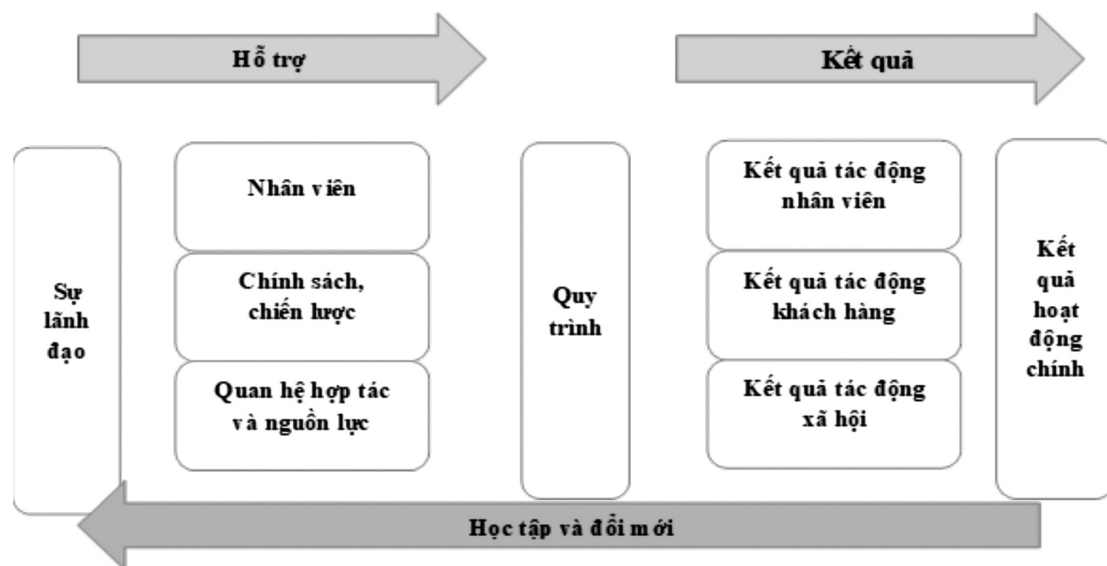
Đánh giá chất lượng hoạt động thư viện

Có nhiều phương pháp đánh giá chất lượng hoạt động thư viện. Theo quan điểm của nhóm tác giả, thư viện nên thường xuyên sử dụng phương pháp tự đánh giá đối với các nội dung như: đánh giá kế hoạch công tác năm, quý, tháng, đánh giá hiệu quả của công tác bổ sung, xử lý tài nguyên thông tin, thanh lọc tài nguyên thông tin, chất lượng dịch vụ tư vấn hỗ trợ,... và phương pháp điều tra xã hội học lấy ý kiến từ phía người sử dụng thông qua khảo sát, phỏng vấn. Kết quả đánh giá là căn cứ để Thư viện tiếp tục cải tiến các hoạt động, quy trình.

Một số mô hình quản lý chất lượng

Theo Hillman (1994): “Các yếu tố hỗ trợ là những quy trình và hệ thống cần được áp dụng và quản lý để cung cấp chất lượng tổng thể” và “Kết quả cung cấp thước đo thành tựu thực sự của sự cải thiện”[1].

Có thể khái lược mô hình EFQM theo sơ đồ dưới đây:

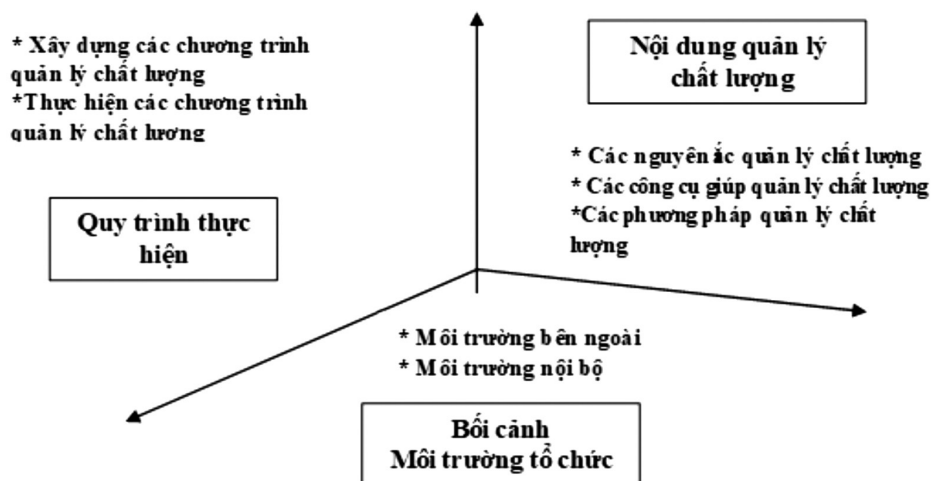


Hình 1. Mô hình EFQM [3]

Theo Talukder và Ghosh (2004), Khoa học Thư viện cũng có các thuộc tính tương đồng với Quản lý chất lượng toàn diện (TQM). Mỗi quan hệ này được thể hiện như sau:

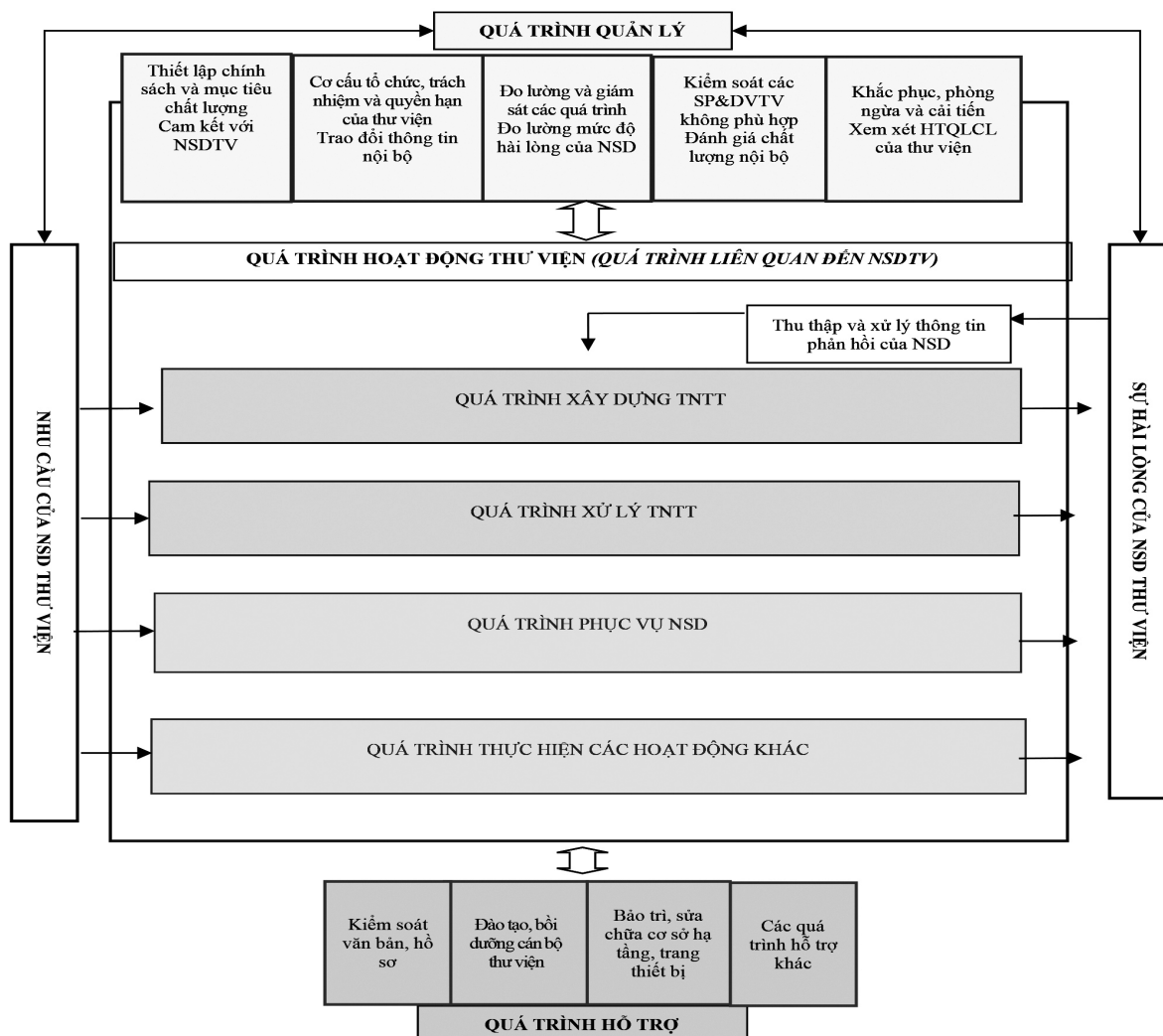
Bảng 1. Mối quan hệ giữa TQM và Khoa học Thư viện [9]

Thuộc tính	Quản lý chất lượng toàn diện (TQM)	Khoa học thư viện
Định nghĩa	Định hướng khách hàng	Định hướng NSD
Ưu tiên	Dịch vụ và chi phí	NSD và dịch vụ
Quyết định	Dài hạn	Dài hạn
Nhấn mạnh	Phòng ngừa	Phòng ngừa, dự đoán nhu cầu
Lỗi	Hệ thống	Hệ thống/kỹ thuật
Trách nhiệm	Mọi người	Cá nhân của thư viện
Giải quyết vấn đề	Nhóm giải quyết vấn đề	Đội ngũ chuyên gia
Chi phí	Chi phí vòng đời mua sắm, quan hệ đối tác	Trung tâm NSD (chi phí tiềm ẩn)
Vai trò người quản lý	Đại biểu, huấn luyện viên, tạo điều kiện	Tạo điều kiện và cố vấn



Hình 2. Mô hình quản lý chất lượng thư viện [7]

Qua nghiên cứu một số mô hình và vận dụng vào hoạt động thư viện đại học, theo quan điểm của nhóm tác giả, thư viện đại học cần xây dựng mô hình QLCL như sau:



3.2.2. Hệ thống quản lý chất lượng bên ngoài

Hệ thống QLCL bên ngoài bao gồm việc thực hiện đánh giá, kiểm định chương trình đào tạo, kiểm định cơ sở giáo dục đại học theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo trong đó có tiêu chí thư viện và nguồn học liệu với các tiêu chuẩn cụ thể, minh chứng cụ thể để chứng minh hiệu quả của các hoạt động đã thực hiện. Ngoài ra, Thư viện cũng cần hướng đến hệ thống QLCL bên ngoài khi triển khai đánh giá theo các chuẩn quốc tế để có tham mưu cho trường xây dựng kế hoạch, chiến lược cụ thể.

KẾT LUẬN

QLCL trong hoạt động thư viện và một việc hết sức cần thiết, nâng cao vị thế, tạo khả năng cạnh tranh cho thư viện. Do vậy, các cơ quan quản lý nhà nước cần ban hành các quy định, hướng dẫn, có chính sách tổng thể đối với việc quản lý QLCL thư viện nói chung và thư viện đại học nói riêng để từ đó các thư viện làm cơ sở xây dựng chính sách QLCL. Các cơ quan TT-TV cần nghiên cứu, xây dựng mô hình, nguyên tắc QLCL cho phù hợp với thực tiễn tại đơn vị mình; xây dựng công cụ, văn hóa chất lượng; đưa ra các biện pháp để kiểm soát và không ngừng cải tiến chất lượng. Bên cạnh đó, sự quan tâm, đầu tư thích đáng của các cơ sở giáo dục đại học cũng là một yếu tố quan trọng để thư viện thực hiện QLCL trong hoạt động.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hillman, G P. (1994). Making Self-assessment Success // Total Quality Management. - Vol 6 (3). - P. 29-31.
2. Lê Thị Thành Huế. (2019). Một số mô hình quản lý chất lượng và việc thực hiện quản lý chất lượng trong lĩnh vực thư viện - thông tin, Tạp chí Thư viện Việt Nam, 4, 24-31, 58.
3. Nabitz, Udu. The EFQM excellence model: European and Dutch experiences

with the EFQM approach in health care // International Journal for Quality in Health Care. - 2000. - No. 12 (3). - P. 191-201.

4. Nguyễn Thị Hương, Trường Thùy Dung, Nguyễn Thu Hà. Một góc nhìn tiếp cận quản lý chất lượng việc phát triển thư viện đại học trong thời đại tri thức số, truy cập ngày 24/5/2023 tại:

https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/98618/1/Ban%20bong%209%20CH%E1%BB%90T%20IN%2820%29.pdf.

5. Nguyễn Thanh Thủy (2021). Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 với việc quản lý chất lượng của các thư viện ở Việt Nam, Tạp chí Văn hoá nghệ thuật, số 458, truy cập ngày 29/5/2023 tại: <http://vanhoanghethuat.vn/tieu-chuan-iso-90012015-voi-viec-quan-ly-chat-luong-cua-cac-thu-vien-o-viet-nam.htm>

6. Nguyễn Văn Thiên (2010). Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO tại các thư viện, Tạp chí Văn hoá nghệ thuật, 314, tháng 8/2010 truy cập ngày 29/5/2023 tại: <https://vhnt.org.vn/quan-ly-chat-luong-theo-tieu-chuan-iso-tai-cac-thu-vien/>

7. Ninh Thị Kim Thoa (2010). Vai trò của chất lượng và quản lý chất lượng trong thư viện đại học Việt Nam, Tạp chí Thư viện Việt Nam số 1 (21), 3-9, truy cập ngày 28/7/2023 tại <https://hvtc.edu.vn/tabid/558/catid/143/id/15721/Vai-tro-cua-chat-luong-va-quan-ly-chat-luong-trong-thu-vien-dai-hoc-Viet-Nam-/Default.aspx>

8. Talukder, T. and Ghosh, S. Total quality management and its implication on library laws // SRELS Journal of Information Management. - 2004. - Vol. 41. - No. 3. - P. 255-66.

9. Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng (2015). TCVN ISO 9001: 2015: Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 18-11-2023; Ngày phản biện đánh giá: 10-01-2024; Ngày chấp nhận đăng: 15-3-2024).