

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI VÀ MỘT SỐ KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI

ThS Nguyễn Thị Thu Thủy

Đại học Bách khoa Hà Nội

ThS Nguyễn Ngọc Nam

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Tóm tắt: Mô hình quản lý chất lượng ISO 9001 đã trở thành một công cụ mạnh mẽ trong việc xây dựng hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả cho các tổ chức trên toàn thế giới. ISO 9001 là tiêu chuẩn quốc tế đầu tiên trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000 và đã được áp dụng rộng rãi trong nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau. Bài viết này, sẽ đưa ra các kiến thức cơ bản về quản lý chất lượng, các mô hình quản lý chất lượng trong hoạt động thông tin-thư viện và thực tiễn áp dụng mô hình ISO (International Standard Organization) trong hoạt động thư viện tại Đại học Bách khoa Hà Nội, đồng thời trao đổi một số kinh nghiệm nhằm giúp thư viện các trường đại học thực thi một cách hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện, khẳng định vai trò, tầm quan trọng của thư viện trong trường đại học.

Từ khóa: Quản lý chất lượng; thông tin-thư viện; Đại học Bách khoa Hà Nội.

1. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ MÔ HÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO

Quản lý chất lượng

Chất lượng là một khái niệm rất quen thuộc với loài người ngay từ thời cổ đại. Song, chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa (ISO) đã đưa ra định nghĩa sau: *“Chất lượng là khả năng tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”*.

Từ những nghiên cứu nhằm nâng cao chất lượng hàng hóa, các nhà khoa học đã chú ý tới vấn đề quản lý chất lượng. Hoạt động quản lý liên quan đến chất lượng được gọi là quản lý chất lượng (QLCL). QLCL là các hoạt động có phối hợp nhằm định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng. Vì những đóng góp có giá trị lớn mà ngày nay, lý thuyết về QLCL đã được định hình trong một loạt các tiêu chuẩn quốc tế và được áp dụng rộng rãi trong hầu hết các lĩnh vực từ sản xuất đến dịch vụ và hành chính sự nghiệp. Các quá trình, dịch vụ trong các tổ chức cũng cần được quản lý và kiểm soát chặt chẽ, trong đó có hoạt động giáo dục.

Mô hình quản lý chất lượng theo ISO

Có nhiều mô hình QLCL được xây dựng và triển khai thực hiện trên nhiều quốc gia và ở

mọi lĩnh vực. Ví dụ như: Mô hình Kiểm tra chất lượng, mô hình QLCL toàn diện - TQM (Total Quality Management), mô hình Giải thưởng chất lượng - EFQM (European Foundation Quality Management), mô hình QLCL theo ISO (International Standard Organization)....

ISO (Tổ chức về Tiêu chuẩn hoá quốc tế) là QLCL tổ chức xây dựng các Tiêu chuẩn Quốc tế tình nguyện lớn nhất thế giới. QLCL theo ISO coi trọng việc xây dựng và thực hiện tiêu chuẩn quốc tế hoặc quốc gia nhằm nâng cao chất lượng, đáp ứng tốt nhất yêu cầu của tổ chức cũng như nhu cầu của khách hàng. Có thể thấy vấn đề chất lượng và QLCL đã được xem xét và tiếp cận dưới nhiều góc độ với các triết lý về quản lý chất lượng khác nhau song các mô hình QLCL đều hướng tới việc nâng cao năng lực cho tổ chức, tăng cường khả năng thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

Trước đây, có rất ít tiêu chuẩn phù hợp với đặc thù của ngành giáo dục. do đó, hầu hết các tổ chức giáo dục muốn chứng nhận sẽ lựa chọn xây dựng và áp dụng Hệ thống QLCL theo ISO 9001:2015 - một tiêu chuẩn phổ biến nhất trên thế giới và có thể áp dụng cho mọi tổ chức, mọi đối tượng.

ISO 9000:2015 đã đưa ra định nghĩa về QLCL như sau: “QLCL 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” [1].

Trong lĩnh vực thông tin-thư viện, ISO 9001:2015 đã được áp dụng ở nhiều thư viện đại học trên thế giới và đã có những tác động tích cực tới chất lượng sản phẩm, dịch vụ của thư viện. Các thư viện áp dụng ISO 9001:2015 trong QLCL đã chỉ ra rằng, sau khi triển khai, trách nhiệm đã được xác lập tốt hơn, việc cung cấp các hướng dẫn được cải thiện rõ ràng, các hoạt động không hiệu quả đã được phân lập và các khuyến nghị cải tiến đã được đưa ra.

Tháng 4/2018, Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) chính thức ban hành ISO 21001:2018- Tiêu chuẩn về Tổ chức giáo dục - Hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục - Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng. Tiêu chuẩn này là một trong các tiêu chuẩn của ISO giúp thực hiện mục tiêu thứ 4 trong 17 mục tiêu phát triển bền vững của Liên hiệp quốc về Chất lượng giáo dục là Đảm bảo chất lượng giáo dục toàn diện, công bằng và thúc đẩy cơ hội học tập suốt đời cho tất cả mọi người.

Tiêu chuẩn ISO 21001:2018 là tiêu chuẩn về hệ thống quản lý độc lập được xây dựng theo cấu trúc cấp cao cho các tiêu chuẩn của ISO về hệ thống quản lý. Tiêu chuẩn này đã được chấp nhận thành tiêu chuẩn quốc gia hoàn toàn tương đương với TCVN ISO 21001:2019. Các yêu cầu cơ bản của tiêu chuẩn này cũng giống với TCVN ISO 9001 nhưng có những phần mang tính đặc thù cho hoạt động giáo dục.

Tiêu chuẩn ISO 21001 chỉ định các yêu cầu cho Hệ thống quản lý tổ chức giáo dục khi cần thể hiện khả năng của mình để luôn cung cấp, chia sẻ và tạo điều kiện thuận lợi cho việc xây dựng kiến thức cho người học phù hợp với các yêu cầu theo luật định và quy định hiện hành; nhằm mục đích nâng cao sự hài lòng của người học, các khách hàng khác và nhân sự thông qua việc áp dụng hiệu quả hệ thống quản lý cho tổ chức giáo dục (EOMS) của mình, bao gồm các quy trình cải tiến hệ thống. ISO 21001 đem lại các lợi ích tiềm năng đối với các tổ chức

đã và đang triển khai hệ thống quản lý cho các tổ chức giáo dục.

2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI ĐẠI HỌC BÁCH KHOA HÀ NỘI.

2.1. Lịch sử áp dụng

- Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước.

Ngày 03/01/2012: ISO Thư viện CD5

Ngày 20/11/2014: Cập nhật, chỉnh sửa các quy trình

Ngày 17/06/2016: ISO Thư viện CD6

Ngày 03/04/2019: ISO Thư viện CD 2019

Ngày 05/05/2021:

- Ban hành bộ Quy trình ISO mẫu mới theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018: Hệ thống Quản lý chất lượng cho cơ sở giáo dục – các yêu cầu.

- Bổ sung thêm quy trình TV.QT03 Quản lý tài sản

Ngày 20/01/2022:

- Cập nhật, sửa đổi các quy trình ISO thư viện

- Bổ sung thêm quy trình TV.QT14 Kiểm kê tài liệu dạng in và TV.QT15 Thanh lọc nguồn tài nguyên thông tin

Ngày 14/4/2023:

- Sửa đổi, ban hành quy trình mới: sửa từ “Trường Đại học Bách khoa Hà Nội” thành “Đại học Bách khoa Hà Nội”.

2.2. Thiết lập hệ thống tài liệu

Các yêu cầu đối với hệ thống tài liệu

* Lợi ích của việc lập hệ thống văn bản: Hệ thống văn bản các tài liệu của hệ thống QLCL mang lại những lợi ích sau:

- Cơ sở để đảm bảo chất lượng công việc do thư viện tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu của bạn đọc và yêu cầu chế định.

- Khẳng định cam kết của lãnh đạo đối với chất lượng trong cơ quan.

- Chức năng, nhiệm vụ; cơ cấu tổ chức; trách nhiệm và quyền hạn của mọi bộ phận và cá nhân trong cơ quan được xác lập rõ ràng.

- Thông tin cho mọi người trong cơ quan

biết hệ thống QLCL đã được thiết lập và sẽ thực hiện; cung cấp các hướng dẫn cần thiết để tiến hành công việc thuận lợi.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các tiêu chí của cơ quan và tăng cơ hội cho việc cải tiến liên tục hệ thống QLCL của thư viện.

- Là cơ sở để được thừa nhận và đánh giá, chứng nhận hệ thống QLCL của thư viện, nâng cao uy tín của thư viện.

* Các mức hệ thống văn bản: Các tài liệu được lập thành văn bản của hệ thống QLCL, về nguyên tắc gồm 04 mức sau đây:

Mức 1: Sổ tay chất lượng bao gồm chính sách và mục tiêu chất lượng.

Mức 2: Các quy trình, thủ tục bao gồm các quy trình ứng với các yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và các quy trình tác nghiệp.

Mức 3: Các hướng dẫn công việc để thực hiện các quy trình, thủ tục.

Mức 4: Các tài liệu hỗ trợ gồm những biểu mẫu, các tài liệu tham khảo, hồ sơ,... để thực hiện các quy trình, thủ tục, hướng dẫn công việc.

Chú ý: không bắt buộc mọi cơ quan phải thiết lập đủ 04 mức tài liệu như vậy.

Mỗi thư viện có thể tự chọn phương án lập các văn bản, tài liệu cần thiết cho mình tương thích với trình độ quản lý và trình độ, kỹ năng của cán bộ, công chức trong cơ quan nơi áp dụng.

Hệ thống văn bản được thiết lập không phủ nhận mà dựa trên cơ sở những văn bản đã có để bổ sung, sửa đổi.

Chỉ lập thành văn bản ứng với từng mức trên cơ sở xác định rõ công việc của thư viện là gì và các quá trình chính để tổ chức thực hiện các việc đó.

Những công việc tuy cần phải làm nhưng không quan trọng và những quá trình, thủ tục đơn giản đã thành thực trong thực hiện hàng ngày của cán bộ - công chức thì không cần lập thành văn bản.

2.3. Các quy trình

Quy trình hay thủ tục là tài liệu hướng dẫn cách tiến hành một công việc nhất định theo

trình tự các bước cần thiết (Ai làm và làm theo cái gì ứng với mỗi bước) theo một quá trình nhất định nhằm đảm bảo cho quá trình đó được kiểm soát. Trên thực tế, quy trình nhằm thực hiện một quá trình nhất định nào đó như: Biên mục một tài liệu, định dạng tài liệu số, phục vụ tài liệu trong kho mở, bổ sung tài liệu, thanh lý tài liệu...

Trong hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, quy trình thường được thiết lập tương ứng với ba phần:

- Ứng với công việc chính thuộc phạm vi áp dụng tiêu chuẩn;

- Ứng với các công việc hỗ trợ để thực hiện các công việc chính;

- Ứng với yêu cầu bắt buộc của tiêu chuẩn: kiểm soát tài liệu, kiểm soát hồ sơ, đánh giá chất lượng nội bộ, kiểm soát sản phẩm không phù hợp, hành động khắc phục, hành động phòng ngừa.

Cấu trúc quy trình:

- Mục đích
- Phạm vi áp dụng
- Tài liệu viện dẫn
- Các định nghĩa
- Nội dung quy trình
- Hồ sơ
- Phụ lục

Lưu ý: Mỗi quy trình đều nên có đủ các mục nêu trên. Mục nào không có nội dung phải trình bày thì bỏ trống hoặc ghi chữ "Không".

Viết quy trình là phần quan trọng và mất nhiều công sức nhất. Cần chọn cử cán bộ có trình độ, nắm chắc vấn đề đảm nhiệm.

Thường một quy trình từ khi thông qua, công bố áp dụng lần đầu, ở cuối giai đoạn xây dựng các văn bản tới khi tạm coi là hoàn chỉnh ở giai đoạn đánh giá, chứng nhận phải bổ sung, sửa đổi nhiều lần.

Cần thực hiện việc viết quy trình theo hướng dẫn của tư vấn như:

- Nhận biết yêu cầu tức là xác định quy trình đó là cần phải có.

- Lãnh đạo cơ quan phê duyệt xác nhận sự cần thiết và cho tiến hành.

- Thu thập thông tin về quy trình hiện hành

và các thông tin liên quan khác.

- Viết dự thảo những gì phải làm.
- Thu thập ý kiến đóng góp trong nội bộ thư viện và những nơi có liên quan bên ngoài

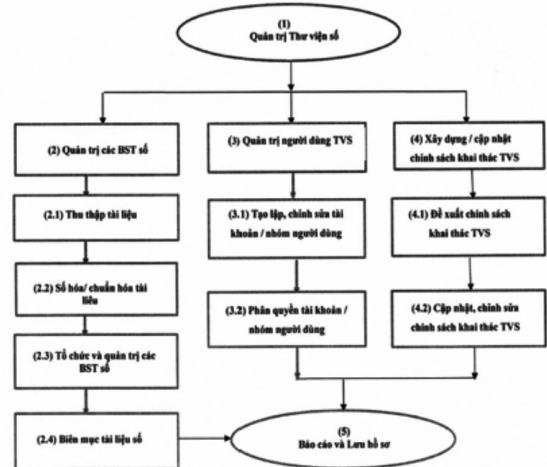
• Quy trình bổ sung



gồm cả kết quả khảo sát, thử nghiệm.

- Xét duyệt và cho phép áp dụng của lãnh đạo thư viện; theo dõi, phân tích tình hình áp dụng để tiếp tục bổ sung, hoàn chỉnh.

• Quy trình quản lý thư viện số



Hình minh họa quy trình

Trong các cơ quan thư viện, nhiều dịch vụ, sản phẩm đang được tiến hành theo những quy trình bất hợp lý, cần được điều chỉnh theo tinh thần của cải cách hành chính đơn giản, thuận tiện, bớt phiền hà, giảm chi phí, cơ chế “một cửa”,.... Vì vậy, cần tránh việc chấp nhận, hợp thức hóa hiện trạng bất hợp lý đó trong các quy trình, hướng dẫn hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 21001:2018. Đây là việc làm khó nhưng phải làm tới mức có thể gắn với chương trình cải cách hành chính của thư viện.

2.4. Các hướng dẫn công việc

Tài liệu chỉ dẫn chi tiết các bước phải làm cho một công việc cụ thể.

Hướng dẫn thường để thực hiện một quy trình nào đó mà nội dung của hướng dẫn không thể trình bày hết trong quy trình.

Trong hoạt động thư viện, các hướng dẫn có nội hàm phần lớn trích dẫn từ các văn bản pháp qui hay các tài liệu về nghiệp vụ - kỹ thuật.

Dạng phổ biến của hướng dẫn thường gặp trong thư viện: sơ đồ về tổ chức; quy định về chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn; quan hệ công tác và lề lối làm việc; các qui chế công tác hay hội họp, các phương pháp nghiên cứu hay xử lý thông tin, cách xem xét, xử lý công việc; cách lưu giữ, bảo quản tài liệu, hồ sơ; các hình thức văn bản, biểu mẫu,...

Chỉ nên thiết lập hướng dẫn trong các trường hợp:

- Cần quy định để thống nhất thực hiện nhưng không thể đưa hết vào quy trình.
- Công việc phức tạp hay đòi hỏi chính xác cao.
- Cán bộ, công chức chưa thành thạo công việc, dễ làm sai hay bỏ sót việc được giao nếu không có hướng dẫn.
- Hướng dẫn công việc không nhất thiết phải trình bày theo mẫu thống nhất như quy trình.

Chỉ cần nêu rõ: Tên hướng dẫn; mục đích

là để thực hiện quy trình nào hay việc gì; nội dung cụ thể cần phải làm (nếu buộc phải theo trình tự nhất định thì phải nói rõ trình tự đó); ai làm (yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, nếu có);...Nên mã hóa hướng dẫn theo quy

trình tương ứng và ghi ngày ban hành, chữ ký người duyệt ban hành.

HƯỚNG DẪN QUẢN TRỊ HTTT THƯ VIỆN

MỤC LỤC

I.	HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG MODULE ĐẾM LƯỢT BẠN ĐỌC.....	2
II.	HƯỚNG DẪN KIỂM TRA SERVER	6

Hình minh họa về tài liệu hướng dẫn

3. MỘT SỐ KINH NGHIỆM

Hoạt động quản lý chất lượng trong các cơ quan thông tin-thư viện có vai trò quan trọng góp phần nâng cao nhận thức và kỹ năng của lãnh đạo và nhân viên thư viện. Tuy nhiên, theo Lê Thị Thành Huế hoạt động này cũng còn khá nhiều tồn tại: *phần nhiều thư viện đại học chưa quan tâm đúng mức tới hoạt động đảm bảo chất lượng, chưa tiến hành hoạt động tự đánh giá và kiểm định chất lượng. Việc tự đánh giá chỉ dựa vào các báo cáo số liệu phục vụ mà chưa có phân tích, xử lý, việc xác định các hoạt động cải tiến mang tính chủ quan của thư viện* [1].

Sau một thời gian áp dụng Hệ thống QLCL hoạt động thư viện tại Đại học Bách khoa Hà Nội, một số kinh nghiệm được rút ra như sau:

* Cam kết của lãnh đạo: Cần có cam kết

từ lãnh đạo cao nhất của thư viện về việc xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo ISO. Điều này thể hiện rằng, lãnh đạo thư viện đã hiểu rõ yêu cầu và tầm quan trọng của việc áp dụng tiêu chuẩn 21001:2018; kiên định chủ trương và sẽ đề ra chính sách, mục tiêu chất lượng, đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết, sẽ cử đại diện lãnh đạo và thực hiện việc xem xét định kỳ của lãnh đạo để đánh giá kịp thời tình hình và đưa ra các quyết định cần thiết.

* Thành lập ban chỉ đạo: Giúp lãnh đạo thư viện xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng. Ban Chỉ đạo gồm đại diện lãnh đạo làm trưởng ban và các ủy viên là những trưởng hoặc phó các bộ phận trực tiếp có liên quan.

* Phổ biến kiến thức: Phổ biến kiến thức

chung về tiêu chuẩn ISO 21001:2018 cho tất cả cán bộ công chức trong thư viện. Việc phổ biến này sẽ được lặp lại, gắn liền với nội dung cụ thể ở các bước sau để nâng cao nhận thức và thu hút họ tham gia một cách tự nguyện vào các việc cần thiết.

* **Đánh giá thực trạng:** Mục đích nắm tình hình, đánh giá thực trạng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO đang áp dụng để thấy rõ mặt mạnh, mặt yếu của cơ quan; xác định các quá trình chính của cơ quan để trên cơ sở đó chọn lựa phạm vi áp dụng và các yêu cầu của hệ thống.

* **Lập kế hoạch thực hiện:**

Mục tiêu, yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng cần xây dựng.

Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng.

Những văn bản cần xây dựng của hệ thống quản lý chất lượng chính sách và mục tiêu chất lượng; sổ tay chất lượng; các quy trình, hướng dẫn cần thiết...

Các yêu cầu liên quan tới: quyết định của lãnh đạo; phân công trách nhiệm; đào tạo; cung cấp nguồn lực...

Thời gian và tiến độ thực hiện.

* **Hướng dẫn cách viết các văn bản:**

Chính sách và mục tiêu chất lượng chung của thư viện nên do người lãnh đạo cao nhất nghiên cứu, đề ra.

Cũng có thể giao cho đại diện lãnh đạo nghiên cứu, biên soạn, trình lãnh đạo cao nhất duyệt và công bố.

Các trưởng bộ phận (phòng ban) trực thuộc chịu trách nhiệm cụ thể hóa mục tiêu chất lượng cho bộ phận mình.

Sổ tay chất lượng do trưởng ban chỉ đạo hay ủy viên thư ký của ban chỉ đạo biên soạn.

Các quy trình, hướng dẫn: Quy trình ứng với việc chính và các quy trình hỗ trợ thì do đơn vị chức năng tương ứng cử cán bộ biên soạn. Các quy trình bắt buộc của tiêu chuẩn 21001:2018 do Ủy viên thư ký biên soạn.

* **Viết các văn bản:**

- Từng người được phân công phải chuẩn bị và viết theo hướng dẫn của các chuyên gia tư vấn. Trong khi viết có thể trao đổi, tham khảo ý kiến của các bộ phận và cá nhân có liên quan cả trong và ngoài thư viện.

- Khi có dự thảo, chủ yếu là với các quy trình, hướng dẫn, cần đưa ra trao đổi, góp ý trong thư viện, sau đó bổ sung trình ban chỉ đạo xem xét. Nếu ban chỉ đạo chấp nhận với những điều chỉnh cần thiết thì quy trình, hướng dẫn đó sẽ được ban hành áp dụng theo quyết định của người lãnh đạo cao nhất thư viện.

- Chính sách và mục tiêu chất lượng chung của thư viện cần được công bố sớm.

Mục tiêu cụ thể về chất lượng của các bộ phận có thể được xác định sau đó cùng với quá trình viết các quy trình, hướng dẫn. Sổ tay chất lượng có thể viết đồng thời với các quy trình, hướng dẫn hoặc viết cuối cùng trước khi ban hành áp dụng các quy trình và hướng dẫn. Việc chính thức công bố áp dụng các văn bản đã được xây dựng, xét duyệt thể hiện thông qua quyết định của lãnh đạo cao nhất trong thư viện.

Để sắp xếp thời gian thực hiện hợp lý, khoa học, có thể công bố áp dụng cho từng văn bản hay một số văn bản đã được xét duyệt, không nhất thiết phải chờ công bố một lần cho tất cả các văn bản.

Ban chỉ đạo tổ chức phổ biến các văn bản đã ban hành nhất là các văn bản liên quan tới nhiều bộ phận và cá nhân như chính

sách, mục tiêu chất lượng chung của thư viện, các quy trình bắt buộc của tiêu chuẩn 21001:2018,...; nhắc nhở các bộ phận, cá nhân những điều cần lưu ý khi thực hiện hệ thống quản lý. Từng bộ phận phổ biến, hướng dẫn đầy đủ các văn bản do mình trực tiếp thực hiện, chủ trì hay phải thực hiện những phần liên quan như mục tiêu chất lượng được cụ thể hóa của bộ phận; quy trình và hướng dẫn ứng với nhiệm vụ cụ thể của mình; phần liên quan phải thực hiện ở các quy trình, hướng dẫn bắt buộc của tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và các quy trình, hướng dẫn khác.

* Đánh giá chất lượng nội bộ:

- Sau một thời gian thực hiện khoảng 3-4 tháng, Thư viện- nơi áp dụng tiêu chuẩn sẽ tiến hành đánh giá nội bộ theo quy trình bắt buộc của tiêu chuẩn ISO 21001:2018 để xem xét hoạt động của thư viện có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn hay không; hiệu lực và hiệu quả ra sao; 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, thư viện cần tổ chức họp xem xét của lãnh đạo.

- Việc đánh giá chất lượng nội bộ sẽ được tiếp tục lần 2, lần 3,... sau lần đánh giá trước khoảng 1-2 tháng cho tới khi thư viện tự xác nhận là hệ thống quản lý chất lượng đã được thực hiện trong thực tế, đưa lại hiệu lực và hiệu quả rõ rệt, không còn sai sót lớn.

KẾT LUẬN

Việc áp dụng tiêu chuẩn QLCL trong lĩnh vực thư viện thể hiện trách nhiệm xã hội nâng cao uy tín của đơn vị. QLCL theo ISO coi trọng việc xây dựng và thực hiện tiêu chuẩn quốc tế hoặc quốc gia nhằm nâng cao chất lượng,

đáp ứng tốt nhất yêu cầu của tổ chức cũng như nhu cầu của khách hàng. Có thể thấy, vấn đề chất lượng và QLCL đã được xem xét và tiếp cận dưới nhiều góc độ với các triết lý về QLCL khác nhau song các mô hình quản lý chất lượng đều hướng tới việc nâng cao năng lực cho tổ chức, tăng cường khả năng thoả mãn nhu cầu của người sử dụng và chính thư viện, góp phần hữu ích trong việc tạo nên văn hoá chất lượng của thư viện đảm bảo tính cạnh tranh và phát triển.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thị Thành Huế (2023). “Quản lý chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện trong các trường đại học ở Việt Nam” luận án tiến sỹ thông tin-thư viện, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.

2. Một số mô hình quản lý chất lượng và việc thực hiện quản lý chất lượng trong lĩnh vực thư viện - thông tin, truy cập ngày 5-12-2023- <https://nlv.gov.vn/nghiiep-vu-thu-vien/mot-so-mo-hinh-quan-ly-chat-luong-va-viec-thuc-hien-quan-ly-chat-luong-trong-linh-vuc-thu-vien-thong-tin.html>

3. Quản lý chất lượng và một số mô hình quản lý chất lượng, truy cập ngày 5-12-2023- <https://bvnguyentriphuong.com.vn/quan-ly-chat-luong/mot-so-mo-hinh-quan-ly-chat-luong>

4. Chu trình PDCA truy cập ngày 5-12-2023 tại https://vi.wikipedia.org/wiki/Chu_tr%C3%ACnh_PDCA

5. ĐHBK Hà Nội áp dụng ISO 21001:2018 nâng cao chất lượng đào tạo toàn diện truy cập ngày 5-12-2023 tại <https://khcncongthuong.vn/tin-tuc/t5599/dhbk-ha-noi-ap-dung-iso-21001-2018-nang-cao-chat-luong-dao-tao-toan-dien.html>