

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

ThS Phạm Thị Mai, CN Hà Thị Ngọc
Trung tâm TT-TV, Trường Đại học Luật Hà Nội

Tóm tắt: Bài viết nêu thực trạng quản lý chất lượng tại Trung tâm Thông tin-thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội, từ đó đưa ra một số nhận xét, đánh giá và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý chất lượng tại thư viện.

Từ khóa: Quản lý chất lượng; hoạt động thư viện; Trung tâm Thông tin-Thư viện; Trường Đại học Luật Hà Nội.

THE QUALITY MANAGEMENT AT THE LIBRARY AND INFORMATION CENTER OF HANOI LAW UNIVERSITY - CURRENT STATUS AND SOLUTIONS

Abstract: The article discusses the current situation of quality management at the Library and Information Center of Hanoi Law University, thereby providing some comments, evaluations and solutions to improve the effectiveness of quality management activities at the library.

Keywords: Quality management; library activities; Library and Information Center; Hanoi Law University.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Trường Đại học Luật Hà Nội (Trường ĐHLHN) đặt mục tiêu: “Đến năm 2030, phát triển Trường ĐHLHN trở thành cơ sở giáo dục đại học theo định hướng nghiên cứu; trường trọng điểm quốc gia đào tạo cán bộ về pháp luật; trung tâm nghiên cứu và truyền bá pháp lý hàng đầu trong các cơ sở đào tạo pháp luật của Việt Nam, có vai trò dẫn dắt trong hệ thống các cơ sở đào tạo luật của cả nước, có vị thế trong khu vực Đông Nam Á và thế giới” [1]. Trường ĐHLHN với khẩu hiệu hành động “Chất lượng cao tạo nên giá trị bền vững” sẽ cần có chất lượng. Do đó, vấn đề quản lý chất lượng hoạt động của Trường nói chung và chất lượng hoạt động thư viện (TV) nói riêng có ý nghĩa góp phần quan trọng vào việc thực hiện mục tiêu của Trường. Việc nghiên cứu mô hình quản lý chất lượng hoạt động thư viện để có giải pháp phù hợp sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, khẳng định vị thế của TV và người làm công tác thư viện.

1. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Tiếp nối kết quả nghiên cứu “Quản lý chất lượng hoạt động thông tin-thư viện đối với các thư viện đại học ở Việt Nam”, nhóm nghiên cứu các tài liệu của thư viện về hoạt động thư viện như các báo cáo, kế hoạch,

hồ sơ, tài liệu,... để đánh giá thực tiễn quản lý chất lượng của TV Trường ĐHLHN. Đồng thời nghiên cứu thực trạng quản lý chất lượng tại TV Trường ĐHLHN dưới các khía cạnh khác nhau.

2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

2.1. Nguyên tắc quản lý chất lượng tại thư viện

Qua thực tiễn, nhóm tác giả nhận thấy TV Trường ĐHLHN cũng áp dụng 7 nguyên tắc quản lý chất lượng (QLCL) như TCVN ISO 9001:2015, gồm: Hướng vào người sử dụng thư viện; sự lãnh đạo; sự cam kết của mọi người; tiếp cận theo quá trình; cải tiến; đưa ra quyết định dựa trên minh chứng; quản lý mối quan hệ [2].

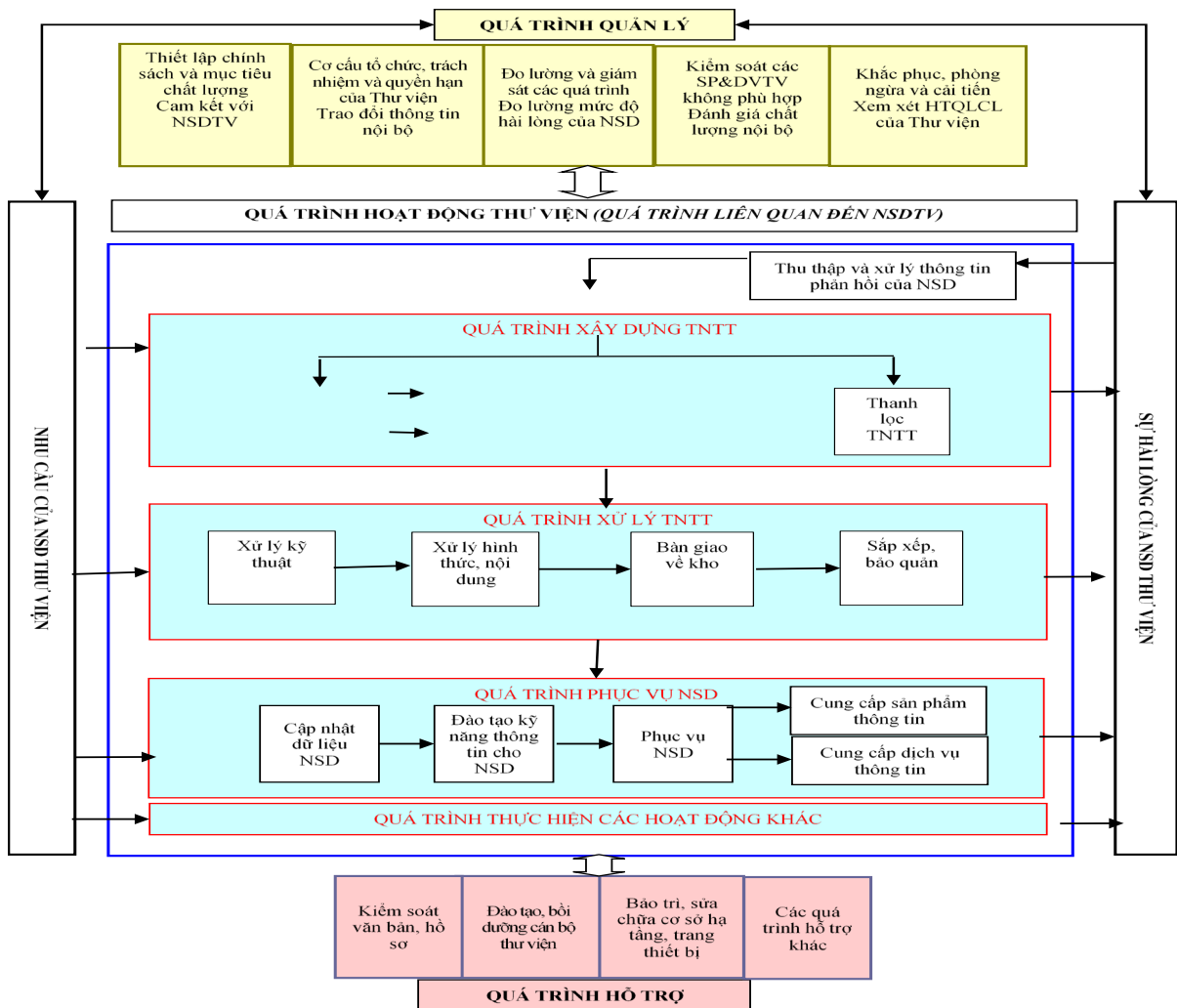
Theo các nguyên tắc trên, Trường ĐHLHN và TV luôn chú trọng đến việc đầu tư cơ sở vật chất, xây dựng tài nguyên thông tin (TNTT), đào tạo đội ngũ người làm công tác thư viện, tổ chức tạo lập và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thư viện (DVTV) có chất lượng tốt nhất tới người sử dụng (NSD). Đồng thời, TV thường xuyên khảo sát nhu cầu, sự hài lòng của NSD về mức độ đáp ứng của TNTT, chất lượng các sản phẩm và DVTV cũng như

đối với người làm công tác TV để có giải pháp cải tiến, nâng cao chất lượng. Trong quá trình thực hiện, có sự tham gia và cam kết của lãnh đạo Trường, TV và các đơn vị có liên quan thông qua chiến lược phát triển, đề án, kế hoạch; đặc biệt là sự cam kết của đội ngũ người làm công tác TV và người sử dụng TV. TV Trường thực hiện việc xác định và quản lý có hệ thống các quá trình; cũng như chú trọng đến việc cải tiến phương pháp quản lý; quy trình làm việc như quy trình số hóa, xử lý tài liệu, phát triển CNTT; đầu tư, sử dụng các thiết bị, công nghệ hiện đại, tăng cường chuyển đổi số trong hoạt động TV; bố trí, sắp xếp lại cơ cấu tổ chức, nguồn nhân lực theo hướng

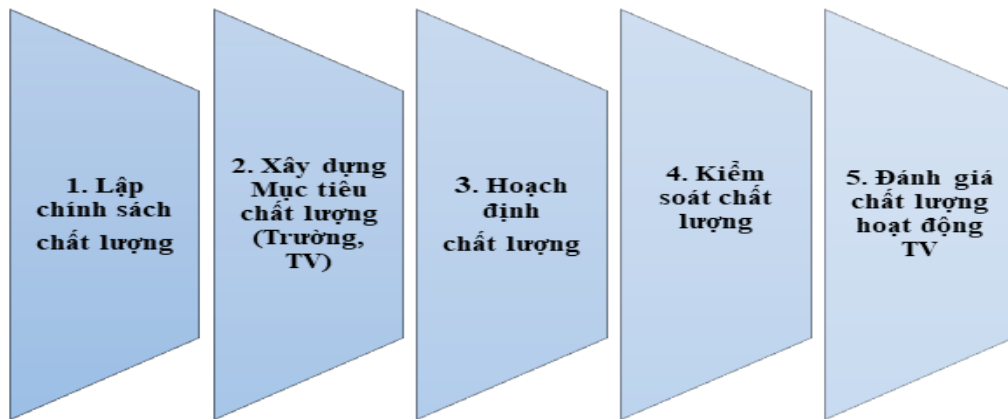
thành lập hai tổ chuyên môn nghiệp vụ. Việc đưa ra quyết định của TV được thực hiện dựa trên bằng chứng cụ thể là kết quả thực hiện công việc, báo cáo, hồ sơ, tài liệu,... TV duy trì và phát triển các mối quan hệ trong nội bộ TV và các mối quan hệ bên ngoài như quan hệ với lãnh đạo Trường, đơn vị trong Trường và với các thư viện khác, đặc biệt là tạo lập mối quan hệ gắn gũi, thân thiết đối với NSD.

2.2. Nội dung quản lý chất lượng tại thư viện

Trên cơ sở sử dụng mô hình quản lý chất lượng hoạt động thư viện đã nghiên cứu [2], nhóm tác giả chi tiết hệ thống QLCL hoạt động TV ĐHLHN như sau:



Hình 1. Mô hình QLCL của Trung tâm TTTV Trường ĐHLHN [2]



Hình 2. Quy trình QLCL hoạt động thư viện đại học [2]

Nhóm tác giả vận dụng quy trình QLCL hoạt động thư viện đại học vào thực tiễn TV Trường ĐHLHN như sau:

Hệ thống QLCL của TV Trường ĐHLHN gồm 5 hoạt động cần được kiểm soát, gồm:

Thứ nhất: Lập chính sách chất lượng

- Cơ sở pháp lý:

+ Quy định của nhà nước: TV áp dụng các quy định pháp luật liên quan trực tiếp đến QLCL, có thể kể đến một số văn bản như: Điều 37 Luật Thư viện số 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 TV; Thông tư số 05/TT-BVHTTDL ban hành quy định về đánh giá hoạt động TV. Các văn bản về đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và kiểm định cơ sở GDĐH, trong đó TV có nội dung liên quan đến đánh giá hoạt động TV và nguồn học liệu như: Thông tư số 04/2016/TT-BGDĐT 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 GDĐH; 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 GDĐH; Công văn số 1668/QLCL-KĐCLGD hướng dẫn đánh giá cơ sở GDĐH; ...

Ngoài các quy định nêu trên, TV Trường

còn triển khai thực hiện các quyết định, đề án của nhà nước, bộ ngành trong việc triển khai kiểm soát chất lượng, như: Quyết định số 1156/QĐ-TTg ngày 30 tháng 9 năm 2022 phê duyệt đề án Xây dựng Trường ĐHLHN và Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh, Quyết định số 206/QĐ-TTg phê duyệt đề án chuyển đổi số ngành TV,...

+ Quy định của Trường ĐHLHN: Trường đã ban hành nhiều văn bản, chiến lược phát triển nhằm hoàn thiện thể chế nội bộ, làm cơ sở cho hoạt động của Trường, trong đó có TV, như: Quy chế tổ chức và hoạt động; Chiến lược phát triển đến năm 2030; Kế hoạch 5 năm thực hiện chiến lược phát triển Trường ĐHLHN giai đoạn 2022-2025; Đề án vị trí việc làm, Quy chế làm việc, Quy chế đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức; Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động. Đặc biệt, Chính sách chất lượng của Trường ĐHLHN đề ra chủ trương: “*Tiếp tục đầu tư mạnh cho Trung tâm TTTV, trung tâm học liệu, tiện ích phục vụ trao đổi, nghiên cứu khoa học để có thể chia sẻ, khai thác chung với các cơ quan, ban ngành, trung ương, địa phương và các cơ sở đào tạo, nghiên cứu khác ở trong và ngoài nước*”. Đây là cơ sở để TV được đầu tư, phát triển. Bên cạnh đó, Trường đã ban hành các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm TTTV, nội quy TV,... tạo hành lang pháp lý quan trọng cho hoạt động của TV và NSD.

Thứ hai: Xây dựng mục tiêu chất lượng

Hàng năm, trên cơ sở mục tiêu chất lượng, TV xây dựng kế hoạch công tác năm, tháng, quý và mục tiêu đối với từng hoạt động cụ thể như: mức độ đáp ứng đối với TNTT; chất lượng xử lý TNTT, chất lượng phục vụ NSD thông qua chỉ số đánh giá tỷ lệ % sự hài lòng của NSD; mục tiêu chất lượng đối với việc quản lý tài liệu, tài sản,...

Thứ ba: Hoạch định chất lượng

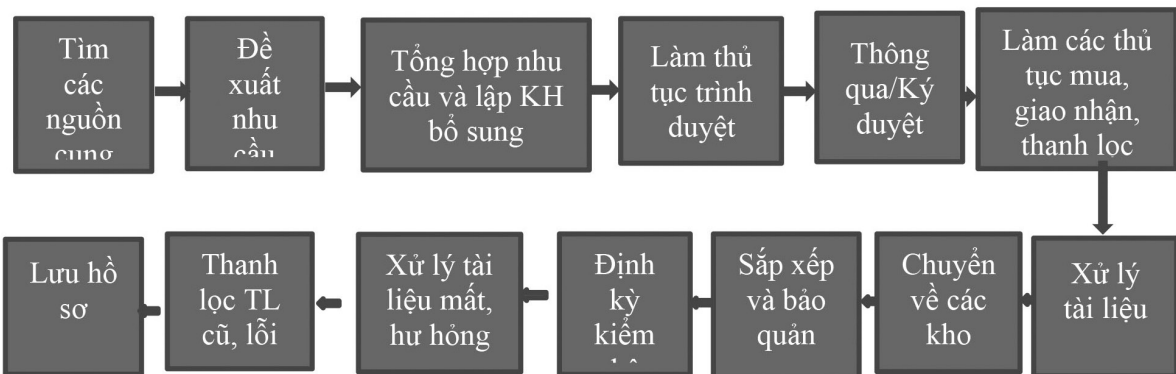
Lãnh đạo Trường và TV hoạch định chất lượng thông qua việc xác định mục tiêu và các phương tiện, nguồn lực và biện pháp nhằm thực hiện mục tiêu chất lượng như nguồn lực tài chính, vật chất, nhân lực, TNTT,... để đảm bảo hoạt động của TV đạt mục tiêu đề ra.

Thứ tư: Kiểm soát chất lượng đối với các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ

TV đã tham mưu cho Trường xây dựng hệ thống các văn bản, kế hoạch, quy trình ISO như: bổ sung và xử lý TNTT; các quy trình liên quan đến công tác phục vụ NSD; quy trình thanh lọc TNTT,... và một số quy trình nội bộ khác để kiểm soát chất lượng công việc. Các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ được kiểm soát qua báo cáo công tác tháng, quý, năm, theo công việc, quy trình và báo cáo kết quả khảo sát đối với NSD. Có thể khái quát việc kiểm soát chất lượng qua một số hoạt động sau:

*** Kiểm soát hoạt động phát triển TNTT**

Mục tiêu đề ra: Phát triển TNTT đa dạng, phong phú, kịp thời, đúng quy định để đáp ứng tối đa nhu cầu của NSD; nâng cao chất lượng TNTT; tạo điều kiện thuận lợi để NSD tiếp cận và khai thác TNTT của TV. Để kiểm soát chất lượng và hiệu quả công việc, TV thực hiện quản lý việc phát triển TNTT dựa trên quy trình sau:



Đối với nguồn tài liệu nội sinh được bổ sung vào TV theo Quy chế Quản lý hoạt động khoa học và công nghệ của Trường, trong đó quy định rõ thời gian thu nhận và trình tự thực hiện.

Hoạt động xây dựng TNTT được NSD đánh giá rất cao về mức độ rất hài lòng và hài lòng. Năm 2021, NSD rất hài lòng và hài lòng về số lượng, chất lượng tài liệu in đạt trên 95%, năm 2022 chỉ số này đạt trên 98%. Về mức độ cập nhật và đáp ứng tài liệu, năm

2021 đạt 89%, năm 2022 là trên 95%.

Hoạt động số hoá tài liệu: Được triển khai thực hiện theo quy trình và kiểm soát chặt chẽ thông qua kế hoạch, phân công để đảm bảo mục tiêu chất lượng của TV như: Biên tập tài liệu số phải đảm bảo chính xác 95%; kiểm tra và công bố biểu ghi tài liệu phải đảm bảo chính xác 98%. Sau mỗi đợt số hóa đều có báo cáo hiệu quả, thống kê số lượng công việc của cán bộ tham gia. Chỉ số rất hài lòng và hài lòng của NSD về tài liệu số được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 1. Mức độ hài lòng của NSD về tài liệu in

Nội dung	2021	2022	Tỷ lệ tăng	2023	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu số	70,4%	78,3%	7,9%	91,4%	13,1%
Chất lượng tài liệu số	91,8%	94,2%	2,4%	96,2%	2%
Mức độ cập nhật tài liệu số	74,2%	78,1%	3,9%	92,4%	14,3%
Mức độ đáp ứng tài liệu số		78,5%		89,3%	10,8

*** Kiểm soát việc thanh lọc TNTT**

Quy trình thanh lọc của TV được xây dựng dựa trên Thông tư số 02/2020/TT-BVHTTDL, trong đó đề ra định kỳ thực hiện (3 năm/lần) và đưa ra mục tiêu chất lượng. TNTT được thanh lọc đáp ứng yêu cầu của các tiêu chí thanh lọc, thực hiện theo thủ tục quy định. TNTT được phép thanh lọc thông qua việc chuyển đổi mục đích sử dụng bằng hình thức tặng cho các cơ quan, tổ chức có nhu cầu. Số còn lại được bán thanh lý tài sản theo quy định. Hoạt động thanh lọc TNTT được kiểm soát theo quy trình ISO, TV đã thực hiện thanh lọc đúng đối tượng, dữ liệu đưa vào thanh lọc không có sự trùng lặp, sai sót.

*** Kiểm soát việc xử lý TNTT**

TV đặt ra mục tiêu về chất lượng đối với hoạt động xử lý TNTT: Đảm bảo chất lượng xử lý về hình thức và nội dung đạt tới 98% mức độ chính xác đối với người hiệu đính, công bố biểu ghi; đảm bảo thời gian xử lý đối với tài liệu là học liệu các chương trình đào tạo: tối đa 10 ngày kể từ khi tài liệu được nhập về TV; luận án, luận văn: tối đa 40 ngày kể từ khi kết thúc việc thu nhận luận văn; các tài liệu khác: tối đa 45 ngày kể từ khi tài liệu nhập về TV (trừ trường hợp bị chậm do điều kiện khách quan).

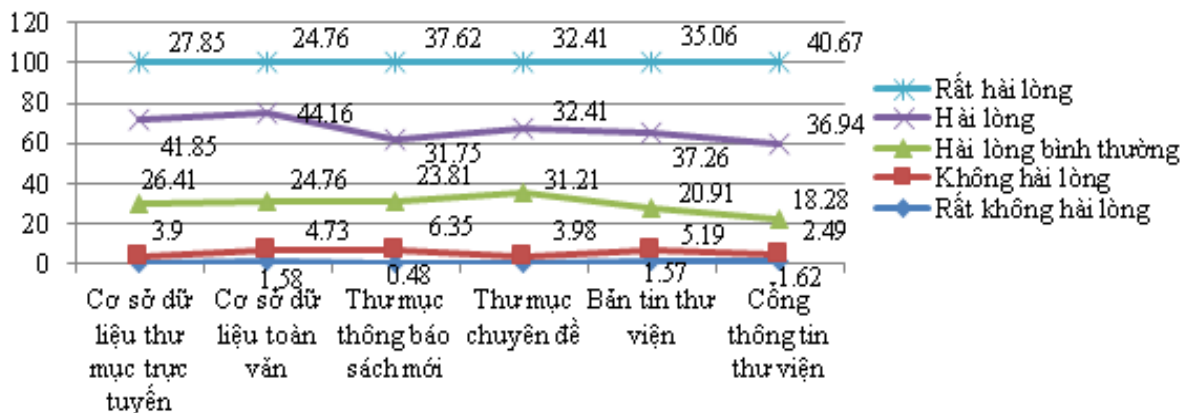
- Các công cụ áp dụng trong xử lý TNTT: Khổ mẫu MARC21, Quy tắc mô tả thư mục AACR2, Quy định nội bộ của TV về xử lý tài liệu, Phân hệ Biên mục của phần mềm quản lí TV. Trong định từ khóa tài liệu, TV sử dụng Bộ từ khóa của Viện Thông tin Khoa học xã

hội (Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam), Bộ từ khóa của TV quốc gia Việt Nam, Bộ từ khóa Luật học để định từ khóa đối với tài liệu chuyên ngành luật. Đối với công đoạn phân loại, TV sử dụng Bảng phân loại DDC cho tài liệu tiếng nước ngoài; Bảng phân loại luật học cho tài liệu chuyên ngành luật hay Bảng phân loại 19 lớp đối với tài liệu khoa học xã hội khác.

Cán bộ làm công tác xử lý thực hiện việc kiểm tra chéo biểu ghi thư mục và Tổ trưởng Tổ Phát triển TNTT là người kiểm soát chất lượng cuối cùng trước khi công bố biểu ghi. Ngoài ra, lãnh đạo TV sẽ tiến hành kiểm tra đột xuất. Số lượng, chất lượng xử lý TNTT được báo cáo thống kê định kỳ hàng tháng. Kết quả tự đánh giá về hoạt động xử lý TNTT: Đạt yêu cầu, mục tiêu đề ra, các biểu ghi thư mục được kiểm soát tốt về chất lượng.

*** Kiểm soát việc tạo lập và cung cấp các sản phẩm thông tin và DVTV**

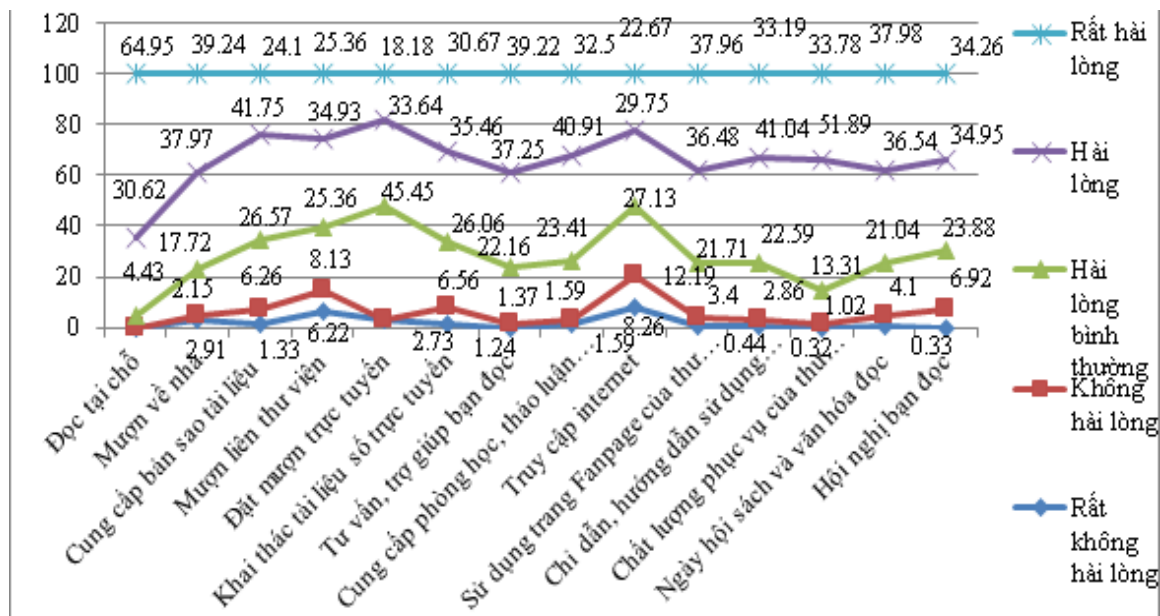
Nhằm cung cấp tới NSD các sản phẩm và DVTV có chất lượng, TV không ngừng cải tiến các sản phẩm và dịch vụ hiện có, bổ sung phát triển các sản phẩm mới. TV cung cấp sản phẩm thông tin gồm: Cổng TTTV; Hệ thống tra cứu mục lục điện tử (OPAC); Cơ sở dữ liệu học liệu; Cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử; Bản tin số về pháp luật; Thông báo sách mới. Mục tiêu đề ra là nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác, tăng lượt sử dụng các sản phẩm thông tin. Cách thức hoạt động và kết quả: Mỗi sản phẩm đều được tạo lập và cung cấp phù hợp để đạt kết quả cao nhất. Kết quả khảo sát thể hiện dưới biểu đồ sau:



Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng của NSD về sản phẩm TT-TV

- Dịch vụ thư viện: TV Trường ĐHLHN luôn chú trọng vào việc nâng cao chất lượng và không ngừng cải tiến dịch vụ TV như: dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà được thực hiện và kiểm soát chặt chẽ, trong đó tinh thần, thái độ, sự chủ động của cán bộ phục vụ luôn được TV đặt lên hàng đầu. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ bạn đọc được TV kiểm soát chất lượng thông qua kiểm tra, đánh giá hàng tháng về thời gian tư vấn có kịp thời hay không, chất lượng của câu trả lời có đầy đủ hay không. Dịch vụ đào tạo NSD được TV tổ chức các lớp đào tạo kiến thức thông tin và kỹ năng tra cứu cơ bản bắt buộc bằng hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến. Bên cạnh đó, TV

còn đào tạo kỹ năng tra cứu chuyên sâu đối với NSD có nhu cầu (hướng dẫn tra cứu cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến Heinonline) với đầy đủ tài liệu hướng dẫn. Cán bộ TV được duyệt giảng khi đạt yêu cầu mới được tham gia tập huấn. Các dịch vụ khác như: Truy cập mạng internet, wifi, sử dụng phòng thảo luận nhóm,... được cán bộ hỗ trợ kịp thời và có sự điều chỉnh để nâng cao chất lượng dịch vụ sau khi tiếp nhận phản hồi từ phía người dùng. Bên cạnh đó, TV hướng đến phát triển các dịch vụ chất lượng cao như cung cấp thông tin theo yêu cầu, dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu,... để nâng cao chất lượng hoạt động của TV. Kết quả cung cấp như sau:



Biểu đồ 2. Mức độ hài lòng của NSD về dịch vụ TT-TV

* Kiểm soát các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ khác

Ngoài việc QLCL đối với các hoạt động trên, các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ khác như: tổ chức, bảo quản kho TNTT; kiểm kê; giới thiệu sách,... đều được TV thực hiện theo quy trình và tuân thủ đúng quy định pháp luật.

* Kiểm soát chất lượng nguồn nhân lực thư viện

QLCL đối với nguồn nhân lực tại TV thông qua khung năng lực vị trí việc làm, trong đó nêu rõ yêu cầu về kỹ năng, năng lực, trình độ của Giám đốc, Phó giám đốc, viên chức của TV và Bản mô tả vị trí việc làm nêu rõ nhiệm vụ, tên sản phẩm và kết quả đầu ra trong năm đối với từng vị trí; lập và đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch cá nhân. Người làm công tác TV được tạo điều kiện tham gia đào tạo, bồi dưỡng theo kế hoạch của Nhà trường và đề xuất của TV. Ngoài ra, TV còn tổ chức tự đào tạo thông qua góp ý nhóm; làm việc nhóm, truyền kinh nghiệm,...

QLCL đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị TV: Việc đầu tư mua sắm trang thiết bị TV được thực hiện theo quy định của Trường và theo Luật Đầu tư công, Luật Quản lý, sử dụng tài sản công. Việc quản lý cơ sở vật chất, trang thiết bị của TV được thực hiện theo quy trình của Trường, trong đó TV giao cho một người phụ trách, các bộ phận đều có sổ theo dõi thiết bị và thiết bị được bảo trì định kỳ để tăng tuổi thọ sử dụng.

Thứ năm: Đánh giá chất lượng hoạt động TV

TV đánh giá chất lượng hoạt động theo hai cách: TV tự đánh giá đối với các nội dung như: Hiệu quả của công tác bổ sung, xử lý TNTT, thanh lọc TNTT, chất lượng dịch vụ tư vấn hỗ trợ,... Và lấy ý kiến phản hồi từ phía NSD qua khảo sát trực tiếp và trực tuyến. Kết quả đánh giá là căn cứ để TV tiếp tục cải tiến quy trình. Hiện nay, TV đang xây dựng kế hoạch đánh giá hoạt động TV nhằm tiến hành đánh giá một cách tổng thể các nội dung hoạt động.

2.3. Hệ thống quản lý chất lượng bên ngoài

Năm 2023, Trường áp dụng hệ thống quản lý chất lượng bên ngoài thông qua việc thực

hiện đánh giá, kiểm định 04 chương trình đào tạo với kết quả đạt 4/7 và tiến hành đánh giá cơ sở giáo dục theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, trong đó tiêu chí TV và nguồn học liệu được đoàn đánh giá rất cao với các chỉ số ấn tượng, kết quả đạt 5/7. Để đạt được kết quả trên, TV phải thực hiện tốt hệ thống QLCL bên trong.

Nhận xét, đánh giá:

- Hệ thống văn bản pháp luật của Nhà nước và của Trường ĐHLHN khá đa dạng và phong phú. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng để TV thực hiện việc QLCL. Tuy nhiên, các quy định còn chưa đồng nhất, 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, tuy nhiên Luật Thư viện năm 2019 ra đời đòi hỏi Thông tư này cần được sửa đổi cho phù hợp; Trường chưa ban hành được một số quy định làm cơ sở pháp lý cho hoạt động TV như: Quy định về xây dựng TNTT; Quy định cung cấp DVTV.

- Việc QLCL hoạt động TV đã khẳng định được vai trò, vị thế của TV, là một trong những tiêu chí được đánh giá là tốt trong kiểm định chất lượng chương trình đào tạo, kiểm định cơ sở giáo dục.

- Thông qua QLCL, TV đánh giá được điểm mạnh, những mặt còn hạn chế, cũng như cơ hội và thách thức, để từ đó đề ra biện pháp cải tiến quy trình, nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Về đội ngũ cán bộ của TV, hầu hết đều có trình độ chuyên môn vững, có tinh thần trách nhiệm trong công việc, sẵn sàng tham gia vào các hoạt động của TV. Tuy nhiên, một số cán bộ TV còn chưa yên tâm công tác, thiếu kinh nghiệm trong việc xử lý những vấn đề phát sinh.

- Một số hoạt động chuyên môn nghiệp vụ đưa ra mục tiêu chung chung nên khi đánh giá không có căn cứ để đối chiếu so sánh có đạt hay không đạt. Việc sử dụng nhiều bảng phân loại chưa tạo ra sự đồng nhất trong phân loại tài liệu.

- Thiếu sự phối hợp của các đơn vị, cá nhân có liên quan trong triển khai công việc,

dẫn đến một số công việc bị chậm tiến độ so với yêu cầu đề ra.

- Mặc dù TV đã được đầu tư khá hiện đại, nhưng diện tích TV còn chật hẹp, không gian TV chưa thực sự thẩm mỹ theo thiết kế cho TV để thu hút NSD. Đồng thời, TV cũng chưa tiến hành đánh giá hiệu quả đầu tư đối với cơ sở vật chất, trang thiết bị và nguồn học liệu một cách bài bản theo quy định.

3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN VIỆC XÂY DỰNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT HÀ NỘI

* Đối với cơ quan quản lý nhà nước:

Hoàn thiện hệ thống các quy định của pháp luật về TV để đảm bảo sự đồng nhất, cập nhật. Nhà nước cần ban hành quy định, hướng dẫn, chính sách tổng thể đối với QLCL TV nói chung và TV đại học nói riêng để từ đó làm cơ sở cho các TV xây dựng chính sách QLCL.

* Đối với cơ quan chủ quản:

Xây dựng, ban hành và hoàn thiện hệ thống QLCL nói chung, hệ thống QLCL TV nói riêng và đưa vào áp dụng trong thực tiễn, đồng thời đánh giá, cải tiến sau khoảng thời gian nhất định. Trường cần tiếp tục mở rộng diện tích, không gian TV và có cơ chế đầu tư thích đáng cho việc phát triển CNTT, nhân lực, cơ sở vật chất dành cho TV. Tăng cường sự phối hợp của các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện chính sách nâng cao chất lượng của Trường nói chung và TV nói riêng.

* Đối với thư viện:

Tiếp tục nghiên cứu, xây dựng và hoàn thiện mô hình QLCL phù hợp, đồng thời áp dụng triệt để nguyên tắc QLCL vào hoạt động TV; tham mưu cho Trường khi áp dụng quy định của pháp luật và xây dựng chính sách QLCL như: Quy định về xây dựng CNTT, Quy định về cung cấp sản phẩm và dịch vụ CNTT,... Xây dựng công cụ QLCL: Sử dụng các tiêu chuẩn, quy trình của ngành, của cơ quan đơn vị hoặc xây dựng mới các quy trình thực hiện và bộ chỉ số đánh giá hoạt động TV. Xây dựng văn hóa chất lượng: Văn hoá chất lượng khẳng định ý thức, hành vi và giá trị liên quan đến chất lượng của một TV. Ở đó, TV chú trọng đến việc xây dựng và phát triển các sản phẩm và DVTV

hướng tới NSD; hạn chế và khắc phục lỗi trong mọi hoạt động của TV, đồng thời quản trị tốt các rủi ro có thể xảy ra để nâng cao mức độ hài lòng của NSD. Kiểm soát chất lượng hoạt động TV thường xuyên, liên tục.

* Đối với người làm công tác thư viện:

Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đảm bảo tất cả nhân viên TV hiểu và tự nguyện thực hiện các hoạt động định hướng chất lượng.

Để đạt mục tiêu chất lượng TV, góp phần xây dựng Trường ĐHLHN thành trường trọng điểm quốc gia về đào tạo cán bộ pháp luật, cần tiếp tục nghiên cứu nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trường nói chung và TV nói riêng. TV thực hiện đồng bộ các giải pháp nêu trên để việc quản lý chất lượng hoạt động CNTT có hiệu quả. Do đó, TV cần có sự quan tâm, đầu tư thỏa đáng của lãnh đạo Nhà trường, sự tham gia tích cực của giảng viên, viên chức, người lao động, đặc biệt là sự nỗ lực không ngừng của người làm công tác TV và sự hưởng ứng nhiệt tình của sinh viên - người thụ hưởng những lợi ích mà TV đem lại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. 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, tr. 24-31, 58.
2. Phạm Thị Mai, Hà Thị Ngọc (2024). Quản lý chất lượng hoạt động thông tin thư viện đối với các thư viện đại học ở Việt Nam, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, số 2/2024, tr. 27
3. Quyết định số 1156/QĐ-TTg ngày 27 tháng 9 năm 2022 về việc phê duyệt Đề án tổng thể “Tiếp tục xây dựng Trường Đại học Luật Hà Nội và Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh thành các trường trọng điểm đào tạo cán bộ về pháp luật”.
4. 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: 15-02-2024; Ngày phản biện đánh giá: 10-03-2024; Ngày chấp nhận đăng: 15-5-2024).