



Nghiệp vụ -Kỹ thuật

Quản lý chất lượng tổng hợp ở các thư viện

N. Varatha Rajan and B. Ravi

Vào thế kỷ 21, chất lượng đã trở thành một điều bắt buộc ở mọi lĩnh vực của cuộc sống con người, mà thư viện không là ngoại lệ. Trong thời đại bùng nổ thông tin, các yêu cầu đối với thư viện được thay đổi một cách nhanh chóng. Trong môi trường này, với sự cạnh tranh về nguồn lực, chi phí truyền tải thông tin tăng, sự mong đợi của các công ty tài trợ, nhu cầu tin trở nên phức tạp đã làm người dùng tin càng kỳ vọng ở các dịch vụ có chất lượng. Các thư viện và trung tâm thông tin cần quản lý có hiệu quả, do vậy, việc áp dụng phương pháp quản lý chất lượng tổng hợp (QLCLTH) có thể trợ giúp cho các cơ quan thông tin -thư viện quản lý tốt hơn.

1. QLCLTH là gì?

Quản lý chất lượng được dựa vào triết lý chất lượng tổng hợp của một tổ chức. Hoạt động của tất cả các cơ quan đều xoay quanh chất lượng sản phẩm /dịch vụ, và vì vậy, mọi người, mọi bộ phận đều liên quan trong một chuỗi mắt xích hướng theo mục đích thoả mãn khách hàng. Tính chất tổng thể của mọi nỗ lực trong một tổ chức khi tạo ra các sản phẩm /dịch vụ để thoả mãn các nhu cầu quản lý, đều nhằm khởi đầu cho các bước khắc sâu văn hoá chất lượng với định hướng khách hàng trong từng chức năng và mọi chức năng, trong từng cá nhân và mọi thành viên của một tổ chức. QLCLTH được xác định là "một cách tiếp cận quản lý của một tổ chức, tập trung vào chất lượng dựa trên sự tham gia của tất cả các thành viên của nó và với mục đích thành công lâu dài qua sự thoả mãn của khách hàng và lợi nhuận cho tất cả các thành viên của tổ chức và xã hội". Triết lý QLCLTH tạo ra một phương thức toàn diện để nâng cao chất lượng bằng con đường kiểm tra công việc được thực hiện mang các tính hệ thống, tích hợp, phù hợp, và tính tổ chức có triển vọng rộng lớn. Vì vậy, QLCLTH là một công cụ quản lý hội tụ mọi nỗ lực chất lượng và đặt ra một cách tiếp cận có cấu trúc để cải tiến chất lượng trong tổ chức.

W. Edwards Deming và J. M. Juan là hai nhà sáng lập ra phong trào QLCLTH. Bốn mươi năm về trước Deming, người cha đẻ của cuộc cách mạng chất lượng, đã giúp cho người Nhật trở thành người đứng đầu thế giới về chế tạo như ngày nay. Nhiều ngành công nghiệp dịch vụ trong đó có cả các thư viện đã chấp nhận 14 điểm của Deming. QLCLTH được xem là "sự áp dụng các phương pháp định lượng và nguồn nhân lực để cải tiến các dịch vụ cung cấp cho một tổ chức, cho tất cả các quá trình bên trong một tổ chức và đánh giá nhu cầu của khách hàng để đáp ứng được trong hiện tại và tương lai".

Một chương trình chất lượng tổng hợp thành công phải được dựa trên những nguyên tắc cơ bản sau:

- Cam kết quản lý là hàng đầu;
- Thay đổi quan điểm;
- Cải tiến thường xuyên;
- Giám sát chặt chẽ;
- Đào tạo rộng rãi;
- Nhận biết hiệu suất.

QLCLTH tập trung vào hệ thống có hiệu quả cho chất lượng tích hợp gồm chất lượng thiết kế, chất lượng chế tạo, chất lượng dịch vụ thể hiện ở kết quả các sản phẩm /các dịch vụ đồng thời mang tính kinh tế và thoả mãn khách hàng. Việc quản lý như vậy sẽ tạo động lực thúc đẩy chất lượng tốt cho công việc, hơn nữa, còn cung cấp tất cả phương thức để đạt được điều đó, qua các hệ thống và các thủ tục nghiêm ngặt với các máy móc, trang thiết bị, phương pháp, công cụ, đào tạo và một môi trường trong đó những công việc như vậy được ghi nhận và được đánh giá trong từng khâu hoạt động. Vì vậy, QLCLTH là một phương tiện để duy trì chất lượng và cải tiến liên tục với tiêu điểm xuyên suốt là khách hàng trong tổ chức.

2. Đặc điểm của QLCLTH

QLCLTH có những đặc điểm sau đây:

- Là cách tiếp cận tích hợp của một tổ chức hướng tới sự thoả mãn của khách hàng;
- Tổ chức áp dụng QLCLTH có thể dễ dàng đạt được chứng nhận chất lượng;
- Là sự cam kết quản lý dựa trên nền tảng tổ chức -mở rộng;
- Là một triết lý quản lý để hướng dẫn ở cấp cao nhất của thư viện;
- Phù hợp với mọi yêu cầu của hoạt động thu thập và phổ biến thông tin;
- Là một ứng dụng của các phương pháp định lượng và nguồn nhân lực để cải thiện các dịch vụ được cung cấp;
- Là một hệ thống tin cậy về cung cấp thông tin cho việc ra quyết định (hệ thống thông tin quản lý);
- QLCLTH định hướng vào người dùng và giảm chi phí tổng thể đáp ứng các yêu cầu của người dùng;
- Coi trọng việc đào tạo thích hợp cho các nhân viên và những người có liên quan trực tiếp trong suốt cả quá trình;
- QLCLTH cần thiết cho lập kế hoạch chiến lược dựa vào tầm nhìn, nhiệm vụ, các mục đích và mục tiêu của các thư viện.

3. QLCLTH và các thư viện

Trong những năm gần đây, cả nghề thư viện và cộng đồng rộng rãi về giáo dục đều tập trung vào mô hình quản lý và thường đề cập đến chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ có thể khái quát là các dịch vụ theo quan điểm của khách hàng, và tiếp đó là sự đáp ứng những mong đợi của khách hàng về dịch vụ. Với sự cạnh tranh lớn hơn về nguồn lực, gia tăng những nhu cầu của người dùng, tăng độ phức tạp của việc cung cấp thông tin từ nhiều nhà cung cấp mới đa dạng, gia tăng chi phí truyền bá thông tin đã làm tăng tính trách nhiệm và minh bạch trong hoạt động của các thư viện. Các thư viện hiện đại được quản lý theo các nguyên tắc chung quản lý bất kỳ một công ty hay một tổ chức nào. Sự phát triển nhanh chóng và tồn tại rộng khắp của công nghệ thông tin, tốc độ phát triển khủng khiếp của xã hội - kỹ thuật, nhu cầu thay đổi của người dùng đã đòi hỏi nhiều hơn từ một tổ chức dịch vụ. Điều đó minh chứng rằng các kỹ năng quản lý phải phù hợp với những yêu cầu đang thúc bách đối với các dịch vụ thông tin và thư viện. Áp dụng QLCLTH trong lĩnh vực thư viện là để tạo lập một văn hoá cải tiến không ngừng về chất lượng các sản phẩm và dịch vụ. Việc thực hiện điều này trong các thư viện sẽ đề cao hình ảnh của nhân viên thư viện và giúp ích trong mối quan hệ công chúng và tiếp thị.

Các tổ chức định hướng dịch vụ như các thư viện đều chọn lựa việc áp dụng QLCLTH một cách tự nhiên. QLCLTH có thể là chất xúc tác nhằm thúc đẩy các thư viện viên nghiên cứu các vấn đề về nghề thư viện, quyền hạn của các nhân viên, các chương trình tích cực, đơn giản hoá công việc, đổi mới và đánh giá sự thực hiện. Điều quan trọng của QLCLTH cho các thư viện không những tập trung vào nhu cầu của người dùng mà còn dự kiến được sự quá tải nhu cầu về phân phối dịch vụ thư viện trong môi trường thay đổi nhanh chóng. Hầu hết các thư viện ngày nay đều thực hiện theo kế hoạch chiến lược với tầm nhìn theo các mục tiêu, mục đích của kế hoạch ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Để đạt được hiệu quả trên, QLCLTH đòi hỏi thư viện tự mình cam kết theo quá trình và thực sự xây dựng một mẫu theo cam kết liên tục cải tiến chất lượng. Việc tìm kiếm chất lượng phải có ý nghĩa thông qua các hoạt động. Sự thực hiện QLCLTH cũng là một phần của các kế hoạch tương lai của thư viện bao hàm không những chỉ trong việc thay đổi các thủ tục nào đó, mà còn là một sự suy tính lại toàn bộ sự vận hành của nó được dẫn dắt bởi chất lượng, định hướng khách hàng và được ghi nhận bởi nhóm công tác và dịch vụ có chất lượng cho người dùng.

3.1. Năm yếu tố chính về chất lượng ở các thư viện

- *Tính tin cậy*: khả năng cung cấp dịch vụ theo cách nhất quán và tin cậy với sự thay đổi tối thiểu;
- *Tính trách nhiệm*: Tính chất kịp thời của cán bộ thư viện trong việc cung cấp cho người dùng các dịch vụ của thư viện;
- *Tính đảm bảo*: Nhân viên của thư viện phải thân thiện, lịch sự, chu đáo và có kiến thức;
- *Tính đồng cảm*: Nhân viên phải hiểu rõ nhu cầu của người dùng và cung cấp dịch vụ có chú ý đến đặc tính cá nhân của người dùng;
- *Tính xác thực*: Duy trì sự thích hợp của thiết bị vật chất, như: trang thiết bị, những tư liệu và xuất bản phẩm trong hoạt động thư viện.

3.2. Ưu thế của QLCLTH trong thư viện

- Đảm bảo duy trì chất lượng các dịch vụ thông tin và thư viện;
- Làm giảm tệ quan liêu;
- Giúp cho tiêu chuẩn đánh giá về tính hiệu quả và thực tiễn sự mong đợi của người dùng tin;
- Khuyến khích sự hợp tác và làm việc của nhóm nhân viên thư viện;
- Giúp cho nhân viên thư viện phải được đào tạo liên tục;
- Là một sự quản lý có tính toàn diện của tổ chức.

3.3. Những hạn chế khi giới thiệu QLCLTH

- Thiếu sự cam kết về quản lý;
- Lập kế hoạch không thích hợp;
- Thiếu sự giáo dục và đào tạo liên tục;
- Cấu trúc tổ chức không hoàn chỉnh;
- Không thoả đáng trong việc trao quyền và tổ chức nhóm làm việc.

Kết luận

Trong bất cứ ngành công nghiệp dịch vụ nào, người dùng đều giữ vị trí quan trọng trung tâm và nếu những nhu cầu của họ không được đáp ứng thì mục đích của ngành hoạt động sẽ thất bại. Trong hoàn cảnh hiện tại và khi các thư viện có các vấn đề như là: sự thay đổi, sự không rõ ràng, sự gia tăng các nhu cầu, ảnh hưởng của công nghệ thông tin, sự tái thiết lại và phát triển, thì quá trình này phải được sắp xếp trên cơ sở nguyên tắc và hợp lý. Việc áp dụng triết lý của QLCLTH dẫn đến một cách tiếp cận chính thống vừa mang tính hệ thống để giải quyết những vấn đề này và vừa có kết quả trong một quá trình mà sự cải tiến liên tục các dịch vụ là kết quả cuối cùng.

Hoàng Kim Dung *Lược dịch*

Nguồn: "Quest for quality: Strategies and applications in library and information services / Ed. by S. M. Dhawan.- Delhi: Indian Library Association, 2001. pp.148- 154"