

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC DƯỚI GÓC ĐỘ ISO 9001: 2008

PGS TSKH Bùi Loan Thùy

Trường Đại học KHXH&NV-ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Giới thiệu các ưu điểm của hệ thống quản lý chất lượng hoạt động thư viện đại học theo TCVN ISO 9001:2008. Liệt kê 11 nội dung thư viện đại học cần làm để quản lý chất lượng tốt theo bộ tiêu chuẩn trên.

Từ khóa: Thư viện; Thư viện đại học; Quản lý chất lượng; Tiêu chuẩn hoá; Dịch vụ thư viện; ISO 9001-2008.

Quality management of university libraries' activities according to ISO 9001: 2008

Summaries: Presents advantages of the System for quality management of university libraries' activities according to TCVN ISO 9001: 2008; lists 11 contents which university libraries should carry out to manage quality well in conformity with this Standard.

Keywords: Library, Academic library, Quality management, Standardization, Library services, ISO 9001-2008.

Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008, do Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO) ban hành, mang tính tổng quát, áp dụng cho mọi tổ chức không phân biệt loại hình, quy mô và sản phẩm cung cấp, nhằm hướng dẫn quản lý chất lượng và xác định các yếu tố cần thiết của một hệ thống chất lượng để đảm bảo chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ mà tổ chức đó cung cấp.

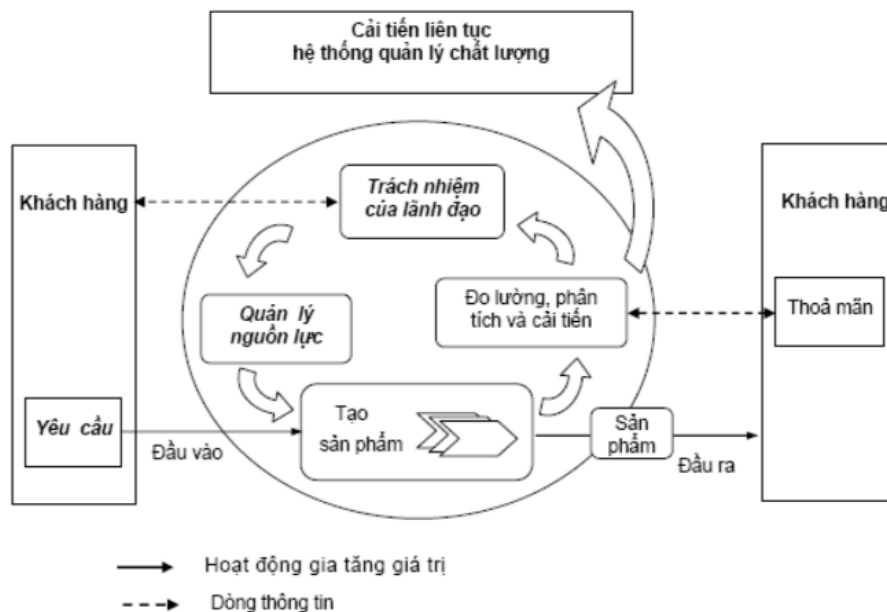
Mọi trường đại học trên thế giới đều kỳ vọng quản lý chất lượng nhằm định hướng và kiểm soát những vấn đề liên quan đến chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên, chất lượng phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học của các phòng ban chức năng, các khoa và đơn vị trực

thuộc trường, chất lượng của hoạt động quản lý trong nội bộ trường. Theo ISO 9000:2000, quản lý chất lượng thực chất là các hoạt động kết hợp để kiểm soát một tổ chức trong việc lập chính sách, mục tiêu chất lượng, xác định các quá trình tác nghiệp, nguồn lực cần thiết để đảm bảo và cải tiến chất lượng. Hệ thống quản lý chất lượng là hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng¹.

Mô hình của hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 dựa trên quá trình chuyển hóa đầu vào thành đầu ra có giá trị gia tăng được thể hiện trong sơ đồ dưới đây:

¹ Thuật ngữ và định nghĩa hệ thống quản lý chất lượng / Chi cục đo lường chất lượng Phú Thọ. Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng. - <http://phutho.tcvn.gov.vn>

Nghiên cứu - Trao đổi



Việc áp dụng các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng trong hoạt động của trường đại học rất phổ biến ở nước ngoài. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được triển khai ở rất nhiều thư viện đại học tại Anh, Hoa Kỳ, Ôxtralia, Trung Quốc, Thái Lan, Singapo, Malaysia, ...

Ở Việt Nam, từ năm 2005 đến nay, sau nhiều lần kiểm tra, đánh giá nội bộ, gần 20 trường đại học đã nhận được chứng nhận Hệ thống quản lý chất lượng (Quality management system) ISO 9001:2000 do các tổ chức chứng nhận nước ngoài hoặc trong nước cấp. Trong năm 2005, năm trường được chính thức cấp chứng chỉ chất lượng quốc tế ISO 9001: 2000 là: *Trường Đại học Hàng hải* được *Tổng cục Đo lường Chất lượng* cấp, *Trường Đại học Công nghiệp Tp. Hồ Chí Minh* - tổ chức *TUV Rheinland* cấp, *Trường Đại học Đà Lạt* - tổ chức quốc tế *BVQI* cấp, *Trường Đại học Dân lập Hải Phòng* - tổ chức chứng nhận *TuvNord* của Đức cấp, *Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội* - tổ chức chứng nhận quốc tế *AFAQ* cấp. Trong năm 2007,

ba trường được cấp chứng chỉ là: *Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh* - tổ chức *Intertek Testing Services NA Hoa Kỳ* cấp, *Trường Đại học Tôn Đức Thắng* - tổ chức quốc tế *DNV (Det Norske Veritan Hà Lan)* cấp, *Trường Đại học Tiền Giang* - *Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng III* cấp. Trong năm 2009, *Đại học Thể dục Thể thao Tp. Hồ Chí Minh* được tổ chức đánh giá chứng nhận quốc tế *NQA*, *Vương Quốc Anh* đánh giá chứng nhận. Trong năm 2010, hai trường là *Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An* được *Viện tiêu chuẩn Anh (British Standards Institution - BSI)* và *Trường Đại học FPT* được tổ chức *Bureau Veritas Certification*, *Vương Quốc Anh* cấp chứng nhận đạt chất lượng ISO 9001:2008.

Hiện nay, các trường này vẫn tiếp tục duy trì và cải tiến chất lượng, tiến hành nâng cấp hệ thống quản lý chất lượng và tiếp tục được tái cấp chứng nhận ISO phiên bản 9001:2008.

Là một bộ phận trọng yếu trong hệ thống quản lý chung của trường, một khi trường

nhận được chứng nhận ISO 9001:2008, nghĩa là thư viện của trường đó đã xây dựng mô hình quản lý hướng vào “khách hàng” là giảng viên, sinh viên. Mô hình quản lý này giúp lãnh đạo thư viện kiểm soát, đánh giá tốt các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ và quản lý chất lượng hoạt động của mình theo các tiêu chí của bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008. Một khi đã thực hiện đúng theo các tiêu chuẩn và các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng thì sản phẩm tạo ra và dịch vụ của thư viện cung cấp cho giảng viên, sinh viên sẽ bảo đảm chất lượng tốt.

Trong thực tiễn, ISO 9001:2008 đã hỗ trợ đắc lực cho thư viện đại học đảm bảo duy trì việc quản lý chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện hiện có, buộc lãnh đạo thư viện phải sâu sát hơn với công việc hành chính quản trị, hoạt động kỹ thuật nghiệp vụ, phục vụ bạn đọc - người dùng tin và ứng dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại vào mọi công việc. Quản lý theo ISO 9001:2008 cũng thúc đẩy sự hợp tác chặt chẽ hơn trong quá trình tác nghiệp giữa các nhóm công việc trong thư viện truyền thống và trong thư viện điện tử, cũng như tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận thư viện truyền thống và thư viện điện tử. Ví dụ: phối hợp trong việc số hóa các tài liệu theo mức độ ưu tiên đã xác định trước, trong việc xây dựng CSDL môn học, trong việc bảo đảm cập nhật thường xuyên thông tin trên website,... Có thể nói, nhờ các tiêu chí, tiêu chuẩn khá rõ ràng, ISO 9001:2008 đã tạo cơ sở pháp lý thuận lợi cho lãnh đạo nhà trường và lãnh đạo thư viện đánh giá chính xác hơn về tính hiệu quả trong hoạt động của thư viện và khả năng đáp ứng sự mong đợi của người dùng.

Do ISO 9001:2008 đòi hỏi phải xác định rõ, cụ thể trách nhiệm, quyền hạn, nhiệm vụ của từng lãnh đạo, từng nhân viên nên rất thuận lợi cho việc quản lý chặt chẽ các nguồn lực (tin lực, vật lực, tài lực, nhân lực) của thư viện, quản lý các sản phẩm, dịch vụ, kiểm soát chặt chẽ đầu vào và đầu ra của các sản phẩm, dịch vụ. Các đợt đánh giá nội bộ và đánh giá ngoài đã giúp giám đốc thư viện và đội ngũ nhân viên ý thức rõ ràng hơn việc phòng ngừa mọi rủi ro, cải tiến liên tục quy trình hoạt động, cải tiến thao tác tác nghiệp hằng ngày để nâng cao năng suất lao động, chất lượng và hiệu quả.

Thực tế quản lý theo ISO 9001:2008 tại thư viện đại học cho thấy, muốn quản lý chất lượng hiệu quả cần tiến hành đồng thời nhiều công việc từ lúc khởi đầu cho đến quá trình vận hành theo chuẩn của Hệ thống. Có thể nêu ra một số công việc thư viện phải thực hiện tốt như sau:

1. Xây dựng bản mô tả chi tiết công việc của từng chức danh trong thư viện để xác định rõ vị trí, quyền hạn, trách nhiệm, nhiệm vụ, mối quan hệ, tiêu chuẩn của từng chức danh.

2. Khi xây dựng các quy trình, giám đốc thư viện phải trực tiếp chọn những chuyên viên thạo nghề có khả năng mô tả chi tiết công việc họ đảm nhiệm và các thao tác cụ thể phải thực hiện trong từng công đoạn để xác định rõ ràng nội dung thực hiện, trình tự các bước công việc, thời gian thực hiện, người chịu trách nhiệm, biểu mẫu hồ sơ liên quan đến từng công việc. Các thủ tục quy trình nên được xây dựng theo các nhóm công việc như: công tác bổ sung tài liệu giấy và tài liệu điện tử từ các nguồn khác nhau, xử lý tài liệu giấy và tài liệu điện tử, cập nhật thông tin, cung cấp thông

Nghiên cứu - Trao đổi

tin, số hóa, quản lý các loại phí dịch vụ, hướng dẫn sử dụng thư viện, phục vụ bạn đọc-người dùng tin là giảng viên, sinh viên, quản lý kho tài liệu giấy, kiểm kê, lấy ý kiến phản hồi, bảo quản tài liệu giấy,.... Qua việc kiểm tra nhân viên thực hiện các quy trình này có thể kiểm soát toàn bộ hoạt động của thư viện một cách dễ dàng.

3. Lãnh đạo thư viện cũng như đội ngũ nhân viên cần ý thức rõ việc phải cải tiến quy trình hoặc xây dựng các quy trình mới: hằng năm, do những biến động trong môi trường hoạt động, một số điểm trong quy trình cũ không còn phù hợp với tình hình thực tế hoặc có những công việc, nhiệm vụ mới phát sinh, vì vậy từng bộ phận, từng nhân viên phải xem xét đề xuất cải tiến hoặc xây dựng quy trình mới.

4. Ban giám đốc thư viện, trưởng các bộ phận thư viện truyền thống và thư viện điện tử phải thường xuyên kiểm tra, giám sát, phòng ngừa sai sót, phát hiện lỗi của hệ thống quản lý và đề ra biện pháp khắc phục kịp thời.

5. Ban giám đốc thư viện phải làm tốt công tác giáo dục nhân viên để từng nhân viên thông suốt và xác định mục đích công việc của mình là: chất lượng là trên hết; giảng viên, sinh viên được hài lòng trên từng công đoạn phục vụ; mọi khâu, mọi công đoạn đều phải đạt chất lượng; mục tiêu, chính sách, biện pháp, nhiệm vụ được thực hiện một cách đồng bộ, hệ thống, tương tác và hỗ trợ lẫn nhau; chính tắc hoá văn bản, lưu đồ hoá giai đoạn, hồ sơ hoá quá trình, dữ liệu hoá sự vận hành của hệ thống; đặt tự kiểm soát lên vị trí hàng đầu ở mỗi công đoạn, mỗi quy trình, kiểm soát hoàn toàn các sản phẩm tạo ra, các dịch vụ thực hiện.

6. *Mục tiêu chất lượng của thư viện và Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của thư viện* trong từng năm học phải được soạn thảo hết sức kỹ càng. Những mục tiêu chất lượng nào cần đạt phải được xác định căn cứ vào hiện trạng, thực lực, yêu cầu phát triển từng năm theo hướng đi lên, phát triển bền vững, đồng thời thể hiện được kỳ vọng của lãnh đạo trường đối với thư viện và sẽ là định hướng để toàn thể nhân viên phấn đấu đạt được. Cần lôi cuốn mọi thành viên trong thư viện tham gia vào việc thảo luận các mục tiêu chất lượng và cùng nỗ lực phấn đấu để đạt được các mục tiêu này.

Những mục tiêu chất lượng quan trọng mang tính “cứng” cần xác định có thể là:

- 100% nhân viên thư viện hiểu biết và thực hiện đúng nội quy, quy định của trường; hiểu biết các thủ tục quy trình hướng dẫn công việc; mục tiêu chất lượng, chính sách chất lượng của trường, của thư viện và áp dụng đầy đủ Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008;

- 100% nhân viên thư viện hoàn thành nhiệm vụ năm học;

- Đảm bảo liên tục cập nhật nguồn tư liệu mới trên website của thư viện;

- Đảm bảo an ninh mạng và hệ thống CSDL của thư viện.

Những mục tiêu chất lượng quan trọng mang tính “mềm” có thể thay đổi theo từng năm học và tùy thuộc vào đặc thù của từng thư viện, thường phải xác định là:

- Tỷ lệ thấp nhất các cán bộ, giảng viên, sinh viên và khách ngoài hài lòng với chất lượng làm việc, tinh thần, thái độ phục vụ của thư viện khi giao dịch là bao nhiêu?

- Tài liệu được đảm bảo bổ sung trong năm là bao nhiêu?

Nghiên cứu - Trao đổi

- Tỷ lệ slide bài giảng được đảm bảo cập nhật theo đề cương chi tiết các môn học đã phê duyệt là bao nhiêu?

- Đảm bảo mỗi môn học có ít nhất bao nhiêu nhan đề tài liệu?

- Thư viện thu hút và phục vụ tối thiểu trung bình bao nhiêu lượt bạn đọc trong một ngày làm việc? v.v....

Trong *Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của thư viện* trong từng năm học phải làm cụ thể chi tiết cho từng mục tiêu về biện pháp thực hiện, thời gian hoàn thành, người chịu trách nhiệm chính, phương pháp đo lường, tần suất báo cáo, hồ sơ minh chứng.

7. Sau một đợt đánh giá nội bộ, đánh giá ngoài, nếu có những nhận xét, lưu ý cải tiến thì phải phân tích kỹ càng những điểm chưa phù hợp với chuẩn chất lượng được nêu ra, diễn giải sự chưa phù hợp so với chuẩn chất lượng, phân tích sâu nguyên nhân gây lỗi, xác định rõ hành động khắc phục và chỉ ra thời hạn hoàn thành, hồ sơ minh chứng. Cần nhanh chóng khắc phục, loại bỏ nguyên nhân không phù hợp để tránh tái diễn.

8. Quản lý tốt các tài liệu liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 như *Mục tiêu chất lượng của thư viện* trong từng năm học; *Kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng của thư viện* trong từng năm học; Quyền hạn, trách nhiệm, nhiệm vụ của các chức danh vị trí công việc; Hệ thống các thủ tục quy trình kiểm soát hoạt động của thư viện theo từng công việc cụ thể trong từng nhóm công việc; Hệ thống các Phiếu thăm dò mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ;...

Giám đốc thư viện cần bố trí 01 nhân sự có tinh thần trách nhiệm cao, tác phong

làm việc cẩn thận, chu đáo chịu trách nhiệm về quản lý các tài liệu liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008. Nhân sự này có nhiệm vụ kiểm soát tài liệu và được tập huấn về kỹ năng kiểm soát tài liệu, đồng thời làm thư ký viết biên bản các cuộc họp thư viện để thuận lợi cho việc thu thập, hệ thống hóa và lưu giữ các minh chứng cần thiết phục vụ cho công tác đánh giá chất lượng nội bộ của ban ISO trường và đánh giá ngoài của tổ chức cấp giấy chứng nhận.

9. Vào đầu mỗi năm học, giám đốc thư viện phải tổ chức sinh hoạt chuyên môn riêng về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 để toàn thể nhân viên không chỉ thấm nhuần những yêu cầu Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 của riêng thư viện mà hiểu biết cả các tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 của trường như “Sứ mạng & chính sách chất lượng của trường”, “Mục tiêu chất lượng của trường”, “Sổ tay chất lượng” và các thủ tục quy trình chung khác trong toàn trường như “Thủ tục quy trình kiểm soát hồ sơ”, “Thủ tục quy trình đánh giá nội bộ”, “Thủ tục quy trình hành động khắc phục”, “Thủ tục quy trình hành động phòng ngừa”, “Thủ tục quy trình xử lý văn bản/công văn đi do đơn vị ban hành”, “Thủ tục quy trình tuyển dụng viên chức”, v.v....

Sau các cuộc sinh hoạt chuyên môn, từng nhân viên phải hiểu quy trình kiểm định dựa trên các tiêu chí của bộ tiêu chuẩn. Lãnh đạo thư viện nên yêu cầu nhân viên phải thuộc lòng *Mục tiêu chất lượng của trường*, *Mục tiêu chất lượng của thư viện* và tự xây dựng một kế hoạch hành động phù hợp với vị trí công việc của mình trình giám đốc phê duyệt. Nhân viên có thể bị Ban

Nghiên cứu - Trao đổi

ISO của trường hoặc giám đốc thư viện kiểm tra vào bất kỳ lúc nào xem có ghi nhớ *Mục tiêu chất lượng của trường, Mục tiêu chất lượng của thư viện* hay không. Khi tuyển dụng nhân viên mới, việc phổ biến những tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2008 là điều bắt buộc.

Việc kiểm tra nhân viên chặt chẽ tuy gây áp lực với nhân viên thư viện nhưng sẽ giúp họ nhận ra vai trò của mình và đóng góp tích cực cho hoạt động thư viện để đảm bảo chất lượng các sản phẩm, dịch vụ do thư viện cung cấp cho cán bộ, giảng viên, sinh viên của trường. Chính vì vậy, họ phải thường xuyên học hỏi kinh nghiệm, trao đổi với đồng nghiệp để thực hiện đúng các quy trình, làm theo đúng các biểu mẫu được thống nhất sử dụng trong quá trình quản lý của trường, của thư viện, tự rèn luyện bản thân để nâng cao trình độ, kỹ năng và kết quả sẽ thấy rõ là đội ngũ nhân viên làm việc chuyên nghiệp hơn.

10. Do việc quản lý chất lượng phải hướng tới sự thỏa mãn các yêu cầu, mong đợi của bạn đọc-người dùng tin nên cần phối hợp chặt chẽ với Ban ISO trường soạn thảo kỹ nội dung phiếu thăm dò mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ. Để thấu hiểu các nhu cầu hiện tại và tương lai của giảng viên, sinh viên phải làm tốt việc tiếp nhận thông tin phản hồi, xử lý thông tin và phân tích kết quả, đồng thời thường xuyên phản hồi thông tin một cách sớm nhất cho giảng viên, sinh viên qua website, bảng thông báo, email, chat, điện thoại di động,.... nhằm đáp ứng các yêu cầu và nỗ lực vượt cao hơn sự mong đợi của họ.

Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ nên được đánh giá theo năm mức: không hài lòng, ít hài lòng, khá hài lòng, hài lòng, rất hài lòng. Phiếu thăm dò nên tập trung

vào các tiêu chí để giảng viên và sinh viên đánh giá như: nhân viên thư viện làm việc đúng chức năng, nhiệm vụ; Có tính chuyên nghiệp; Thủ tục, hướng dẫn sử dụng thư viện khoa học, đơn giản, dễ hiểu; Kỹ năng nghề nghiệp tốt; Giải quyết công việc nhanh chóng, hiệu quả; Giải quyết thỏa đáng thắc mắc, khiếu nại; Thái độ làm việc nhiệt tình, tận tâm, vui vẻ, hòa nhã; Có sự hỗ trợ, phối hợp tốt trong phục vụ; Tra cứu, tìm kiếm thông tin nhanh chóng, dễ dàng; Cập nhật thông tin đầy đủ; Dịch vụ cung cấp thông tin đa dạng; Trang thiết bị hoạt động tốt; Bố trí các phòng phục vụ hợp lý;....

11. Thư viện cần phối hợp chặt chẽ với phòng *Quản lý sinh viên* lên kế hoạch tổ chức giới thiệu thư viện và hướng dẫn sinh viên năm thứ nhất sử dụng thư viện. Bên cạnh đó, thư viện nên thành lập một nhóm nhân viên chuyên trách huấn luyện giảng viên, sinh viên kỹ năng tra cứu tìm tin, sử dụng thiết bị đa phương tiện mang tính chuyên nghiệp. Cần bố trí một khu vực riêng trong thư viện với đủ thiết bị hỗ trợ để làm tốt việc huấn luyện người dùng và thiết kế các hướng dẫn trực tuyến trên website. Khi có đoàn tham quan hay có khách đến thăm thư viện, nhóm nhân viên này sẽ phải chủ động giới thiệu về thư viện, phát các tờ rơi quảng bá hình ảnh của thư viện và trả lời những câu hỏi, giải đáp thắc mắc của khách (nếu có).

Như vậy, việc quản lý chất lượng hoạt động của một thư viện đại học thể hiện rất rõ trong quản lý công tác bổ sung tài liệu, xử lý kỹ thuật, cung cấp các sản phẩm, thực hiện các dịch vụ và đào tạo người dùng là giảng viên, sinh viên. Quản lý theo ISO 9001:2008 tại thư viện đại học đã hỗ trợ đắc lực ban giám đốc nắm được tiến

Nghiên cứu - Trao đổi

trình hoạt động chung của thư viện, của từng bộ phận trong thư viện, thấy được thế mạnh và yếu, những tồn tại, từ đó, hoạch định phát triển thư viện theo từng năm học chính xác hơn. Quản lý theo ISO 9001:2008 cũng giúp cho năng lực, trách nhiệm cũng như ý thức phục vụ, kỹ năng làm việc nhóm của nhân viên thư viện được nâng lên rõ rệt và thiết lập mối quan hệ tương tác với các đơn vị chức năng khác trong trường và giảng viên, sinh viên chặt chẽ hơn. Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 thực tế đã thúc đẩy sự cải tiến không ngừng về chất lượng các sản phẩm và dịch vụ, đề cao hình ảnh của thư viện trong quan hệ công chúng.

Tóm lại, việc triển khai Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 tại các thư viện đại học đã đem lại những giá trị, lợi ích khá rõ ràng, hiệu quả thiết thực và có ý nghĩa đặc biệt trong việc tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, không ngừng nâng cao mức độ hài lòng của người sử dụng thư viện với các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện được cung cấp. Các thư viện đại học chưa ứng dụng Hệ thống này cũng có thể học tập được từ đây cách quản lý bài bản các chu trình thư viện nhằm nâng cao chất lượng hoạt động và khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng thư viện phục vụ học chế tín chỉ.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Khoa học và Công nghệ, TCVN ISO 9001:2008. Hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu. – Hà Nội, 2008. – 63 tr.
2. N. Varatha Rajan and B. Ravi, Quản lý chất lượng tổng hợp ở các Thư viện / Tạp chí Thông tin và Tư liệu. – 2004. – Số 3. – tr.1-4
3. Nguyễn Đình Phan, Xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 ở trường đại học Kinh tế Quốc dân. – 2007. - 9 tr.
4. Ninh Thị Kim Thoa, Vai trò của quản lý chất lượng trong thư viện đại học Việt Nam. – Tạp chí Thư viện, 2010, số 1. - tr. 3-9.
5. Phan Huy Quế, Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 và vấn đề áp dụng trong các tổ chức thông tin tư liệu / Tạp chí Thông tin & Tư liệu. – 2002. – Số 4. – tr.13-17
6. Phan Thị Thúy Phượng. Ứng dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 tại thư viện trường đại học Nguyễn Tất Thành/Luận văn thạc sĩ khoa học thư viện.- TPHCM (2011)
7. Thư viện trường Đại học Sư phạm Đà Nẵng, ISO cho Thư viện đại học, 2009. – 5 tr.
8. Trần Hữu Nghị, Nguyễn Tiến Thanh; Trịnh Thị Vũ Lê, Kinh nghiệm thực tế triển khai áp dụng ISO 9001:2000 và kiểm định chất lượng tại trường Đại học Dân lập Hải Phòng. – 7 tr.
9. Các website:
 - <http://hui.edu.vn/?tab=pub>;
 - <http://iso.org>;
 - <http://www.9001quality.com/quality-management-glossary.html>;
 - <http://www.daihoclongan.edu.vn>;
 - <http://www.dlu.edu.vn>;
 - <http://www.fpt.edu.vn>;
 - <http://www.hcmute.edu.vn>;
 - <http://www.hpu.edu.vn>;
 - <http://www.tdt.edu.vn>;
 - <http://www.tgu.edu.vn>

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 6-3-2013; Ngày phản biện đánh giá: 24-3-2013; Ngày chấp nhận đăng: 10-4-2013).