

CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THÔNG TIN TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ DOANH NGHIỆP TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TIÊU CHUẨN-ĐO LƯỜNG-CHẤT LƯỢNG

Hoạt động thông tin, suy cho cùng là tạo ra và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin cho người dùng tin. Trong nền kinh tế thị trường, thông tin trở thành hàng hoá, dù là hàng hoá đặc biệt, mang đầy đủ các đặc trưng của một hàng hoá như giá cả, chất lượng, phương thức cung ứng, đồng thời nó phải mang tính mới và cập nhật. Khác với thời kỳ bao cấp trước đây, cơ quan thông tin phải đưa ra những sản phẩm và dịch vụ mà khách hàng cần chứ không phải thứ mà mình có sẵn. Sản phẩm và dịch vụ thông tin tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng cũng phải mang trong nó những đặc trưng và yêu cầu nói trên.

Hoạt động thông tin TCĐLCL cần nắm bắt chính xác và có hệ thống nhu cầu thông tin của người dùng tin. Điều tra nhu cầu là một giải pháp tạo cơ sở cho việc hoạch định hoạt động thông tin. Trong điều tra, phải sử dụng triệt để kỹ thuật Marketing, nắm bắt các nhu cầu theo nhiều tiêu chí khác nhau: theo từng nhóm sản phẩm, theo ngành kinh tế quốc dân, theo địa bàn kinh tế lãnh thổ, theo loại hình doanh nghiệp. Mục đích của Marketing là giới thiệu rộng rãi cho doanh nghiệp về khả năng cung cấp những sản phẩm và dịch vụ thông tin hiện có tại Trung tâm Thông tin TC-ĐL-CL cũng như tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp để xác định nội dung và hình thức cung cấp những sản phẩm và dịch vụ mới.

Xu hướng chung của các nền kinh tế, trong đó có kinh tế Việt Nam là hướng xuất khẩu để phát huy hiệu quả sản xuất những mặt hàng có lợi thế tương đối của đất nước. Điều dễ nhận thấy nhất là muốn xuất khẩu sang một thị trường người sản xuất phải hiểu người tiêu dùng đòi hỏi những gì ở mặt hàng của mình, những đòi hỏi đó là đa dạng, bao gồm nhiều khía cạnh, trong đó đặc biệt quan trọng là những quy định pháp lý về thương mại, các đòi hỏi về chất lượng, vệ sinh, an toàn và bảo vệ môi trường.

Trong khoảng 10 năm lại đây, Trung tâm đã không ngừng nghiên cứu tạo ra các sản phẩm mới và các hình thức dịch vụ thích hợp cung cấp cho khách hàng. Các sản phẩm và dịch vụ thông tin ngày càng hoàn thiện, có tính đến khả năng tận dụng những tiện ích của công nghệ thông tin trong việc tạo lập và khai thác.

Các loại sản phẩm chủ yếu bao gồm:

- Danh mục TCVN xuất bản hàng năm bằng tiếng Việt và tiếng Anh trong đó liệt kê các tiêu chuẩn đang có hiệu lực, các tiêu chuẩn đã được soát xét, sửa đổi, thay thế, tình trạng phù hợp của tiêu chuẩn Việt Nam với tiêu chuẩn quốc tế, khu vực và nước ngoài. Danh mục được sắp xếp theo Khung phân loại tiêu chuẩn quốc tế, là công cụ tra cứu rất tiện ích, giúp tìm kiếm nhanh chóng và chính xác thông tin về tiêu chuẩn. Danh mục được xuất bản dưới dạng giấy và dạng điện tử.
- Danh mục tiêu chuẩn chuyên đề tập hợp thư mục tiêu chuẩn của Việt Nam, quốc tế và nước ngoài về chuyên ngành sản phẩm hoặc một vấn đề. Danh mục được xuất bản chủ yếu dưới dạng các CSDL thư mục, giúp cho người dùng tin tìm kiếm những thông tin ban đầu định hướng cho việc lựa chọn, quyết định mua tài liệu.
- Thông tin phục vụ doanh nghiệp là ấn phẩm xuất bản định kỳ hàng tháng, trong đó cung cấp cho người đọc những thông tin về văn bản pháp quy kỹ thuật, tiêu chuẩn, môi trường đầu tư, cấp phép và thương mại của Việt Nam và quốc tế. Những thông tin được chọn lọc mang tính thời sự và cập nhật chắc chắn đem lại lợi ích thiết thực cho người dùng tin, đặc biệt là các doanh nghiệp.
- CSDL toàn văn các văn bản pháp quy kỹ thuật bao gồm văn bản của Quốc hội, Chính phủ, Liên bộ, các Bộ chuyên ngành, Tổng cục... liên quan đến lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng. Đây là sản phẩm được ghi trên đĩa CD-ROM với công nghệ hiện đại rất thuận tiện trong tra cứu, tìm kiếm thông tin.

- Các tuyển tập tiêu chuẩn chuyên ngành là tập hợp toàn văn tiêu chuẩn Việt Nam, tiêu chuẩn quốc tế và nước ngoài liên quan đến một loại sản phẩm, nhóm sản phẩm hoặc một vấn đề, chẳng hạn tuyển tập tiêu chuẩn về chè, cà phê, cao su, gốm sứ, dệt may, xe đạp xe máy, xi măng, nhựa...vấn đề thử nghiệm, an toàn sản phẩm, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm. Sản phẩm được xuất bản ở dạng giấy và dạng điện tử rất thuận tiện cho việc tra cứu tìm kiếm thông tin.

Dịch vụ thông tin do Trung tâm cung cấp bao gồm:

- Dịch vụ phát hành bao gồm phát hành tiêu chuẩn quốc gia, quốc tế, nước ngoài và phát hành ấn phẩm thông tin. Mọi khách hàng có yêu cầu đều được phục vụ một cách nhanh chóng, thuận tiện. Hàng năm, Trung tâm phục vụ trên 7.000 lượt khách hàng với trên 20.000 lượt tài liệu, kể cả khách hàng nước ngoài.
- Dịch vụ đào tạo công nghệ thông tin và chuyển giao công nghệ sử dụng và khai thác các sản phẩm điện tử, các CSDL.
- Dịch vụ cập nhật tiêu chuẩn phục vụ các khách hàng đã mua tiêu chuẩn có nhu cầu được cung cấp thông tin về tình trạng hiệu lực của tiêu chuẩn đã có (sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ), cung cấp những tiêu chuẩn mới ban hành liên quan đến lĩnh vực mà khách hàng quan tâm.
- Dịch vụ đào tạo, tập huấn những vấn đề kỹ thuật, nghiệp vụ theo yêu cầu như vấn đề kết nối, khai thác thông tin trên mạng, các hệ thống quản lý chất lượng, các kỹ thuật phát triển và hỗ trợ kinh doanh.
- Tổ chức, duy trì và phát triển mạng lưới thành viên thông tin tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng (gọi tắt là SICNET). SICNET được thành lập từ tháng 12 năm 1996 nhằm tạo lập và duy trì mối liên hệ thường xuyên và có hệ thống giữa Trung tâm và khách hàng. Doanh nghiệp nhận được theo định kỳ những sản phẩm thông tin định sẵn và được đáp ứng một cách nhanh chóng nhất những nhu cầu thông tin nảy sinh trong quá trình sản xuất, kinh doanh. Thành viên SICNET được cung

cấp một số loại ấn phẩm và sản phẩm thông tin, được hỗ trợ trong việc tìm kiếm, khai thác thông tin, tham gia các lớp tập huấn, các khoá đào tạo nghiệp vụ quản lý tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng.

- Dịch vụ trên mạng TCVN-Net: Trung tâm đã xây dựng Mạng Thông tin Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng có thể kết nối với các mạng hiện hành của quốc tế/khu vực và một số nước khác để nhận và thực hiện các bản tin điện tử và trao đổi thư tín điện tử; khách hàng có thể truy nhập mạng TCVN-Net để tìm kiếm thông tin hoạt động và tra cứu các CSDL thông qua Internet với chi phí hợp lý và khai thác lượng thông tin phong phú, đa dạng trong nước và quốc tế.

Gần 10 năm nay, Trung tâm Thông tin TC-ĐL-CL đã kiên trì hướng hoạt động định hướng khách hàng. Nhờ đó, sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm đã đến được với hàng ngàn doanh nghiệp, các cơ quan nghiên cứu và các đối tượng khác trong và ngoài nước.

Trong tình hình hiện nay, nhu cầu thông tin của khách hàng ngày càng phong phú, đa dạng, khách hàng mong đợi hình thức cung cấp thông tin tại “một cửa” để tiết kiệm thời gian đi lại, tìm kiếm thông tin ở nhiều cơ quan thông tin khác nhau. Do đó, Trung tâm Thông tin, một mặt ra sức cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, mặt khác tìm biện pháp liên kết với các nguồn thông tin khác nhằm bổ sung nguồn lực, cung cấp thông tin tổng hợp hơn, đa ngành hơn.

Đỗ Tường Vân

Trung tâm Thông tin TC-ĐL-CL