QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN TRONG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC

ThS Bạch Thị Thu Nhi
Đại học Thủ Dầu Một

Giới thiệu khái niệm chất lượng và quản lý chất lượng. Đề cập đến 5 yêu cầu về quản lý chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện: hệ thống quản lý chất lượng; trách nhiệm của lãnh đạo; quản lý nguồn lực; tạo sản phẩm, dịch vụ và đo lường, phân tích, cải tiến. Trình bày nội dung của việc quản lý chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện trong thư viện trường đại học ở các khâu: đầu vào, quá trình, đầu ra và các yếu tố hỗ trợ.

Chất lượng giáo dục, và cùng với nó, vấn đề quản lý chất lượng hiện đang là mối quan tâm hàng đầu ở nhiều trường đại học (ĐH). Đối với thư viện, chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện (SP-DV TTTV) luôn đóng vai trò quan trọng bậc nhất trong việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, khẳng định tính hiệu quả và vị thế của thư viện trong trường ĐH. Để quản lý chất lượng SP-DV TTTV được tốt, cần thống nhất cách hiểu về một số khái niệm liên quan và xác định rõ các nội hàm của công việc này. Đó cũng chính là những nội dung mà bài viết này muốn được góp phần làm sáng tỏ.

1. Khái niệm *chất lượng* và *quản lý chất lượng*

1.1. Chất lượng

Chất lượng được định nghĩa rất khác nhau tùy theo quan điểm của người viết. Có thể nêu vài thí dụ như sau. Theo Nguyễn Văn Đạm, chất lượng là *"Giá trị về mặt lợi ích"* (Từ điển Tiếng Việt tường giải và liên tưởng, 2004), J.M. Juran - *Chất lượng là sự phù hợp với mục đích hoặc sự sử dụng* (Juran's Quality control Handbook, 1988), Philip B. Crosby - *Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu* (Quality is free, 1979) và theo ISO 9000:2000 - *"Chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu"* [1, tr. 22].

Các định nghĩa trên cho thấy, đối tượng của chất lượng là người sử dụng và vấn đề quan tâm của chất lượng là sự phù hợp, sự thỏa mãn của người sử dụng. Như vậy, có thể hiểu: *chất lượng là sự đáp ứng kỳ vọng của khách hàng*. Trong thư viện, khách hàng chính là người dùng tin (NDT).

1.2. Quản lý chất lượng

Khái niệm quản lý chất lượng tuy phụ thuộc vào trình độ phát triển kinh tế, đặc điểm xã hội ở mỗi vùng, mỗi nước, … nhưng đều thống nhất ở mục tiêu, đó là nâng cao chất lượng công việc trong mọi khâu sản xuất kinh doanh và trong toàn bộ chu kỳ sống của sản phẩm, dịch vụ. Dưới đây là một số định nghĩa tiêu biểu. Theo Kaoru Ishikawa *"Quản lý chất lượng là hệ thống các biện pháp tạo điều kiện sản xuất kinh tế nhất những sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng"* [2, tr.59], A. Robertson - *"Quản lý chất lượng là ứng dụng các phương pháp, thủ tục và kiến thức khoa học kỹ thuật bảo đảm cho các sản phẩm sẽ hoặc đang sản xuất phù hợp với thiết kế, với yêu cầu trong hợp đồng bằng con đường hiệu quả nhất"* [2, tr.59] và theo ISO 9000:2000 - *"Quản lý chất lượng là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức về chất lượng"* [1, tr.25].

Tóm lại, có thể nói một cách nôm na: *hoạt động quản lý định hướng vào chất lượng được gọi là quản lý chất lượng.*

2. Các yêu cầu về quản lý chất lượng SP-DV TTTV

Trên cơ sở các yêu cầu về quản lý chất lượng được nêu trong Tiêu chuẩn ISO 9000:2000, có thể đề xuất một số yêu cầu trong quản lý chất lượng các SP-DV TTTV như sau.

2.1. Yêu cầu về hệ thống quản lý chất lượng

- Yêu cầu chung: các quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng phải được nhận biết và được áp dụng trong toàn thư viện; các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ hoạt động tác nghiệp và theo dõi quá trình này phải được đảm bảo sẵn có; các việc làm cần thiết để đạt kết quả dự định phải được thực hiện và các quá trình này liên tục được cải tiến;
- Yêu cầu về hệ thống tài liệu: cần phải có một số tài liệu như các văn bản về chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng; sổ tay chất lượng, bao gồm: phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng, các thủ tục dạng văn bản được thiết lập cho việc quản lý chất lượng; hồ sơ chất lượng chứng minh sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng; kiểm soát tài liệu.

2.2. Trách nhiệm của lãnh đạo: người lãnh đạo đóng vai trò then chốt trong việc quản lý chất lượng, do vậy phải có sự cam kết của lãnh đạo thư viện trong việc: xây dựng và thực hiện quản lý chất lượng; đảm bảo chính sách chất lượng phù hợp với mục đích của thư viện, cam kết đáp ứng yêu cầu và cải tiến liên tục, cung cấp cơ sở cho việc thiết lập và xem

xét các mục tiêu chất lượng; hoạch định mục tiêu chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng.

2.3. Quản lý nguồn lực: thư viện phải xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết (nhân lực, cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc) để thực hiện và duy trì việc quản lý chất lượng

2.4. Tạo sản phẩm và dịch vụ: phải hoạch định chính sách cho quá trình tạo sản phẩm và dịch vụ; phải xác định các yêu cầu liên quan tới người dùng tin, các yêu cầu về thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ (hoạch định, đầu vào, đầu ra, kiểm tra xác nhận, xác nhận giá trị sử dụng và kiểm soát sự thay đổi thiết kế và phát triển); phải ghi nhận các yêu cầu nảy sinh trong quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ.

2.5. Đo lường, phân tích và cải tiến: xác định mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng; phân tích, đánh giá nội bộ; theo dõi sản phẩm, kiểm soát sản phẩm không phù hợp; phân tích dữ liệu; cải tiến thường xuyên và có biện pháp khắc phục, phòng ngừa.

3. Quản lý chất lượng SP-DV TTTV

Trên cơ sở các yêu cầu nêu trên, quản lý chất lượng các SP-DV TTTV sẽ bao gồm việc quản lý các khâu: đầu vào, quá trình, đầu ra và các yếu tố hỗ trợ như được trình bày dưới đây.

3.1. Quản lý đầu vào

Quản lý tất cả các yếu tố, đơn vị cấu thành nên sản phẩm và dịch vụ. Chú trọng việc quản lý nguồn lực của đơn vị, đề xuất và thiết kế sản phẩm, dịch vụ và hoạch định chính sách chất lượng cho SP-DV TTTV.

3.1.1. Quản lý nguồn lực: nguồn lực (nhân, tài, vật và tin lực) của đơn vị là cơ sở quan trọng nhất để hình thành nên SP-DV TTTV, bởi vậy, chúng cần được xem xét kỹ để tạo ra sản phẩm và dịch vụ thích hợp. Quản lý nhân lực là khâu quan trọng nhất trong quản lý nguồn lực. Nhân lực ở đây bao hàm lãnh đạo thư viện, người tạo ra SP-DV TTTV và người làm dịch vụ trong thư viện,... Thư viện phải tiến hành:

- Xác định năng lực cần thiết của người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ;

- Đào tạo hoặc có biện pháp để đáp ứng nhu cầu này;

- Giáo dục để tất cả nhân viên nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động và trách nhiệm của họ trong việc đạt được mục tiêu chất lượng;

- Duy trì hồ sơ thích hợp về giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm chuyên môn.

3.1.2. Đề xuất thiết kế sản phẩm, dịch vụ: việc này thể hiện tính năng

động của thư viện và là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của thư viện, do đó, cần được quản lý chặt chẽ. Để làm tốt, thư viện cần thực hiện các công việc sau:

• Hoạch định việc tạo sản phẩm trên cơ sở những nội dung sau:

- Xác định các mục tiêu chất lượng và yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ. Yêu cầu này gồm nhiều loại: loại do người dùng tin đưa ra, loại cần cho sử dụng cụ thể hoặc sử dụng dự kiến, loại về pháp luật liên quan đến sản phẩm dịch vụ và loại bổ sung do thư viện xác định;

- Nhu cầu về tài liệu và việc cung cấp nguồn lực cụ thể đối với sản phẩm và dịch vụ.

• Đề xuất, thiết kế một sản phẩm, dịch vụ dựa trên các yếu tố sau:

- Chức năng, nhiệm vụ của thư viện;

- Các nguồn lực của đơn vị;

- Nhu cầu người dùng (phải gắn với chức năng, nhiệm vụ của thư viện);

- Mục tiêu của đơn vị, v.v....

• Thiết kế sản phẩm, dịch vụ bao gồm:

- Hoạch định thiết kế: nêu rõ các giai đoạn thiết kế; kiểm tra và xác nhận giá trị sử dụng ở mỗi giai đoạn thiết kế;

- Đầu vào và đầu ra của thiết kế: đầu vào gồm các loại yêu cầu về chức năng công dụng, về chế định và luật pháp thích hợp, về thông tin có thể có từ các thiết kế trước đó và các yêu cầu khác cần cho thiết kế trước đó; đầu ra phải đáp ứng được các yêu cầu ở đầu vào, xác định các đặc tính cốt yếu cho sử dụng đúng và an toàn sản phẩm, dịch vụ;

- Kiểm soát sự thay đổi thiết kế và duy trì hồ sơ theo dõi kiểm tra.

3.1.3. Hoạch định chính sách, mục tiêu quản lý chất lượng: theo ISO 9000:2000, hoạch định chất lượng là "*một phần của quản lý chất lượng, tập trung vào việc lập mục tiêu chất lượng và quy định các quá trình tác nghiệp cần thiết và các nguồn lực có liên quan để thực hiện các mục tiêu chất lượng*" [1, tr.25], như vậy, trong hoạch định chất lượng cho các SP-DV TTTV cần triển khai những vấn đề sau:

- Xác định chính sách chất lượng và những mục tiêu chất lượng tổng quát cho từng thời điểm, từng giai đoạn;

- Xác định đối tượng (kể cả tiềm năng) sử dụng chính của sản phẩm, dịch vụ, từ đó suy ra mức độ chất lượng cần thiết cho sản phẩm, dịch vụ;

- Xác định nhu cầu, đặc điểm nhu cầu của người dùng tin, qua đó xác định nhu cầu chất lượng của người dùng tin về sản phẩm và dịch vụ;

- Xác định các yêu cầu của người dùng tin, từ đó xác định các đặc tính của sản phẩm và dịch vụ nhằm thỏa mãn yêu cầu của người dùng;

- Xác định quá trình có khả năng tạo ra những đặc tính của sản phẩm, dịch vụ mà đáp ứng yêu cầu của người dùng tin;

- Chuyển giao kết quả hoạch định cho bộ phận thực hiện.

Tóm lại, quản lý đầu vào giúp trả lời các câu hỏi: ai là người sử dụng? Họ mong đợi gì ở sản phẩm và dịch vụ? Điều này có đúng với mong đợi thực sự của họ không và có còn tiếp tục là điều họ mong đợi không?

3.2. Quản lý quá trình

Quản lý các hoạt động trong quá trình thực hiện, tương tác với nhau để biến đầu vào thành đầu ra, trong đó, việc kiểm soát chất lượng là cần thiết và quan trọng. Theo ISO 9000:2000, kiểm soát chất lượng là "*một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc thực hiện các yêu cầu chất lượng*" [1, tr.25]. Đây là quá trình điều khiển các hoạt động tác nghiệp thông qua kỹ thuật, phương tiện, phương pháp và hoạt động nhằm đảm bảo chất lượng theo đúng yêu cầu đã đặt ra. Hay nói cách khác, kiểm soát chất lượng thực hiện những công việc chủ yếu sau:

- Tổ chức các hoạt động nhằm tạo ra sản phẩm, dịch vụ có chất lượng theo yêu cầu;

- Đánh giá việc thực hiện chất lượng trong thực tế của tổ chức;

- So sách chất lượng thực tế với kế hoạch để phát hiện những sai lệch;

- Tiến hành những hoạt động cần thiết nhằm khắc phục những sai lệch, đảm bảo thực hiện đúng các yêu cầu.

Ngoài kiểm soát chất lượng, kiểm soát việc thực hiện chu trình cũng được song song tiến hành. Việc sản xuất thử cũng cần được lưu ý, tuy nhiên, chỉ nên áp dụng cho những SP-DV TTTV mới.

Tóm lại, nhiệm vụ của giai đoạn này là phối hợp, khai thác tất cả các thiết bị, công nghệ hiện có để hoàn thành sản phẩm và dịch vụ một cách tốt nhất có thể, ngăn ngừa tối đa phế phẩm, đạt cả lợi ích kinh tế lẫn chất lượng. Yêu cầu cơ bản nhất ở đây là đảm bảo các hoạt động diễn ra đúng theo hoạch định và chất lượng trong quá trình thực hiện - đúng theo yêu cầu.

3.3. Quản lý đầu ra

Đầu ra chính là sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của NDT. Quản lý ở khâu này là nhằm đảm bảo yêu cầu chất lượng của sản phẩm và dịch vụ. Đặc biệt chú trọng đến quản lý giá cả và đảm bảo chất lượng.

3.3.1. Quản lý giá cả: đối với SP-DV TTTV có thu (việc thu phí tùy thuộc vào từng đơn vị), việc định

giá thường dựa trên các căn cứ sau:

- Cơ sở pháp lý: Điều 23 Pháp lệnh Thư viện cho phép các thư viện thu phí đối với một số dịch vụ thư viện. Tuy nhiên, việc thu phí tùy thuộc vào chính sách của từng thư viện;

- Cơ sở thực tiễn: tùy theo chính sách, mục tiêu, hoạt động thực tiễn và nguồn kinh phí được cấp cho hoạt động mà thư viện sẽ quyết định có thu phí đối với sản phẩm và dịch vụ hay không. Cách tính giá của sản phẩm và dịch vụ cũng phụ thuộc rất nhiều vào chính sách, mục tiêu của từng thư viện. Tuy nhiên, việc tính giá thường dựa vào các tiêu chí sau: chi phí tạo lập sản phẩm và dịch vụ, đối tượng sử dụng chính, chất lượng sản phẩm và dịch vụ, các đối thủ cạnh tranh (nếu có);

- Nhu cầu của người dùng tin.

Thư viện là đơn vị phi lợi nhuận, khi định giá sản phẩm và dịch vụ cần lưu ý điểm này. Với yêu cầu ngày càng cao, nhu cầu ngày càng lớn và đa dạng của người dùng tin thì các sản phẩm và dịch vụ có thu phí ngày càng được các thư viện quan tâm và phát triển.

3.3.2. Đảm bảo chất lượng: Theo ISO 9000:2000, "*đảm bảo chất lượng là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc cung cấp lòng tin rằng các yêu cầu chất lượng sẽ được thực hiện*" [1, tr.26]. Như vậy, đảm bảo chất lượng được thực hiện dựa trên sự kiểm tra, quản trị các quá trình sản xuất và trong suốt chu trình sản phẩm, cũng như trong quá trình sử dụng. Đảm bảo chất lượng là cung cấp lòng tin cho NDT, rằng chất lượng của sản phẩm và dịch vụ đúng với mức chi phí mà họ trả để có nó.

3.4. Quản lý các yếu tố hỗ trợ

Những yếu tố hỗ trợ như tính kịp thời, thái độ phục vụ, cải tiến chất lượng,... đều phải được quản lý. Trong đó, cải tiến chất lượng, thái độ phục vụ và quản lý thông tin phản hồi cần phải được chú trọng.

- Cải tiến chất lượng: ISO 9000:2000 định nghĩa "*Cải tiến chất lượng là một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng*" [1, tr.26]. Như vậy, cải tiến chất lượng là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của sản phẩm và dịch vụ, đồng thời giúp NDT an tâm về tính hiện đại khi sử dụng. Thông thường, cải tiến chất lượng được tiến hành theo các hướng như đa dạng hoá sản phẩm và dịch vụ, thường xuyên áp dụng công nghệ mới và thay đổi quá trình nhằm giảm thiểu khuyết tật. Công cụ quan trọng để cải tiến chất lượng là kết hợp nhuần nhuyễn giữa ổn định các tiêu chuẩn sẵn có và thay thế tiêu chuẩn cũ bằng tiêu chuẩn mới phù hợp với

yêu cầu của NDT hơn. Căn cứ quan trọng để cải tiến chất lượng là lắng nghe tiếng nói của NDT, vì việc cải tiến phải đảm bảo nguyên tắc *thỏa mãn nhiều hơn nhu cầu của người dùng tin, phải phù hợp với nhu cầu của người dùng tin*. Việc cải tiến chất lượng phải được tiến hành thường xuyên, liên tục và phải được theo dõi quản lý chặt chẽ.

- Thái độ phục vụ người dùng tin: tuy không thuộc về tiêu chí chất lượng nhưng thái độ phục vụ quyết định không nhỏ đến sự cảm nhận của NDT về chất lượng của sản phẩm và dịch vụ. Chính vì vậy, cần chú trọng việc quản lý thái độ của nhân viên khi tiếp xúc với người dùng tin.

- Quản lý thông tin phản hồi: thông tin phản hồi cho thấy đánh giá của người sử dụng đối với các sản phẩm và dịch vụ của thư viện. Nó có thể được thu thập qua hội nghị độc giả; phiếu điều tra thông tin; sổ góp ý; trao đổi với NDT, kể cả khiếu nại của họ; v.v… Tuy nhiên, nguồn thông tin phản hồi cần được kiểm tra và sàng lọc để thông tin được chính xác và khách quan nhất.

3.5. Kiểm tra, đánh giá hệ thống quản lý chất lượng:

Là một hoạt động của quá trình quản lý chất lượng nhằm đảm bảo tính hiệu quả của công việc này.

Kết luận

Việc quản lý chất lượng SP-DV TTTV đòi hỏi sự cam kết và thống nhất trong toàn thể thư viện và phải được thực hiện trong toàn bộ các hoạt động liên quan. Các yêu cầu về quản lý chất lượng cần được đưa ra ngay từ đầu để có thể kiểm soát toàn bộ quá trình quản lý chất lượng; nội dung quản lý cần được thể hiện bằng văn bản và được toàn thư viện quán triệt.

Trong thực tế, vấn đề quản lý chất lượng các SP-DV TTTV chưa được thư viện các trường đại học, cao đẳng Việt Nam chú trọng đúng mức. Tuy nhiên, một khi SP-DV TTTV của các thư viện gia tăng về số lượng và loại hình như hiện nay, thêm vào đó, các trường đại học lại đang có xu hướng áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong quản lý giáo dục, thì quản lý chất lượng các SP-DV TTTV là hết sức cần thiết và cần được nhanh chóng triển khai trong hoạt động quản lý thư viện nói chung và thư viện trường đại học nói riêng.

Tài liệu tham khảo

1. Tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9000:2000. Hệ thống quản lý chất lượng - cơ sở và từ vựng .-H.- 2000.-52tr.

2. Tạ Thị Kiều An. Quản lý chất lượng trong các tổ chức.-Thống kê, H.-2004.-485tr.