

# VẬN DỤNG CÁC YÊU CẦU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2008 VÀO QUẢN LÝ THƯ VIỆN

**HOÀNG NGỌC TUẤN**  
GD. Thư viện HUTECH

**N**gày nay chúng ta thường nghe nói đến cụm từ ISO, thế ISO là gì ?

ISO: Là tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (The International Organization for Standardization). Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 là một trong bộ tiêu chuẩn của ISO. Đây chính là công cụ điều hành của người quản lý.

Như vậy khi tổ chức muốn áp dụng ISO 9001 nghĩa là muốn:

1. Khẳng định khả năng cung cấp các sản phẩm một cách ổn định đáp ứng các yêu cầu khách hàng và các yêu cầu chế định thích hợp.
2. Nâng cao sự thoả mãn của khách hàng
3. Cải tiến liên tục kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm đạt được các mục tiêu.
4. Tăng lợi nhuận, tăng sản phẩm và giảm sản phẩm hư hỏng, giảm lãng phí.

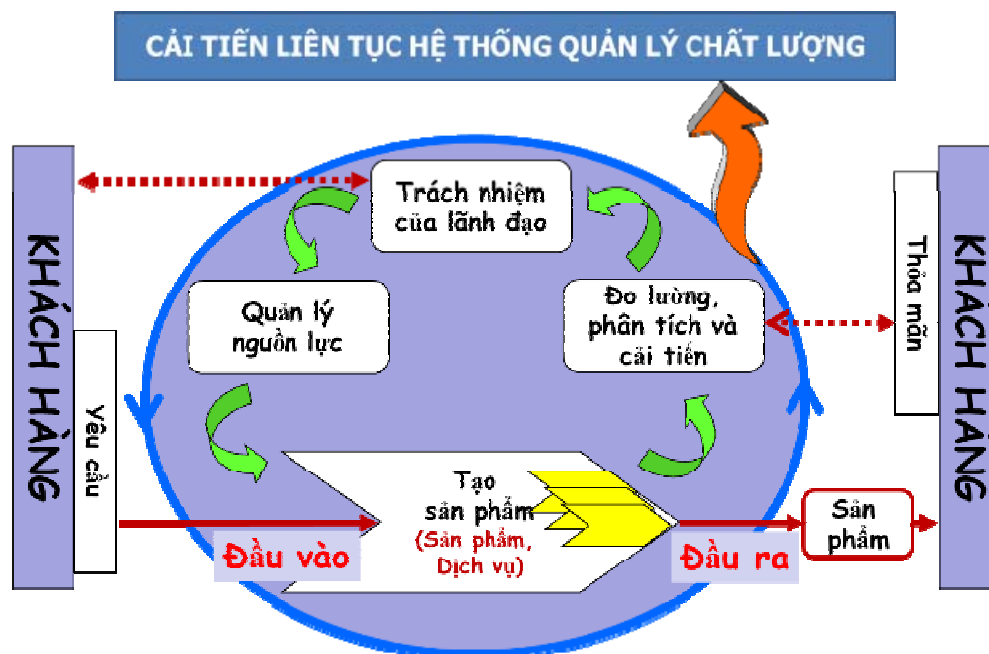
Các yêu cầu của ISO 9001 như sau:

1. Các tiêu chuẩn
2. Chính sách chất lượng
3. Mục tiêu chất lượng
4. Các kết hoạch chất lượng (hoạch định việc tạo sản phẩm)
5. Sơ đồ tổ chức
6. Trách nhiệm quyền hạn cho từng chức danh
7. Sổ tay chất lượng

Các thủ tục/quy trình

1. Quy trình kiểm soát tài liệu & dữ liệu
2. Quy trình kiểm soát hồ sơ
3. Quy trình tuyển dụng
4. Quy trình đào tạo
5. Quy trình xem xét hợp đồng
6. Quy trình mua hàng (nguyên vật liệu)
7. Quy trình kiểm soát sản xuất

- |  |  |
|--|--|
| <p>8. Quy trình kiểm soát cung cấp dịch vụ</p> <p>9. Quy trình kiểm soát phương tiện theo dõi, kiểm tra, &amp; đo lường</p> <p>10. Quy trình xử lý khiếu nại khách hàng</p> <p>11. Quy trình đánh giá nội bộ</p> <p>12. Quy trình kiểm tra bán thành</p> | <p>phẩm, thành phẩm</p> <p>13. y trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp</p> <p>14. Quy trình thống kê (phân tích dữ liệu)</p> <p>15. Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa</p> |
|--|--|



**Mô hình hệ thống quản lý chất lượng dựa trên quá trình theo ISO 9001:2008**

Vậy các nhà quản lý Thư viện có cần các yêu cầu trên này không ? Khi mà:

- Xu hướng dịch vụ thông tin trong thư viện là tất yếu, mà dịch vụ thì cần có khách hàng. Khách hàng thì cần biết mọi thứ về sản phẩm họ nhận được, ít nhất là nguồn gốc, chất lượng sản phẩm thông tin, quy trình đặt yêu cầu và nhận sản phẩm thông tin... Vì vậy cần xây dựng quy trình chuẩn hóa và công khai minh bạch.
- Các hoạt động thư viện cũng cần cải tiến liên tục, gọn nhẹ, hiệu quả.
- Thông qua văn bản của lãnh đạo, mọi người hiểu rõ hơn vai trò của mình trong thư viện và biết rõ trách nhiệm và quyền hạn của mình hơn nên chủ động thực hiện công việc. Đây là thể hiện sự chuyên nghiệp trong công việc.

Có cần thiết áp dụng ISO 9001:2008 vào thư viện, khi thư viện đã có quy trình hoạt động rồi ?

Phần lớn thư viện sau nhiều lần tìm hướng đi và tiến hành các bước thực hiện, nên đều đã cách thức hoạt động hoặc có quy trình hoạt động, cách thức làm này cũng giống như ta đi nhiều lần trên con đường thì thành đường mòn vậy, cho nên có hay không có ISO thì thư viện vẫn hoạt động bình thường.

Nhưng theo tôi việc chuẩn hóa các quy trình đáp ứng theo yêu cầu được quốc tế công nhận thì nên làm, để dễ hòa nhập với bên ngoài. Việc chuẩn hóa luôn được cơ quan ngoài giám sát minh bạch theo định kỳ nên sản phẩm thông tin được khách hàng tin tưởng hơn. Hãy nhớ rằng việc đánh giá giám sát không chỉ là đảm bảo sự phù hợp mà còn là cơ hội để tìm ra những yếu tố có thể cải tiến.

Bên cạnh đó, khách hàng với thư viện có nhiều cơ hội hiểu nhau hơn vì (ISO 9001 bắt buộc phải có yêu cầu này) đó chính là nhân tố góp phần cải tiến chất lượng phục vụ của thư viện.

Việc áp dụng ISO 9001 vào hoạt động cũng không khó, chỉ cần người quản lý khéo léo tìm cách “nhúng” hệ thống ISO 9001 vào thư viện một cách hoàn toàn tự nhiên. Nghĩa là đưa những mong muốn và những chính sách của người quản lý vào trong hệ thống sao cho nhân viên trong thư viện không cảm thấy họ đang phải làm việc gì đó do ISO 9001 yêu cầu, thì có thể xem như ở khía cạnh này, hệ thống của bạn đã đạt chất lượng. Thực tế, ở nhiều tổ chức có nhiều nhân viên không hề biết rằng họ đang thực hiện theo các yêu cầu của ISO, nhưng những nhân viên này luôn luôn đáp ứng rất tốt các yêu cầu của tiêu chuẩn.

Điểm lưu ý là ISO 9001 chỉ yêu cầu những việc phải làm, còn việc thực hiện cụ

thể thế nào là do chính thư viện quyết định. Điều cốt lõi là xây dựng một hệ thống linh hoạt, năng động, có cơ chế mở để các thành viên dễ dàng đóng góp ý tưởng sáng tạo. Hệ thống đơn giản, dễ hiểu, dễ áp dụng. Một hệ thống tốt là một hệ thống đầy đủ nhưng đơn giản, dễ hiểu, dễ áp dụng. Tiêu chí xây dựng hệ thống quản lý sao cho ISO phục vụ cho chính chúng ta chứ không phải chúng ta phục vụ cho ISO.

Nói thì luôn dễ hơn làm, cụ thể áp dụng thế nào trong các công tác trong thư viện ?

*Thứ nhất*, tất cả các công đoạn đang diễn ra ở thư viện đều phải áp dụng ISO, vì tính tương tác qua lại của các công đoạn. Các hoạt động thư viện cũng giống như các chi tiết của bộ máy cần hoạt động nhịp nhàng, bộ phận nào chạy chậm, hỏng hóc thì ảnh hưởng đến toàn bộ máy. *Thứ hai*, cần triệt để áp dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động thư viện sao cho uyển chuyển để ngày càng đơn giản quy trình/thủ tục.

Ví dụ: Trước đây thư viện viết tay các loại sổ đăng ký cá biệt, sổ tổng quát..., bây giờ thì công đoạn này đã được thực hiện trong việc nhập liệu biểu ghi, đăng ký tài sản, lưu trữ tiếp trên cơ sở dữ liệu (có thể in ra khi yêu cầu), đồng thời dữ liệu ứng dụng cho tra cứu OPAC... *Thứ ba*, việc phân quyền trách nhiệm bằng văn bản đã có (theo yêu cầu ISO) nhưng việc thực thi, nếu không khéo dễ gây rườm rà trong việc ký các văn bản, còn nếu ứng dụng công nghệ thông tin thì mọi trạng thái hoạt động của nhân sự đó được lưu lại tự động trên cơ sở dữ liệu, minh chứng trực tiếp báo cáo số liệu, định mức rõ ràng hơn. Qua đó ta có thể biết phần nào trình độ của nhân sự để có thể xem xét mức độ hoàn

thành công việc, trình độ xử lý công việc để đào tạo lại đội ngũ nhân sự hoặc yêu cầu tuyển dụng phù hợp hơn (theo yêu cầu tuyển dụng, đào tạo trong ISO 9001).

Việc xây dựng các thủ tục quy trình cần có sự chọn lọc kỹ cái nào nên có cái nào nên bỏ. Thư viện thì có các thủ tục có thể phải có như: Thủ tục Biên mục, Thủ tục Dịch vụ tham khảo, Thủ tục Bổ sung tài liệu, Thủ tục phục vụ, lưu hành... (theo yêu cầu 7 và 8 của thủ tục ISO 9001).

Các công đoạn nào áp dụng tiêu chuẩn hoặc có sách hướng dẫn rồi thì trong quy trình chỉ cần trở tới, chỉ dẫn tới cho tiện dụng, không nên lặp lại hướng dẫn. Ví dụ: Quy trình biên mục. Nếu áp dụng phân loại theo khung DDC thì chỉ trở tới cuốn hướng dẫn phân loại, tài liệu phân loại đang áp dụng. Quy trình biên mục cần mở rộng tùy chọn để đơn giản hóa hơn bằng cách lấy biểu ghi ở nơi khác (thông qua công z 39.50, nếu có ứng dụng công nghệ thông tin) thay vì phải làm theo kiểu truyền thống là làm từ a đến z.

Bên cạnh xây dựng thủ tục quy trình thì cách đặt mục tiêu và kế hoạch cho hoạt động thư viện là điều tối quan trọng, đây là yêu cầu luôn có trong ISO 9001. Vì rốt cuộc chúng ta làm vì cái gì, tiến đến cái gì chứ. Nói chung cần có mục tiêu rõ ràng, kế hoạch rõ ràng thì hành động sẽ rõ ràng.

Thường xây dựng mục tiêu cần: cụ thể, mục tiêu có thể đạt được, có thể đo lường được (hoặc tập trung vào kết quả nào đó) và trong thời gian xác định. Mục tiêu được coi là ổn thì cần trả lời được các câu hỏi: như thế nào, tại sao và khi nào? . Sau đó ta xây dựng kế hoạch chi tiết theo mục tiêu đó, việc phân công việc cũng sẽ dễ dàng vì dựa vào trách nhiệm và nhiệm vụ từng chức danh thì người nào sẽ vào việc ấy.

Các yêu cầu ISO 9001 coi như là bộ khung quản lý chất lượng, cần được lưu tâm. Nếu thư viện bạn chưa áp dụng ISO 9001 thì đây là dịp để tìm hiểu và tiếp cận cách quản lý theo ISO 9001, còn nếu thư viện bạn đã áp dụng ISO 9001 rồi thì cùng chia sẻ những thuận lợi và khó khăn để cùng nhau phát huy phương thức xây dựng và quản lý thư viện.

Thay lời kết, nên hay không nên vận dụng ISO 9001 vào hoạt động thư viện chỉ là quan điểm cá nhân. Rất mong quý đồng nghiệp góp ý xây dựng phương thức quản lý hoạt động thư viện ngày càng tốt hơn. Vì một hệ thống quản lý tốt sẽ tạo ra sản phẩm có chất lượng tốt.

TP. HCM

Tháng 5/2012

## Tham khảo

1. <http://vpc.org.vn>
2. <http://iso.com.vn/document.php?cdid=1>