

Vai trò của quản lý chất lượng trong Vai trò của quản lý chất lượng trong thư viện đại học Việt Nam



Vai trò của chất lượng và quản lý chất lượng đã bắt đầu được quan tâm nghiên cứu và phát triển ngay từ những thập kỷ đầu của thế kỷ XX. Những ứng dụng đầu tiên đã được triển khai trong các cơ sở quân sự ở Mỹ, sau đó mở rộng sang lĩnh vực sản xuất công nghiệp tại Nhật Bản, rồi tiếp đó phát triển ra nhiều nước trên thế giới vào những năm 70 của thế kỷ trước. Việc áp dụng quản lý chất lượng trong khu vực dịch vụ dường như đi sau một bước so với khu vực công nghiệp bởi những khác biệt đặc trưng của hai lĩnh vực này. Tuy nhiên, việc áp dụng những nguyên tắc quản lý chất lượng trong dịch vụ đã mang lại cho các cơ quan nhiều lợi ích quan trọng. Thư viện – được coi như là một cơ quan dịch vụ - cũng đã tìm thấy những giá trị có thể đạt được từ việc áp dụng quản lý chất lượng, cụ thể là quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM). Nhiều thư viện đại học ở các nước phát triển như Mỹ, Anh và Úc đã quan tâm áp dụng TQM từ đầu những năm 90 của thế kỷ XX (Wang, 2006). Bài viết này khái quát một vài nét về quản lý chất lượng nói chung và quản lý chất lượng trong thư viện nói riêng, từ đó phân tích khả năng áp dụng quản lý chất lượng trong thư viện đại học Việt Nam hiện nay.

Một vài khái niệm liên quan đến quản lý chất lượng

Có rất nhiều cách hiểu khác nhau về chất lượng, ví dụ như chất lượng là sự phù hợp (của sản phẩm hay dịch vụ) đối với mục đích sử dụng (Juran & Gryna, 1988, tr.2), hay chất lượng là sự tuân thủ các yêu cầu đã đề ra (Crosby, 1979, tr.17; ISO, 2005, tr.7). Đối với các hoạt động dịch vụ, việc đảm bảo chất lượng thường được xem xét dưới góc độ nhà cung cấp dịch vụ có đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của khách hàng hay không. Trong khi đó, thư viện, đặc biệt là thư viện ở các nước đang phát triển như Việt Nam, lại bị giới hạn bởi một ngân quỹ hạn chế nên đã ảnh hưởng ít nhiều đến việc nâng cao chất lượng thư viện. Vì vậy, trong bối cảnh thư viện Việt Nam hiện nay, chất lượng có thể được định nghĩa như là tổng thể những đặc điểm và tính chất của sản phẩm và dịch vụ được xây dựng dựa trên khả năng đáp ứng các nhu cầu được xác định (ISO 8402, 1986).

Ngày nay, hầu hết các tổ chức hay cơ quan dịch vụ đều nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng trên cơ sở đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Quản lý chất lượng giúp cung cấp những công cụ và định hướng cho việc nâng cao chất lượng. Quản lý chất lượng là tất cả các hoạt động phối hợp để định hướng và kiểm soát một tổ chức nhằm mục tiêu chất lượng (ISO 9000, 2005). Các hoạt động này bao gồm từ xây dựng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, lập kế hoạch đến kiểm soát, đảm bảo và nâng cao chất lượng.

Tiến trình phát triển của hoạt động quản lý chất lượng

Sự phát triển của hoạt động quản lý chất lượng đã trải qua 4 giai đoạn chính, từ kiểm tra chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng, đến quản lý chất lượng toàn diện (TQM).

Kiểm tra chất lượng là hoạt động do một đội ngũ nhân viên chuyên trách đảm nhận nhằm so sánh sản phẩm được sản xuất ra với sản phẩm tiêu chuẩn. Mục đích của hoạt động này là phát hiện những sản phẩm không đạt các yêu cầu chất lượng đã được xác định bởi cơ quan, tổ chức hay công ty.

Kiểm soát chất lượng là giai đoạn “tiến hoá” tiếp theo của quản lý chất lượng, phổ biến trong thời kỳ Chiến tranh thế giới lần II. Việc kiểm soát chất lượng tập trung vào công đoạn thiết lập các quy trình sản xuất, các thủ tục liên quan cho mỗi quy trình, sử dụng các phương pháp thống kê, và đo lường chất lượng sản phẩm. Các hoạt động được thực hiện để kịp thời phát hiện sai sót trong các quy trình sản xuất, đảm bảo sản phẩm kém chất lượng sẽ không được phân phối ra thị trường.

Đảm bảo chất lượng là hình thức phát triển cao hơn, đi từ chất lượng sản phẩm lên chất lượng hệ thống. Hệ thống này bao gồm việc xây dựng tầm nhìn chất lượng, lập kế hoạch về chất lượng, áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng, và xây dựng quy trình đảm bảo chất lượng...

TQM hiện được coi là hình thức “tiến hoá” cao nhất của quản lý chất lượng, được định nghĩa như là những hoạt động quản lý có sự tham gia tích cực của tất cả các nhân viên của một cơ quan hay tổ chức trong các hoạt động của cơ quan, tổ chức đó nhằm đạt được chất lượng với chi phí thấp nhất. Trong giai đoạn phát triển này, chất lượng cần được không ngừng cải tiến, nâng cao dựa trên những nguyên tắc cơ bản như định hướng khách hàng, huấn luyện nhân viên về quản lý chất lượng, khả năng lãnh đạo của người quản lý, xây dựng kế hoạch chiến lược, quản lý quy trình hoạt động, và đánh giá chất lượng hoạt động.

Những nguyên tắc chính của quản lý chất lượng

Dựa trên các nghiên cứu về quản lý chất lượng trong khu vực dịch vụ, bao gồm cả giáo dục đại học và thư viện, một số nguyên tắc chính có thể áp dụng trong hoạt động quản lý chất lượng thư viện đại học bao gồm: sự lãnh

đạo, lập kế hoạch, định hướng bởi khách hàng, quản lý nguồn nhân lực, quản lý quy trình hoạt động, và đánh giá hoạt động.

Sự lãnh đạo là khả năng ảnh hưởng tích cực đến con người và hệ thống nhằm tạo ra một ảnh hưởng tích cực hay đạt được kết quả quan trọng (Evans & Lindsay, 2008, tr. 212). Một người lãnh đạo hiệu quả cần tạo ra và duy trì môi trường nội bộ trọng cơ quan, lôi cuốn mọi người vào việc đạt được các mục tiêu chất lượng của cơ quan. Người lãnh đạo cũng cần phải có tầm nhìn, xác định những mục tiêu trước mắt và lâu dài cần đạt được, và sử dụng những phương pháp phù hợp để đạt các mục tiêu đó.

Lập kế hoạch là việc xác lập những định hướng nền tảng cho việc phát triển của cơ quan-tổ chức. Trong thư viện đại học, việc lập kế hoạch của thư viện thường dựa trên các kế hoạch và chiến lược của trường đại học, nhằm mục đích phục vụ cho việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong nhà trường.

Định hướng bởi khách hàng được xem như nguyên tắc cơ bản của khu vực dịch vụ, trong đó chất lượng được xây dựng dựa trên nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, mỗi tổ chức cần nghiên cứu nhu cầu của khách hàng, xác định những nhóm khách hàng khác nhau, và thiết kế các dịch vụ và sản phẩm phù hợp cho từng nhóm.

Quản lý nguồn nhân lực được xem như một nguyên tắc quan trọng trong quản lý chất lượng. Một tổ chức cần xây dựng và thực hiện những chính sách phù hợp đối với nhân viên về tuyển dụng, khen thưởng, huấn luyện và đào tạo nhằm khuyến khích họ tham gia vào hoạt động quản lý chất lượng, biến những mục tiêu chất lượng của tổ chức thành các kết quả thực tiễn.

Quản lý quy trình là một nguyên tắc chìa khoá, bao gồm tất cả các hoạt động mà một tổ chức tiến hành nhằm mang lại những giá trị cho khách hàng thông qua các sản phẩm và dịch vụ. Để có thể quản lý quy trình, các tổ chức trước hết cần xây dựng những số tay chất lượng nhằm chỉ dẫn mọi hoạt động và thao tác cho các quy trình khác nhau. Các quy trình này cần được điều chỉnh và cải tiến khi cần thiết để phù hợp với sự phát triển và ứng dụng khoa học kỹ thuật trong tổ chức.

Đánh giá các hoạt động là một hoạt động hệ thống nhằm xác định hiệu quả và hiệu suất của một tổ chức trong mối tương quan với các tiêu chuẩn hay tiêu chí chất lượng đã xác định hoặc các mục tiêu chất lượng đã đề ra. Vì vậy, bước đầu tiên là một tổ chức cần lựa chọn hoặc xây dựng khung tiêu chuẩn về chất lượng, tiếp đó là sử dụng những phương pháp và công cụ phù hợp để tiến hành đánh giá. Các số liệu và thông tin thu thập được cần được phân tích để phục vụ cho việc ra quyết định và cải tiến-nâng cao chất lượng.

Vài nét về quản lý chất lượng trong các thư viện đại học trên thế giới

Hoạt động quản lý chất lượng trong các thư viện đại học trên thế giới có thể được tổng hợp dưới 3 nhóm, bao gồm: (1) áp dụng những nguyên tắc chung của quản lý chất lượng, (2) áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng như ISO 9000, và (3) thực hiện đánh giá chất lượng thư viện, bao gồm cả tự đánh giá và đánh giá so sánh.

Như đã nêu ở phần trên, những nguyên tắc của quản lý chất lượng, cụ thể là TQM, đã được áp dụng trong các thư viện đại học từ đầu những năm 1990 của thế kỷ XX. Một trong những thư viện áp dụng TQM sớm nhất là Thư viện đại học Harvard (Mỹ). Tại thư viện này, vai trò của nhân viên thư viện trong việc cung cấp các dịch vụ có chất lượng được nhấn mạnh. Các nhân viên được tăng cường huấn luyện về việc đảm bảo chất lượng các công việc mà họ đang đảm nhận. Việc xây dựng và áp dụng chương trình quản lý chất lượng được dựa trên nhu cầu của từng bộ phận thư viện mà không dựa trên một chương trình khuôn cứng. Thư viện đại học tiểu bang Oregon (Mỹ) cũng được xem là một trong những thư viện đi đầu trong việc áp dụng quản lý chất lượng. Những nguyên tắc cơ bản được chú trọng bao gồm: huấn luyện cho nhân viên thư viện, xây dựng và điều chỉnh quy trình hoạt động một cách phù hợp, và định hướng phát triển dịch vụ bởi người sử dụng. Tại Úc, quản lý chất lượng đã được quan tâm phát triển tại nhiều thư viện đại học lớn như Thư viện đại học Melbourne và Thư viện đại học Monash. Hoạt động quản lý chất lượng được tập trung vào xây dựng các kế hoạch chiến lược và hành động, quản lý nhân sự, xây dựng hình ảnh thư viện và quan hệ công chúng, xây dựng các tiêu chí đánh giá và thực hiện đánh giá chất lượng.

Việc áp dụng tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng trong hoạt động thư viện đại học cũng trở nên phổ biến trong những năm qua. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 đã được triển khai ở rất nhiều thư viện đại học trên thế giới, từ các nước phát triển như Anh, Mỹ, Úc đến những nước trong khu vực như Thái Lan và Malaysia. Bộ tiêu chuẩn này đã giúp các thư viện xây dựng được hệ thống quản lý chất lượng, xác định và thực hiện các yêu cầu liên quan đến quản lý chất lượng như trách nhiệm của lãnh đạo, quản lý nguồn lực, tạo sản phẩm, kiểm soát sản phẩm, và cải tiến quy trình (Phan, 2002).

Đánh giá thư viện đại học là một trong những cách tiếp cận để quản lý chất lượng hoạt động thư viện. Việc đánh giá có thể được các thư viện đại học tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau. Nếu như trước kia, chất lượng thư viện được xem xét dựa trên cơ sở định lượng, ví dụ như số lượng tài liệu mà thư viện sở hữu, số lượt tài liệu phục vụ, số máy tính, thì ngày nay đánh giá dựa trên ý kiến của người sử dụng và hiệu quả xã hội của hoạt động thư viện

ngày càng được các thư viện coi trọng. Vì vậy, bên cạnh việc sử dụng các số liệu thống kê sẵn có về các nguồn lực của thư viện, các thư viện đại học còn tăng cường khảo sát ý kiến người sử dụng về các dịch vụ và sản phẩm họ đang sử dụng. Các công cụ và tiêu chí khác nhau được sử dụng trong đánh giá bao gồm: các biểu đồ, đồ thị, tiêu chuẩn ISO 11620 về đánh giá hoạt động thông tin tư liệu, chỉ dẫn của IFLA về đánh giá hoạt động thông tin thư viện. Các kỹ thuật đánh giá bao gồm: thư viện tự đánh giá hoạt động của cơ quan, và đánh giá so sánh chất lượng giữa các thư viện.

Quản lý chất lượng thư viện đại học trong bối cảnh Việt Nam

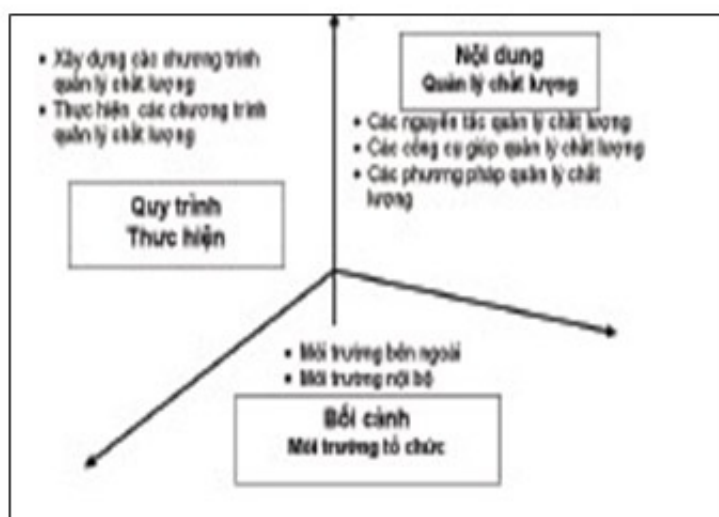
Trong những năm gần đây, vai trò của thư viện đại học Việt Nam đã và đang được nhìn nhận như là một bộ phận cấu thành quan trọng của trường đại học, góp phần thiết thực vào nâng cao chất lượng của trường đại học, và trở thành một tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học. Công cuộc đổi mới giáo dục đại học trong thời gian qua đã góp phần tích cực, tạo đà thúc đẩy các thư viện đại học không ngừng nâng cao chất lượng thư viện, đáp ứng yêu cầu, đào tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng cao. Nhiều thư viện đại học đã được đầu tư để phát triển cơ sở vật chất, nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ thư viện, và tăng cường các nguồn lực thông tin. Một số thư viện đã áp dụng, hoặc đang triển khai để chuẩn bị áp dụng bộ ISO 9000 nhằm đảm bảo chất lượng hoạt động thư viện. Các thư viện đã tiến hành tự đánh giá về chất lượng thư viện, dựa trên các tiêu chí của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Tuy nhiên, hiện vẫn còn tồn tại một khoảng cách xa giữa chất lượng thư viện đại học Việt Nam nói chung với nhu cầu của người sử dụng và những yêu cầu của giáo dục đại học (Le & Vo, 2007; Vietnam. Department of Libraries, 2008). Mặt bằng phát triển của các thư viện là không đồng đều. Nguyên nhân của những hạn chế trên được xác định là do cơ chế quản lý, do sự thiếu quan tâm của các trường đại học đối với hoạt động thư viện, và sự hạn chế về kinh phí và trình độ của nhân viên. Đối với những hoạt động liên quan đến quản lý chất lượng thư viện, những khó khăn cũng xuất hiện. Ví dụ, việc thụ thập minh chứng để phục vụ cho công tác đánh giá còn bị động, và cần nhiều thời gian để có thể thu thập và tổng hợp đủ các thông tin cần thiết (Nguyen, 2008). Vì vậy, hoạt động đánh giá chất lượng chưa mang tính hệ thống, chủ động và thường xuyên. Hoạt động phối hợp giữa các thư viện đại học còn lỏng lẻo, làm giảm hiệu quả phục vụ của hệ thống thư viện nói chung.

Để góp phần khắc phục những hạn chế trên, dưới đây là hai nhóm đề xuất nhằm mục đích góp phần nâng cao chất lượng thư viện đại học Việt Nam: (1) đề xuất mô hình lý thuyết về quản lý chất lượng thư viện đại học nói chung (2) các đề xuất cụ thể giúp nâng cao hoạt động quản lý chất lượng thư viện.

(1) Mô hình quản lý chất lượng thư viện

Hoạt động trong một môi trường có nhiều sự biến động, thay đổi và thách thức, đặc biệt khi yêu cầu ngày càng cao của người sử dụng và các cơ quan cấp trên về chất lượng thư viện cũng như việc áp dụng công nghệ thông tin sâu rộng trong hoạt động thư viện, xây dựng và áp dụng một mô hình quản lý chất lượng phù hợp là cần thiết. Mô hình này cần bao gồm những yếu tố chính: nội dung, quy trình và bối cảnh áp dụng (Hình 1).



Hình 1: Mô hình quản lý chất lượng cho thư viện đại học Việt Nam

Nội dung của quản lý chất lượng cần được thư viện xác định bao gồm những ưu tiên trong lựa chọn các nguyên tắc quản lý chất lượng (như đã nêu ở phần trên), các công cụ giúp quản lý chất lượng (bao gồm các tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chí đánh giá chất lượng), và các phương pháp quản lý chất lượng (như tự đánh giá và đánh giá so sánh). Bên cạnh đó, quản lý chất lượng là một quá trình phát triển không ngừng với quy trình đi từ xây dựng và

phát triển các chương trình quản lý chất lượng, đến áp dụng các chương trình đã được thiết kế, tiếp theo là đánh giá, cải tiến và nâng cao chất lượng. Tất cả các hoạt động trên đều được diễn ra trong bối cảnh cụ thể của một thư viện hay hệ thống thư viện, bao gồm những yếu tố khách quan và chủ quan, các yếu tố bên ngoài hay nội bộ, có tác động tích cực hoặc tiêu cực đến khả năng thành công của một thư viện. Vì vậy, các chương trình quản lý chất lượng cần được xây dựng dựa trên cơ sở nhu cầu và khả năng thực tiễn của thư viện, dưới các góc độ như:

- Các nguồn lực của thư viện: tài chính, nhân sự, thời gian;
- Sự hỗ trợ và ủng hộ của cơ quan chủ quản thông qua các chính sách đối với thư viện, các ưu tiên về nguồn lực cấp cho thư viện;
- Trình độ và khả năng quản lý của cán bộ lãnh đạo thư viện;
- Trình độ và quan điểm của nhân viên thư viện về quản lý chất lượng;
- Đặc điểm của thư viện về quy mô, các ưu tiên phát triển, cơ sở vật chất.

(2) Quản lý chất lượng thư viện – một vài đề xuất thực tiễn

Để nâng cao hoạt động quản lý chất lượng trong nội bộ từng thư viện đại học, một số ưu tiên bao gồm:

1. Xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ định hướng người sử dụng, dựa trên các yêu cầu của họ bằng cách xác định những khoảng cách còn tồn tại giữa quan điểm của nhà cung cấp dịch vụ (thư viện) về chất lượng với quan điểm của người sử dụng.
2. Ngăn ngừa các lỗi có thể xảy ra trong quá trình hoạt động bằng cách xác định các vấn đề có thể phát sinh trước khi người sử dụng bị tác động bởi các sai sót này.
3. Sửa sai ngay khi phát hiện các lỗi đã xảy ra trong quy trình hoạt động để làm hài lòng từng người sử dụng. Vấn đề quan trọng hơn là thư viện cần tìm ra nguyên nhân của các lỗi này và tránh để xảy ra các sai sót tương tự.
4. Sử dụng tiêu chuẩn có sẵn hoặc tự biên soạn các tiêu chuẩn để áp dụng trong tất cả các hoạt động thư viện, đảm bảo các hoạt động được thực hiện một cách hệ thống, ổn định và nhất quán.
5. Sử dụng hoặc biên soạn tiêu chí đánh giá chất lượng thư viện một cách phù hợp và trong mối liên hệ tới các tiêu chuẩn được thư viện sử dụng.
6. Xây dựng “văn hoá đánh giá chất lượng” trong các thư viện đại học, trong đó việc tạo ra, lưu trữ, sử dụng minh chứng trở thành một công việc thường ngày nhằm phục vụ cho công tác ra quyết định và quản lý của mỗi cá nhân, lãnh đạo cũng như tổ chức.
7. Nâng cao tinh thần trách nhiệm, đảm bảo rằng tất cả nhân viên thư viện hiểu và thực hiện các hoạt động định hướng chất lượng một cách tự nguyện.

Bên cạnh các hoạt động chất lượng trong nội bộ từng thư viện, việc phối hợp giữa các thư viện trong một khu vực, một vùng, hay trên phạm vi toàn quốc là một nhu cầu có thực. Những hoạt động nâng cao chất lượng như cung cấp các dịch vụ cho người sử dụng trung gian, và việc đánh giá so sánh giữa các thư viện là hết sức cần thiết cho các thư viện đại học.

Việc một thư viện cung cấp các dịch vụ (như mượn liên thư viện) cho người sử dụng trung gian (ví dụ như sinh viên hoặc giảng viên của một trường đại học khác mà không trong phạm vi phục vụ của thư viện phụ trách) đã được các thư viện trên thế giới thực hiện từ lâu. Ở Việt Nam, do nhiều nguyên nhân khác nhau, các dịch vụ này vẫn còn nhiều hạn chế. Với những lợi ích mà các dịch vụ này mang lại cho người sử dụng, việc triển khai các dịch vụ như mượn liên thư viện, biên mục tập trung và liên kết mục lục trực tuyến là hết sức cần thiết. Các dịch vụ này có thể dựa trên sự phối hợp giữa các thư viện đại học, và giữa hệ thống các thư viện đại học với Thư viện Quốc gia.

Đánh giá so sánh (benchmarking) là một trong những phương pháp đánh giá dựa trên các tiêu chí đã được xác định về các hoạt động, quy trình, dịch vụ, và nguồn lực để so sánh các tổ chức có những đặc điểm tương đồng nhau. Đánh giá so sánh được xem như là một cách giúp các tổ chức chia sẻ kinh nghiệm và thực tiễn tốt nhất nhằm mục đích không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng. Như đã nêu ở phần trên, các thư viện đại học Việt Nam đã bắt đầu quá trình tự đánh giá phục vụ cho kiểm định trường đại học, là bước tạo tiền đề cho đánh giá so sánh giữa các thư viện. Để tiến hành đánh giá so sánh, các thư viện đại học rất cần sự tổ chức và định hướng của Hội thư viện Việt Nam, các hội thư viện trường đại học, và Vụ Thư viện. Ngoài ra, việc thiết lập các quy trình để thông tin và thu thập thông tin, đội ngũ thực hiện công tác đánh giá là hết sức cần thiết. Khi việc tự đánh giá trở thành văn hoá của đơn vị, việc đánh giá so sánh và công khai các thông tin về chất lượng thư viện sẽ trở thành việc làm cần thiết, vì sự phát triển chung của các thư viện đại học.

Kết luận

Hành trình để đạt được chất lượng của một thư viện là một chặng đường phấn đấu dài do chất lượng được định hướng và phụ thuộc vào nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng, cũng như những yêu cầu ngày càng khắt khe

của giáo dục đại học. Dựa trên nhu cầu và khả năng của từng thư viện, hoạt động quản lý chất lượng có thể được thiết kế phù hợp với nhu cầu của từng bộ phận, hoặc cho toàn bộ các hoạt động thư viện. Ngoài ra, quản lý chất lượng cũng cần được triển khai trên bình diện rộng, trong hệ thống thư viện đại học cũng như có sự phối hợp với các thư viện ngoài hệ thống nhằm mục đích cung cấp cho người sử dụng những dịch vụ tốt nhất, phục vụ tốt sự nghiệp giáo dục và đào tạo trong giai đoạn đổi mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Crosby, P. Quality is Free. New York: McGraw-Hill, 1979.
2. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. Managing for quality and performance excellence. Mason, OH: Thomson & South-Western, 2008.
3. ISO 9000:2005: Quality management systems - Fundamentals and vocabulary. [Geneva, Switzerland]: International Organization of Standardization, 2005.
4. Juran, J. M., & Gryna, F. M. Juran's Quality Control Handbook (4 ed.). New York: McGraw-Hill, 1988.
5. Le, V. V., & Vo, T. H. Thư viện đại học Việt Nam trong xu thế hội nhập//Tạp chí Thư viện Việt Nam. - 2007. - Số 2(10). - tr.6-11.
6. Nguyen, V. H. Vai trò của thư viện đại học trong kiểm định chất lượng trường đại học. Paper presented at the 1st Meeting of Academic libraries (2008).
7. Phan, H. Q. 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.3-17.
8. Vietnam Department of Libraries. Đầu tư xây dựng thư viện hiện đại đáp ứng nhu cầu cải tiến phương pháp giảng dạy, học tập, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong các trường đại học ở nước ta hiện nay. Paper presented at the 1st Meeting of Academic libraries, Danang, Vietnam (2008).
9. Wang, H. From "user" to "customer": TQM in academic libraries?//Library Management. - 2006. - Số 27(9). - tr.606.

Ninh Thị Kim Thoa

Nghiên cứu sinh Đại học Monash, Australia

Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam số 1(21) – 2010 (tr.3-9)