

TIẾP CẬN HỢP ĐỒNG THUÊ NGOÀI TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN-THƯ VIỆN Ở VIỆT NAM

ThS. Nguyễn Thị Hạnh
Cục Thông tin KH&CN Quốc gia

Khái quát về hợp đồng thuê ngoài, ưu nhược điểm và việc áp dụng của loại hình này trên thế giới. Phân tích khả năng ứng dụng hợp đồng thuê ngoài vào hoạt động thông tin-thư viện Việt Nam dưới góc độ khách hàng và nhà cung cấp.

Hợp đồng thuê ngoài (Outsourcing) đã phổ biến trong nhiều loại hình hoạt động, trong đó có hoạt động thông tin-thư viện (TT-TV), trên thế giới nhưng vẫn còn xa lạ trong thực tiễn của hoạt động TT-TV ở Việt Nam. Cùng với sự phát triển của công nghệ và hội nhập quốc tế hợp đồng thuê ngoài (HĐTN) chắc chắn sẽ là một tất yếu khách quan cho hoạt động này.

Một số nội dung cơ bản và khả năng triển khai của HĐTN trong hoạt động TT-TV ở Việt Nam sẽ được trình bày trong bài viết này.

1. Tổng quan về HĐTN

Khái niệm

Hợp đồng thuê ngoài (*Outsourcing*) được dùng trong tiếng Việt bằng nhiều thuật ngữ khác nhau: HĐTN, giải pháp thuê ngoài, thuê nhân lực bên ngoài, hợp đồng dịch vụ,... Thuật ngữ được dùng trong bài viết này là HĐTN.

HĐTN là hình thức chuyển một phần chức năng nhiệm vụ của công ty- những cái trước đây vẫn đảm nhận- ra công ty

bên ngoài (out - ngoài, source –nguồn), đồng nghĩa với việc thu hút nguồn nhân lực bên ngoài khi có lợi cho doanh nghiệp, nhằm thực hiện những công việc, sự vụ theo hợp đồng. Nói cách khác, HĐTN là phương pháp được một tổ chức sử dụng để thuê hoặc hợp đồng với một cá nhân/người bán hoặc cơ quan bên ngoài thực hiện hoạt động hoặc quá trình thay cho việc sử dụng nhân viên của mình để thực hiện việc đó.

Nguyên tắc của HĐTN là: “Tôi dành cho mình những công việc mà biết chắc sẽ thực hiện tốt hơn những người khác và chuyển giao cho bên thứ ba phần việc mà họ làm tốt hơn tôi và những người khác” [5].

Ở Việt Nam, khi nhắc đến thuật ngữ này, nhiều người thường quan niệm về HĐTN trong lĩnh vực gia công phần mềm hoặc lập trình. Trên thực tế, thuật ngữ này hiện diện trong nhiều lĩnh vực như kế toán, luật, nhân sự, công nghệ thông tin, dọn dẹp văn phòng/nhà ở, vận tải,...

Nghiên cứu - Trao đổi

Ưu điểm của HĐTN:

Chuyên môn hóa: về nguyên tắc, nhà cung cấp HĐTN là đơn vị chuyên nghiệp, có đội ngũ nhân viên được đào tạo chính quy, có các trang thiết bị và điều kiện thử nghiệm để triển khai công việc, có các hệ thống giám sát chất lượng công việc của nhân viên và đảm bảo quy trình dịch vụ. Vì vậy, các dịch vụ họ cung cấp có tính chuyên nghiệp cao.

Hiệu quả: do nhà cung cấp HĐTN có thể bố trí nguồn nhân lực có trình độ cao nên khoản chi phí ban đầu khách hàng phải bỏ ra mặc dù có thể cao, song hiệu quả lại lâu dài. Khách hàng không cần chi cho việc “thử-sai”, làm đi làm lại. Mặt khác, công việc được thực hiện thông qua HĐTN sẽ không bị gián đoạn, trong khi nếu để nhân viên của cơ quan thực hiện, do phụ thuộc vào sự có mặt của người này, sẽ khó được như vậy.

Tiết kiệm: ngoài việc giúp công ty tiết kiệm được chi phí “thử-sai”, và chi phí cho nhân viên (lương, thưởng,...), các cơ quan sử dụng HĐTN còn tiết kiệm được chỗ làm việc và các trang thiết bị làm việc (điện thoại, máy tính, máy in, mạng, văn phòng phẩm,...).

Dự phòng: dự phòng các tình huống sự cố cũng là một thế mạnh quan trọng của HĐTN. Với lực lượng linh hoạt, nhà cung cấp HĐTN có thể đảm bảo phục vụ khách hàng liên tục. Với dịch vụ CSDL, nhiều nhà cung cấp HĐTN

còn có thể thực hiện sao lưu dữ liệu hệ thống của từng khách hàng để phòng trừ rủi ro.

Tâm lý: các nhân viên của nhà cung cấp HĐTN gắn bó hơn với công việc và có động lực mạnh hơn để trau dồi chuyên môn do họ có thể được đề bạt vào các vị trí cao, thậm chí là lãnh đạo trong cơ quan.

Nhược điểm của HĐTN:

Bảo mật: là vấn đề lớn cần quan tâm, đặc biệt với những dữ liệu cần bảo mật. Các nhân viên HĐTN có thể tiết lộ hay sử dụng thông tin của khách hàng mà không cần xin phép.

Trách nhiệm: nhà cung cấp có thể thiếu trách nhiệm, chậm trễ hoặc không cung cấp nhân viên đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Chất lượng: thường được đặt ra trong giai đoạn chuyển tiếp từ dịch vụ nội bộ sang HĐTN. Trong thời gian đầu, có thể kéo dài hàng năm, nhân viên HĐTN phải tìm hiểu, phân tích hệ thống của khách hàng, dẫn đến chậm trễ hoặc sai sót khi giải quyết sự cố.

Chi phí: thống kê chung cho thấy, sử dụng HĐTN tiết kiệm hơn so với tự làm, nhưng không có nghĩa cứ HĐTN thì sẽ tiết kiệm chi phí. HĐTN, nếu không tính toán cân nhắc và làm chặt chẽ, có thể gây chi phí lớn cho khách hàng (những khoản phát sinh sau hợp đồng).

2. HĐTN trên thế giới

Ra đời từ những năm đầu thế kỷ XIX, HĐTN hiện nay đã phát triển trên toàn cầu. Nhiều công ty hiện đã chuyển giao những công việc không thường xuyên của mình cho các nhà cung cấp nhân lực. Theo thống kê, tổng số doanh nghiệp sử dụng dịch vụ của các công ty chuyên cung cấp nguồn nhân lực bên ngoài tại Hoa Kỳ ~ 60% và châu Âu ~ 45%. Chi phí hàng năm cho HĐTN trên toàn thế giới đạt trên 1 tỷ đô la [2]. Ở Hoa Kỳ: HĐTN tăng ~ 30%/năm và cho phép khách hàng tiết kiệm tới 30% chi phí. HĐTN các quá trình tri thức (Knowledge Process Outsourcing-KPO), theo dự báo, sẽ tăng từ 1,2 tỷ USD năm 2003 lên 17 tỷ USD năm 2010, trong đó 12 tỷ USD có thể được ký với Ấn Độ và lũy tích hàng năm 46% [1].

Trong lĩnh vực thư viện, các thư viện trên thế giới cũng đã sử dụng HĐTN từ rất lâu. Có thể kể ra một vài mốc lớn như: cuối thế kỷ XIX, nhờ Biên mục tại nguồn (cataloguing in publication-CIP), sách được cung cấp với bản mô tả đính kèm, các thư viện mua sách chỉ cần cắt & dán vào phiếu; năm 1901 - Thư viện Quốc Hội Hoa Kỳ đã bán phiếu mô tả thư mục; năm 1905 - Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ thành lập Ủy ban đóng bìa sách; các năm 1960-1970 - Chụp các tiêu đề của Thư mục quốc gia. Từ năm 1993, các tài liệu về TT-TV sử dụng cụm từ

Hợp đồng dịch vụ thư viện (Contracts for library services) [4] để chỉ HĐTN.

3. Tiếp cận HĐTN trong hoạt động TTTV ở Việt Nam

Theo Global Services và Hãng tư vấn đầu tư Tholons, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh đã được bình chọn là những điểm HĐTN mới nổi hấp dẫn nhất thế giới. Harvey Nash, nhà cung cấp dịch vụ gia công phần mềm Mỹ vừa mua lại công ty SilkRoad Systems tại TP. Hồ Chí Minh với giá 1,8 triệu USD, thì cho rằng: “Việt Nam hiện là thị trường outsourcing lớn thứ ba châu Á với 80.000 sinh viên tốt nghiệp ngành công nghệ thông tin và con số này tiếp tục tăng thêm 9.000 người mỗi năm” [3].

Hiện nay ở nước ta, nhiều lĩnh vực đã phát triển HĐTN như quảng cáo, thương mại điện tử, tổ chức sự kiện, thiết kế, tài chính và ngân hàng,... Riêng hoạt động TT-TV, có thể nói, HĐTN vẫn chưa vào cuộc thực sự và mới chỉ ở mức như: thư viện lớn mua phần mềm của các công ty trong hoặc ngoài nước và nhờ họ xử lý một phần hoặc toàn bộ dữ liệu, hoặc chuyển đổi dữ liệu sang hệ thống mới (một số nhà cung cấp dịch vụ HĐTN phần mềm trong nước là Tinh Vân, CMC); một số cơ quan TT-TV thuê chuyên gia, cá nhân hoặc tập thể, xử lý (ban đầu hoặc cập nhật) kho tài liệu hoặc xử lý cập nhật các CSDL bài trích; một số cơ quan TT-TV của nước ngoài hoặc của các tổ chức phi chính phủ tại Việt Nam

Nghiên cứu - Trao đổi

thuê xử lý, tổ chức kho tài liệu hoặc trực phục vụ thư viện,... Tuy nhiên, thực tế là còn rất ít cơ quan TT-TV xem HĐTN như một phương án thay thế dịch vụ nội bộ.

Nguyên nhân của tình trạng này có thể là các cơ quan TT-TV còn làm việc theo thói quen, thiếu kinh phí thuê nhân lực bên ngoài, chưa hiểu hết tiềm năng của HĐTN. Song có lẽ nguyên nhân chính vẫn là những rào cản về nhận thức và tâm lý: do không muốn thừa nhận có người khác/nơi khác làm tốt hơn mình hoặc coi việc dành mọi công việc để nội bộ làm là một hình thức tạo việc làm cho nhân viên để tăng thu nhập.

Theo xu hướng chung và nhờ những ưu điểm của mình, HĐTN các dịch vụ TT-TV chắc sẽ dần trở thành quen thuộc ở nước ta. Đã đến lúc cần thay đổi nhận thức để chuyển đổi hoạt động cho phù hợp, và khi triển khai, các cơ quan TT-TV cần cân nhắc kỹ một số vấn đề sau.

Về phía khách hàng:

Cần xem xét các yếu tố sau đây:

- **Lựa chọn nội dung/dịch vụ HĐTN:** Một số nội dung mà các cơ quan TT-TV, đặc biệt là những cơ quan nhỏ, ít cán bộ có thể xem xét là:

+ *Đảm bảo máy tính/hệ thống tin học hoặc thiết bị văn phòng:* Thông thường các cơ quan TT-TV có người làm nhiệm vụ bảo trì máy tính và thiết

bị. Tuy nhiên, rất nhiều lý do khác nhau đã dẫn đến thực trạng là sự tác nghiệp đảm bảo hoạt động của hệ thống tin học không được như mong đợi. Một số lý do cơ bản có thể kể đến là: cán bộ không đủ năng lực cần thiết hoặc phải kiêm nhiệm nhiều việc cùng lúc. Các công ty tin học phục vụ hoạt động TT-TV ở Việt Nam có thể kể đến là: Tinh Vân, CMC, TED engineering,...

+ *Công tác dịch thuật, biên tập:* công việc này yêu cầu trình độ chuyên môn cao, nhất là việc dịch/biên tập tài liệu chuyên sâu. Thực tế hiện nay là: đội ngũ cán bộ có trình độ cao, được đào tạo cơ bản (tại các nước Đông Âu và Liên Xô) nay gần như đã nghỉ hưu, thay thế họ là một thế hệ cán bộ rất trẻ, và vì rất nhiều lý do khác nhau, khoảng cách về kiến thức và kỹ năng giữa hai thế hệ rất lớn. Theo các số liệu điều tra, đội ngũ cán bộ trẻ được phân làm 3 nhóm cơ bản theo chuyên ngành và địa điểm như sau:

* Nhóm 1: đào tạo đúng chuyên ngành trong nước.

* Nhóm 2: đào tạo đúng chuyên ngành ở nước ngoài (các nước Tây Âu, Mỹ và Ôxtralia), thường ở bậc trên đại học và đa số không được đào tạo khởi đầu đúng chuyên ngành.

* Nhóm 3: chiếm đa số, đào tạo không đúng chuyên ngành trong nước.

Việc dịch thuật và biên tập chuyên môn sâu trong tình hình này không phải

Nghiên cứu - Trao đổi

dễ dàng. Chẳng những thế, các tài liệu nghiệp vụ tiếng Việt hiện nay lại thiếu trầm trọng. Phải chăng các cơ quan TT-TV nên hy sinh việc “tạo công ăn việc làm” trước mắt để đưa ra được những sản phẩm có chất lượng, mang lại lợi ích lâu dài hơn cho người đọc và người học.

+ *Dịch vụ in ấn, quảng cáo*: đa phần các đơn vị TT-TV thuộc một cơ quan quản lý cao hơn, nơi có bộ phận xuất bản đảm nhận việc in ấn. Tuy nhiên, không phải bao giờ bộ phận này cũng hội đủ các tiêu chí về thiết bị, con người và thời gian để việc in ấn tài liệu đảm bảo các yêu cầu và tiến độ cần thiết. Vì thế, HĐTN in ấn là điều nên nghĩ đến.

+ *Thay đổi hình thức tổ chức kho*: từ kho đóng sang kho mở; từ một kho có nhiều dạng tài liệu sang nhiều kho.

+ *Những thay đổi có thể khi chuyển sang áp dụng các chuẩn nghiệp vụ mới về biên mục (ISBD sang AACR2), phân loại (Khung phân loại 19 lớp của Thư viện Quốc gia biên soạn cho các thư viện công cộng sang Dewey hoặc LC).*

+ *Số hóa tài liệu và chuyển đổi dữ liệu từ cấu trúc, phần mềm, môi trường này sang cấu trúc, phần mềm, môi trường khác.*

+ *Vệ sinh và bảo vệ*: nhiều ngành dịch vụ công như bệnh viện, trường học và cơ quan tư nhân ở nước ta đã sử dụng HĐTN để làm công việc này. Nhờ vậy,

tính chuyên nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ của cơ quan được nâng cao.

Sau khi đã chọn nội dung, nên chọn mức độ thực hiện HĐTN đến đâu. Thí dụ: HĐTN việc biên mục các tài liệu mới nhập hay toàn bộ tài liệu của thư viện; việc thiết kế hệ thống tin học và đảm bảo cho mạng LAN vận hành hay thiết kế, vận hành và quản trị toàn bộ hệ thống?

- Lựa chọn nhà cung cấp:

Đây có thể là vấn đề quan trọng nhất vì nó cho phép hạn chế được các điểm bất lợi của HĐTN đã nêu trên. Khi chọn nhà cung cấp cũng nên lưu ý rằng, việc thương thảo hợp đồng cũng rất quan trọng. HĐTN cần phải được dự thảo thật chi tiết, cân nhắc mọi khả năng có thể xảy ra.

- **Công tác tư vấn**: khi chuẩn bị cũng như trong quá trình thực hiện HĐTN, nên nghiên cứu kỹ lưỡng, và nếu cần, thuê chuyên gia tư vấn. Chuyên gia có thể là các cán bộ TT-TV có kinh nghiệm, luật sư,... Với những loại hình dịch vụ chưa phát triển trong nước, nếu thấy cần thiết và có thể thì nên xem xét việc thuê tư vấn của chuyên gia nước ngoài.

Về phía các cơ quan cung cấp HĐTN:

Các cơ quan cung cấp HĐTN cần quan tâm đến các vấn đề sau:

- Quy hoạch và phát triển đội ngũ cán bộ về mọi mặt: kiến thức, kinh

Nghiên cứu - Trao đổi

nghiệm và tinh thần phục vụ.

- Đảm bảo văn hóa làm việc trong môi trường cạnh tranh hiện đại: uy tín và chất lượng.

- Chuẩn bị tốt cơ sở vật chất/thiết bị để đáp ứng tốt nhất yêu cầu của khách hàng.

Lời kết:

Hoạt động TT-TV Việt Nam đang có nhiều cơ hội triển khai HĐTN. Mỗi thư viện hay cơ quan thông tin đều có thể là nhà cung cấp vừa là nhà sử dụng HĐTN. Điều nên làm lúc này là cần phải thay đổi tư duy, và trong những trường hợp cần thiết, có thể hy sinh lợi

ích trước mắt cho lợi ích lâu dài để có thể hòa nhập với thế giới đang đổi thay và phát triển từng ngày.

Tài liệu tham khảo

1. *Knowledge Process Outsourcing* (http://en.wikipedia.org/wiki/Knowled...ss_HĐTN)
2. Ngành công nghiệp Outsourcing Việt Nam “quấy mình”/Trọng Cẩm (<http://vietnamnet.vn/cntt/2006>)
3. Thời của Outsourcing/Nhật An (Nguồn: <http://www.saokimad.com/thoi-cua-HĐTN/k425.html> (Ngày 5/6/2009))
4. Tìm hiểu thuật ngữ Outsourcing/Ng.d.Nguyễn Hạnh//Tạp chí Thông tin và Tư liệu, 1999.- số 3, tr. 31
5. Việt Nam sẽ trở thành điểm hẹn hấp dẫn trên bản đồ Outsourcing thế giới (<http://dantri.com>)

CƠ SỞ DỮ LIỆU KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CSDL KQNC được Cục Thông tin KH&CN Quốc gia triển khai xây dựng từ năm 1990, quản trị tài liệu về các báo cáo kết quả của các đề tài, dự án nghiên cứu khoa học cấp nhà nước, cấp bộ, cấp tỉnh/thành phố và cấp cơ sở được thực hiện trên phạm vi toàn quốc (Diện bao quát đề tài: Khoa học xã hội và nhân văn, Khoa học tự nhiên, Khoa học kỹ thuật; Các lĩnh vực khoa học nổi bật: Nông nghiệp, Lâm nghiệp, Thủy sản, Thủy lợi, Y tế, Kinh tế, Giáo dục, Nhà nước và pháp luật, Bảo vệ môi trường, Toán học, Tin học, Kỹ thuật điện, Điện tử, chế tạo máy,...). Hiện nay, CSDL KQNC đã có hơn 10.000 biểu ghi, mức độ cập nhật: 1.000 tài liệu/năm. Mọi cá nhân và đơn vị có nhu cầu khai thác và chuyển giao:

- * *Tìm tin thư mục*
- * *Tìm tin trên mạng VISTA*
- * *Cung cấp bản sao tài liệu gốc (dạng giấy và điện tử)*
- * *Cung cấp thông tin theo yêu cầu*
- * *Chuyển giao CSDL KQNC thư mục theo yêu cầu*

XIN LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI THEO ĐỊA CHỈ
ĐĂNG KÝ KQNC & ISSN
CỤC THÔNG TIN KH&CN QUỐC GIA
24, Lý Thường Kiệt, Hà Nội
ĐT: 04-39349116, Fax: 04-39349127
E-mail: Phque@vista.gov.vn