

## NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM

**T**rong hoạt động của thư viện đại học (TVĐH), việc cung cấp các dịch vụ thông tin - thư viện (DV TT-TV) là một hoạt động đặc thù không thể thiếu của bất cứ thư viện nào. Vì vậy, điều cần thiết mà mỗi TVĐH cần làm là phải cung cấp dịch vụ một cách chính xác, nhanh chóng và hiệu quả. Để làm được điều đó, các thư viện luôn phải quan tâm đến chất lượng các DV TT-TV mà mình đang cung cấp và áp dụng những phương pháp đánh giá (PPĐG) tiên tiến nhất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện sẽ góp phần cải tiến các hoạt động dịch vụ đang được triển khai ở thư viện. Đánh giá chất lượng DV TT-TV cũng thể hiện sự đầu tư và quan tâm đúng mức của tổ chức, đặc biệt là người quản lý thư viện. Điều này sẽ giúp thư viện đẩy nhanh quá trình cải thiện, nâng cao chất lượng của các DV TT-TV. Thông qua kết quả của quá trình đánh giá này thư viện có thể nắm bắt được các điểm mạnh và điểm yếu của từng loại hình DV TT-TV và có kế hoạch cải thiện dịch vụ để làm thỏa mãn hơn nhu cầu của người dùng tin. Đó cũng là những lý do đề tài: *“Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện ở thư viện các trường đại học Việt Nam”* (Mã ngành: 62320203) được luận án lựa chọn nghiên cứu.

Ngoài phần mở đầu và tổng quan nghiên cứu, nội dung luận án được chia làm 3 chương chính:

### **Chương 1: Cơ sở lý luận về đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện**

Trong chương này, luận án tập trung làm sáng rõ các khái niệm về: Dịch vụ TT-TV; Chất lượng dịch vụ TT-TV; PPĐG chất lượng dịch vụ TT-TV; Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV. Theo đó:

*Khái niệm dịch vụ* được hiểu là một hoạt động có chủ đích được tiến hành tương tác giữa hai thực thể là nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ, nhằm đáp ứng và làm thỏa mãn các nhu cầu của người sử dụng dịch vụ. DV TT-TV là những hoạt động mang tính chất chuyên môn, nghiệp vụ do các cơ quan thư viện cung cấp trên cơ sở tương tác giữa thư viện và người sử dụng thông qua các phương tiện vật chất kỹ thuật, nhằm đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng.

Các loại hình dịch vụ ở TVĐH bao gồm:

- Nhóm dịch vụ mượn/trả và gia hạn tài liệu;
- Nhóm dịch vụ tra cứu, khai thác thông tin, tài liệu;
- Nhóm dịch vụ tư vấn, hỗ trợ và đào tạo người sử dụng dịch vụ;
- Nhóm dịch vụ truyền thông đa phương tiện;
- Nhóm dịch vụ phổ biến thông tin phục vụ nghiên cứu, học tập và đào tạo đặc trưng của DV TT-TV ở thư viện đại học.

*Đặc trưng của DV TT-TV:* luôn gắn liền với sứ mệnh giáo dục, đào tạo và nghiên cứu khoa học của trường đại học. Về mặt về hình thức và nội dung, DV TT-TV đa dạng, phong phú, thông tin trong các dịch vụ được cung cấp có hàm lượng thông tin tri thức và tính khoa học cao. Các dịch vụ có khả năng liên kết và chia sẻ đang có xu hướng xây dựng và phát triển ở TVĐH. Các DV TT-TV thông minh và hiện đại đang được các ưu tiên phát triển.

Chất lượng DV T-TTV ở TVĐH: Đặc trưng chất lượng DV TT-TV là những đánh giá của người sử dụng về các thuộc tính của dịch vụ mà TVĐH cung cấp. Những thuộc tính này phù hợp và đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng và phù hợp với mục tiêu giáo

dục, đào tạo của nhà trường. Chất lượng DV TT-TV có mối quan hệ đồng biến với chất lượng sản phẩm TT-TV và sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

*Phương pháp đánh giá chất lượng DV TT-TV:* Đánh giá chất lượng DV TT-TV là một quá trình thu thập, xử lý thông tin từ phía người sử dụng dịch vụ về các thuộc tính chất lượng dịch vụ của TVĐH trong việc đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng. Kết quả đánh giá là các thông tin, đầu vào quan trọng cho việc cải tiến chất lượng DV TT-TV. PPĐG chất lượng dịch vụ DV TT-TV là những cách thức, biện pháp khác nhau được sử dụng để thu thập, xử lý thông tin về sự hài lòng của người sử dụng về các đặc tính chất lượng của DV TT-TV nhằm đề xuất những giải pháp để cải tiến chất lượng.

Chương 1 cũng chỉ ra các PPĐG chất lượng DV TT-TV đang được sử dụng trên thế giới và trong nước như:

- PPĐG theo số liệu thống kê các yếu tố đầu vào của thư viện;
- Phương pháp đánh giá theo quy trình và kết quả;
- PPĐG theo tiêu chuẩn;
- PPĐG theo mục tiêu;
- PPĐG theo sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

Phân tích các PPĐG này theo các khía cạnh khái niệm, đặc điểm, kết quả ứng dụng trên thực tiễn sẽ là tiền đề cho việc lựa chọn một PPĐG chất lượng dịch vụ TT-TV có thể áp dụng vào môi trường TVĐH ở Việt Nam. Đồng thời Chương 1 cũng đề cập tới các yếu tố tác động tới PPĐG chất lượng dịch vụ và những yêu cầu cần thiết cho việc lựa chọn PPĐG chất lượng DV TT-TV phù hợp với môi trường TVĐH Việt Nam.

## **Chương 2: Hiện trạng đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện ở các trường đại học Việt Nam**

Chương 2 của luận án trình bày 02 nội dung chính về đặc điểm các TVĐH Việt

Nam trong quá trình đổi mới giáo dục và hiện trạng sử dụng các PPĐG chất lượng DV TT-TV ở TVĐH Việt Nam.

*Về đặc điểm các TVĐH Việt Nam,* luận án trình bày về những đặc điểm chung đồng thời nhấn mạnh tới hiện trạng đặc điểm DV TT-TV ở TVĐH Việt Nam trên các khía cạnh:

- Đặc điểm về mục tiêu dịch vụ;
- Đặc điểm về người sử dụng dịch vụ;
- Đặc điểm về hình thức và nội dung dịch vụ;
- Đặc điểm về tính chất của dịch vụ.

Những phân tích về đặc điểm dịch vụ TVĐH Việt Nam cho thấy bức tranh hiện trạng về vấn đề tổ chức DV TT-TV cũng như các tính chất, đặc thù của từng loại hình dịch vụ đang được tiến hành ở các thư viện đại học trên cả nước. Nhìn chung các DV TT-TV còn phát triển một cách đơn lẻ tự phát, chưa có tính chất hệ thống trên phạm vi rộng. Để gắn kết các loại hình dịch vụ với nhau, cần xây dựng định hướng phát triển dịch vụ trên nền tảng của các sản phẩm TT-TV và đặt trong mối quan hệ chặt chẽ với nhu cầu của người sử dụng dịch vụ. Việc tìm hiểu hiện trạng phát triển của các DV TT-TV ở các TVĐH được khảo sát đã giúp luận án có cơ sở để tìm ra những ưu, nhược điểm và nguyên nhân còn tồn tại để có thể đề ra các biện pháp cải thiện DV TT-TV tốt hơn.

*Về hiện trạng áp dụng các PPĐG chất lượng DV TT-TV ở TVĐH Việt Nam,* luận án phân tích 4 vấn đề chính là:

- Hiện trạng các yếu tố tác động tới việc đánh giá chất lượng dịch vụ;
- Các loại hình PPĐG đang được sử dụng;
- Tần suất sử dụng PPĐG ở các TVĐH;
- Kết quả của việc đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua việc sử dụng các PPĐG chất lượng dịch vụ.

Những phân tích về hiện trạng sử dụng các PPĐG chất lượng DV TT-TV ở môi

trường TVĐH Việt Nam cho thấy, công tác áp dụng các PPĐG chất lượng dịch vụ chưa thực sự được quan tâm đồng đều ở tất cả các TVĐH. Các phương pháp được tiến hành đã bước đầu đem lại kết quả trong việc nhận định chất lượng, giúp các TVĐH có kế hoạch cải tiến chất lượng dịch vụ của mình. Tuy nhiên, do chưa thống nhất trong cách thức và các tiêu chí cũng như thuộc tính chất lượng nên khó tạo ra sự so sánh đồng đẳng giữa các thư viện khác nhau trong cùng hệ thống. Các PPĐG được áp dụng ở những thời điểm khác nhau, tần suất đánh giá cũng khác nhau nên chưa tạo được sự thống nhất trong toàn hệ thống TVĐH. Những kết quả phân tích này cũng giúp luận án xác định được mức độ sử dụng các PPĐG chất lượng DV TT-TV hiện tại ở các TVĐH, đưa ra cái nhìn tổng quan về hoạt động áp dụng các PPĐG tại hệ thống TVĐH Việt Nam, từ đó có cơ sở đề xuất ra PPĐG phù hợp với môi trường TVĐH Việt Nam.

### **Chương 3: Đề xuất phương pháp và thử nghiệm mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện ở thư viện đại học Việt Nam**

Nội dung chương 3 tập trung phân tích các mô hình đánh giá thuộc PPĐG chất lượng dịch vụ theo sự hài lòng của nguồn sử dụng để lựa chọn ra mô hình Libqual. Cải tiến mô hình Libqual trên cơ sở đáp ứng các tiêu chí về đánh giá chất lượng dịch vụ phù hợp với lý thuyết về chất lượng DV TT-TV. Triển khai áp dụng đánh giá thử nghiệm mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ tại TVĐH Việt Nam. Kết quả của việc nghiên cứu ứng dụng mô hình đánh giá chất lượng DV TT-TV trên thực tế đã kiểm chứng được mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu đồng thời đánh giá được tầm quan trọng của các tiêu chí đánh giá chất lượng của mô hình.

Chương 3 cũng trình bày kết quả đánh giá, phân tích và hoàn chỉnh các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nguồn sử dụng DV TT-TV khi học tập, rèn luyện tại TVĐH. Kết quả đánh giá cho thấy rằng, các mô hình điều đạt độ tin cậy cần thiết. Đồng thời cũng trình bày kết quả kiểm định mô hình lý thuyết đặt ra. Dựa vào kết quả thu được từ việc nghiên cứu khảo sát đã giúp đề xuất được việc cải tiến chất lượng DV TT-TV trên từng thuộc tính chất lượng cho các TVĐH ở Việt Nam.

Luận án góp phần hoàn thiện hệ thống lý thuyết về chất lượng DV TT-TV, làm sáng tỏ những ưu và nhược điểm của các phương pháp, các mô hình đang được sử dụng để đánh giá chất lượng DV TT-TV ở các TVĐH hiện nay. Phân tích, đánh giá và xuất phương pháp và mô hình đánh giá chất lượng DV TT-TV cho hệ thống TVĐH Việt Nam. Kết quả này là cơ sở để các thư viện rút ra những biện pháp cải tiến chất lượng DV TT-TV của thư viện mình nhằm đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng dịch vụ. Kết quả luận án có thể sử dụng để làm phương pháp đánh giá chất lượng DV TT-TV ở các TVĐH Việt Nam. Đây là cơ sở để giúp các bên liên quan như các cơ quan quản lý nhà nước, lãnh đạo các trường đại học, các cơ quan TT-TV có cơ sở để hoạch định chính sách trong việc áp dụng phương pháp đánh giá và xây dựng mô hình đánh giá chất lượng DV TT-TV của các TVĐH ở Việt Nam.

Luận án được bảo vệ thành công tại Hội đồng chấm luận án cấp Trường tại Đại học Văn hoá Hà Nội.

**Bùi Thị Thanh Diệu**  
Khoa KHXH&NV - Đại học Khánh Hoà