

VỀ VIỆC SỬ DỤNG THANG ĐO LIBQUAL+® TRONG ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC

NCS Vũ Duy Hiệp

Trung tâm TT-TV Trường Đại học Vinh

Tóm tắt: Khái lược về nguồn gốc hình thành và sự phát triển của thang đo LibQUAL+®. Giới thiệu nội dung của 22 tiêu thức được phân bố trong 3 chiều: AS-Tác động của dịch vụ (9 tiêu thức), IC- Kiểm soát thông tin (8 tiêu thức) và LP- Không gian thư viện (5 tiêu thức) của thang đo LibQUAL+®. Nêu rõ các mục tiêu và giới thiệu sơ bộ cách thức sử dụng thang đo LibQUAL+® để đánh giá dịch vụ thư viện.

Từ khóa: Thang đo LibQUAL+®; đánh giá chất lượng dịch vụ; dịch vụ thông tin-thư viện; hiệu quả hoạt động thư viện.

Evaluating university library service quality with LibQUAL+®

Summary: Brief overview of the establishment and development of LibQUAL+®. Introducing the 22 criteria divided in 03 dimensions: AS-Affect of service (09 criteria), IC-Information Control (08 criteria), LP- Library as Place (05 criteria) of the LibQUAL+®. Introducing main objectives of LibQUAL+® and how to use LibQUAL+® to evaluate library services.

Keyword: LibQUAL+®; evaluating service quality; information – library service; library performance.

Mở đầu

Trong lĩnh vực dịch vụ nói chung, đánh giá chất lượng luôn là một trong các công việc quan trọng và thiết yếu nhằm không ngừng nâng cao chất lượng, năng lực và uy tín của các nhà cung cấp dịch vụ đối với cộng đồng. Điều này cũng được đặc biệt quan tâm trong các nghiên cứu về những nội dung liên quan tới hoạt động của các thư viện đại học với tư cách là nhà cung cấp các dịch vụ phục vụ nghiên cứu và đào tạo. Từ khoảng những năm 1980, vấn đề nghiên cứu, xây dựng phương pháp luận và một hệ thống phương pháp nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ đã thu hút nhiều công sức của các nhà nghiên cứu. Các tác giả P. Parasuraman, V. Zeithaml và L. Berry (Hoa Kỳ) được xem là những người tiên phong trong lĩnh vực này. Phương pháp mà các tác giả này xây dựng để đánh giá chất lượng dịch vụ chính là việc kiến tạo một hệ quy chiếu để khảo sát và đưa ra các đánh giá cụ thể về chất lượng mỗi dịch vụ. Ở đây, theo cách hiểu mang tính truyền thống, chất lượng dịch vụ được xem là khoảng cách giữa sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng và nhận thức

của họ khi đã sử dụng qua các dịch vụ [8, tr. 173], hay chất lượng dịch vụ là khả năng mà dịch vụ có thể làm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng [10, tr. 283]. Sử dụng phương pháp đánh giá này chính là sử dụng thang đo **ServQUAL** (ra đời năm 1985, đầu tiên được ứng dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ tại khu vực tài chính-ngân hàng). Trên cơ sở thang đo này, Parasuraman, Berry và Zeithaml (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1991) đã xây dựng nên thang đo LibQUAL + ® để đánh giá các dịch vụ thư viện. Bài viết phân tích các nội dung chính của việc sử dụng thang đo **LibQUAL+®**¹ để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện. Vì những lý do khác nhau, chúng tôi xin giới hạn việc nghiên cứu trong phạm vi các thư viện đại học.

1. Sử dụng thang đo LibQUAL+® để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện

1.1. Giới thiệu mô hình thang đo LibQUAL+®

LibQUAL+® là một bộ các công cụ mà thư viện sử dụng để thu thập, theo dõi, hiểu và hành động theo ý kiến của người sử dụng đối với chất

¹ Các nội dung chính được trình bày trong bài viết được tổng hợp từ các nghiên cứu [1], [2], [5], [6].

Nghiên cứu - Trao đổi

lượng dịch vụ thư viện. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện của **LibQUAL+®** chỉ tập trung quan tâm vào các đánh giá từ phía người sử dụng, còn các đánh giá khác là không quan trọng. Thang đo **LibQUAL+®** được Hiệp hội Thư viện nghiên cứu (ARL) của Hoa Kỳ giới thiệu tới cộng đồng thư viện để sử dụng rộng rãi trong việc đánh giá chất lượng các dịch vụ mà mình cung cấp. Việc điều tra, thu thập các thông tin, số liệu phản ánh chất lượng dịch vụ thư viện được hệ thống hóa theo ba phương diện (nhóm vấn đề) chính: *Ảnh hưởng của dịch vụ* (Affect of Service - AS), *Kiểm soát thông tin* (Information Control - IC) và *Thư viện với tư cách một không gian nơi người dùng trực tiếp sử dụng một số dịch vụ* (DV) của thư viện và trực tiếp tương tác với người tạo lập dịch vụ (LP-Library as Place) [1, tr. 98; 2, tr. 14]; [4, tr. 92]. Các mục tiêu của **LibQUAL+®** là: (a) Củng cố văn hóa giao tiếp trong quá trình cung cấp dịch vụ thư viện; (b) Giúp nhân viên thư viện hiểu rõ hơn về nhận thức của người dùng về chất lượng dịch vụ được cung cấp; (c) Thu thập và phân tích các thông tin phản hồi từ bạn đọc (về những dịch vụ mà họ đã sử dụng) một cách có hệ thống theo thời gian; (d) Cung cấp thông tin đánh giá so sánh từ các thư viện có liên quan; (đ) Xác định các kinh nghiệm trong thực tiễn triển khai dịch vụ thư viện; (e) Nâng cao kỹ năng của cán bộ thư viện (CBTV) trong việc phân tích dữ liệu thu thập

được và từ đó triển khai các hoạt động phù hợp. Bên cạnh đó, xét ở phương diện mục đích và ý nghĩa, C. Cook và các cộng sự đã chỉ rõ: **LibQUAL+®** không chỉ là một hệ thống gồm 22 tiêu thức được xây dựng theo một chuẩn xác định để thu thập thông tin từ người dùng về chất lượng dịch vụ thư viện, mà nó còn hỗ trợ cho việc lựa chọn các tiêu thức phù hợp với việc đánh giá các thư viện cụ thể cũng như tạo cơ chế thân thiện và tiện lợi để người dùng đưa ra các đánh giá mang tính mở, cá biệt ngay cả ở các khía cạnh chưa xuất hiện trong các tiêu thức đã được định trước thông qua hộp thoại [2, tr. 12-13].

M. Kyrrillidou đã đưa ra khảo sát về sự thay đổi về số chiều và các tiêu thức cụ thể trong các chiều của thang đo **LibQUAL+®** từ năm 2000 đến nay. Qua thống kê của tác giả, theo thời gian, một số chiều trong không gian trên cũng như một số tiêu thức dường như *mất đi*, nếu chỉ thuần túy dựa trên số lượng hiện còn cũng như tên gọi cụ thể của nó, ví dụ các chiều *truy cập thông tin*, *cung cấp bộ sưu tập truyền thống*, *sự tin cậy*... Song, trên thực tế không hẳn như vậy: Về bản chất, các tiêu thức cụ thể trong các chiều này đã được *tích hợp* vào một trong ba chiều còn lại của **LibQUAL+®** ngày nay. Hiện có nhiều tài liệu nghiên cứu và giới thiệu về các nội dung chi tiết của thang đo này [1, 2, 4, 7] ...

Bảng 1: Sự thay đổi của **LibQUAL+® [7, tr. 10]**

<i>Thời điểm</i>	Năm 2000	Năm 2001	Năm 2002	Từ 2003
<i>Số lượng chiều của không gian được kiến tạo để khảo sát DV</i>	5	5	4	3
<i>Số lượng các nội dung được khảo sát đối với DV</i>	41	56	25	22
<i>Tên gọi các chiều của không gian</i>	- AS - LP - Sự tin cậy - Cung cấp bộ sưu tập truyền thống - Truy cập thông tin	- AS - LP - Sự tin cậy - Tự tin nhiệm - Truy cập thông tin	- AS - LP - Kiểm soát cá nhân - Truy cập thông tin	- AS - LP - IC

Nghiên cứu - Trao đổi

Hiện tại, các tiêu chức chính phân bố trong các chiều AS, IC và LP, cụ thể như sau:

Bảng 2: Các tiêu thức cụ thể trong mô hình **LibQUAL+®** hiện nay
[1, tr. 98; 4, tr. 92-93; 6, tr. 22]...

CHIỀU AS (9 tiêu thức về CBTV)	CHIỀU IC (8 tiêu thức)	CHIỀU LP (5 tiêu thức)
AS 1: Rất tin tưởng vào người dùng tin	IC 1: Tạo lập nguồn tin điện tử có thể truy cập từ nơi ở hay nơi làm việc của người dùng tin	LP 1: Không gian thư viện truyền cảm hứng nghiên cứu và học tập
AS 2: Luôn dành sự quan tâm đến mỗi người dùng tin	IC 2: Trang web thư viện giúp xác định vị trí thông tin cần thiết	LP 2: Một không gian yên tĩnh dành cho các hoạt động cá nhân
AS 3: Luôn lịch sự, chu đáo	IC 3: Các tài liệu thư viện sẽ in được để đáp ứng yêu cầu người dùng	LP 3: Một vị trí thoải mái và đầy hấp dẫn
AS 4: Sẵn sàng trả lời các câu hỏi của người dùng tin	IC 4: TV có các nguồn tin điện tử mà người dùng tin cần	LP 4: Một nơi nghỉ ngơi để nghiên cứu, học tập
AS 5: Có đủ kiến thức để trả lời câu hỏi của người dùng tin	IC 5: Hệ thống thiết bị hiện đại cho phép dễ dàng truy cập các thông tin cần thiết	LP 5: Không gian thích hợp với nhóm học tập, nhóm nghiên cứu
AS 6: Luôn quan tâm tới trang phục khi làm việc với người dùng tin	IC 6: Các công cụ truy cập dễ sử dụng cho phép tìm được mọi thông tin cần thiết	
AS 7: Luôn hiểu được nhu cầu tin của người dùng tin	IC 7: Tạo khả năng thông tin dễ dàng truy cập dành cho việc sử dụng một cách độc lập	
AS 8: Luôn sẵn sàng giúp đỡ người dùng	IC 8: Các bộ sưu tập tạp chí dạng in và/hoặc dạng điện tử đáp ứng được yêu cầu người dùng tin	
AS 9: Nhận được sự tin cậy trong việc xử lý các vấn đề dịch vụ của người dùng tin		

1.2. Sử dụng thang đo LibQUAL+® trong đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện

Điểm đáng chú ý khi sử dụng thang đo **LibQUAL+®** là ở mỗi nội dung được đánh giá, khảo sát, các giá trị nhận được không phải dưới dạng các câu hỏi lựa chọn hay loại trừ kiểu có hoặc không, mà đòi hỏi qua việc gán giá trị tương ứng trong một chuỗi tăng/giảm dần mức độ đánh giá. Mẫu bảng hỏi khi sử dụng **LibQUAL+®** để đánh giá chất lượng dịch vụ

thư viện được gửi tới người dùng đã phản ánh điều đó: Trong các câu hỏi chính, người ta đưa ra ba cách tiếp cận: (i) Mức tối thiểu của dịch vụ từ phía người dùng (My Minimum Service Level is); (ii) Mức dịch vụ mà người dùng mong muốn (My Desired Service Level is) và (iii) Hiệu quả dịch vụ được chấp nhận (Perceived Service Performance is) và trong mỗi câu trả lời, mẫu hỏi đã đưa ra 9 giá trị theo trình tự từ thấp lên cao. Bên cạnh đó, **LibQUAL+®** còn giới thiệu 11 câu hỏi bổ sung [5, tr. 23-24].

Nghiên cứu - Trao đổi

Trong một ví dụ khác, khi đánh giá về một nội dung nào đó, có thể sử dụng 1 trong chuỗi gồm 9 giá trị để đưa ra đánh giá của người dùng tin. Cụ thể: {N, EL, VL, L, M, H, VH, EH, T}. (Quy ước viết tắt: N: Non (Không); EL: Extremely Low (Vô cùng thấp); VL: Very Low (Rất thấp); L: Low (Thấp); M: Medium (Trung bình); H: High (Cao); VH: Very High (Rất cao); EH: Extremely High (Vô cùng cao); T: Total (Toàn diện)) [4, tr. 94].

Khi xây dựng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện **LibQUAL+®** mở rộng dựa trên thông tin ngôn ngữ mở, các tác giả của [4] đã lưu ý tới hai yếu tố phản ánh quan điểm tiếp cận là mô hình đánh giá phải được xây dựng theo nguyên tắc định hướng đến người dùng tin (mô hình gồm 22 tiêu thức, các câu hỏi dễ hiểu...) và các yếu tố phản ánh trọng số đối với từng nhóm người dùng tin được hỏi trong thư viện đại học (giá trị các câu trả lời là khác nhau giữa những nhóm người được hỏi khác nhau, gồm: sinh viên, NCS, nhà nghiên cứu, giảng viên...). Về khía cạnh thứ hai, các tác giả cho rằng *người dùng tin của thư viện đại học đóng vai trò không giống nhau trong việc xác định chất lượng dịch vụ thư viện...* bởi vì với mỗi dịch vụ cụ thể sẽ có sự khác biệt về *mức độ phù hợp, sự hiểu biết cũng như kinh nghiệm* đối với mỗi nhóm người dùng cụ thể, do đó, việc xác định chất lượng dịch vụ này từ phía họ cũng khác biệt nhau, được thể hiện

thông qua việc mang những trọng số khác nhau [4, tr. 97].

2. Sử dụng LibQUAL+® qua phân tích một số ví dụ

Trong khuôn khổ một bài báo, chúng tôi không thể phân tích cụ thể đối với mỗi một trong các giá trị đo lường mà **LibQUAL+®** xây dựng. Thay vào đó, ở đây, chúng tôi dành sự phân tích việc sử dụng thang đo **LibQUAL+®** đối với bốn trường hợp điển hình sau đây: *Cán bộ thư viện luôn hiểu được nhu cầu (tin) của người dùng tin* (đại diện cho chiều AS); *Tạo lập nguồn tin điện tử có thể truy cập từ nơi ở hay nơi làm việc của người dùng tin* (đại diện cho chiều IC); *Không gian của thư viện thích hợp với nhóm học tập, nhóm nghiên cứu* (đại diện cho chiều LP) và *Thư viện đã hỗ trợ các kết quả nghiên cứu mà người dùng tin đạt được ở mức nào?* (đại diện cho nhóm câu hỏi bổ trợ). Trong phiếu hỏi được thiết kế, tình huống được đặt ra với người được hỏi là khi Bạn (cho 2 trường hợp: Sinh viên; Nghiên cứu sinh) đến thư viện thì Bạn đánh giá như thế nào (từ thấp đến cao) <nội dung của một trong số các vấn đề được hỏi> với ba cách tiếp cận (mức hỏi) là: *Mức độ tối thiểu của dịch vụ đối với bạn; Mức độ dịch vụ mong đợi của bạn và Mức độ về hiệu quả của dịch vụ mà bạn thu nhận được*. Cấu trúc của một câu trong bảng hỏi như sau:

Mức độ đánh giá	Đối tượng được hỏi	
	<i>Sinh viên năm thứ Nhất</i>	<i>Nghiên cứu sinh (giai đoạn cuối)</i>
Mức độ tối thiểu của DV	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>
Mức độ mong đợi của người dùng đối với dịch vụ	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>
Mức độ hiệu quả của DV mà Bạn thu nhận được	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>	<Dãy giá trị lựa chọn, từ 1 đến 9>

Nghiên cứu - Trao đổi

Trong các ví dụ, tác giả đưa ra phân tích các tình huống làm cơ sở lựa chọn các giá trị lớn nhất (9) và nhỏ nhất (1), cụ thể như sau:

a. Cán bộ thư viện luôn hiểu được nhu cầu tin của bạn đọc ở mức độ như thế nào?

Mức độ đánh giá	Đối tượng được hỏi	
	<i>Sinh viên năm thứ Nhất</i>	<i>Nghiên cứu sinh (giai đoạn cuối)</i>
<i>Mức độ tối thiểu của DV</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu CBTV biết rõ SV đang cần những giáo trình nào. - Chọn giá trị 1: Nếu CBTV không biết đến danh sách các giáo trình ứng với mỗi môn học của SV.	- Chọn giá trị 9: Nếu CBTV giới thiệu được danh mục tạp chí hạt nhân, và các nghiên cứu mới nhất về chủ đề liên quan. - Chọn giá trị 1: Nếu CBTV không biết được dạng nguồn tin cần thiết đối với NCS.
<i>Mức độ dịch vụ mong đợi</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu CBTV biết cách để tiếp cận được các giáo trình này thuận tiện, nhanh nhất với nhóm người dùng cụ thể (ngoài TV, qua mạng, tại khuôn viên TV...). - Chọn giá trị 1: Nếu CBTV không biết thời hạn mà SV cần đến giáo trình.	- Chọn giá trị 9: Nếu CBTV liệt kê được danh mục các nghiên cứu, tổng quan mới nhất và hiểu được dạng thông tin quen thuộc, tiện lợi nhất với người dùng, cung cấp thông tin một cách kịp thời cho mỗi NCS. - Chọn giá trị 1: Nếu CBTV không hiểu được nhu cầu tin của nghiên cứu sinh.
<i>Mức độ hiệu quả của DV thu nhận được</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu các giáo trình đến được một cách kịp thời nhất, phù hợp với việc theo học và lịch trình giảng dạy. TV giúp nâng cao kỹ năng hình thành và xác định nhu cầu tin trong học tập, nghiên cứu - Chọn giá trị 1: Nếu các yếu tố về thời gian, hình thức... của giáo trình được cung cấp không phù hợp.	- Chọn giá trị 9: Nếu qua sự trợ giúp của CBTV, các thông tin nhận được hoàn toàn phù hợp với nội dung luận án của nghiên cứu sinh và luôn cập nhật được các thông tin mới nhất, có tính hệ thống và ở dạng thức phù hợp với người dùng ... TV giúp nâng cao kỹ năng hình thành, xác định và xây dựng các giải pháp đáp ứng nhu cầu tin trong nghiên cứu. - Chọn giá trị 1: Nếu hiệu quả trợ giúp của TV trong việc nhận diện được các thông tin, tài liệu cần thiết đối với việc triển khai luận án bị hạn chế.

Nghiên cứu - Trao đổi

b. Thư viện tạo lập được các nguồn tin điện tử có thể truy cập thuận lợi từ nơi ở hay nơi học tập, làm việc ở mức độ nào?

Mức độ đánh giá	Đối tượng được hỏi	
	<i>Sinh viên năm thứ Nhất</i>	<i>Nghiên cứu sinh (giai đoạn cuối)</i>
<i>Mức độ tối thiểu của DV</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu các tài liệu dạng giáo trình có thể truy cập mọi lúc, mọi nơi. - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ truy cập được tại TV vào một số thời điểm nhất định.	- Chọn giá trị 9: Nếu các loại nguồn tin (bên trong-bên ngoài) tin cậy, cần thiết đều được tích hợp trên một cổng/trang thông tin của thư viện và chủ yếu khai thác tại một số địa điểm xác định (hạn chế truy cập từ xa). - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ có thể truy cập được các loại CSDL thư mục.
<i>Mức độ dịch vụ mong đợi</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu có thể truy cập được mọi nguồn học liệu tại mọi nơi, mọi lúc, kể cả qua mobile. - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ có thể truy cập nguồn học liệu một cách thuận tiện tại TV.	- Chọn giá trị 9: Nếu các nguồn tin cần thiết là tin cậy, đều có thể truy cập, khai thác mọi nơi, mọi lúc một cách minh bạch, rõ ràng và được hỗ trợ bởi các dịch vụ như: CAS, SDI..., có các dịch vụ quảng bá trên các diễn đàn tương ứng... - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ truy cập tự do các CSDL thư mục, còn ở phân khúc CSDL toàn văn phải sử dụng dịch vụ gián tuyến (ví dụ phải thông qua cán bộ TV hay chỉ nhận được tài liệu dạng in (hard copy)....).
<i>Mức độ hiệu quả của DV thu nhận được</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu có thể truy cập mọi lúc, mọi nơi một cách thuận tiện, thân thiện mọi nguồn học liệu để đáp ứng các yêu cầu học tập theo học chế tín chỉ một cách linh hoạt. TV giúp nâng cao các kỹ năng tìm kiếm các nguồn tin dạng số. - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ có thể truy cập được nguồn học liệu theo các điều kiện cụ thể mà TV đưa ra (về thời gian, địa điểm, giới hạn số lượng thông tin được truy cập...).	- Chọn giá trị 9: Nếu người dùng có thể tiện lợi, dễ dàng trong việc chọn lọc để tự kiến tạo được bộ sưu tập tin cậy, toàn diện, có độ cập nhật cao và phù với hướng nghiên cứu; Việc sử dụng các thông tin, dữ liệu dễ dàng, tin cậy trong các nghiên cứu. - Chọn giá trị 1: Nếu các nguồn tin khác nhau không được bố trí, sắp xếp có hệ thống, do vậy, gây tổn thất về thời gian, công sức cho người dùng tin.

Nghiên cứu - Trao đổi

c. Không gian của thư viện thích hợp với việc học tập, nghiên cứu theo nhóm ở mức độ nào?

Mức độ đánh giá	Đối tượng được hỏi	
	Sinh viên năm thứ Nhất	Nghiên cứu sinh (giai đoạn cuối)
Mức độ tối thiểu của DV	- Chọn giá trị 9: Nếu TV luôn sẵn sàng dành cho nhóm SV tiến hành các hoạt động như: học nhóm, tổ chức các seminar, thủ tục đăng ký đơn giản, thuận tiện qua các phương tiện như e-mail... - Chọn giá trị 1: Nếu TV hạn chế số lượng phiên và thời gian mỗi phiên sử dụng không gian cho học tập theo nhóm (ví dụ, mỗi phiên làm việc không quá 2 giờ...).	-Sẽ chọn giá trị 9 nếu TV luôn sẵn sàng dành cho nhóm tiến hành các hoạt động như: học nhóm, tổ chức các seminar, thủ tục đăng ký đơn giản, thuận tiện qua các phương tiện như e-mail... - Chọn giá trị 1: Nếu TV hạn chế số lượng phiên và thời gian mỗi phiên sử dụng không gian cho học tập theo nhóm.
Mức độ dịch vụ mong đợi	- Chọn giá trị 9: Nếu TV luôn dành các trang thiết bị cần thiết (mạng máy tính, máy chiếu...) cũng như cung cấp các hỗ trợ cần thiết khác để hoạt động nhóm được triển khai có hiệu quả (Liên hệ để nhóm có diễn giả (NCS hay giảng viên) thuyết trình về một vấn đề cụ thể. - Chọn giá trị 1: Nếu việc đăng ký sử dụng không gian cho hoạt động nhóm đơn giản, thuận tiện và chỉ phụ thuộc vào yêu cầu của hoạt động (về số người, về khoảng thời gian triển khai...). TV chỉ bố trí địa điểm dành cho hoạt động.	- Chọn giá trị 9: Nếu TV luôn dành các trang thiết bị cần thiết (mạng máy tính, máy chiếu...), cho phép các hội thảo, seminar mà chỉ có 1 thành viên là NCS đăng ký (người tham gia là bên ngoài) cùng việc cung cấp các DV hỗ trợ để tổ chức E-conference; dễ dàng lồng ghép với các DV khác; các DV hỗ trợ khác,... - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ được sử dụng DV (quy mô, thời gian ...) được cơ quan quản lý đào tạo thông qua theo kế hoạch.
Mức hiệu quả của DV thu nhận được	- Chọn giá trị 9: Nếu DV luôn đáp ứng được nhu cầu trong quá trình học tập và giúp người đọc thực hiện được các nhiệm vụ mà quá trình học tập, nghiên cứu yêu cầu. - Chọn giá trị 1: Nếu DV đáp ứng được nhu cầu khi thực hiện các bài tập nhóm trong quá trình học.	- Chọn giá trị 9: Nếu DV tạo cho người dùng sử dụng dễ dàng và linh hoạt các hoạt động theo nhóm trong quá trình nghiên cứu, tạo điều kiện để kết quả nghiên cứu đạt được như kỳ vọng. - Chọn giá trị 1: Nếu chỉ được sử dụng DV (quy mô, thời gian ...) được cơ quan quản lý đào tạo thông qua theo kế hoạch còn đối với các tình huống mới xuất hiện, đột xuất thì bị hạn chế.

Nghiên cứu - Trao đổi

d) Thư viện đã hỗ trợ ở mức nào để bạn đọc đạt được kết quả cao trong nghiên cứu, học tập?

Mức độ đánh giá	Đối tượng được hỏi	
	<i>Sinh viên năm thứ Nhất</i>	<i>Nghiên cứu sinh (giai đoạn cuối)</i>
<i>Mức độ tối thiểu của DV</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu được cung cấp đầy đủ, kịp thời và thuận tiện các giáo trình và các DV trực tiếp phục vụ việc học tập. Kiến thức thông tin của SV nói chung được nâng cao. - Chọn giá trị 1: Nếu được TV cung cấp giáo trình theo quy định chung của TV.	- Chọn giá trị 9: Nếu có thể chủ động khai thác có hiệu quả mọi nguồn lực của TV hiện có để phục vụ nghiên cứu. - Chọn giá trị 1: Nếu muốn khai thác các nguồn tin phục vụ nghiên cứu thì luôn phải cần tới sự trợ giúp của CBTV.
<i>Mức độ dịch vụ mong đợi</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu được cung cấp đầy đủ, kịp thời và thuận tiện các nguồn học liệu theo các dạng thức phù hợp với người học. Cung cấp các DV hỗ trợ để trao đổi thông tin giữa người học và người dạy trên mạng, các DV hỗ trợ nghiên cứu, đào tạo. Được nâng cao kiến thức thông tin phù hợp với các tiêu chuẩn chung đối với sinh viên đại học của UNESCO. - Chọn giá trị 1: Nếu được cấp đầy đủ các nguồn học liệu theo quy định của TV.	- Chọn giá trị 9: Nếu TV giúp cho việc hình thành và phát triển kiến thức thông tin của người đọc ở trình độ cao trong xã hội. - Chọn giá trị 1: Nếu TV giúp có khả năng khai thác, sử dụng một số cơ quan thông tin, TV quan trọng để đáp ứng nhiệm vụ học tập, nghiên cứu của nghiên cứu sinh.
<i>Mức hiệu quả của DV thu nhận được</i>	- Chọn giá trị 9: Nếu việc cung cấp thông tin, tài liệu từ phía TV luôn đáp ứng kịp thời và đầy đủ yêu cầu trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu của SV theo các phương thức, chế độ đào tạo khác nhau, theo nhu cầu nghiên cứu của SV; TV giúp SV khai thác nguồn tài liệu của TV với hiệu quả cao. - Chọn giá trị 1: Nếu TV quyết định việc đáp ứng nhu cầu về học liệu (theo chế độ, thời điểm...) chung đối với tập thể (lớp, khoa...).	- Chọn giá trị 9: Nếu TV giúp hình thành nhận thức và kỹ năng đối với việc sử dụng thông tin một cách có hiệu quả để đáp ứng nhu cầu tin trong mọi lĩnh vực hoạt động (nghiên cứu, học tập, giải trí...). - Chọn giá trị 1: Nếu TV giúp đáp ứng được nhu cầu tin trực tiếp phục vụ nghiên cứu của nghiên cứu sinh.

3. Kết luận

Có thể thấy, phân tích cụ thể vấn đề này là khá phức tạp, vì kết quả đánh giá còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Ví dụ, phụ thuộc vào người được hỏi là ai: Sự khác biệt sẽ rất rõ khi họ là sinh viên năm thứ Nhất hay là một nghiên cứu sinh đang trong giai đoạn hoàn chỉnh luận án khoa học. Việc đề ra các quy định chặt chẽ để lựa chọn một trong các giá trị dao động từ 1 đến 9 là khó và phức tạp, trước hết là đối với người được hỏi, vì thế, đối với cả người xử lý các kết quả tham vấn, đặc biệt là kết quả đánh giá thuộc các mức độ giá trị lân cận nhau. Kết quả khảo sát cho thấy, để đánh giá *năng lực của cán bộ thư viện trong việc hiểu rõ nhu cầu người dùng tin* thì các câu trả lời của nhóm nghiên cứu sinh rõ ràng có trọng số lớn hơn so với nhóm sinh viên. Ví dụ, cùng mức đánh giá là 9, nhưng để thực hiện được theo mức tiêu chuẩn đánh giá của nhóm nghiên cứu sinh là khó khăn, phức tạp hơn nhiều so với nhóm sinh viên. Điều đó chứng tỏ nguyên tắc xây dựng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ tại thư viện đại học mà F.I. Cabrerizo và các đồng nghiệp là đưa ra là đúng [4, tr. 97].

Để đánh giá một cách tổng hợp và toàn diện về thư viện đại học còn cần thực hiện một số nhiệm vụ khác chứ không chỉ là đánh giá chất lượng dịch vụ mà nó cung cấp [3]¹. Ví dụ, đánh giá về mức độ phù hợp, tính mới, tính đầy đủ của toàn bộ nguồn tin mà thư viện đó quản lý; cung cấp quyền truy cập so với nhu cầu của mỗi trường đại học; về khả năng của thư viện trong việc đáp ứng những nhiệm vụ mới, như: nhu cầu

thống kê, đánh giá, xếp hạng trường đại học... Tuy vậy, đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện nhằm không ngừng hoàn thiện nâng cao khả năng đáp ứng của các dịch vụ đó trước những nhu cầu luôn biến động và phát triển là một trong số các nhiệm vụ then chốt nhất của các thư viện đại học. Một hệ thống dịch vụ năng động, có chất lượng tốt mà thư viện cung cấp không chỉ giới hạn ở việc nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu tin, mà chúng còn có ý nghĩa kích hoạt đối với sự phát triển công tác nghiên cứu, đào tạo của trường đại học.

Xi Shi và S. Levy đã nhận xét một cách chí lý: *việc đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung, trong đó có dịch vụ thư viện là rất khó khăn, phức tạp do chất lượng của dịch vụ có một cấu trúc rất trừu tượng và khó nắm bắt* [12, tr. 269]. Vì thế, các phân tích trong nghiên cứu này, nhất là trong các trường hợp cụ thể trên đây, chỉ có thể xem là sự thể hiện một cách tiếp cận cụ thể theo quan điểm của cá nhân người viết mà thôi, dù rằng chúng có thể đã được tích lũy qua một số nghiên cứu trước đây mà chúng tôi đã có điều kiện tham gia. Vì vậy, với mong muốn tiếp tục có các nghiên cứu cụ thể hơn về nội dung này, chúng tôi rất mong nhận được sự đánh giá, trao đổi, thảo luận của các đồng nghiệp.

Chất lượng dịch vụ mà thư viện cung cấp cho cộng đồng sẽ phản ánh bản thân chất lượng của thư viện nói chung theo nghĩa xét một cách toàn diện về hiệu quả, trình độ ... phát triển của thư viện đó. Nếu như người ta ví và nhìn nhận *thư viện là trái tim của trường đại học* thì có thể thấy một trường đại học mạnh cần phải sở hữu một trái tim mạnh mẽ

¹ Theo Julia C. Blixrud, Quỹ khoa học Quốc gia (Hoa Kỳ) đã tài trợ cho một dự án dành cho các thư viện các trường đại học về khoa học tự nhiên và công nghệ nhằm các mục tiêu: Xác định các khía cạnh/các chiều (dimension) được lựa chọn để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện theo quan điểm người sử dụng; Xác định các công cụ để đánh giá chất lượng dịch vụ tại các thư viện số và đúc kết các kinh nghiệm phát triển thư viện số [3, tr.6].

Nghiên cứu - Trao đổi

theo nghĩa: thư viện đại học luôn cung cấp dòng thông tin tươi mới và dồi dào, luôn đưa ra những dịch vụ phong phú, đa dạng, có chất lượng ngày một cao hơn đến cộng đồng sinh viên, nghiên cứu sinh, cán bộ nghiên cứu-giảng dạy để họ có thể thực hiện tốt nhiệm vụ và mục tiêu nghiên cứu, học tập của mình.

Để không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ tại mỗi thư viện đại học, việc hình thành một phương pháp đánh giá chất lượng các dịch vụ đó một cách khoa học, khả thi là một

nhiệm vụ khó, đòi hỏi phải được tiến hành thường xuyên và có hệ thống. Một phương pháp hay hệ thống phương pháp như vậy đòi hỏi phải được xây dựng bởi đội ngũ những người *làm thư viện chuyên nghiệp*, từ người quản lý, những người trực tiếp tham gia vào các hoạt động của thư viện đến các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực này. Là một người nghiên cứu, đồng thời trực tiếp làm công tác thư viện, chúng tôi mong muốn phương pháp như vậy sẽ sớm ra đời và được triển khai trong hệ thống thư viện đại học nước ta.

Tài liệu tham khảo

1. (2013) LibQUAL+ 2013 Survey./ Association of Research Libraries, Texas A&M University. 102 p.
2. (2013) LibQUAL+2013 Survey Discipline Analysis.- Washington, DC: Association of Research Libraries, Texas A&M University. 146 p.
3. Blixrud J.C. (2004). Evaluating library service quality: Use of LibQUAL+® . 7 p. (Association of Research Libraries)
4. Cabrerizo F.I., etc (2012). An Extended LibQUAL+ Model based on Fuzzy Linguistic Information.// In: MDAI 2012, LNAI 7647./ Edition: V. Torra et al. pp. 90-101, 2012.
5. Green D., Kyrillidou M. (2012). LibQUAL+® :Procedures Manual. - Association of Research Libraries: Washington, DC. 56 p.
6. Killick S., van Weerden A.,van Weerden F. (2014) Using LibQUAL+® to identify commonalities in customer satisfaction: the secret to success?./ Performance Measurement and Metrics. Vol. 15 No. 1/2. pp. 23-31.
7. Kyrillidou M. (2008) The LibQUAL+® assessment service for libraries: Knowing Your Users: Assessment of Library Service Quality International Workshop & Symposium on LibQUAL+TM. 70 s.
8. Ladhari R. (2009) A Review of 20 years of SERVQUAL research.// International Journal of Quality &Service Science. Vol.1. No. 2. pp. 172-198.
9. Liangzhi Yu and Qiulan Hong, Song Gu, Yazun Wang (2008). An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL .// Journal of Documentation Vol. 64 No. 4. pp. 511-551.
10. Qureshi T.M, Shaukat M.Z., Syed Tahir Hijazi S.T. (2010). Service Quality SERVQUAL model in Higher Educational Institutions, What factors are to be considered?// Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Business. Vol. 2. No. 5. pp 281-290.
11. Trần Thị Quý, Trần Thị Thanh Vân. Kế hoạch trong đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện của các trường đại học Việt Nam.// Trong “Hoạt động thông tin –thư viện với vấn đề đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục đại học ở Việt Nam: Kỷ yếu Hội thảo khoa học”.- H.: Trường đại học Khoa học Xã hội và nhân văn Hà Nội, Trường Đại học Vinh. 2014. tr. 210-226.
12. Xi Shi, Levy S. (2005) Theory-guided Approach Library Services Assessment 1.// College & Research Libraries. May. pp. 266- 277.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 16-3-2015; Ngày phản biện đánh giá: 10-4-2015; Ngày chấp nhận đăng: 20-6-2015).