

TÌM HIỂU CÁC PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN

ThS Bùi Thị Thanh Diệu
Trường Đại học Khánh Hoà

Tóm tắt: Bài viết cung cấp cái nhìn tổng thể về các phương pháp tiếp cận để đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện đã và đang được sử dụng trên thế giới và trong nước. Thông qua việc thu thập, phân tích các tư liệu, bài viết chỉ ra ưu, nhược điểm của từng phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện.

Từ khóa: Dịch vụ thông tin-thư viện; thông tin-thư viện; phương pháp đánh giá; chất lượng dịch vụ.

Methodologies to evaluate the quality of information-library services

Abstract: The article provides an overview on different methodologies for evaluating the quality of information - library services that have been applied internationally and locally. By analyzing the literature, the article discusses advantages and disadvantages of each approach.

Keywords: Information - library services; evaluation methodology; service quality.

Mở đầu

Trong những năm gần đây, lĩnh vực dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế quốc dân, theo đó chất lượng dịch vụ luôn là vấn đề được nhà sản xuất dịch vụ quan tâm nhiều nhất. Người sử dụng dịch vụ luôn mong đợi và yêu cầu chất lượng dịch vụ phải tốt hơn bao giờ hết. Chính vì vậy, nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ, hoạt động đánh giá chất lượng dịch vụ đã trở thành mối quan tâm hàng đầu của các cơ quan, tổ chức khi muốn triển khai một dịch vụ có hiệu quả tới khách hàng của mình. Đối với dịch vụ thông tin-thư viện (TT-TV) cũng vậy, việc đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn là vấn đề được các nhà nghiên cứu và quản lý thư viện chú ý. Bài viết này đề cập đến vấn đề chất lượng dịch vụ TT-TV và những biện pháp đánh giá chất lượng loại hình dịch vụ này.

1. Chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện

Quá trình thông tin trong hoạt động TT-TV là một vòng tuần hoàn khép kín, trong đó sự

kết thúc của quá trình này là đầu vào cho quá trình tiếp theo. Cứ như vậy thông tin được truyền tải thông qua các hình thức tổ chức dịch vụ như: dịch vụ mượn-đọc tài liệu, dịch vụ tư vấn thông tin, dịch vụ dịch thuật, dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc,... và quá trình trao đổi thông tin giữa thư viện với người sử dụng thư viện làm giá trị của thông tin càng ngày càng được gia tăng. Để các quá trình thông tin được vận hành một cách liên tục và thông suốt, thư viện cần phải tổ chức một hệ thống dịch vụ đa dạng và có chất lượng, bao gồm cả các dịch vụ truyền thống và các dịch vụ điện tử. Các quá trình thông tin này sẽ làm kích thích nhu cầu tìm kiếm thông tin/tài liệu và làm thoả mãn nhu cầu tin của người sử dụng các dịch vụ thư viện. Như vậy, qua phân tích có thể hiểu: “Dịch vụ TT-TV là những quá trình thông tin/hoạt động thông tin giữa 2 chủ thể là thư viện và người sử dụng thư viện, nhằm thoả mãn nhu cầu tin và trao đổi thông tin/tài liệu của một cá nhân/tổ chức đang sử dụng các dịch vụ của cơ quan TT-TV”. Căn

cứ vào định nghĩa về dịch vụ TT-TV này thì ta cũng có thể hiểu chất lượng dịch vụ TT-TV sẽ được đánh giá thông qua sự hài lòng/thoả mãn của bạn đọc khi sử dụng các dịch vụ TT-TV. Cách hiểu này về chất lượng dịch vụ TT-TV cũng được thừa nhận trong nhiều công trình nghiên cứu, tuy nhiên bên cạnh đó cũng còn nhiều quan điểm khác về chất lượng dịch vụ TT-TV.

Với những đặc thù cơ bản của dịch vụ như: tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời, tính không thể lưu trữ, cộng với những yếu tố đặc trưng về nguồn lực thông tin, cơ sở vật chất, trang thiết bị và con người trong môi trường thư viện, chất lượng dịch vụ TT-TV vẫn là một khái niệm khó định nghĩa, đo lường và đánh giá. Trong khi chất lượng của những sản phẩm thư viện như: danh mục, thư mục, biểu ghi,... được biểu thị một cách hữu hình và có thể được đo lường thông qua những quy định cụ thể, rõ ràng về các tiêu chuẩn hình dáng, màu sắc, chất liệu, khả năng phản ánh thông tin,... thì dịch vụ TT-TV lại trừu tượng hơn bởi những tính chất đặc thù của nó. Vì vậy, nhiều năm qua, các nhà nghiên cứu về khoa học thư viện trên thế giới đã xem xét các quan điểm khác nhau về chất lượng dịch vụ TT-TV để đưa ra những biện pháp đo lường, đánh giá chất lượng phù hợp. Năm 2001, Wisniewski trong nghiên cứu đánh giá ứng dụng thang đo để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV của mình cũng đã khẳng định: “*Chất lượng dịch vụ thư viện là một khái niệm gây nhiều chú ý và tranh cãi trong các tài liệu nghiên cứu bởi vì các nhà nghiên cứu gặp nhiều khó khăn trong việc định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ khi không hề có sự thống nhất nào*” [15]. Trên thực tế, đi kèm theo mỗi quan điểm về chất lượng dịch vụ TT-TV lại có một phương pháp đánh giá riêng được sử dụng. Vậy đã có những biện pháp nào đã được đưa ra để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV? Cùng điếm qua những biện pháp đánh giá dịch vụ đã và đang

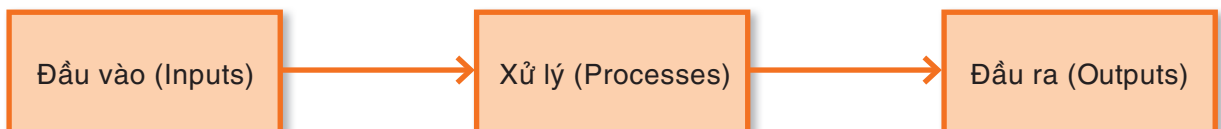
được sử dụng trong ngành dịch vụ thông tin và thư viện (LIS) để thấy được bản chất và những ưu, nhược điểm trong từng quan điểm đánh giá.

2. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện

Xem xét sự phát triển của công tác đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV có thể thấy các nghiên cứu được triển khai theo nhiều phương pháp khác nhau và có thể phân chia thành các hướng tiếp cận sau:

2.1. Phương pháp tiếp cận tài nguyên hệ thống

Cách tiếp cận tài nguyên hệ thống (System resources approach) được coi là việc sử dụng biện pháp đánh giá những yếu tố đầu vào (inputs) để đánh giá dịch vụ TT-TV. Mô hình một hệ thống được trình bày ở Hình 1. Áp dụng phương pháp đánh giá này, thư viện đã tập trung vào: quy mô của ngân sách, số lượng nhân viên, trình độ cán bộ thư viện, quy mô và thể mạnh của các bộ sưu tập,... Phương pháp tiếp cận này đã được sử dụng từ rất sớm để đánh giá dịch vụ TT-TV, những số liệu thống kê thu thập được coi là kết quả cuối cùng. Đặc trưng của phương pháp đánh giá này chính là: Sự nhận thức của các nhà cung cấp dịch vụ (*các nhà quản lý thư viện hoặc nhân viên thư viện*); Chú trọng mô tả về hiện tượng (*có bao nhiêu tài liệu được lưu thông trong một thời gian nhất định? Số lượng lưu thông hằng ngày là bao nhiêu? Câu hỏi trả lời tham khảo nhiều không? Sách đặt hàng và mục lục theo ngày, tháng hoặc năm?...*); Ngoài ra cách đánh giá này tập trung vào việc thống kê bộ sưu tập. Mô hình đánh giá dịch vụ TT-TV theo quan điểm hệ thống khá đơn giản (Hình 1), biện pháp đánh giá bao gồm 3 quá trình: đầu vào (inputs), xử lý (processes) và đầu ra (outputs), trong đó nhấn mạnh vào yếu tố đầu vào.



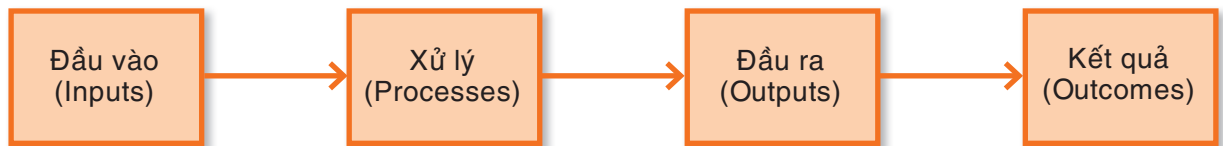
Hình 1. Mô hình hệ thống (Systems Model)

Có thể kể đến một số nghiên cứu nổi bật đánh giá thư viện theo cách tiếp cận hệ thống như các công trình “*Quantitative criteria for suitability of the collections of academic libraries (Tiêu chí định lượng sự phù hợp của bộ sưu tập tài liệu tại các thư viện học thuật)*” của Clap, V.W. và Jordan, R. T. (1965) [1]. Các nhà nghiên cứu đã phát triển một công thức để thiết lập kích thước tối ưu của một bộ sưu tập tài liệu cho các thư viện học thuật, đồng thời cũng khẳng định rằng giá trị và độ lớn của các bộ sưu tập/các nguồn tin đã ảnh hưởng đến việc sử dụng các dịch vụ thư viện. Tuy nhiên, nghiên cứu này chỉ dừng lại trên lý thuyết, không triển khai thực nghiệm. Tiếp nối quan điểm này, Orr, R. H. (1973) đã xây dựng phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện dựa vào các số liệu thống kê đầu vào. Điều này thể hiện trong nghiên cứu: “*Measuring the goodness of library service: a general framework for*

nhà quản lý và cán bộ thư viện các thông tin có giá trị (như sự gia tăng của các con số truy cập/sử dụng dịch vụ). Tuy nhiên, các số liệu thống kê như thế chỉ mang tính chất đơn lẻ và không cung cấp bất kỳ hướng dẫn có ý nghĩa cho việc cải tiến hệ thống dịch vụ; không có những phân tích sâu hơn hay làm rõ những biện pháp đã được thực hiện. Có thể nói, đây là cách tiếp cận đánh giá dịch vụ TT-TV truyền thống, bởi nó chỉ nhìn vào những giá trị hữu hình hoặc cảm quan dựa trên quan điểm của những người làm thư viện để làm thước đo đánh giá.

2.2. Phương pháp đạt được mục tiêu

Phương pháp đạt được mục tiêu (Objective approach) là phương pháp mà một tổ chức áp dụng để đánh giá mức độ hoạt động dịch vụ đạt được bao nhiêu so với mục tiêu đề ra. Điều này có nghĩa là các thư viện xác định mục tiêu cho dịch vụ TT-TV của họ, sau đó tiến hành đo hiệu suất và kết quả đầu ra của



Hình 2. Mô hình kết quả (Outcomes Model)

considering quantitative measures” [9]. Có thể nói, Orr, R.H. là người đi tiên phong trong việc xây dựng một quan điểm đánh giá thư viện theo các yếu tố đầu vào trên cơ sở thực nghiệm và cũng đã thu được những kết quả khả quan nhất định. Nghiên cứu của ông đã đặt nền móng cho các nghiên cứu về sau của Lancaster (1977, 1991) trong 2 phiên bản của công trình nghiên cứu “*The measurement and evaluation of library services*” [5], với sự cộng tác của Mary Jane Jancich năm 1977 và Sharon Baker năm 1991,...

Ưu điểm lớn nhất của phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV theo quan điểm tiếp cận hệ thống là có thể cung cấp cho các

hoạt động dịch vụ TT-TV với các mục tiêu đã vạch sẵn từ trước.

Tác giả nổi bật trong các công trình nghiên cứu sử dụng phương pháp đánh giá này phải kể đến: Du Mont, Zweizig, Rodger, Kantor, Van House, Weil, & McClure... Đặc biệt Van House, Weil, & McClure tại nghiên cứu: “*Measuring academic library performance: A practical approach*” (1990) [14] đã xác định rằng, việc đánh giá hiệu quả hoạt động thư viện thông qua các mục tiêu được đặt ra như là một quá trình gồm 7 giai đoạn, bao gồm: 1. Quyết định - cơ sở cho việc đánh giá (thông thường, điều này có nghĩa là mục tiêu cụ thể); 2. Xác định các mục tiêu thư viện

- trạng thái mong muốn trong việc đánh giá; 3. Thiết kế tiêu chuẩn đại diện - các chỉ số về hiệu quả; 4. Tổ chức các hoạt động thư viện để những mục tiêu được thực hiện một cách tốt nhất; 5. Thu thập dữ liệu cho từng biện pháp được lựa chọn; 6. So sánh các dữ liệu thu thập được với các mục tiêu và đánh giá hiệu quả của các thư viện đã được thực hiện của họ; 7. Đánh giá sự phù hợp của các tiêu chí và xác định tính hiệu quả. Sau đó, vào năm 2002, Hernon, P. và Dugan, R. E. cho ra công trình: “*An action plan for outcomes assessment in your library*” [3]. Nghiên cứu này đã cung cấp các khuôn khổ và định nghĩa về vấn đề đánh giá dịch vụ TT-TV bằng phương pháp đánh giá theo kết quả một cách cụ thể và toàn diện nhất.

Như vậy, đối với cách tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV theo hướng này, các nhà quản lý thư viện cần phải xác định được một hình mẫu và các tiêu chí mà một dịch vụ thư viện cần phải có. Chính vì vậy, chất lượng dịch vụ lúc này sẽ phụ thuộc nhiều hơn vào môi trường bên ngoài của thư viện, như: trình độ phát triển khoa học và công nghệ, chính sách ưu tiên của từng đơn vị chủ quản... Bên cạnh đó, tùy thuộc vào đặc thù của từng loại hình, từng hệ thống thư viện khác nhau sẽ có những tiêu chí đánh giá khác nhau. Phương pháp đạt được mục tiêu có thể sử dụng để phân tích chất lượng dịch vụ TT-TV ở các cấp độ khác nhau. Cách tiếp cận này cho phép các thư viện tự quyết định các tiêu chuẩn chất lượng và mục tiêu cho các dịch vụ TT-TV của mình. Thông qua kiểm tra, thanh tra chất lượng, các tổ chức hữu quan sẽ xem xét, đánh giá hệ thống đảm bảo chất lượng của thư viện đó có khả năng giúp thư viện hoàn thành sứ mạng một cách hiệu quả với hiệu suất cao nhất hay không. Mô hình này đặc biệt quan trọng đối với các thư viện có nguồn lực hạn chế, giúp các nhà quản lý có được cơ chế sử dụng hợp lý, hiệu quả những nguồn lực của mình để đạt tới mục tiêu đã định từ trước một cách hiệu quả nhất.

Ưu điểm nổi bật của phương pháp này là có thể biến đổi linh hoạt trong từng môi trường thư viện khác nhau. Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp này chính là rất khó xác định được mục tiêu chung để đánh giá dịch vụ TT-TV dẫn tới sự thiếu thống nhất trong việc so sánh về chất lượng dịch vụ của các thư viện khác nhau và ngay cả các thư viện trong cùng một hệ thống.

2.3. Phương pháp tiếp cận quy trình

Cách tiếp cận quy trình (Processes approach) là việc xem xét tính liên tục và sự tương tác cả đầu vào cũng như đầu ra của các quá trình. Phương pháp tiếp cận quy trình nhìn vào đo lường hiệu suất và đánh giá như một khía cạnh của hiệu quả, đặc biệt là liên quan đến cách đầu vào được chuyển đổi thành đầu ra. Phương pháp này giúp chuyển đổi sự tập trung từ việc tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn, văn bản sang việc nắm bắt tư tưởng của sự cải tiến. Đầu vào (như con người, tài nguyên vật liệu) là yếu tố bắt đầu một quá trình, có thể có cùng lúc nhiều đầu vào. Đầu ra là kết quả được chuyển giao từ quy trình nhằm đến sự mong đợi của khách hàng, có thể là bên ngoài hay nội bộ và thông thường đầu ra là một sản phẩm, một dịch vụ hay một đầu vào cho một quy trình khác.

Tiêu biểu cho cách tiếp cận quy trình là việc sử dụng bộ công cụ TQM (Total Quality Management) để đánh giá chất lượng toàn diện. TQM được áp dụng trong lĩnh vực thư viện bắt đầu vào cuối những năm 1980. Những nguyên tắc cơ bản của TQM là: 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. Đã có nhiều công trình áp dụng TQM vào môi trường thư viện như: Brockman, J.R. (1992) trong nghiên cứu: “*Just another management fad? The implications of TQM for library and information services*”; Pritchard, S.M (1996) trong nghiên cứu: “*Determining Quality in*

Academic Libraries”; Jyotirmoy Dash (2008) trong nghiên cứu “*Total Quality Management in Libraries - A Perspective Approach*”,... Các nghiên cứu này thường gợi ý cách sử dụng một số nguyên tắc TQM để tăng cường các dịch vụ TT-TV như: Tiến hành khảo sát người dùng về dịch vụ TT-TV, tạo nhóm tư vấn phòng ban liên thư viện; Xây dựng chương trình tiếp cận hoạt động cộng đồng; Theo dõi khiếu nại của người sử dụng dịch vụ... Tuy nhiên, TQM thường được dùng để quản lý chất lượng thư viện nhiều hơn là để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV.

Ưu điểm nổi bật của phương pháp tiếp cận quy trình chính là sự cải tiến liên tục của chất lượng dịch vụ thông qua sự kiểm tra và khắc phục những sai sót trong quá trình tiến hành dịch vụ. Xây dựng được môi trường dịch vụ chuyên nghiệp, giảm chi phí, giảm sai sót trong việc triển khai dịch vụ. Tuy nhiên, nhược điểm của phương pháp này là khó áp dụng ở một tổ chức thư viện nhỏ và khi thực hiện đánh giá chất lượng theo cách tiếp cận này cần có sự đồng thuận, tự giác của mỗi nhân viên trong thư viện. Vì đánh giá chất lượng dựa trên con người, không có một tiêu chuẩn nào được đặt ra, nó đòi hỏi trách nhiệm và thái độ nghiêm túc của mỗi nhân viên trong thư viện. Phương pháp này nghiêng về tổ chức, quản lý thư viện nhiều hơn là đánh giá chất lượng của các dịch vụ thư viện, chưa xây dựng được những khía cạnh cụ thể cho đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV mà mới nhấn mạnh về sự cải thiện các quy trình dịch vụ. Chính vì vậy, hiện nay cách tiếp cận này thường được sử dụng để quản lý chất lượng thư viện nhiều hơn là dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV.

2.4. Phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn

Phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn (Standardisation approach) được tiến hành bằng cách tạo ra các thông số kỹ thuật phản ánh những đặc tính cần có của các loại hình dịch vụ thư viện. Điều này có nghĩa tiêu chuẩn được xem là công cụ đo lường, hoặc bộ thước

đo - một phương tiện trung gian để miêu tả những đặc tính cần có của một dịch vụ TT-TV nhất định. Chất lượng dịch vụ sẽ được đo bằng sự phù hợp của nó với các thông số hay tiêu chuẩn được quy định trước đó.

Tiêu biểu cho phương pháp tiếp cận này cần phải kể đến: *Bộ công cụ tiêu chuẩn ISO (The International Organization for Standardization)*. Bắt đầu được áp dụng ở Việt Nam từ năm 1987, tiêu chuẩn ISO đã được áp dụng để đánh giá chất lượng ở nhiều lĩnh vực khác nhau trong đó có hoạt động dịch vụ TT-TV. Một số tiêu chuẩn đo lường chất lượng các dịch vụ TT-TV đã được xây dựng và triển khai áp dụng trong thực tế, chẳng hạn như: *ISO 10160:1997 (Thông tin và tài liệu - liên kết các hệ thống mở - Xác định các dịch vụ mượn liên thư viện)*; *ISO 23950:1998 (Thông tin và tư liệu - Tra cứu thông tin (Z39.50) - Xác định các dịch vụ ứng dụng và giao thức)*; *ISO 17933:2000 (Thông tin và tư liệu - Đăng kí dịch vụ cho các thư viện và các tổ chức có liên quan)*; *ISO 11.620 (Thông tin và tài liệu Thư viện - các chỉ số hiệu suất)*; *ISO 2789 (Thông tin và tài liệu, số liệu thống kê quốc tế thư viện)*; *ISO 20.983 (Chỉ số thông tin và tài liệu hiệu suất cho dịch vụ thư viện điện tử)*,... Ngoài ra các “*Hướng dẫn quốc tế*” về đo lường hiệu suất trong thư viện được công bố bởi Liên đoàn quốc tế các Hiệp hội Thư viện (IFLA) cũng là một công cụ áp dụng cho các thư viện trường đại học. Để đưa các tiêu chuẩn này vào môi trường thư viện, các đơn vị quản lý thư viện thường ban hành những văn bản hướng dẫn thư viện. Các tiêu chuẩn của Hiệp hội các thư viện nghiên cứu (ARL - Association Research Libraries); Hiệp hội Thư viện Mỹ (American Library Association- ALA) đã ban hành các tiêu chuẩn sau đây về đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV: “*Standards for University Libraries: Evaluation of Performance (1989)*”; “*Guidelines for Audiovisual Services in Academic Libraries*” (1987); “*Guidelines for Media Resources in Academic Libraries: A Draft*” (1998); ...

Trong môi trường thư viện, cách tiếp cận đánh giá dịch vụ theo tiêu chuẩn đã tạo điều kiện cho các thư viện lựa chọn các tiêu chuẩn phù hợp nhất với thư viện của mình và phấn đấu theo các chuẩn đó. Tuy nhiên, rất khó khăn để triển khai các tiêu chuẩn đánh giá trên thực tế, bởi cơ sở xây dựng tiêu chuẩn chưa thực sự xuất phát từ hiện trạng của mỗi thư viện nói riêng và từng hệ thống thư viện nói chung. Hơn nữa thuật ngữ “tiêu chuẩn” cho ta ý niệm về một khái niệm tĩnh, nghĩa là một khi các thông số kỹ thuật đã được xác định thì không phải xem xét hoặc rất ít khi thay đổi chúng. Trong khi đó khu vực dịch vụ là khu vực phát triển năng động nhất, hơn nữa dịch vụ TT-TV lại gắn liền với những tiến bộ về khoa học, kỹ thuật và công nghệ Hệ thống thông tin, tri thức ngày càng có những biến đổi to lớn thì “tiêu chuẩn” của chất lượng các dịch vụ thư viện không thể là một khái niệm tĩnh.

2.5. Phương pháp tiếp cận sự hài lòng của người tham gia

Trong những thập niên gần đây, Phương pháp tiếp cận sự hài lòng của người tham gia (Approach the satisfaction of contributor/Disconfirmation) được quan tâm nhiều hơn. Chất lượng dịch vụ không chỉ là sự phù hợp với các thông số kỹ thuật hay tiêu chuẩn cho trước, mà còn là sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng dịch vụ đó. Vì vậy, khi thiết kế một dịch vụ, yếu tố quyết định là xác định nhu cầu của đối tượng sử dụng dịch vụ, để dịch vụ có được những đặc tính mà người sử dụng mong muốn. Theo quan điểm này, cơ quan thư viện cần nhận ra những nhu cầu, ưu tiên và thông tin phản hồi khác nhau của người sử dụng thư viện. Tất cả dịch vụ thư viện hiện tại và tương lai phải lấy người sử dụng thư viện làm trung tâm. Thư viện không nên hoạt động trong sự tách biệt mong đợi của người dùng và thư viện nên biết những kỳ vọng của người sử dụng để cải thiện chất lượng dịch vụ cung cấp. Ở hoạt động dịch vụ TT-TV, vai trò trung tâm của người sử dụng trong việc đánh giá

chất lượng dịch vụ đã được công nhận trong rất nhiều công trình nghiên cứu. Các tác giả: *Oldman, Mary, và Wills, 1977; Chweh, 1981; Taylor & Voigt, 1986; Hernon & McClure, 1986, 1990; Whitehall, 1992; Nitecki, 1996...* cho rằng cảm nhận của người sử dụng là yếu tố tốt nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ. Các phương pháp truyền thống về chất lượng dịch vụ đã trở nên lỗi thời và không đáp ứng các mục đích yêu cầu của người sử dụng thông tin như Nitecki (1996) đã phát biểu: “*Một thước đo chất lượng thư viện chỉ dựa vào các bộ sưu tập đã trở nên lỗi thời*” [8, tr.182] và nhiều quan điểm đồng tình với định nghĩa: “*Chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa nhận thức và mong đợi của khách hàng*” (Parasuraman và các cộng sự, 1988) [10]. Hiện nay, tuy vẫn chưa có sự thống nhất giữa các nhà nghiên cứu về chất lượng dịch vụ nhưng hầu như các quan điểm đều nhìn nhận rằng chất lượng dịch vụ có mối quan hệ mật thiết với sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ (Cronin và Taylor, 1994) [2] và chất lượng dịch vụ sẽ là thước đo cho sự kỳ vọng của khách hàng.

Áp dụng phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm hướng tới sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ TT-TV sẽ cung cấp cho thư viện nhiều vấn đề để cải thiện dịch vụ của mình như:

- Nắm bắt được ý kiến đánh giá khách quan mang tính định lượng hiện nay của bạn đọc về chất lượng chung của các dịch vụ TT-TV.

- Xác định được những tính năng của dịch vụ ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng dịch vụ được tiếp nhận bởi bạn đọc và tìm hiểu được sự thiện chí hay không thiện chí của bạn đọc đối với từng tính năng đó của dịch vụ TT-TV.

- Dự báo được những cải tiến quan trọng nhằm đạt được chất lượng dịch vụ cao nhất để thư viện có thể tổ chức dịch vụ tốt hơn nhằm phát huy những điểm mạnh của mình để thu hút lượng bạn đọc đến với thư viện nhiều hơn.

- Giúp các nhà quản lý thư viện và các nhân viên thư viện lắng nghe được ý kiến của bạn đọc và biết được xu thế bạn đọc tiếp nhận/đánh giá về chất lượng của hoạt động dịch vụ. Đồng thời, xác định được những mong đợi và yêu cầu về chất lượng, cũng như dự đoán được những thay đổi tích cực/tiêu cực trong ý kiến của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Chính vì vậy, mặc dù vẫn còn một số hạn chế và các chỉ trích như khó phân biệt được sự cảm nhận và sự mong đợi của bạn đọc, chưa chú ý nhiều đến chức năng kỹ thuật của thư viện... Song, hướng tiếp cận theo quan điểm đánh giá chất lượng từ phía người sử dụng thư viện vẫn là một hướng thu hút được nhiều sự quan tâm, nghiên cứu và áp dụng của các thư viện trên thế giới để cải thiện chất lượng dịch vụ của mình.

Kết luận

Các phương pháp tiếp cận trên cho thấy đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV là đa chiều. Mỗi một phương pháp đánh giá các dịch vụ TT-TV từ góc độ riêng của nó. Trong các quan điểm tiếp cận đánh giá kể trên, 4 quan điểm đầu nghiêng về những biện pháp truyền thống, đánh giá thiên về những chủ quan của thư viện. Phương pháp thứ 5 đưa quan điểm đánh giá về phía người sử dụng, tạo ra những nhận định mang tính khách quan hơn trong quá trình đánh giá. Tuy nhiên ở nước ta, các thư viện khác nhau có các đặc điểm, cơ chế chính sách, nguồn lực thông tin, đối tượng người dùng tin, cơ sở vật chất, nguồn nhân lực,... khác nhau, ngay cả các biện pháp phát triển và thực hiện đánh giá chất lượng cũng phải phù hợp với dịch vụ được cung cấp. Vì vậy, sử dụng phương pháp đánh giá nào, sử dụng một phương pháp duy nhất hay kết hợp một số phương pháp tiếp cận để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV cho toàn bộ hệ thống thư viện không phải là điều đơn giản. Cần tìm ra phương pháp tối ưu nhất và có những giải pháp hiệu quả để làm giảm đi những hạn chế của nó là điều mà các công trình nghiên cứu về đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV hướng tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Clapp, W. Verner and Jordan, Robert T. (1965). Quantitative criteria for adequacy of academic library collections. *College and Research Libraries* 26(5):371-80.
2. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). "Measuring service quality: A re-examination and extension", *The Journal of Marketing*, 56 (3), p.55-68.
3. Hernon, P, Dugan, R. E. (2002). An action plan for outcomes assessment in your library, American Library Association, Chicago and London.
4. Hernon, Peter; Calvert, Philip J. (1996). "Methods for measuring service quality in University Libraries in New Zealand", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.22(5), pp.387-391.
5. Lancaster F.W. (1977). *Measurement and Evaluation of Library Services*, Information Resources Press, Washington. D.C.
6. Lewis B.R. (1991), *Managing Service Quality In Managing Quality*, Academic Press, New York.
7. Ninh K.T. (2013). *Quality management in university libraries in Vietnam: A framework for development and implementation*, Phd in Information Technology Monash University, 376tr.
8. Nitecki, D. (1996b). "Changing the concept and measure of service quality in academic libraries", *The Journal of Academic Librarianship*, Vol 22, p.181-190.
9. Orr R.H. (1973). "Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures", *Journal of Documentation*, vol 29(3), p. 315-332.
10. Parasuraman A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, vol 49, p. 41-50.
11. Quinn, B. (1997). "Adapting service quality concepts to academic libraries". *The Journal of Academic Librarianship*, 23 (5), 359-369.
12. Shi, X. and Levy, S. (2005). "Theory guided approach to library services assessment", *College and Research Libraries*, Vol. 66 No. 3, pp. 266-77.
13. TCVN 10274:2013 (2013). *Hoạt động thư viện-Thuật ngữ và định nghĩa chung*, Xuất bản lần 1, H., 2013. 46 tr.
14. Van House, Nancy A., Weil, Beth T., & McClure, Charles R. (1990). *Measuring academic library performance: A practical approach*, Chicago: American Library Association.
15. Wisniewski, M. (2001). "Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services", *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 11 Iss: 6, pp. 380-388.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 5-10-2016;
Ngày phản biện đánh giá: 5-3-2017; Ngày chấp nhận đăng: 28-4-2017).