

PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TT-TV VÀ TIÊU CHÍ XÁC ĐỊNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ

ThS. Bùi Thị Thanh Diệu*

Tóm tắt: Bài viết thảo luận về các lý thuyết khái niệm và mô hình đánh giá chất lượng áp dụng cho các dịch vụ thông tin - thư viện (TT-TV). Đồng thời cũng trình bày ngắn gọn về lịch sử, cách tiếp cận và sự phát triển của hoạt động đánh giá các dịch vụ thư viện. 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 TT-TV. Bên cạnh đó bài viết còn nêu rõ khái niệm dịch vụ thư viện điện tử và những nghiên cứu xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện điện tử.

Từ khóa: Dịch vụ thư viện; Dịch vụ thư viện điện tử / thư viện số; Chất lượng dịch vụ thư viện; Đánh giá chất lượng; Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ.

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. Đối với dịch vụ thông tin – thư viện (TT-TV), việc đảm bảo chất lượng dịch vụ luôn là vấn đề được các nhà nghiên cứu và quản lý thư viện chú ý. Vậy chất lượng dịch vụ TT-TV là gì? Đã có những biện pháp nào để đánh giá chất lượng loại hình dịch vụ này?

1. Chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện

Nhiều năm qua, các nhà nghiên cứu về khoa học TT-TV 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. Các chuyên gia trong lĩnh vực TT-TV đã đi từ quan điểm truyền thống về kích thước bộ sưu tập và những chỉ số hiệu suất, mục tiêu của thư viện đến việc tìm ra những điểm tương đồng trong các công trình nghiên cứu về tiếp thị chất lượng dịch vụ ở những khu vực dịch vụ mang tính chất phi lợi nhuận đem ứng dụng vào môi trường dịch vụ TT-TV. Cách hiểu về chất lượng dịch vụ TT-TV được thừa nhận nhiều nhất trong các công trình nghiên cứu chính là: “*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*” (Trần Mạnh Tuấn, 1998). Tuy nhiên bên cạnh đó cũng còn nhiều quan điểm khác về chất lượng dịch vụ TT-TV. 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*

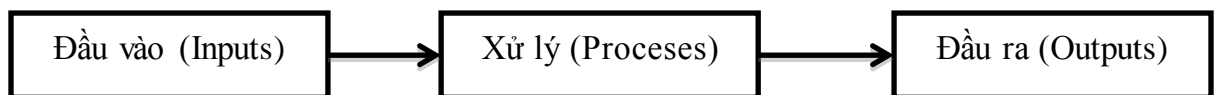
* Giảng viên Trường Đại học Khánh Hòa

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” (2001:380). 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 đi tìm qua những biện pháp đánh giá dịch vụ đã và đang được sử dụng trong ngành khoa học TT-TV 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

2.1. Phương pháp tiếp cận tài nguyên hệ thống (System resources approach)

Cách tiếp cận tài nguyên hệ thống được coi là việc sử dụng biện pháp đánh giá những yếu tố đầu vào (inputs) để đánh giá dịch vụ TT-TV. 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, kích thước và thế mạnh của các bộ sưu tập,... Phương pháp tiếp cận này đã được sử dụng để đánh giá dịch vụ TT-TV từ rất sớm, 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 hàng 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 (xem sơ đồ 1), biện pháp đánh giá bao gồm 3 quá trình: đầu vào (inputs), xử lý (proceses) và đầu ra (outputs) trong đó nhấn mạnh vào yếu tố đầu vào.



Sơ đồ 1: Mô hình hệ thống (Systems Model)

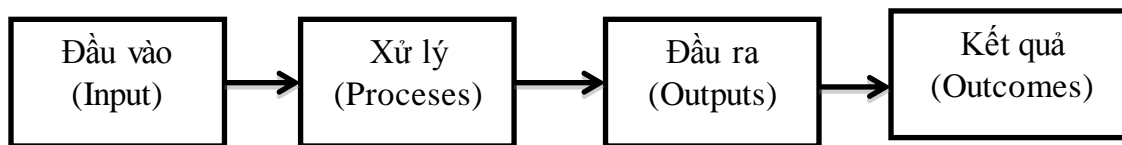
Tiếp cận đánh giá thư viện theo cách này nổi bật có công trình “*Quantitative criteria for suitability of the collections of academic libraries – Tiêu chí định lượng sự phù hợp của bộ sưu tập tài liệu tại các thư viện học thuật*” của Clap, V.W. và Jordan, R. T. (1965). Các nhà nghiên cứu đã phát triển 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 librry service: a general framework for considering quantitative measures*” (Orr, 1973). 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 trong 2 phiên bản của công trình nghiên cứu “*The measurement and evaluation of library services*” (Lancaster and Mary, 1977; Lancaster and Baker, 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 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 (*Objective approach*)

Phương pháp đạt được mục tiêu 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 (promance) và kết quả đầu ra (outputs) của hoạt động dịch vụ TT-TV với các mục tiêu đã vạch sẵn từ trước.



Sơ đồ 2: Mô hình kết quả (Outcomes Model)

Tác giả nổi bật trong các công trình nghiên cứu sử dụng phương pháp đánh giá này phải kể đến: Du Mont, Kantor, Van House, Weil, & McClure... Đặc biệt Van House, Weil, & McClure tại nghiên cứu: “*Measuring academic library peformance: A practical approach*” (Van House và các cộng sự, 1990) 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; 2) Xác định các mục tiêu thư viện; 3) Thiết kế tiêu chuẩn đại diện; 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, trong công trình: “*An action plan for outcomes assessment in your library*” (Hernon và cộng sự, 2002) tác giả 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 kỹ thuật 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 (Processes approach)

Cách tiếp cận quy trình 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 thành việc nắm bắt tư tưởng của sự cải tiến. Đầu vào là yếu tố bắt đầu một quá trình như con người, tài nguyên vật liệu, có thể có cùng lúc nhiều đầu vào và thường xuyên hoạt động tồn tại. 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). 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 nghiên cứu áp dụng TQM vào môi trường thư viện như: “*Just another management fad? The implications of TQM for library and information services*” (Brockman, 1992); “*Determining Quality in Academic Libraries*” (Pritchard, 1996); “*Total Quality Management in Libraries - A Perspective Approach*” (Dash, 2008) ,... 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

đôi khiêu 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 quá 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 sự 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 (Standardisation approach)

Phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn 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 còn có các “*Hướng dẫn quốc tế*” về đo lường hiệu suất trong thư viện. Ngoài ra còn có các “*Hướng dẫn quốc tế*” về đo lường hiệu suất trong thư viện được công bố bởi Tổ chức Liên đoàn quốc tế và 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 Library); Hiệp hội Thư viện Mỹ (Association Library American - 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 phân 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 (Approach the satisfaction of contributor/Disconfirmation)

Trong những thập niên gần đây, 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; Herson & 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 đã phát biểu: “*Một thước đo chất lượng thư viện chỉ dựa vào các bộ sưu tập đã trở nên lỗi thời*” (Nitecki, 1996:182) 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, 1985:41). 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) 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 cũng xác định được những mong đợi và yêu cầu về chất lượng đồng thời 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.

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 ngược 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.

3. Dịch vụ thư viện điện tử và các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện điện tử

3.1. Dịch vụ thư viện điện tử

Vào giữa và cuối những năm 90 của thế kỉ XX, một thay đổi quan trọng trong việc triển khai các dịch vụ TTTV là xuất hiện sự cạnh tranh trực tiếp của các tổ chức công nghệ thông tin dựa trên nền tảng của công nghệ web và internet. Sự ra đời của máy tính cùng với các công cụ tìm kiếm thông tin và cơ sở dữ liệu điện tử đồ sộ trên internet đã mang đến một yêu cầu cao hơn về chất lượng dịch vụ TTTV. Vì vậy, đòi hỏi thư viện cần phải có một cách tiếp cận mới để đánh giá. Các dịch vụ điện tử trong các nghiên cứu về dịch vụ TTTV đã được xác định trong các nghiên cứu là “*Các dịch vụ dựa trên mạng*” - (*Services base on internet*) (Bertot, 2001); “*Dịch vụ thông qua Internet*” - (*Services through internet*) (Hernon & Calvert, 2005; Henderson, 2005); “*Dịch vụ dựa trên web*” - (*Services base on web*) (Li, 2006) hoặc “*Không gian tương tác công nghệ*” - (*Technology interact space*) (Shanaf & Oltmann, 2007), “*Dịch vụ thư viện dựa trên web được gọi là dịch vụ điện tử được cung cấp bởi các thư viện có thể truy cập từ các trang web thư viện*” (Kiran & Diljit, 2012),... Một số ví dụ về các dịch vụ thư viện điện tử bao gồm: truy cập vào bộ sưu tập điện tử hoặc kỹ thuật số như cơ sở dữ liệu trực tuyến, tạp chí điện tử, sách điện tử và các bộ sưu tập số hóa; công thông tin website, dịch vụ cá nhân, hướng dẫn thư viện trực tuyến, tài liệu tham khảo trực tuyến, trợ giúp tài liệu trực tuyến cung cấp và xuất bản điện tử,... Việc đánh giá chất lượng dịch vụ TTTV điện tử đã nhận được sự quan tâm của nhiều chuyên gia trong lĩnh vực TT-TV và khái niệm về vấn đề này đã dần được xây dựng. Các nghiên cứu tập trung vào: Chất lượng trang Web (Chao, 2002); chất lượng thư viện kỹ thuật số (Bertot, 2004; Gonçalves et al, 2007; Kyrillidou & Giersch, 2005) và chất lượng dịch vụ TTTV (Hernon & Calvert, 2005; Li, 2006). Về cơ bản, khái niệm chất lượng dịch vụ TTTV vẫn được hiểu là sự thoả mãn và vượt quá kì vọng của người sử dụng dịch vụ như ở thư viện truyền thống, cộng thêm vào đó là các thuộc tính về công nghệ khi đánh giá chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, sự ứng dụng công nghệ trong các dịch vụ TTTV ở mỗi thư viện, mỗi quốc gia là khác nhau. Chính vì vậy khi xem xét đánh giá chất lượng dịch vụ TTTV điện tử cần phải có những nghiên cứu cụ thể về môi trường công nghệ ở mỗi hệ thống thư viện để có thể đưa ra những tính năng phù hợp nhất nhằm đánh giá nâng cao chất lượng hoạt động của các dịch vụ TTTV.

3.2. Tiêu chí đánh giá dịch vụ thư viện điện tử

Đứng trước sự cạnh tranh của các công cụ tìm tin trong môi trường internet, dịch vụ TTTV cũng đang có sự chuyển mình để cung cấp tới người sử dụng những dịch vụ phù hợp với nhu cầu và xu thế, hành vi tìm kiếm thông tin mới của họ. Những khái niệm về dịch vụ TTTV điện tử ra đời, những mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ TTTV được đầu tư nghiên cứu và như vậy không thể không tìm hiểu đến những thuộc tính làm nên chất lượng của dịch vụ TTTV điện tử. Trong môi trường điện tử, các thuộc tính về chất lượng dịch vụ TTTV được xác định qua các công trình nghiên cứu sau:

Số	Tác giả	Năm	Thuộc tính đánh giá	Đánh giá ưu điểm –
----	---------	-----	---------------------	--------------------

TT			chất lượng dịch vụ	nhược điểm
1	Brophy [16]	2004	<ul style="list-style-type: none"> - Khả năng thực hiện - Tính năng - Độ tin cậy - Sự phù hợp - Độ bền - Mức độ trợ giúp cho người sử dụng - Tính thẩm mỹ và hình ảnh - Nhận thức chất lượng - Khả năng sử dụng 	<ul style="list-style-type: none"> - Đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên đề cập đến các thuộc tính về chất lượng dịch vụ TTTV trong môi trường điện tử. - Xen kẽ các thuộc tính đánh giá của môi trường thư viện truyền thống và môi trường điện tử. - Nhiều thuộc tính còn mang tính chất mơ hồ, chưa rõ ràng. - Các khía cạnh nhỏ của thuộc tính chưa được khai thác một cách cụ thể.
2	Hernon & Calvert [29]	2005	<ul style="list-style-type: none"> - Dễ sử dụng - Bộ sưu tập - Tương tác, truyền thông - Tính linh hoạt - Phản hồi - Tính cá nhân - Trang thiết bị - Đồng cảm - Hiệu quả - Đáng tin cậy - Thẩm mỹ trang web 	<ul style="list-style-type: none"> - Chú trọng nhiều đến các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ TTTV trong môi trường điện tử. Nhấn mạnh sự dễ dàng tương tác của dịch vụ TTTV với bạn đọc. - Xây dựng các tiêu chí đánh giá còn dài
3	ARL& Texaz AM univesity	2001	<ul style="list-style-type: none"> - Ảnh hưởng dịch vụ - Thư viện là một địa điểm - Kiểm soát cá nhân - Truy cập thông tin 	<ul style="list-style-type: none"> - Thang đo LibQUAL giúp nhà quản lý thư viện hiểu rõ hơn về nhận thức của người sử dụng về chất lượng các dịch vụ thư viện. - Thang đo giúp thu thập và giải thích thông tin phản hồi của người sử dụng thư viện một cách hệ thống theo thời gian. - Công cụ đo lường chất lượng dịch vụ TTTV

				được xây dựng, tổ chức và triển khai dựa trên web, do vậy bạn đọc phải truy cập vào trang web của thư viện mới có thể tiến hành khảo sát.
4	Parasurama, Zeithaml và Malhotra [52]	2005	<p>Thang đo ES-qual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiệu quả - Thực hiện - Hệ thống sẵn có - Bảo mật <p>Thang đo E-REC-qual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Đáp ứng:</i> Đáp ứng có nghĩa là xử lý hiệu quả các vấn đề và lợi nhuận thông qua các site - <i>Bồi thường:</i> đề cập đến mức độ mà các trang web khách hàng bù đắp cho các vấn đề gặp phải. - <i>Tương tác:</i> Được định nghĩa là sẵn sàng hỗ trợ qua điện thoại hoặc đại diện trực tuyến. 	<p>đề cập đến một cách dễ dàng và tốc độ truy cập và sử dụng trang web</p> <p>Hoàn thành là mức độ mà lời hứa của trang web về lệnh giao hàng và tính sẵn sàng mục được đáp ứng.</p> <p>Hệ thống sẵn có nghĩa là các hoạt động kỹ thuật chính xác của trang web</p> <p>Bảo mật liên quan đến mức độ mà trang web này là an toàn và bảo vệ thông tin khách hàng.</p>
5	Kiran & Diljit [34]	2012	<ul style="list-style-type: none"> - Chất lượng môi trường - Chất lượng giao hàng - Chất lượng kết quả 	-
6	Wu, C.M. và các cộng sự [62]	2013	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống - Hiệu quả - Chất lượng thông tin 	- Nghiên cứu nhấn mạnh tới việc đánh giá chất lượng thông tin được cung cấp bởi các dịch vụ TTTV. Các yếu tố liên quan khác về chất lượng không được chú trọng nhiều.
7.	Einasto, O.	2014	<ul style="list-style-type: none"> - Thân thiện - Độ bền - Sự bảo đảm - An ninh - Tốc độ - Sự tín nhiệm - Liên quan 	- Nghiên cứu đề cập khá đầy đủ các thuộc tính phản ánh chất lượng dịch vụ TTTV của hệ thống thư viện trường đại học, giúp cho quá trình đánh giá chất lượng

			<ul style="list-style-type: none"> - Rõ ràng - Thẩm quyền - Phản hồi - Đối thoại - Tham gia - Đồng cảm - Thẩm mỹ 	<p>được toàn diện hơn.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số lượng câu hỏi nhiều tạo nên sự nhầm chán đối với bạn đọc khi trả lời các câu hỏi đánh giá.
--	--	--	---	--

Bảng 1: Thống kê các thuộc tính đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện điện tử

Như vậy, sự chuyển đổi từ môi trường dịch vụ TTTV truyền thống sang môi trường dịch vụ TTTV điện tử đã mang đến những thay đổi lớn, đặc biệt là sự thay thế cách thức tương tác giữa thư viện với bạn đọc. Thay vì phải trực tiếp tới thư viện để tiếp xúc/tương tác với nhân viên thư viện thì bạn đọc chỉ cần thông qua máy tính cá nhân hoặc thiết bị điện tử hiện đại để thực hiện các giao dịch với thư viện. Sự thay đổi này đặt ra nhiều câu hỏi liên quan đến các thuộc tính chất lượng dịch vụ trong môi trường dịch vụ TTTV điện tử. Phần lớn các nghiên cứu đều đề xuất một số thuộc tính cơ bản của dịch vụ TTTV điện tử như: Có hệ thống an ninh/bảo mật; Giá trị sử dụng của website thư viện; Sự tương tác giữa bạn đọc với các dịch vụ điện tử; thiết kế giao diện web... Mặc dù đã có những công trình nghiên cứu chuyên sâu về chất lượng dịch vụ TTTV điện tử nhưng do sự phát triển của dịch vụ TTTV điện tử không đồng nhất ở mỗi quốc gia hay mỗi hệ thống thư viện nên rất khó để lấy làm thuộc tính chung cho đánh giá chất lượng dịch vụ TTTV điện tử. Đến nay, chưa có sự nhất trí về các thuộc tính chất lượng dịch vụ TTTV điện tử. Vì vậy để nghiên cứu về các thuộc tính chất lượng trong dịch vụ của thư viện điện tử cần phải xác định rõ mức độ ứng dụng công nghệ thông tin cũng như hành vi sử dụng thông tin của người sử dụng để có thể đưa ra những thuộc tính đánh giá chất lượng phù hợp nhất.

Kết luận

Ngày nay, sự phát triển của CNTT với nhiều phương tiện truyền thông dưới dạng điện tử và kỹ thuật số đã đem tới một thách thức mới cho hoạt động cung cấp dịch vụ TTTV. Chất lượng dịch vụ TTTV sẽ được xác định bởi tốc độ và độ chính xác của các dịch vụ TTTV, yêu cầu của bạn đọc sẽ tập trung nhiều vào vấn đề truy cập mở đặc biệt là đẩy mạnh chất lượng truy cập trực tuyến. Các kỹ năng và kiến thức thông tin của nhân viên thư viện cũng cần vững vàng hơn để hỗ trợ cho bạn đọc tìm kiếm và tiếp cận được nguồn tin mà họ cần. Môi trường, trang thiết bị và không gian thư viện cũng phải được xây dựng theo hướng hiện đại hoá, thân thiện và tiện ích để thu hút bạn đọc. Để đạt được mục tiêu trên, thư viện cần có những chính sách tích cực để quản lý và phát triển, luôn đặt mình vào vị trí của người sử dụng thư viện để hiểu được những mong muốn và nhận thức của họ về chất lượng dịch vụ được cung cấp bởi thư viện. Cán bộ quản lý thư viện phải sử dụng các công cụ quản lý chất lượng như TQM, ISO, thang đo SERVQUAL, thang đo LibQUAL,... để đánh giá và cải thiện các dịch vụ TTTV. Căn cứ vào điều kiện

và môi trường mà mỗi thư viện sẽ xác định cho mình các phương thức đánh giá, đưa ra quyết định, cải thiện dịch vụ và để đạt được một chất lượng tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Clapp, Verner and Jordan, Robert (1965), “Quantitative criteria for adequacy of academic library collections”, *College and Research Libraries* 26:371-80
2. Cronin and Taylor (1992), “Measuring service quality: A re-examination and extension”, *The Journal of Marketing* 56:55-68
3. Brophy, P. (2001), *The Library in the Twenty First Century: New Services for the Information Age*, Library Association Publishing, London
4. Hernon, Peter and Calvert, Philip (1996) “Methods for measuring service quality in University Libraries in New Zealand”, *The Journal of Academic Librarianship* 22:387-391
5. Kiran, K., Diljit, S. (2012), Modelling web-based library service quality, *Library Information Science Resaearch*, vol 34(3), pp. 184-196
6. Lancaster, Frederick Wilfrid (1977) *Measurement and Evaluation of Library Services*, Washington. D.C., Information Resources Press
7. Lewis, Barbara (1991) *Managing Service Quality In Managing Quality*, New York, Academic Press
8. Nitecki, Danuta (1996) “Changing the concept and measure of service quality in academic libraries”, *The Journal of Academic Librarianship* 22: 81–190
9. Orr, Richard (1973) “Measuring the goodness of library services: A general framework for considering quantitative measures”, *Journal of Documentation* 29:315-332
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* 49:41-50
11. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin – Thư viện*, Hà Nội, Trung tâm Thông tin tư liệu khoa học và công nghệ Quốc gia
12. Van House, Nancy A., Weil, Beth T., & McClure, Charles R. (1990) *Measuring academic library performance: A practical approach*, Chicago: American Library Association