

**Tóm tắt:** *Đánh giá dịch vụ thông tin thư viện hướng tới mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ, quản lý có hiệu quả các nguồn lực và trở thành tiền đề cho việc hoạch định các chính sách thư viện. Đánh giá dịch vụ thông tin thư viện là hoạt động dành được sự quan tâm lớn của cộng đồng thư viện - thông tin. Bài viết trình bày ý nghĩa của việc đánh giá dịch vụ thông tin thư viện, giới thiệu và đi sâu phân tích các mức độ và kỹ thuật đánh giá dịch vụ thông tin thư viện.*

## **MỞ ĐẦU**

Dịch vụ thông tin thư viện (DVTTTV) từ lâu được ví như “chiếc cầu” nối thư viện với người dùng tin (NDT), được xem là “bộ mặt” của thư viện. Thư viện thu thập, xử lý, lưu trữ thông tin, tài liệu nhằm mục đích phục vụ và thỏa mãn nhu cầu tin của người sử dụng. Thông qua các dịch vụ, thư viện thực hiện được mục tiêu, nhiệm vụ của mình. Vì vậy, nâng cao chất lượng dịch vụ và quản lý các nguồn lực hiệu quả sẽ là đích hướng tới của các thư viện.

Theo cách đánh giá truyền thống, chất lượng của một thư viện được mô tả như là: sự tập hợp sách và báo chí, đo lường theo độ lớn hay sức chứa của thư viện, và những con số thống kê về số người sử dụng thư viện [4]. Tác giả Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương cho rằng phương pháp truyền thống này đã bỏ qua và không xem xét nhu cầu thông tin của người sử dụng thư viện [3]. Để có cái nhìn đầy đủ hơn về vấn đề này, tác giả phân tích lý do đánh giá dịch vụ, trình bày các mức độ và kỹ thuật đánh giá DVTTTV.

## **TẠI SAO PHẢI ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN**

Chúng ta đều biết tầm quan trọng của việc đánh giá DVTTTV nhưng không nhiều người nhận ra rằng đánh giá dịch vụ là một hoạt động có chi phí cao. Một trong các chi phí đánh giá tốn kém là thời gian mà nhân viên sử dụng để hoàn thành việc đánh giá. Vì vậy các lợi ích mà việc đánh giá đạt được phải được cân nhắc với chi phí đánh giá. Động cơ quan trọng nhất để đánh giá DVTTTV là cải thiện chất lượng dịch vụ. Các kỹ thuật đánh giá được sử dụng phải cung cấp những hiểu biết thấu đáo về cách các dịch vụ có thể được cải thiện như thế nào. Nếu chúng ta thực hiện đánh giá mà sau đó dịch vụ không được cải thiện sẽ là lãng phí.

Động cơ thứ hai của việc đánh giá khi cân nhắc với nỗ lực, giá thành là quản lý các nguồn lực hiệu quả. Cả hai nguồn nhân lực và tài nguyên thông tin là cần thiết cho DVTTTV. Tuy nhiên, sử dụng nguồn nhân lực và tài nguyên thông tin sao cho hợp lý, tiết kiệm và hiệu quả là mục tiêu của đánh giá. Ví dụ thư viện có thể bổ sung một số tài liệu giá thấp hơn nhưng không thua kém về chất lượng nội dung so với các nguồn tài liệu đắt tiền hoặc thư viện có thể sử dụng một nhân viên có trình độ thấp

\* Tiến sĩ, Trưởng phòng Đào tạo, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

hơn ở những khâu công việc đơn giản hơn; sử dụng chuyên gia thông tin ở các khâu công việc phức tạp hơn như tư vấn thông tin. Công việc này đòi hỏi nhân viên thư viện có năng lực tra cứu thông tin tốt, am hiểu các nguồn thông tin, có khả năng phỏng vấn và nhận dạng nhu cầu tin, có kiến thức sâu về các lĩnh vực tư vấn. Vì vậy đánh giá dịch vụ có thể cung cấp cái nhìn thấu đáo về cách thực hiện các DVTTTV hiệu quả nhất.

Một động cơ khác, đó là: kết quả đánh giá dịch vụ cung cấp cơ sở để ra các chính sách về thư viện. Những người duyệt ngân sách cho thư viện phải nhận thấy lợi ích đạt được của các dịch vụ này và muốn thấy được bằng chứng giá trị của DVTTTV mang lại. Họ cần đảm bảo rằng dịch vụ đáng giá và nó nên được cấp kinh phí tương xứng.

## **NHỮNG GÌ SẼ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ?**

Nhiệm vụ đầu tiên mà các thư viện phải đối mặt trong quá trình lập kế hoạch đánh giá dịch vụ là quyết định những khía cạnh nào của các DVTTTV để đánh giá. F. W. Lancaster [2] có thể giúp chúng ta trong quyết định này đó là sự phân biệt giữa inputs (đầu vào), outputs (đầu ra) và outcomes (kết quả/ hiệu quả).

Nhiều thư viện đã đánh giá các nguồn thông tin theo góc độ chất lượng và phạm vi bao quát; nguồn nhân lực (nhân viên phục vụ) theo góc độ quá trình phục vụ, trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ. Đánh giá những nguồn lực này cấu thành mức độ đánh giá đầu tiên.

Việc sử dụng các nguồn lực chất lượng cao không đảm bảo được rằng các dịch vụ chất lượng cao được cung cấp. Nhiều thư viện đã kiểm tra một số cơ chế đo lường trực tiếp chất lượng dịch vụ (đầu ra). Điển hình, các đo lường này tập trung vào các giao dịch với dùng dùng tin, ở đó các yêu cầu tin được trả lời hoặc hướng dẫn và giúp đỡ được cung cấp. Phân tích các giao dịch với NDT tạo thành mức độ đánh giá thứ hai.

Cuối cùng là mức độ đánh giá thứ ba. Thậm chí các dịch vụ đang sử dụng các nguồn lực chất lượng cao (mức thứ nhất) và thực hiện tốt các giao dịch với NDT (mức độ thứ hai), có thể không đáp ứng được nhu cầu thông tin của cộng đồng NDT ở góc độ hiệu quả và năng suất. Vì vậy thư viện cần đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin của cộng đồng: nói cách khác, kết quả và hiệu quả của DVTTTV.

## **CÁC MỨC ĐỘ VÀ KỸ THUẬT ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN**

Nhân viên thư viện và các nhà nghiên cứu đã phát triển nhiều kỹ thuật đánh giá DVTTTV. Không có kỹ thuật riêng lẻ nào có thể cung cấp bức tranh hoàn chỉnh về chất lượng DVTTTV, các thư viện nên đồng thời lựa chọn một số kỹ thuật để đánh giá DVTTTV của mình.

***Mức độ thứ nhất: Đánh giá nguồn lực***

*Đánh giá nguồn lực thông tin*

Nguồn lực thông tin của một thư viện bao gồm các bộ sưu tập của thư viện, các cơ sở dữ liệu thuê bao, một số nguồn thông tin khai thác trên mạng, các công cụ tra cứu. Để đánh giá nguồn lực thông tin, nhân viên thư viện cần dựa vào các tiêu chí lựa chọn tài liệu. Tuy nhiên, việc lựa chọn tài liệu chất lượng cao không đủ đảm bảo rằng các bộ sưu tập có chất lượng cao. Chất lượng và sự hữu ích của tài liệu phải được đánh giá thường xuyên sau khi chúng được bổ sung vào bộ sưu tập. Ba tiêu chí sau được sử dụng trong việc đánh giá thường xuyên các bộ sưu tập tài liệu của thư viện: mức độ mà thông tin được cập nhật, việc sử dụng tài liệu và danh tiếng tài liệu.

Các tiêu chí này ban đầu được phát triển để đánh giá tài liệu in và hiện cũng được áp dụng để đánh giá các tài liệu điện tử. Tiêu chí đầu tiên cho việc đánh giá nguồn lực thông tin là mức độ cập nhật tài liệu. Đây là tiêu chí quan trọng bởi vì chất lượng của các tài liệu có thể thay đổi liên tục. Thông tin mà chúng chứa đựng có thể là chính xác khi bổ sung, nhưng có thể lỗi thời sau một thời gian sử dụng. Các tài liệu mới có thể thay thế các tài liệu cũ hơn và đảm bảo rằng thông tin trong tài liệu vẫn còn chính xác và hữu ích. Với các nguồn điện tử, thường xuyên cập nhật các cơ sở dữ liệu (CSDL) được xem là quan trọng. Đôi khi, thời gian cập nhật khác nhau giữa phiên bản online và CD-ROM của cùng CSDL. Các trang web có thể được cập nhật thường xuyên (đôi khi là hàng ngày hoặc hàng tuần). Cũng có những trang web vẫn hoạt động nhưng nội dung của chúng có thể không được cập nhật trong nhiều tháng. Một điểm của trang web chất lượng cao là ghi chú "last updated", được trình bày ở một số vị trí nổi bật. Thông tin này là quan trọng trong việc đánh giá tính cập nhật của thông tin được trình bày trên trang web.

Tiêu chí thứ hai, tính hữu ích của tài liệu trong các bộ sưu tập. Tiêu chí này chung chung hơn so với tiêu chí đầu và khó đánh giá hơn. Ngoài việc kiểm tra cẩn thận bộ sưu tập để đánh giá tính cập nhật của tài liệu, có thể đánh giá trực tiếp sự hữu ích của nhan đề tài liệu. Việc thống kê tài liệu phục vụ/ thống kê lưu thông tài liệu có thể được sử dụng để đánh giá mức độ sử dụng các tài liệu này. Các nguồn điện tử truy cập qua máy tính có thể được đánh giá bằng cách thống kê số người truy cập hoặc số lần download tài liệu.

Tuy nhiên, không nên chỉ dựa vào số liệu thống kê lưu thông tài liệu để đánh giá tài liệu trong mỗi bộ sưu tập. Ví dụ, NDT có thể sử dụng các tài liệu lỗi thời bởi thư viện không bổ sung các tài liệu mới hơn. Hoặc các tài liệu có thể ít được sử dụng bởi nhân viên thư viện không nắm chắc các tài liệu này để giới thiệu cho NDT hoặc điểm truy cập trong các công cụ tra cứu không chính xác dẫn đến NDT không tìm được tài liệu. Việc sử dụng số liệu thống kê lưu thông nên được sử dụng như một trong các yếu tố để quyết định giữ lại tài liệu trong bộ sưu tập hay không.

Tiêu chí thứ ba là danh tiếng của các tài liệu trong bộ sưu tập. Điều này có thể được xác định bằng việc so sánh nội dung các tài liệu trong bộ sưu tập với các danh mục tiêu chuẩn. Ví dụ, dựa vào cuốn *A Guide to Reference Books for small and medium sized libraries* của Kim Dority [1]. Các danh mục tiêu chuẩn này có thể được sử dụng để cải thiện chất lượng nguồn thông tin bằng cách bổ sung hoặc loại bỏ một tên sách cụ thể ra khỏi bộ sưu tập. Tuy nhiên, cần thận trọng khi sử dụng các danh mục này bởi vì chúng được thiết kế để sử dụng cho nhiều thư viện và không tính toán sự đa dạng các nhóm NDT và nhu cầu của họ. Như vậy, các danh mục tiêu chuẩn này

có thể bỏ sót các tài liệu có giá trị với một nhóm đối tượng cụ thể song lại liệt kê một số tài liệu không cần thiết với dành cho nhóm đối tượng đó.

Đối với bộ sưu tập phục vụ công tác tham khảo (kho tài liệu tra cứu) các thư viện cần tính đến một tiêu chí khác đó là kích cỡ tối ưu. Một bộ sưu tập tham khảo nên đủ nhỏ mà nhân viên thư viện có thể làm quen được với tất cả các tài liệu này, các loại thông tin mà chúng chứa, và các loại câu hỏi họ có thể trả lời. Mặt khác, một bộ sưu tập tham khảo nên đủ lớn để các yêu cầu tin của NDT mục tiêu có thể được đáp ứng và trả lời nhanh chóng. Kinh nghiệm cho thấy, với các câu hỏi tham khảo về số liệu, dữ kiện, một bộ sưu tập chất lượng cao, nhỏ mà nhân viên thư viện làm chủ được bộ sưu tập có thể hiệu quả hơn một bộ sưu tập lớn. Khi các tài liệu chất lượng cao được bổ sung vào bộ sưu tập, thư viện nên khảo sát bộ sưu tập để thanh lọc các tài liệu vô ích, không được sử dụng, vì vậy bộ sưu tập có thể duy trì kích cỡ vừa phải, và các cuốn sách không được sử dụng thường xuyên trong bộ sưu tập tham khảo có thể đưa vào lưu thông.

#### *Đánh giá nguồn điện tử*

Thư viện có thể sử dụng các tiêu chí đánh giá tài liệu truyền thống để đánh giá nội dung của các cơ sở dữ liệu trực tuyến như: tính chính xác, phạm vi, uy tín, sự cập nhật, vv. Tuy nhiên, các cơ sở dữ liệu có giá trị thông qua một số nhà cung cấp dịch vụ, mỗi cơ sở dữ liệu đó sử dụng cấu trúc hoặc giao diện khác nhau. Theo đó, nhân viên thư viện đánh giá không chỉ nội dung các cơ sở dữ liệu, mà còn giao diện, điểm truy cập, và cấu trúc câu lệnh khi họ quyết định nguồn nào nên được sử dụng trong các dịch vụ của mình.

Ngày nay nhiều nguồn thông tin mới được cung cấp trên mạng internet cho cả nhân viên thư viện và NDT. Chất lượng các nguồn thông tin trên web rất đa dạng. Vì vậy, ngoài các tiêu chí đánh giá mang tính tiêu chuẩn, Alastair Smith [5] đề nghị nên xem xét các yếu tố khác như: thiết kế đồ họa và đa phương tiện, khả năng duyệt, và việc tổ chức thông tin khi đánh giá các websites.

Một loại nguồn điện tử mà nhân viên thư viện cũng cần có trách nhiệm riêng: mục lục truy cập công cộng trực tuyến. Trước đây trách nhiệm cơ bản thuộc về nhân viên kỹ thuật, các mục lục đã trở thành vấn đề trách nhiệm chung ở nhiều thư viện. Nhân viên phục vụ có nhiệm vụ đánh giá khả năng tiện lợi (tiện ích) của mục lục trực tuyến và nhận ra các vấn đề mà NDT mắc phải. Kỹ thuật mà nhân viên thư viện có thể sử dụng để đánh giá mục lục trực tuyến là phân tích "transaction log" (Transaction log file trong SQL Server dùng để ghi lại các thay đổi xảy ra trong CSDL). Nhiều hệ thống có khả năng ghi lại các câu lệnh, lựa chọn menu, và các đặc điểm được người tìm kiếm sử dụng. Các ghi chép này sau đó có thể được in và phân tích chi tiết để nhận ra các vấn đề cần cải thiện.

#### *Đánh giá nhân viên phục vụ*

Bất kỳ thư viện nào mà chức năng quản lý nhân sự được phát triển kỹ lưỡng sẽ đặt ra một số kỹ thuật đánh giá nguồn nhân lực hàng năm hoặc định kỳ. Mặc dù có nhiều kỹ thuật đánh giá nhân lực hiện nay và có thể được tìm thấy trong nhiều sách giáo trình về quản lý thư viện hoặc quản trị nhân sự thư viện, đánh giá nhân sự phục vụ NDT đặt ra một số thách thức và vấn đề riêng. Đánh giá nhân sự thông thường

tính toán hai tiêu chí khác nhau: các đặc điểm của nhân viên (theo tiêu chí bằng cấp ứng với vị trí công việc) và năng lực thực hiện công việc của nhân viên.

Tiêu chí đầu tiên để đánh giá nhân viên phục vụ là trình độ người lao động cần để làm tốt vai trò nhân viên phục vụ. Các nghiên cứu cung cấp cho chúng ta một số tiêu chí đánh giá như: khả năng tiếp cận, kiến thức về nguồn tham khảo trong bộ sưu tập và trên web, khả năng phát hiện vấn đề, khả năng giao tiếp,... Tuy nhiên, ngay cả khi có danh mục các phẩm chất đối với nhân viên phục vụ, đôi khi cũng khó để kiểm tra mức độ các phẩm chất này của họ. Làm thế nào để kiểm tra các phẩm chất như khả năng tiếp cận, kiến thức của nhân viên phục vụ về các nguồn thông tin?

Tiêu chí thứ hai là nhân viên thư viện thực hiện công việc của họ như thế nào. Vấn đề chủ yếu với tiêu chí này là quan sát. Thông thường người quản lý là người thực hiện đánh giá, nhưng thường là khó đối với người quản lý để quan sát trực tiếp xem nhân viên thư viện thực hiện nhiệm vụ tốt như thế nào. Không thể quan sát chi tiết các giao dịch giữa nhân viên thư viện và NDT mà không tham gia vào giao dịch đó. Các cá nhân khác, như đồng nghiệp của nhân viên thư viện hoặc NDT, có thể ở vị trí tốt hơn để quan sát xem nhân viên thư viện thực hiện công việc tốt như thế nào, nhưng thu được các đánh giá của các cá nhân này có thể là khó khăn bởi sự thiên vị cá nhân và sự tin cẩn. Dường như rằng trong nhiều tình huống chính nhân viên thư viện ở vị trí tốt nhất để quan sát chất lượng dịch vụ mà họ đang cung cấp. Một số thư viện yêu cầu nhân viên phục vụ tự đánh giá.

Mục tiêu của đánh giá nhân viên phục vụ là giúp họ cải thiện năng lực / trình độ phục vụ, và tất nhiên là cải thiện việc cung cấp dịch vụ. Chức năng đánh giá nên cung cấp phản hồi cho nhân viên phục vụ về việc thực hiện của họ. Vì vậy những quan tâm đương nhiên của họ về cung cấp dịch vụ chất lượng cao có thể tạo động cơ cho họ để cải thiện việc phục vụ. Một mô hình có nhiều tiềm năng áp dụng cho dịch vụ tham khảo là Mô hình Quản lý theo Mục tiêu. Quá trình này tính toán khả năng của mỗi nhân viên thư viện và sử dụng quá trình phản hồi lặp đi lặp lại để tạo ra nhân viên phục vụ chất lượng cao. Trong mô hình quản lý theo mục tiêu, các đặc điểm của nhân viên phục vụ và việc thực hiện của họ được đánh giá bởi chính họ và bởi người khác như người quản lý hoặc đồng nghiệp. Như một phần của quá trình đánh giá, các lĩnh vực cần cải thiện được nhận dạng, và các mục tiêu cụ thể được đặt ra cho năm tiếp theo. Đánh giá thực hiện lần tiếp tính toán các mục tiêu của nhân viên phục vụ từ năm cũ và cung cấp phản hồi về việc các mục tiêu này đã đạt được như thế nào. Các nhân viên phục vụ và người quản lý khi đó đặt các mục tiêu mới để cải thiện dịch vụ cho năm sau.

### ***Mức độ 2: Đánh giá quá trình phục vụ***

Mặc dù việc liên tục đánh giá nguồn lực như các bộ sưu tập và nhân sự là quan trọng, song hoạt động này chỉ cung cấp bức tranh một phần về chất lượng dịch vụ. Để có được bức tranh hoàn chỉnh hơn, rất cần để đánh giá những gì xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ. Katherine Emerson xác định quá trình phục vụ như “những trao đổi về việc sử dụng, đề nghị, hiểu hoặc hướng dẫn việc sử dụng một hoặc một số nguồn thông tin, hoặc kiến thức về những nguồn thông tin, của nhân viên phục vụ”. Quá trình này bao gồm những tình huống phục vụ phức tạp giữa nhân viên thư viện và NDT.

Quá trình phục vụ bắt đầu khi NDT hỏi một số thông tin hoặc yêu cầu hỗ trợ. Nhu cầu tin có thể được nhận dạng thông qua phỏng vấn tham khảo, và sau đó nhân viên thư viện thực hiện một hoặc một số các hoạt động: hướng dẫn, giải thích, tìm kiếm thông tin thư mục, và kiểm tra các nguồn thông tin và các công cụ tìm tin. Cuối cùng, nếu mọi việc diễn ra tốt, NDT sẽ tiếp nhận thông tin hoặc sự trợ giúp. Đánh giá quá trình phức tạp như vậy thực là khó, và nó khó hơn bởi thực tế rằng một số giao dịch với NDT có thể xảy ra đồng thời tại quầy dịch vụ bận rộn. Tuy nhiên, một số kỹ thuật đã được phát triển để cố gắng đánh giá hiệu quả của giao dịch phục vụ trong thư viện. Các kỹ thuật này bao gồm đánh giá kín (unobtrusive evaluation), khảo sát NDT, phân tích thống kê phục vụ và các phương pháp khác.

### *Đánh giá kín*

Phương pháp này còn gọi là phương pháp đóng vai trò NDT bí mật: Các nhân viên đánh giá được đào tạo sẽ đóng vai trò NDT viếng thăm các thư viện như là NDT bình thường để đánh giá thực trạng khách quan chất lượng cung cấp dịch vụ tại đó. Trong lĩnh vực thông tin thư viện, một cách làm đơn giản hóa việc đánh giá các giao dịch phục vụ là tập trung vào một thành phần của giao dịch, hoặc một loại giao dịch cụ thể. Một ví dụ về việc đơn giản hóa này đã thu hút nhiều nghiên cứu về đánh giá phục vụ trong 20 năm qua là phương pháp đánh giá kín (unobtrusive evaluation). Terence Crowley, trong luận án tiến sĩ của ông năm 1968, đã phát triển kỹ thuật đánh giá kín về các DVTTTV, và luận án của Thomas Childers hai năm sau đó đã cải tiến kỹ thuật này [6]. Những NDT được thuê để tiếp cận quầy DVTTTV, hoặc tiếp xúc trực tiếp hoặc qua điện thoại, và hỏi các câu hỏi về số liệu, dữ kiện mà các đáp án đúng đã được chuẩn bị trước. Từ các câu trả lời nhận được, có thể biết chắc tỷ lệ các câu trả lời đúng mà các thư viện cung cấp. Đây là phương pháp đánh giá kín bởi vì nhân viên thư viện – người được đánh giá không biết rằng các thực nghiệm đang được tiến hành. Nghiên cứu của Terry Weech và Herbert Goldhor [7] sau này xác minh giá trị của kỹ thuật này trong việc cung cấp hình ảnh chính xác về việc cung cấp dịch vụ bằng việc chứng minh rằng khi nhân viên phục vụ nhận biết được rằng họ đang bị đánh giá, họ sẽ trả lời câu hỏi với tỉ lệ đúng nhiều hơn.

Các nhà nghiên cứu đã áp dụng kỹ thuật kín để nghiên cứu các khía cạnh của giao dịch phục vụ. NDT được ủy quyền đặt các câu hỏi yêu cầu phân tích chi tiết hơn, cũng như các câu hỏi nhắm vào các nguồn thông tin cụ thể. Các kỹ thuật tương tự đã nghiên cứu phạm vi mà nhân viên thư viện thực hiện phỏng vấn tham khảo và chất lượng các cuộc phỏng vấn này. Các nghiên cứu kín trực tiếp hướng đến các lớp nhân viên thư viện khác nhau (nhân viên phục vụ, nhân viên kỹ thuật,...) được thực hiện. Một số nghiên cứu đã sử dụng kiểm tra kín (unobtrusive testing) như công cụ chuẩn đoán trong một thư viện, ví dụ, để xác định các lĩnh vực mà nhân viên thư viện cần được đào tạo.

### *Khảo sát người dùng tin*

Trong số các kỹ thuật đánh giá giao dịch phục vụ, có lẽ phương pháp khảo sát NDT được áp dụng rộng rãi nhất. Thực tế, trong hầu hết các trường hợp nhân viên thư viện thực hiện khảo sát. Nhìn chung, các khảo sát như vậy hỏi NDT xem họ cần những gì về dịch vụ, họ có thỏa mãn với các dịch vụ được cung cấp không, và nhân viên phục vụ có thân thiện và có năng lực không.

Hướng này chia sẻ điểm yếu của các kỹ thuật khảo sát khác. Trước hết, đó là các ý kiến hơn là các số liệu sự kiện. Các ý kiến như vậy có thể hữu ích và thú vị, nhưng chúng không nhất thiết là phán ánh sự thật. Nếu 75% NDT nói rằng họ tìm thấy những gì họ cần, chúng ta không nên thừa nhận rằng bộ phận phục vụ thực hiện hiệu quả 75%. NDT có thể nói giảm hoặc nói quá sự thành công – điều này phụ thuộc vào sự hiểu biết của họ, cảm nhận của họ về thư viện hoặc về nhân viên thư viện, và các giá trị khác.

Mặc dù có một số hạn chế như vậy nhưng khảo sát NDT có thể cung cấp chi tiết hữu ích về các DVTTTV. Một trong các khảo sát tốt nhất được phát triển và kiểm tra trong các năm qua ở rất nhiều thư viện: Chương trình đánh giá dịch vụ tham khảo Wisconsin – Ohio. Trong khảo sát này, sau mỗi giao dịch tham khảo NDT trả lời một số câu hỏi trong khi đó nhân viên thư viện trả lời một số câu hỏi tương ứng. Ưu điểm đầu tiên của kỹ thuật này là cung cấp một sự so sánh giữa các ý kiến và sự nhận thức của NDT và nhân viên thư viện về giao dịch. Ưu điểm thứ hai là các câu hỏi được gắn với mỗi giao dịch cụ thể, hơn là được hỏi về dịch vụ chung chung. Điều này dường như làm giảm nguy cơ trả lời có thành kiến. Ưu điểm thứ ba là công cụ khảo sát này được sử dụng ở rất nhiều thư viện khác nhau.

Nhìn chung, nhiệm vụ thiết kế bảng hỏi cần sự tinh tế, nếu không rất có khả năng xảy ra câu trả lời thành kiến. Sử dụng công cụ khảo sát được kiểm tra tốt và được thiết kế có tính chuyên nghiệp có thể tạo ra các kết quả hữu ích, ngược lại các mẫu tự thiết kế có thể khó để làm sáng tỏ và có thể chỉ tạo ra các kết quả không chắc chắn và mơ hồ.

#### *Phân tích băng ghi âm hoặc ghi hình*

Một số nhà nghiên cứu ghi lại các giao dịch phục vụ và phân tích băng ghi âm xác định phạm vi ở đó các kỹ thuật phỏng vấn như các câu hỏi mở và câu hỏi đóng được sử dụng và các kỹ thuật này có liên quan đến sự thành công trong các giao dịch phục vụ như thế nào. Trong các thử nghiệm khác, các giao dịch phục vụ đã được ghi hình và tính hiệu quả của nhân viên thư viện được đánh giá bởi các chuyên gia. Mặc dù các kỹ thuật như vậy cung cấp cơ hội chưa từng thấy để quan sát và phân tích sâu quá trình phục vụ của nhân viên thư viện và chất lượng dịch vụ họ đang cung cấp. Tuy nhiên, có một số quan ngại về đạo đức nghề nghiệp khi sử dụng các kỹ thuật gây phiền toái này trong môi trường làm việc của nhân viên phục vụ.

#### *Thống kê phục vụ*

Có lẽ kỹ thuật đánh giá công tác phục vụ phổ biến nhất và lâu đời nhất là số thống kê các câu hỏi được trả lời trong khoảng thời gian cụ thể ở điểm dịch vụ cụ thể. Đôi khi các số thống kê này được phân tích theo loại câu hỏi được hỏi (câu hỏi chủ đề, câu hỏi định hướng), và một vài chi tiết có thể được ghi lại về loại câu trả lời được đưa ra (ví dụ, thời gian sử dụng để trả lời câu hỏi). Thống kê phục vụ rất hữu ích cho người quản lý. Chúng có thể cung cấp đầu vào cần thiết để cải thiện việc lập chương trình của nhân viên ở các điểm phục vụ, và chúng có thể cung cấp dữ liệu để quyết định mở rộng các dịch vụ hay không. Nhưng có điều đáng ngờ rằng các số liệu thống kê phục vụ có thực sự cung cấp các đánh giá đáng tin cậy về dịch vụ được cung cấp không.

Thông kê phục vụ (như tỉ lệ các câu hỏi được trả lời thành công, tỉ lệ các giao dịch với NDT được hoàn thành (số lượng các câu hỏi được hoàn thành trong ngày) tạo ra các nhận định về chất lượng công tác phục vụ, nhưng không thực sự đánh giá chất lượng. Các thông kê phục vụ không thể phân biệt giữa một giao dịch được hoàn thành một cách thành công và một giao dịch mà NDT không thấy hữu ích.

### **Mức độ 3: Đánh giá kết quả dịch vụ thông tin thư viện**

Mức độ thứ ba của việc đánh giá DVTTTV cố gắng đánh giá mức độ xem DVTTTV có đáp ứng các mục tiêu tổng thể của thư viện không. Với loại đánh giá này là có thể, mô tả các mục tiêu và mục đích của công tác phục vụ. Mô tả mục tiêu và mục đích có thể bao gồm việc đáp ứng nhu cầu tin của cộng đồng NDT và hướng dẫn cộng đồng NDT về thư viện và các dịch vụ của nó. Nhiệm vụ của mức độ đánh giá thứ ba là xác định mức độ DVTTTV đáp ứng mục tiêu và mục đích của chúng.

Để đánh giá xem các DVTTTV đáp ứng nhu cầu thông tin của NDT tốt như thế nào, cần thiết phải khảo sát toàn bộ cộng đồng theo cách đáng tin cậy để tìm ra xem nhu cầu thông tin đích thực của họ là gì và các thành viên trong cộng đồng có nhận thấy thư viện như nguồn thông tin mà có thể cung cấp cho họ những thông tin họ cần không. Tương tự, để tìm ra hiệu quả của DVTTTV trong việc hướng dẫn cộng đồng về thư viện, cần thiết để xác định mức độ kiến thức của cộng đồng về các dịch vụ của thư viện.

Một cách để nghĩ về mức độ đánh giá này là xem nó như một phần của quá trình lập kế hoạch liên tục, ở đó tất cả các loại dịch vụ có thể được cân nhắc cùng với các dịch vụ hiện có. Các loại câu hỏi có thể được đặt ra như: “chúng ta sẽ trả lời các loại câu hỏi mà chúng ta đang trả lời không?”, và “có các câu hỏi mà chúng ta sẽ trả lời nhưng hiện chúng ta không trả lời không?”. Khảo sát cộng đồng sẽ cho ý tưởng về mức độ sử dụng hiện tại dựa trên các dịch vụ hiện có, và cũng sẽ nhận ra các lĩnh vực nhu cầu tin mà hiện DVTTTV chưa đáp ứng. Thông tin này có thể phục vụ như đầu vào cho quá trình lập kế hoạch chiến lược tiếp theo cho thư viện.

## **KẾT LUẬN**

Như vậy, DVTTTV phải được đánh giá trên các mức độ khác nhau và phải được sử dụng đồng thời nhiều kĩ thuật đánh giá. Đánh giá giúp nhân viên phục vụ có thời gian nhìn lại việc cung cấp dịch vụ hàng ngày và kiểm tra dịch vụ một cách tổng thể. Đánh giá tạo cơ hội cho việc kiểm tra lại thường xuyên mục tiêu và mục đích của DVTTTV. Bất cứ một chương trình dịch vụ nào được phát triển, thành tố đánh giá phải được bao gồm trong kế hoạch. Cần gắn kết quả đánh giá trực tiếp với quá trình lập kế hoạch thường xuyên của thư viện. Các nỗ lực lập kế hoạch, bao gồm lập kế hoạch tài chính và ngân sách, phải bị ảnh hưởng bởi đánh giá. Đánh giá không dẫn đến cải thiện dịch vụ có thể là lãng phí công sức.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Dority, G. Kim (1995), *A guide to reference books for small and medium-sized libraries, 1984-1994*, Englewood, Colo: Libraries Unlimited.



2. Lancaster, F. Wilfrid 1933 (1988), *If you want to evaluate your library*, Champaign, IL: University of Illinois Graduate School of Library and Information Science.
3. Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010), Chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: Chất lượng kỹ thuật/ chức năng và Servqual, *Tạp chí phát triển khoa học và công nghệ* 13 (1), tr.62-72.
4. Sahu A.K (2007), Measuring service quality in an academic library: an Indian case study, *Library Review*, 56 (3): 234-43.
5. Smith, A. (1997) "Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources," *The Public-Access Computer Systems Review* 8, no. 3 , 1-14.
6. Terence Crowley and Thomas Childers (1971), *Information service in public libraries: two studies*, Metuchen, N.J, Scarecrow Press, 210 p.
7. Terry L. Weech , and Herbert Goldhor (1982), "Obtrusive versus Unobtrusive Evaluation of Reference Service in Five Illinois Public Libraries: A Pilot Study," *The Library Quarterly* 52, no. 4: 305-324.