

BƯỚC ĐẦU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC THEO HƯỚNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC NGHIÊN CỨU CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN-THƯ VIỆN, ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TS Nguyễn Hoàng Sơn, ThS Lê Bá Lâm,
ThS Hoàng Văn Dưỡng, ThS Vũ Thị Kim Anh
Trung tâm TT-TV, Đại học Quốc gia Hà Nội

Tóm tắt: Nghiên cứu cơ sở pháp lý cho việc xây dựng tiêu chí đánh giá thư viện đại học. Đề xuất tiêu chí đánh giá Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội. Đánh giá mức độ đáp ứng các tiêu chí trên của Trung tâm.

Từ khóa: Tiêu chí đánh giá; thông tin-thư viện; thư viện đại học.

Preliminary performance evaluation of academic library developed towards research university at the Library - Information Centre, Vietnam National University, Hanoi

Abstract: The article analyses legal basis for building criteria to evaluate the performance of academic library. It suggests criteria to evaluate the Library - Information Centre of Vietnam National University, Hanoi and its preliminary performance evaluation results.

Keywords: Evaluation criteria; academic library, university library.

Mở đầu

Việc đánh giá chất lượng thư viện đại học (TVĐH) lâu nay ở nước ta thường gặp khó khăn vì chưa có bộ tiêu chí mang tính chất pháp quy để thực hiện công việc này. Gần đây, để kiểm định chất lượng trường đại học, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành những bộ tiêu chuẩn đánh giá trường đại học, trong đó có các tiêu chí về TVĐH. Tuy nhiên, đây chỉ là những tiêu chí bước đầu, chưa thể đánh giá toàn diện chất lượng TVĐH.

Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội (sau đây gọi tắt là Trung tâm) hiện đang thực hiện nhiệm vụ đảm

bảo thông tin tư liệu cho một đại học đang chuyển biến mạnh mẽ theo hướng đại học nghiên cứu, do vậy việc đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm là việc làm cấp thiết để có căn cứ khoa học cho các cấp quản lý xây dựng kế hoạch phát triển Trung tâm trong giai đoạn mới. Bài viết này giới thiệu các bước xây dựng tiêu chí và kết quả đánh giá chất lượng của Trung tâm trong khoảng 5 năm gần đây.

1. Cơ sở pháp lý cho việc xây dựng tiêu chí đánh giá thư viện đại học

Trung tâm đã dựa vào các văn bản pháp quy về thông tin-thư viện (TT-TV), các tiêu chuẩn quốc tế và tiêu chuẩn quốc

gia liên quan và có tham chiếu một số tiêu chuẩn thư viện đại học nước ngoài để xây dựng các tiêu chí đánh giá cho phù hợp.

1.1. Nhóm các văn bản pháp quy về thông tin-thư viện

Đây là cơ sở quan trọng nhất, bởi chúng là những quy định có tính pháp lý và có sẵn một số tiêu chí có thể vận dụng dễ dàng. Ngoài các văn bản pháp quy ở tầm vĩ mô như: Pháp lệnh Thư viện (số 31/2000/PL-UBTVQH10 ngày 28/12/2000 của Ủy ban thường vụ Quốc hội); Nghị định 72/2002/NĐ-CP ngày 06/8/2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Thư viện, các văn bản được vận dụng nhiều là:

- Quyết định 13/2008/QĐ-BVHTTDL, ngày 10/3/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Quy chế mẫu về tổ chức và hoạt động của thư viện trường đại học.

- Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 01/11/2007 về việc ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học.

- Văn bản số 560/KTKĐCLGD ngày 06/6/2008 và văn bản số 527/KTKĐCLGD ngày 23/5/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành hướng dẫn sử dụng tiêu chí đánh giá chất lượng trường đại học.

1.2. Văn bản cấp Đại học Quốc gia Hà Nội

Các văn bản pháp quy cấp Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) có ý nghĩa quan trọng bởi trong đó có những tiêu chí mang tính đặc thù của một đại học nghiên cứu:

- Hướng dẫn 1206/HD-ĐBCLGD ngày 23/4/2013 của ĐHQGHN về Hướng dẫn

các tiêu chí trường đại học nghiên cứu.

- Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng đơn vị đào tạo đại học ĐHQGHN (ban hành theo Quyết định số 05/2005/QĐ-KĐCL ngày 13 tháng 12 năm 2005 của Giám đốc ĐHQGHN) - gọi tắt là Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng đại học của ĐHQGHN. Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng đại học này có 10 tiêu chuẩn, 53 tiêu chí; mỗi tiêu chuẩn có 4 mức đánh giá. Mức 1 và 2 tương ứng với mức trong Bộ tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, mức 3 và 4 do ĐHQGHN xây dựng riêng trên cơ sở các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng đại học khu vực và thế giới. Đó là các tiêu chuẩn kiểm định của Mạng lưới các trường đại học trong khối ASEAN (Asean University Network - AUN) kết hợp với các tiêu chuẩn kiểm định của Hiệp hội các trường đại học ở vùng Đông Bắc Hoa kỳ (nơi có Đại học Harvard, Học viện MIT...).

1.3. Các tiêu chuẩn về thông tin-thư viện

Nhóm các Tiêu chuẩn quốc gia (TCVN) về TT-TV được sử dụng để xây dựng các tiêu chí thiên về kỹ thuật nghiệp vụ khi đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

- TCVN 3981:1985, Trường đại học - Tiêu chuẩn thiết kế.

- TCVN 10274:2013: Hoạt động thư viện - thuật ngữ và định nghĩa chung.

- TCVN 4753:1989: Xử lý thông tin - Mô tả thư mục tài liệu.

- TCVN 4524:1988: Xử lý thông tin - Bài tóm tắt và chú giải.

- TCVN 7538:2005: Khổ mẫu MARC21 cho dữ liệu thư mục.

- TCVN 7980:2008: Thông tin và tài liệu. Bộ phần tử siêu dữ liệu Dublin Core.

Ngoài ra, có tham khảo một số tiêu chuẩn của một số thư viện đại học trên thế giới và trong nước:

- Tham chiếu các thư viện đại học ở Việt Nam (đại học vùng/đại học trọng điểm).

- Tham chiếu các thư viện đại học khu vực, thế giới.

2. Đề xuất tiêu chí đánh giá Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN đã đề xuất 10 nhóm tiêu chí đánh giá. Các nhóm tiêu chí và tiêu chí được Trung tâm đưa ra

về cơ bản dựa trên các văn bản quy định về tổ chức, hoạt động của một cơ quan thư viện, đặc biệt là thư viện đại học, chú trọng đến nguồn tài nguyên thông tin, các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện hiện đại đáp ứng nhu cầu của một đại học nghiên cứu.

Mỗi nhóm tiêu chí/tiêu chí được phân ra ở 3 mức độ: Đáp ứng (A); Đáp ứng tương đối (B) và Chưa đáp ứng (C). Nếu cấp độ đáp ứng và đáp ứng tương đối đạt trên 75% thì thư viện được đánh giá là thư viện đạt tiêu chuẩn thư viện đại học nghiên cứu.

Lượng hóa các tiêu chí là công việc hết sức khó khăn, tuy nhiên, Trung tâm đã rất cố gắng để đưa ra các số liệu cụ thể nhằm dễ dàng đánh giá và định vị thư viện.

BẢNG NHÓM TIÊU CHÍ/TIÊU CHÍ VÀ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN-THƯ VIỆN, ĐHQGHN

Nhóm tiêu chí/tiêu chí	Mức độ đáp ứng		
	A	B	C
2.1. Nhóm tiêu chí / tiêu chí về cơ cấu, tổ chức thư viện [1]	A	B	C
+ Ban lãnh đạo thư viện	X		
+ Bộ phận nghiệp vụ	X		
+ Bộ phận hành chính	X		
+ Bộ phận dịch vụ thông tin	X		
+ Bộ phận công nghệ thông tin	X		
+ Bộ phận thiết bị và bảo quản	X		
2.2. Nhóm tiêu chí/tiêu chí về cơ sở vật chất, trang thiết bị	A	B	C
+ Trụ sở	X		
+ Diện tích thiết kế [2]		X	
+ Diện tích phòng đọc (2,5m ² /chỗ ngồi) [3]		X	
+ Số chỗ ngồi (15% số người học) [2]		X	
+ Diện tích kho sách (2,5m ² /1000 đơn vị tài liệu)		X	
+ Diện tích cho cán bộ làm việc		X	

Nhóm tiêu chí/tiêu chí	Mức độ đáp ứng		
+ Hệ thống máy chủ	X		
+ Hệ thống máy trạm	X		
+ Hệ thống mạng nội bộ	X		
+ Trang thiết bị an ninh (Cổng từ, chip, camera, báo cháy)		X	
+ Trang thiết bị tự động lưu thông (Trạm mượn trả tự động/bán tự động)		X	
2.3. Nhóm tiêu chí/tiêu chí tài chính cho thư viện	A	B	C
+ Kinh phí hằng năm cho cơ sở vật chất		X	
+ Kinh phí hằng năm cho con người		X	
+ Kinh phí bổ sung tài liệu (100 USD/người học/năm; 10 tài liệu/cán bộ/năm) [4]			X
2.4. Nhóm tiêu chí/tiêu chí cán bộ thư viện	A	B	C
+ Số lượng cán bộ thư viện/bạn đọc		X	
+ Tỷ lệ cán bộ sau đại học/đại học/khác		X	
+ Thường xuyên đào tạo và đào tạo lại chuyên môn		X	
+ Tham gia các khóa học chuyên đề		X	
+ Được đào tạo về kỹ năng giao tiếp		X	
2.5. Nhóm tiêu chí/tiêu chí nguồn lực thông tin	A	B	C
+ Giáo trình (1 bộ giáo trình/người học, người dạy)			X
+ Tài liệu tham khảo (5 tài liệu tham khảo/người học, người dạy)			X
+ Tạp chí chuyên ngành (3 tạp chí chuyên ngành/ngành đào tạo)			X
+ Báo giấy nội văn		X	
+ Báo giấy ngoại văn		X	
+ Tài liệu số nội sinh [5]		X	
+ Sách điện tử (E-books)		X	
+ Tạp chí điện tử (E-journals)		X	
+ Cơ sở dữ liệu điện tử (Databases - Mỗi lĩnh vực khoa học có 1 CSDL điện tử)		X	
+ Công cụ hỗ trợ học tập/nghiên cứu (Endnote, Mendeley, Zotero)	X		
+ Phần mềm/dữ liệu học ngoại ngữ (5 ngoại ngữ chính: Anh, Pháp, Nga, Trung, Đức)		X	
+ Phần mềm/dữ liệu chống đạo văn			X
+ Thanh lọc, thanh lý tài liệu định kỳ [6]		X	

Nhóm tiêu chí/tiêu chí	Mức độ đáp ứng		
2.6. Nhóm tiêu chí/tiêu chí tiêu chuẩn nghiệp vụ	A	B	C
+ Phân loại tài liệu theo DDC hoặc LC	X		
+ Quy tắc biên mục theo ISBD, AACR2, RDA	X		
+ Khổ mẫu biên mục sử dụng MARC21, DUBLIN CORE	X		
+ Từ khóa/Tiêu đề chủ đề (Bộ từ khóa từ chuẩn hoặc LCSH)	X		
+ Tổ chức kho hiện đại	X		
2.7. Nhóm tiêu chí/tiêu chí công nghệ trong thư viện	A	B	C
+ Phần mềm thư viện tích hợp (Có phần mềm tiêu chuẩn)	X		
+ Phần mềm thư viện số (Có phần mềm tiêu chuẩn)	X		
+ Phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu điện tử	X		
+ Phần mềm quản lý sách điện tử và tạp chí điện tử	X		
+ Phần mềm quản lý cơ sở dữ liệu người dùng tập trung (LDAP)	X		
+ Website/Cổng thông tin (Truy cập bằng máy tính, điện thoại)		X	
+ Các Form mẫu nhận phản hồi, đánh giá		X	
+ Công cụ tìm kiếm tài nguyên thông tin tập trung	X		
+ Công nghệ mới (RFID, Selfcheck, Bookreturn,...)		X	
2.8. Nhóm tiêu chí/tiêu chí sản phẩm thông tin	A	B	C
+ Mục lục thư viện (Truyền thống hoặc điện tử)	X		
+ Thư mục chuyên đề (Tháng/Quý/Năm)			X
+ Thư mục thông báo sách mới (Tháng/Quý/Năm)		X	
+ Tổng quan, tổng luận			X
+ Tóm tắt, chú giải			X
+ Xuất bản phẩm			X
+ Bộ sưu tập quý hiếm/đặc biệt		X	
+ Cơ sở dữ liệu tài nguyên truy cập mở	X		
+ Cơ sở dữ liệu tài liệu theo khóa học/môn học			X
+ Cơ sở dữ liệu giảng viên theo khóa học/môn học			X
+ Dữ liệu hướng dẫn theo chủ đề	X		
2.9. Nhóm tiêu chí/tiêu chí dịch vụ thông tin	A	B	C
+ Mượn về nhà	X		
+ Đọc tại chỗ	X		
+ Mượn liên thư viện			X

Nhóm tiêu chí/tiêu chí	Mức độ đáp ứng		
+ Dịch vụ photocopy/scan tài liệu		X	
+ Dịch vụ in ấn		X	
+ Truy cập Internet/wifi		X	
+ Phòng học nhóm			X
+ Phòng thuyết trình			X
+ Phòng chiếu phim			X
+ Phòng cho giảng viên/nhà nghiên cứu			X
+ Nộp luận án/luận văn trực tuyến			X
+ Đặt mượn tài liệu trực tuyến	X		
+ Gia hạn tài liệu trực tuyến	X		
+ Đặt lịch làm việc với giáo sư			X
+ Trưng bày, triển lãm		X	
+ Truy cập tài nguyên điện tử mọi lúc, mọi nơi	X		
+ Hội thảo, tọa đàm, nói chuyện chuyên đề		X	
+ Tư vấn và trao đổi thông tin		X	
+ Cung cấp thông tin theo yêu cầu	X		
+ Đăng ký thành viên cho bạn đọc ngoài thư viện	X		
+ Đào tạo kiến thức và kỹ năng thông tin (Năng lực thông tin)		X	
+ Đào tạo sử dụng công cụ trích dẫn(Endnote, Zotero,...)	X		
+ Đào tạo sử dụng kiểu dáng trích dẫn APA, MLA		X	
+ Hướng dẫn đọc/viết bài nghiên cứu khoa học		X	
+ Hướng dẫn tìm và quản trị thông tin nghiên cứu			X
+ Hướng dẫn sử dụng tài liệu có bản quyền			X
+ Kiểm tra kỹ năng sử dụng thư viện trực tuyến (Online test)	X		
+ Dữ liệu về blog theo chuyên ngành/trao đổi học thuật			X
+ Hỗ trợ trực tuyến (Điện thoại, Email, Online chat)	X		
2.10. Nhóm tiêu chí/tiêu chí marketing, thương hiệu, thu thập nhu cầu tin, đảm bảo chất lượng	A	B	C
+ Tờ rơi giới thiệu, hướng dẫn sử dụng thư viện	X		
+ Các video giới thiệu, hướng dẫn		X	
+ Marketing nguồn lực thông tin bằng điện thoại, email	X		
+ Marketing nguồn lực thông tin bằng mạng xã hội	X		

Nhóm tiêu chí/tiêu chí	Mức độ đáp ứng		
+ Thu thập nhu cầu tin bằng nhiều hình thức		X	
+ Khảo sát chất lượng dịch vụ bạn đọc	X		
+ Khảo sát chất lượng tài nguyên thông tin	X		
+ Sẵn sàng cho công tác kiểm định chất lượng trong nước và quốc tế	X		

3. Đánh giá mức độ đáp ứng các tiêu chí của Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

Sau khi so sánh các tiêu chí với thực tiễn hoạt động tại Trung tâm, Chúng tôi thấy trong 10 nhóm tiêu chí với 100 tiêu chí nhỏ, mức độ đáp ứng như sau:

- Mức A (Đáp ứng): 41/100 đạt 41%.
- Mức B (Đáp ứng tương đối): 38/100 đạt 38%.
- Mức C (Chưa đáp ứng): 21/100 đạt 21%.

Như vậy, chỉ có 79% tiêu chí đạt mức A (đáp ứng) và B (tương đối). Những tiêu chí đạt mức A, B chủ yếu ở nhóm: Cơ cấu tổ chức; Tiêu chuẩn nghiệp vụ; Sản phẩm và Dịch vụ thông tin,...

Những tiêu chí chưa đáp ứng yêu cầu (tiêu chí ở mức C) chủ yếu là nhóm tiêu chí/tiêu chí về: Tài nguyên thông tin (Tạp chí chuyên ngành, Cơ sở dữ liệu,...), Mượn liên thư viện, Dịch vụ hướng dẫn nghiên cứu khoa học, Nộp luận án, luận văn trực tuyến, Phòng thuyết trình, Phòng cho cán bộ/nhà nghiên cứu,... (chiếm 21%).

Kết luận

Như vậy, với những đánh giá chung cùng với hoạt động thực tiễn của Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN nói riêng và hệ thống thư viện đại học Việt Nam nói chung trong bối cảnh hiện nay, cũng như tình hình tài chính cho các thư viện rất hạn hẹp để bổ sung tài nguyên thông tin phục vụ học tập/nghiên cứu, trang bị các trang

thiết bị thư viện hiện đại hoặc có đội ngũ cán bộ thư viện trình độ cao thì Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN bước đầu đã đáp ứng được nhu cầu về cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin, đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên để phục vụ mục tiêu giai đoạn 2016-2020 tầm nhìn 2030 trở thành đại học định hướng nghiên cứu của ĐHQGHN.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, ngày 10/3/2008 về việc ban hành Quy chế mẫu tổ chức và hoạt động thư viện trường đại học.
2. TCVN 3981: 1985 Trường đại học - Tiêu chuẩn thiết kế.
3. Thông tư 56/2003/TT-BVHTT - Trụ sở và trang thiết bị thư viện. 2003.
4. Đại học Quốc gia Hà Nội (2013). Hướng dẫn các tiêu chí trường đại học nghiên cứu, số 1206-HD-ĐBCLGD, ngày 23/4/2013 của ĐHQGHN.
5. Quyết định 10/2007/QĐ-BVHTT của Bộ Văn hóa - Thông tin, ngày 04/5/2007 về Quy hoạch phát triển ngành Thư viện Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020.
6. Thông tư 21/2012/TT-BVHTTDL ngày 28/12/2012, của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Quy định về tiêu chí và thủ tục thanh lọc tài liệu.
(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 10-5-2016; Ngày phản biện đánh giá: 15-6-2016; Ngày chấp nhận đăng: 02-7-2016).