

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 12103:2017

ISO 16439:2014

Xuất bản lần 1

**THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU –
PHƯƠNG PHÁP VÀ THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG
CỦA THƯ VIỆN**

Information and documentation –

Methods and procedures for assessing the impact of libraries

HÀ NỘI – 2017

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu.....	5
Lời giới thiệu.....	6
1 Phạm vi áp dụng.....	7
2 Tài liệu viện dẫn.....	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	7
4 Định nghĩa và mô tả tác động của thư viện.....	23
4.1 Khái quát.....	23
4.2 Định nghĩa về tác động của thư viện	23
4.3 Các khía cạnh của tác động thư viện.....	24
4.4 Những ảnh hưởng của tác động thư viện	24
4.5 Lập kế hoạch tác động	29
4.6 Những khó khăn khi đánh giá tác động	30
4.7 Thực hiện các dự án đánh giá tác động	31
4.8 Sử dụng các kết quả đánh giá.....	32
5 Phương pháp đánh giá tác động của thư viện	33
5.1 Khái quát.....	33
5.2 Bảng chứng suy luận.....	33
5.3 Bảng chứng thu thập	34
5.4 Bảng chứng quan sát	34
5.5 Phương pháp kết hợp	35
5.6 Dữ liệu định lượng và định tính	36
6 Bảng chứng suy luận	37
6.1 Khái quát.....	37
6.2 Số liệu thống kê.....	37
6.3 Các chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện.....	39
6.4 Dữ liệu từ các cuộc điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng	41
7 Bảng chứng thu thập.....	42

7.1	Khái quát	42
7.2	Điều tra về tác động.....	43
7.3	Phòng vấn và thảo luận nhóm tập trung	54
7.4	Tự đánh giá của người sử dụng	61
7.5	Thu thập bằng chứng giai thoại	63
8	Bảng chứng quan sát	65
8.1	Khái quát	65
8.2	Quan sát.....	66
8.3	Phân tích nhật ký truy cập	67
8.4	Tự ghi nhật ký.....	68
8.5	Phân tích trích dẫn.....	69
8.6	Kiểm tra tác động đối với kiến thức và kỹ năng.....	70
9	Kết hợp các phương pháp để đánh giá tác động thư viện.....	75
9.1	Kết hợp dữ liệu định tính và định lượng.....	75
9.2	Ví dụ về kết hợp các phương pháp đánh giá tác động thư viện.....	76
9.3	Ưu điểm và nhược điểm của các phương pháp trong đánh giá tác động	80
10	Đánh giá giá trị kinh tế của thư viện	80
10.1	Khái quát	80
10.2	Tính giá trị của lợi ích thư viện đối với người sử dụng.....	81
10.3	Phân tích chi phí-lợi ích	86
10.4	Phân tích tác động kinh tế	88
	Phụ lục A (tham khảo).....	90
	Phụ lục B (tham khảo)	97
	Phụ lục C (tham khảo)	102
	Phụ lục D (tham khảo).....	108
	Thư mục tài liệu tham khảo.....	112

Lời nói đầu

TCVN 12103 :2017 hoàn toàn tương đương với ISO 16439:2014.

TCVN 12103:2017 do Vụ Thư viện biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này hướng dẫn cộng đồng thư viện về phương pháp đánh giá tác động và giá trị của thư viện. Tiêu chuẩn được xây dựng nhằm đáp ứng nhu cầu đánh giá tác động của thư viện trên phạm vi toàn quốc.

Tiêu chuẩn này không phản ánh tất cả các phương pháp hay kỹ thuật đánh giá khả thi mà chỉ giới thiệu những phương pháp đã được sử dụng phổ biến và được chứng minh là có hiệu quả nhất trong đánh giá tác động của thư viện. Tiêu chuẩn này không bác bỏ việc sử dụng các phương pháp đánh giá không được nêu trong tiêu chuẩn.

Có nhiều loại hình thư viện khác nhau, với chức năng nhiệm vụ và đối tượng phục vụ khác nhau, có những đặc trưng riêng (về cơ cấu tổ chức, ngân sách, quản lý, v.v...) và chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố hoàn cảnh. Do vậy, cần lưu ý rằng không phải mọi phương pháp được mô tả trong tiêu chuẩn sẽ hữu ích cho mọi thư viện.

Phụ lục A của tiêu chuẩn này cung cấp ví dụ về các điều tra tác động. Phụ lục B khuyến nghị lựa chọn các phương pháp tùy thuộc vào các mục đích khác nhau. Phụ lục C mô tả trường hợp tác động của thư viện được đánh giá trong phạm vi đánh giá của cơ quan, tổ chức cấp cao hơn. Phụ lục D: Danh mục thuật ngữ và định nghĩa theo trật tự chữ cái Tiếng Việt.

Thông tin và tư liệu – Phương pháp và thủ tục đánh giá tác động của thư viện

Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định các thuật ngữ dùng để đánh giá tác động của thư viện và các phương pháp tiến hành đánh giá nhằm

- Phục vụ cho kế hoạch chiến lược và quản lý chất lượng nội bộ của thư viện;
- Tạo điều kiện cho việc so sánh tác động của thư viện theo thời gian và giữa các thư viện có cùng loại hình và nhiệm vụ;
- Nâng cao vị thế của thư viện trong hoạt động học tập và nghiên cứu, trong giáo dục và văn hóa, trong đời sống kinh tế xã hội;
- Hỗ trợ ra quyết định về cấp độ cung cấp dịch vụ và mục tiêu chiến lược của thư viện.

Tiêu chuẩn này xem xét tác động của thư viện đối với cá nhân, cơ quan tổ chức và xã hội. Tiêu chuẩn này ứng dụng được cho mọi loại hình thư viện. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là mọi phương pháp được đề cập trong tiêu chuẩn này đều ứng dụng cho tất cả các thư viện. Giới hạn ứng dụng từng phương pháp cụ thể được nêu trong các phần mô tả.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

ISO 2789:2013, *Information and documentation – International library statistics* (Thông tin và tư liệu – Thống kê thư viện quốc tế).

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

TCVN 12103:2017

3.1

Thư viện đại học (academic library)

Thư viện có chức năng chủ yếu là đáp ứng nhu cầu thông tin về học tập và nghiên cứu.

CHÚ THÍCH: Bao gồm thư viện thuộc cơ sở giáo dục đại học và viện nghiên cứu tổng quát.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.1]

3.2

Truy cập (access)

Khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hoặc tiện ích.

3.3

Khả năng truy cập (accessibility)

Sự dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hay tiện ích.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.2]

3.4

Người sử dụng thực (active user)

Người sử dụng có đăng ký đã đến hoặc sử dụng các tiện ích, dịch vụ của thư viện trong thời gian báo cáo.

CHÚ THÍCH: Có thể bao gồm việc sử dụng các dịch vụ thư viện điện tử, nếu phân biệt được việc sử dụng điện tử và các chuyến thăm ảo của một người sử dụng cụ thể, hoặc nếu đánh giá được dữ liệu thông qua điều tra.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.3]

3.5

Bằng chứng giai thoại (anecdotal evidence)

Bằng chứng dựa trên các giai thoại hoặc chuyện kể, thu được một cách không chính thức nhờ quan sát và kinh nghiệm cá nhân, không có hệ thống hoặc được kiểm chứng.

3.6

Tính sẵn có (availability)

Mức độ mà thư viện có thể cung cấp nội dung, tài liệu, tiện ích hoặc dịch vụ tại thời điểm người sử dụng yêu cầu.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016 (ISO 11620:2014), định nghĩa 2.6]

3.7

Lợi ích (benefit)

Hiệu quả tốt hoặc hữu ích, hoặc có thể hữu ích.

3.8**Thặng dư tiêu dùng (consumer surplus)**

Khoản tiền chênh lệch người tiêu dùng định giá cho một sản phẩm hoặc dịch vụ so với giá mua.

3.9**Định giá ngẫu nhiên (contingent valuation)**

Phương pháp xác định giá trị kinh tế của tổ chức phi lợi nhuận và dự án thuộc lĩnh vực dịch vụ công, dựa trên phản hồi của người sử dụng tiềm năng trước các câu hỏi điều tra, ví dụ mức độ sẵn lòng chi trả của họ cho một lợi ích hoặc tính năng, hoặc mức độ sẵn sàng chấp nhận bồi thường khi mất một lợi ích hoặc tính năng.

CHÚ THÍCH: Ví dụ, phương pháp này được dùng trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe và bảo vệ môi trường.

3.10**Phân tích chi phí-lợi ích (cost-benefit analysis)**

Quá trình đánh giá giữa chi phí thực hiện và lợi ích đạt được tính bằng giá trị tiền mặt.

3.11**Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng (critical incident technique)****CIT**

Phương pháp nghiên cứu được thiết kế nhằm khai thác những khía cạnh đáng chú ý nhất của một sự kiện hoặc một kinh nghiệm.

CHÚ THÍCH: Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng có thể dùng trong các cuộc phỏng vấn cá nhân, phỏng vấn nhóm tập trung hoặc các cuộc điều tra.

3.12**Kinh tế học văn hóa (cultural economics)**

Một nhánh của kinh tế học, nghiên cứu mối liên hệ giữa văn hóa với tác động kinh tế và tìm hiểu các hiện tượng văn hóa được coi là nhân tố kinh tế.

3.13**Khai thác dữ liệu (data mining)**

Quy trình sử dụng máy tính điện tử để nhận dạng các mẫu bằng cách phân tích dữ liệu định lượng trên các quan điểm và phương diện khác nhau.

3.14**Số hóa (digitization)**

Quá trình chuyển đổi tài liệu dạng tương tự sang dạng số.

CHÚ THÍCH 1: Không bao gồm trường hợp số hóa phục vụ việc cung cấp tài liệu từ vốn tài liệu thư viện cho một người sử dụng hoặc cơ quan tổ chức.

TCVN 12103:2017

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm trường hợp số hóa phục vụ cho mục đích bảo quản.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm số hóa theo lô.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm trường hợp mua các bản sao điện tử để thay thế cho bản in.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.3.15]

3.15

Tài liệu (document)

Thông tin được ghi lại hoặc đối tượng vật chất, được coi như một đơn vị xử lý trong quy trình tư liệu.

CHÚ THÍCH: Tài liệu khác nhau về loại hình và đặc điểm.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 1.2.02]

3.16

Tác động kinh tế (economic impact)

Ảnh hưởng của một chính sách, tổ chức, chương trình hoặc sự kiện lên kinh tế của một khu vực cụ thể.

CHÚ THÍCH: Tác động kinh tế thường được đánh giá dựa trên những thay đổi về tăng trưởng kinh tế (sản lượng hoặc giá trị gia tăng) và những thay đổi đi kèm về việc làm và thu nhập.

3.17

Tính hiệu quả (effectiveness)

Đánh giá mức độ đạt mục tiêu đề ra.

CHÚ THÍCH: Quá trình chuyển đổi tài liệu dạng tương tự sang dạng số.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.15]

3.18

Tính hiệu suất (efficiency)

Đánh giá việc sử dụng các nguồn lực để thực hiện được một mục tiêu cụ thể.

CHÚ THÍCH: Một hoạt động được coi là có hiệu suất khi sử dụng tối thiểu các nguồn lực hoặc đạt được hiệu quả hoạt động tốt hơn với cùng nguồn lực.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.16]

3.19

Vốn tài liệu điện tử (electronic collection)

Mọi nguồn lực thông tin dưới dạng điện tử trong vốn tài liệu thư viện, gồm nguồn lực thông tin số và nguồn lực thông tin được chuyển dạng số.

CHÚ THÍCH 1: Vốn tài liệu điện tử bao gồm các cơ sở dữ liệu, xuất bản phẩm điện tử và tài liệu số. Các nguồn lực thông tin miễn phí trên Internet được thư viện biên mục trong mục lục trực tuyến hoặc cơ sở dữ liệu cần được tính riêng.

CHÚ THÍCH 2: Các nguồn lực có thể được kết nối mạng, được cài đặt trên các máy trạm độc lập hoặc được lưu trữ trên các vật mang tin vật lý.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.3.21]

3.20

Dịch vụ điện tử (electronic service)

Dịch vụ thư viện được phân phối qua các phương tiện điện tử, bao gồm phân phối từ máy chủ nội bộ hoặc cung cấp qua mạng.

CHÚ THÍCH 1: Dịch vụ thư viện điện tử bao gồm mục lục trực tuyến, trang thông tin điện tử của thư viện, vốn tài liệu điện tử, cung cấp tài liệu điện tử (qua trung gian), dịch vụ tham khảo điện tử, đào tạo người sử dụng qua các phương tiện điện tử, dịch vụ cho thiết bị di động, dịch vụ sử dụng tương tác (bao gồm các dịch vụ trên mạng xã hội) và truy cập Internet do thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm dịch vụ đặt chỗ vật lý (ví dụ: đặt phòng hoặc thăm quan thư viện) qua các phương tiện điện tử.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.8]

3.21

Đánh giá (evaluation)

Quá trình xác định tính hiệu quả, tính hữu hiệu, lợi ích và sự tương thích của dịch vụ hoặc tiện ích.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.19]

3.22

Sự kiện (event)

Hoạt động đã lên kế hoạch có mục đích văn hóa, giáo dục, xã hội, chính trị, học thuật hoặc các mục đích khác, ví dụ: triển lãm, nói chuyện chuyên đề, thảo luận, hội thảo, v.v..

CHÚ THÍCH 1: Chỉ bao gồm các sự kiện (trong hay ngoài thư viện) do thư viện tổ chức hoặc phối hợp tổ chức với các đơn vị khác. Không tính các sự kiện được một đơn vị khác tổ chức trong khuôn viên thư viện mà không có sự tham gia của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm hoạt động đào tạo người sử dụng và các chuyến thăm quan thư viện.

CHÚ THÍCH 3: Bao gồm các chương trình liên tục. Mỗi buổi của một chương trình được tính là một sự kiện.

CHÚ THÍCH 4: Bao gồm các sự kiện ảo.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.9]

3.23

Phòng vấn nhóm tập trung (*focus group interview*)

Thảo luận nhóm tập trung (*focus group discussion*)

Phòng vấn nhóm tập trung dưới hình thức thảo luận có kiểm soát trong một nhóm nhỏ các cá nhân được lựa chọn về các chủ đề do người chủ trì đưa ra.

3.24

Mục đích (*goal*)

Trạng thái đạt được công việc như mong muốn nhờ thực thi đầy đủ chính sách đã thỏa thuận.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.24]

3.25

Tác động (*impact*)

Sự chuyển biến hoặc thay đổi trong mỗi cá nhân hay nhóm người sau khi sử dụng dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH: Sự thay đổi đó có thể là hữu hình hoặc vô hình.

3.26

Năng lực thông tin (*information literacy*)

Khả năng nhận biết nhu cầu thông tin, tìm kiếm, đánh giá, tổ chức và sử dụng thông tin có hiệu quả.

CHÚ THÍCH 1: Năng lực, theo nghĩa là khả năng biết đọc, biết viết ở mức độ tối thiểu, chính là nền tảng cho năng lực thông tin.

CHÚ THÍCH 2: Bao gồm các kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin để tiếp cận và tra cứu thông tin.

3.27

Câu hỏi lấy thông tin (*information question*)

Câu hỏi mang tính định hướng và/hoặc hành chính được nêu ra cho nhân viên thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Ví dụ như các câu hỏi để xác định vị trí của nhân viên hay tiện ích, các câu hỏi liên quan đến giờ phục vụ và thủ tục đăng ký, các câu hỏi về cách sử dụng thiết bị như máy in hoặc máy tính.

CHÚ THÍCH 2: Câu hỏi có thể được đưa ra một cách trực diện hoặc qua các phương tiện như điện thoại, thư tin, fax hoặc các phương tiện điện tử (qua thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.13]

3.28

Yếu tố đầu vào (*input*)

Việc đóng góp các nguồn lực để hỗ trợ thư viện (ví dụ như kinh phí, nhân sự, vốn tài liệu, không gian, tiện ích).

3.29**Truy cập Internet (Internet access)**

Việc kết nối Internet được người sử dụng thực hiện từ máy trạm của thư viện hoặc từ máy tính cá nhân của họ trong phạm vi thư viện thông qua mạng của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Các truy cập Internet chỉ có thể được tính nếu người sử dụng đã đăng ký hoặc xác nhận bản thân khi truy cập vào Internet.

CHÚ THÍCH 2: Truy cập Internet qua máy tính cá nhân của người sử dụng (ví dụ: laptop hoặc thiết bị cầm tay) qua mạng không dây của thư viện trong phạm vi thư viện cần phải được tính và báo cáo riêng.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.17]

3.30**Phòng vấn (interview)**

Kỹ thuật đặt câu hỏi bằng hình thức đối thoại giúp người phỏng vấn hoặc nhà nghiên cứu thu thập thông tin từ người được phỏng vấn.

CHÚ THÍCH 1: Kỹ thuật này giúp thu được những phản ứng trực tiếp trước các câu hỏi, trái ngược với kỹ thuật điều tra bằng hỏi hoặc tự đánh giá.

CHÚ THÍCH 2: Phòng vấn có thể được phân chia, tùy theo số lượng người được phỏng vấn, thành các cuộc phỏng vấn cá nhân hay phỏng vấn nhóm.

CHÚ THÍCH 3: Phòng vấn có thể có cấu trúc, bán cấu trúc hoặc phi cấu trúc.

CHÚ THÍCH 4: Phòng vấn bán cấu trúc hoặc phi cấu trúc được sử dụng cho một nhóm người trả lời, thường gọi là hoặc thảo luận nhóm tập trung.

3.31**Thư viện (library)**

Tổ chức hoặc bộ phận của một tổ chức có mục đích xây dựng, duy trì vốn tài liệu và hỗ trợ sử dụng nguồn lực thông tin và các tiện ích theo yêu cầu để đáp ứng nhu cầu thông tin, nghiên cứu, giáo dục, văn hóa hoặc giải trí của người sử dụng.

CHÚ THÍCH 1: Cung cấp nguồn lực thông tin theo yêu cầu có thể được hoàn thành bằng việc xây dựng và duy trì vốn tài liệu và/hoặc bằng việc tổ chức truy cập nguồn lực thông tin.

CHÚ THÍCH 2: Đây là những yêu cầu cơ bản cho một thư viện và bao gồm cả nguồn lực và dịch vụ bổ sung hỗ trợ cho mục đích chính của thư viện.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.6]

3.32**Vốn tài liệu thư viện (library collection)**

Tất cả tài liệu mà một thư viện cung cấp cho người sử dụng.

TCVN 12103:2017

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm nguồn lực thông tin được lưu trữ nội bộ và nguồn lực thông tin bên ngoài mà thư viện có quyền truy cập.

CHÚ THÍCH 2: Quyền truy cập có thể do thư viện tự mua hoặc thông qua hình thức mua phối hợp và/hoặc thông qua các nguồn ngân sách bên ngoài.

CHÚ THÍCH 3: Việc bổ sung cần được hiểu là lựa chọn thận trọng một tài liệu, bảo đảm quyền truy cập và đưa tài liệu lên mục lục trực tuyến hay các cơ sở dữ liệu khác của thư viện. Không bao gồm việc mượn liên thư viện và giao nhận tài liệu.

CHÚ THÍCH 4: Không bao gồm các liên kết tới những nguồn lực thông tin trên Internet mà thư viện không bảo đảm quyền truy cập theo thỏa thuận pháp lý (ví dụ: quyền lưu trữ), theo giấy phép hoặc các hình thức thỏa thuận hợp đồng và/hoặc phối hợp khác. Cần tính riêng các nguồn lực thông tin miễn phí trên Internet do thư viện biên mục trên mục lục trực tuyến hay cơ sở dữ liệu.

CHÚ THÍCH 5: Không bao gồm tài liệu nằm trong các kho lưu trữ. Những tài liệu này cần được tính riêng trong trường hợp thư viện tham gia vào việc thu thập tài liệu lưu trữ và/hoặc điều hành kho lưu trữ.

3.33

Thư viện thuộc cơ sở giáo dục đại học (library of an institution of higher education)

Thư viện có chức năng chủ yếu là phục vụ sinh viên, nghiên cứu viên và giảng viên trong trường đại học và cơ sở giáo dục khác từ bậc đại học trở lên.

CHÚ THÍCH: Thư viện cũng có thể phục vụ quảng đại quần chúng.

3.34

Trang thông tin điện tử của thư viện (library website)

Tên miền duy nhất trên Internet bao gồm tập hợp các trang thông tin điện tử do thư viện xây dựng để hỗ trợ sử dụng các dịch vụ và nguồn lực của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Các trang trong một trang thông tin điện tử thường được liên kết với nhau thông qua các liên kết siêu văn bản.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm các tài liệu phù hợp với định nghĩa về vốn tài liệu điện tử và các nguồn Internet miễn phí được kết nối từ trang thông tin điện tử của thư viện.

CHÚ THÍCH 3: Không bao gồm dịch vụ trên các trang mạng trong tên miền của thư viện được vận hành nhân danh các tổ chức khác.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.18]

3.35

Nghiên cứu lịch đại (longitudinal study)

Từ hai điều tra trở lên, cùng sử dụng công cụ điều tra như nhau để khảo sát cùng một cộng đồng, sau một khoảng thời gian thích hợp, nhằm đánh giá những thay đổi trong các mẫu điều tra về tập quán, nhận thức, thái độ, v.v...

3.36**Nhiệm vụ (mission)**

Lời tuyên bố được các cấp có thẩm quyền thông qua quy định mục tiêu và lựa chọn của tổ chức trong việc phát triển sản phẩm và dịch vụ.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.33]

3.37**Thư viện quốc gia (national library)**

Thư viện chịu trách nhiệm thu thập và bảo tồn tất cả các tài liệu thích hợp trong nước; có thể hoạt động như một thư viện lưu trữ.

CHÚ THÍCH: Một thư viện quốc gia cũng thường đảm đương một số hoặc tất cả các chức năng sau: xuất bản thư mục quốc gia, lưu giữ và cập nhật một số lượng lớn và tiêu biểu tài liệu nước ngoài viết về quốc gia đó; giữ vai trò là trung tâm thông tin thư mục quốc gia; biên soạn mục lục liên hợp; giám sát việc quản lý các thư viện khác và/hoặc thúc đẩy sự hợp tác giữa các thư viện; phối hợp nghiên cứu và phát triển dịch vụ, v.v..

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.9]

3.38**Phòng vấn nhóm danh nghĩa (nominal group interview)**

Phòng vấn nhóm không thực hiện tương tác nhóm mà mỗi thành viên trong nhóm sẽ viết ra giấy nội dung trả lời các câu hỏi của người chủ trì, sau đó các ý kiến sẽ được cả nhóm cùng thảo luận và sắp xếp trật tự ưu tiên.

3.39**Người không sử dụng thư viện (non-user)**

Người nằm trong đối tượng phục vụ của một thư viện cụ thể nhưng không sử dụng các dịch vụ truyền thống và/hoặc điện tử của thư viện.

CHÚ THÍCH: Định nghĩa này bao gồm cả những bạn đọc cũ của thư viện.

3.40**Mục tiêu (objective)**

Đích hướng đến cụ thể của một hoạt động cần phải đạt được để đóng góp cho mục đích của tổ chức.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.34]

3.41**Quan sát (observation)**

Phương pháp thu thập dữ liệu trong đó người nghiên cứu quan sát trạng thái của đối tượng nghiên cứu và ghi chép lại các sự kiện, hoạt động và hành vi có liên quan.

CHÚ THÍCH: Người nghiên cứu có thể sử dụng các thang đánh giá khi quan sát hành vi.

TCVN 12103:2017

3.42

Truy cập mở (open access)

Truy cập không giới hạn tới thông tin, tài liệu hoặc dịch vụ thông tin

CHÚ THÍCH: Theo nghĩa hẹp, thuật ngữ này chỉ những nội dung thông tin được truy cập miễn phí trên Internet.

[NGUỒN: TCVN 5453:2009 (ISO 5127:2001), định nghĩa 5.2.11, có chỉnh sửa – Bổ sung CHÚ THÍCH]

3.43

Giờ mở cửa (opening hours)

Số giờ làm việc thông thường trong một tuần mà thư viện cung cấp các dịch vụ cho người sử dụng (ví dụ: dịch vụ tham khảo, dịch vụ mượn, phòng đọc)

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.4.7]

3.44

Kết quả hoạt động (outcome)

Ảnh hưởng trực tiếp, đã xác định trước của sản phẩm đầu ra gắn liền với các mục đích và mục tiêu trong kế hoạch của thư viện (ví dụ: số lượng người sử dụng, mức độ hài lòng của người sử dụng)

CHÚ THÍCH: Bao gồm các kết quả liên quan tới thư viện và cộng đồng.

3.45

Yếu tố đầu ra (output)

Sản phẩm của các hoạt động nghiệp vụ của thư viện (ví dụ: số lượng tên tài liệu được biên mục, số lượt mượn, số lượng câu hỏi tham khảo được trả lời).

3.46

Hoạt động (performance)

Tính hiệu quả khi thư viện cung cấp dịch vụ và hiệu suất trong việc phân bổ và sử dụng nguồn lực khi cung cấp dịch vụ.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.38]

3.47

Chỉ số đánh giá hoạt động thư viện (performance indicator)

Sự thể hiện dưới dạng số, biểu tượng hoặc ngôn từ dựa trên số liệu thống kê và dữ liệu của thư viện để mô tả hoạt động thư viện.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.39]

3.48

Đối tượng phục vụ của thư viện (population to be served)

Số lượng người mà thư viện có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ và tài liệu.

CHÚ THÍCH: Đối với thư viện công cộng, đối tượng phục vụ của thư viện thường là dân cư thuộc một đơn vị hành chính; đối với thư viện trường đại học, đối tượng phục vụ thường là toàn bộ nghiên cứu viên, giảng viên, sinh viên và cán bộ nhà trường.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.25]

3.49

Người sử dụng tiềm năng (potential user)

Người thuộc diện đối tượng phục vụ của thư viện.

CHÚ THÍCH: Định nghĩa này bao gồm cả người sử dụng và người không sử dụng các dịch vụ thư viện.

3.50

Quá trình (process)

Tập hợp các hoạt động có quan hệ với nhau hoặc ảnh hưởng lẫn nhau cùng chung nhiệm vụ chuyển đổi yếu tố đầu vào thành yếu tố đầu ra (ví dụ: biên mục, cho mượn tài liệu, dịch vụ tham khảo).

3.51

Thư viện công cộng (public library)

Thư viện tổng hợp mở cửa cho công chúng và phục vụ mọi tầng lớp nhân dân địa phương hoặc vùng lân cận. Thường hoạt động toàn bộ hoặc một phần bằng ngân sách nhà nước.

CHÚ THÍCH: Một thư viện công cộng có nhiệm vụ mở cửa cho công chúng, ngay cả khi dịch vụ thư viện được tổ chức chủ yếu nhằm phục vụ cho một nhóm đối tượng đặc biệt trong diện phục vụ của thư viện, như trẻ em, người khiếm thị, bệnh nhân. Các dịch vụ cơ bản của thư viện công cộng đều miễn phí hoặc có mức phí bao cấp. Định nghĩa này bao gồm những dịch vụ do thư viện công cộng cung cấp cho các trường học và những dịch vụ do một tổ chức cấp vùng cung cấp cho các thư viện công cộng trong vùng.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.10]

3.52

Dữ liệu định tính (qualitative data)

Dữ liệu chỉ mô tả mà không đo lường các thuộc tính của một đối tượng, nhằm lý giải nguyên nhân các hành động của con người.

CHÚ THÍCH: Các đặc tính có thể được phân thành các lớp có giá trị số.

3.53

Chất lượng (quality)

Mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu.

CHÚ THÍCH 1: Thuật ngữ "chất lượng" có thể được sử dụng với các tính từ như kém, tốt, tuyệt hảo.

CHÚ THÍCH 2: "Vốn có", trái với "được gán cho", nghĩa là tồn tại trong cái gì đó, đặc biệt như một đặc tính lâu bền hay vĩnh viễn.

[NGUỒN: TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), định nghĩa 3.1.1]

3.54

Dữ liệu định lượng (quantitative data)

Dữ liệu dạng số biểu thị một số lượng, khối lượng hoặc phạm vi cụ thể, tuân theo các thao tác thống kê.

CHÚ THÍCH: Dữ liệu định lượng thường được biểu thị dưới dạng các đơn vị đo lường, ví dụ: số lượt mượn, tỷ lệ phần trăm người được phỏng vấn đã đến thư viện.

3.55

Bảng hỏi (questionnaire)

Bộ câu hỏi phục vụ cho một cuộc điều tra hay một cuộc phỏng vấn có cấu trúc hoặc bán cấu trúc.

CHÚ THÍCH: Các câu hỏi có thể ở dạng đóng (trả lời bằng cách chọn các phương án đã xác định trước) hoặc dạng mở (đòi hỏi người trả lời phải đưa ra phương án riêng của mình).

3.56

Câu hỏi tham khảo (reference question)

Giao tiếp thông tin đòi hỏi nhân viên thư viện phải vận dụng tri thức hoặc sử dụng một hay nhiều nguồn thông tin (như: các tài liệu dạng in và phi in ấn, các cơ sở dữ liệu đọc máy, các mục lục của thư viện và các cơ quan khác).

CHÚ THÍCH 1: Cũng có thể bao gồm việc khuyến cáo, giải thích, chỉ dẫn khi sử dụng các nguồn thông tin đó.

CHÚ THÍCH 2: Một câu hỏi tham khảo có thể diễn đạt một vài vấn đề.

CHÚ THÍCH 3: Câu hỏi đó có thể được nêu trực tiếp hoặc qua các phương tiện như điện thoại, thư tin, fax hoặc các phương tiện điện tử (qua thư điện tử, trang thông tin điện tử của thư viện hoặc các phương tiện truyền thông kết nối mạng khác).

CHÚ THÍCH 4: Điều quan trọng là các thư viện không được tính các câu hỏi lấy thông tin (mang tính định hướng hay hành chính), ví dụ: tìm vị trí nhân viên thư viện hoặc tiện ích, liên quan đến giờ mở cửa hoặc cách sử dụng thiết bị như máy in hay máy tính.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.26]

3.57

Dịch vụ tham khảo (reference service)

Việc cung cấp thông tin và hỗ trợ, đáp ứng các yêu cầu, do một cơ quan thông tin tư liệu thực hiện.

[NGUỒN: ISO 5127:2001, định nghĩa 5.5.06]

3.58

Người sử dụng có đăng ký (registered user)

Cá nhân hay tổ chức có đăng ký sử dụng vốn tài liệu và/hoặc dịch vụ thư viện ở trong hoặc ngoài thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Người sử dụng có thể đăng ký dựa trên yêu cầu hoặc được tự động đăng ký khi bắt đầu ghi danh vào thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Việc đăng ký làm thẻ cần được kiểm soát theo định kỳ, tối thiểu là 3 năm 1 lần để loại bỏ những người sử dụng không sử dụng thư viện ra khỏi danh sách đăng ký.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.28]

3.59

Độ tin cậy (reliability)

Cấp độ mà theo đó một phương thức đánh giá mang tính lặp lại và nhất quán cho ra cùng một kết quả.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 2.46]

3.60

Lợi tức đầu tư (return on investment-ROI)

Tương quan giữa tổng lợi nhuận kinh tế của thư viện với tổng nguồn lực đã đầu tư vào thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Lợi tức đầu tư thường được tính theo năm tài chính, bằng cách chia lợi nhuận kinh tế ước tính cho tổng chi phí của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Lợi tức đầu tư có thể được tính cho cả thư viện hoặc cho một dịch vụ thư viện cụ thể.

3.61

Thư viện trường học (school library)

Thư viện thuộc hệ thống trường học dưới bậc đại học, có chức năng chính là phục vụ học sinh và giáo viên trong trường.

CHÚ THÍCH: Thư viện trường học cũng có thể phục vụ đông đảo quần chúng.

3.62

Tự đánh giá (self-assessment)

Quá trình tự xem xét của mỗi cá nhân về kỹ năng, kiến thức và sự tự tin.

CHÚ THÍCH: Việc đánh giá thường được thực hiện thông qua một bảng hỏi in ra giấy hoặc trực tuyến, trong đó một số hoặc tất cả các câu hỏi yêu cầu người trả lời tự đánh giá bản thân theo một thang đánh giá cụ thể.

3.63

Hồ sơ cá nhân (self-recording)

Hồ sơ của người sử dụng ghi lại hành vi và/hoặc thái độ của họ khi tìm kiếm và sử dụng thông tin qua một khoảng thời gian, thường ở dạng nhật ký.

CHÚ THÍCH 1: Hồ sơ này có thể được dùng để xác định tác động của thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Nhật ký có thể có cấu trúc, chỉ dẫn những gì cần theo dõi, hoặc phi cấu trúc, để người viết tự lựa chọn vấn đề.

3.64

Tác động xã hội (social impact)

Ảnh hưởng do thư viện và các dịch vụ thư viện tạo ra đối với công chúng trong cộng đồng hoặc trong xã hội nói chung.

3.65

Lợi tức xã hội của đầu tư (social return on investment-SROI)

Phương pháp xác định các giá trị ngoài tài chính (ví dụ: giá trị môi trường và xã hội hiện không được phản ánh trong các báo cáo tài chính thông thường).

3.66

Thư viện chuyên ngành (special library)

Thư viện độc lập có vốn tài liệu bao quát một ngành hay lĩnh vực tri thức cụ thể, hoặc phục vụ các nhu cầu riêng của địa phương.

CHÚ THÍCH: Thuật ngữ thư viện chuyên ngành bao gồm các thư viện chủ yếu phục vụ một đối tượng người sử dụng nhất định, hoặc thường có vốn tài liệu theo một dạng tài liệu nhất định, hoặc các thư viện được bảo trợ bởi một tổ chức để phục vụ cho các mục tiêu hoạt động của tổ chức đó.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.1.12 sửa đổi; bỏ CHÚ THÍCH 2]

3.67

Điều tra (survey)

Phương pháp thu thập dữ liệu sử dụng các bảng hỏi để tập hợp thông tin từ toàn bộ đối tượng điều tra hay một mẫu điều tra đã xác định trước.

CHÚ THÍCH: Có thể tiến hành điều tra một cách trực diện, qua các phiếu điều tra phát tay, qua điện thoại, thư điện tử hoặc Internet.

3.68

Đối tượng mục tiêu (target population)

Nhóm người sử dụng thực tế hoặc tiềm năng phù hợp với một thư viện cụ thể với tư cách là đối tượng hướng đến của một dịch vụ hoặc nhóm người sử dụng chính của các tài liệu riêng biệt.

[NGUỒN: TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), định nghĩa 3.47]

3.69

Đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt (target population with special needs)

Một bộ phận đối tượng phục vụ của thư viện có nhu cầu sử dụng các dịch vụ thư viện đặc biệt.

CHÚ THÍCH 1: Các nhu cầu đặc biệt có thể bắt nguồn từ nguyên nhân người sử dụng bị suy giảm về thể chất và sức khỏe, có hoàn cảnh kinh tế khó khăn (ví dụ: thất nghiệp dài hạn), những khác biệt về văn hóa (ví dụ: không phải là người bản địa, người mới đến), trình độ học vấn, hoặc các nhu cầu về các dịch vụ thư viện đặc biệt khác.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm trẻ em, thanh thiếu niên và người lớn không có nhu cầu bổ sung.

CHÚ THÍCH 3: Một thư viện có thể có nhiều nhóm đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt.

CHÚ THÍCH 4: Một cá nhân có thể nằm trong nhiều nhóm đối tượng mục tiêu.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.35]

3.70

Người sử dụng (user)

Người tiếp nhận dịch vụ thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Đối tượng sử dụng có thể là một cá nhân hoặc một tổ chức, bao gồm các thư viện.

CHÚ THÍCH 2: Dịch vụ thư viện bao gồm dịch vụ điện tử, dịch vụ truyền thống và việc thăm quan trụ sở thư viện.

[NGUỒN: ISO 2789, định nghĩa 2.2.36]

3.71

Khu vực dành cho người sử dụng (user place)

Không gian dành cho người sử dụng đọc sách hoặc học tập, có hay không có chỗ ngồi hoặc trang thiết bị.

CHÚ THÍCH 1: Bao gồm chỗ ngồi trong khoang tự học, phòng hội nghị, phòng nghiên cứu, phòng nghe nhìn và phòng dành cho thiếu nhi của thư viện, chỗ ngồi thoải mái ở sảnh, khu vực hoạt động nhóm, v.v.

CHÚ THÍCH 2: Không bao gồm chỗ trong đại sảnh, phòng diễn thuyết dành riêng cho khán giả của sự kiện đặc biệt. Cũng không bao gồm khoảng diện tích sàn ở các tầng và tầng đệm mà người sử dụng ngồi.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.4.11]

3.72

Điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng (user satisfaction survey)

Điều tra được thực hiện trên một nhóm người sử dụng thư viện nhằm tìm hiểu những đánh giá của họ về chất lượng thư viện và thu thập ý kiến góp ý để cải thiện chất lượng hoạt động của thư viện.

CHÚ THÍCH 1: Có thể tiến hành điều tra một cách trực diện, qua phiếu điều tra phát tay, qua điện thoại, thư điện tử hoặc Internet.

CHÚ THÍCH 2: Điều tra có thể đưa ra các câu hỏi về tình trạng người sử dụng, tần suất và cách thức họ thường sử dụng nguồn lực và dịch vụ mà thư viện cung cấp.

CHÚ THÍCH 3: Trong một nghiên cứu lịch đại, có thể thực hiện nhiều lần với cùng một công cụ điều tra, sau mỗi khoảng thời gian thích hợp, nhằm đánh giá những thay đổi trong mẫu điều tra về việc sử dụng, nhận thức, thái độ, v.v.

3.73

Đào tạo người sử dụng (user training)

Hoạt động đào tạo được xây dựng với chương trình giảng dạy cụ thể, nhằm mục đích đạt được các kết quả học tập cụ thể trong việc sử dụng thư viện và các dịch vụ thông tin khác.

TCVN 12103:2017

CHÚ THÍCH 1: Đào tạo người sử dụng có thể được tổ chức dưới dạng thăm quan thư viện, hướng dẫn sử dụng thư viện hoặc dưới dạng dịch vụ trên trang mạng dành cho người sử dụng.

CHÚ THÍCH 2: Thời lượng của bài giảng không phù hợp với mục này.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.37]

3.74

Tính hợp lệ (validity)

Mức độ phù hợp mà một chỉ số thực sự đánh giá.

[NGUỒN: ISO 20252:2006, định nghĩa 2.62]

3.75

Giá trị (value)

Sự chú trọng mà các bên liên quan (tổ chức tài trợ, chính khách, công chúng, người sử dụng, đội ngũ nhân viên) dành cho thư viện và những gì liên quan tới nhận thức về lợi ích thực tế và tiềm năng

CHÚ THÍCH: Có thể bao gồm giá trị bằng tiền.

3.76

Truy cập ảo (virtual visit)

Một chu trình liên tục bao gồm các hoạt động của người sử dụng trên trang thông tin điện tử của thư viện do người sử dụng thực hiện từ bên ngoài địa chỉ giao thức mạng (địa chỉ IP) của thư viện (thông thường là truy cập từ địa điểm bên ngoài tòa nhà thư viện), không tính đến số lượng trang hay nội dung truy cập.

CHÚ THÍCH 1: Truy cập ảo thường bắt đầu khi người sử dụng truy cập trang thông tin điện tử của thư viện sau khi đã xem xét một trang bên ngoài và kết thúc nếu không có hoạt động nào được ghi nhận lại trong một khoảng thời gian xác định (thông thường là tối đa trong 30 phút). Việc truy cập sau một giai đoạn tạm ngưng được tính là một lượt truy cập mới.

CHÚ THÍCH 2: Tối thiểu để xác định một khách truy cập ảo là một bản lưu thông tin và/hoặc một tổ hợp duy nhất địa chỉ giao thức mạng (địa chỉ IP) của người sử dụng và chuỗi trình duyệt (chuỗi nhận dạng). Không bao gồm các công cụ thu thập thông tin của các trang mạng.

CHÚ THÍCH 3: Chấp nhận ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.39.

3.77

Lượt đến thư viện (visit)

Người (cá nhân) vào tòa nhà thư viện.

[NGUỒN: ISO 2789:2013, định nghĩa 2.2.40]

4 Định nghĩa và mô tả tác động của thư viện

4.1 Khái quát

Nhìn chung, các thư viện đều có thể cung cấp các dữ liệu cơ bản về yếu tố đầu vào cho các dịch vụ của mình (ngân sách, nhân lực, vốn tài liệu, không gian, tiện ích) và yếu tố đầu ra của các dịch vụ đó (lượt mượn, lượt đến, lượt tải tài liệu, các giao dịch tham khảo, v.v...). Những số liệu thống kê này được thu thập khá thường xuyên. Định nghĩa và thủ tục thu thập được mô tả trong ISO 2789 (Thống kê thư viện quốc tế).

Ngoài việc tính số lượng, thư viện còn phát triển công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ của mình cũng như hiệu quả chi phí của hoạt động thư viện. Các chỉ số chất lượng và chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện được mô tả trong TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014) (Bộ chỉ số đánh giá hoạt động thư viện).

Trong những năm gần đây, nhu cầu đưa ra bằng chứng chứng minh giá trị của các tổ chức phi lợi nhuận đối với cá nhân, tổ chức cấp trên và xã hội ngày một tăng cao. Về phía thư viện, từ trước đến nay, những giá trị đó vẫn hiển nhiên được công nhận. Tuy vậy, ngày nay, người sử dụng ngày càng độc lập hơn trong việc tìm kiếm thông tin và thông tin được cung cấp miễn phí trên trang thông tin điện tử, vì vậy, các tổ chức tài trợ và công chúng đang hoài nghi về những lợi ích thu được từ dịch vụ thư viện. Trước đòi hỏi đó, thư viện đã phát triển và thử nghiệm các phương pháp để xác định và chứng minh những lợi ích của mình đối với người sử dụng và xã hội.

4.2 Định nghĩa về tác động của thư viện

Trong tiêu chuẩn này, tác động được hiểu là ảnh hưởng của thư viện và dịch vụ thư viện tới cá nhân và/hoặc xã hội. “Kết quả” trong tiêu chuẩn này không đồng nghĩa với “tác động”, mà là những tác động của yếu tố đầu ra liên quan tới việc lập kế hoạch của thư viện. Các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây được xem xét trong tiêu chuẩn:

- **Yếu tố đầu vào:** việc đóng góp các nguồn lực để hỗ trợ thư viện (ví dụ: kinh phí, nhân sự, vốn tài liệu, không gian, tiện ích) (3.28);
- **Quy trình:** tập hợp các hoạt động có quan hệ với nhau hoặc ảnh hưởng lẫn nhau cùng chung nhiệm vụ chuyển đổi yếu tố đầu vào thành yếu tố đầu ra (ví dụ: biên mục, cho mượn tài liệu, dịch vụ tham khảo) (3.50);
- **Yếu tố đầu ra:** sản phẩm của các quá trình thư viện (ví dụ: số lượng tên tài liệu được biên mục, số lượt mượn, số lượng câu hỏi tham khảo được trả lời) (3.45);
- **Kết quả hoạt động:** ảnh hưởng trực tiếp, đã xác định trước của sản phẩm đầu ra gắn liền với các mục đích và mục tiêu trong kế hoạch của thư viện (ví dụ: số lượng người sử dụng, mức độ hài lòng của người sử dụng) (3.44);
- **Tác động:** sự khác biệt hoặc thay đổi trong mỗi cá nhân hay nhóm người sau khi sử dụng các dịch vụ thư viện (3.25);

- Giá trị: sự chú trọng mà các bên liên quan (các tổ chức tài trợ, các chính khách, công chúng, người sử dụng, đội ngũ nhân viên) dành cho thư viện, và những gì liên quan tới nhận thức về lợi ích thực tế và tiềm năng (3.75).

Yếu tố đầu vào được biến đổi thành yếu tố đầu ra nhờ các phương tiện và quá trình xử lý nghiệp vụ. Yếu tố đầu ra có thể có những tác động trực tiếp, đã xác định trước (kết quả). Yếu tố đầu ra và kết quả có thể tạo ra tác động và cuối cùng là giá trị.

4.3 Các khía cạnh của tác động thư viện

Tác động của thư viện và các dịch vụ thư viện được nhìn nhận là tích cực và mang lại lợi ích. Tuy nhiên cũng tồn tại khả năng có tác động tiêu cực: một trải nghiệm xấu khi đến thư viện có thể dẫn đến thái độ tiêu cực khi sử dụng thư viện.

Các khía cạnh của tác động thư viện bao gồm:

- Tác động có thể nhận thấy *ngay lập tức* (tìm được thông tin hữu ích) hoặc *lâu dài* (nâng cao năng lực thông tin);
- Tác động có thể *ảnh hưởng sâu rộng* (thay đổi cuộc sống con người) hoặc *ở chừng mực nhất định* (ví dụ: những thay đổi nhỏ trong kỹ năng tìm kiếm thông tin);
- Tác động có thể nằm *trong dự định* hoặc *ngoài dự định*. Tác động dự định trước đã được thư viện lên kế hoạch theo nhiệm vụ và mục tiêu của thư viện. Tuy nhiên, tác động ngoài dự định (ví dụ: người sử dụng có thể có những quan hệ xã hội trong thư viện) có thể củng cố thái độ tích cực đối với việc sử dụng thư viện.
- Những lợi ích *thực tế* đối với người sử dụng không giống những lợi ích *tiềm năng*, ví dụ giá trị của thư viện đối với những vấn đề như văn hóa địa phương hay việc biết đọc biết viết của trẻ em. Lợi ích tiềm năng chính là giá trị của vốn tài liệu di sản văn hóa được thư viện bảo tồn đối với thế hệ tương lai.

Tùy thuộc vào kinh nghiệm và năng lực của mình, hoạt động và dịch vụ thư viện có những tác động khác nhau đối với cá nhân và nhóm người khác nhau.

4.4 Những ảnh hưởng của tác động thư viện

4.4.1 Khái quát

Tác động của thư viện cơ bản chia thành các phạm vi như sau:

- a) Tác động đối với cá nhân;
- b) Tác động đối với tổ chức hoặc cộng đồng mà thư viện trực thuộc;
- c) Tác động đối với xã hội.

Trong cả ba trường hợp, tác động có thể ảnh hưởng tới những thay đổi đối với cá nhân, nhóm người, tổ chức hoặc xã hội, nhưng cũng có thể tạo ra giá trị kinh tế.

4.4.2 Tác động đối với cá nhân

Tác động đối với cá nhân là những ảnh hưởng của thư viện và dịch vụ thư viện đối với mỗi người, nhưng cũng có thể là đối với cả nhóm người (ví dụ: một lớp học hay một nhóm những người không phải là người bản địa trong cộng đồng).

Ảnh hưởng này có thể có những tác động sau:

- a) Thay đổi trong kỹ năng và năng lực;
- b) Thay đổi trong thái độ và hành vi;
- c) Thành công hơn trong nghiên cứu, học tập và sự nghiệp;
- d) An sinh cá nhân.

4.4.2.1 Thay đổi trong kỹ năng và năng lực

Những thay đổi trong kỹ năng và năng lực của người sử dụng có thể là những kỹ năng cơ bản như tìm sách trong kho mở hoặc tìm kiếm trên mục lục trực tuyến hay cơ sở dữ liệu. Những kỹ năng đó có thể được cải thiện nhờ một lần đến thư viện, ví dụ: bằng cách sử dụng máy trạm có kết nối Internet trong thư viện công cộng hoặc bằng cách tham gia lớp hướng dẫn sử dụng mục lục trực tuyến. Thậm chí ngay trong một lần đến thư viện, người sử dụng có thể nhận ra giá trị của sự giúp đỡ từ thư viện cũng như của dịch vụ đào tạo và hiểu biết về dịch vụ thư viện từ xa mà họ có thể sử dụng ngay tại nơi làm việc hoặc tại nhà.

Việc sử dụng thường xuyên dịch vụ thư viện giúp nâng cao năng lực thông tin: khả năng định hình câu hỏi tìm kiếm, lựa chọn nguồn lực thông tin thích hợp để tìm kiếm, biết cách tìm và lấy được tài liệu mong muốn, và trên hết là có khả năng đánh giá tính thích hợp và độ tin cậy của một nguồn lực thông tin, ví dụ như một trang thông tin điện tử.

4.4.2.2 Thay đổi trong thái độ và hành vi

Việc sử dụng thư viện và dịch vụ thư viện có thể giúp mỗi cá nhân tự tin và độc lập hơn khi tìm kiếm, sử dụng thông tin và thúc đẩy động cơ học tập.

Những ví dụ khác về thay đổi trong thái độ và hành vi là:

- Việc biết rõ vốn tài liệu của thư viện có thể làm thay đổi việc đọc của người sử dụng cũng như sự lựa chọn của họ khi đọc để giải trí.
- Bị ảnh hưởng từ việc sử dụng dịch vụ thư viện, người sử dụng có thể học được cách tham khảo nhiều nguồn lực thông tin hơn hoặc cách giải quyết vấn đề trên quan điểm liên ngành.
- Các sự kiện của thư viện dành cho những nhóm đối tượng đặc biệt có thể hấp dẫn những người sử dụng mới đến thư viện.
- Cộng tác với nhân viên thư viện có thể giúp các giáo viên nhận việc sử dụng thư viện là một phần không thể thiếu trong hoạt động giảng dạy của họ.

4.4.2.3 Thành công hơn trong nghiên cứu, học tập và sự nghiệp

Dịch vụ thư viện giúp người sử dụng thành công hơn trong nghiên cứu, học tập, hoặc công việc. Trong các lĩnh vực đó, có thể có tác dụng sau đây:

- Tiết kiệm thời gian tìm kiếm thông tin;
- Nâng cao kỹ năng nghiên cứu và tư duy phản biện;
- Lựa chọn thông tin phù hợp với yêu cầu nhờ tìm kiếm có trọng tâm;
- Cập nhật tình hình nghiên cứu theo đề tài của người sử dụng;
- Tạo ra cơ hội công việc tốt hơn nhờ năng lực thông tin được nâng cao.

Lĩnh vực học tập là ví dụ điển hình thể hiện tác động của thư viện tới sự thành công của mỗi cá nhân. Những thành công về học tập có thể kể đến như (Poll, Payne, 2006):

- Rút ngắn thời gian học tập;
- Đạt điểm cao trong các kỳ thi;
- Duy trì người học;
- Tỷ lệ có việc làm cao sau khi tốt nghiệp;
- Chất lượng các công trình công bố (chỉ số ảnh hưởng cao, được công bố trên các tạp chí có bình duyệt).

4.4.2.4 Tác động đến an sinh cá nhân

Dịch vụ thư viện, cả truyền thống và hiện đại, đều có thể giúp gia tăng an sinh cá nhân, ví dụ, bằng những thông tin về sức khỏe, sở thích, vấn đề gia đình, hay du lịch, nhưng chủ yếu nhất là thư viện trong thực tại là nơi mang lại cảm giác vui vẻ và thoải mái. Những khía cạnh sau đây được cho là quan trọng đối với an sinh của người sử dụng:

- Địa điểm an toàn;
- Không gian yên tĩnh để tập trung học tập và nghiên cứu;
- Môi trường thoải mái;
- Tùy chọn cách thức liên lạc và giao tiếp;
- Tạo điều kiện cho hoạt động nhóm, kể cả làm việc nhóm, chia sẻ thông tin và ý tưởng, chơi trò chơi điện tử hoặc xem phim;
- Cảm giác được đối xử bình đẳng giữa tất cả khách thăm quan thư viện, cảm giác thân quen.

4.4.3 Tác động đối với tổ chức hoặc cộng đồng mà thư viện trực thuộc

Trên cơ sở ảnh hưởng tới cá nhân hoặc nhóm, phạm vi ảnh hưởng của thư viện có thể mở rộng ra toàn bộ tổ chức hoặc cộng đồng mà thư viện trực thuộc (ví dụ: trường đại học, thành phố, quận). Những tác động này có thể bao gồm:

- Nâng cao uy tín và thứ hạng của tổ chức;
- Giúp thư viện được nhìn nhận tích cực hơn và có uy tín hơn trong tổ chức và cộng đồng;
- Tăng ngân sách hoạt động, tài trợ nghiên cứu, nguồn tài trợ khác;
- Thu hút nhà nghiên cứu, đội ngũ giảng viên, sinh viên;
- Thu hút các tổ chức nghiên cứu, kinh doanh, tổ chức phi chính phủ, đối tượng người sử dụng mới.

4.4.4 Tác động đối với xã hội

Trong tiêu chuẩn này, tác động xã hội của thư viện là ảnh hưởng của thư viện và dịch vụ thư viện đối với cộng đồng thư viện trực thuộc hoặc đối với xã hội nói chung. Những lĩnh vực chủ yếu mà thư viện có ảnh hưởng bao gồm:

a) Đời sống xã hội

- 1) *Hòa nhập xã hội*: Thư viện giúp đỡ các nhóm người hoặc cá nhân các đối tượng thiệt thòi có nhu cầu đặc biệt và hỗ trợ họ hình thành ý thức về công bằng và tiếp cận.
- 2) *Gắn kết xã hội*: Thư viện giúp đẩy mạnh giao lưu giữa các cá nhân và các nhóm người cũng như tăng cường sự hiểu biết giữa các nền văn hóa và các thế hệ.

b) Tham gia vào lĩnh vực thông tin và giáo dục

- 1) *Truy cập thông tin miễn phí*: Bằng việc cho phép truy cập tới thông tin chính trị, xã hội, khoa học, kinh tế, chính phủ và văn hóa, ở trong nước và quốc tế, thư viện đảm bảo rằng con người có thể tham gia và có những lựa chọn đúng đắn trong đời sống chính trị và xã hội.
- 2) *Truy cập Internet miễn phí*: Đây là một lợi ích quan trọng đối với những người không có khả năng chi trả cho việc kết nối Internet.
- 3) *Giáo dục và học tập suốt đời*: Thư viện đóng vai trò then chốt giúp mọi người có thể tham gia vào hoạt động giáo dục và học tập suốt đời. Một nhiệm vụ quan trọng của thư viện công cộng là giúp trẻ em biết đọc, biết viết.

c) Bản sắc và văn hóa địa phương

Thư viện quảng bá lịch sử và văn hóa bản địa thông qua hoạt động triển lãm và các sự kiện khác, cung cấp thông tin về cộng đồng địa phương và giữ vai trò là trung tâm sinh hoạt của cộng đồng. Nhờ đó, thư viện nuôi dưỡng niềm tự hào công dân và bản sắc cộng đồng.

d) Đa dạng văn hóa

Trong một xã hội đa văn hóa, thư viện giúp các cộng đồng văn hóa khác nhau có thể giữ gìn di sản văn hóa của họ và trên cơ sở đó khuyến khích tính đa dạng.

e) Phát triển cộng đồng

Thư viện là đầu mối cho nhiều hoạt động và chương trình cộng đồng, góp phần hỗ trợ sự phát triển cộng đồng và xã hội nói chung. Ví dụ: nâng cao nhận thức về môi trường, hiểu biết về sức khỏe, an toàn giao thông hoặc an sinh cá nhân.

f) An sinh cá nhân

Ảnh hưởng của thư viện đối với an sinh cá nhân trong cộng đồng thư viện trực thuộc có thể không mấy quan trọng với các tổ chức tài trợ hay các chính khách. Tuy nhiên, điều đó lại có ý nghĩa lớn với cộng đồng bởi thư viện là không gian an toàn, yên tĩnh và thoải mái, không chỉ để đọc và học tập mà còn là nơi mọi người gặp gỡ và tham gia vào các sự kiện. Cảm giác có một nơi thân quen sẽ giúp tăng cường sự hòa hợp và nhờ đó góp phần xây dựng một xã hội hòa bình.

g) Bảo tồn di sản văn hóa

Thư viện có giá trị tiềm tàng đối với các thế hệ tương lai thông qua việc bảo tồn các di sản văn hóa thành văn.

Nếu tác động của thư viện đối với mỗi cá nhân có thể được tạo ra chỉ sau một lần sử dụng thư viện thì tác động của thư viện đối với xã hội, nhìn chung, chỉ nhận thấy được sau một khoảng thời gian dài.

Tác động xã hội thường mang tính gián tiếp, nảy sinh từ những hiệu quả tích lũy của các tác động cá nhân đối với mỗi thành viên trong cộng đồng. Ví dụ, các hội thảo của thư viện dành cho người thất nghiệp không chỉ tác động trực tiếp tới cá nhân những người cần hỗ trợ để xin được việc làm mà về lâu dài còn có ảnh hưởng gián tiếp đến cộng đồng xã hội bằng việc giúp giảm tỷ lệ thất nghiệp. Hơn thế nữa, sự tồn tại của thư viện trong một cộng đồng cụ thể có giá trị dự phòng đối với cộng đồng, vì họ biết họ có thể sử dụng thư viện bất kỳ thời điểm nào.

Tác động xã hội không chỉ giới hạn ở thư viện công cộng. Ví dụ, các thư viện khoa học cung cấp vốn tài liệu và dịch vụ ở mức độ chuyên sâu hơn thư viện công cộng. Những dịch vụ này thường sẵn sàng phục vụ cho mục đích nghiên cứu của các đối tượng ngoài diện phục vụ của thư viện và vì vậy thư viện có thể ảnh hưởng đến trình độ kiến thức của cộng đồng xung quanh.

4.4.5 Giá trị kinh tế

Nhìn chung, do khó tính được cụ thể những ảnh hưởng tích cực của thư viện đối với cá nhân và xã hội nên thư viện đã và đang tìm cách chứng minh lợi ích kinh tế mang lại từ các dịch vụ của mình. Việc đánh giá tác động kinh tế của thư viện có hai nghĩa khác nhau:

- a) Trong hầu hết các nghiên cứu, đánh giá tác động kinh tế của thư viện có nghĩa là tính giá trị bằng tiền của dịch vụ thư viện, hoặc bằng cách đưa ra lợi tức đầu tư (ROI) hoặc tỷ lệ chi phí – lợi ích.

- b) Trong những trường hợp khác, thư viện tìm cách chứng tỏ những ảnh hưởng tích cực trực tiếp đối với đời sống kinh tế của cộng đồng, vùng miền hay thậm chí cả nền kinh tế quốc dân.

Việc đưa ra giá trị bằng tiền của các dịch vụ rất hữu ích đối với thư viện khi phải cạnh tranh thu hút tài trợ với cơ quan văn hóa hoặc giải trí khác. Đánh giá giá trị kinh tế của dịch vụ thư viện là một bộ phận của kinh tế học văn hóa, trong đó văn hóa được coi là một nhân tố kinh tế.

4.5 Lập kế hoạch tác động

Để lập kế hoạch chiến lược, thư viện cần bắt đầu từ việc nhận diện và định hình nhiệm vụ, mục đích dài hạn và mục tiêu ngắn hạn của thư viện. Những câu hỏi chủ yếu đặt ra là:

- Thư viện mong muốn đạt được điều gì?
- Thư viện được lập ra để phục vụ đối tượng nào?
- Thư viện chủ yếu phục vụ tổ chức hay cộng đồng nào?

Khi lập kế hoạch cần tính đến:

- Các quyết định về kết quả thư viện muốn đạt được, cụ thể là những ảnh hưởng của yếu tố đầu ra gắn liền với mục đích và mục tiêu;
- Cần có một định nghĩa rõ ràng về tác động của thư viện đối với cộng đồng và xã hội.

Hầu hết các thư viện đều là bộ phận của một tổ chức – một cộng đồng, một trường học, một công ty thương mại, hay một trường đại học – và nhiệm vụ, mục đích của thư viện cần phải phù hợp với nhiệm vụ và mục đích của tổ chức mà thư viện trực thuộc. Tác động của dịch vụ thư viện vì vậy cần phải hỗ trợ cho việc đạt được mục đích và mục tiêu chiến lược của tổ chức.

Khi lập kế hoạch tác động cần nhận thức rằng:

- Tác động thường không dự đoán được;
- Tác động thường chỉ trở nên rõ rệt sau một khoảng thời gian;
- Tác động có thể sâu rộng hơn nếu các kỹ năng và năng lực đạt được hoặc sự thay đổi trong hành vi mang lại lợi ích cho người sử dụng (ví dụ: trước một kỳ thi);
- Có thể tạo ra những thay đổi ở mỗi cá nhân nếu những thay đổi đó bắt nguồn từ các kỹ năng và năng lực có trước;
- Trải nghiệm tích cực khi sử dụng thư viện sẽ khuyến khích người sử dụng học tập thông qua dịch vụ thư viện.

4.6 Những khó khăn khi đánh giá tác động

4.6.1 Khái quát

Xác định tác động của thư viện đối với mỗi cá nhân, nhóm người và xã hội là một quy trình phức tạp và khó khăn hơn nhiều so với việc thu thập dữ liệu đầu vào và đầu ra hay đánh giá chất lượng hoạt động thư viện. Những khó khăn chủ yếu khi đánh giá tác động có thể được tóm tắt như sau:

- a) Phần lớn các tác động đều vô hình và khó định lượng.
- b) Ảnh hưởng của thư viện, về cơ bản, không phải là duy nhất và càng không phải là rõ rệt nhất.
- c) Tác động của cùng một dịch vụ thư viện có thể không giống nhau đối với những nhóm đối tượng người sử dụng khác nhau và đối với những môi trường văn hóa và kinh tế khác nhau.
- d) Không thể xác định được tác động dài hạn nếu không theo dõi người sử dụng.
- e) Dữ liệu định tính thường mang tính chủ quan hơn là khách quan.
- f) Đội ngũ nhân viên thư viện có thể không hiểu rõ phương pháp đánh giá tác động hoặc không biết cách sử dụng chúng.
- g) Tốn nhiều thời gian và công sức.

4.6.2 Các vấn đề về phương pháp luận

4.6.2.1 Tính vô hình của tác động

Việc sử dụng dịch vụ thư viện (ví dụ: một buổi đào tạo, một giao dịch tham khảo) có thể mang lại những ảnh hưởng trực tiếp, hữu hình. Người sử dụng có thể học được một kỹ năng mới, ví dụ sử dụng các toán tử chặt cụt khi tìm kiếm bằng mục lục hay cơ sở dữ liệu. Nhìn chung, tiêu chuẩn này không định nghĩa tác động là những thay đổi trong các kỹ năng đơn lẻ, mà là những thay đổi mang tính tổng thể hơn đối với một cá nhân, một nhóm hay một cộng đồng như: nâng cao kiến thức, thay đổi về thái độ, giá trị và/hoặc hành vi. Những thay đổi đó phần lớn đều mang tính gián tiếp và mơ hồ, rất khó nhận diện và định lượng được.

4.6.2.2 Ảnh hưởng từ nhiều phía đến người sử dụng

Các ảnh hưởng đến cá nhân rất phức tạp. Nhìn chung sẽ không thể tách bạch ảnh hưởng của thư viện với những ảnh hưởng khác cũng như không thể chứng minh rằng những thay đổi này bắt nguồn từ việc sử dụng dịch vụ thư viện. Người sử dụng có thể thu được thông tin và năng lực qua bạn bè hoặc giáo viên, qua việc sử dụng các phương tiện bên ngoài thư viện hoặc tìm kiếm trên Internet. Vì khó có thể tìm ra bằng chứng rõ ràng về việc thư viện đã tạo ra những thay đổi cụ thể đối với con người nên cần sử dụng các biện pháp thay thế, ít nhiều giúp xác định phần nào ảnh hưởng của thư viện.

4.6.2.3 Tác động thay đổi đối với nhóm người và môi trường

Việc sử dụng dịch vụ thư viện có tác động khác nhau đối với những nhóm người sử dụng khác nhau. Khi tham gia vào một khóa học về cơ sở dữ liệu do thư viện tổ chức, sinh viên có thể học được cách

truy cập và sử dụng nguồn lực thông tin điện tử, trong khi đó, học viên sau đại học sẽ nắm được các cơ sở dữ liệu về những chuyên đề cụ thể mà họ sử dụng trong nghiên cứu của mình. Hiệu quả học tập chủ yếu phụ thuộc vào nhận thức của người sử dụng về vai trò của thư viện trong việc đáp ứng nhu cầu của họ và phụ thuộc vào việc hoạt động đào tạo có được cung cấp đúng thời điểm cần thiết hay không.

Yếu tố vùng miền khác nhau cũng tạo ra sự khác biệt đáng kể trong quan niệm về tính hữu ích cho việc học tập và nghiên cứu, cho công việc hay đời sống riêng, cho lợi ích động đồng và xã hội. Điều này sẽ ảnh hưởng tới nhận thức về giá trị của thư viện và tới kết quả đánh giá tác động cũng như việc so sánh kết quả.

4.6.2.4 Khó xác định tác động dài hạn

Không khó để nhận thấy kết quả của tác động ngắn hạn, ví dụ: một kỹ năng mới đạt được, nhưng thường cần có thời gian để tác động của các hoạt động thư viện trở nên rõ nét.

Không thể xác định được tác động dài hạn nếu không kiểm tra hoặc điều tra các cá nhân có liên quan. Điều này xảy ra vì người sử dụng thư viện thường xuyên thay đổi. Mặt khác, mỗi người thường không thể ghi nhớ và phân biệt được những trải nghiệm của họ qua thời gian.

4.6.2.5 Tính chủ quan của dữ liệu định tính

Những phương pháp được sử dụng nhiều nhất trong đánh giá tác động đều là định tính: điều tra, phỏng vấn, thảo luận nhóm, hoặc dữ liệu giai thoại được thu thập qua những câu chuyện được kể lại. Dữ liệu thu thập theo những phương thức này thường mang tính chủ quan hơn là khách quan; chúng cho biết về "giá trị theo nhận thức" của người trả lời, những cảm xúc và nhận thức của họ.

4.6.3 Các kỹ năng đánh giá

Thư viện có truyền thống sử dụng những phương pháp định lượng (thống kê, đánh giá hiệu quả hoạt động) với các dữ liệu "khó" có thể xác minh được. Kết quả thu được từ việc phỏng vấn hay dựa trên các giai thoại không được coi là những dữ liệu đủ tin cậy và thuyết phục đối với các tổ chức tài trợ hay với công chúng. Ngoài ra, thư viện cũng có thể chưa quen sử dụng các phương pháp định tính.

Một khó khăn nữa khi đánh giá tác động là khối lượng công việc cần đảm đương trong thực hiện đánh giá. Nếu như dữ liệu đầu ra thường dễ dàng thu được từ hệ thống tự động hóa hay máy chủ của thư viện thì dữ liệu tác động phải thu thập qua nhiều quy trình phức tạp. Vấn đề này có thể được giảm thiểu bằng cách giới hạn việc đánh giá tác động ở những vấn đề then chốt, ví dụ: các dịch vụ phù hợp nhất với mục đích chính của thư viện.

4.7 Thực hiện dự án đánh giá tác động

Dự án đánh giá tác động của nguồn lực và dịch vụ thư viện có thể được khởi động bởi nhiều bên liên quan với những mối quan tâm khác nhau:

- a) Mỗi thư viện (quan tâm tới các vấn đề về quản trị và việc nâng cao vai trò của mình);

- b) Nhóm thư viện (quan tâm tới việc kiểm tra so sánh và nâng cao vai trò của thư viện);
- c) Cơ quan/Đơn vị quản lý thư viện hoặc cộng đồng mà thư viện trực thuộc (quan tâm tới những đóng góp của thư viện cho mục đích của họ);
- d) Tổ chức chính trị và cơ quan quản lý hành chính khác chịu trách nhiệm về chính sách thư viện (quan tâm tới những ảnh hưởng tích cực phục vụ cho mục đích quản lý).

Hầu hết các dự án đánh giá tác động của thư viện đều nằm trong hoạt động đánh giá quy mô lớn hơn của đơn vị hay cộng đồng mà thư viện trực thuộc. Trong trường hợp này, thư viện không thể tự lựa chọn phương pháp đánh giá mà chỉ có thể thực hiện theo đúng kế hoạch chung. Các dự án đánh giá toàn diện như vậy thường được thực hiện hoặc hỗ trợ bởi các chuyên gia bên ngoài.

4.8 Sử dụng các kết quả đánh giá

4.8.1 Khái quát

Các phương pháp và kỹ thuật được định nghĩa và mô tả trong tiêu chuẩn này có thể sử dụng để đánh giá tác động thư viện cũng như phục vụ mục đích nâng cao và ủng hộ các giá trị mà thư viện mang lại cho cộng đồng và xã hội.

4.8.2 Mục tiêu đánh giá tác động

Mục tiêu của đánh giá tác động có thể được tóm lược như sau:

- a) Hỗ trợ việc ra quyết định và quản lý nguồn lực trong một thư viện cụ thể;
- b) Thuyết minh việc sử dụng nguồn lực cho dịch vụ thư viện;
- c) Kiểm tra những phát hiện dựa trên kết quả của các tổ chức giống nhau;
- d) Thông báo cho các tổ chức quốc gia hoặc vùng về vai trò hỗ trợ, tài trợ và kiểm tra của họ;
- e) Nâng cao vai trò và tầm quan trọng của thư viện đối với người sử dụng và xã hội.

4.8.3 Báo cáo và trình bày kết quả đánh giá

Nên báo cáo kết quả theo hướng cung cấp thông tin về quy trình ra quyết định và về cách thức thư viện hoàn thành nhiệm vụ của mình. Để thu được những kết quả giá trị nhất, cần sử dụng những phương pháp phù hợp khi trình bày dữ liệu, tương ứng với mối quan tâm của các bên liên quan khác nhau (xem B.3).

Sẽ rất hữu ích nếu những thay đổi do tác động của thư viện được viết thành các câu chuyện, ví dụ tường thuật về sự gia tăng việc đọc của một nhóm người cụ thể, hoặc về một cá nhân được nâng cao sức khỏe nhờ tác động của nguồn lực thông tin y tế và dịch vụ thư viện. Những bằng chứng giai thoại đó có tác dụng bổ khuyết cho dữ liệu và làm tăng tính thuyết phục của kết quả đánh giá tác động.

4.8.4 Khả năng so sánh của các kết quả đánh giá

Một trong những mục đích của việc đánh giá tác động của thư viện là giúp thư viện tự xem xét hiệu quả hoạt động của mình. Nếu kết quả đánh giá tác động được so sánh với mục đích của thư viện, sẽ

cho biết thư viện có đạt được những mục đích tác động theo kế hoạch hay không và giúp hỗ trợ việc ra quyết định cũng như phân bổ nguồn lực. Các đánh giá lặp đi lặp lại, sử dụng cùng phương pháp, sẽ cho phép so sánh qua thời gian trong phạm vi một thư viện.

Việc so sánh giữa các thư viện khác nhau thường phức tạp hơn nhiều và nên được thực hiện trên cơ sở nhận thức đầy đủ về hạn chế của những so sánh đó, cần tính đến những khác biệt về nhiệm vụ, đối tượng phục vụ và cơ cấu quản lý của các thư viện. So sánh giữa các thư viện đòi hỏi phải nắm vững về các phương pháp được sử dụng và hết sức thận trọng khi diễn đạt kết quả.

5 Phương pháp đánh giá tác động của thư viện

5.1 Khái quát

Tác động của thư viện không thể nắm bắt một cách trực tiếp, vì vậy, cần sử dụng các phương pháp đo lường hoặc các chỉ số thay thế. Có thể tập hợp bằng chứng tác động theo cách sau đây (Streatfield, 2002):

- Suy luận từ
 - o Dữ liệu đầu ra (ví dụ: số lượng người tham dự sự kiện; mức độ sử dụng dịch vụ; kết quả kiểm tra);
 - o Chỉ số đánh giá hoạt động thư viện;
 - o Mức độ hài lòng của người sử dụng;
- Thu thập được (thông qua điều tra bằng phiếu, phỏng vấn, thảo luận nhóm, hoặc các phương pháp thu thập thông tin hay ý kiến khác);
- Quan sát được (thông qua phương pháp quan sát có cấu trúc; quan sát không chính thức; tự ghi hồ sơ; thử nghiệm).

Trong nhiều trường hợp, việc kết hợp nhiều phương pháp sẽ giúp thu được những kết quả đáng tin cậy, ví dụ: củng cố số liệu thống kê biểu thị những thay đổi về hành vi người sử dụng bằng các kết quả phỏng vấn hoặc thảo luận nhóm.

5.2 Bảng chứng suy luận

(Xem chi tiết ở Điều 6)

Thách thức khi đánh giá tác động của thư viện là làm thế nào để xác định được các dữ liệu mô tả và biểu thị ảnh hưởng của nguồn lực thư viện, các dịch vụ và việc sử dụng thư viện đối với đời sống của người sử dụng. Các thư viện thu thập một khối lượng dữ liệu lớn về yếu tố đầu vào và đầu ra, trong đó chủ yếu sử dụng phương pháp đánh giá hoạt động và điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng để đánh giá hiện trạng và chất lượng dịch vụ thư viện.

Nhìn chung, không thể sử dụng trực tiếp các dữ liệu đó để biểu thị tác động của thư viện. Tuy nhiên, nếu dữ liệu về đầu vào và đầu ra được thu thập một cách hệ thống và nếu hiệu quả hoạt động thư viện

và sự hài lòng của người sử dụng được kiểm định thường xuyên thì kết quả thu được sẽ cho phép nhận diện những hoạt động và dịch vụ có tác động rõ rệt đến người sử dụng. Các trường hợp tác động dựa trên suy luận như vậy nên được củng cố bằng những phương pháp được nêu trong các Điều từ 7 đến 9 của tiêu chuẩn này nhằm công nhận kết quả suy luận.

5.3 Bảng chứng thu thập

(Xem chi tiết ở Điều 7)

5.3.1 Khái quát

“Thu thập” bằng chứng về tác động nghĩa là hỏi những kinh nghiệm về thư viện của người sử dụng, những lợi ích họ đạt được từ dịch vụ thư viện và các ý kiến chung về thư viện. Câu hỏi thường được đặt ra cho người sử dụng thực tế, nhưng cũng có thể cho đối tượng không sử dụng thư viện.

5.3.2 Phương pháp

Có thể chia các phương pháp thành hỏi bằng văn bản hoặc hỏi miệng (điều tra, phỏng vấn, thảo luận nhóm). Hình thức hỏi miệng thường không mang tính quy chuẩn và dễ dẫn tới những quan điểm và thái độ chủ quan hơn. Hình thức điều tra bằng văn bản ít nhiều mang tính quy chuẩn hơn và chủ yếu cho ra kết quả định lượng. Nếu cần khảo sát một nhóm đối tượng mục tiêu lớn thì nên sử dụng bảng hỏi có cấu trúc và quy chuẩn để xử lý số lượng kết quả và đảm bảo khả năng so sánh kết quả.

Cũng có thể được yêu cầu người sử dụng tự đánh giá các kỹ năng và năng lực mà họ thu được nhờ sử dụng dịch vụ thư viện.

Câu hỏi có thể sử dụng phương pháp ghi chép sự việc quan trọng (CIT), hoặc đưa ra các kinh nghiệm chung, dài hạn của người sử dụng. CIT có thể bao quát một lần đến thư viện riêng lẻ hoặc một hoạt động cụ thể cần đến thư viện nhiều lần, ví dụ: viết một bài báo. Nếu người sử dụng được hỏi về một ngày hoặc một lần đến cụ thể, câu trả lời có thể bị ảnh hưởng bởi những kinh nghiệm vốn có, không tiêu biểu cho ngày hoặc lần đến đó.

Dù sử dụng phương pháp nào thì người trả lời cũng cần được biết về mục đích và mục tiêu của nghiên cứu.

5.4 Bảng chứng quan sát

(Xem chi tiết ở Điều 8)

5.4.1 Khái quát

Quan sát, theo tiêu chuẩn này, được hiểu là một phương pháp thu thập dữ liệu thực hiện trên cơ sở quan sát tình huống được quan tâm và ghi lại các sự kiện, hành động và hành vi thích hợp. Người nghiên cứu có thể sử dụng thang đánh giá khi tiến hành quan sát hành vi.

Phương pháp này đòi hỏi người nghiên cứu trực tiếp quan sát các hoạt động thay vì sử dụng công cụ nghiên cứu như điều tra hoặc khảo sát.

Khi quan sát và ghi chép hành vi có thể cần xem xét vấn đề về đạo đức và đời tư. Không nên tiết lộ danh tính đối tượng trong hồ sơ quan sát nếu không được sự cho phép của họ.

Cần đào tạo cẩn thận và hướng dẫn cho quan sát viên về đối tượng và nội dung quan sát cũng như cách thức ghi chép và/hoặc mã hóa bằng chứng quan sát.

5.4.2 Phương pháp

Quan sát có thể được chia thành:

- a) Có cấu trúc hoặc phi cấu trúc;
- b) Tham dự hoặc không tham dự;
- c) Công khai hoặc bí mật.

Quan sát có cấu trúc: Trong quan sát có cấu trúc, người quan sát được cung cấp một lịch trình trong đó nêu rõ những điểm cần tìm hiểu trong hành vi của đối tượng được điều tra, cách ghi chép và mã hóa quan sát. Lịch trình quan sát bảo đảm việc quan sát và ghi chép được thực hiện có hệ thống. Trong quan sát phi cấu trúc, người quan sát chỉ được cung cấp một cấu trúc chung cho nghiên cứu.

Quan sát tham dự: Trong quan sát tham dự, người nghiên cứu tham gia vào các hoạt động của nhóm hoặc cộng đồng đang được nghiên cứu để quan sát hành vi. Quan sát không tham dự nghĩa là người nghiên cứu không tham gia vào khu vực được quan sát. Quan sát không tham dự cũng có thể được thực hiện bằng các công cụ khác như sử dụng một máy quay video.

Quan sát công khai nghĩa là các đối tượng được quan sát biết rằng họ đang bị quan sát. Vấn đề là hành vi của họ có thể bị ảnh hưởng bởi chính sự hiểu biết này. Nhằm bảo đảm kết quả có giá trị, trong một số trường hợp đặc biệt, cần sử dụng quan sát chuyển đổi khi người quan sát không bị nhận diện. Trong những trường hợp đó, vấn đề quan trọng đặc biệt là phải đạt được sự đồng ý của đối tượng sau quan sát, và bảo đảm tính cẩn mật của dữ liệu thu thập.

5.5 Phương pháp kết hợp

Các Điều 5 đến 8 mô tả những phương pháp khác nhau được dùng để thu thập và phân tích dữ liệu có thể biểu thị hoặc thậm chí chứng minh được tác động của thư viện. Những phương pháp này có thể được sử dụng độc lập hoặc kết hợp một vài phương pháp sẽ mang lại kết quả phong phú và nhiều sắc thái hơn giúp hiểu và xác định tốt hơn tác động của thư viện cũng như đảm bảo độ tin cậy cao hơn trong các kết luận từ nghiên cứu đánh giá.

Trong thực tiễn thư viện, phương pháp kết hợp cũng có thể được ứng dụng trong một quy trình tương tác khi kết quả của nghiên cứu này được tiếp tục bởi nghiên cứu khác nhằm tìm hiểu sâu sắc hơn về các vấn đề và tác động.

Điều tra người sử dụng là một ví dụ điển hình. Kết quả điều tra cung cấp dữ liệu định lượng và định tính có thể củng cố thêm bằng phỏng vấn hoặc thảo luận nhóm để đánh giá tác động. Khi chuẩn bị điều

tra người sử dụng mới, cũng có thể thực hiện phỏng vấn hoặc thảo luận nhóm nhằm nhận diện các mối quan tâm cụ thể của họ để mở rộng các câu hỏi.

5.6 Dữ liệu định lượng và định tính

5.6.1 Khái quát

Kết quả thu được từ các phương pháp khác nhau có thể thuộc hai loại dữ liệu định lượng và định tính, tuy nhiên, phần lớn các phương pháp đều cho phép thu được cả hai loại dữ liệu.

5.6.2 Dữ liệu định lượng

5.6.2.1 Khái quát

Dữ liệu định lượng là số và thường được biểu thị dưới dạng các đơn vị đo, ví dụ: số lượt mượn, tỷ lệ người được phỏng vấn đã đến thư viện.

Nhiều thông tin được thư viện thu thập và báo cáo theo truyền thống – số lượt sử dụng, số tài liệu mua, quy mô vốn tài liệu, số lượng nhân viên thư viện, ngân sách – là những thông tin định lượng. Dữ liệu của tổ chức và cộng đồng cũng thường là định lượng, ví dụ: dữ liệu kinh tế-xã hội, dữ liệu về sinh viên và hoạt động nghiên cứu.

Dữ liệu định lượng có thể thu thập được bằng tất cả các phương pháp nêu trong các mục từ 5.2 đến 5.4. Các phương pháp lấy thông tin đầu vào về người sử dụng như phỏng vấn và điều tra cũng cung cấp dữ liệu có thể phân tích định lượng.

5.6.2.2 Dữ liệu từ những nguồn khác nhau

Việc xem xét mối tương quan giữa dữ liệu định lượng từ các nguồn khác nhau và giữa dữ liệu định lượng với dữ liệu định tính có thể giúp nhìn nhận thấu đáo hơn về tác động có thể có của thư viện. Phụ thuộc vào độ tin cậy và giá trị của dữ liệu, có thể thực hiện các phân tích thống kê để xác định mối quan hệ chủ chốt, mối tương quan và ý nghĩa. Một trong những phương pháp hiệu quả nhất là tiến hành so sánh dữ liệu sử dụng thư viện với dữ liệu cá nhân và dữ liệu thuộc tổ chức nhằm xác định mối quan hệ thống kê giữa sử dụng thư viện và hoạt động. Mặc dù có thể có mối quan hệ đáng chú ý về mặt thống kê nhưng không có nghĩa là tồn tại mối quan hệ nhân quả. Những nhân tố hoặc biến số khác, bao gồm những nhân tố bên ngoài thư viện, cũng có thể đóng vai trò quan trọng. Để làm sáng tỏ bản chất của mối quan hệ này, cần sử dụng một chuyên gia phân tích dữ liệu chuyên nghiệp.

5.6.2.3 Khai thác dữ liệu

Khai thác dữ liệu là quá trình sử dụng máy tính để nhận diện mô hình tiềm năng đáng chú ý bằng cách phân loại và phân tích dữ liệu định lượng trên các quan điểm và phương diện khác nhau, và tổng kết các mối quan hệ và tác động tiềm tàng. Tập hợp dữ liệu có thể được phân tích bằng phần mềm phân tích thống kê để xác định các mối quan hệ và tầm quan trọng. Khai thác dữ liệu cũng có thể cho thấy những xu hướng dài hạn.

Hầu hết dữ liệu thống kê thư viện đều liên quan đến việc sử dụng dịch vụ, cơ sở vật chất và vốn tài liệu thư viện. Khai thác dữ liệu xem xét mối quan hệ giữa các tập hợp dữ liệu thư viện khác nhau như các khóa đào tạo người sử dụng và chất lượng tìm kiếm thông qua mục lục. Dữ liệu bên ngoài thư viện có thể giữ vai trò quan trọng ngang bằng hoặc hơn trong việc chứng minh tác động thư viện. Khai thác dữ liệu có thể giúp xác định các mối quan hệ có thể có giữa một hoạt động thư viện và hiệu quả thực hiện đề án hay nghiên cứu, khi dữ liệu định lượng từ thư viện được so sánh với dữ liệu khác từ bên trong hoặc bên ngoài thư viện.

5.6.3 Dữ liệu định tính

Theo tiêu chuẩn này, dữ liệu định tính là dữ liệu chỉ mô tả mà không đo lường các thuộc tính của một đối tượng, nhằm lý giải nguyên nhân hành động của con người.

Phương pháp định tính tập trung nắm bắt nguyên nhân hành động của con người. Các phương pháp bao gồm các kỹ thuật phỏng vấn và điều tra, kể chuyện và tự đánh giá. Phương pháp định tính thích hợp để thu thập bằng chứng về tác động của thư viện lên cá nhân, cộng đồng và có thể bổ sung cho thông tin định lượng bằng cách đưa ra dữ liệu đầu vào trực tiếp từ người sử dụng dịch vụ thư viện, kể cả các chuyện kể của họ.

Phân tích dữ liệu định tính khác phân tích dữ liệu định lượng và cần chú ý sử dụng các phương pháp phân tích chính xác của thư viện. Phần mềm phân tích định tính có thể giúp nhận diện các mối quan hệ. Kết quả phân tích cần được phân chia thành nhóm có kèm theo trị số.

6 Bằng chứng suy luận

6.1 Khái quát

Phần này cho biết dữ liệu mà thư viện thường xuyên thu thập để thống kê hàng năm hoặc dữ liệu thu được bằng phương pháp đánh giá hoạt động và điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng có thể giúp nhận diện các tác động tiềm năng.

6.2 Số liệu thống kê

6.2.1 Khái quát

Số liệu thống kê thư viện là dữ liệu định lượng mô tả dịch vụ thư viện, việc sử dụng thư viện và người sử dụng thư viện. Chúng đo lường dữ liệu *đầu vào* của thư viện (các nguồn lực như tài chính, tòa nhà và tiện ích, đội ngũ nhân viên và vốn tài liệu) và dữ liệu *đầu ra* (việc sử dụng vốn tài liệu và dịch vụ thư viện) cũng như số lượng và đối tượng người sử dụng.

Việc thu thập các dữ liệu này là một truyền thống của thư viện. Dữ liệu được thu thập trong từng thư viện, được tập hợp và kết hợp trên phạm vi vùng, quốc gia và quốc tế, thường phân loại theo loại hình thư viện (ví dụ thư viện công cộng và thư viện đại học). Muốn bảo đảm các kết quả có thể so sánh được giữa các vùng miền và quốc gia thì cần phải sử dụng định nghĩa và phương pháp thu thập dữ

liệu giống nhau. Định nghĩa và phương pháp thu thập dữ liệu được mô tả trong ISO 2789 (Thống kê thư viện quốc tế).

6.2.2 Số liệu thống kê biểu thị tác động

6.2.2.1 Khái quát

Số liệu thống kê thư viện là số liệu đầu vào và đầu ra. Chúng không mô tả chất lượng hoạt động thư viện hoặc phản ánh ảnh hưởng của dịch vụ thư viện đối với người sử dụng, trong những trường hợp cụ thể, những số liệu này có thể sử dụng để xác định những diễn biến có liên quan tới tác động của thư viện theo tiêu chuẩn này.

6.2.2.2 Số liệu thống kê về sử dụng thư viện

Những thay đổi trong ý niệm, thao tác và kỹ năng của người sử dụng có thể nhận thấy được bằng cách phân tích chuỗi thời gian của số liệu thống kê sử dụng.

Ví dụ về số liệu thống kê sử dụng thư viện:

- Lượt đến thư viện thực và lượt truy cập thư viện từ xa;
- Lượt tải xuống tài liệu điện tử của thư viện;
- Số lượng người tham dự sự kiện.

Nếu số liệu tăng cho thấy người sử dụng đã chấp nhận những quan niệm và thói quen mới, ví dụ: làm việc tại thư viện, sử dụng vốn tài liệu điện tử, thường xuyên sử dụng dịch vụ tham khảo hoặc truy cập vào tài khoản của thư viện trên mạng xã hội, do người sử dụng nhận thấy lợi ích của dịch vụ thư viện. Cần lưu ý rằng mức độ sử dụng thư viện chưa được xem là một tác động mà giả thiết đó cần được chứng minh bằng các phương pháp như điều tra hoặc thử nghiệm.

6.2.2.3 Số liệu thống kê về người sử dụng thư viện

Những biến động về số lượng người sử dụng thực, chủ yếu về loại đối tượng và phân nhóm đối tượng, có thể chỉ ra những ảnh hưởng do tác động của việc sử dụng thư viện.

Người sử dụng thư viện (và người không sử dụng thư viện) được phân nhóm theo các tiêu chí như theo độ tuổi, giới tính, nghề nghiệp và dân tộc. Tại các đại học, sự phân chia được thực hiện theo hệ thống các môn học. Người sử dụng thư viện cũng được phân nhóm chi tiết hơn dựa trên những đối tượng có nhu cầu đặc biệt như: người khiếm thị và khuyết tật, người thất nghiệp, người nước ngoài. Nếu thư viện tích cực điều chỉnh dịch vụ cho phù hợp với các nhóm đối tượng mục tiêu đó, thì việc gia tăng số lượng người sử dụng thực trong số đối tượng phục vụ của thư viện cho thấy sự thay đổi trong nhận thức và đánh giá về thư viện.

Ví dụ về số liệu thống kê người sử dụng thư viện:

- Số lượng người sử dụng thực trong một nhóm đối tượng mục tiêu cụ thể;
- Số lượng người sử dụng đăng ký mới trong độ tuổi từ 13 đến 18 (thanh thiếu niên);
- Số lượng người sử dụng dịch vụ tham khảo bằng một ngôn ngữ cụ thể.

Nếu tỷ lệ phần trăm người sử dụng thư viện thực thuộc một nhóm đối tượng mục tiêu cụ thể tăng lên, điều đó có nghĩa là thư viện đã thành công trong việc thu hút và làm thay đổi hành vi của các nhóm người sử dụng tiềm năng. Người sử dụng có thể đã được hưởng lợi khi sử dụng thư viện và quay trở lại hoặc gợi ý về việc sử dụng thư viện cho những người khác không thuộc nhóm.

Một lần nữa, giả thiết này cần được chứng minh bằng các phương pháp như điều tra hoặc thử nghiệm.

6.3 Các chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện

6.3.1 Khái quát

Các chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện trong ISO 11620:2014 là các biểu đạt dạng số, biểu tượng hoặc lời nói bắt nguồn từ các số liệu thống kê thư viện và các dữ liệu khác, được sử dụng để mô tả hoạt động của một thư viện. Chúng phục vụ cho việc đánh giá chất lượng, hiệu quả và chi phí – hiệu suất của dịch vụ và các hoạt động khác của thư viện theo nhiệm vụ, mục đích và mục tiêu của thư viện.

Mục đích chính của đánh giá hiệu quả hoạt động là nhằm nhận thức đầy đủ về những ưu hoặc nhược điểm của dịch vụ để từ đó hỗ trợ cho quá trình quản lý. Ngoài ra, kết quả của chỉ số hiệu quả hoạt động thư viện dùng để báo cáo cho các cấp quản lý, cộng đồng người sử dụng hoặc công chúng.

6.3.2 Các chỉ số biểu thị tác động

6.3.2.1 Khái quát

Chỉ số hiệu quả hoạt động đánh giá chất lượng dịch vụ và sản phẩm thư viện, không đánh giá ảnh hưởng của những sản phẩm và dịch vụ này đối với người sử dụng và xã hội. Tuy nhiên, kết quả của các chỉ số hiệu quả hoạt động, đặc biệt là chuỗi thời gian của kết quả, có thể biểu thị một tác động theo nhận định của tiêu chuẩn này.

6.3.2.2 Chỉ số về sử dụng thư viện

Tác động thường được biểu thị qua các chỉ số hiệu quả hoạt động về sử dụng thư viện. Nếu lượt sử dụng trên đầu người tăng (ví dụ: tăng số lượt mượn hoặc tăng tỷ lệ đến thư viện trên đầu người) cho thấy có sự thay đổi trong thái độ và hành vi của cộng đồng thư viện trực thuộc. Những thay đổi này có thể là do:

- Chất lượng dịch vụ thư viện được nâng cao hơn;
- Các dịch vụ thư viện mới và/hoặc cơ sở vật chất mới;
- Hoạt động quảng bá có hiệu quả.

VÍ DỤ 1: Ví dụ về chỉ số:

- Lượt mượn trên đầu người;
- Lượt tài xuống trên đầu người;
- Lượt đến thư viện trên đầu người;

- Lượt tham dự các sự kiện hoặc lớp đào tạo của thư viện trên đầu người.

Một chỉ số riêng lẻ thường không đủ để kết luận cho một tác động nhưng nếu số lượt mượn giảm và số lượt truy cập vào sưu tập điện tử tăng tại một thời điểm sẽ cho thấy nhiều người sử dụng bắt đầu quen sử dụng tài liệu điện tử, có thể do tác động của thư viện.

Số lượng người tham dự các lớp đào tạo người sử dụng tăng lên sẽ là một dấu hiệu rõ ràng hơn về tác động. Số lượng này chỉ ra rằng người sử dụng nhận thấy những bài học đó là bổ ích.

VÍ DỤ 2: Một ví dụ khác về một chỉ số:

- Số lượt tham dự của người sử dụng vào các lớp đào tạo trên đầu người

Việc sử dụng thường xuyên dịch vụ thư viện không phải là một tác động; giả thiết này cần được chứng minh bằng các phương pháp như điều tra hoặc thử nghiệm.

Bên cạnh đó cũng có những ảnh hưởng bên ngoài thư viện tác động đến cách sử dụng và lượng sử dụng.

6.3.2.3 Chỉ số về chất lượng dịch vụ

Nhiều chỉ số hiệu quả hoạt động đánh giá chất lượng dịch vụ và sản phẩm thư viện. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ có thể kể đến như:

- Tốc độ, sự cập nhật và độ chính xác;
- Khả năng truy cập và độ tin cậy;
- Năng lực và khả năng trợ giúp của nhân viên;
- Sự phù hợp của các dịch vụ và sản phẩm thư viện với nhu cầu của đối tượng thư viện phục vụ.

Nếu dịch vụ thư viện được sử dụng nhiều (như dịch vụ tham khảo và cho mượn) hoặc điều kiện và tiện ích trong thư viện được đảm bảo thì có thể ảnh hưởng đến hành vi người sử dụng. Chất lượng dịch vụ tốt cho phép giả định về tác động tích cực xét trong mối tương quan với các chỉ số về sử dụng thư viện như sau:

Ví dụ về các chỉ số: (Giả sử tất cả kết quả đều tăng kể từ lần tính cuối cùng)

- *Chỗ ngồi của người sử dụng trên đầu người – tỷ lệ sử dụng chỗ ngồi của người sử dụng* (Thư viện cung cấp một số lượng chỗ ngồi phù hợp cho người sử dụng và việc sử dụng chỗ ngồi chứng tỏ rằng người sử dụng đang làm việc trong thư viện);
- *Giờ mở cửa so với nhu cầu – lượt đến thư viện trên đầu người* (Giờ mở cửa phải phù hợp với nhu cầu người sử dụng và người sử dụng đã quen với việc đến thư viện);
- *Tỷ lệ phần trăm các tên tài liệu được yêu cầu trong vốn tài liệu điện tử-số lượng tải xuống từ vốn tài liệu điện tử* (Phần lớn các tên tài liệu điện tử được người sử dụng yêu cầu có thể tìm thấy trong vốn tài liệu điện tử và người sử dụng quen sử dụng nguồn lực thông tin điện tử).

Những thay đổi trong kết quả chỉ số này giúp cho việc phân tích kết quả đánh giá tác động trên cơ sở xác định nguyên nhân dẫn đến tác động cao hơn hoặc thấp hơn qua thời gian.

6.3.2.4 Chỉ số so sánh số liệu thống kê thư viện với số liệu thống kê văn hóa

Không chỉ dữ liệu về thư viện và sử dụng thư viện mà số liệu thống kê chung về văn hóa ở cấp quốc gia cũng được dùng để nhận diện ảnh hưởng tích cực của thư viện. Các chỉ số hiệu quả hoạt động khác nhau có thể tính bằng cách liên hệ giữa số liệu thống kê thư viện với dữ liệu xã hội nhân khẩu do Viện Thống kê UNESCO và các cơ quan khác thu thập, ví dụ: dữ liệu về dân trí và giáo dục hoặc việc cung cấp dịch vụ Internet trong một nước. Những chỉ số này cho phép nhận định và nâng cao tác động của thư viện đối với dân trí và năng lực thông tin, giáo dục và văn hóa trong nước.

VÍ DỤ 1: Các ví dụ về chỉ số hoạt động thư viện

- Số lượng thư viện công cộng trung bình trên 1000 dân;
- Số lượng người sử dụng thư viện có đăng ký trên 1000 dân.

Không liên hệ dữ liệu với toàn bộ cộng đồng thư viện trực thuộc mà với những người biết chữ sẽ giúp nhận ra mối tương quan giữa việc sử dụng thư viện và trình độ học vấn.

VÍ DỤ 2: Các ví dụ về mối tương quan

- Số lượng thư viện trên 1000 dân biết chữ;
- Số lượt mượn trung bình trên 1000 dân biết chữ.

Có thể đưa ra giả thiết rằng nhiều thư viện công cộng kèm theo vốn tài liệu và dịch vụ thư viện cùng với lượng sử dụng thư viện lớn ảnh hưởng tới tỷ lệ người biết chữ trong một nước. Điều này chỉ có thể được kiểm chứng bằng cách điều tra trên một nhóm mẫu người dân biết chữ về những lợi ích thư viện mang lại cho họ.

Tương tự như vậy, dữ liệu về thư viện và sử dụng thư viện có thể đem so sánh với những dữ liệu như:

- Tỷ lệ nhập học ở bậc tiểu học;
- Tỷ lệ học ở bậc tiểu học;
- Tỷ lệ học sinh bỏ học.

6.4 Dữ liệu từ việc điều tra mức hài lòng của người sử dụng

6.4.1 Khái quát

Theo tiêu chuẩn này, điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng là các điều tra được thực hiện đối với người sử dụng thư viện nhằm tìm hiểu xem họ đánh giá như thế nào về những gì đã trải qua khi sử dụng thư viện và có những đề xuất gì giúp thư viện nâng cao hiệu quả phục vụ.

Kết quả điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng sẽ phát huy giá trị tối đa nếu tiến hành cùng một phương thức điều tra theo định kỳ trong nhiều năm. Dữ liệu thu được có thể liên hệ với các kết quả

trước đó, xác lập các mốc thời gian, nhờ đó dễ dàng nhận thấy những biến động khi so sánh giữa các khoảng thời gian khác nhau.

6.4.2 Các hình thức điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng

Có nhiều phương pháp đo mức độ hài lòng của người sử dụng để lựa chọn. Phương pháp được sử dụng nhiều nhất là phương pháp đo trực tiếp, tức là người sử dụng đánh giá dịch vụ và các đặc tính của dịch vụ theo mức độ hài lòng và tầm quan trọng của dịch vụ đối với họ theo những thang đo khác nhau.

Một phương pháp phổ biến khác được thư viện sử dụng là mô hình kỳ vọng – thực tiễn với các biến số khác nhau. Người sử dụng so sánh hiệu quả hoạt động thực tế của sản phẩm và dịch vụ với kỳ vọng của họ. Người sử dụng hài lòng khi những kỳ vọng của họ được đáp ứng hoặc đáp ứng hơn cả mong đợi. Phương pháp này còn được gọi là phân tích khoảng cách (gap analysis).

6.4.3 Mức độ hài lòng của người sử dụng

Điều tra về mức độ hài lòng đòi hỏi người sử dụng phải trải nghiệm dịch vụ ít nhất là một lần hoặc phải có những trải nghiệm đã so sánh với kỳ vọng. Theo tiêu chuẩn này, bản thân sự hài lòng không phải là tác động trực tiếp mà chỉ đóng vai trò là tác nhân có thể gây ảnh hưởng đến người sử dụng và là nền tảng đẩy việc chịu tác động của người sử dụng. Mức độ hài lòng cao ở những dịch vụ cụ thể có thể cho thấy dịch vụ thư viện có ảnh hưởng đến kỹ năng, năng lực, hành vi hoặc quan điểm của người sử dụng.

VÍ DỤ:

- Mức độ hài lòng cao đối với dịch vụ tham khảo có thể cho thấy người sử dụng đã thu được những thông tin giá trị và/hoặc học hỏi được điều gì đó.
- Mức độ hài lòng cao đối với hoạt động đào tạo người sử dụng có thể cho thấy người học đã học được những kỹ năng mới.
- Mức độ hài lòng cao đối với vốn tài liệu dành cho các nhóm đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt có thể cho thấy người sử dụng đã thay đổi thái độ đối với việc đọc và sử dụng các nguồn thông tin.
- Mức độ hài lòng cao đối với tốc độ hoặc độ chính xác khi cung cấp dịch vụ có thể cho thấy người sử dụng đã được hưởng lợi từ việc tiết kiệm thời gian và công sức trong công việc của mình.

Những giả thiết đó cần được chứng minh bằng cách sử dụng các phương pháp mô tả trong các Điều từ 7 đến 9.

7 Bảng chứng thu thập

7.1 Khái quát

Các phương pháp được mô tả trong nhóm "bảng chứng thu thập" sử dụng các kỹ thuật khác nhau để hỏi người sử dụng và người không sử dụng thư viện về những trải nghiệm và đánh giá của họ về lợi

ích từ thư viện. Các phương pháp bao gồm: hỏi bằng văn bản (điều tra), hỏi miệng (phỏng vấn, thảo luận nhóm), và người sử dụng tự đánh giá.

Tất cả các phương pháp nêu trên đều đưa ra kết quả là các dữ liệu định tính, định lượng và cả các câu chuyện, giai thoại về tác động của thư viện.

7.2 Điều tra về tác động

7.2.1 Khái quát

Điều tra là phương thức phổ biến nhất khi muốn xác định mức độ người sử dụng chịu tác động trực tiếp hoặc lâu dài từ thư viện. Nhiều thập kỷ qua, điều tra người sử dụng là việc làm quen thuộc của thư viện, trong đó, chủ yếu là khảo sát mức độ hài lòng với dịch vụ thư viện, ngoài ra còn khảo sát hoạt động của người sử dụng khi đến thư viện hoặc những mong muốn thay đổi về dịch vụ thư viện.

Khi tiến hành điều tra về tác động cũng có thể đặt ra những câu hỏi như trên nhưng bổ sung thêm một hướng khảo sát mới: tìm hiểu các ảnh hưởng – đặc biệt là ảnh hưởng về lợi ích – khi sử dụng thư viện. Điều tra tác động có thể đặt câu hỏi về:

- Những ảnh hưởng đến cá nhân người sử dụng;
- Những ảnh hưởng mà người sử dụng nghĩ rằng thư viện thường tạo ra.

Một cuộc điều tra về tác động sẽ được tiến hành với những người sử dụng thực nhằm thu được ý kiến và kinh nghiệm của họ. Tuy nhiên, nếu mục đích chính của điều tra là đánh giá những quan điểm chung về giá trị của thư viện, ví dụ: giá trị của thư viện công cộng đối với một khu vực nằm trong một cộng đồng, thì cần khảo sát cả những người không sử dụng thư viện. Những người không sử dụng thư viện có thể chưa có khái niệm rõ ràng về giá trị của thư viện đối với mỗi cá nhân và xã hội. Việc khảo sát một mẫu gồm những người sử dụng tiềm năng sẽ giúp tìm ra nguyên nhân họ không sử dụng thư viện (thư viện ở xa, giờ mở cửa không thuận tiện, v.v...).

Thông tin thu được từ điều tra tác động có thể là những đánh giá của bản thân người được điều tra về kỹ năng, kiến thức, thái độ và hành vi của họ, mặc dù những thông tin này không hoàn toàn chứng minh cho tác động.

7.2.2 Cấu trúc và khổ mẫu điều tra

7.2.2.1 Khái quát

Trước khi điều tra tác động, cần xác định rõ phạm vi, mục đích tiến hành và đối tượng điều tra. Trên cơ sở đó, có thể quyết định khổ mẫu và các nội dung điều tra.

Trước hết, cần điều tra thử nghiệm trên một nhóm mẫu người sử dụng theo dự kiến. Cần lưu ý rằng mỗi nhóm người sử dụng có sự nhạy cảm nhất định, ít nhiều ảnh hưởng tới việc trả lời và tỷ lệ phản hồi. Trong bảng hỏi dạng văn bản, cần có đủ chỗ trống để viết câu trả lời và mã hóa chúng phục vụ phân tích sau này.

Những quy tắc chung cho bảng hỏi điều tra người sử dụng là:

- a) Ngắn gọn, hoàn thành được trong vòng từ 10 – 20 phút;
- b) Có cấu trúc rõ ràng để có thể xem lướt, các câu hỏi đi từ khái quát đến cụ thể;
- c) Dễ sử dụng, các câu hỏi ngắn và câu trả lời rõ ràng;
- d) Được viết bằng ngôn ngữ phù hợp với nhóm đối tượng mục tiêu điều tra;
- e) Bảo đảm nguyên tắc ẩn danh, để người được hỏi có thể trả lời một cách cởi mở và trung thực;
- f) Được thiết kế theo một khổ mẫu hấp dẫn, chuyên nghiệp.

7.2.2.2 Khổ mẫu và trình bày

Bảng hỏi có thể được thiết kế theo nhiều khổ mẫu và cách thức khác nhau:

- a) Bảng hỏi dạng in được phát trong và ngoài thư viện;
- b) Bảng hỏi dạng in được gửi qua thư điện tử cho tất cả người sử dụng hoặc cho một mẫu người sử dụng có đăng ký hoặc người sử dụng tiềm năng;
- c) Điều tra qua điện thoại với một nhóm mẫu người sử dụng có đăng ký hoặc tiềm năng (thực hiện được với dạng bảng hỏi ngắn);
- d) Bảng hỏi trực tuyến được gửi qua thư điện tử cho tất cả người sử dụng hoặc một nhóm mẫu người sử dụng có đăng ký (hoặc tiềm năng);
- e) Điều tra trực tuyến trên trang thông tin điện tử của thư viện, thường kết hợp khi sử dụng các dịch vụ nhất định (như mục lục trực tuyến, tạp chí điện tử)

Mỗi khổ mẫu và phương thức truyền tải (bảng hỏi) khác nhau đều có ưu điểm và nhược điểm riêng. Việc lựa chọn khổ mẫu hay phương thức nào phụ thuộc vào số lượng nhân tố, ví dụ đối tượng mục tiêu và các nguồn lực sẵn sàng để thực hiện và phân tích điều tra. Thiết kế và cấu trúc bảng hỏi có liên hệ mật thiết với quá trình phân tích.

Phương thức a), khi tiến hành trong phạm vi thư viện, có thể cấu trúc theo hình thức mẫu hệ thống ngẫu nhiên, tương đương về mặt thống kê với một mẫu ngẫu nhiên đơn giản. Phương thức a), khi triển khai ngoài thư viện, và phương thức e), là các mẫu thuận tiện, và cần đặc biệt quan tâm tới việc giải thích kết quả. Phương thức b), c) và d) đều yêu cầu phải có một khung chọn mẫu (nghĩa là một danh mục toàn diện) về người sử dụng có đăng ký (hoặc một đối tượng rộng hơn, nếu bao gồm cả người không sử dụng thư viện) để từ đó lựa chọn một mẫu ngẫu nhiên phù hợp với từng trường hợp. Khi thiết kế điều tra, thư viện nên tham khảo một chuyên gia thống kê hoặc một văn bản tiêu chuẩn về lý thuyết và thực hành chọn mẫu.

Trong thư viện, nơi phần lớn người sử dụng đều có một tài khoản thư điện tử và/hoặc truy cập Internet, điều tra trực tuyến có thể là phương thức phù hợp nhất để tiếp cận một mẫu người sử dụng. Phương thức này tiết kiệm và tốn ít thời gian hơn so với việc phát phiếu điều tra dạng in vì mọi câu trả

lời đều được nhập trực tiếp vào một phần mềm thống kê. Tuy nhiên, đối với các thư viện công cộng, người trả lời điều tra trực tuyến đôi khi không đại diện cho toàn bộ đối tượng mục tiêu.

7.2.2.3 Tỷ lệ phản hồi

Tỷ lệ phản hồi đạt mức cao nhất khi bảng hỏi được phân phát trực tiếp cho người được điều tra kèm theo giải thích về mục đích điều tra và có khả năng người được điều tra sẽ đặt ra những câu hỏi khi điền vào bảng hỏi. Tương tự như vậy với phương thức điều tra qua điện thoại. Thêm vào đó, cả hai phương thức đều cho kết quả là những thông tin giao thoại được dùng trong phân tích định tính. Hạn chế của hai phương thức là người trả lời có thể bị ảnh hưởng bởi chính nhân viên hoặc người điều tra; những phương pháp này cũng tốn nhiều thời gian và công sức.

Các hình thức khích lệ có thể làm tăng tỷ lệ phản hồi nhưng không được quá lạm dụng vì có những người sẽ tìm cách tham gia nhiều lần.

7.2.2.4 Cỡ mẫu

Cỡ mẫu cần phải đủ lớn để đảm bảo có ít nhất 100 phản hồi và cần được định hướng theo cấu trúc xã hội-nhân khẩu của toàn bộ đối tượng nhằm thu được kết quả mang tính đại diện. Trường hợp đối tượng điều tra lớn, tối thiểu cần thu được 400 phản hồi.

Cỡ mẫu cũng có thể được xác định với sự trợ giúp của máy tính cỡ mẫu.

7.2.3 Trải nghiệm một lần – trải nghiệm dài hạn

Điều tra có thể đưa ra câu hỏi về trải nghiệm trong một lần đến thư viện cụ thể hoặc một lần truy cập vào dịch vụ thư viện trực tuyến (“lần đến cuối cùng của bạn” – phương pháp ghi chép sự việc quan trọng) hoặc về kinh nghiệm chung của người sử dụng.

Việc đặt câu hỏi về một lần đến có ưu điểm là người sử dụng ít nhiều nhớ chính xác những việc đã xảy ra. Hạn chế là trong lần đến đó người sử dụng có thể hoạt động ít hơn thường lệ trong thư viện và hiệu quả học tập có thể đến sau.

VÍ DỤ 1: Ví dụ về các câu hỏi (trải nghiệm một lần hoặc sự việc điển hình):

- Bạn đã làm gì trong thời gian đến thư viện?
- Bạn có học được điều gì trong lần đến này không?
- Bạn có thích lần đến thư viện này không?

Việc đặt câu hỏi về kinh nghiệm chung có ưu điểm là bao quát được một khoảng thời gian dài với nhiều hoạt động và hiệu quả. Hạn chế là người trả lời sẽ lựa chọn nhiều phương án trả lời trong bảng hỏi nếu chúng phù hợp. Giải pháp cho hạn chế này là có thể yêu cầu người sử dụng chọn tối đa ba hoạt động thư viện mà họ ưa thích và ba sự việc có tác động lớn nhất.

VÍ DỤ 2: Ví dụ về các câu hỏi mở (về kinh nghiệm chung của người sử dụng) :

- Bạn làm gì khi đến thư viện?

TCVN 12103:2017

- Thư viện có giúp bạn học tập hiệu quả hơn không (ở trường học, phục vụ cho công việc)?
- Bạn có phát triển thêm kỹ năng mới không, ví dụ trong việc tìm tin?

7.2.4 Loại câu hỏi

7.2.4.1 Câu hỏi chức năng

7.2.4.1.1 Các câu hỏi điều tra có thể có những chức năng khác nhau.

7.2.4.1.2 *Câu hỏi lọc* được dùng để giới hạn người trả lời vào những phần trong bảng hỏi có nội dung phù hợp với họ.

VÍ DỤ

Câu hỏi 1 Hôm nay bạn có sử dụng phòng đọc không?

Có (Mời trả lời câu 2)

Không (Mời trả lời câu 3)

Câu hỏi 2 Bạn ở phòng đọc bao lâu?

< 2 giờ

từ 2 đến 5 giờ

> 5 giờ

Câu hỏi 3 Hôm nay bạn có làm việc trong phòng học không?

Có

Không

7.2.4.1.3 *Câu hỏi kiểm soát* thẩm định độ chính xác của câu trả lời ở một câu hỏi khác. Câu hỏi kiểm soát cũng hỏi về chính nội dung đó hoặc liên quan đến nội dung đó nhưng được diễn đạt theo một cách thức khác và được đưa ra ở một vị trí khác trong bảng hỏi.

VÍ DỤ

Tôi luôn học được những kiến thức mới khi đến thư viện

Hoàn toàn đồng ý/đồng ý/không đồng ý/hoàn toàn không đồng ý

(Câu hỏi kiểm soát, đặt ra ở phần sau trong bảng hỏi)

Tôi không nghĩ đến việc sử dụng thư viện khi cần thông tin

Hoàn toàn đồng ý/đồng ý/không đồng ý/hoàn toàn không đồng ý

7.2.4.1.4 *Câu hỏi hình phổ* được dùng để truy cập một chủ đề từ chung đến riêng, hỏi chi tiết hơn ở mỗi mức độ.

VÍ DỤ 1

Mức độ hài lòng của bạn về trang thông tin điện tử của thư viện?

Mức độ hài lòng của bạn về mục lục trực tuyến?

Mức độ hài lòng của bạn khi truy cập vào eBooks?

VÍ DỤ 2 (câu hỏi hình pie, đồng thời sử dụng câu hỏi lọc):

Lần đến thư viện gần nhất, bạn có liên hệ với bàn tham khảo không? Có/Không

Nếu Có: Bạn có được giúp đỡ không? Có/Không

Nếu Có: Bạn có học được điều gì mới không? Có/Không

Nếu Có: Bạn đã học được điều gì?

7.2.4.2 Câu hỏi đóng và câu hỏi mở

7.2.4.2.1 Khái quát

Cách đặt câu hỏi cho người trả lời cũng là một yếu tố quan trọng khi thiết kế bảng hỏi. Có hai loại câu hỏi điều tra cơ bản: câu hỏi mở và câu hỏi đóng. Loại thứ ba là kiểu câu hỏi hỗn hợp, thường kết hợp các câu hỏi đóng với những phương án trả lời tự do (ví dụ: dưới tiêu đề "phương án khác").

Thông thường, các câu hỏi đóng dễ trả lời hơn và cũng dễ phân tích hơn câu hỏi mở. Kết hợp giữa câu hỏi đóng và câu hỏi mở sẽ giúp tận dụng được ưu điểm của cả hai kiểu câu hỏi này.

7.2.4.2.2 Câu hỏi mở

Câu hỏi mở cho phép người trả lời tự do bày tỏ cảm tưởng, quan điểm và có quyền lựa chọn cách thức trả lời.

Ưu điểm của câu hỏi mở là những phương án trả lời tự phát có thể đưa ra những ý tưởng khác biệt so với các phương án trả lời có sẵn và có phạm vi bao quát rộng hơn. Nhược điểm là người được hỏi có thể không thích viết ra ý kiến của mình hoặc bảng hỏi có thể gây cảm giác sẽ tiêu tốn rất nhiều thời gian để hoàn thành.

Một nhược điểm nữa là câu hỏi mở thường gây mất thời gian và khó khăn khi mã hóa và phân tích câu trả lời. Khi mã hóa nên đọc một số lượng câu trả lời nhất định, xác định các chủ đề và gán mã cho mỗi chủ đề. Sau đó, các mã có thể được gán lên tất cả các biểu ghi trong cơ sở dữ liệu điều tra. Hiện có các phần mềm chuyên dụng giúp phân tích câu hỏi mở.

Do cần nhiều thời gian và công sức để hoàn thành nên câu hỏi mở thường được sử dụng rộng rãi khi khảo sát các nhóm đối tượng mục tiêu quy mô nhỏ.

VÍ DỤ Ví dụ về một câu hỏi mở:

Hãy kể lại lần đến thư viện thành công nhất của bạn

7.2.4.2.3 Câu hỏi đóng

Các câu hỏi đóng đưa ra những phương án trả lời sẵn được người điều tra xác định trước. Câu hỏi đóng có thể đưa ra những lựa chọn đơn giản như "Có" hoặc "Không" nhưng thường yêu cầu người trả lời chọn phương án thích hợp nhất trong nhiều phương án, hoặc có thể lựa chọn nhiều phương án. Câu hỏi đóng có thể sử dụng thang đo tần suất, thang đo tầm quan trọng hoặc thang đo mức độ đồng

TCVN 12103:2017

thuận. Câu hỏi đóng cần phải đảm bảo tính đầy đủ (nghĩa là bao quát được toàn bộ các phương án trả lời có thể có).

VÍ DỤ Ví dụ về câu hỏi đóng:

Bạn truy cập mục lục trực tuyến của thư viện bao lâu một lần?

(Xin vui lòng chỉ lựa chọn một phương án trả lời)

- Hàng ngày
- Hàng tuần
- Không thường xuyên
- Không bao giờ

Hôm nay sau khi trao đổi với nhân viên tham khảo, bạn cảm thấy tự tin như thế nào khi tìm kiếm tài liệu theo chủ đề bạn cần trong mục lục trực tuyến?

(Hoàn toàn không tự tin 1 2 3 4 5 6 7 Hoàn toàn tự tin)

Bạn đã làm những việc gì trong lần đến thư viện hôm nay?

(Bạn có thể lựa chọn nhiều phương án)

- Mượn/trả sách
- Sử dụng máy tính
- Đọc báo hoặc tạp chí
- Hỏi nhân viên thư viện để biết thông tin
- Sử dụng mục lục
- Việc khác

Câu hỏi đóng đòi hỏi nhiều công sức của người điều tra khi thiết kế bảng hỏi nhưng khi đếm và phân tích kết quả lại dễ dàng hơn nhiều so với câu hỏi mở vì các phương án trả lời được đưa ra rõ ràng, dễ so sánh và dễ trả lời. Những hạn chế của câu hỏi đóng có thể kể đến như:

- Không bao quát được hết các phương án trả lời;
- Đưa ra quá nhiều lựa chọn, ví dụ: nhiều hơn 8 lựa chọn, gây lúng túng cho người trả lời;
- Người trả lời có thể bị tác động bởi những phương án định sẵn.

Nếu người trả lời không hiểu rõ về chủ đề của câu hỏi, họ có thể có xu hướng đánh dấu ngẫu nhiên vào một phương án vì họ nghĩ mình phải chọn một câu trả lời. Để tránh tình huống này, cần đưa vào những câu trả lời thay thế như "không biết", "chưa dứt khoát", "không thích hợp", "không có câu trả lời".

VÍ DỤ Trong hai năm qua, bạn có sử dụng các dịch vụ thư viện nhiều hơn không?

- Có
- Không
- Tôi không biết

7.2.4.2.4 Câu hỏi "hỗn hợp"

Những câu hỏi loại này kết hợp ưu điểm của câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Chúng đưa ra những phương án trả lời định sẵn nhưng có bổ sung thêm phần cho phép người trả lời đưa ra phương án trả lời khác. Thông thường phần này được diễn đạt theo hình thức: "Phương án khác (xin vui lòng nêu cụ thể/xin vui lòng giải thích)".

VÍ DỤ Vì sao bạn không học tại thư viện? (Hãy lựa chọn nhiều phương án nếu thích hợp)

- ở xa thư viện
- phương tiện đi lại không thuận tiện
- giờ mở cửa không phù hợp
- không đủ chỗ ngồi
- quá ồn ào
- phương án khác (xin vui lòng giải thích)

7.2.4.3 Lập thang đo

7.2.4.3.1 Khái quát

Có bốn loại thang đo dữ liệu cơ bản: thang đo định danh, thang đo thứ bậc, thang đo khoảng cách và thang đo tỷ lệ. Các câu hỏi sử dụng thang đo định danh và thang đo thứ bậc thường được sử dụng nhiều nhất trong điều tra thư viện.

7.2.4.3.2 Câu hỏi thang đo định danh

Các câu hỏi đưa ra dữ liệu định danh hoặc dữ liệu khẳng định là dạng câu hỏi yêu cầu người trả lời lựa chọn từ một danh sách không được sắp xếp theo trật tự. Ví dụ: câu hỏi về giới tính, hoặc những câu hỏi yêu cầu trả lời "có" hoặc "không".

VÍ DỤ Ví dụ về dữ liệu định danh:

Bạn đã sử dụng dịch vụ thư viện số mới chưa?

Rồi/chưa/không biết chính xác

Bạn thích loại dịch vụ tham khảo nào?

- Trao đổi trực tiếp
- Qua thư điện tử
- Qua Ô hỏi-đáp trực tuyến
- Loại khác
- Không sử dụng

7.2.4.3.3 Câu hỏi thang đo thứ bậc

Các câu hỏi đưa ra dữ liệu về thứ tự thường có sẵn các phương án trả lời được sắp xếp theo trật tự rõ ràng. Ví dụ như các thang đánh giá và tần suất sử dụng dịch vụ. Các câu hỏi yêu cầu người trả lời xếp hạng tầm quan trọng của các dịch vụ khác nhau cũng cung cấp dữ liệu về thứ tự.

VÍ DỤ 1

Bạn ở độ tuổi nào? (chỉ chọn một phương án)

Dưới 18, 18 đến 29, 30 đến 39, 40 đến 49, trên 50

VÍ DỤ 2 Ví dụ về dữ liệu xếp hạng

Xin vui lòng xếp hạng tầm quan trọng của các dịch vụ thư viện dưới đây đối với công việc của bạn. (Xin hãy điền thứ tự xếp hạng của bạn vào các ô trống, sử dụng các số từ 1 đến 5, số 1 nghĩa là quan trọng nhất đối với bạn và số 5 nghĩa là ít quan trọng nhất)

- Tham khảo
- Tra cứu thư mục
- Mượn liên thư viện
- Mục lục trực tuyến
- Mượn, đặt trước

Thang trả lời có thể có số lượng phương án lựa chọn là lẻ (3, 5, 7, v.v...) hoặc chẵn (4, 6, v.v...). Các thang số lẻ có một giá trị trung dung thường được chọn bởi những người trả lời còn phân vân hoặc trung lập. Các thang số chẵn và không đưa ra những lựa chọn trung lập hoặc lưỡng lự khiến cho người trả lời phải quyết định họ thiên về kết luận đồng ý hay không đồng ý.

VÍ DỤ 3 Ví dụ về một thang số lẻ:

Bạn thấy các dịch vụ trực tuyến quan trọng như thế nào đối với sự thành công của người học? (chỉ chọn một phương án)

Không quan trọng lắm 1 2 3 4 5 Cực kỳ quan trọng

VÍ DỤ 4 Ví dụ về một thang chẵn:

Việc rút ngắn thời gian mở cửa có phù hợp không?

Hoàn toàn không đồng ý/không đồng ý/khá không đồng ý/khá đồng ý/đồng ý/hoàn toàn đồng ý

7.2.4.3.4 Câu hỏi thang đo khoảng cách/tỷ lệ

Câu hỏi đưa ra dữ liệu khoảng cách là dạng câu hỏi có các phương án trả lời được xếp thứ tự và cách đều nhau. Những câu hỏi dạng này ít được sử dụng trong điều tra thư viện. Câu hỏi đánh giá không được xếp vào loại câu hỏi thang khoảng cách vì không thể xác định được sự khác biệt giữa các phương án trả lời có ngang bằng nhau hay không.

Câu hỏi đưa ra dữ liệu về tỷ lệ là dạng câu hỏi có các phương án trả lời dưới dạng số theo một thang cố định với một điểm zero xác định. Ví dụ như: tuổi tính theo năm, khoảng cách đến thư viện tính theo km; thời gian sử dụng phòng đọc tính theo giờ.

Cả hai loại câu hỏi này đều có thể dùng các phương pháp giống nhau để phân tích.

7.2.5 Nội dung điều tra

7.2.5.1 Dữ liệu nhân khẩu

Mục đích chính của điều tra tác động là nhằm thu thập dữ liệu về tác động của thư viện theo nhận thức của người sử dụng. Để đạt được mục đích này, thông thường phải thêm vào những câu hỏi về lý lịch và việc sử dụng các dịch vụ thư viện của người sử dụng, vì những khía cạnh này rất cần thiết để giải thích chính xác những câu trả lời về tác động.

Thư viện đại học và thư viện công cộng phục vụ đối tượng người sử dụng khác nhau. Đối tượng phục vụ chính của thư viện đại học là sinh viên, đội ngũ giảng viên và nhà nghiên cứu. Sinh viên mong muốn được trợ giúp trong học tập, tiếp nhận kỹ năng, hoàn thành các khóa học, trong khi đó, giảng viên mong muốn được hỗ trợ trong hoạt động giảng dạy và nghiên cứu. Các chương trình và dịch vụ thư viện công cộng lại phục vụ các đối tượng rộng khắp thuộc mọi lứa tuổi, nghề nghiệp, dân tộc với nhu cầu và kỳ vọng rất khác nhau.

Trong tất cả các trường hợp, việc thu thập những thông tin nhân khẩu cơ bản nhất về người sử dụng là rất hữu ích. Nếu có thể, thư viện đại học nên thu thập dữ liệu cụ thể hơn về tình trạng của người sử dụng (sinh viên, học viên sau đại học, giảng viên) và lĩnh vực nghiên cứu; thư viện công cộng thu thập thông tin về dân tộc, ngôn ngữ, trình độ học vấn hay nghề nghiệp của người sử dụng. Những điều tra nhằm thu thập thông tin cá nhân của người sử dụng cần phải được hầu hết các tổ chức chấp thuận và để điều tra thêm thông tin nhân khẩu cần có sự đồng thuận của tổ chức hoặc đơn vị tài trợ.

7.2.5.2 Câu hỏi về việc sử dụng thư viện

Mỗi người sử dụng dịch vụ thư viện theo cách riêng. Người sử dụng cũng có thể sử dụng một dịch vụ cho nhiều mục đích. Để đánh giá câu trả lời của người sử dụng về tác động mà họ nhận được, cần phải liên kết các câu trả lời với dữ liệu về mục đích và hoạt động của người sử dụng khi sử dụng dịch vụ thư viện, ví dụ:

- Tần suất đến thư viện và/hoặc sử dụng dịch vụ trực tuyến;
- Lý do không sử dụng một thư viện hay một dịch vụ cụ thể;
- Các hoạt động khi đến thư viện hoặc truy cập dịch vụ trực tuyến;
- Những hoạt động thường xuyên nhất.

Bảng hỏi cũng có thể đặt câu hỏi về tần suất sử dụng thư viện trong một khoảng thời gian xác định, ví dụ: năm vừa qua.

Một câu hỏi nữa có thể nêu ra là người sử dụng có đến cơ quan khác và sử dụng các nguồn thông tin khác (thư viện, phương tiện truyền thông, Internet, v.v...) để thực hiện một số hoạt động/dịch vụ đã liệt kê. Nội dung trả lời có thể được dùng để so sánh với những câu hỏi về khả năng thay thế cho một dịch vụ thư viện (xem 7.2.5.5).

Có thể hỏi những người không sử dụng thư viện xem họ thích phương án thay thế nào cho thư viện khi muốn tìm kiếm thông tin, học tập và nghiên cứu, đọc báo, tạp chí, hoặc tham gia vào các khóa đào tạo về kiến thức và năng lực thông tin.

7.2.5.3 Câu hỏi về tác động dành cho thư viện đại học

Nhiệm vụ của thư viện đại học là hỗ trợ học tập, giảng dạy và nghiên cứu thông qua việc cung cấp truy cập tới các thông tin phù hợp, cung cấp cơ sở vật chất cần thiết cho nghiên cứu, học tập và hướng dẫn tìm kiếm thông tin. Thư viện cũng nên hỗ trợ việc thực hiện những mục tiêu của tổ chức mà thư viện trực thuộc:

- a) Tuyển sinh và giữ ổn định lượng sinh viên;
- b) Tỷ lệ tốt nghiệp;
- c) Thành tích học tập của sinh viên;
- d) Chất lượng giảng dạy của giảng viên;
- e) Hiệu quả và uy tín nghiên cứu khoa học của giảng viên.

Các câu hỏi trong điều tra tác động nên xem xét những vấn đề nêu trên. Các câu hỏi cần lưu tâm đến việc thu nhận thông tin và kiến thức, việc đạt được những kỹ năng mới và hỗ trợ của thư viện trong học tập và nghiên cứu, trong việc giải quyết các vấn đề công việc của người trả lời. Đặc biệt cần hỏi người sử dụng về thời gian tiết kiệm được nhờ sử dụng thư viện, vì điều này sẽ tạo điều kiện để nhanh chóng đạt tới thành công.

Những câu hỏi khác có thể đề cập đến chủ đề thư viện với tư cách là một không gian học tập và nghiên cứu, không gian kết nối và giao tiếp.

VÍ DỤ 1 Ví dụ về các câu hỏi dành cho sinh viên:

- Thư viện có giúp bạn làm bài thi tốt hơn không? (ví dụ: nhờ vốn tài liệu của thư viện, nhờ dịch vụ tham khảo, nhờ các khóa đào tạo)?
- Những khóa học chuyên biệt do thư viện cung cấp (như hội nghị dành cho sinh viên mới, khóa học trình bày thông tin chuyên sâu) có hỗ trợ bạn trong quá trình học tập không?

VÍ DỤ 2 Ví dụ về các câu hỏi dành cho giảng viên:

- Vốn tài liệu in và điện tử của thư viện có giúp bạn khi chuẩn bị công bố, trình bày một công trình khoa học hay xin cấp bằng sáng chế không?
- Thư viện có giúp bạn tiết kiệm thời gian nghiên cứu không?
-

VÍ DỤ 3 Ví dụ về câu hỏi dành cho giảng viên về tác động đối với sinh viên:

- Thư viện có trợ giúp sinh viên của bạn trong học tập không?
- Các sinh viên thường sử dụng thư viện có đạt kết quả thi cao hơn không?

7.2.5.4 Câu hỏi về tác động dành cho thư viện công cộng

Ảnh hưởng của thư viện công cộng, ngoài các tác động đối với cá nhân (về kỹ năng, học tập, thái độ, an sinh), còn bao gồm các tác động đối với xã hội, đó chính là ảnh hưởng về mặt xã hội, sự tự do truy cập thông tin, thành công trong công việc, các vấn đề sức khỏe hoặc bản sắc địa phương.

Các câu hỏi phần nào giống với những câu hỏi đặt ra cho thư viện đại học nhưng ít tập trung vào học tập và nghiên cứu mà chú trọng việc giải trí, học đường và hiểu biết, thông tin y tế, tìm việc làm và thông tin kinh doanh, thương mại. Cũng như đối với thư viện đại học, việc hỏi người sử dụng về thời gian tiết kiệm được nhờ sử dụng dịch vụ thư viện là quan trọng vì điều này giúp đạt được thành công hơn.

Những câu hỏi khác có thể đề cập đến chủ đề thư viện với tư cách là không gian học tập và nghiên cứu, hay không gian kết nối và giao tiếp.

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi:

- Bạn có nhận được những thông tin hữu ích cho việc học tập không?
- Bạn có nhận được những thông tin hữu ích về sức khỏe và an sinh không?
- Thư viện có giúp bạn làm tốt hơn công việc của mình không?
- Thư viện có giúp bạn tiết kiệm thời gian không?
- Bạn có thích lần đến thư viện này không?
- Bạn có thấy thư viện là nơi an toàn và yên tĩnh cho việc học và đọc không?

Nếu cuộc điều tra tác động không hướng tới toàn bộ đối tượng thư viện phục vụ mà chỉ khảo sát trong một nhóm đối tượng cụ thể thì các câu hỏi điều tra cần gắn kết với các nhu cầu và lợi ích của nhóm đó.

7.2.5.5 Câu hỏi về phương án thay thế cho thư viện

Kết quả của điều tra về tác động như được mô tả ở trên có thể được xác nhận bằng cách đặt câu hỏi về quan điểm của người trả lời về một sự thay thế cho thư viện (hoặc thay thế cho các dịch vụ cụ thể của thư viện).

VÍ DỤ Nếu không có thư viện này, bạn có thể tìm được thông tin và sự trợ giúp tương tự ở nơi khác không?

(Có thể lựa chọn nhiều phương án trả lời, nếu thích hợp)

- Từ một thư viện khác?
- Bằng cách đặt mua những tài liệu phù hợp?
- Qua mạng Internet?
- Từ thầy cô giáo, đồng nghiệp, bạn bè?

Trên các phương tiện truyền thông (báo, đài, truyền hình)?

Có lẽ là có nhưng sẽ mất nhiều thời gian và công sức hơn.

Không, tôi không nghĩ tôi sẽ tìm được những thông tin tương tự.

Những câu hỏi như vậy không nên để người trả lời nghĩ rằng thư viện sắp ngừng hoạt động.

Mục đích của những câu hỏi này là để chỉ ra tầm quan trọng khó có thể thay thế của một thư viện cụ thể đối với một cá nhân người sử dụng.

7.3 Phòng vấn và thảo luận nhóm

7.3.1 Khái quát

Việc hỏi miệng được thực hiện dưới hình thức phỏng vấn, chuyển giao thông tin từ người được phỏng vấn cho người phỏng vấn. Phương pháp phỏng vấn có thể thực hiện riêng với từng cá nhân hoặc phỏng vấn nhóm, phỏng vấn trực diện hoặc phỏng vấn qua điện thoại, qua Internet. Một cuộc phỏng vấn thường được điều khiển bởi một người phỏng vấn hoặc một người chủ trì (đối với trường hợp phỏng vấn nhóm).

Phương pháp tương tác này có thể giúp chi tiết hóa một chủ đề, khác với điều tra bằng bảng hỏi hoặc tự đánh giá, cho phép người phỏng vấn thu được câu trả lời ngay lập tức. Mặt khác, phỏng vấn là phương pháp tốn nhiều thời gian hơn và vì thế cũng tốn kém hơn điều tra, đặc biệt là phỏng vấn phi cấu trúc, loại phỏng vấn rất khó mã hóa câu trả lời. Thay vì thực hiện phỏng vấn nhiều cá nhân có thể tiến hành phỏng vấn nhóm để tiết kiệm thời gian.

Phỏng vấn những người sẵn lòng cho tiếp xúc nhiều lần qua một khoảng thời gian nhất định được gọi là phỏng vấn hội đồng. Hình thức phỏng vấn này đặc biệt hữu ích khi muốn xác định những tác động thư viện cần trải qua thời gian mới bộc lộ rõ nét.

Khi tiến hành phỏng vấn cần chú trọng đảm bảo những vấn đề mang tính đạo đức cơ bản như sự đồng thuận và quyền rút lui của người được phỏng vấn, cũng như việc bảo mật thông tin về những người tham dự trong suốt quá trình phỏng vấn.

7.3.2 Các loại phỏng vấn

7.3.2.1 Khái quát

Căn cứ vào kiểu câu hỏi, phỏng vấn được chia thành ba loại sau:

- a) Phỏng vấn có cấu trúc (có kịch bản với những câu hỏi xác định trước);
- b) Phỏng vấn phi cấu trúc (cho phép người phỏng vấn tự do khai thác các chủ đề);
- c) Phỏng vấn bán cấu trúc (một phần câu hỏi đặt ra được chuẩn bị trước).

Có một kỹ thuật đặc biệt gọi là phương pháp ghi chép sự việc quan trọng (CIT). Kỹ thuật tập trung vào một sự kiện hay kinh nghiệm cụ thể này có thể dùng cho tất cả các loại phỏng vấn nêu trên.

7.3.2.2 Phỏng vấn có cấu trúc

Trong loại phỏng vấn này, các câu hỏi đã được chuẩn bị trước như một danh mục chuẩn. Danh mục câu hỏi có thể bao gồm câu hỏi đóng và câu hỏi mở. Nhằm tránh tác động đến người được phỏng vấn, người phỏng vấn cần duy trì hoàn cảnh phỏng vấn chính xác như nhau trong mỗi lần phỏng vấn. Các câu hỏi cần được đưa ra theo cùng một trình tự, cách diễn đạt đã định, và cùng một lời nói nếu có thể. Thông thường, người phỏng vấn sẽ đọc câu hỏi với giọng điệu tỏ rõ sự trung lập và tránh mọi tác động bên ngoài.

Ưu điểm của phỏng vấn có cấu trúc là câu trả lời của những đối tượng được phỏng vấn khác nhau có thể ít nhiều so sánh được. Tuy nhiên, phương pháp này không cho phép nhận diện những vấn đề mới ngoài trọng tâm của bảng hỏi.

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi:

- Thông tin bạn tìm được có giúp ích cho nghiên cứu của bạn không? (Có/Không)
- Các nguồn lực thư viện mà bạn sử dụng có ảnh hưởng đến quyết định chọn hình thức chăm sóc khi đau ốm (chẩn đoán, lựa chọn xét nghiệm, lựa chọn thuốc, lựa chọn phương pháp điều trị khác, thời gian nằm viện, lời khuyên dành cho bệnh nhân, hình thức khác?) của bạn không? (Chỉ chọn một câu trả lời và giải thích cụ thể khi lựa chọn "hình thức khác")
- Bạn có nhờ nhân viên thư viện khi tìm kiếm thông tin về kinh doanh không?
(Thường xuyên – Thành thạo – Không bao giờ)

7.3.2.3 Phỏng vấn phi cấu trúc

Mục đích và mục tiêu phỏng vấn đã được xác định trước nhưng người phỏng vấn có thể thay đổi trình tự và cách diễn đạt câu hỏi. Người phỏng vấn cần nắm rõ về đối tượng được phỏng vấn. Thông thường, các câu hỏi mở sẽ được sử dụng. Loại phỏng vấn này nhằm mục đích khai thác những đặc điểm của người được phỏng vấn thông qua thái độ linh hoạt khi trao đổi.

Ưu điểm của phỏng vấn phi cấu trúc là giúp xác định thái độ và quan niệm của người được phỏng vấn một cách tường tận. Nhược điểm là phương pháp này tốn nhiều công sức và dữ liệu thu được thường khó mã hóa và phân tích.

Để có được đầy đủ thông tin về trải nghiệm của người được phỏng vấn còn có thể thực hiện một phương pháp gọi là "phỏng vấn tường thuật". Với phương pháp này, người phỏng vấn giữ vai trò chính trong việc gợi mở để người được phỏng vấn lựa chọn và kể lại những câu chuyện liên quan.

VÍ DỤ về các câu hỏi được đặt ra trong một cuộc phỏng vấn tường thuật:

Trước hết, bạn có thể kể cho chúng tôi một trải nghiệm tốt hoặc xấu trong thư viện không?

Sau đó, tiếp tục phát triển các câu hỏi tùy theo bối cảnh cá nhân:

- Thư viện có giúp gì cho bạn không?
- Nếu có, hình thức giúp đỡ ấy là gì?

- Thư viện tại nơi bạn sinh sống có cung cấp các phương tiện và/hoặc dịch vụ mà bạn cần không?
- Phương tiện và/hoặc dịch vụ nào bạn muốn có tại thư viện?

7.3.2.4 Phòng vấn bán cấu trúc

Hai phương pháp phỏng vấn nêu trên có những đặc điểm đối lập nhau. Trên thực tế, người ta thường sử dụng cách kết hợp cả hai phương pháp đó (còn gọi là phỏng vấn bán cấu trúc). Phỏng vấn bán cấu trúc cũng hỏi những câu hỏi đã xác định trước nhưng cho phép giải thích hoặc diễn đạt lại làm rõ nghĩa của câu hỏi nhằm gợi mở cho người được phỏng vấn trả lời. Phương pháp này có một cấu trúc rõ ràng với sự linh hoạt đáng kể. Người phỏng vấn cần ghi chép lại những câu hỏi đã nêu ra.

Phỏng vấn bán cấu trúc kết hợp những ưu điểm của phỏng vấn có cấu trúc và phi cấu trúc. Tuy nhiên chính sự linh hoạt hơn nhiều so với phỏng vấn có cấu trúc cũng sẽ khiến phương pháp này tốn nhiều công sức hơn.

VÍ DỤ về các câu hỏi:

- Thông tin bạn tìm được có giúp ích cho nghiên cứu của bạn không? (câu trả lời đã xác định trước)
- Hãy mô tả những gì bạn học hỏi được từ thông tin đó? (câu trả lời công khai)
- Các nguồn lực thông tin điện tử của thư viện có cần thiết đối với việc học tập hay công việc của bạn không? (câu trả lời đã xác định trước)
- Loại nguồn lực thông tin điện tử nào cần thiết cho việc học tập hay công việc của bạn? (câu trả lời công khai)
- Các nguồn lực thư viện mà bạn sử dụng có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn hình thức chăm sóc khi đau ốm (chẩn đoán, lựa chọn xét nghiệm, lựa chọn thuốc, lựa chọn phương pháp điều trị khác, thời gian nằm viện, lời khuyên dành cho bệnh nhân, hình thức khác?) của bạn không? (câu trả lời đã xác định trước)
- Thư viện nên cung cấp nguồn lực nào để phục vụ việc chăm sóc khi đau ốm của bạn? (câu trả lời công khai)

7.3.2.5 Phỏng vấn sự việc quan trọng

Phỏng vấn sử dụng phương pháp ghi chép sự việc quan trọng (CIT) được gọi là “phỏng vấn sự việc quan trọng”. Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng là một phương pháp nghiên cứu được thiết kế nhằm khai thác từ người được phỏng vấn những điều đáng nhớ nhất của một sự kiện hay một trải nghiệm. Đối tượng phỏng vấn được yêu cầu nhớ lại một sự kiện cụ thể và kể lại trải nghiệm và cảm xúc về sự kiện đó theo quan điểm và ngôn ngữ của riêng họ.

CIT có thể dùng trong phỏng vấn cá nhân hoặc phỏng vấn nhóm tập trung.

Ưu điểm của kỹ thuật này khi đánh giá tác động của thư viện là cho phép tìm hiểu trực tiếp những kinh nghiệm cá nhân khi tương tác với thư viện. Nhược điểm là việc mã hóa và phân tích dữ liệu thường khó khăn và tốn nhiều thời gian.

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi:

Mở đầu cuộc phỏng vấn, gọi cho người được phỏng vấn nhớ về một lần cụ thể họ sử dụng dịch vụ thư viện, ví dụ dịch vụ tham khảo:

- Bạn cần thông tin cụ thể đó vào thời điểm đó vì mục đích gì? Vì sao bạn tìm thông tin đó trong thư viện?

Tiếp theo:

- Thông tin nào, nếu có, bạn đã nhận được nhờ sự trợ giúp của dịch vụ tham khảo? Vì sao thông tin ấy lại hữu ích?
- Bạn đã sử dụng thông tin thu được từ lần đến thư viện này chưa, nếu đã sử dụng, thông tin đó có mang lại kết quả gì không?

7.3.3 Phỏng vấn cá nhân hay phỏng vấn nhóm

7.3.3.1 Phỏng vấn cá nhân

Phỏng vấn cá nhân thường được thực hiện một cách trực diện. Bên cạnh phỏng vấn qua điện thoại, có thể tiến hành trao đổi qua video hoặc trò chuyện trực tuyến/dùng các công cụ gửi tin nhắn. Phỏng vấn trực diện hoặc qua video giúp nhận biết những phản ứng không bằng lời hay văn bản của người được phỏng vấn (cử chỉ hoặc biểu cảm trên nét mặt). Các cá nhân được chọn một cách ngẫu nhiên hoặc có chủ đích từ nhóm đối tượng mục tiêu (xem 7.3.5).

Khi lên kế hoạch phỏng vấn những người không sử dụng thư viện cũng như người sử dụng thực, phương pháp điều tra đường phố tại những khu đông dân cư có thể mang lại hiệu quả tốt dù người phỏng vấn có thể gặp khó khăn khi tìm đối tượng phỏng vấn phù hợp.

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi cho người sử dụng thư viện trong một cuộc điều tra đường phố:

- Bạn có hay đến thư viện địa phương không? (câu hỏi giúp nhận diện người không sử dụng thư viện)
- Bạn có gặp khó khăn gì khi sử dụng thư viện địa phương không?
- Điều gì sẽ khuyến khích bạn sử dụng thư viện địa phương?
- Dịch vụ thư viện nào có thể hữu ích đối với bạn?

7.3.3.2 Phỏng vấn nhóm

Kỹ thuật phỏng vấn nhóm thường dùng là phỏng vấn nhóm định danh. Các câu hỏi được đưa ra đồng thời cho tất cả đối tượng phỏng vấn. Mọi đối tượng phỏng vấn đều được mong đợi sẽ trả lời câu hỏi do người chủ trì nêu lên. Nhằm đảm bảo sự tương tác cá nhân ở mức tối thiểu, có thể áp dụng một trình tự trả lời có giới hạn như các thành viên cùng yên lặng viết câu trả lời ra giấy. Sau đó, để đi đến kết luận, các câu trả lời được nhóm đưa ra thảo luận và ưu tiên từng câu một. Phỏng vấn nhóm cũng có thể tiến hành theo hình thức thảo luận qua video và trong môi trường dùng trang thông tin điện tử.

Các ưu điểm của kỹ thuật phỏng vấn nhóm định danh là:

- Cho phép thu được những ý kiến đã được cân nhắc kỹ lưỡng bằng cách để người trả lời có thời gian suy nghĩ.

- Tạo được sự bình đẳng hơn giữa các thành viên trong nhóm.
- Trong chừng mực nào đó, có thể tránh được tác động của quan điểm nhóm lên quan điểm của mỗi cá nhân.
- Việc ưu tiên từng câu trả lời ở phần cuối của phỏng vấn nhóm có thể giúp thu được những kết quả trọn vẹn.

Hạn chế của phương pháp này là bỏ qua tính phong phú của các ý kiến có thể phát sinh nhờ tương tác giữa những người tham dự.

Đôi khi người ta kết hợp phương pháp này với phỏng vấn nhóm tập trung (xem 7.3.3.3).

VÍ DỤ 1 Ví dụ về một quy trình tìm hiểu nhận thức về tác động của thư viện

- a) Các câu hỏi mở về tác động của thư viện được đưa ra cho tất cả những người tham dự; sau đó thu lại các câu trả lời được viết thành văn bản.
- b) Các ý kiến được sàng lọc và tổng hợp trong một buổi thảo luận nhóm.
- c) Sau đó, từng người tham dự được yêu cầu đánh giá danh sách các ý kiến trả lời đã được tập hợp và bỏ phiếu kín để chọn ra các tác động quan trọng nhất.

VÍ DỤ 2 Ví dụ về các câu hỏi:

- Những lợi ích chính đối với bạn khi sử dụng thư viện trường là gì?
- Bạn thích/không thích dịch vụ thư viện nào?
- Những chương trình thư viện nào có ích đối với bạn?

7.3.3.3 Phỏng vấn/thảo luận nhóm tập trung

7.3.3.3.1 Khái quát

Phỏng vấn nhóm tập trung là hình thức phỏng vấn nhóm dưới dạng thảo luận trong một nhóm nhỏ các cá nhân đã chọn lọc về các chủ đề do người chủ trì đưa ra. Dữ liệu được thu thập không chỉ là các câu trả lời của từng cá nhân mà còn bao gồm nội dung thảo luận trong nhóm. Phỏng vấn nhóm tập trung chỉ sử dụng và dựa trên các tương tác nhóm. Cuộc đối thoại giữa những người tham dự cho phép nhìn nhận về một chủ đề ở phạm vi rộng và có thể làm nảy sinh thêm các câu hỏi.

Phỏng vấn nhóm tập trung ảo có thể thực hiện dưới hình thức thảo luận qua máy tính. Hình thức này có cả ưu điểm (ví dụ: dễ triệu tập các thành viên và dễ thu thập dữ liệu) và nhược điểm (ví dụ: khó phát hiện sự không trung thực và khó thiết lập mối quan hệ giữa các thành viên).

Phỏng vấn nhóm tập trung cần một người chủ trì (người trợ giúp) và một người thư ký. Người chủ trì phải được huấn luyện để đảm đương vai trò hỗ trợ và, nếu là nhân viên thư viện, phải là người các thành viên nhóm không biết trước.

7.3.3.3.2 Các chủ đề thảo luận nhóm tập trung

Phỏng vấn nhóm tập trung về tác động của thư viện có thể đề cập đến các chủ đề cơ bản sau:

- a) Ý kiến của người tham dự về các giá trị chung của thư viện (ví dụ: thư viện là nơi nghiên cứu yên tĩnh hoặc là không gian học tập cho trẻ em);
- b) Những lợi ích mà người tham dự đã nhận được khi sử dụng dịch vụ thư viện (ví dụ: các kỹ năng mới về tìm kiếm thông tin).

Chủ đề đầu tiên – về giá trị của thư viện – có thể bao gồm các lợi ích trực tiếp và gián tiếp, ngắn hạn và dài hạn. Ý kiến của những người không sử dụng thư viện về vấn đề này có thể rất đáng chú ý. Chủ đề thứ hai nên được thảo luận chủ yếu bởi những người sử dụng thực (hoặc những người sử dụng trước đây) và nên tập trung vào những kinh nghiệm của bản thân người tham dự (có thể bao gồm cả những tác động bất lợi). Những tác động được kỳ vọng hoặc được trải nghiệm có thể thay đổi đáng kể giữa các nhóm tập trung tùy theo kinh nghiệm và hoàn cảnh xã hội hoặc giáo dục của các đối tượng tham dự.

Ưu điểm của phỏng vấn nhóm tập trung là kích thích thảo luận giữa những người tham dự và từ đó giúp thu được nhiều ý kiến phản hồi. Nhược điểm là cuộc thảo luận có xu hướng bị chi phối bởi một số thành viên nổi trội, vì vậy sẽ thu được những kết quả thiếu khách quan.

VÍ DỤ 1 Ví dụ về một số câu hỏi (chủ đề: giá trị chung của thư viện):

- a) Bạn đánh giá vai trò giáo dục của thư viện như thế nào?
- b) Bạn có cho rằng thư viện có thể ảnh hưởng đến kinh tế của cộng đồng bạn sinh sống không?
- c) Bạn có thể cho biết thư viện nên hỗ trợ sự hòa nhập xã hội như thế nào?

VÍ DỤ 2 Ví dụ về một số câu hỏi (chủ đề: trải nghiệm các lợi ích từ thư viện):

- a) Bạn thường đến thư viện nhằm mục đích gì? (nếu cần có thể gợi ý một số đề tài như: nơi đọc sách, nơi sử dụng Internet, nơi gặp gỡ bạn bè, v.v...)
- b) Bạn đã gặp những thuận lợi (khó khăn) nào khi sử dụng thư viện?
- c) Bạn có muốn đưa ra ý kiến nào khác về ảnh hưởng của thư viện đối với công việc, việc học tập và giải trí của bạn không?

7.3.4 Lựa chọn đối tượng phỏng vấn

Các đối tượng phỏng vấn phải được tuyển chọn một cách có hệ thống nhằm đại diện cho nhiều bên liên quan và/hoặc nhằm tập trung vào những vấn đề cụ thể. Một cuộc kiểm tra thí điểm về các câu hỏi phỏng vấn sẽ hỗ trợ việc lựa chọn này.

Thông thường, các đối tượng phỏng vấn được chọn là những người có kinh nghiệm cá nhân và/hoặc hiểu biết khái quát về chủ đề phỏng vấn. Nếu mục tiêu của phỏng vấn là nhằm nhận biết thái độ chung về thư viện thì có thể đưa cả những người không sử dụng thư viện vào mẫu phỏng vấn.

Nhằm thực hiện phỏng vấn nhóm tập trung có hiệu quả, số lượng thành viên tham dự không cần quá nhiều, tốt nhất là từ 6 đến 12 người. Thành phần nhóm có vai trò đặc biệt quan trọng đối với các nhóm tập trung mà trong đó không thể thiếu sự tương tác giữa những người tham dự. Sự đa dạng vừa đủ là

cần thiết để kích thích thảo luận nhưng nếu thành phần nhóm quá hỗn tạp thì cũng có thể tạo ra mâu thuẫn.

Nhóm cần được thành lập từ trước thông qua giấy mời có nêu rõ mục đích và thời gian.

7.3.5 Những kỹ năng cần thiết để tiến hành phỏng vấn

Sự thành công của phỏng vấn phụ thuộc rất lớn vào năng lực và chuyên môn của người phỏng vấn hay người chủ trì. Người phỏng vấn hay người chủ trì cần phải có những kỹ năng cơ bản về phỏng vấn và phải:

- Giữ thái độ trung lập ổn định;
- Trình bày các câu hỏi rõ ràng và cẩn thận;
- Bảo đảm một lượng câu hỏi hợp lý để cuộc trò chuyện tiến triển một cách tự nhiên;
- Tránh những câu hỏi mang tính dẫn dắt và quá phức tạp.

Nếu người phỏng vấn hoặc người chủ trì là một chuyên gia bên ngoài sẽ giúp đảm bảo tính trung lập.

Để tạo thuận lợi cho quá trình giao tiếp, nên khởi đầu cuộc phỏng vấn bằng những câu hỏi dễ để người được phỏng vấn thêm tự tin (ví dụ: *Dịch vụ thư viện này quan trọng với bạn như thế nào?*). Khi chuyển sang phần phỏng vấn sâu, người phỏng vấn cần hiểu rõ kinh nghiệm và hoàn cảnh xã hội cũng như thái độ của đối tượng phỏng vấn.

7.3.6 Ghi âm cuộc phỏng vấn và phân tích dữ liệu

Mặc dù phỏng vấn thường chỉ thực hiện với một nhóm nhỏ những người tham dự nhưng lại có thể bộc lộ nhiều dữ liệu quan trọng. Do vậy, nên ghi âm lại cuộc phỏng vấn bằng máy ghi âm với sự đồng ý của người tham dự và sau đó nên sao chép lại dữ liệu đã ghi âm. Viết những ghi chú vắn tắt trong quá trình phỏng vấn cũng là việc làm cần thiết để giải thích các dữ liệu đã ghi được. Có một số phương pháp ghi âm phỏng vấn như phỏng vấn cá nhân có máy tính hỗ trợ (CAPI: Computer Aided Personal Interviewing -) hoặc phỏng vấn qua điện thoại có máy tính hỗ trợ (CATI: Computer Aided Telephone Interviewing).

Ngay sau cuộc phỏng vấn, người chủ trì và thư ký cần họp để thảo luận về kết quả phỏng vấn.

Bước đầu tiên trong phân tích dữ liệu là phân chia dữ liệu bằng cách mã hóa. Những chủ đề cụ thể có thể được nhận dạng và các bản sao được đánh dấu nhằm giải thích về diễn biến câu chuyện. Sau đó bắt đầu tiến hành phân tích nhằm tổ chức và nhóm các dữ liệu giống nhau để rút ra ý nghĩa của chúng, giúp đưa đến những kết luận sơ bộ. Vấn đề mấu chốt là nhìn nhận những khác biệt trong bản chất của dữ liệu. Các dữ liệu cấu trúc và phi cấu trúc cần có những cách tiếp cận khác nhau.

Phần mềm phân tích dữ liệu định tính kết nối các dữ liệu và khái niệm thông qua việc mã hóa.

7.4 Tự đánh giá của người sử dụng

7.4.1 Khái quát

Tự đánh giá, theo nghĩa của tiêu chuẩn này, là quá trình xem xét có phê phán về trình độ kỹ năng, kiến thức hoặc sự tự tin của bản thân một cá nhân. Quá trình này thường được thực hiện thông qua điều tra bằng bảng hỏi trên giấy hoặc trực tuyến khi một số hoặc tất cả các câu hỏi đều yêu cầu người trả lời tự đánh giá bản thân theo một thang đo.

Tự đánh giá có thể được thực hiện một lần hoặc lặp lại sau một khoảng thời gian.

7.4.2 Tự đánh giá dùng trong đánh giá tác động

Tự đánh giá của người sử dụng có thể là một phương pháp hiệu quả để các thư viện chứng minh tác động của mình, nhất là tác động do kết quả của hoạt động đào tạo người sử dụng hoặc của phỏng vấn tham khảo. Để nhận định rõ ảnh hưởng của thư viện, tự đánh giá có thể tiến hành trước và sau khi tiếp cận các hoạt động thư viện.

Thư viện muốn chứng minh tác động của một chương trình năng lực thông tin có thể yêu cầu những người tham dự hoàn thành một bản điều tra tự đánh giá trước và sau khi kết thúc chương trình. Những người tham dự được yêu cầu đánh giá những gì họ đã học được từ chương trình và đánh giá mức độ nắm vững những kỹ năng nhất định của mình hiện nay. Trong hầu hết các trường hợp, họ phải đánh giá những nội dung đã xác định trước trên cơ sở một thang đo 5 mức độ (hoặc thang đo khác). Khi tập hợp được kết quả từ các cá nhân, có thể nhìn nhận đầy đủ về các mức độ năng lực toàn diện của nhóm.

Một bảng hỏi tự đánh giá đơn giản về kỹ năng thư viện của người sử dụng có thể được trình bày như sau:

VÍ DỤ Xin vui lòng đánh giá sự tự tin của bạn như sau (1 = không tự tin, 5 = rất tự tin)

1) Sử dụng mục lục trực tuyến để tra tìm sách	1	2	3	4	5
2) Tìm sách trên giá theo số ký hiệu kho	1	2	3	4	5
3) Sử dụng cơ sở dữ liệu để tìm bài tạp chí	1	2	3	4	5
4) Viết một trích dẫn chính xác trong thư mục	1	2	3	4	5
5) Tìm tài liệu về một chủ đề cụ thể trên Internet	1	2	3	4	5
6) Đánh giá nguồn lực thông tin trên Internet (đáng tin cậy, phiên diện)	1	2	3	4	5

Bên cạnh bảng hỏi tự đánh giá, người học cũng có thể được hỏi xem:

- Họ thu được thông tin chuyên môn từ nguồn nào;
- Họ có hưởng lợi từ một khóa đào tạo của thư viện không.

Hầu hết các nghiên cứu sử dụng phương pháp tự đánh giá nhằm nhận định tác động của thư viện đều tập trung vào những kỹ năng đơn giản về tìm kiếm thông tin và sử dụng thông tin như trong ví dụ vừa

nêu. Tuy nhiên, các mô hình cũng đang được phát triển để tự đánh giá về các kỹ năng và kiến thức khác biệt hơn. Xem Bảng 1.

Bảng 1 – Ví dụ về tự đánh giá (Trung tâm Giảng dạy và Học tập eLene, 2008)

Năng lực	Câu hỏi chính	Tiêu chuẩn	Tự đánh giá 5 = hoàn toàn đồng ý 1 = hoàn toàn không đồng ý
Quản trị thông tin	Sắp xếp các thông tin tìm thấy và làm cho thông tin đó có thể tìm kiếm được	Tôi ghi lại thông tin và nguồn của chúng theo cách mà tôi có thể dễ dàng tìm được	
		Tôi tổ chức thông tin theo cách mà tôi có thể dễ dàng sử dụng (sắp thứ tự, phân loại, lưu trữ, thêm các từ khóa).	
		Tôi thu thập và lưu trữ văn bản, dữ liệu và các tài liệu đa phương tiện theo các quy tắc trình bày của văn bản, dữ liệu và tài liệu đa phương tiện	
		Tôi trích dẫn nguồn (văn bản, dữ liệu, hình ảnh và âm thanh) đúng cách: Tôi hiểu sự khác biệt giữa chú giải – trích dẫn và bản quyền – vận dụng sáng tạo	

Phương pháp tự đánh giá có thể sử dụng nhiều lần cho cùng một nhóm, ví dụ: học sinh cùng lớp hoặc sinh viên cùng khóa, từ đó giúp nhận định những tác động dài hạn của việc đào tạo và/hoặc sử dụng thư viện.

7.4.3 Ưu điểm và những vấn đề đặt ra của tự đánh giá

Phương pháp này dễ thực hiện nên được sử dụng rất rộng rãi. Một ưu điểm nữa là tự đánh giá có thể cung cấp những thông tin không dễ xác định khi sử dụng các phương pháp khác, chẳng hạn như người trả lời đã dành bao nhiêu công sức để hoàn thành một khóa học, hoặc họ đánh giá như thế nào về độ khó của khóa học.

Điểm yếu của phương pháp là người trả lời có thể đưa ra đánh giá thấp hơn hoặc cao hơn năng lực hoặc sự tự tin của họ, dẫn đến sự thiếu chính xác và nhất quán khi trả lời trong phạm vi nhóm. Điểm số trong bản tự đánh giá thường cao hơn so với kết quả của chính người đó khi trải qua một cuộc kiểm tra (Ross, 2006). Năm 1991, trong một dự án so sánh sinh viên năm thứ nhất và sinh viên năm cuối thông qua việc kiểm tra và tự đánh giá, sinh viên năm cuối đánh giá năng lực của họ cao hơn nhiều so với sinh viên mới nhưng kết quả kiểm tra lại cho thấy "không có xu hướng đáng kể nào về trình độ cao hơn" (Greer, Watson, Alom, 1991).

Một vấn đề khác là người được hỏi có thể trả lời những gì họ nghĩ rằng mình có nghĩa vụ phải nói, cụ thể là họ đã đạt được những kỹ năng và năng lực mới thông qua hoạt động đào tạo của thư viện.

Không nên chỉ sử dụng phương pháp tự đánh giá mà phải kết hợp với các phương pháp định tính khác như phỏng vấn nhóm tập trung hoặc phỏng vấn bán cấu trúc. Kết quả của tự đánh giá về kỹ năng, kiến thức và sự tự tin mà người sử dụng đạt được cũng có thể xác nhận bằng cách kiểm tra.

7.5 Thu thập bằng chứng giai thoại

7.5.1 Khái quát

Bằng chứng giai thoại dựa trên các giai thoại hoặc chuyện kể được thu thập một cách không chính thức từ những quan sát và kinh nghiệm cá nhân. Loại bằng chứng này chưa được thu thập có hệ thống hoặc kiểm chứng.

Bằng chứng giai thoại thường không được xem là có giá trị khoa học hoặc giá trị thống kê. Tuy nhiên, nó chỉ ra những vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu và có thể dùng để chứng minh và minh họa cho kết quả của các phương pháp nghiên cứu khác.

7.5.2 Các nguồn thu thập bằng chứng giai thoại về tác động của thư viện

Các nguồn sau có thể dùng để thu thập bằng chứng giai thoại trong thư viện:

- a) *Những bình luận của người sử dụng*: Bình luận của người sử dụng về dịch vụ và các nguồn lực thư viện được thu thập bằng cách tạo cơ hội cho nhân viên thư viện bình luận. Dù là các bình luận dưới hình thức văn bản được gửi qua hộp thư góp ý hoặc gửi trực tuyến qua một hộp thư góp ý ảo, các ý kiến của người sử dụng có thể bao gồm nhiều nội dung từ những phàn nàn về dịch vụ cho đến những đánh giá cao về việc thư viện đã giúp đỡ họ như thế nào.
- b) *Điều tra bằng bảng hỏi*: Việc thu thập có hệ thống các giai thoại có thể thực hiện bằng hình thức điều tra bằng bảng hỏi, nếu như bảng hỏi cho phép trả lời tự do trong những phần nhất định, hoặc nếu trong số những câu trả lời xác định sẵn của câu hỏi có thêm một tùy chọn như "phương án khác (xin giải thích cụ thể)".

VÍ DỤ 1 Ví dụ về các tùy chọn thêm vào câu trả lời:

Bạn còn muốn nói gì thêm về thư viện không?

- "Tôi sống ở khu lân cận; khi có một tiếng đồng hồ rảnh tôi lại đến đây, và tôi luôn tìm được người quen."

- “Đến thư viện tôi có thể tập trung vào công việc của mình, vì vậy tôi có thể ôn thi nhanh hơn.”
- c) *Phòng vấn*: Trong tất cả các hình thức phỏng vấn, hầu hết các câu trả lời đều có thông tin tự do được đối tượng phỏng vấn trình bày, mặc dù có thể có những câu trả lời “Có/Không”. Phòng vấn cho phép thu thập được rất nhiều câu chuyện về ý kiến và/hoặc kinh nghiệm của người được phỏng vấn. Nếu thảo luận nhóm về một chủ đề nhất định, các giai thoại xuất hiện trong cuộc thảo luận có thể diễn tả những khía cạnh khác về chủ đề đó.

VÍ DỤ 2

Câu hỏi: Vì sao bạn đến thư viện này?

- “Mỗi tối tôi chạy bộ từ nhà đến thư viện, dừng lại đây một lát để đọc thứ gì đó, rồi lại chạy về nhà. Nếu không có một điểm đến dễ chịu như thế, tôi sẽ bỏ chạy bộ mất!”
- “Đối với tôi, đến thư viện rất quan trọng vì ở đây tôi có thể tìm thấy sự trợ giúp.”
- “Tôi nghĩ rằng thư viện rất đẹp: tôi thích làm việc ở một nơi đẹp như vậy.”
- d) *Những giai thoại được nhân viên thư viện kể lại*: Những nhân viên trực tiếp làm việc trong bộ phận dịch vụ người sử dụng (ví dụ: dịch vụ tham khảo, dịch vụ mượn, đào tạo người sử dụng) được yêu cầu viết lại “những câu chuyện” về các kết quả tích cực và tiêu cực khi họ giao tiếp với người sử dụng. Chủ đề của những giai thoại như vậy thường quá vụn vặt nên khó có thể nhận diện các xu hướng, nhưng khi một dịch vụ mới được thiết lập hoặc mới được cải tiến, các trải nghiệm về phản ứng của người sử dụng có thể đủ lớn để thấy rõ những thay đổi về thái độ và hành vi, mặc dầu những phản ứng đó có thể rất khác nhau.

VÍ DỤ 3 Việc hướng dẫn truy cập Internet tại một thư viện nhỏ ở nông thôn: chuyện kể của nhân viên thư viện

- “Một người phụ nữ biết chút ít về máy tính nhưng không biết gì về Internet hay thư điện tử ... Cô ấy rất thích thuê máy và giờ cô ấy đang tìm các mẫu thuê trên Internet...”
- “M. là một người tị nạn và chỉ nói được một chút tiếng Anh – anh ấy mới đến Anh được vài tháng. Anh ấy sử dụng máy tính truy cập Internet để cập nhật những sự kiện ở quê hương. Điều đó khích lệ anh ấy có thể đọc thông tin từ gia đình.”

7.5.3 Sử dụng bằng chứng giai thoại để đánh giá tác động

7.5.3.1 Cơ cấu

Những giai thoại và chuyện kể thu thập được ban đầu là sự kết nối các mẫu chuyện cá nhân, có độ dài ngắn, ngôn ngữ và nội dung khác nhau. Khi được tập hợp qua những câu trả lời công khai trong một bảng hỏi hoặc một cuộc phỏng vấn, những câu chuyện gắn liền với cùng câu hỏi sẽ cho thấy sự liên kết với chủ đề.

Nhìn chung, cần tập hợp các giai thoại theo cơ cấu và phân các hình thức tác động thành nhóm mang tính đại diện nhằm làm rõ các mẫu dữ liệu.

Các hình thức có thể bình luận tự do trong một điều tra tác động:

- a) Thư viện là nơi hội họp và giao tiếp;

- b) Hỗ trợ học tập và nghiên cứu;
- c) Hòa nhập xã hội dành cho những nhóm người thiệt thòi;
- d) Không gian an toàn và truyền cảm hứng cho trẻ em.

Việc cơ cấu như vậy sẽ cho phép nhận diện những xu hướng trong các diễn đạt của người trả lời.

VÍ DỤ Nếu trong số 50 câu trả lời giai thoại trong một điều tra, có 30 nội dung mô tả tầm quan trọng của thư viện như một không gian yên tĩnh và an toàn để đọc và nghiên cứu, thì có thể giả thiết rằng khía cạnh này của thư viện rất giá trị đối với các đối tượng điều tra.

7.5.3.2 So sánh với các phương pháp khác

Trong khi điều tra và phỏng vấn là các phương pháp được công nhận trong nghiên cứu định tính về xã hội, bằng chứng giai thoại thường không được xem là có giá trị khoa học. Tuy vậy, chúng có thể được dùng như một nguồn giả thuyết để tiếp tục nghiên cứu và bổ trợ cho các phương pháp nghiên cứu khác.

Ưu điểm của bằng chứng giai thoại là:

- Các câu chuyện có thể bộc lộ nhiều chủ đề và nhiều khía cạnh về một đề tài hơn cả những gì người lập kế hoạch điều tra và phỏng vấn đã sắp đặt;
- Các kinh nghiệm và ý kiến được mô tả dưới hình thức tường thuật sẽ mang lại một bức tranh nhiều màu sắc và ấn tượng hơn so với các kết quả và xu hướng được biểu thị dưới dạng phần trăm.

Nhược điểm của bằng chứng giai thoại là:

- Các biểu đạt thường mang nặng tính thành kiến hơn trong điều tra và phỏng vấn, do vậy quan điểm sẽ bị cường điệu trong chuyện hay giai thoại;
- Các mẫu thu thập thường quá nhỏ để có thể nhận định được xu hướng;
- Trong khi các câu trả lời cho các câu hỏi xác định trước hầu hết đều rất rõ ràng, thông tin đưa ra trong các giai thoại có thể bị hiểu nhầm, nhất là do cách diễn đạt đố đào.

Bằng chứng giai thoại sẽ rất hữu ích khi kết hợp với các phương pháp được công nhận giá trị khoa học như các kết quả điều tra và phỏng vấn hoặc quan sát và thực nghiệm. Những mô tả ngắn gọn, sâu sắc và sinh động sẽ minh họa cho các dữ liệu và thậm chí có thể mang tính thuyết phục hơn cả các số liệu thống kê.

8 Bằng chứng quan sát

8.1 Khái quát

Các phương pháp thuộc nhóm "bằng chứng quan sát" vận dụng việc quan sát hành vi người sử dụng khi sử dụng dịch vụ thư viện, bao gồm quan sát trực tiếp của người nghiên cứu và quan sát bằng các

thiết bị kỹ thuật, như: quay video hoặc phân tích nhật ký. Tự quan sát, tức là người sử dụng tự ghi chép những tiến bộ trong học tập của mình, được coi là một phương pháp thuộc nhóm này. Phân tích trích dẫn, theo nghĩa nhận diện những thay đổi trong hành vi trích dẫn sau khi sử dụng thư viện, cũng là phương pháp thu cung cấp bằng chứng quan sát.

Một quan điểm nữa tập trung vào các thử nghiệm, dùng để xác nhận sự tăng cường về kỹ năng và năng lực của người sử dụng sau khi tương tác với thư viện, nhất là sau khi được đào tạo về năng lực thông tin.

8.2 Quan sát

8.2.1 Quan sát có cấu trúc và phi cấu trúc

Trong quan sát có cấu trúc, người quan sát được cung cấp một kế hoạch làm việc trong đó nêu rõ cần quan sát cái gì trong hành vi của đối tượng điều tra cũng như cách thức ghi chép và mã hóa thông tin. Kế hoạch quan sát bảo đảm rằng việc quan sát và ghi chép được tiến hành có hệ thống.

Kế hoạch không cần phải quá rộng nhưng có thể giới hạn quan sát để thu thập được một số dữ liệu nhất định trong những thời điểm cụ thể.

VÍ DỤ Một thư viện công cộng sử dụng các phương tiện truyền thông để quảng bá dịch vụ, hướng tới nhóm đối tượng là những người không bản địa. Hiện nay, thư viện muốn tìm hiểu xem cách quảng bá đó có thu hút thêm người thuộc nhóm đối tượng trên đến thư viện hay không. Thư viện đặt một giá để báo có các tờ báo bằng các ngôn ngữ không bản địa thích hợp và dựng một góc thông tin có sách và tờ rơi bằng các ngôn ngữ đó. Hai lần một ngày, vào những thời điểm nhất định, một nhân viên thư viện đếm số lượng người đến đọc báo hoặc mượn sách và tờ rơi. Các dữ liệu thu được cho thấy số người đến đọc tăng lên ở cả hai khu vực.

Trong quan sát phi cấu trúc, chỉ có một khung nghiên cứu chung và người quan sát ghi chép những dữ liệu nào phù hợp với đối tượng quan sát.

8.2.2 Quan sát tham dự hoặc không tham dự

Trong quan sát tham dự, người nghiên cứu tham gia vào các hoạt động của nhóm hoặc cộng đồng được nghiên cứu nhằm quan sát hành vi.

VÍ DỤ Một nhân viên thư viện tham gia vào các lớp học của sinh viên, nhằm tìm hiểu rõ hơn về mức độ tham khảo các nguồn lực thư viện và hiệu quả hỗ trợ học tập và giảng dạy của các nguồn lực đó.

Quan sát không tham dự nghĩa là người quan sát không tham gia vào nhóm được quan sát nhưng các đối tượng quan sát có thể biết rằng họ đang bị theo dõi. Quan sát không tham dự có thể được thực hiện bằng các phương tiện khác như sử dụng máy quay video hoặc máy quay cầm tay.

8.2.3 Quan sát công khai hoặc quan sát bí mật

Trong quan sát công khai, các đối tượng biết rằng hành vi của họ đang được quan sát. Hình thức này khuyến khích sự trao đổi giữa người quan sát và đối tượng được quan sát. Ví dụ, có thể có trường hợp

người sử dụng trao đổi về việc họ đã cố gắng như thế nào để thực hiện một nhiệm vụ thư viện cụ thể như tìm kiếm các bài tạp chí.

Kiểm tra khả năng sử dụng cũng là một phần của quan sát công khai vì để tiến hành kiểm tra cần lên danh sách các nhiệm vụ mà người tham gia phải thực hiện khi sử dụng một sản phẩm hoặc dịch vụ, sau đó tiến hành quan sát xem họ hoàn thành những nhiệm vụ đó như thế nào.

Vấn đề của quan sát công khai là hành vi của đối tượng có thể bị tác động vì họ biết rằng mình đang bị theo dõi. Nhằm đảm bảo kết quả có giá trị, cần linh hoạt sử dụng quan sát bí mật hoặc quan sát không gây tác động đến đối tượng để người quan sát không bị lộ mà vẫn có thể theo dõi và/hoặc lắng nghe và ghi chép thông tin. Máy quay và các thiết bị ghi âm có thể dùng để bảo đảm ghi chép chính xác hành vi quan sát được, nhưng phải hết sức lưu ý vấn đề bảo vệ dữ liệu và được sự cho phép.

VÍ DỤ 1 Ví dụ về quan sát công khai:

Trang thông tin điện tử của thư viện đang được thiết kế lại để người sử dụng có thể tìm kiếm thông tin thuận tiện hơn theo chủ đề. Những người tham gia được tập hợp để tiến hành kiểm tra khả năng sử dụng trên trang thông tin điện tử hiện hành và được yêu cầu thực hiện các thao tác tìm tin theo chủ đề của mình. Nhân viên thư viện ghi chép lại các thao tác của người sử dụng bằng phần mềm và máy quay video, có ghi chú cẩn thận những khó khăn người sử dụng gặp phải. Trên cơ sở kiểm tra khả năng sử dụng, trang thông tin điện tử được xây dựng lại và người tham gia được yêu cầu thực hiện lại những thao tác tìm kiếm đó trên phiên bản trang thông tin điện tử mới. Kết quả cho thấy thông tin được tìm thấy dễ dàng hơn sau khi trang thông tin điện tử được chỉnh sửa (Norlin, 2002).

VÍ DỤ 2 Ví dụ về quan sát bí mật

Các ghi chép về phỏng vấn tham khảo giữa người sử dụng thư viện và nhân viên thư viện được sử dụng để xác định xem hướng dẫn sử dụng thư viện có ảnh hưởng đến mức độ nhận thức và kiến thức của người sử dụng không. Trước mỗi cuộc phỏng vấn tham khảo, cần bảo đảm xem người sử dụng đã được hướng dẫn sử dụng thư viện hay chưa. Các mẫu cũng cần được xây dựng nhằm đảm bảo ghi chép được hệ thống và nhất quán. Các câu hỏi và bình luận của những người sử dụng đã được hướng dẫn sử dụng thư viện cho thấy họ đã đạt được trình độ năng lực thông tin cao hơn.

8.3 Phân tích nhật ký truy cập

Phân tích nhật ký truy cập có thể thay thế việc trực tiếp quan sát quá trình sử dụng dịch vụ và nguồn lực thông tin điện tử của các cá nhân. Các tệp nhật ký truy cập có thể nằm trong các hệ thống và máy tính khác nhau, ví dụ: mục lục trực tuyến, cơ sở dữ liệu, trang thông tin điện tử của thư viện và có thể chứa thông tin về những tương tác người/hệ thống như:

- Tên miền của người sử dụng;
- Ngày giờ truy cập;
- Thời gian tìm kiếm hoặc truy cập;
- Các trang tham chiếu và các trang truy cập;
- Diễn đạt câu hỏi tìm kiếm;

- Số lượng tìm kiếm;
- Việc sử dụng các liên kết;
- Số lượng tải xuống, v.v...

Các tệp nhật ký truy cập cũng có thể cung cấp thông tin về sự chệch hướng hoặc thất bại khi tìm kiếm hoặc hiểu sai về các liên kết hoặc tham khảo.

Phân tích nhật ký truy cập được áp dụng cho người sử dụng là cá nhân, tuy nhiên cũng có thể tổng hợp kết quả phân tích cho một nhóm người. Nếu áp dụng phân tích nhật ký truy cập nhiều lần cho một nhóm nhất định thì có thể so sánh được hành vi tìm kiếm qua thời gian và từ đó xác định những thay đổi về hành vi trước và sau khi được đào tạo hoặc sau một thời gian sử dụng thư viện.

Ưu điểm của phương pháp này là

- a) Tốn ít thời gian hơn so với quan sát trực tiếp, mặc dù có thể cần thời gian để khai thác và giải thích dữ liệu;
- b) Không gây phiền hà cho người sử dụng.

Nhược điểm là người tiến hành phân tích nhật ký truy cập có thể gặp khó khăn khi sử dụng dữ liệu do các quy định về bảo vệ dữ liệu cần được người sử dụng cho phép, ví dụ: thêm một điều khoản về chính sách bảo mật và yêu cầu người sử dụng nhấn nút đồng ý sau khi đọc.

8.4 Tự ghi nhật ký

Việc người sử dụng tự ghi chép nhật ký là một phương pháp quan trọng để giải thích về tác động của thư viện. Người sử dụng được yêu cầu ghi lại hành vi và/hoặc thái độ của họ khi tìm kiếm và sử dụng thông tin trong một khoảng thời gian để xem xét về tác động của thư viện. Nhật ký là phương thức phổ biến để ghi chép về dịch vụ, tiện ích hoặc nguồn lực cụ thể và cảm nhận của người sử dụng sau khi họ trải nghiệm. Sau đó, có thể tiến hành đánh giá xem có thay đổi nào trong cách sử dụng hoặc thái độ của người sử dụng do tác động của thư viện không.

Nhật ký có thể có cấu trúc, trong đó hướng dẫn những gì cần quan sát; hoặc phi cấu trúc, trong đó người viết được tự lựa chọn vấn đề quan sát. Để khuyến khích người sử dụng tiếp tục tham gia và để dễ phân tích, cần thiết kế và trình bày nhật ký đẹp và rõ ràng.

VÍ DỤ Ví dụ về cấu trúc nhật ký hàng ngày (của eVALUEd):

- Hoạt động (Bạn đã cố gắng để thực hiện việc gì?);
- Các nguồn lực hoặc dịch vụ đã sử dụng;
- Các kết quả đã đạt được (ví dụ: những khó khăn đã gặp, những bài báo phù hợp đã tìm được);
- Các bước tiếp theo (ví dụ: Bạn có cần thêm thông tin không?).

Người sử dụng tự ghi nhật ký là một phương pháp thu thập dữ liệu để đánh giá tác động của thư viện. Những hạn chế của phương pháp này là:

- Việc phân tích dữ liệu thu được thường tốn nhiều công sức.
- Có thể khó vận động người sử dụng tiếp tục tham gia vì họ cho rằng việc này mất nhiều công sức.
- Kết quả thu được có thể bị coi là kém khách quan hơn việc theo dõi được thực hiện bởi một người quan sát có quan điểm trung lập.

8.5 Phân tích trích dẫn

Phân tích trích dẫn trong các báo/bài viết của sinh viên hoặc trong các luận án tiến sĩ vẫn được dùng để đánh giá tác động của thư viện đối với năng lực thông tin của sinh viên. Phương pháp này có mục đích giải thích những thay đổi trong hành vi trích dẫn sau một thời gian sử dụng thư viện nhất định hoặc sau khi tham gia các chương trình đào tạo về thông tin (ví dụ, xem Middleton, 2005; Tunon và Brydges, 2005). Việc sử dụng các nguồn tài liệu học thuật, hơn là tin tưởng các trang thông tin điện tử công khai, là biểu hiện cho hiệu quả của hoạt động đào tạo kỹ năng thông tin. Việc đánh giá số lượng và sự đa dạng của những nguồn tài liệu sử dụng bởi các sinh viên đã hoặc chưa được hướng dẫn sử dụng thư viện (hoặc trước và sau khi được hướng dẫn) cho phép đưa ra những bằng chứng về tính hiệu quả của hướng dẫn sử dụng thư viện và về tác động của thư viện đối với việc học tập của sinh viên.

Các trích dẫn được đánh giá không chỉ dựa trên hình thức xuất bản, năm xuất bản và ngôn ngữ mà còn căn cứ vào chất lượng nguồn trích. Thông thường, chất lượng được đánh giá thông qua tính chính xác của trích dẫn. Những tiêu chí đánh giá khác bao gồm:

- a) Đặc điểm học thuật của nguồn trích (ví dụ: trích dẫn từ các tạp chí được bình duyệt);
- b) Tính hiện hành của nguồn trích;
- c) Tỷ lệ các nguồn lực thông tin điện tử được trích;
- d) Sự thích hợp của các nguồn lực thông tin phục vụ cho bài viết (được đánh giá bằng cách kết hợp với các giảng viên chuyên ngành).

Phân tích trích dẫn đòi hỏi phải dành nhiều thời gian, và kết quả có thể không có giá trị thống kê. Ưu điểm của phương pháp này là không gây phiền hà cho người sử dụng. Phương pháp này có thể dùng thay cho phương pháp khảo sát khi không tiếp cận được người sử dụng nhưng có thể tiếp cận bài viết của họ.

VÍ DỤ Hướng dẫn sử dụng thư viện cho hai phần ba sinh viên thuộc một lớp học, một phần ba số sinh viên còn lại không được hướng dẫn. Sau đó, tiến hành khảo sát thư mục tài liệu tham khảo trong bài luận cuối kỳ của các sinh viên thuộc hai nhóm xem số lượng và loại hình nguồn tài liệu được trích dẫn có gì khác nhau không. Hướng dẫn sử dụng thư viện được đánh giá là hiệu quả vì những sinh viên được hướng dẫn thường trích dẫn các bài tạp chí và các nguồn tài liệu học thuật nhiều hơn những sinh viên không được học về hướng dẫn sử dụng thư viện.

8.6 Kiểm tra tác động đối với kiến thức và kỹ năng

8.6.1 Khái quát

Việc kiểm tra những thay đổi trong kiến thức, năng lực và kỹ năng của người sử dụng thư viện là phương pháp được sử dụng nhiều nhất trong đánh giá tác động bằng phương thức quan sát. Kiểm tra có những ưu thế nhất định so với các phương pháp nêu trên:

- Kinh tế hơn do dễ thu thập và phân tích dữ liệu.
- Có thể sử dụng nhiều mẫu tiêu chuẩn.
- Tỷ lệ phản hồi thường ở mức cao, nhất là khi tiến hành thử nghiệm sau một chương trình đào tạo.
- Kết quả thu được rõ ràng và dễ hiểu.

Trong đánh giá tác động, việc kiểm tra trước và sau các chương trình đào tạo là hết sức quan trọng vì chúng cho phép nhận định một cách trực tiếp về tác động của thư viện đối với những người tham gia. Mặc dù còn có tác động từ những yếu tố khác nhưng rất có thể nhận định rằng những kỹ năng được nâng cao liên quan đến nội dung của khóa đào tạo là do tác động của chính khóa đào tạo đó.

8.6.2 Năng lực thông tin

8.6.2.1 Khái quát

Theo truyền thống, thư viện hướng dẫn người sử dụng “các kỹ năng thư viện”, còn được gọi là “hướng dẫn thư mục” để giúp họ sử dụng mục lục và các nguồn lực trong thư viện hiệu quả. Gần đây, những thuật ngữ này được thay thế bằng “năng lực thông tin”, một thuật ngữ vượt ra ngoài việc biết cách sử dụng thư viện để trở thành một bộ phận của hoạt động học tập suốt đời, chỉ những khả năng của con người trong việc tìm kiếm, đánh giá và sử dụng những thông tin tồn tại ở khắp mọi nơi. Năng lực thông tin cũng bao gồm các kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin để tiếp cận và tra cứu thông tin.

Các cuộc kiểm tra chủ yếu được sử dụng để đánh giá những thay đổi về năng lực thông tin. Các khóa học về kỹ năng thông tin và thư viện được tổ chức phổ biến ở các thư viện thuộc mọi loại hình, đặc biệt là các thư viện đại học, và ngày càng được tăng cường ở các thư viện trường học, công cộng và chuyên ngành. Nhân viên thư viện cố gắng chứng minh tác động từ hoạt động giảng dạy của họ bằng cách chỉ ra rằng người học đã thu được những năng lực thông tin cụ thể cũng như khả năng sử dụng thư viện và các nguồn lực khác.

8.6.2.2 Các tiêu chuẩn năng lực thông tin

Nhiều tiêu chuẩn về năng lực thông tin đã được ban hành. Có lẽ nổi tiếng nhất trong số đó, đặc biệt dành cho thư viện đại học, chính là các tiêu chuẩn của Hiệp hội thư viện các trường cao đẳng và nghiên cứu ACRL (2000) mô tả một sinh viên hiểu biết về thông tin là sinh viên có khả năng:

- Xác định tính chất và phạm vi thông tin mình cần;
- Tiếp cận thông tin mình cần một cách có hiệu quả;

- Đánh giá phản biện về thông tin;
- Sử dụng thông tin một cách hiệu quả và hiểu rõ những vấn đề kinh tế, pháp lý và xã hội liên quan đến việc sử dụng thông tin;
- Tiếp cận và sử dụng thông tin có đạo đức và hợp pháp.

Các tiêu chuẩn của ACRL cũng đưa ra những chỉ số hiệu quả hoạt động mở rộng và những kết quả được đề xuất cho mỗi tiêu chuẩn. Các chỉ số và kết quả đó có thể dùng để tạo lập các công cụ kiểm tra. Những bộ tiêu chuẩn nổi tiếng khác có thể kể đến như: Khung Năng lực thông tin của Australia và New Zealand (Bundy, 2004) và Bảy trụ cột Năng lực thông tin của Hiệp hội các thư viện đại học, quốc gia và cao đẳng SCONUL (SCONUL, Bảy trụ cột).

Bên cạnh đó, cũng có những tiêu chuẩn dành cho thư viện trường học, ví dụ: các tiêu chuẩn của Hiệp hội Thư viện trường học Massachusetts (2009) và của Hiệp hội Nhân viên thư viện trường học Hoa Kỳ (2007).

8.6.2.3 Kiểm tra năng lực thông tin

Các cuộc kiểm tra năng lực thông tin được thực hiện trên diện rộng nhằm thu thập những bằng chứng khách quan về mức độ đạt được các kỹ năng thông tin qua hoạt động hướng dẫn sử dụng thư viện. Có nhiều hình thức kiểm tra khác nhau như bảng hỏi phát tay hoặc trực tuyến, được định dạng thành các câu hỏi nhiều phương án lựa chọn hoặc đưa ra các ví dụ về những vấn đề cần giải quyết. Không bao gồm đánh giá của bản thân người sử dụng về hoạt động đào tạo, sự hài lòng hoặc ý kiến cá nhân của người sử dụng về kỹ năng thông tin của họ.

Để nhận định xem những thay đổi trong kỹ năng thông tin có xuất phát từ hoạt động đào tạo của thư viện hay không, cần lưu ý thời điểm có thể tiến hành kiểm tra trước và kiểm tra sau để xác định được mọi thay đổi có thể đo lường và thống kê giúp nắm bắt các thay đổi đáng chú ý.

8.6.3 Các phương pháp kiểm tra

8.6.3.1 Khái quát

Có nhiều phương pháp kiểm tra kỹ năng, trong đó có những phương pháp chủ yếu sau:

- a) Kiểm tra nhiều phương án lựa chọn (thường thực hiện trực tuyến) về tài liệu giảng dạy (ví dụ: các câu hỏi đúng hoặc sai; lựa chọn câu trả lời đúng trong danh sách các phương án trả lời sẵn có);
- b) Đánh giá việc sử dụng và sự đa dạng các nguồn lực được dùng khi thực hiện các bài viết về một chủ đề cụ thể, ví dụ: đối tượng khảo sát có sử dụng các bài tạp chí khoa học và nguồn tài liệu học thuật khác thay vì chủ yếu sử dụng các trang thông tin điện tử hoặc nguồn tài liệu không được bình duyệt;
- c) Đánh giá hồ sơ về các bằng chứng mô tả việc sử dụng nguồn lực thông tin (ví dụ: các hồ sơ tập hợp những ví dụ khác nhau về các công trình được lưu ở đâu trong một khoảng thời gian để đánh giá sau này);

- d) Phân tích và chấm điểm các danh mục tài liệu tham khảo trong các bài luận cuối kỳ hoặc bài tập, sử dụng các phiếu điểm hoặc chấm điểm theo bảng mô tả chi tiết (xem 8.6.3.3.3)

8.6.3.2 Kiểm tra năng lực thông tin cơ bản

Các kỹ năng cơ bản là những kỹ năng dễ tiếp nhận như tìm và truy xuất thông tin từ mục lục, cơ sở dữ liệu và trang thông tin điện tử, lựa chọn thuật ngữ tìm, và nhận biết các trường hợp đạo văn. Những lớp học quy mô lớn trong các trường đại học thường được kiểm tra bằng các câu hỏi đánh giá kiến thức của sinh viên về thư viện và nguồn lực thông tin trong thư viện. Những bài kiểm tra tương tự cũng được thiết kế cho thư viện trường học hay thư viện công cộng. Các bài kiểm tra này thường được phân phối qua mạng nhưng cũng có thể là bài kiểm tra giấy hay thậm chí là kiểm tra vấn đáp.

Các câu hỏi kiểm soát đánh giá kỹ năng cơ bản thường được cấu trúc khá đơn giản theo kiểu câu hỏi Có/Không, hoặc dưới hình thức lựa chọn câu trả lời đúng từ một danh sách nhiều lựa chọn. Phương pháp kiểm tra dạng này có nhiều ưu điểm:

- Không tốn nhiều công sức.
- Có thể tính điểm tự động.
- Kết quả thu được có độ tin cậy cao.
- Kết quả dễ so sánh giữa các lớp hay các nhóm hoặc qua nhiều năm.

8.6.3.3 Đánh giá các năng lực “trình độ cao”

8.6.3.3.1 Khái quát

Những năng lực thông tin “trình độ cao”, về khả năng đánh giá, tổ chức và sử dụng thông tin, thường được giảng dạy trong các cơ sở đào tạo đại học. Chúng khó kiểm tra hơn và có thể phải tiếp cận thông qua hình thức trung gian, như thư mục tài liệu tham khảo của sinh viên, hồ sơ năng lực và các công trình khác, nhằm tìm ra các bằng chứng về khả năng tận dụng nguồn tri thức. Do đó, những bài tập như xây dựng thư mục chú giải về những chủ đề cụ thể, giải thích vì sao tài liệu lại được đưa vào thư mục, có thể dùng để đánh giá. Việc đánh giá cụ thể, như mức độ và chất lượng sử dụng các nguồn lực thông tin trong các bài luận về những đề tài nhất định, cũng cung cấp bằng chứng về năng lực.

8.6.3.3.2 Hồ sơ năng lực

Việc đánh giá những nhiệm vụ phức tạp nói theo cách khác là “đánh giá độ tin cậy” về những gì sinh viên có thể làm chứ không phải là những gì họ biết. Sử dụng các hồ sơ năng lực (thường ở dạng điện tử) về công trình của sinh viên với những thay đổi qua thời gian học tập là việc làm được khuyến nghị để đánh giá việc đạt được năng lực thông tin. Cần có sự hợp tác với giảng viên bộ môn nhằm đưa ra các nhiệm vụ học tập phù hợp cho việc đánh giá. Việc tiêu chuẩn hóa sự đánh giá của sinh viên sẽ trở nên khó khăn hơn, nhất là khi sinh viên có sự tham gia các khóa học ngoài trường và làm gia sư.

8.6.3.3.3 Sử dụng thông tin trong các bài tập tự luận

Chấm điểm theo bảng mô tả chi tiết bao gồm việc xây dựng một hệ thống tính điểm trong đó nêu rõ các mục tiêu học tập (có thể đề ra cho các tiêu chuẩn năng lực thông tin) và kết quả học tập đối với trình độ khác nhau, có thể dùng để đánh giá các bài tập tự luận. Chấm điểm theo bảng mô tả chi tiết rất hữu ích đối với sinh viên vì họ có thể hiểu những gì mình cần đạt được, tuy nhiên, việc xây dựng và sử dụng bảng chấm điểm theo bảng mô tả chi tiết lại tốn nhiều thời gian, công sức và khó tiêu chuẩn hóa. Ví dụ về một bảng chấm điểm theo bảng mô tả chi tiết đơn giản (có thể dùng ngay hoặc chỉnh sửa lại để đánh giá các hợp phần năng lực thông tin của các bài tập tự luận) được đưa ra trong Bảng 2:

Bảng 2 – Bảng mô tả chi tiết đánh giá năng lực thông tin

Mục tiêu học tập	Không đạt	Đạt	Nâng cao
Hiểu vấn đề nghiên cứu	Không có khả năng nêu rõ câu hỏi nghiên cứu	Nêu được câu hỏi nghiên cứu nhưng không trình bày rõ ràng và ngắn gọn	Trình bày rõ ràng, ngắn gọn câu hỏi nghiên cứu
Tim các thông tin đáng tin cậy	Các nguồn từ trang thông tin điện tử hoặc các báo chí phổ thông. Một số nguồn không liên quan.	Sử dụng từ 1 đến 3 nguồn lực học thuật liên quan	Sử dụng trên 5 nguồn lực học thuật liên quan
Tổng hợp thông tin và sử dụng thông tin cho một mục đích cụ thể	Trích dẫn trực tiếp các nguồn tài liệu mà không bình luận hoặc đánh giá. Đưa vào cả những thông tin không liên quan.	Tổng hợp được một số ý kiến. Cân nhắc các ý kiến thống nhất và mâu thuẫn để xây dựng một luận cứ.	Tổng hợp các ý kiến chính, nhận diện các ý kiến thiên lệch hoặc mâu thuẫn. Trình bày một luận cứ dựa trên các nguồn tài liệu khác nhau.
Trích dẫn nguồn chính xác	Kiểu trích dẫn không thống nhất hoặc không thích hợp với các kiểu trích dẫn đã được công nhận.	Dùng kiểu trích dẫn được công nhận, có một vài lỗi.	Kiểu trích dẫn thống nhất, không có lỗi sai.
Tránh đạo văn	Không hiểu về đạo văn: có một số bằng chứng cho thấy việc cắt, dán hoặc sao chép.	Hiểu về đạo văn; không sao chép	Hiểu về đạo văn; không sao chép

8.6.3.4 Kiểm tra tiêu chuẩn hóa

Một số hình thức kiểm tra về năng lực thông tin tiêu chuẩn hóa đã được phát triển để ứng dụng trong các tổ chức khác nhau tại Hoa Kỳ và đưa ra kết quả cho phép so sánh. Một ví dụ về kiểm tra tiêu chuẩn hóa có thể kể đến là SAILS của Đại học Bang Kent (Dự án SAILS). Kiểm tra tiêu chuẩn hóa

không thể tùy biến theo các tổ chức hoặc tình huống cụ thể mà chỉ kiểm tra những kỹ năng cơ bản được trình bày dưới dạng câu hỏi nhiều lựa chọn.

Học tập và thành tích đạt được của sinh viên trong nhà trường thường được kiểm tra đánh giá bởi cơ quan giáo dục địa phương, vùng và quốc gia. Các kiểm tra tiêu chuẩn hóa này có thể bao gồm các câu hỏi không liên quan cụ thể tới dịch vụ và chương trình thư viện, tuy nhiên, cũng có thể kiểm tra được nhiều năng lực thông tin được dùng làm chỉ số đánh giá tác động của các chương trình giảng dạy và học tập về thư viện. Thành tích của sinh viên trong một trường hoặc một khu vực có thể so sánh với những trường hoặc khu vực khác. Trong những trường học, nơi tất cả hoặc phần lớn người học có khả năng trả lời chính xác các câu hỏi về thư viện, điểm số của họ có thể dùng để biểu thị tác động của việc giảng dạy về năng lực thông tin trong thư viện trường.

VÍ DỤ Ví dụ về một câu hỏi kiểm soát tiêu chuẩn hóa:

Những phát biểu sau đây về mục lục thư viện là đúng hay sai?

- Mục lục cho biết trong thư viện có những cuốn sách gì.
- Mục lục chỉ chứa thông tin về tài liệu in ấn.
- Mục lục hướng dẫn cách tìm tin trên mạng thông tin toàn cầu.
- Mục lục liệt kê nhan đề bài tạp chí.
- Mục lục cho biết nơi tìm sách trong thư viện.

8.6.4 Các nhược điểm của kiểm tra

Do các hình thức kiểm tra thường được thiết kế để tạo thuận lợi cho việc chấm điểm hoặc đánh giá nên chúng có xu hướng tập trung vào các kỹ năng định lượng được, những kỹ năng dễ đo lường hơn và cũng dễ nắm bắt hơn. Những kiểm tra như vậy thường ít biểu thị hoạt động học tập thực tế. Những nhiệm vụ khá đơn giản, như sắp xếp sách theo trật tự trên giá, lựa chọn thuật ngữ tìm phù hợp trong danh sách, hoặc chọn một trích dẫn đúng, rất dễ tính điểm nhưng lại không cho phép nhìn nhận đầy đủ về loại năng lực thông tin cần thiết để lựa chọn, đánh giá và sử dụng thông tin hiệu quả. Vì vậy, đây có lẽ không phải là phương pháp cho phép đánh giá đầy đủ về kỹ năng tư duy trình độ cao của một cá nhân, hoặc chứng minh được khả năng áp dụng và sử dụng thông tin phục vụ cho các mục đích khác nhau của người sử dụng.

Bản thân kết quả kiểm tra không hoàn toàn biểu thị tác động của thư viện. Để chứng minh tác động, cần chứng tỏ được việc hướng dẫn sử dụng thư viện đã tạo ra những thay đổi, ví dụ, kết quả kiểm tra sau khi đào tạo về năng lực thông tin được nâng cao hơn so với kết quả trước đó.

8.6.5 Sử dụng kết quả kiểm tra

Bằng chứng chứng minh được tác động của thư viện đối với việc học tập có thể trở thành một chỉ số quan trọng về giá trị của thư viện. Hiện nay, chưa đạt được sự đồng thuận đáng kể nào về cách sử dụng các kết quả đánh giá, vì vậy nhiều tổ chức vẫn tiếp tục thiết kế những mô hình giảng dạy và kiểm tra của riêng mình. Kết quả của những hình thức kiểm tra này có thể so sánh được sau nhiều năm ở

cùng một tổ chức, nhưng không cho phép so sánh giữa các tổ chức áp dụng chương trình giảng dạy và công cụ kiểm tra khác nhau.

Kết quả kiểm tra có thể cho thấy những thiếu sót về thuật ngữ, về mức độ kiểm tra (quá dễ hoặc quá khó) hoặc về số lượng tài liệu đã học. Chúng có thể đặt ra yêu cầu phải cải tiến phương pháp hướng dẫn sử dụng thư viện hoặc cải tiến bản thân công cụ kiểm tra. Việc phổ biến kết quả kiểm tra tới nhân viên thư viện khác hoặc giảng viên bộ môn có thể giúp đẩy mạnh sự hợp tác giữa các đồng nghiệp và đội ngũ giảng viên.

Kiểm tra đánh giá còn được dùng để chứng tỏ với cơ quan cấp trên là thư viện đang khẳng định giá trị của mình trong việc thực hiện những mục đích chung của tổ chức, đó chính là cải tiến hoạt động học tập. Bằng chứng có thể đơn giản như số lượng người tham dự các lớp học, hoặc nội dung lớp học, cũng có thể mang ý nghĩa sâu sắc hơn như việc có được các công cụ kiểm tra được thiết kế cẩn thận giúp chỉ ra những cải tiến đáng kể trong các kỹ năng cụ thể mà một sinh viên thành công cần có.

9 Kết hợp các phương pháp để đánh giá tác động thư viện

9.1 Kết hợp dữ liệu định tính và định lượng

Việc kết hợp các phương pháp có thể kể đến như sử dụng dữ liệu định tính và định lượng hoặc sử dụng nhiều phương pháp để xử lý một trong hai loại dữ liệu đó. Ví dụ, một nghiên cứu sử dụng dữ liệu định lượng và định tính có thể xử lý các kết quả kiểm tra, điểm số của sinh viên, kết quả phỏng vấn và tự đánh giá.

Phương pháp định lượng bao gồm, ví dụ, khai thác dữ liệu và phân tích thống kê một số lượng lớn các trường hợp nhằm xác định các mẫu trên các nhóm nhỏ và các biến số khác nhau. Phương pháp định lượng hiệu quả trong đánh giá tác động, ví dụ, so sánh dữ liệu sử dụng thư viện với dữ liệu cá nhân và tổ chức thích hợp để xác định mối quan hệ thống kê giữa sử dụng thư viện và hiệu quả hoạt động.

Phương pháp định tính chú trọng sự tham gia sâu hơn của người sử dụng vào việc xác định và giải thích những lý do của hiệu quả hoạt động và hành vi. Phân tích định tính tập trung vào việc đánh giá mối quan hệ giữa hoạt động và kết quả.

Cần lưu ý trong khi so sánh dữ liệu về thư viện với những dữ liệu bên ngoài có thể tồn tại những nhân tố và biến số khác bên trong và bên ngoài thư viện ảnh hưởng đến tác động và kết quả hoạt động. Ví dụ, số liệu thống kê việc đến thư viện có thể bị ảnh hưởng bởi cơ sở vật chất của thư viện. Mặc dù, các tập hợp dữ liệu khác nhau có thể có quan hệ với nhau nhưng cần cẩn trọng khi kết luận hoạt động thư viện là nguyên nhân của một tác động, nhất là tác động nằm ngoài thư viện. Có thể cần sự trợ giúp của một chuyên gia phân tích dữ liệu giàu kinh nghiệm để xác định bản chất của những mối quan hệ này.

Các phương pháp định tính bổ sung kết cấu và ý nghĩa cho các dữ liệu định lượng và giúp nhận diện tác động của thư viện. Ngoài ra, chúng có thể cung cấp những công cụ mạnh để phân tích và hiểu các tương tác của người sử dụng với thư viện.

Theo quan điểm của nội dung này, khai thác dữ liệu (xem 5.6.2.3) là một phương pháp hỗn hợp, vì nó có thể sử dụng các bộ dữ liệu từ các tổ chức khác nhau và các phương pháp khác nhau để phân tích. Dữ liệu định lượng từ thư viện được so sánh với dữ liệu khác từ bên trong hoặc bên ngoài thư viện. Sau đó, dữ liệu được phân tích bằng phần mềm phân tích thống kê để xác định mối quan hệ và ý nghĩa.

9.2 Ví dụ về kết hợp các phương pháp đánh giá tác động thư viện

9.2.1 Khái quát

Các ví dụ dưới đây đề cập những phương pháp khác nhau mà thư viện có thể kết hợp để xác định và chứng minh tác động trong ba lĩnh vực quan trọng:

- Tác động của vốn tài liệu thư viện;
- Tác động của không gian thư viện;
- Tác động đối với thành công của người sử dụng.

9.2.2 Đánh giá tác động của vốn tài liệu thư viện

Vốn tài liệu thư viện bao gồm tài liệu được lưu trữ tại chỗ và nguồn lực thông tin từ xa mà thư viện có quyền truy cập vĩnh viễn hoặc tạm thời. Nếu vốn tài liệu thư viện phù hợp với nhu cầu của đối tượng mà thư viện phục vụ thì có thể ảnh hưởng tích cực đến việc nghiên cứu và học tập.

Nhiều thư viện đã dành sự đầu tư đáng kể cho nguồn lực thông tin điện tử, bao gồm cả tạp chí điện tử. Dữ liệu định lượng về việc sử dụng tạp chí điện tử có thể lấy từ những báo cáo phù hợp của COUNTER (COUNTER, 2012). Tuy nhiên, chúng không cho biết người sử dụng đã ứng dụng các bài tạp chí vào công việc của mình như thế nào và việc kết hợp dữ liệu sẽ giúp xác định chắc chắn hơn tác động của thư viện và giá trị đối với người sử dụng. Xem Bảng 3.

Câu hỏi: Các tạp chí điện tử được sử dụng như thế nào và có giá trị gì trong nghiên cứu?

Bảng 3 – Ví dụ về các phương pháp kết hợp để đánh giá giá trị của tạp chí điện tử

Phương pháp	Kết hợp với	Phương pháp
Số lượng tải xuống bài tạp chí		Kết quả thảo luận nhóm tập trung về giá trị của việc truy cập tạp chí điện tử
Chi phí đặt mua tạp chí		Nội dung trả lời các câu hỏi điều tra (công khai) về việc sử dụng tạp chí điện tử, về thời gian tiết kiệm được và sự sẵn lòng chi trả
Nghiên cứu trắc lượng thư mục về tài liệu tham khảo trong các xuất bản phẩm		Kết quả phỏng vấn cá nhân về giá trị của tạp chí điện tử
Các nguồn tài trợ nghiên cứu từ bên ngoài (số lượng và kinh phí)		Báo cáo sự việc quan trọng về việc sử dụng tạp chí điện tử trong các xuất bản phẩm gần đây
Số lượng công trình nghiên cứu được xuất bản nhờ sự cung cấp nguồn lực thông tin từ thư viện		Kết quả phỏng vấn về vai trò của thư viện trong hoạt động nghiên cứu

9.2.3 Đánh giá tác động của không gian thư viện

Mặc dù số lượng sử dụng dịch vụ và nguồn lực thông tin thư viện từ xa ngày càng tăng nhưng thư viện vẫn là một không gian vật lý rất quan trọng. Không gian vật lý của thư viện bao gồm các bộ phận như: khu vực dành cho người sử dụng, thiết bị công nghệ, vốn tài liệu, dịch vụ và môi trường đầy lý thú không chỉ phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu mà còn dành cho các buổi họp và gặp gỡ. Thư viện thu thập các dữ liệu định lượng về việc sử dụng dịch vụ và cơ sở vật chất nhưng những số liệu đó không cho phép tìm ra nguyên nhân vì sao mọi người đến thư viện hoặc xác định được giá trị của thư viện với mỗi cá nhân và cộng đồng. Các phương pháp kết hợp vừa thu được dữ liệu thống kê về sử dụng thư viện vừa hiểu được tác động của thư viện. Xem Bảng 4.

Câu hỏi: Không gian thư viện ảnh hưởng như thế nào đến người sử dụng?

Bảng 4 – Ví dụ về các phương pháp kết hợp để đánh giá giá trị của không gian thư viện

Phương pháp	Kết hợp với	Phương pháp
Thống kê lượt đến hoặc thống kê tỷ lệ sử dụng chỗ của người sử dụng		Kết quả phỏng vấn cá nhân về lý do đến thư viện
Thống kê giao dịch trong thư viện (giao dịch tham khảo, mượn, v.v...)		Kết quả thảo luận nhóm tập trung về giá trị của dịch vụ thư viện
Số lượng người tham dự hoạt động đào tạo người sử dụng		Tự đánh giá về năng lực và kỹ năng thu được
Số lượng người tham dự các sự kiện hoặc chương trình đặc biệt		Quan sát về hành vi <i>tại chỗ</i> hoặc kết quả tham dự

9.2.4 Đánh giá tác động của việc sử dụng thư viện đối với thành công của người sử dụng

9.2.4.1 Khái quát

Tác động của dịch vụ và nguồn lực thư viện đối với thành công của người sử dụng có thể đánh giá được khi liên kết các nguồn lực, dịch vụ họ sử dụng với các hoạt động tiếp sau của họ. Ở đây, thành công được hiểu là những thành tựu đạt được về khoa học và chuyên môn, không bao gồm kỹ năng hoặc trình độ đạt được qua những nhiệm vụ cụ thể.

Bằng chứng về sự thành công có thể thấy rõ khi:

- Đạt điểm số cao trong các kỳ thi hoặc kiểm tra;
- Hoàn thành văn bằng chứng chỉ trong khoảng thời gian tối thiểu;
- Tỷ lệ bỏ học thấp (duy trì sinh viên);
- Bảng cấp giúp xin được việc làm;
- Sinh viên lựa chọn một cơ sở đào tạo đại học căn cứ vào thành công của thư viện;

- Các nhà nghiên cứu công bố được nhiều công trình hơn, kêu gọi được nhiều nguồn tài trợ nghiên cứu hơn hoặc có tỷ lệ trích dẫn cao hơn nhờ các dịch vụ và nguồn lực mà thư viện cung cấp.

Nội dung trọng tâm trong phần này là mức độ ảnh hưởng đến thành công của các nguồn lực và dịch vụ thư viện. Dữ liệu về sử dụng thư viện có thể trích rút từ các hệ thống thư viện, thể hiện ở tần suất sử dụng thư viện, mượn tài liệu thư viện, lượt đến thư viện, lượng tải xuống các nguồn thông tin điện tử hoặc lượng người tham dự các khóa đào tạo. Sau đó, những dữ liệu này cần được liên kết với các dữ liệu về thành công của người sử dụng để xác định mối tương quan giữa chúng.

Việc đánh giá tác động của thư viện lên thành công của người sử dụng rất cần thiết đối với những thư viện có chức năng chính là đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ học tập và nghiên cứu, cụ thể là các thư viện đại học và thư viện trường học. Tuy vậy, phương pháp này có thể được áp dụng ở bất kỳ thư viện nào đang tìm bằng chứng về tác động của thư viện đối với người học và đối với việc học tập.

9.2.4.2 So sánh dữ liệu về sử dụng thư viện và kết quả học tập của sinh viên

Dữ liệu về sử dụng thư viện được thu thập từ các hệ thống thư viện và so sánh với dữ liệu đánh giá về chính những sinh viên đã dùng thư viện. Tất cả các dữ liệu phải hoàn toàn giấu tên và tuân thủ các quy định về đạo đức của tổ chức. Mục đích so sánh là nhằm xác định mối liên hệ thống kê giữa việc sử dụng thư viện và kết quả học tập và/hoặc tốc độ tốt nghiệp của người học. Cần nhấn mạnh rằng mặc dù có thể tìm ra mối quan hệ đáng chú ý về mặt thống kê nhưng điều đó không có nghĩa là việc sử dụng thư viện là nguyên nhân ảnh hưởng đến kết quả học tập, vì trên thực tế còn tồn tại nhiều nhân tố chung hoặc biến số khác. Phương pháp này giúp so sánh hoạt động của những người sử dụng tích cực với những người sử dụng không tích cực hoặc những người không sử dụng thư viện, hoặc những sinh viên chưa được đào tạo về năng lực thông tin, nhằm tìm ra những khác biệt đáng chú ý về thống kê trong kết quả học tập của từng người.

Việc tập hợp những bộ dữ liệu lớn có thể giúp tìm ra các mối tương quan giữa sử dụng thư viện và hoạt động học tập. Đó là các bộ dữ liệu về lượt đến thư viện, lưu thông tài liệu in ấn, truy cập tới các nguồn lực thư viện điện tử và hồ sơ học tập của sinh viên.

VÍ DỤ 1 Một trường đại học ở Australia xây dựng một hệ thống phức tạp gồm các bộ dữ liệu mang tên "Cubes", kết hợp dữ liệu về việc mượn tài liệu in ấn, đăng nhập và các cơ sở dữ liệu thư viện điện tử và hồ sơ học tập của sinh viên. Hệ thống này cho phép chứng minh rằng "sinh viên càng sử dụng các nguồn lực thông tin điện tử [của trường] càng có khả năng học tập tốt hơn." (Cox và Jantti, 2012)

VÍ DỤ 2 Một nghiên cứu lịch đại tương tự được thực hiện ở Vương quốc Anh đang tìm ra các kết quả so sánh được, cho thấy có "mối tương quan đáng chú ý về mặt thống kê, trên phạm vi một số trường đại học, giữa dữ liệu hoạt động thư viện và kết quả học tập của sinh viên." (Stone, Pattern và Ramsden, 2011)

Kết hợp dữ liệu thư viện với dữ liệu về kết quả học tập là một phương pháp có đôi chút khác biệt. Phương pháp này kết hợp điểm GPA (điểm số trung bình đánh giá sinh viên trong hệ thống giáo dục Hoa Kỳ) của các sinh viên tốt nghiệp với dữ liệu phản ánh mức độ được đào tạo về năng lực thông tin của sinh viên từ năm thứ nhất cho tới các trình độ cao hơn trong suốt quá trình học tập.

VÍ DỤ 3 Một nghiên cứu của Đại học Wyoming khảo sát những khóa đào tạo đại học có lồng ghép chương trình về năng lực thông tin, và so sánh với điểm GPA của các sinh viên đã hoàn thành những khóa đào tạo này với các sinh viên chưa hoàn thành. Những sinh viên đã hoàn thành các khóa đào tạo có lồng ghép nội dung năng lực thông tin cao hơn mức độ cơ sở năm thứ nhất đạt được điểm GPA cao hơn đôi chút nhưng đáng kể về mặt thống kê so với những sinh viên chưa hoàn thành. Kết quả này được củng cố bằng những dữ liệu định tính thu được từ các cuộc thảo luận nhóm tập trung với những sinh viên đã tốt nghiệp (Bowles-Terry, 2012).

Xem Bảng 5.

Bảng 5 – Ví dụ về các phương pháp kết hợp đánh giá tác động của thư viện đối với thành công của sinh viên

Phương pháp	Kết hợp với	Phương pháp
Sự tham gia của sinh viên vào các khóa đào tạo người sử dụng		Đánh giá về công trình của chính các sinh viên đó (như hồ sơ sinh viên, bài luận)
Việc sử dụng các dịch vụ, vốn tài liệu, cơ sở vật chất của thư viện		Điểm thi của sinh viên
Điểm thi của sinh viên		Phỏng vấn sinh viên và giảng viên về những đóng góp của thư viện
Việc sử dụng dịch vụ, bộ sưu tập, cơ sở vật chất của thư viện		Kết quả thực hiện các bài kiểm tra tiêu chuẩn hóa của sinh viên

9.2.4.3 Ảnh hưởng của thư viện đối với việc tuyển sinh và duy trì sinh viên

Các nghiên cứu về vai trò của thư viện đối với việc duy trì sinh viên đã đưa ra lập luận rằng thư viện hoàn toàn có thể ảnh hưởng đến việc ngăn ngừa tình trạng sinh viên bỏ học cũng như ảnh hưởng đến tỷ lệ duy trì sinh viên học tập tại trường (Foster, 2003).

VÍ DỤ Tại Hoa Kỳ, một nghiên cứu lớn được thực hiện trên cơ sở xem xét chi phí của thư viện, số lượng nhân viên thư viện và tìm hiểu các dữ liệu về tuyển sinh. Kết quả thu được từ hơn 500 cơ sở đào tạo tại Hoa Kỳ cho thấy có một mối liên hệ tích cực đáng chú ý giữa việc tăng chi phí dành cho các nguồn lực thư viện và đội ngũ nhân viên với việc duy trì sinh viên (Mezick, 2007).

9.2.4.4 Ảnh hưởng của thư viện đối với các khoản tài trợ nghiên cứu

Nghiên cứu cho thấy việc sử dụng nguồn lực thư viện đóng vai trò quan trọng trong thành công của các hồ sơ xin tài trợ nghiên cứu của các đối tượng thuộc các tổ chức khoa học, chính phủ và đoàn thể.

VÍ DỤ Nghiên cứu tại một trường đại học lớn ở Hoa Kỳ cho thấy có một mối liên hệ tích cực giữa việc sử dụng các nguồn lực thư viện và các hồ sơ xin tài trợ thành công. Nghiên cứu này được công khai rộng rãi sang các trường đại học trên phạm vi quốc tế và cũng đưa ra kết quả tương tự (Tenopir và những người khác, 2010).

9.2.4.5 Ảnh hưởng của việc truy cập Internet tại thư viện trong tìm việc làm

Việc cung cấp truy cập Internet trong thư viện giúp người sử dụng kết nối với nhiều thông tin và dịch vụ chỉ có trên mạng Internet. Các thông tin tuyển dụng thường được phổ biến qua mạng. Nghiên cứu cho thấy những người tìm việc sử dụng Internet tại thư viện để tìm kiếm và nộp đơn xin việc.

VÍ DỤ Nghiên cứu U.S IMPACT sử dụng phương pháp kết hợp để đánh giá kết quả việc sử dụng máy tính truy cập công cộng (PAC) tại các thư viện công cộng. Bằng việc sử dụng phương pháp điều tra và phỏng vấn, một trong những kết quả chủ yếu của nghiên cứu đã chỉ ra rằng có 40% người trả lời sử dụng máy tính và truy cập Internet tại thư viện cho các mục đích về việc làm. Họ không chỉ dùng máy tính và mạng để tìm kiếm các cơ hội nghề nghiệp mà còn nộp hồ sơ xin việc trực tuyến và chuẩn bị hồ sơ xin việc. Kết quả phỏng vấn cho biết các bối cảnh và kết quả, trong đó có thành công xin được việc làm (Becker và những người khác, 2010).

9.3 Ưu điểm và nhược điểm của các phương pháp kết hợp trong đánh giá tác động

9.3.1 Các phương pháp kết hợp là những công cụ đắc lực cho phép nhận diện tác động của thư viện. Tuy nhiên, không phải thư viện nào cũng có trình độ về phương pháp nghiên cứu và phân tích dữ liệu, những thứ mà thư viện có thể không đáp ứng được. Việc bổ sung dữ liệu bên ngoài vào dữ liệu của thư viện lại đòi hỏi sự sẵn sàng hợp tác của các cơ quan bên ngoài thư viện.

9.3.2 Ưu điểm của các phương pháp kết hợp:

- a) Sử dụng các phương pháp khác nhau có thể giúp củng cố thêm các kết quả nghiên cứu.
- b) Dữ liệu từ các nguồn khác nhau bổ sung bối cảnh và giúp giải thích các kết quả nghiên cứu.
- c) Những tường thuật về người sử dụng có thể bổ sung đắc lực cho các dữ liệu định lượng.

9.3.3 Nhược điểm của các phương pháp kết hợp:

- a) Các bộ dữ liệu có thể không tương hợp.
- b) Việc phân tích dữ liệu có thể cho thấy mối tương quan nhưng mối tương quan đó có thể không thể hiện nguyên nhân và kết quả.
- c) Cần sử dụng các công cụ phân tích và phải có chuyên gia phân tích dữ liệu.
- d) Có thể cần các nhóm kiểm soát (ví dụ: những người không được hướng dẫn sử dụng thư viện).
- e) Phải có sự hợp tác để thu thập dữ liệu từ bên ngoài thư viện.
- f) Có thể cần sự cho phép mới thu thập được các dữ liệu ẩn danh về việc sử dụng thư viện của cá nhân.

10 Đánh giá giá trị kinh tế của thư viện

10.1 Khái quát

Thư viện có thể tính được giá trị kinh tế của các dịch vụ thư viện và đánh giá được ảnh hưởng của mình trong một bối cảnh kinh tế rộng lớn hơn. Điều này đặc biệt quan trọng khi cần giải trình về ngân

sách hoạt động của thư viện. Thư viện không phải là đối tượng duy nhất phải cạnh tranh để giành được ngân sách từ thuế dịch vụ công và các nguồn hỗ trợ tài chính khác. Thư viện cần chứng minh được tầm quan trọng của các hoạt động thư viện và giá trị của dịch vụ thư viện.

Tất cả thư viện công cộng, đại học, chuyên ngành và trường học đều đứng trước yêu cầu phải giải trình nhiều hơn về ngân sách hoạt động của mình. Các thư viện này đều là bộ phận của một tổ chức hoặc một cộng đồng, vì vậy, hoạt động thư viện phải phù hợp và hòa nhập với nhiệm vụ và mục tiêu chung của tổ chức mà thư viện trực thuộc. Hoạt động quản lý thư viện phải chứng minh rằng ngân sách được chi dùng cho những dịch vụ có giá trị, được người sử dụng đánh giá cao và phục vụ cho các tổ chức cấp ngân sách.

Việc đánh giá giá trị kinh tế của thư viện có thể bao hàm hai ý nghĩa:

a) *Giá trị các lợi ích của thư viện được tính bằng tiền*

Những lợi ích do dịch vụ thư viện tạo ra được tính bằng tiền; kết quả có thể đem so sánh với vốn đầu tư của tổ chức và của thư viện vào các dịch vụ đó

b) *Tác động kinh tế của thư viện*

Một tùy chọn nữa là xác định ảnh hưởng tích cực trực tiếp hoặc gián tiếp của thư viện đối với đời sống kinh tế của cộng đồng, vùng miền hay thậm chí nền kinh tế của cả quốc gia.

10.2 Tính giá trị của lợi ích thư viện đối với người sử dụng

10.2.1 Khái quát

Giá trị kinh tế của các lợi ích thư viện có thể được xác định theo nhiều cách khác nhau:

- Tính các chi phí phải bỏ ra nếu có một dịch vụ tương tự như vậy trên thị trường (chi phí thay thế);
- Tính chi phí về thời gian: Giá trị bằng tiền có thể được tính từ lượng thời gian dành cho các dịch vụ thư viện và mức lương (hoặc mức lương trung bình) của người sử dụng;
- Tập hợp các ước tính của người sử dụng: Người sử dụng (và người không sử dụng thư viện) ước định giá trị bằng tiền của một thư viện hoặc một dịch vụ thư viện (ví dụ: một lần mượn) đối với bản thân họ hoặc đối với xã hội. Điều này có thể thực hiện với những định giá đơn giản, ví dụ: giá trị của một lần mượn hoặc sử dụng các phương pháp như định giá ngẫu nhiên.

10.2.2 Tính chi phí thay thế cho dịch vụ thư viện

Chi phí thay thế cho các dịch vụ thư viện được tính dựa trên các khoản chi phát sinh khi người sử dụng buộc phải sử dụng những hình thức dịch vụ thay thế. Theo phương pháp này, chi phí của các dịch vụ thay thế cho phép ước định giá trị của dịch vụ thư viện. Nếu mọi người chấp nhận chi phí phát sinh để thay thế dịch vụ thư viện thì những dịch vụ đó phải đáng giá đối với họ ít nhất là ngang bằng những gì họ bỏ ra để dùng dịch vụ thay thế.

Cách đơn giản nhất để tính giá trị bằng tiền của một dịch vụ thư viện là tìm hiểu giá thị trường hiện hành của dịch vụ, nghĩa là giá cả ở thời điểm dịch vụ được mua hoặc bán trên thị trường tự do. Tuy nhiên, trên thực tế chỉ có một số sản phẩm hoặc dịch vụ thư viện được cung cấp trên thị trường tự do. Ví dụ như các giao dịch mượn từ các thư viện thương mại, dịch vụ sao chụp tài liệu, dịch vụ phân phối tài liệu, dịch vụ cho thuê DVD, CD, dịch vụ truy cập Internet tại các cửa hàng hoặc quán cà phê. Các dịch vụ liên quan có thể kể đến như: thuê tài liệu hoặc mua sách, báo tạp chí, các sản phẩm nghe – nhìn thay vì mượn trong thư viện. Xem Bảng 6.

Bảng 6 – Ví dụ về việc định giá các dịch vụ thư viện (Holt, Elliott và Moore)

Dịch vụ	Hình thức thay thế	Giá tính bằng USD ¹
Mượn sách thiếu nhi (bìa mềm)	Cửa hàng sách	8
Mượn sách người lớn (bìa mềm)	Cửa hàng sách	14
Điểm báo	Quầy báo	0,5
Chơi đồ chơi	Cửa hàng sản phẩm giáo dục	15
Chương trình làm đồ thủ công và hoạt động	Chương trình chăm sóc trẻ em lứa tuổi học đường của Hiệp hội Thanh niên Cơ đốc YMCA	1/h

Giá tiền sử dụng các bài tạp chí điện tử có thể được tính theo chi phí cho mỗi lần sử dụng. Lấy phí đặt mua tạp chí chia cho số lượng tải xuống bài tạp chí được kết quả là mức phí cho mỗi lần sử dụng. Phí này có thể so sánh với số tiền phải trả để có được một số lượng bài tạp chí tương tự từ một nhà cung cấp thương mại.

Thông thường, việc sử dụng một dịch vụ thư viện không cho thấy những lợi ích hay kết quả trực tiếp đối với người sử dụng. Việc đưa ra một mức giá thị trường hoặc giá thay thế cho một lần mượn không cho biết liệu người sử dụng có được hưởng lợi từ lần mượn đó hay không.

10.2.3 Máy tính giá sử dụng thư viện

Giá thị trường hoặc giá thay thế trình bày ở mục 10.2.2 cũng có thể dùng để thông báo cho người sử dụng về giá sử dụng dịch vụ thư viện của họ. Để thực hiện mục đích này, người ta đã tạo ra "máy tính giá trị" (ví dụ: Thư viện Bang Maine). Người sử dụng được yêu cầu điền số lần sử dụng các dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định vào một biểu mẫu trực tuyến. Sau đó, giá thị trường hoặc giá thay thế của mỗi dịch vụ được nhân với số lần sử dụng nhằm tính được tổng giá tiền sử dụng thư viện của người sử dụng. Xem Bảng 7.

¹ Khi áp dụng trong thực tế, có thể sử dụng đồng tiền Việt Nam

Bảng 7 – Ví dụ về việc tính tổng giá tiền sử dụng thư viện

Dịch vụ thư viện	Đơn giá (USD) ²	Lần sử dụng trên tháng	Giá dịch vụ (USD)
Mượn sách	17	25	425
Mượn sách bìa mềm	7	4	28
Mượn sách thiếu nhi	12	7	84
Mượn đĩa CD	9,95	3	29,85
Đọc báo trong thư viện	7,5	2	15
Tham gia chương trình dành cho người lớn	10	3	30
Truy cập Internet theo giờ	12	5	60
Trao đổi với nhân viên tham khảo	15	2	30
		Giá sử dụng trên tháng	701,85

10.2.4 Tính chi phí thời gian

Giả thuyết của phương pháp này là số tiền người sử dụng chi trả cho những lợi ích họ nhận được từ dịch vụ thư viện ít nhất phải tương đương với chi phí về thời gian và công sức mà họ bỏ ra để tiếp cận và sử dụng những dịch vụ đó. Việc này cũng có thể được coi như một sự đầu tư của người sử dụng vào dịch vụ thư viện. Thời gian và công sức bao gồm:

- Chi phí đi lại (chi phí về phương tiện và chi phí về thời gian đi lại);
- Chi phí thời gian thực sử dụng dịch vụ thư viện.

Chi phí đi lại cũng như chi phí thời gian mà người sử dụng bỏ ra khi sử dụng thư viện phải được tính bằng cách tiến hành điều tra người sử dụng hoặc bằng các phương pháp khác như nhật ký truy cập hoặc phỏng vấn.

Để tính chi phí thời gian, lấy tổng thời gian một người sử dụng bỏ ra để đến thư viện rồi quay trở về và thời gian sử dụng dịch vụ thư viện nhân với mức lương được trả theo giờ, tính theo số tiền lương cá nhân, nếu có, hoặc tính theo mức lương trung bình của cộng đồng mà thư viện trực thuộc. Cách này không áp dụng với những đối tượng người sử dụng không có thu nhập thường xuyên (ví dụ: trẻ em, sinh viên, người nội trợ). Vì vậy, trong trường hợp này, chủ yếu có thể lấy ví dụ từ việc sử dụng thư viện chuyên ngành.

VÍ DỤ Một nghiên cứu tại các thư viện chuyên ngành đã tính được số tiền trung bình là 22 EUR cho một lần sử dụng, bao gồm chi phí đi lại và sử dụng dịch vụ. Việc đọc các thông tin do thư viện cung cấp không được tính trong trường hợp này (Griffiths và King, 1994).

² Khi áp dụng trong thực tế, có thể sử dụng đồng tiền Việt Nam

Những trở ngại của phương pháp này là:

- a) Chi phí thời gian có thể cao hơn ở những người có mức lương cao, mặc dù giá sử dụng thư viện có thể là như nhau.
- b) Sự đầu tư thời gian và công sức của người sử dụng có thể ít hơn so với lợi ích thực.
- c) Dịch vụ thư viện có thể được dùng để giải trí hoặc cho các mục đích khác không liên quan đến công việc.
- d) Người ta có thể cùng lúc kết hợp nhiều mục đích khi đi lại.

10.2.5 Ước định của người sử dụng về giá trị kinh tế

Những phương pháp định giá dịch vụ thư viện kể trên không được dùng để tính giá trị tài chính của các lợi ích thư viện mà người sử dụng đạt được. Vì vậy, trường hợp này nên sử dụng các bằng chứng thu thập, cụ thể là những ước định của người sử dụng về giá trị tài chính của dịch vụ mà họ sử dụng và/hoặc những lợi ích mà họ đạt được.

Tính giá trị kinh tế của các lợi ích thư viện bằng cách điều tra người sử dụng là một việc làm phức tạp. Trong khi kết quả cuối cùng là những con số thì phương pháp thực hiện lại tập trung vào những ước định chủ quan của những người sử dụng cá nhân.

10.2.5.1 Tính giá tiền cho các dịch vụ cụ thể

Người sử dụng được yêu cầu đưa ra mức giá cho một dịch vụ thư viện cụ thể mà họ đã sử dụng. Phương pháp này chủ yếu dùng cho dịch vụ mượn sách trong các thư viện công cộng nhưng cũng tiến hành được cho các dịch vụ có thể xác định rõ rệt như: mượn tài liệu nghe, các giao dịch tham khảo, hoặc các buổi kể chuyện.

Vì việc sử dụng một dịch vụ thư viện chưa hẳn đã có tác động đến người sử dụng nên trước khi yêu cầu họ định giá phải tìm hiểu xem người sử dụng có đạt được lợi ích gì không.

VÍ DỤ Người sử dụng tại bốn thư viện công cộng ở Vương quốc Anh, khi trả lại các cuốn sách đã mượn, được hỏi xem cuốn sách đó có hữu ích đối với họ hay không (loại sách phi hư cấu) hoặc họ có thích đọc cuốn sách đó không (loại sách hư cấu). Sau đó, những người trả lời theo hướng tích cực được yêu cầu đưa ra một mức giá đối với trải nghiệm về việc đọc của mình. Câu hỏi đặt ra là họ sẽ trả giá bao nhiêu để thuê cuốn sách mà họ yêu cầu. Giá trung bình theo ước tính là 62,2 penny cho sách hư cấu của người lớn và 66,3 penny cho sách phi hư cấu của người lớn (Morris, Hawkins và Sumsion, 2001).

10.2.5.2 Định giá ngẫu nhiên

Định giá ngẫu nhiên là phương pháp kinh tế được dùng để ước định các lợi ích của một hàng hóa hoặc dịch vụ không được định giá bằng cách đưa ra tình huống giả định: nếu không có sản phẩm hoặc dịch vụ này. Định giá ngẫu nhiên thường sử dụng phương pháp điều tra để đánh giá giá trị tài chính của các tổ chức và các dịch vụ phi lợi nhuận, đặc biệt là các dự án chăm sóc sức khỏe, bảo vệ môi trường, giáo dục hoặc văn hóa. Giá trị được xác định bằng cách giới thiệu cho đối tượng điều tra những tình huống chi trả và các mức độ dịch vụ khác nhau, sau đó yêu cầu họ đưa ra quyết định chi trả giả định.

Đối với các dịch vụ thư viện, điều này có nghĩa là những người quan tâm trực tiếp hoặc tiềm năng được yêu cầu đưa ra mức giá bằng tiền cho các dịch vụ thư viện đó. Căn cứ vào hai câu hỏi sau để tính giá trị ước định bằng tiền:

- *Mức sẵn lòng chi trả:* Bạn sẽ trả giá bao nhiêu để duy trì thư viện/dịch vụ thư viện chuyên ngành này?
- *Mức sẵn lòng chấp nhận:* Bạn sẽ chấp nhận khoản bồi thường nào nếu thư viện/dịch vụ thư viện chuyên ngành này bị ngừng hoạt động?

Thông thường, các cuộc điều tra hỏi về mức độ chi trả hoặc chấp nhận được thể hiện ở các mức thuế cao hơn hoặc thấp hơn. Người trả lời được lựa chọn giữa các khoản tiền mà họ sẽ chi trả hoặc chấp nhận.

Phương pháp định giá ngẫu nhiên được ứng dụng để xác định cả giá trị sử dụng và giá trị phi sử dụng. Các giá trị phi sử dụng bao gồm:

- a) *Giá trị lựa chọn:* giá trị mà một người không sử dụng thư viện đưa ra để có thể lựa chọn sử dụng thư viện tại một thời điểm sau này;
- b) *Giá trị hiện hữu:* giá trị của việc biết rằng thư viện tồn tại mặc dù người trả lời không có ý định sử dụng thư viện;
- c) *Giá trị lưu truyền:* giá trị bảo tồn các di sản văn hóa cho thế hệ sau;
- d) *Giá trị vị tha:* giá trị mà một người không sử dụng thư viện đưa ra để thư viện trở thành nơi giải trí và học tập dành cho những người khác, ví dụ: cho trẻ em;
- e) *Giá trị cộng đồng:* giá trị của thư viện như một nguồn lực và trung tâm của cộng đồng.

Định giá ngẫu nhiên thường được gọi là mô hình *phát biểu sở thích*, ngược lại với nó là mô hình *bộc lộ sở thích* dựa trên giá cả. Đây có lẽ là phương pháp được sử dụng phổ biến nhất để định giá các lợi ích thư viện.

Những khó khăn đặt ra khi sử dụng phương pháp định giá ngẫu nhiên là người trả lời được yêu cầu đưa ra mức giá tiền cho các dịch vụ hoặc tổ chức mà họ thường không nhìn nhận chúng dưới góc độ kinh tế. Họ có thể hiểu lầm các câu hỏi và đưa ra phương án trả lời thực chất dành cho một câu hỏi khác. Nhìn chung, các giá trị xác định bởi mức sẵn lòng chấp nhận thường cao mức sẵn lòng chi trả, vì vậy độ tin cậy của chúng không được đánh giá cao.

Định giá ngẫu nhiên thường được dùng trong các thư viện công cộng (Aabø, 2005; Holt, Elliott và Moore, 1999). Ví dụ được nhiều người biết đến nhất về định giá ngẫu nhiên trong thư viện là của Thư viện Vương quốc Anh (Pung, Clarke và Patten, 2004). Định giá ngẫu nhiên cũng được dùng trong thư viện đại học để xác định giá trị của vốn tài liệu tạp chí đối với người sử dụng (Aerni và King, 2007).

VÍ DỤ 1 Ví dụ về các câu hỏi

Câu hỏi: Bạn có thể nhận được bài tạp chí ở đâu nếu nó không có sẵn trong thư viện?

TCVN 12103:2017

- Tôi không bận tâm tìm kiếm thông tin này.
- Tôi sẽ nhận được thông tin từ một nguồn khác (xin nêu nguồn cụ thể).

Những người sẽ sử dụng một nguồn thay thế cho thư viện được hỏi câu hỏi tiếp theo:

- Để nhận được thông tin tương tự, tôi hy vọng mình sẽ mất ... phút và/hoặc ... USD³

VÍ DỤ 2 Ví dụ về các câu hỏi (Imholz và Arns, 2007)

Giá trị Tổng thể của Thư viện

Xin vui lòng điền vào tất cả các mục bạn đánh giá một số tiền tính bằng USD

- a) Với các chương trình hoặc dịch vụ thư viện bạn đã sử dụng hôm nay, xin hãy đưa ra một mức giá tính bằng USD tương đương với số tiền bạn sẽ đóng thuế bổ sung hàng năm nếu dịch vụ hoặc chương trình đó không có tại thư viện:

\$ Hỗ trợ hoặc thông tin giúp bạn về các vấn đề tài chính (ví dụ, tiền tiết kiệm, tiền đầu tư)

\$ Hỗ trợ tìm kiếm nguồn hỗ trợ tài chính cho chương trình học sau trung học

\$ Hỗ trợ tìm kiếm các chương trình giáo dục sau trung học

\$ Thu thập thông tin luật pháp

\$ Thu thập thông tin y tế

\$ Hỗ trợ học tập về công nghệ mới

\$ Truy cập Internet

VÍ DỤ 3 Ví dụ về các câu hỏi

Mức chi phí nào sẽ phát sinh nếu bạn không thể sử dụng thư viện công cộng trong một năm?

Từ 1 đến 50 EUR

Từ 51 đến 100 EUR

Từ 101 đến 200 EUR

Từ 201 đến 300 EUR

Từ 301 đến 400 EUR

Trên 401 EUR

10.3 Phân tích chi phí – lợi ích

10.3.1 Khái quát

Giá trị bằng tiền được gán cho một thư viện hoặc một dịch vụ thư viện bằng các phương pháp nêu trên có thể sử dụng để phân tích chi phí – lợi ích. Phân tích chi phí – lợi ích ở đây được định nghĩa là nỗ lực quy đổi thành tiền các lợi ích của một dự án hoặc tổ chức và so sánh chúng với chi phí bỏ ra. Cách này còn được gọi là tính lợi tức đầu tư (ROI).

³ Khi áp dụng trong thực tế, có thể sử dụng đồng tiền Việt Nam

Một tỷ lệ lợi ích cao so với chi phí hoặc một lợi tức đầu tư cao sẽ cho thấy thư viện đã sử dụng ngân sách một cách hiệu quả và đạt được kết quả hoạt động tối ưu trên cơ sở sử dụng những nguồn lực cho phép. Điều này không chứng tỏ người sử dụng đã được hưởng lợi từ dịch vụ mà thư viện cung cấp.

10.3.2 Tỷ lệ chi phí – lợi ích

Tỷ lệ chi phí – lợi ích hoặc lợi tức đầu tư được tính bằng cách chia giá trị bằng tiền gán cho một dịch vụ hoặc nguồn lực thư viện cho chi phí bỏ ra khi cung cấp dịch vụ hoặc nguồn lực đó. Các kết quả nghiên cứu về lợi tức đầu tư thường là những con số biểu thị việc hoàn vốn như thế nào trên mỗi USD (hoặc đơn vị tiền tệ khác) đầu tư vào thư viện.

Các bước cần thiết để tính tỷ lệ chi phí – lợi ích:

- a) Giá trị bằng tiền gán cho việc sử dụng một sản phẩm thư viện (một dịch vụ hoặc nguồn lực) được tính bằng cách tìm hiểu giá thị trường cho sản phẩm đó (xem 10.2.2) hoặc bằng cách ước định giá.
- b) Sau đó, giá sản phẩm được nhân với số lần sử dụng sản phẩm để tính được tổng lợi ích ước định của sản phẩm trong khoảng thời gian xem xét.
- c) Tổng này được so sánh với chi phí cung cấp sản phẩm.

Nếu tất cả các sản phẩm của thư viện đều có mức giá xác định hoặc ước định thì có thể so sánh tổng lợi ích của các sản phẩm trong một năm với chi phí của thư viện trong cùng năm đó (thường là ngân sách thư viện).

Các mức giá thuê tài liệu đa phương tiện trên thị trường được dùng để tính toán thường là giá hiện hành khi mua hoặc thuê sản phẩm từ một nhà cung cấp thương mại. Vì các tài liệu đa phương tiện trong vốn tài liệu thư viện phần lớn đều đã qua sử dụng nên giá thị trường của chúng sẽ không được tính ngang với giá mua mới. Một số nghiên cứu đã đưa ra mức giá thị trường để mượn tài liệu đa phương tiện là từ 7 % đến 25 % giá mua (Blanck, 2005, tr.47)

Các tính toán trong Bảng 8 được dựa trên mức giá thị trường trung bình.

Bảng 8 – Tính toán chi phí – lợi ích (Blanck, 2005)

Dữ liệu về sử dụng	Dịch vụ và sản phẩm	Mức giá ấn định (EUR) ⁴	Hình thức thay thế thư viện	Giá trị bằng tiền ước định (EUR)
455.765	Tài liệu phi hư cấu	20	Cửa hàng sách	9.115.300
277.769	Tiểu thuyết	10	Cửa hàng sách	2.777.690
521.500	Đĩa CD	10	Cửa hàng bán lẻ	5.215.000
522	Các sự kiện (phí vào cửa trên đầu người)	2		24.234
1.005	Các khóa đào tạo người sử dụng (nhóm)	50		50.250
Tổng giá trị bằng tiền của các dịch vụ thư viện (bao gồm dịch vụ phụ trợ cho các dịch vụ nêu trên) lên tới 26.102.020 EUR; ngân sách thư viện là 4.640.500 EUR, lợi nhuận thu được là 21.461.520 EUR và tỷ lệ chi phí – lợi ích là 1:5.6.				

10.4 Phân tích tác động kinh tế

10.4.1 Khái quát

Tác động kinh tế được định nghĩa là ảnh hưởng của một chính sách, chương trình, dự án, hoạt động hoặc sự kiện lên nền kinh tế của một khu vực cụ thể. Tác động kinh tế thường được đo bằng những thay đổi trong sự phát triển kinh tế (sản lượng hoặc giá trị gia tăng) và những thay đổi liên quan đến việc làm và thu nhập (lương).

Phân tích tác động kinh tế xác định các ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp của chi phí thư viện đối với kinh tế, đặc biệt là kinh tế địa phương. Thư viện có thể được coi là một đơn vị tuyển dụng tại địa phương và một đơn vị tiêu thụ các sản phẩm và dịch vụ địa phương hoặc là nơi thu hút khách du lịch và khách thăm quan.

10.4.2 Tác động đối với đời sống kinh tế trong cộng đồng hoặc khu vực

10.4.2.1 Mua hàng hóa và dịch vụ

Thư viện hỗ trợ nền kinh tế địa phương hoặc vùng thông qua các hình thức:

- Thường xuyên mua các tài liệu đa phương tiện và tài liệu phục vụ cho hoạt động của mình;
- Đặt hàng dịch vụ đóng bìa, bảo quản và phục chế (chuyển dạng vi phim, sao chụp, số hóa);
- Chi quản lý tiện ích (ví dụ: nhiệt độ, ánh sáng, nước, nước thải, hoặc vệ sinh).

Ngoài ra, những chi phí một lần như xây mới và mở rộng các tòa nhà, nội thất và trang thiết bị có thể tăng ảnh hưởng của thư viện đối với kinh tế địa phương.

⁴ Khi áp dụng trong thực tế, có thể sử dụng đồng tiền Việt Nam

10.4.2.2 Thư viện là đơn vị tuyển dụng địa phương

Thư viện tác động trực tiếp đến kinh tế cộng đồng địa phương bằng cách tuyển dụng một lượng nhân lực. Thậm chí nếu nhân viên thư viện không sinh sống trên địa bàn thì họ cũng đầu tư một phần tiền lương của mình vào hoạt động thương mại địa phương và từ đó đóng góp cho nền kinh tế.

10.4.2.3 Ảnh hưởng đối với kinh tế địa phương

Thư viện có thể ảnh hưởng đến các cửa hàng bán lẻ trong khu vực vì người sử dụng thư viện có thể là những khách hàng vắng lai. Những thư viện có vốn tài liệu quý hiếm hoặc có trụ sở đặt tại những tòa nhà nổi tiếng có thể thu hút khách du lịch và khách thăm quan. Những tài liệu quý hiếm trong thư viện cũng có thể khiến các nhà nghiên cứu đến lưu trú gần thư viện trong một thời gian.

Sự tồn tại của một thư viện tại một vị trí nhất định cũng có thể được coi là nhân tố “mềm” cho sự phát triển của địa phương, góp phần tăng sức hấp dẫn cho các hoạt động văn hóa và giải trí và từ đó có khả năng ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn vị trí đầu tư của các doanh nghiệp thương mại. Tuy nhiên, điều này thường không được coi là một tác động kinh tế trực tiếp.

Thư viện cũng có thể đóng góp cho kinh tế địa phương bằng cách cung cấp các thông tin thương mại, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp nhỏ không đủ khả năng tài chính để đặt mua những thông tin như các cơ sở dữ liệu về tiêu chuẩn.

10.4.3 Ảnh hưởng đối với kinh tế vùng hoặc quốc gia

Thư viện có thể ảnh hưởng tích cực đến kỹ năng và kiến thức của người sử dụng và có thể tác động đến sự thành công về học tập hay nghề nghiệp của họ, như tỷ lệ có việc làm cao sau khi đạt một trình độ chuyên môn nhất định. Năng lực thông tin được nâng cao trong cộng đồng, việc nhanh chóng đạt trình độ chuyên môn cao cũng có thể góp phần tác động lên kinh tế địa phương và vùng và cả kinh tế quốc gia.

10.4.4 Sử dụng phương pháp phân tích tác động kinh tế

Tác động kinh tế của thư viện không mấy rõ rệt. Vì vậy, chỉ nên sử dụng phương pháp này để hỗ trợ cho việc tính giá trị thư viện như đã mô tả ở phần trên và trong các trường hợp sau:

- Danh tiếng của thư viện thu hút một lượng lớn các khách du lịch hoặc khách thăm quan nghỉ lại qua đêm.
- Thư viện thu được những nguồn tài trợ và biếu tặng đáng kể giúp thư viện tăng khả năng chi tiêu.

Phụ lục A

(tham khảo)

Ví dụ về điều tra tác động

A.1 Khái quát

Phụ lục này, trước hết, đưa ra ví dụ về một điều tra tác động đơn giản mà chỉ cần một số điều chỉnh nhỏ là có thể dùng được cho thư viện công cộng và thư viện trường đại học. Ví dụ ở đây là một nguyên mẫu, được xây dựng dựa trên kinh nghiệm từ các dự án khác nhau.

Bộ câu hỏi sử dụng trong điều tra đã được chứng minh là hiệu quả để tiến hành điều tra tác động. Tùy thuộc vào bối cảnh, nhiệm vụ và đối tượng phục vụ khác nhau của thư viện cũng như các mục đích cụ thể của dự án đánh giá tác động, có thể cần sửa đổi và/hoặc bổ sung thêm câu hỏi. Đặc biệt, các câu hỏi về thông tin cá nhân ở phần cuối điều tra cần được tùy biến cho phù hợp với bối cảnh của thư viện.

Phần đầu tiên của bảng hỏi bàn về tần suất đến thư viện và các hình thức sử dụng thư viện. Những câu hỏi này đóng vai trò nền tảng và cho phép đánh giá cụ thể hơn các câu trả lời về tác động trực tiếp trong phần sau. Các câu hỏi về thông tin cá nhân ở cuối bảng hỏi cũng có mục đích tương tự.

Thư viện cần tham khảo ý kiến các bên hữu quan, đặc biệt là tổ chức quản lý thư viện và các cấp quản lý liên quan khác khi quyết định soạn thảo nội dung bảng hỏi.

Bên cạnh đó, Phụ lục còn cung cấp một mẫu điều tra được thiết kế riêng để đánh giá tác động của một dịch vụ thư viện cụ thể, đó là dịch vụ cung cấp thông tin y tế của thư viện. Những dịch vụ tương tự khác có thể kể đến như dịch vụ tham khảo, đào tạo người sử dụng về kỹ năng thông tin, hoặc dịch vụ đọc tại chỗ.

A.2 Điều tra tác động chung

A.2.1 Phần giới thiệu của bảng hỏi

Mở đầu bảng hỏi nên giải thích về mục đích điều tra. Phần giới thiệu có thể thực hiện theo cách sau:

Chúng tôi muốn tìm hiểu thư viện và các dịch vụ thư viện có tầm quan trọng như thế nào đối với bạn trong:

- Học tập và nghiên cứu;
- Công việc;
- Đào tạo nghề;
- Giáo dục thực hành;
- Cuộc sống và an sinh cá nhân.

Câu trả lời của bạn có thể giúp chúng tôi xây dựng và phát triển các dịch vụ tốt hơn để đáp ứng yêu cầu của bạn. Các câu trả lời là tự nguyện và đảm bảo nguyên tắc ẩn danh. Xin cảm ơn sự hợp tác của bạn.

A.2.2 Các câu hỏi về tần suất đến thư viện thực và ảo

Câu 1: Bạn có thường xuyên đến trụ sở thư viện không (bao gồm cả các thư viện chi nhánh hoặc thư viện lưu động)?

- Hàng ngày;
- Vài lần một tuần;
- Vài lần một tháng;
- Khoảng một lần một tháng;
- Ít khi;
- Không bao giờ;
- Đây là lần đầu tiên.

Câu hỏi dành cho những người trả lời “không bao giờ”:

Câu 2: Vì sao bạn không đến trụ sở thư viện?

(Bạn có thể chọn nhiều câu trả lời, nếu thích hợp)

- nhà xa;
- không có phương tiện đi lại thuận lợi;
- giờ mở cửa không thuận tiện;
- không có tài liệu tôi cần;
- không có đủ tài liệu bằng ngôn ngữ của tôi;
- tài liệu tôi cần luôn trong tình trạng đã bị mượn;
- nhân viên quá bận không thể giúp đỡ tôi;
- không đủ chỗ ngồi;
- quá ồn ào;
- máy tính luôn có người đang sử dụng khi tôi cần đến;
- tôi không có thời gian;
- tôi tìm được thông tin mình cần ở nơi khác;
- lý do khác (xin giải thích cụ thể).

Câu 3: Bạn có thường xuyên sử dụng các dịch vụ trực tuyến của thư viện qua mạng Internet không (ví dụ: tạp chí điện tử, mục lục trực tuyến)?

- Hàng ngày;
- Vài lần một tuần;
- Vài lần một tháng;
- Khoảng một lần một tháng;
- Không thường xuyên;
- Không bao giờ;
- Đây là lần đầu tiên.

Câu hỏi dành cho những người trả lời “không bao giờ”:

Câu 4: Vì sao bạn không sử dụng các dịch vụ trực tuyến của thư viện?

(Bạn có thể chọn nhiều câu trả lời, nếu thích hợp)

- quá khó sử dụng;
- tôi không biết các dịch vụ này;
- tôi không có thời gian;
- tôi tìm được thông tin mình cần ở nơi khác;
- lý do khác (xin giải thích cụ thể).

A.2.3 Các câu hỏi về hình thức sử dụng thư viện

Câu 1: Bạn thường làm gì khi đến thư viện?

(Bạn có thể chọn nhiều câu trả lời, nếu thích hợp)

- 1) mượn hoặc trả sách, tài liệu nghe nhìn, hoặc các nguồn lực thư viện khác;
- 2) đọc sách, báo, tạp chí, v.v... trong thư viện;
- 3) sử dụng máy sao chụp/máy quét;
- 4) học tập/làm việc trong thư viện;
- 5) nghe tài liệu ghi âm, xem video hoặc xem phim trong thư viện;
- 6) sử dụng máy tính của thư viện;
- 7) sử dụng Internet bằng thiết bị của tôi (ví dụ: laptop, điện thoại di động, máy tính bảng);
- 8) nghiên cứu sách/tài liệu của tôi;
- 9) tham gia các sự kiện/triển lãm (ví dụ: các buổi diễn thuyết, chương trình chiếu phim, hội thảo);

- 10) tham gia các chương trình đào tạo;
- 11) gặp gỡ bạn bè;
- 12) đến nhờ nhân viên thư viện giúp đỡ, cung cấp thông tin hoặc tư vấn;
- 13) sử dụng khu vực dành cho trẻ em cùng với các em khác;
- 14) hoạt động khác (xin nêu cụ thể);
- 15) không thực hiện hoạt động nào đã nêu ở trên.

Câu 1a: Trong số những hoạt động nêu trên, bạn đã làm gì trong lần đến thư viện gần đây nhất? (ví dụ: 1, 4, ...)

Câu 2: Bạn sử dụng dịch vụ trực tuyến nào?

(Bạn có thể chọn nhiều câu trả lời, nếu thích hợp)

- 1) mục lục trực tuyến;
- 2) tạp chí điện tử, cơ sở dữ liệu;
- 3) sách điện tử;
- 4) trang thông tin điện tử của thư viện;
- 5) tham khảo trực tuyến;
- 6) kiểm tra tài khoản, gia hạn mượn;
- 7) dịch vụ khác (xin nêu cụ thể);
- 8) không sử dụng dịch vụ nào đã nêu ở trên.

Câu 2a: Trong số các dịch vụ nêu trên, bạn đã sử dụng dịch vụ nào trong lần gần đây nhất bạn dùng dịch vụ trực tuyến? (ví dụ: 4, 7,...)

A.2.4 Các câu hỏi về tác động của thư viện

Câu 1: Bạn có được hưởng lợi từ việc đến thư viện hay sử dụng dịch vụ trực tuyến của thư viện không?

	Có	Không	Không biết	Không thích hợp
1. Tôi đã phát triển những kỹ năng mới, tôi đã học được điều gì đó.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tôi đã có những ý tưởng mới, những mối quan tâm mới.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tôi đã có được những thông tin hữu ích cho việc học tập.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4. Thư viện đã hỗ trợ nghiên cứu của tôi. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Thư viện giúp tôi thi tốt hơn. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Tôi đã có được những thông tin hữu ích để tìm việc làm. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Tôi đã có được những thông tin hữu ích về y tế và bảo vệ bản thân. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Tôi đã có được những thông tin hữu ích về cộng đồng/khu vực của tôi. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Thư viện giúp đỡ tôi trong công việc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Thư viện giúp tôi tiết kiệm thời gian. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Tôi đã tiếp xúc với nhiều người. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Tôi thấy thư viện là một nơi thú vị, an toàn và/hoặc yên tĩnh. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Lợi ích khác (xin nêu cụ thể) | | | | |

Câu 1a: Xin hãy kể tên hai lợi ích mà theo bạn là quan trọng nhất (ví dụ: 3 và 9).

Trong các câu hỏi sau đây, thư viện muốn người trả lời hình dung một tình huống giả định là họ không có thư viện để sử dụng nữa. Cần nêu rõ đây không phải là tình huống thực và sự tồn tại của thư viện không phải là vấn đề cần bàn thảo.

Câu 2: Nếu thư viện bị đóng cửa, bạn có cho rằng mình có thể tìm được những dịch vụ/thông tin tương tự ở nơi khác không?

- Có;
- Có, nhưng sẽ mất nhiều thời gian và công sức hơn;
- Có, nhưng chỉ phần nào thôi;
- Không;
- Không biết.

Câu 3: Nếu bạn cho rằng mình có thể tìm được tất cả hoặc phần nào những dịch vụ/thông tin tương tự ở nơi khác, bạn sẽ tìm thấy chúng ở đâu?

(Bạn có thể chọn nhiều câu trả lời, nếu thích hợp)

- từ một thư viện khác;
- qua mạng Internet;
- trên các phương tiện truyền thông (báo, đài, truyền hình);

- bằng cách đặt mua;
- qua thầy cô giáo;
- qua đồng nghiệp, bạn bè, v.v...
- nơi khác (xin nêu cụ thể).

Câu 4: Bạn có câu chuyện nào về trải nghiệm của bạn với thư viện không?

A.2.5 Các câu hỏi về dữ liệu cá nhân

A.2.5.1 Khái quát

Câu 1: Bạn ở độ tuổi nào?

- Dưới 18
- Từ 18 – 24
- Từ 25 – 39
- Từ 40 – 59
- Trên 60

Câu 2: Bạn là

- Nam?
- Nữ?

A.2.5.2 Các câu hỏi tùy chọn về thông tin cá nhân dành cho các thư viện công cộng

(Cần bổ sung danh mục các tùy chọn vào mỗi câu hỏi. Việc phân chia các phương án lựa chọn sẽ tùy thuộc vào vùng miền và đối tượng phục vụ).

Câu 1: Bạn là người dân tộc nào?

Câu 2: Ngôn ngữ bạn sử dụng tại nhà là ngôn ngữ nào?

Câu 3: Cấp học cao nhất mà bạn đã hoàn thành là gì?

Câu 4: Bạn làm nghề gì?

A.2.5.3 Các câu hỏi tùy chọn dành cho thư viện đại học

Câu 1: Bạn là?

- Sinh viên;
- Học viên cao học;
- Giảng viên;
- Khác.

Câu 2: Chủ đề nào thể hiện đầy đủ nhất lĩnh vực học tập/nghiên cứu chính của bạn?

(Cần bổ sung danh mục các chủ đề cho câu hỏi này.)

A.3 Điều tra tác động về ảnh hưởng của một dịch vụ thư viện cụ thể

Ví dụ này thể hiện một điều tra về tác động của dịch vụ thông tin y tế trong một thư viện (theo LASER Foundation, 2005).

Câu 1: Bạn có sử dụng thư viện để tìm thông tin về sức khỏe của mình không?

(có/không)

Câu 2: Nếu có, bạn đã sử dụng những dịch vụ nào?

- Vốn tài liệu y tế của thư viện dành cho bệnh nhân (bao gồm tờ rơi, sách điện tử và các tài liệu nghe nhìn);
- Từ điển y học, các sách khác;
- Báo, tạp chí;
- Thông tin y tế của thư viện trên trang thông tin điện tử của thư viện;
- Truy cập Internet từ máy tính của thư viện.

Câu 3: Bạn thấy thông tin trong vốn tài liệu y tế của thư viện và trên trang thông tin điện tử của thư viện hữu ích như thế nào?

(Rất hữu ích 1 2 3 4 5 Hoàn toàn không hữu ích)

Câu 4: Bạn tìm thông tin y tế mình cần trên Internet như thế nào?

- Sử dụng máy tìm tin;
- Sử dụng các trang thông tin điện tử cụ thể mà thư viện đề xuất;
- Hỏi nhân viên thư viện

Câu 5: Bạn thấy thông tin y tế trên Internet hữu ích như thế nào?

(Rất hữu ích 1 2 3 4 5 Hoàn toàn không hữu ích)

Câu 6: Bạn có cho rằng các dịch vụ thư viện góp phần tích cực cho sức khỏe và/hoặc an sinh của bạn không?

(có, không, không biết)

Phụ lục B

(tham khảo)

Lựa chọn phương pháp

B.1 Khái quát

Khi lựa chọn phương pháp nghiên cứu tác động, tính thích hợp của một phương pháp hoặc kỹ thuật cụ thể sẽ không phụ thuộc nhiều vào đặc điểm của phương pháp hay kỹ thuật đó mà phụ thuộc vào sự tương hợp giữa phương pháp và câu hỏi điều tra. Điều cốt yếu là nghiên cứu tác động là cần xác định rõ phạm vi tác động của thư viện và loại dữ liệu cần có.

Việc lựa chọn một hay nhiều phương pháp đánh giá tác động thư viện sẽ phụ thuộc vào số lượng các nhân tố, trong đó có thể kể đến những nhân tố chủ yếu sau:

- a) Đối tượng và mục tiêu nghiên cứu, (ví dụ: tác động dài hạn hay ngắn hạn; ảnh hưởng chung của thư viện hay ảnh hưởng cụ thể của một dịch vụ thư viện);
- b) Đối tượng mục tiêu để tiến hành điều tra (ví dụ: toàn bộ dân cư của một cộng đồng; học viên cao học của một trường đại học);
- c) (Các) đối tượng dự định;
- d) Chuyên môn và các nguồn lực cần để tiến hành khảo sát và phân tích dữ liệu;
- e) Các nhân tố bên ngoài, ví dụ: cần sự cộng tác bên ngoài thư viện, hoặc cần được cấp phép để thu thập dữ liệu ẩn danh về việc sử dụng các nguồn lực thư viện của cá nhân và về hoạt động của cá nhân.

B.2 Đối tượng mục tiêu và loại tác động

B.2.1 Đối tượng mục tiêu

Thư viện và dịch vụ thư viện không chỉ tác động đến những thay đổi của người sử dụng cá nhân mà còn cả nhóm người sử dụng cụ thể trong toàn bộ đối tượng phục vụ của thư viện, trong một cộng đồng hoặc xã hội nói chung.

Để đánh giá tác động của thư viện đối với cá nhân, hầu hết các phương pháp đề cập đến từ Điều 6 đến Điều 9 của tiêu chuẩn này đều thích hợp, đặc biệt là các kỹ thuật quan sát, phỏng vấn cá nhân, phân tích nhật ký truy cập và kiểm tra. Khi nghiên cứu trên số lượng người giới hạn, có thể áp dụng các phương pháp đánh giá cần nhiều công sức như kể chuyện, tự ghi hồ sơ hoặc phân tích trích dẫn.

Để đánh giá tác động đối với một nhóm người sử dụng cụ thể, ví dụ thanh niên hoặc sinh viên năm thứ nhất, thường sử dụng phương pháp điều tra và phỏng vấn nhóm tập trung. Có thể dùng phương pháp phân tích nhật ký truy cập nếu tìm hiểu về ảnh hưởng của các dịch vụ thư viện điện tử.

Khi cố gắng tìm hiểu tác động của thư viện đối với một cộng đồng hay xã hội nói chung, nghiên cứu sẽ phải tiến hành trên cả hai nhóm người sử dụng và người không sử dụng thư viện. Trường hợp này thường sử dụng phương pháp điều tra và phỏng vấn nhóm tập trung, không chỉ nhằm xác định những kinh nghiệm của người được phỏng vấn về các lợi ích thực tiễn mà còn tìm hiểu những quan điểm của họ về các lợi ích tiềm năng của thư viện và giá trị chung đối với xã hội. Nếu cần khảo sát lượng đối tượng lớn, nên sử dụng điều tra trực tuyến để giảm bớt công thu thập và phân tích dữ liệu.

B.2.2 Các loại tác động

Tác động của thư viện đối với cá nhân, nhóm hoặc xã hội có thể tạo nên những thay đổi nhận diện được bằng các phương pháp khác nhau:

- a) Những thay đổi trong kỹ năng và năng lực được xác định nhờ phương pháp quan sát, phân tích nhật ký truy cập, và cụ thể hơn là dùng phương pháp kiểm tra. Những bằng chứng thu thập (phỏng vấn, tự đánh giá) có thể sử dụng kết hợp với các phương pháp khác mặc dù kết quả tự đánh giá thường có độ tin cậy không cao.
- b) Những thay đổi trong thái độ và hành vi có thể bộc lộ qua kết quả điều tra và phỏng vấn, cũng như trong các giai thoại và hồ sơ cá nhân. Số liệu thống kê về sử dụng thư viện và các kỹ thuật quan sát có thể chứng minh cho những kết quả đó.
- c) Sự thành công hơn trong học tập, nghiên cứu hoặc phát triển sự nghiệp có thể được xác định bằng cách so sánh việc sử dụng thư viện của cá nhân với dữ liệu về thành tựu họ đạt được, ví dụ: điểm số trong các kỳ thi hoặc sự thăng tiến trong công việc. Phỏng vấn có thể cho biết đánh giá của người được phỏng vấn về ảnh hưởng của thư viện đối với thành công của họ.
- d) Tác động xã hội, (xem B.2.3).

B.2.3 Các phương pháp đánh giá tác động xã hội

Sự tiến triển lâu dài của tác động xã hội và những ảnh hưởng trực tiếp lên cộng đồng dân cư đều khiến cho việc đánh giá trở nên khó khăn hơn nhiều so với việc xác định ảnh hưởng đối với từng cá nhân. Những phương pháp như kiểm tra hoặc quan sát tỏ ra không phù hợp để nhận diện những thay đổi trong một cộng đồng dân cư vì phải mất rất nhiều công sức quan sát hoặc kiểm tra những thay đổi trong hành vi hoặc thái độ của một nhóm lớn.

Phương pháp điều tra và phỏng vấn nhìn chung sẽ phát huy hiệu quả trong đánh giá tác động xã hội. Những câu hỏi điều tra sẽ không tập trung nhiều vào trải nghiệm trực tiếp (của cá nhân) về lợi ích của thư viện, tuy nhiên kết quả điều tra có thể được tổng kết để nhận diện những mẫu chung trong phạm vi các nhóm lớn hơn.

VÍ DỤ 1 Trong một điều tra, 80% người trả lời cho rằng sau khóa đào tạo về thư viện họ thấy quen thuộc hơn với việc tìm kiếm trên Internet.

Nhằm tập hợp được rộng rãi và toàn diện dữ liệu về nhận thức đối với giá trị thư viện, nên thường xuyên tiến hành điều tra trên quy mô lớn. Việc đặt câu hỏi không nên giới hạn trong phạm vi những người sử dụng thư viện

thực mà nên công khai rộng rãi cả với đối tượng người không sử dụng thư viện nhưng thuộc cộng đồng dân cư mà thư viện phục vụ. Những người không sử dụng thư viện thường đánh giá các giá trị gián tiếp và giá trị ngẫu nhiên của thư viện cao hơn những người sử dụng thực chỉ chủ yếu quan tâm đến lợi ích trực tiếp. Phương pháp điều tra đường phố có thể phát huy hiệu quả khi tiến hành đối với cả các đối tượng không sử dụng thư viện.

VÍ DỤ 2 Điều tra đường phố

Theo bạn, những chức năng nào của thư viện công cộng là quan trọng nhất?

- Phục vụ đọc rộng rãi;
- Là nơi dành cho việc học tập;
- Là nơi truy cập thông tin;
- Phục vụ đọc cho trẻ em;
- Là nơi truy cập Internet;
- Là nơi cung cấp thông tin về địa phương;
- Là địa điểm họp.

Những câu chuyện tập hợp được có thể thuyết minh cho kết quả của các phương pháp đã nêu ở trên.

Để lý giải các kết quả điều tra và phỏng vấn, cần hiểu biết cấu trúc xã hội của bộ phận dân cư được điều tra nhằm so sánh với số lượng và hình thức sử dụng thư viện trong cộng đồng tương ứng. Kiến thức về cấu trúc xã hội có thể giải thích được tầm quan trọng của các giá trị thư viện nhất định.

VÍ DỤ 3 Trong một khu vực dân cư có nhiều gia đình trẻ, vai trò của thư viện đối với giáo dục và học tập có thể được đánh giá quan trọng hơn vai trò của thư viện đối với văn hóa địa phương.

B.3 Đối tượng dự định

Đối tượng dự định có thể ảnh hưởng lớn đến việc lựa chọn các phương pháp đánh giá tác động. Kết quả của một dự án đánh giá tác động có thể được dùng để trình bày với các bên liên quan khác nhau, cụ thể là các nhóm quan tâm tới vai trò và lợi ích tiềm năng của thư viện. Ngoài bản thân chính thư viện, các nhóm này có thể là:

- Người sử dụng thực;
- Các tổ chức cấp ngân sách (trường đại học, cộng đồng, các công ty thương mại, v.v...);
- Các hội đồng thư viện hoặc ban quản lý thư viện;
- Các nhà hoạch định chính sách;
- Truyền thông và công chúng rộng rãi.

Giữa các nhóm hữu quan này có thể có nhận thức khác nhau về những lợi ích thư viện được mong đợi; vì vậy, dữ liệu và kết quả đánh giá cũng có thể phải khác nhau để thuyết phục được họ về giá trị thư viện.

- a) Người sử dụng sẽ đánh giá những lợi ích thư viện theo kinh nghiệm riêng và những nhu cầu thông tin của họ. Các kết quả kiểm tra có thể cho họ thấy tác động tích cực của hoạt động giảng dạy về thư viện. Người sử dụng cũng có thể sẽ quan tâm đến những kết quả điều tra hoặc phỏng vấn nhóm tập trung phản ánh những kinh nghiệm của những người sử dụng khác về lợi ích của thư viện.
- b) Các tổ chức cấp ngân sách hoặc tổ chức mà thư viện trực thuộc cũng như hội đồng thư viện hoặc ban quản lý thư viện sẽ quan tâm hàng đầu đến lợi ích của thư viện đối với chính tổ chức hoặc cộng đồng. Thông thường, họ sẽ ưu tiên những phương pháp mang tính “khách quan” hơn là những phương pháp thu thập ý kiến của người sử dụng. Sự so sánh việc sử dụng thư viện với các dữ liệu về thành công trong học tập hoặc thành công trong sự nghiệp hay các kết quả kiểm tra chứng tỏ năng lực thông tin đã được nâng cao sau khi được đào tạo về thư viện chính là những gì mà nhóm đối tượng này mong đợi. Họ cũng sẽ quan tâm tới kết quả phân tích về chi phí – hiệu quả của thư viện, vì vậy tất cả các phương pháp đánh giá và chứng minh giá trị kinh tế của thư viện có thể đều hữu ích.
- c) Những nhà hoạch định chính sách, truyền thông và công chúng thường tập trung vào tác động xã hội của thư viện thường xác định được thông qua điều tra, phỏng vấn hoặc phỏng vấn nhóm tập trung. Nhìn chung, cần thực hiện các nghiên cứu quy mô lớn để xác định tác động xã hội. Đối với các nhóm đối tượng này, sẽ là điều cực kỳ hữu ích nếu minh họa kết quả thu được từ những phương pháp nêu trên bằng những câu chuyện.

B.4 Chuyên môn và các nguồn lực

Việc lựa chọn phương pháp thực hiện một dự án đánh giá tác động cũng sẽ phụ thuộc vào khả năng chuyên môn của thư viện trong hoạt động đánh giá và các nguồn lực mà thư viện có thể sử dụng cho dự án.

Nhìn chung, đội ngũ nhân viên thư viện có kỹ năng thu thập các dữ liệu định lượng (như số liệu thống kê về các nguồn lực và về sử dụng thư viện) tốt hơn là áp dụng các phương pháp định tính (như phỏng vấn hoặc phỏng vấn nhóm tập trung). Những phương pháp như quan sát, phân tích nhật ký truy cập hoặc kiểm tra cũng có thể gây khó khăn cho nhân viên thư viện. Vì vậy, việc đào tạo đội ngũ nhân viên hoặc mời các chuyên gia bên ngoài có thể cần thiết khi muốn triển khai các phương pháp mô tả ở các Điều từ 7 đến 9.

Bên cạnh đó, cũng cần xem xét phí tổn về thời gian và công sức cho dự án đánh giá tác động. Thu thập bằng chứng rõ ràng về tác động của thư viện là một quá trình dài và thường chỉ đạt được sau một khoảng thời gian. Một thư viện có thể phải áp dụng các kỹ thuật trong khả năng cho phép và phải lựa chọn một cách thức gián tiếp để xác định ảnh hưởng của mình.

Cách đơn giản nhất có thể bắt đầu từ dữ liệu mà thư viện vẫn thường thu thập (xem Điều 6), đặc biệt là những dữ liệu có thể thu thập một cách tự động, và tìm ra các dấu hiệu của tác động. Để hỗ trợ cho

các kết quả, có thể sử dụng các điều tra tiêu chuẩn hóa hoặc kiểm tra, bằng các cách đó, thư viện có thể tận dụng lợi thế từ kinh nghiệm của các thư viện khác.

B.5 Đánh giá tác động của các dịch vụ thư viện cụ thể

Có thể thực hiện đánh giá về tác động của thư viện nói chung hoặc về những thay đổi do ảnh hưởng của các dịch vụ thư viện cụ thể, ví dụ: dịch vụ tham khảo, truy cập Internet tại thư viện, các nguồn lực thư viện điện tử, hoặc hoạt động đào tạo năng lực thông tin.

Các nghiên cứu nhằm xác định các ảnh hưởng tích cực của những dịch vụ thư viện cụ thể thường được thực hiện trên quy mô nhỏ hơn, tập trung vào những nhóm đối tượng người sử dụng thư viện thực sự và nhờ đó có thể sử dụng được các kỹ thuật đòi hỏi nhiều thời gian. Đối với một số dịch vụ, như dịch vụ thông tin và dịch vụ đào tạo, có thể tìm hiểu các kỹ năng, năng lực của người sử dụng, v.v... trước và sau khi người sử dụng sử dụng dịch vụ để xác định được những thay đổi.

VÍ DỤ: Những ví dụ về các phương pháp có thể áp dụng cho dịch vụ thư viện cụ thể bao gồm:

- Đối với dịch vụ tham khảo: quan sát, phân tích nhật ký truy cập, phỏng vấn, tự đánh giá;
- Đối với đào tạo năng lực thông tin: kiểm tra, tự đánh giá, điều tra bằng bảng hỏi, phân tích trích dẫn;
- Đối với dịch vụ truy cập Internet tại thư viện: phỏng vấn, điều tra, thu thập bằng chứng giai thoại;
- Đối với các nguồn lực thư viện điện tử: số liệu thống kê về việc sử dụng, điều tra, phỏng vấn, phỏng vấn nhóm tập trung, phân tích nhật ký truy cập.

Phụ lục C

(tham khảo)

Đánh giá tác động thư viện nằm trong một đánh giá quy mô lớn hơn của cơ quan và tổ chức

C.1 Khái quát

Hiệu quả hoạt động và tác động của thư viện có thể được đánh giá trong phạm vi một cuộc đánh giá quy mô lớn hơn của cơ quan và tổ chức. Việc đánh giá này thường được thực hiện khi kết hợp nội dung về thư viện trong hoạt động đánh giá các dịch vụ và chương trình do cơ quan hoặc tổ chức cung cấp. Đặc trưng của hình thức đánh giá này là thư viện không thực hiện mà việc đánh giá được tiến hành bởi một đơn vị đánh giá ngoài hoặc bởi tổ chức cấp trên. Mặc dù bản thân thư viện không chịu trách nhiệm đánh giá tác động nhưng thư viện và/hoặc nhân viên thư viện có thể được thêm những câu hỏi liên quan đến thư viện.

Thông thường, thư viện chỉ đóng một vai trò nhỏ trong hoạt động đánh giá rộng như vậy. Bảng hỏi chủ yếu yêu cầu đánh giá hiệu quả và giá trị khái quát của thư viện, chỉ thỉnh thoảng đề cập đến tác động của thư viện đối với cá nhân, tuy nhiên kết quả đánh giá có thể hữu ích trong việc xác định được những tác động có thể và trong việc so sánh tác động và giá trị thư viện với các dịch vụ khác của tổ chức.

C.2 Các hình thức đánh giá của cơ quan và tổ chức

C.2.1 Khái quát

Phần dưới đây mô tả và cung cấp một số ví dụ về đánh giá dành cho thư viện đại học, công cộng và chuyên ngành. Các đánh giá nội bộ được sử dụng cho mọi loại hình thư viện, trong khi đó, các phương pháp đánh giá tiêu chuẩn hóa lại chủ yếu được sử dụng trong thư viện đại học và thư viện trường học nơi có thể so sánh mục tiêu và kết quả hoạt động một cách rõ ràng. Vì hồ sơ về đánh giá kết quả học tập ngày càng phong phú hơn nên các đánh giá cụ thể hơn nhiều so với tổ chức và cơ quan khác.

C.2.2 Thư viện đại học

Thư viện đại học, theo nghĩa của phần này, bao gồm các thư viện trực thuộc các tổ chức giáo dục đại học có chức năng chính là đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ học tập và nghiên cứu.

C.2.2.1 Đánh giá sinh viên mới tốt nghiệp

Những đánh giá này yêu cầu các sinh viên mới tốt nghiệp đánh giá mức độ hài lòng của mình và định giá các dịch vụ khác nhau trong quá trình học tập. Đánh giá được thực hiện bằng hình thức điều tra, phỏng vấn và/hoặc phương pháp khác. Bảng hỏi bao gồm nội dung về chất lượng giảng dạy, dịch vụ tư vấn, hỗ trợ nghề nghiệp, thư viện và các dịch vụ hỗ trợ khác. Sinh viên cũng có thể được yêu cầu

đánh giá giá trị của các kỹ năng và năng lực cụ thể như năng lực thông tin, lập luận định lượng, ngoại ngữ, v.v... đối với sự thành công trong học tập. Lợi thế của những đánh giá như thế này không chỉ nằm ở sự đánh giá của sinh viên về tầm quan trọng và chất lượng của dịch vụ thư viện mà còn ở chỗ kết quả được so sánh với những dịch vụ khác của tổ chức như giảng dạy và tư vấn.

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi điều tra của một trường đại học:

Đối với mỗi nội dung sau đây, bạn hài lòng như thế nào về giáo dục đại học mà bạn đã nhận được?

(Thang 1 = Hoàn toàn không hài lòng đến thang 5 = Rất hài lòng)

- Chất lượng giảng dạy trong chuyên ngành chính của bạn;
- Chất lượng giảng dạy các môn ngoài chuyên ngành chính của bạn;
- Chất lượng dịch vụ thư viện;
- Trao đổi với giảng viên ngoài giờ học;
- Hỗ trợ tìm việc làm;
- Hoạt động tư vấn và các hoạt động dành cho sinh viên khác.

Các câu hỏi khác có thể yêu cầu sinh viên mới tốt nghiệp đánh giá các kỹ năng và sự hài lòng đối với một loạt năng lực, bao gồm năng lực thông tin liên quan đến các chủ đề như "định vị thông tin cần thiết để đưa ra các quyết định hoặc giải quyết vấn đề".

C.2.2.2 Điều tra của tổ chức thực hiện với sinh viên đã tốt nghiệp trước đây

Những điều tra này yêu cầu cựu sinh viên đánh giá vai trò của những gì đã học hoặc trải nghiệm trong quá trình học tập đối với bản thân họ ở thời điểm hiện tại. Các câu hỏi thường đề cập đến kỹ năng và năng lực được nêu trong mục C.2.2.1 cũng như về các kinh nghiệm chung của họ đối với thư viện.

VÍ DỤ: Ví dụ về câu hỏi điều tra dành cho sinh viên đã tốt nghiệp 5 hoặc 10 năm trước:

Khi còn là sinh viên tại trường, bạn có thường xuyên được tiếp cận đến các cơ hội giáo dục và thực hành?

(Thang 1 = Không bao giờ đến thang 5 = khá thường xuyên)

So sánh với những gì bạn cần, khi còn là sinh viên, bạn đánh giá mức độ đầy đủ của việc tiếp cận các cơ hội này?

(Thang 1 = Không đầy đủ đến thang 5 = Hơn cả mong đợi)

- Cơ hội thực hiện phân tích toán học và các phân tích định tính khác;
- Cơ hội suy nghĩ có phê phán về tri thức và cách thức tạo ra tri thức;
- Cơ hội nhận định và giải quyết vấn đề;
- Tìm thông tin trong thư viện và/hoặc nguồn lực thông tin trên mạng;
- Thuyết trình.

C.2.2.3 Điều tra trên nhiều tổ chức

Những điều tra này được phát triển và thực hiện bởi tổ chức bên ngoài và gửi đến cho sinh viên và giảng viên tại các tổ chức khác nhau. Thông thường, đó là các điều tra về môi trường của nhà trường đại học hoặc điều tra mức độ tham gia vào cộng đồng xã hội có mục đích đánh giá kinh nghiệm của sinh viên. Một số điều tra đưa ra những câu hỏi cụ thể liên quan đến chất lượng và tác động của thư viện hoặc sử dụng những câu hỏi có thể giúp suy luận việc sử dụng thư viện và tác động của thư viện như: khả năng tìm và sử dụng thông tin trên tính thân thiện phản biện để phục vụ cho các nhiệm vụ học tập của người trả lời. Các kết quả có thể sử dụng để phân tích và cải tiến hoạt động trong phạm vi tổ chức cũng như so sánh với các tổ chức khác.

VÍ DỤ Ví dụ về một điều tra đưa ra những câu hỏi cụ thể về thư viện:

Trong năm học này, bạn có thường xuyên làm các việc sau không?

(Thang tính từ Không bao giờ đến Rất thường xuyên)

- Hỏi một nhân viên thư viện để được trợ giúp (trực tiếp, qua thư điện tử, hỏi-đáp trực tuyến);
- Đến thư viện trường để tiến hành nghiên cứu khoa học;
- Sử dụng các nguồn lực thư viện trên trang thông tin điện tử của trường để hoàn thành các nhiệm vụ học tập.

C.2.2.4 Công nhận hoặc kiểm toán

Tổ chức hoặc chương trình chuyên môn cụ thể có thể được công nhận hoặc kiểm toán bởi các cơ quan bên ngoài có thẩm quyền công nhận chất lượng và cấp chứng nhận. Các hoạt động công nhận và kiểm toán đó có thể bao gồm việc xem xét hiệu quả hoạt động và tác động của thư viện, đặc biệt là kết quả học tập của sinh viên. Tổ chức và thư viện được yêu cầu cung cấp dữ liệu cụ thể chứng tỏ kết quả này được lưu trữ một cách tích hợp gắn liền với tổng thể kết quả học tập.

VÍ DỤ Ví dụ về một tiêu chuẩn công nhận năng lực thông tin và năng lực vận dụng của sinh viên:

- **Tiêu chuẩn tổ chức:** Minh chứng về việc năng lực thông tin được tích hợp trong chương trình giảng dạy và những mong đợi về sự bộc lộ năng lực thông tin của sinh viên như đã được mô tả.
- **Chuẩn mức thấp về năng lực thông tin:** Các sinh viên được kỳ vọng sẽ học được cách xác định những vấn đề về đạo đức liên quan đến việc sử dụng thông tin, trong đó tập trung vào việc phòng ngừa đạo văn.
- **Phương pháp đánh giá:** Nhân viên thư viện xem xét các dự án của sinh viên trên cơ sở tập trung vào việc hệ thống và sử dụng tài liệu. Một tác động tích cực sẽ cho thấy sinh viên sử dụng thống nhất một cách trích dẫn tài liệu thích hợp, những tài liệu trích dẫn được ghi số trang (Saunders, 2007).

C.2.2.5 Kiểm tra tiêu chuẩn

Một số kiểm tra tiêu chuẩn với mục đích đánh giá kết quả học tập của sinh viên. Mặc dù, công cụ này thường không liên quan trực tiếp đến các dịch vụ và chương trình thư viện nhưng chúng kiểm tra được nhiều năng lực thông tin tiêu chuẩn, vì vậy có thể sử dụng như những chỉ số đánh giá tác động của các chương trình đào tạo về thư viện.

Mục 8.6.3.4 có cung cấp một ví dụ về câu hỏi kiểm soát tiêu chuẩn.

C.2.3 Thư viện công cộng

Các cấp chính quyền trung ương, vùng và địa phương thường tiến hành điều tra dân số về các phương diện như lượng sử dụng thư viện của người dân và đánh giá của họ đối với chất lượng thư viện cũng như tác động xã hội, giáo dục và giá trị của thư viện. Việc điều tra này có thể được tiến hành như một phần trong các chương trình thống kê/ điều tra dân số quốc gia, đánh giá cộng đồng hoặc có thể được triển khai độc lập. Ví dụ, chính quyền thành phố có thể điều tra cư dân về sự hài lòng của họ đối với các cơ quan khác nhau của thành phố như công viên, giao thông vận tải, và thư viện. Ví dụ, một điều tra ở Na Uy cho thấy các thư viện công cộng được xếp hạng 1 trong số 53 dịch vụ công (TNS Gallup, 2003).

VÍ DỤ Ví dụ về các câu hỏi:

Xin vui lòng xếp hạng các dịch vụ của thành phố sau đây theo mức độ quan trọng đối với bạn:

- Công viên và khu vui chơi giải trí;
- Giao thông công cộng;
- Bảo trì đường phố;
- Dịch vụ tiện ích;
- Thư viện công cộng;
- Vệ sinh môi trường;
- Bảo vệ an ninh;
- Phòng cháy chữa cháy;
- Dịch vụ cấp cứu.

C.2.4 Thư viện trường học

Việc học tập và thành tích của học sinh trong trường học thường được kiểm tra bởi cơ quan quản lý giáo dục địa phương, vùng hoặc quốc gia. Những kiểm tra này, thường là kiểm tra tiêu chuẩn, yêu cầu học sinh áp dụng kiến thức về các năng lực thông tin cụ thể. Thành tích của học sinh tại một trường hoặc một khu vực có thể được so sánh với các trường, khu vực khác. Các cơ quan bên ngoài cũng có thể đánh giá hiệu quả hoạt động và tầm quan trọng của thư viện trường học đối với việc học tập của học sinh.

VÍ DỤ về một câu hỏi kiểm soát tiêu chuẩn:

Phần nào trong một cuốn sách là nơi thích hợp nhất để em tìm được thông tin về xuất bản?

(Lựa chọn một phương án trả lời)

- Thư mục;
- Bảng chỉ mục;

TCVN 12103:2017

- Lời nói đầu;
- Mục lục;
- Bìa sách;
- Trang tên sách;
- Phía sau trang tên sách.

C.2.5 Thư viện chuyên ngành

Thư viện chuyên ngành thường được đánh giá chung trong đánh giá hoạt động của tổ chức mà thư viện trực thuộc, thông thường là tổ chức hoặc công ty thương mại. Nếu đánh giá này không xem xét đầy đủ về các nhiệm vụ của thư viện, thư viện chuyên ngành cần chứng tỏ tác động của dịch vụ đối với mục tiêu của tổ chức hoặc công ty đó, đặc biệt là sự tồn tại của thư viện và việc sử dụng dịch vụ thư viện của thành viên trong công ty hoặc tổ chức có giúp họ tiết kiệm thời gian và công sức khi tìm kiếm thông tin hay không.

Người sử dụng thư viện có thể được yêu cầu đánh giá xem họ sẽ phải mất thêm bao nhiêu thời gian để tìm được thông tin liên quan đến công việc mà họ cần nếu thiếu sự giúp đỡ của thư viện, họ có được trang bị năng lực thông tin nhờ hoạt động đào tạo của thư viện không hoặc việc sử dụng thư viện của họ hỗ trợ ra sao cho mục tiêu của tổ chức.

VÍ DỤ Các ví dụ về các câu hỏi (thư viện trong một công ty thương mại):

Theo kinh nghiệm của bạn trong năm vừa qua, ảnh hưởng kinh doanh cụ thể nào được hỗ trợ nhờ sự tương tác của bạn với thư viện?

- Khuyến khích các ý tưởng đổi mới;
- Thu được kết quả nhanh hơn do không phải lãng phí thời gian tìm hiểu những thứ đã có sẵn;
- Thu hút/Giữ chân khách hàng;
- Cải tiến việc quản lý chất lượng;
- Thay đổi/cải tiến một quy trình hoạt động hoặc giảm chi phí và tăng hiệu quả;
- Đưa ra những sản phẩm mới hoặc sản phẩm được cải tiến ra thị trường;
- Giúp tôi luôn cập nhật để có thể điều chỉnh các mục tiêu/dự án khi cần.

Nhìn chung, việc phân phối hiệu quả những thông tin mà tổ chức cần có thể được coi là vấn đề then chốt đối với lợi nhuận của tổ chức và đồng thời là một lợi thế cạnh tranh (Broady-Preston và Williams, 2003).

C.3 Ưu điểm và nhược điểm của đánh giá quy mô cơ quan và tổ chức

C.3.1 Việc đánh giá tác động thư viện nằm trong đánh giá của cơ quan tổ chức có những ưu điểm sau:

a) Tác động của dịch vụ thư viện có thể được so sánh với các dịch vụ khác được cung cấp bởi (hoặc trong phạm vi) cơ quan tổ chức đó.

- b) Tác động thư viện có thể được đánh giá trên góc độ hỗ trợ cho nhiệm vụ và mục tiêu của tổ chức.
- c) Việc đánh giá được tiến hành bởi một đơn vị độc lập với thư viện nên có thể khách quan hơn.
- d) Kết quả đánh giá có thể so sánh với các thư viện khác nếu đánh giá đó được thực hiện trên nhiều tổ chức.
- e) Những đóng góp của thư viện đối với thành công của người sử dụng có thể dễ nhận thấy hơn.
- f) Kết quả đánh giá sẽ có sẵn cho các ứng viên tiềm năng của tổ chức.

C.3.2 Việc đánh giá tác động thư viện nằm trong đánh giá của cơ quan tổ chức có những nhược điểm sau:

- a) Trọng tâm hoặc mục đích của đánh giá có thể không liên quan đến các dịch vụ cốt lõi của thư viện.
- b) Thư viện có thể không được đưa vào phương pháp đánh giá hoặc câu hỏi sử dụng.
- c) Chu kỳ đánh giá thường không trùng với các nhu cầu thông tin từ thư viện.
- d) Kết quả đánh giá có thể được phổ biến không kèm theo ngữ cảnh phù hợp.
- e) Kết quả không so sánh được giữa các thư viện nếu mỗi tổ chức thực hiện đánh giá riêng.

Nếu đánh giá của cơ quan hoặc tổ chức không phù hợp để việc xác định tác động thư viện, thư viện nên cố gắng tự tiến hành đánh giá theo cách thích hợp.

Phụ lục D

(Tham khảo)

Danh mục thuật ngữ và định nghĩa theo trật tự chữ cái Tiếng Việt

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
1.	Bằng chứng giải thoại	anecdotal evidence	3.5	8
2.	Bảng hỏi	questionnaire	3.55	18
3.	Câu hỏi tham khảo	reference question	3.56	18
4.	Câu hỏi lấy thông tin	information question	3.27	12
5.	Chất lượng	quality	3.53	18
6.	Chỉ số đánh giá hoạt động	performance indicator	3.47	16
7.	Dịch vụ điện tử	electronic service	3.20	11
8.	Dịch vụ tham khảo	reference service	3.57	17
9.	Dữ liệu định lượng	quantitative data	3.54	17
10.	Dữ liệu định tính	qualitative data	3.52	17
11.	Đánh giá	evaluation	3.21	11
12.	Đào tạo người sử dụng	user training	3.73	21
13.	Điều tra	survey	3.67	20
14.	Điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng	user satisfaction survey	3.72	21
15.	Định giá ngẫu nhiên	contingent valuation	3.9	9
16.	Độ tin cậy	reliability	3.59	19
17.	Đối tượng mục tiêu	target population	3.68	20

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
18.	Đối tượng mục tiêu có nhu cầu đặc biệt	target population with special needs	3.69	20
19.	Đối tượng phục vụ của thư viện	population to be served	3.48	16
20.	Giá trị	value	3.75	22
21.	Giờ mở cửa	opening hours	3.43	16
22.	Hồ sơ cá nhân	self-recording	3.63	19
23.	Hoạt động	performance	3.46	16
24.	Kết quả hoạt động	outcome	3.44	16
25.	Khả năng truy cập	accessibility	3.3	8
26.	Khai thác dữ liệu	data mining	3.13	9
27.	Khu vực cho người sử dụng	user place	3.71	21
28.	Kinh tế học văn hóa	cultural economics	3.12	9
29.	Phương pháp ghi chép sự việc quan trọng	critical incident technique	3.11	9
30.	Lợi ích	benefit	3.7	8
31.	Lượt đến	visit	3.77	22
32.	Mục đích	goal	3.24	12
33.	Mục tiêu	objective	3.40	15
34.	Năng lực thông tin	information literacy	3.26	12
35.	Nghiên cứu lịch đại	longitudinal study	3.35	14
36.	Người không sử dụng thư viện	non-user	3.39	15
37.	Người sử dụng	user	3.70	21

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
38.	Người sử dụng có đăng ký	registered user	3.58	18
39.	Người sử dụng thực	active user	3.4	8
40.	Người sử dụng tiềm năng	potential user	3.49	17
41.	Nhiệm vụ	mission	3.36	14
42.	Phân tích chi phí – lợi ích	cost-benefit analysis	3.10	9
43.	Phòng vấn	interview	3.30	13
44.	Phòng vấn nhóm danh nghĩa	nominal group interview	3.38	15
45.	Phòng vấn nhóm tập trung Thảo luận nhóm tập trung	focus group interview focus group discussion	3.23	11
46.	Quan sát	observation	3.41	15
47.	Quy trình	process	3.50	17
48.	Số hóa	digitization	3.14	9
49.	Sự kiện	event	3.22	11
50.	Tác động	impact	3.25	12
51.	Tác động kinh tế	economic impact	3.16	10
52.	Tác động xã hội	social impact	3.64	19
53.	Tài liệu	document	3.15	10
54.	Thặng dư tiêu dùng	consumer surplus	3.8	9
55.	Thư viện	library	3.31	13
56.	Thư viện chuyên ngành	special library	3.66	20
57.	Thư viện công cộng	public library	3.51	17

STT	Thuật ngữ (Tiếng Việt)	Thuật ngữ (Tiếng Anh)	Số điều	Số trang
58.	Thư viện đại học	academic library	3.1	8
59.	Thư viện quốc gia	national library	3.37	15
60.	Thư viện thuộc cơ sở giáo dục đại học	library of an institution of higher education	3.33	14
61.	Thư viện trường học	school library	3.61	19
62.	Tính hiệu quả	effectiveness	3.17	10
63.	Tính hiệu suất	efficiency	3.18	10
64.	Tính hợp lệ	validity	3.74	22
65.	Tính sẵn có	availability	3.6	8
66.	Trang thông tin điện tử của thư viện	library website	3.34	14
67.	Truy cập	access	3.2	8
68.	Truy cập ảo	virtual visit	3.76	22
69.	Truy cập Internet	Internet access	3.29	12
70.	Truy cập mở	open access	3.42	15
71.	Tự đánh giá	self-assessment	3.62	19
72.	Lợi tức đầu tư	return on investment-ROI	3.60	19
73.	Lợi tức xã hội của đầu tư	social return on investment-SROI	3.65	20
74.	Vốn tài liệu điện tử	electronic collection	3.19	10
75.	Vốn tài liệu thư viện	library collection	3.32	13
76.	Yếu tố đầu ra	output	3.45	16
77.	Yếu tố đầu vào	input	3.28	12

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] ISO 5127:2001, *Thông tin và tư liệu – Từ vựng*
- [2] ISO 9000:2005, *Hệ thống quản lý chất lượng – Các quy tắc cơ bản và từ vựng*
- [3] ISO 20252:2012, *Nghiên cứu thị trường, ý tưởng và xã hội – Từ vựng và các yêu cầu dịch vụ*
- [4] TCVN 11774:2016(ISO 11620:2014), *Thông tin và tư liệu – Bộ chỉ số đánh giá hoạt động thư viện*
- [5] AABØ S. Giá trị của thư viện công cộng. Trong: *Đại hội Thư viện và Thông tin Thế giới: Hội nghị IFLA lần thứ 71 Oslo 2005*. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>
- [6] ACRL. Hiệp hội các thư viện đại học và thư viện nghiên cứu. *Các chuẩn năng lực thông tin dành cho giáo dục đại học*, 2000. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>
- [7] AERNI S.E., & KING D.W. Định giá ngẫu nhiên các thư viện bao gồm ví dụ từ các thư viện đại học, công cộng và chuyên ngành. Trong: *Kỷ yếu Hội thảo Đánh giá Thư viện*, Charlottesville, Virginia, 2007, tr. 417-424
- [8] HIỆP HỘI NHÂN VIÊN THƯ VIỆN TRƯỜNG HỌC HOA KỲ. *Tiêu chuẩn AASL dành cho người học trong thế kỷ 21*, 2007 [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ala.org/aasl/guidelinesandstandards/learningstandards/standards>
- [9] BECKER S. và những người khác (2010), *Cơ hội cho tất cả mọi người: người dân Hoa Kỳ hưởng lợi như thế nào từ dịch vụ truy cập Internet tại các thư viện Hoa Kỳ*. Washington, DC, Viện các dịch vụ Bảo tàng và Thư viện, 2010. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ims.gov/assets/1/AssetManager/OpportunityForAll.pdf>
- [10] BLANCK S. *Thư viện của chúng ta có giá trị gì? Thảo luận về ảnh hưởng và kết quả qua một nghiên cứu thị trường về các thư viện công cộng ở Berlin*. Diplomarbeit FH Potsdam, 2005
- [11] BOWLES-TERRY M. Đào tạo về thư viện và sự thành công về học thuật: đánh giá sử dụng các phương pháp hỗn hợp về chương trình giảng dạy thư viện. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(1) 2012. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/12373/13676>
- [12] BROADY-PRESTON J., & WILLIAMS T. Sử dụng thông tin để tạo lập giá trị kinh doanh: các công ty luật ở London, nghiên cứu trường hợp. Trong: *Kỷ yếu Hội thảo Quốc tế Northumbria lần thứ 5 về Đánh giá hiệu quả hoạt động trong các thư viện và dịch vụ thông tin*, 2003, tr. 150-155
- [13] BUNDY A. bs. *Khuôn khổ Năng lực thông tin Australia và New Zealand: nguyên tắc, tiêu chuẩn và thực hành. Viện Australia và New Zealand về Năng lực thông tin*. 2004 [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.literacyhub.org/documents/InfoLiteracyFramework.pdf>
- [14] COUNTER (Dự án Đếm việc sử dụng trực tuyến các nguồn lực thông tin điện tử nổi mạng). *Quy tắc thực hành COUNTER dành cho tạp chí và cơ sở dữ liệu: Phát hành lần thứ 4*, 2012. [xem ngày 31/1/2013] tại: http://www.projectcounter.org/code_practicw.html

- [15] COX B., & JANTII M. Nắm bắt trí tuệ doanh nghiệp cần thiết để thực hiện marketing mục tiêu, thể hiện giá trị và thúc đẩy cải tiến quy trình. *Research Online*, 2012. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://ro.uow.edu.au/asdpapers/242/>
- [16] TRUNG TÂM GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP eLENE. *Công cụ tự đánh giá dành cho sinh viên*, 2008. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.elene-tt.net/>
- [17] Bộ công cụ eVALUED, *Nhật ký sinh viên*. [xem ngày 31/1/2013] tại: http://www.evalued.bcu.ac.uk/tools_archive/impact/index.htm
- [18] FOSTER K. Thư viện và việc giữ chân người học: một số suy nghĩ về các vấn đề đặt ra và một cách truy cập để đánh giá. *SCONUL* 28, 2003, tr. 12 – 16. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.sconul.ac.uk/publications/newsletter/28/ART5.PDF>
- [19] GREER A., WATSON L., ALOM M. Đánh giá kết quả học tập: thước đo sự tiến bộ về kiến thức thư viện. *Coll. Res. Libr.* 1991, 52 tr. 201-203
- [20] GRIFFITHS J.M., & KING D.W. Các thư viện: nguồn lực quốc gia chưa được khám phá. Trong: *Giá trị và tác động của thông tin*. Bowker Saur, London, 1994. Tr. 79 – 116.
- [21] HOLT G.E., ELLIOTT D., MOORE A. Đánh giá giá trị các dịch vụ thư viện công cộng. *Public libraries* 38, 1999, tr. 89 – 108. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm>
- [22] HURST S., & LEONARD J. Đầu vào là rác thì đầu ra cũng là rác: ảnh hưởng của việc hướng dẫn sử dụng thư viện đối với chất lượng bài nghiên cứu cuối kỳ của sinh viên. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 8 (1), 2007. [xem ngày 31/1/2013] tại: http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v08n01/hurst_s01.htm
- [23] IMHOLZ S., & ARNS J.W. *Rất hữu ích: một đánh giá về sự tiến triển của việc định giá thư viện*. Hội đồng Người Mỹ vì Thư viện, 2007. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ila.org/advocacy/pdf/WorthTheirWeight.pdf>
- [24] QUỖY LASER. *Dự án tác động của các thư viện*, Tháng 7/2005. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.bl.uk/aboutus/acrossuk/workpub/laser/news/awards2004/laserfinal6.pdf>
- [25] THƯ VIỆN BANG MAINE. *Máy tính giá trị sử dụng thư viện*. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.maine.gov/msl/services/calculator.htm>
- [26] HỘI THƯ VIỆN TRƯỜNG HỌC MASSACHUSETTS. *Các tiêu chuẩn đề nghị về kỹ năng năng lực thông tin dành cho trẻ trước tuổi đi học và học sinh phổ thông*, 2009. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://maschoolibraries.org/dmdocuments/MSLAStandards2.pdf>
- [27] MEZICK E.M. Hoàn vốn đầu tư: thư viện và việc giữ chân người học. *Tạp chí Acad. Librariansh.* 2007, 33 (5) tr. 561-566
- [28] MIDDLETON A. Thử đánh giá chất lượng thư mục của sinh viên. *Performance Measurement and Metrics*. 2005, 6 (1) tr. 7-8
- [29] MORRIS A., HAWKINS M., SUMSION J. Giá trị của việc mượn sách tại các thư viện công cộng: nhận thức của người sử dụng. *Tạp chí Librarian. Inform. Sci.* 2001, 33 (4) tr. 191 – 198

- [30] DỊCH VỤ THÔNG KÊ QUỐC GIA. AUSTRALIA. *Máy tính Cơ mẫu điều tra*. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.nss.gov.au/nss/home.nsf/NSS/0A4A642C712719DCCA2571AB00243DC6?opendocument>
- [31] NORLIN E., & WINTERS C.M. *Kiểm tra khả năng sử dụng các trang thông tin điện tử của thư viện: hướng dẫn thực hành*. Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ, Chicago, 2002
- [32] THƯ VIỆN VIỆN PEABODY Ở DANVERS. *Bộ năng lực thông tin dành cho lứa tuổi thiếu niên*. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.wsis-community.org/pg/directory/display/842350/841153>
- [33] POLL R., & PAYNE P. Đánh giá tác động thư viện và dịch vụ thư viện. *Libr. Hi Tech*. 2006, 24 (4) tr. 547 – 562
- [34] DỰ ÁN SAILS. Đánh giá tiêu chuẩn về các kỹ năng năng lực thông tin. [xem ngày 31/1/2013] tại: <https://www.projectsails.org/>
- [35] PUNG C., CLARKE A., PATTEN L. Đánh giá tác động kinh tế của Thư viện Vương quốc Anh. *New Review of Academic Librarianship*. 2004, 10 (1) tr. 79 – 102
- [36] ROSS J.A. Độ tin cậy, giá trị và tiện ích của tự đánh giá. *Research & Evaluation* 11 (10), 2006 tr. 1 – 13. [xem ngày 31/1/2013] tại : <http://pareonline.net/pdf/v11n10.pdf>
- [37] SAUNDERS L. Nghiên cứu về năng lực thông tin của các tổ chức chứng nhận cấp vùng: định nghĩa, hợp tác và đánh giá. *Tạp chí Academic Librarianship* 2007, (Tháng 5), tr. 317 – 326
- [38] SCONUL, CỘNG ĐỒNG THƯ VIỆN QUỐC GIA VÀ ĐẠI HỌC. *Bảy trụ cột năng lực thông tin*. [xem ngày 31/1/2013] tại: www.sconul.ac.uk/groups/information_literacy/seven_pillars.html
- [39] STONE G., PATTERN D., RAMSDEN B. Dự án dữ liệu về tác động thư viện: trúng hoặc trượt hoặc có thể? Trong: *Hội thảo Quốc tế Northumbria lần thứ 9 về Đánh giá hiệu quả hoạt động trong các thư viện và dịch vụ thông tin*, 2011, tr. 385 – 390
- [40] STREATFIELD D. Tìm hiểu tác động của các dịch vụ. Trong: *Nghiên cứu về giá trị và tác động: đạt được lợi ích*, (BREWER S. bs.). Capial Planning Information, Loughborough, 2002, tr. 37 – 42
- [41] TENOPIR C. và những người khác. Đánh giá giá trị và hoàn vốn đầu tư của các thư viện đại học. *Serials*. 2010, 23 tr. 182 – 190
- [42] TNS GALLUP. *Đánh giá người sử dụng của các thư viện công cộng*, Oslo: ABM-utvikling, 2003
- [43] TUNON J., & BRYDGES B. Nâng cao chất lượng thư viện đại học thông qua việc khai thác và phân tích trích dẫn sử dụng hai công cụ đánh giá trắc lượng thư mục luận án mới, 71st IFLA Oslo, 2005. [xem ngày 31/1/2013] tại: <http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/078e-Tunon-Brydges.pdf>