



Original Article

Application of Theoretical System in The Development of Policies on Evaluation Capacity for Science and Technology Information Organizations in Vietnam

Le Tung Son*

Ministry of Culture, Sports and Tourism, 51 Ngo Quyen, Hoan Kiem, Hanoi, Vietnam

Received 19 May 2020

Revised 06 August 2020; Accepted 03 September 2020

Abstract: Evaluation of operational capacity in science and technology information playing an important role in promoting innovation in scientific and technological information activities in Vietnam in order to meet the right of access to scientific and public information technology of organizations and individuals. Based on the application of theoretical system, the study proposes a policy to assess the operational capacity of science and technology information organizations with 02 basic measures: building a capacity assessment framework and evaluation methods. Therefore, the study recommends the promulgation and implementation of this policy.

Keywords: Theoretical system; Policies; Capacity evaluation; Information science and technology Organizations.

*Corresponding author.

E-mail address: tungson.hlu@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4238>

Vận dụng lý thuyết hệ thống trong xây dựng chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam

Lê Tùng Sơn *

Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, 51 Ngô Quyền Hoàn Kiếm, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 19 tháng 5 năm 2020

Chỉnh sửa ngày 06 tháng 8 năm 2020; Chấp nhận đăng ngày 15 tháng 9 năm 2020

Tóm tắt: Đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ có vai trò quan trọng thúc đẩy đổi mới trong hoạt động thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam nhằm đáp ứng quyền tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức, cá nhân. Trên cơ sở vận dụng lý thuyết hệ thống, nghiên cứu này đề xuất xây dựng chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ với 02 biện pháp cơ bản là: xây dựng khung đánh giá năng lực và các phương pháp đánh giá. từ đó khuyến nghị trong việc ban hành và thực thi chính sách này.

Từ khóa: Lý thuyết hệ thống; Chính sách; đánh giá năng lực; tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

1. Mở đầu

Sự phát triển của xã hội thông tin và nền kinh tế tri thức đã tạo ra nhu cầu tiếp cận thông tin nói chung và tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ phục vụ cho hoạt động học tập, nghiên cứu khoa học, quản lý, sản xuất, kinh doanh và nhiều hoạt động khác nói riêng. Từ đó đặt ra yêu cầu đối với các thiết chế cung ứng thông tin, sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ phải không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động. Câu hỏi đặt ra là: để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động, cần bắt đầu từ đâu? đây luôn là vấn đề mà các nhà quản lý quan tâm và hướng tới. Một trong những câu trả lời cho vấn đề này, đó là việc nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động cần bắt đầu từ khâu đánh giá năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, qua đó có thể nhận diện xuất phát điểm, đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của tổ chức

thông tin khoa học và công nghệ, từ đó có chiến lược, kế hoạch nâng cao chất lượng hoạt động của tổ chức.

Cho đến nay, ở Việt Nam, Nhà nước chưa có chính sách đặc thù trong đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ. Mặc dù Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ đã ban hành Thông tư số 18/2019/TT-BKHCN quy định về đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ; tuy nhiên việc đánh giá mới chỉ dừng lại ở các tổ chức theo mô hình đơn vị sự nghiệp công lập, hơn nữa lại mới chỉ áp dụng chung cho tất cả các đối tượng thuộc lĩnh vực khoa học và công nghệ. Trong khi đó, hoạt động thông tin khoa học và công nghệ là hết sức đa dạng, thuộc chịu sự quản lý của nhiều ngành, lĩnh vực; tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tồn tại ở nhiều

*Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: tungson.hlu@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.x4238>

mô hình khác nhau, không chỉ đơn thuần là mô hình đơn vị sự nghiệp công lập, vì vậy khó khăn trong việc áp dụng.

Chính vì vậy, hiện nay, việc đánh giá các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ chủ yếu dựa vào quy mô, mức độ đầu tư, đặc biệt là vị trí hành chính của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ. Cách đánh giá này dựa trên việc xác định vị trí hành chính của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ mà không cần quan tâm đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của các tổ chức này. Từ đó, tạo ra những khó khăn nhất định trong việc nhận diện năng lực hoạt động thực sự, không ta ra động lực để các tổ chức đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

Trên thực tế, việc xây dựng một chính sách đặc thù cho việc đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là một việc làm khó khăn bởi tính đa dạng về mặt loại hình, phương thức hoạt động, từ đó đặt ra yêu cầu cần có một hướng tiếp cận và hệ lý thuyết khoa học để giải mã vấn đề này.

Trong nghiên cứu này, trên cơ sở vận dụng lý thuyết hệ thống, tác giả đề xuất chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ với mục tiêu từ các biện pháp của chính sách này có thể áp dụng một cách đại trà cho các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam nhằm khắc phục những rào cản về tính đa dạng của loại hình và những đặc trưng trong mạng lưới tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Bài viết này trả lời cho câu hỏi nghiên cứu: *Tiếp cận từ lý thuyết hệ thống, chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam bao gồm những nội dung cơ bản nào?* trên cơ sở đó Nghiên cứu đề xuất và khuyến nghị trong việc áp dụng chính sách này đối với mạng lưới tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trên toàn quốc, tạo động lực thúc đẩy việc đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động thông tin khoa học và công nghệ phục vụ nhu cầu tiếp cận thông tin của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

2. Cơ sở lý luận về chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ theo tiếp cận lý thuyết hệ thống

2.1. Khái niệm Chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Trong tiếp cận tại nghiên cứu này, Chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là: tập hợp các biện pháp được thể chế hóa, mà chủ thể quyền lực hoặc chủ thể quản lý đưa ra, tác động lên việc đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, nhằm định hướng cho hoạt động này phục vụ cho việc nhận diện thực trạng, năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tạo động lực thúc đẩy hoạt động đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ [1-4].

Thao tác hóa khái niệm này có thể nhận diện:

Chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là chính sách công, bởi chủ thể ban hành của chính sách là chủ thể quyền lực hoặc chủ thể quản lý. Chính sách này là một bộ phận trong hệ thống chính sách thông tin khoa học và công nghệ.

Nội dung của chính sách bao gồm: các biện pháp được thể chế hóa bao gồm: xây dựng khung đánh giá năng lực hoạt động và phương pháp đánh giá hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Đối tượng tác động của chính sách là việc đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Trong nghiên cứu này, *đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là việc xác định hiệu suất hoạt động thông qua năng lực chuyển hóa các nguồn lực đầu tư thành sản phẩm, dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ để đáp ứng nhu cầu tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.*

Mục tiêu của chính sách nhằm phục vụ cho việc nhận diện thực trạng năng lực hoạt động của

tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, tạo động lực thúc đẩy hoạt động đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Phương tiện của chính sách đó là: đó là các công cụ trong thực hiện đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ được xác định bao gồm: khung đánh giá năng lực và phương pháp đánh giá.

2.2. Lý thuyết hệ thống trong đánh giá tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

2.2.1. Khái lược về lý thuyết hệ thống

Tư tưởng hệ thống được nhen nhóm từ thời cách mạng công nghiệp diễn ra từ cuối thế kỷ XVIII đầu thế kỷ XIX, sau này, lý thuyết hệ thống được khởi xướng từ những năm 1930-1940 bởi nhà sinh học người Áo gốc Hung Ludwig von Bertalanffy (1901-1972). Trong từ điển Bách khoa thư Điều khiển học của Viện Hàn lâm Khoa học Ukrain định nghĩa về Lý thuyết hệ thống đại cương:

Lý thuyết hệ thống đại cương là một phương hướng khoa học gắn liền với việc xử lý một tổng thể các vấn đề phân tích và tổng hợp các hệ thống bất kỳ, dựa trên những cơ sở triết học và các khoa học về phương pháp luận, các vấn đề khoa học cụ thể và khoa học ứng dụng”; Lý thuyết hệ thống đại cương chủ yếu xem xét những đặc trưng chung nhất trong quá trình diễn ra trong các hệ thống thuộc các dạng khác nhau, không phân biệt đó là hệ thống kỹ thuật, hệ thống sinh học, hệ thống kinh tế hoặc hệ thống xã hội. [5-6].

Từ đây có thể nhận diện, đối tượng nghiên cứu của lý thuyết hệ thống là các loại hệ thống bất kể hệ thống kỹ thuật, hệ thống sinh học, hệ thống xã hội hoặc các loại hệ thống trừu tượng khác.

2.2.2. Nhận diện tính hệ thống của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

* Khái niệm tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Theo tiếp cận của bài viết, tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là một pháp nhân thực

hiện hoạt động thông tin khoa học và công nghệ phục vụ nhu cầu thông tin khoa học và công nghệ cho tổ chức, cá nhân.

Theo định nghĩa này:

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ là một pháp nhân theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ thực hiện các hoạt động thông tin khoa học và công nghệ, đó là các hoạt động thu thập, xử lý, phân tích, lưu giữ, tìm kiếm, phổ biến, sử dụng, chia sẻ và chuyển giao thông tin khoa học và công nghệ và các hoạt động khác có liên quan.

Với tiếp cận này, tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tồn tại dưới nhiều mô hình khác nhau, có thể là: thư viện, trung tâm thông tin thư viện, trung tâm thông tin tư liệu, trung tâm thông tin khoa học và công nghệ, viện thông tin khoa học và công nghệ...yếu tố để nhận diện các tổ chức này chính là nội dung hoạt động thông tin khoa học và công nghệ của nó.

* Tính hệ thống của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Theo Vũ Cao Đàm hệ thống được định nghĩa là: *một tập hợp những phần tử có mối liên hệ tương tác trong một môi trường xác định để thực hiện một hoặc một số mục tiêu định trước [6].*

Tiếp cận tổ chức thông tin khoa học và công nghệ như một hệ thống, có thể xác định:

- **Phần tử** cấu thành tổ chức thông tin khoa học và công nghệ được xác định bao gồm 02 nhóm phần tử: đó là nguồn lực cho tổ chức hoạt động (bao gồm: nhân lực, vật lực, tài lực và tin lực) và hoạt động thông tin khoa học và công nghệ (là phương tiện để tổ chức vận hành).

- **Liên hệ tương tác**: các phần tử này có mối liên hệ tương tác với nhau, nguồn lực cho hoạt động là điều kiện đầu vào của hệ thống giúp cho hoạt động thông tin khoa học và công nghệ có thể được vận hành. Trong khi đó hoạt động thông tin khoa học và công nghệ là phần tử giúp cho việc chuyển hóa các nguồn lực trở thành sản phẩm đầu ra đó là: nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ cùng các sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ phục vụ cho người sử dụng. Hoạt động thông tin khoa học và

công nghệ là cầu nối giữa yếu tố đầu vào và đầu ra của hệ thống.

- **Môi trường:** tổ chức thông tin khoa học và công nghệ vận động trong một môi trường đa dạng với nhiều biến động, có thể kể đến như môi trường xã hội (đó là sự phát triển của kinh tế, xã hội), môi trường về văn hóa, giáo dục (đó là thói quen, nhu cầu sử dụng thông tin, trình độ sử dụng thông tin của người sử dụng), môi trường về khoa học và công nghệ (đó là đặc trưng trong sử dụng thông tin phục vụ hoạt động nghiên cứu khoa học) và đặc biệt tổ chức thông tin khoa học và công nghệ nằm trong môi trường chính sách của Nhà nước và chịu tác động rất lớn của môi trường này.

- **Mục tiêu:** tổ chức thông tin khoa học và công nghệ hướng đến mục tiêu phục vụ nhu cầu tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức, cá nhân.

3. Nội dung cơ bản của chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam

3.1. Tổng quan một số hướng tiếp cận trong đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Cho đến nay, việc đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ được tổ chức, cá nhân là các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước quan tâm với nhiều công trình nghiên cứu có thể điểm qua:

Tại TCVN 11774:2016 về Thông tin tư liệu- Bộ chỉ số đánh giá hoạt động thư viện (TCVN) được xây dựng trên nền tảng ISO: 11620:2014 đã đưa ra 53 chỉ số khác nhau liên quan đến việc đánh giá hoạt động thư viện được phân thành 04 nhóm tiêu chí bao gồm:

- *Nhóm tiêu chí 1:* các nguồn lực truy cập và cơ sở hạ tầng; nhằm đánh giá sự đầy đủ và sẵn có của các nguồn lực, dịch vụ thư viện.

- *Nhóm tiêu chí 2:* sử dụng; bao gồm các chỉ số đánh giá về sử dụng các nguồn lực của thư viện và dịch vụ của thư viện.

- *Nhóm tiêu chí 3:* hiệu suất; bao gồm các chỉ số để đánh giá hiệu suất của các dịch vụ và nguồn lực của thư viện.

- *Nhóm tiêu chí 4:* Tiềm năng phát triển; nhằm đánh giá yếu tố đầu vào của thư viện dành cho các khu vực dịch vụ và khả năng huy động nguồn lực của thư viện [7].

Các tiêu chí được xây dựng tại TCVN đã bao quát một cách toàn diện hoạt động của một thư viện (một trong những mô hình tổ chức thông tin khoa học và công nghệ), tuy vậy, các chỉ tiêu đánh giá được nêu trong TCVN là tương đối lớn, một số chỉ tiêu không phù hợp với tình hình thực tiễn tại Việt Nam, việc lựa chọn các chỉ tiêu đánh giá cũng có sự khác nhau giữa các loại hình tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, do đó sẽ khó khăn trong so sánh kết quả đánh giá.

Tiếp cận đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ từ sản phẩm đầu ra của hoạt động (đó là sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ); trong các nghiên cứu của mình, Bùi Thanh Diệu đã tổng quan các hướng tiếp cận phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện trong nước và quốc tế, cụ thể:

Trong nghiên cứu “*phân tích các khoảng cách trong đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện theo mô hình SERVQUAL*”, Bùi Thanh Diệu đã khái quát hóa 05 khoảng cách trong đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin thư viện bao gồm: khoảng cách về kiến thức, khoảng cách về tiêu chuẩn, khoảng cách về hoạt động, khoảng cách về truyền đạt và khoảng cách giữa nhu cầu và cảm nhận. Từ đó có những nhận diện về nguyên nhân và đề xuất giải pháp rút ngắn các khoảng cách chất lượng dịch vụ thư viện [8-11].

Trong nghiên cứu: “*kết quả thực nghiệm mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện-thông tin tại hệ thống thư viện đại học*”, Bùi Thanh Diệu đã hệ thống hóa lý thuyết về xây dựng mô hình đánh giá dịch vụ thư viện của nhiều học giả trên thế giới, có thể kể đến như: mô hình quản lý chất lượng toàn diện (TQM); mô hình thẻ điểm cân bằng (Balanced Scorecard Model-BSC); mô hình ServQual, mô hình Servref, mô hình LibQual... Trong một số mô hình trên, hầu hết

đều được cải tiến từ lĩnh vực dịch vụ thương mại để áp dụng vào đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin thư viện. Trên cơ sở đó, tác giả đã thực hiện áp dụng thực nghiệm mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam [12].

Trong nghiên cứu “*tìm hiểu các phương pháp tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin thư viện*” Bùi Thanh Diệu đã đưa ra 03 phương pháp trong đánh giá bao gồm: tiếp cận tài nguyên hệ thống, phương pháp đạt được mục tiêu, phương pháp tiếp cận quy trình và phương pháp tiếp cận tiêu chuẩn [13].

Các công trình nghiên cứu của Bùi Thanh Diệu chủ yếu tập trung trong việc nhận diện kết quả đầu ra hoạt động trong các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ (đó là dịch vụ thông tin thư viện). Kết quả thực nghiệm đánh giá chủ yếu được thực hiện tại hệ thống thư viện đại học vì vậy, chưa mang độ bao quát cho toàn bộ hệ thống tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Tại Thông tư số 18/2019/TT-BKHHCN ngày 10 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và công nghệ quy định về đánh giá hoạt động và chất lượng dịch vụ của tổ chức sự nghiệp công lập trong lĩnh vực khoa học và công nghệ (tổ chức thông tin khoa học và công nghệ cũng thuộc đối tượng áp dụng của Thông tư này) đã quy định 20 tiêu chí đánh giá, được phân thành 08 nhóm cơ bản bao gồm: Đánh giá định hướng phát triển và kế hoạch hoạt động; đánh giá nguồn nhân lực; đánh giá thiết bị và cơ sở vật chất; đánh giá nguồn kinh phí; đánh giá tổ chức hoạt động; đánh giá năng lực phát triển công nghệ và kết quả về triển khai công nghệ và đánh giá năng lực và kết quả hoạt động đào tạo, cung cấp dịch vụ khoa học và công nghệ [14].

Thông tư này bao quát tương đối toàn diện các nội dung trong đánh giá hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, tuy vậy, khung đánh giá được quy định tại Thông tư là khung đánh giá chung cho tất cả các loại hình tổ chức Khoa học và công nghệ, chưa mang tính đặc thù cho hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ do đó sẽ khó khăn trong việc áp dụng.

3.2. Khung đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

3.2.1. Những yêu cầu trong xây dựng Khung đánh giá năng lực

Từ việc tổng quan một số xu hướng chính trong đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, xin đưa ra những yêu cầu cơ bản trong xây dựng chính sách xây dựng chính sách đánh giá năng lực hoạt động trong tổ chức thông tin khoa học và công nghệ như sau:

Thứ nhất, khung đánh giá năng lực hoạt động tổ chức thông tin khoa học và công nghệ có thể áp dụng cho tất cả các loại hình tổ chức thông tin khoa học và công nghệ ở Việt Nam. Các tiêu chí được nêu tại khung đánh giá năng lực phản ánh những nội dung cơ bản trong hoạt động thông tin khoa học và công nghệ, có khả năng lượng hóa thành điểm số để đánh giá.

- *Thứ hai*, kết quả điểm số đánh giá có thể sử dụng để xếp hạng năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trong cùng hệ thống.

3.2.2. Nội dung vận dụng lý thuyết hệ thống

Vận dụng lý thuyết hệ thống trong việc quan sát trạng thái hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ (theo tiếp cận hệ thống) có thể nhận diện năng lực hoạt động bằng phương pháp “Hộp đen” (Black Box) thông qua đánh giá tương quan giữa “đầu vào” và “đầu ra” của Hệ thống [6] trong đó:

- “Đầu vào” của Hệ thống là nguồn lực để tổ chức thông tin khoa học và công nghệ vận hành;

- “Đầu ra” của Hệ thống là chất lượng, hiệu quả hoạt động, và việc hiện thực hóa mục tiêu đặt ra của Hệ thống.

Như vậy đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ được xác định thông qua năng lực chuyên hóa nguồn lực “đầu vào” để trở thành sản phẩm, dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ “đầu ra” của hệ thống để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

Cách đánh giá này có thể loại bỏ tất cả những yếu tố đặc thù cũng như tính đa dạng của tổ chức

thông tin khoa học và công nghệ để có thể áp dụng đại trà cho tất cả các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ; bởi lẽ, khung đánh giá này chú trọng đến yếu tố: ***năng lực chuyển hóa nguồn lực của tổ chức*** - điều mà tất cả các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ phải đều có để vận hành, không phân biệt vị trí, chức năng, nhiệm vụ, chủ thể thành lập, nguồn lực đầu tư và những đặc trưng khác.

3.2.3. Những nội dung cơ bản trong khung đánh giá năng lực hoạt động

Thông qua tổng quan một số tiếp cận trong đánh giá tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, và vận dụng lý thuyết hệ thống có thể xác định những nội dung cơ bản trong khung đánh giá năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ như sau:

- “*Đầu vào*” của hệ thống được xác định bao gồm các nhóm tiêu chí: nguồn nhân lực, nguồn lực tài chính, cơ sở vật chất kỹ thuật và nguồn lực thông tin.

- “*Đầu ra*” của hệ thống: bao gồm các chỉ tiêu về hiệu quả hoạt động và việc hiện thực hóa mục tiêu của hệ thống bao gồm các nhóm tiêu chí:

+ Hiệu quả trong sử dụng nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ, sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ;

+ Mức độ sử dụng của người sử dụng đối với nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ, sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ; sự thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức cá nhân thông qua việc thư viện có những cải tiến, đổi mới, trong việc xóa đi những rào cản hành chính, kỹ thuật.

+ Chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ thông qua đánh giá của người sử dụng và mức độ thương mại hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ.

3.2.4. Thang điểm tương ứng với tiêu chí của khung đánh giá

Căn cứ theo các nhóm tiêu chí được nêu trong khung đánh giá năng lực, có thể lượng hóa

các chỉ tiêu theo thang điểm nhằm thuận tiện cho việc đánh giá năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ như sau:

a) *Đầu vào của hệ thống* (nguồn lực cho hoạt động thông tin khoa học và công nghệ):

Điểm tối đa là 100 điểm được phân cho các nguồn lực, trong đó, nguồn nhân lực và nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ là hai yếu tố có ảnh hưởng đến khả năng chuyển hóa nguồn lực của tổ chức, chính vì vậy, có số điểm tối đa là 30 điểm, các nguồn lực còn lại là 20 điểm, cụ thể:

+ Chỉ tiêu về nhân lực có mức điểm tối đa đạt: 30 điểm

+ Chỉ tiêu về nguồn lực tài chính: có mức điểm tối đa đạt 20 điểm

+ Chỉ tiêu về cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin: có mức điểm tối đa đạt 20 điểm

+ Chỉ tiêu về nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ: có mức điểm tối đa đạt 30 điểm

b) *Đầu ra của hệ thống*:

Điểm tối đa là 100 điểm, trong đó, chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ là thước đo quan trọng nhất để đánh giá hiệu quả của hệ thống, vì vậy, có số điểm cao hơn so với các yếu tố còn lại. Thang điểm cụ thể được xác định như sau:

- Hiệu quả trong sử dụng nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ và sản phẩm, dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có mức điểm tối đa đạt 30 điểm.

- Mức độ sử dụng của người sử dụng thông tin khoa học và công nghệ, sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ; sự thuận tiện trong việc tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức cá nhân: có mức điểm tối đa đạt 30 điểm

- Chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ: có mức điểm tối đa đạt 40 điểm.

c) *Nội dung cụ thể của khung đánh giá và thang điểm tương ứng*

(Được trình bày cụ thể theo bảng sau):

Bảng 1. Khung đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin Khoa học và công nghệ

I. ĐÁNH GIÁ “ĐẦU VÀO” CỦA HỆ THỐNG**1.1. Nhóm tiêu chí về nguồn nhân lực**

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	NGUỒN NHÂN LỰC CÓ CƠ CẤU ỔN ĐỊNH BẢO ĐẢM THỰC HIỆN THEO CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ [14]	Điểm tối đa: 10 Điểm
	Nguồn nhân lực bảo đảm sự ổn định về cơ cấu, trình độ, độ tuổi, phù hợp đáp ứng nhu cầu hoạt động chức năng, nhiệm vụ; tổ chức có khả năng thu hút nguồn nhân lực trình độ cao.	10 điểm
	Nguồn nhân lực bảo đảm ổn định hoặc tăng theo cơ cấu phù hợp, đáp ứng nhu cầu hoạt động chức năng, nhiệm vụ,	7 điểm
	Nguồn nhân lực ổn định, cơ cấu về trình độ và độ tuổi còn một số điểm hạn chế nhỏ cần cải thiện nhưng không nghiêm trọng	5 điểm
	Nhân lực chỉ đáp ứng về số lượng, không thu hút được nhân lực trình độ cao, cơ cấu nhân lực về trình độ và độ tuổi còn nhiều hạn chế, ảnh hưởng lớn đến hoạt động	3 điểm
2.	TRÌNH ĐỘ NHÂN LỰC THƯ VIỆN	Điểm tối đa: 10 điểm
	Từ 80% nhân lực thư viện tốt nghiệp đại học trở lên, chuyên ngành thông tin-thư viện, quản lý thông tin Trong trường hợp tốt nghiệp chuyên ngành khác, có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ về nghiệp vụ, và có sự am hiểu về hoạt động chuyên môn.	10 điểm
	Từ 50% đến dưới 80% nhân lực thư viện tốt nghiệp đại học trở lên, chuyên ngành thông tin thư viện, quản lý thông tin Trong trường hợp tốt nghiệp chuyên ngành khác, có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ về nghiệp vụ, và có sự am hiểu về hoạt động chuyên môn.	7 điểm
	Từ 30% đến dưới 50% nhân lực thư viện tốt nghiệp đại học trở lên, chuyên ngành thông tin-thư viện hoặc quản lý thông tin Trong trường hợp tốt nghiệp chuyên ngành khác, có chứng chỉ bồi dưỡng nghiệp vụ về nghiệp vụ, và có sự am hiểu về hoạt động chuyên môn.	5 điểm
	Dưới 30% nhân lực thư viện tốt nghiệp đại học, chuyên ngành thư viện	3 điểm
3.	TỶ LỆ NHÂN LỰC ĐƯỢC ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG (<i>được tính bằng số nhân lực được đưa đi đào tạo bồi dưỡng trong năm chia cho tổng số nhân lực</i>)	Điểm tối đa: 10 điểm
	Đạt từ 20% trở lên tổng số nhân lực của tổ chức	10 điểm
	Đạt từ 10% đến dưới 20% tổng số nhân lực của tổ chức	7 điểm
	Đạt từ 05% đến dưới 10% tổng số nhân lực của tổ chức	5 điểm
	Dưới 05% tổng số nhân lực của tổ chức	3 điểm

1.2. Nguồn lực tài chính (20 điểm)

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1.	TỔNG KINH PHÍ DO NHÀ NƯỚC ĐẦU TƯ [15] ¹	Điểm tối đa: 10 điểm
	Đạt 10 tỷ đồng trở lên	10 điểm
	Đạt từ 05 tỷ đồng đến dưới 10 tỷ đồng	7 điểm
	Đạt từ 01 tỷ đồng đến dưới 05 tỷ đồng	5 điểm
	Đạt dưới 01 tỷ đồng	3 điểm
2.	KINH PHÍ DO TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TÀI TRỢ	Điểm tối đa: 10 điểm
	Đạt 10 tỷ đồng trở lên	10 điểm

¹ Mức kinh phí đầu tư được xác định dựa trên mức kinh phí đầu tư cho phát triển nguồn tin KH&CN tại một số tổ chức thông tin khoa học và công nghệ. nguồn: Cục Thông tin khoa học và công nghệ quốc gia (2017) Kỳ yếu Hội nghị toàn quốc hoạt động thông tin, thống kê khoa học và công nghệ năm 2017, tr15.

Đạt từ 05 tỷ đồng đến dưới 10 tỷ đồng	7 điểm
Đạt từ 01 tỷ đồng đến dưới 05 tỷ đồng	5 điểm
Đạt dưới 01 tỷ đồng	3 điểm

1.3. Hạ tầng thông tin khoa học và công nghệ (20 điểm)

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1.	HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN	Điểm tối đa: 10 điểm
	Tổ chức được trang bị đầy đủ thiết bị kỹ thuật để xử lý, truyền tải và lưu giữ thông tin khoa học và công nghệ; các mạng thông tin khoa học và công nghệ kết nối khu vực và quốc tế: bao gồm mạng nghiên cứu và đào tạo quốc gia, các mạng thông tin khoa học và công nghệ bộ ngành	10 điểm
	Tổ chức chỉ đạt một trong các cơ sở vật chất nêu trên	5 điểm
3	HỆ THỐNG CƠ SỞ DỮ LIỆU	Điểm tối đa 10 điểm
	Tổ chức được đầu tư xây dựng cơ sở dữ liệu chuyên ngành, các cơ sở dữ liệu về thông kê khoa học và công nghệ.	05 điểm
	Có trang thông tin điện tử, công thông tin điện tử	04 điểm
	Có các nguồn tin khoa học và công nghệ trong nước, quốc tế	01 điểm

1.4. Nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ (30 điểm)

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1.	TỔNG SỐ NGUỒN LỰC THÔNG TIN KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ (bao gồm: dạng in và dạng số)	Điểm tối đa: 20 điểm
	Đạt từ 1.000.000 đơn vị bảo quản trở lên (trong đó có tối thiểu 300.000 tên sách trở lên)	20 điểm
	Đạt từ 600.000 đến dưới 1.000.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu từ 100.000 đến dưới 300.000 tên sách)	15 điểm
	Đạt từ 100.000 đến dưới 600.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu từ 50.000 đến dưới 100.000 tên sách)	10 điểm
	Dưới 100.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu dưới 50.000 tên sách)	5 điểm
2.	NGUỒN TIN ĐƯỢC BỔ SUNG TRONG NĂM	Điểm tối đa: 10 điểm
	Đạt từ 10.000 đơn vị bảo quản trở lên (trong đó có tối thiểu 7.000 đơn vị bảo quản là tài liệu in)	10 điểm
	Đạt từ 7.000 đến 10.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu từ 3.000 đến dưới 7.000 đơn vị bảo quản là tài liệu in).	07 điểm
	Đạt từ 3.000 đơn vị bảo quản đến dưới 7.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu từ 1.000 đến dưới 3.000 đơn vị bảo quản là tài liệu in).	05 điểm
	Đạt dưới 3.000 đơn vị bảo quản (trong đó có tối thiểu dưới 1.000 đơn vị bảo quản là tài liệu in).	01 điểm

II. ĐÁNH GIÁ VỀ “ĐẦU RA” CỦA HỆ THỐNG**2.1. Hiệu quả trong sử dụng nguồn lực thông tin của tổ chức (30 điểm)**

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1.	VÒNG QUAY TRUNG BÌNH CỦA NGUỒN TIN KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ (được tính bằng tổng số nguồn tin khoa học và công nghệ đưa ra phục vụ bao gồm cả dạng in và dạng số chia cho tổng số nguồn tin khoa học và công nghệ của tổ chức)	Điểm tối đa: 10 điểm
	Đạt trên 02 nguồn tin KH&CN/năm	10 điểm
	Đạt từ 01 nguồn tin KH&CN/năm	07 điểm
	Đạt từ 0.5 đến dưới 01 nguồn tin KH&CN/năm	05 điểm
	Đạt dưới 0.5 nguồn tin KH&CN/năm	01 điểm
2.	SỐ LƯỢT NGUỒN TIN KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ ĐƯỢC NGƯỜI SỬ DỤNG PHỤC VỤ (bao gồm: phục vụ tại chỗ và phục vụ qua không gian mạng áp dụng đối với tất cả nguồn lực thông tin khoa học và công nghệ hiện có)	Điểm tối đa: 10 điểm

	Đạt trên 02 triệu lượt sử dụng/truy cập	10 điểm
	Đạt từ 01 triệu đến dưới 02 triệu lượt sử dụng/truy cập	07 điểm
	Đạt từ 300.000 lượt đến dưới 01 triệu lượt sử dụng/truy cập	05 điểm
	Đạt dưới 300.000 lượt sử dụng/truy cập	01 điểm
3	TỶ LỆ NGUỒN TIN THÔNG TIN KHÔNG ĐƯỢC SỬ DỤNG (được tính bằng tổng số nguồn tin không được sử dụng chia cho tổng số nguồn lực thông tin của tổ chức)	Điểm tối đa: 10 điểm
	Dưới 10%	10 điểm
	Từ 10% đến dưới 15%	07 điểm
	Từ 15% đến dưới 30%	05 điểm
	Trên 30%	01 điểm

2.2. Mức độ sử dụng thông tin khoa học và công nghệ và các sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ của người sử dụng (30 điểm)

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1.	TỔNG SỐ LƯỢT NGƯỜI SỬ DỤNG² (bao gồm: sử dụng tại tổ chức hoặc thông qua truy cập thư viện số)	Điểm tối đa: 20 điểm
	Từ 03 triệu lượt trở lên (chiếm 80% tổng người sử dụng) ³	20 điểm
	Từ 01 triệu lượt đến dưới 03 triệu lượt (chiếm từ 50% đến dưới 80% tổng lượt người sử dụng)	15 điểm
	Từ 300.000 lượt đến dưới 01 triệu lượt (chiếm từ 20% đến 50% tổng lượt người sử dụng)	10 điểm
	Dưới 300.000 lượt (dưới 20% tổng lượt người sử dụng)	5 điểm
2	SỰ THUẬN TIỆN TRONG TIẾP CẬN THÔNG TIN (đạt được tiêu chí nào, sẽ tương ứng với số điểm cộng của tiêu chí đó)	Tổng điểm: 10 điểm
	Tổ chức phục vụ toàn bộ người dân có nhu cầu tiếp cận thông tin	4 điểm
	Tổ chức có những cải tiến đổi mới trong việc xóa bỏ rào cản về mặt hành chính, kỹ thuật, và các rào cản khác để người dân tiếp cận thông tin	3 điểm
	Tổ chức cung cấp các phương thức tiếp cận thông tin đa dạng	3 điểm

2.3. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ (40 điểm)

TT	Nội dung đánh giá	Thang điểm
1	MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ (Thông qua điều tra xã hội học đối với người sử dụng)	Điểm tối đa: 10 điểm
	Trên 80% người sử dụng hài lòng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức	10 điểm
	Từ 50% đến dưới 80% người sử dụng hài lòng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức	7 điểm
	Từ 30% đến dưới 50% người sử dụng hài lòng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức	5 điểm
	Dưới 30% người sử dụng hài lòng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức	01 điểm
2	MỨC ĐỘ QUAY LẠI TỔ CHỨC TRONG NĂM TIẾP THEO (thông qua điều tra xã hội học đối với người sử dụng)	Điểm tối đa: 20 điểm
	Trên 30% người sử dụng quay lại trong năm tiếp theo	20 điểm
	Từ 15% đến dưới 30% người sử dụng quay lại trong năm tiếp theo	15 điểm
	Từ 05% đến dưới 10% người sử dụng quay lại trong năm tiếp theo	10 điểm

² Chỉ tiêu này được xây dựng đòi hỏi các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ phải hướng đến phục vụ rộng rãi mọi đối tượng có nhu cầu tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ phục vụ nghiên cứu khoa học và đổi mới; chứ không chỉ tính riêng đối tượng chuyên biệt của cơ quan chủ quản của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

³ Chỉ tiêu này được tính bằng tỷ lệ người sử dụng chia cho lượt người sử dụng.

	Dưới 05% người sử dụng quay lại trong năm tiếp theo	5 điểm
3	MỨC ĐỘ THƯƠNG MẠI HÓA CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ (Được tính bằng số sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có thể thương mại hóa chia cho tổng số sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ cung cấp cho người sử dụng)	Điểm tối đa: 10 điểm
	Tổ chức có trên 30% sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có thể thương mại hóa	10 điểm
	Tổ chức có từ 10% đến dưới 30% sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có thể thương mại hóa	7 điểm
	Tổ chức có từ 5% đến 10% sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có thể thương mại hóa	5 điểm
	Tổ chức có từ 3 đến 5% sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ có thể thương mại hóa	1 điểm

d) Xếp loại “đầu vào” và “đầu ra” của Hệ thống

Căn cứ vào điểm số đánh giá từ khung đánh giá nêu trên, Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ sẽ được xếp loại như sau:

- *Đánh giá “đầu vào”* (nguồn lực đầu tư cho Hệ thống) sẽ được xếp theo các mức tương ứng với điểm số như sau:

+ Mức độ đầu tư loại A khi tổng số điểm đạt từ 80 đến 100 điểm;

+ Mức độ đầu tư loại B khi tổng số điểm đạt từ 50 đến 80 điểm;

+ Mức độ đầu tư loại C khi tổng số điểm đạt từ 30 đến 50 điểm;

+ Mức độ đầu tư đạt loại D khi tổng số điểm đạt dưới 30 điểm.

- *Đánh giá “đầu ra”* (hiệu quả đạt được của hệ thống), sẽ được xếp theo các mức tương ứng với điểm số như sau:

+ Mức độ hiệu quả hoạt động loại A khi tổng số điểm đạt từ 80 đến 100 điểm.

+ Mức độ hiệu quả hoạt động loại B khi tổng số điểm đạt từ 50 đến 80 điểm;

+ Mức độ hiệu quả hoạt động loại C khi tổng số điểm đạt từ 30 đến 50 điểm;

+ Mức độ hiệu quả hoạt động loại D khi tổng số điểm đạt dưới 30 điểm.

3.3. Phương pháp đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Như đã phân tích, đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công

nghệ sẽ dựa trên việc đánh giá năng lực chuyên hóa các nguồn lực cho hoạt động thông tin khoa học và công nghệ trở thành sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ, mang lại hiệu quả nhằm hiện thực hóa mục tiêu của tổ chức: đó là đáp ứng nhu cầu tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức, cá nhân. Do đó, phương pháp đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ sẽ dựa trên việc so sánh tỷ lệ, tương quan giữa “đầu vào” và “đầu ra” của hệ thống để nhận diện. Theo đó năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ sẽ được phân theo 4 nhóm sau:

- Hoạt động rất hiệu quả (sau đây gọi là Hạng 1);

- Hoạt động đạt hiệu quả tốt (sau đây gọi là Hạng 2);

- Hoạt động đạt hiệu quả (sau đây gọi là Hạng 3);

- Không đạt hiệu quả (sau đây gọi là Hạng 4).;

Trong đó:

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ Hạng 1 đáp ứng một trong các trường hợp:

+ Tỷ lệ về mặt điểm số giữa “đầu ra” và “đầu vào” có kết quả lớn hơn 1. Trong đó, xếp loại về “đầu ra” đạt loại A, hoặc:

+ Xếp loại “đầu vào” và “đầu ra” sau khi đánh giá cùng được loại A.

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ Hạng 2 đáp ứng trường hợp:

Tỷ lệ về mặt điểm số giữa “đầu ra” và “đầu vào” có kết quả lớn hơn 1. Trong đó, xếp loại về “đầu ra” đạt loại B.

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ Hạng 3 đáp ứng một trong các trường hợp:

+ Tỷ lệ về mặt điểm số giữa “đầu ra” và “đầu vào” có kết quả bằng 1 (trừ trường hợp “đầu vào” và “đầu ra” cùng được xếp hạng A hoặc “đầu vào” và “đầu ra” cùng xếp hạng D), trong đó Xếp loại “đầu vào” và “đầu ra” cùng đạt loại B hoặc loại C.

+ Tỷ lệ về mặt điểm số giữa “đầu vào” và “đầu ra” có kết quả lớn hơn 1, nhưng xếp loại “đầu ra” chỉ đạt loại C.

- Tổ chức thông tin khoa học và công nghệ Hạng 4 đáp ứng một trong các trường hợp sau:

+ Tỷ lệ về mặt điểm số giữa “đầu ra” và “đầu vào” có kết quả nhỏ hơn 1.

+ Xếp loại “đầu vào” và “đầu ra” sau khi đánh giá cùng được loại D.

4. Đánh giá chính sách trước ban hành (*pre-decision assessment*)

Để có thêm luận cứ trong xây dựng chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, nghiên cứu thực hiện đánh giá chính sách trước ban hành (*pre-decision assessment*) bằng phương pháp phân tích SWOT [15, tr177] với nội dung phân tích cụ thể qua ma trận sau:

Bảng 3.1. Ma trận Phân tích SWOT đối với chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ

Điểm mạnh (Strengths)	Điểm yếu (Weaknesses)
<p>- Chính sách đã thiết lập một khung đánh giá có thể áp dụng đại trà cho tất cả các loại hình tổ chức thông tin khoa học và công nghệ bởi yếu tố hướng đến của nó là: đánh giá năng lực chuyển hóa các nguồn lực thành sản phẩm và dịch vụ thông qua so sánh tương quan giữa “đầu vào” và “đầu ra” mà không cần quan tâm đến đặc thù của từng loại hình mô hình tổ chức, chủ sở hữu...</p> <p>- Chính sách này tạo ra sự bình đẳng trong đánh giá năng lực các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.</p> <p>- Đối tượng đánh giá đa dạng có thể do các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tự đánh giá, cơ quan quản lý nhà nước đánh giá hoặc do tổ chức đánh giá độc lập đánh giá.</p> <p>- Kết quả của đánh giá có thể phục vụ cho việc xếp loại các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tùy theo loại hình hoặc tổ chức để phục vụ cho các mục đích khác nhau.</p>	<p>Do chưa áp dụng thực nghiệm tại một số các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, vì vậy việc xác định một số chỉ tiêu còn mang tính chất định tính (VD: nhóm chỉ tiêu về nguồn nhân lực- nguồn nhân lực có cơ cấu ổn định bảo đảm thực hiện chức năng, nhiệm vụ);</p>
Cơ hội (Opportunities)	Thách thức (Threats)
<p>- Chính sách này tạo ra công cụ cho hoạt động đánh giá năng lực của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trong đó chú trọng đến đánh giá năng lực “chuyển hóa nguồn lực của tổ chức” từ đó đặt ra yêu cầu buộc các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng hoạt động.</p>	<p>- Chính sách này tạo ra thách thức đối với tất cả các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trong việc không ngừng nâng cao chất lượng hoạt động để đạt được thứ hạng cao.</p> <p>Đặc biệt, nó tạo ra áp lực đối với các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ được hưởng những ưu đãi đầu tư của Nhà nước (có tiêu chí</p>

<p>- Chính sách này đặt ra yêu cầu cho các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ phải chú trọng đến việc mở rộng đối tượng phục vụ của tổ chức, hướng đến phục vụ nhu cầu tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ phục vụ nghiên cứu khoa học và đổi mới của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp. Bởi có như vậy, mới bảo đảm được các tiêu chí về “đầu ra”</p>	<p>“đầu vào” xếp loại A), bởi lẽ, nếu như các tổ chức này không thể chuyển hóa lợi thế về mặt nguồn lực, thành hiệu quả hoạt động (với “đầu ra” tương ứng loại A) thì sẽ bị tụt hạng (xếp Hạng 4).</p>
---	--

Thông qua phân tích SWOT có thêm luận cứ để nhận định có cơ sở khoa học trong việc ban hành và thực thi Chính sách đánh giá năng lực hoạt động của các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ với các nội dung như đã phân tích trong nghiên cứu. Tuy vậy, đối với một số chỉ tiêu được nêu trong Khung đánh giá, cần có thêm thực nghiệm để hoàn thiện và điều chỉnh.

Việc ban hành chính sách này sẽ tác động và tạo ra sự đổi mới có tính cách mạng trong công tác đánh giá tổ chức thông tin khoa học và công nghệ. Chính sách đã xây dựng một Khung đánh giá dựa trên việc đánh giá năng lực chuyển hóa các nguồn lực được đầu tư cho tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trở thành sản phẩm và dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ phục vụ cho người sử dụng. Phương pháp này chú trọng đến hiệu quả hoạt động (lấy “đầu ra” là thước đo đánh giá) thay vì dựa trên phân cấp hành chính như hiện nay (lấy “đầu vào” là thước đo đánh giá); phương pháp đánh giá này sẽ tạo động lực cho các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng phục vụ quyền tiếp cận thông tin của tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp.

Trên cơ sở đánh giá năng lực hoạt động, cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các tổ chức đánh giá độc lập có thể phân hạng, xếp loại tổ chức thông tin khoa học và công nghệ theo loại hình hoặc hệ thống nhằm mục đích đầu tư để nâng cao chất lượng hoạt động, giúp cho tổ chức thông tin khoa học và công nghệ khẳng định vai trò đối với xã hội.

5. Khuyến nghị

Việc áp dụng các nội dung trong Chính sách (bao gồm: khung đánh giá năng lực và phương pháp đánh giá) được khuyến nghị áp dụng ở 02

cấp độ: đó là tổ chức thông tin khoa học và công nghệ tự đánh giá hoạt động của mình và báo cáo kết quả cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo định kỳ hàng năm hoặc cơ quan quản lý nhà nước tổ chức đánh giá theo định kỳ hoặc đột xuất.

Tác giả xin đưa ra một số khuyến nghị trong việc ban hành và thực thi chính sách như sau:

- Đối với việc ban hành chính sách

Bộ Khoa học và Công nghệ (cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động thông tin khoa học và công nghệ) cần nghiên cứu, ban hành văn bản quy định về đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ (khuyến nghị ban hành dưới hình thức văn bản là: Thông tư của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

Nội dung của văn bản quy định về đối tượng thực hiện đánh giá, phương pháp đánh giá, trình tự, thủ tục đánh giá, thời hạn đánh giá, bảo đảm các nguồn lực cho hoạt động đánh giá và việc sử dụng kết quả đánh giá phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước về thông tin khoa học và công nghệ trên tinh thần xác định đây là một trong những nhiệm vụ bắt buộc trong hoạt động thông tin khoa học và công nghệ.

- Đối với việc thực thi chính sách

Các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ căn cứ theo nội dung của chính sách có thể tự thực hiện việc tự đánh giá hàng năm, từ đó có những định hướng trong việc nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ.

Cung cấp các số liệu có liên quan trong khung đánh giá cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để tổ chức đánh giá một cách đại trà các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, làm căn cứ xếp hạng tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trên toàn quốc.

- Thiết lập hệ thống tổ chức đánh giá độc lập để bảo đảm tính khách quan trong kết quả đánh giá, thông qua kết quả đánh giá hàng năm có thể xác định vị trí, vị thế của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ đối với sự phát triển của kinh tế-xã hội.

6. Kết luận

Trên cơ sở vận dụng phương pháp hộp đen (Black Box) trong quan sát trạng thái của hệ thống được đề cập trong Lý thuyết hệ thống, Nghiên cứu đề xuất xây dựng Chính sách đánh giá năng lực hoạt động của tổ chức thông tin khoa học và công nghệ trên cơ sở xác định Khung đánh giá năng lực thông qua so sánh tương quan giữa “đầu vào” và “đầu ra” của hệ thống. Việc xây dựng và ban hành chính sách có một ý nghĩa thực tiễn hết sức quan trọng trong thúc đẩy các tổ chức thông tin khoa học và công nghệ đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu quả nhằm cụ thể hóa mục tiêu đáp ứng quyền tiếp cận thông tin khoa học và công nghệ của tổ chức, cá nhân.

Do chưa có điều kiện trong việc áp dụng thử tại một số tổ chức thông tin khoa học và công nghệ, vì vậy, nghiên cứu này mới chỉ xây dựng những luận điểm đối với đề xuất xây dựng chính sách. Tính khả thi đối với từng chỉ tiêu của Khung đánh giá năng lực được nêu tại Chính sách sẽ được đi sâu phân tích trong một nghiên cứu khác trên cơ sở thực hiện áp dụng thử đối với một số tổ chức thông tin khoa học và công nghệ./.

Tài liệu tham khảo

- [1] Vu Cao Dam, Collection of published works, Volume II (Policy and Strategy research) (in Vietnamese), The gioi Publisher, 2009, pg.438.
- [2] Clause 1, Article 2 of Decree 34/2016/ND-CP (explanation of terms: Policy) in Vietnamese
- [3] UNESCO, National Information Policy, UNESCO guidelines on the formulation, approval, implementation and operation of national policies (in Vietnamese) translated by National Science and Technology Information Centre, 1999, pg. 5
- [4] Adrian Rozengardt, Alenjandra Davidziuk, Daniel Finkelievich (2009): National Information Society Policy: A Template, UNESCO Information for All programme, Paris, 2009.
- [5] Vu Cao Dam, Lecture on System Theory (in Vietnamese), Institute of Policy and Management, 2015.
- [6] National standard, Document Information-Library performance evaluation index (TCVN:1174:2016) (in Vietnamese), Viet Nam Standard and Quality Institute, 2016.
- [7] Bui Thanh Dieu, Analyze the gaps in assessing the quality of library services according to SERVQUAL model (in Vietnamese), Vietnam Library Journal, No.3, p34-38.
- [8] Caruana, A., Ewing, M.T. and Ramaseshan, B, *Assessment of the three-column format SERVQUAL: an experimental approach*, Journal of Business Research, Vol. 49, 2000, pp.57-65.
- [9] Jain, S.K., Gupta, G, *Measuring service quality SERVQUAL vs SERVPERF scales*, Vikalpa, 2004 Vol. 29, No. 2, pp. 25-37.
- [10] Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*, Journal of Retailing, 1991, Vol 67, pp420-450.
- [11] Bui Thanh Dieu, Experimental results of the mode of assessing quality of library-information services at the Viet Nam University Library System, VietNam Library Journal, 2018, Vol 5. Pp-29-36.
- [12] Bui Thanh Dieu, Learn the approaches to assessing library information service quality, Viet Nam Library Journal, 2017, Vol 4, pp.26-30.
- [13] Circular No.18/2019/TT-BKHHCN dated 10 December 2019 of the Minister of Science and Technology providing regulations on evaluation of operation and service quality of public non-business organizations in the field of science and technology (In Vietnamese).
- [14] National Agency for Science and Technology Information, Proceedings of the National Conference of Scientific and Technology Information and Statistics (In Vietnamese), 2017, pp15.
- [15] Vu Cao Dam, Trinh Ngoc Thach, Dao Thanh Truong, Skills of Policy Appraisal and Evaluation, The gioi Publishers, 2016, pp177.