

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT MÔN HỌC

2 Thông tin tổng quát

- Tên ngành đào tạo
 - + Tiếng Việt: **Quản lý hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện**
 - + Tiếng Anh: Managing Information and Libray Service System
- Mã số môn học
- Bộ môn: Thư viện học
- Giảng viên phụ trách giảng dạy: PGS.TS. Nguyễn Hồng Sinh
- Thuộc khối kiến thức/kỹ năng:

☐ Kiến thức cơ bản (chung)

☐ Kiến thức cơ sở ngành

☒ Kiến thức chuyên ngành

☐ Luận văn tốt nghiệp

- Số tín chỉ: 3 tín chỉ
 - + Lý thuyết: 2 tín chỉ (30 tiết)
 - + Thực hành: 1 tín chỉ (30 tiết)
 - + Thí nghiệm hoặc thảo luận:

3 Mô tả vắn tắt nội dung môn học (trình bày ngắn gọn vai trò, vị trí môn học (đã học ở đại học chưa, đã học gì, ở trình độ thạc sĩ sẽ học gì, vị trí của môn học này trong CTĐT), kiến thức sẽ trang bị cho học viên, quan hệ với các môn học khác trong CTĐT).

- Vị trí và mục tiêu của môn học: Trên cơ sở các kiến thức và kỹ năng tổ chức và cung cấp các dịch vụ thông tin – thư viện (TT-TV) phổ biến đã được cung cấp tại bậc đại học, môn học trang bị cho người học năng lực giải quyết các vấn đề liên quan đến công tác quản lý hệ thống dịch vụ TT-TV trong bối cảnh thông tin hiện nay.

- Nội dung chính: (1) Bối cảnh phục vụ thông tin, (2) Các mô hình dịch vụ TT-TV (3) Các nội dung về quản lý hệ thống dịch vụ TT-TV.

- Quan hệ với các môn học khác: Người dùng tin trong môi trường số, Marketing số, Thông tin giáo dục và đào tạo, Thông tin thương mại, Thông tin phục vụ doanh nghiệp, Thông tin sở hữu công nghiệp.

4 Mục tiêu của môn học (các mục tiêu tổng quát của môn học, thể hiện sự tương quan với các chủ đề CDR (X.x.x) của CTĐT và trình độ năng lực được phân bổ cho môn học)

Mục tiêu (Gx) (1)	Mô tả mục tiêu (2)	CĐR của CTĐT (X.x.x) (3)	TĐNL (4)
G1	Giúp người học hệ thống hoá các thay đổi của hoạt động phục vụ người dùng tin làm cơ sở cho việc đổi mới dịch vụ TT-TV trong bối cảnh chuyển đổi số.	4.1.3 (PLO3)	5
G2	Hướng dẫn người học tìm giải pháp đổi mới các hoạt động phục vụ người dùng tin trong bối cảnh chuyển đổi số.	4.2.1 (PLO4) 4.2.3 (PLO6)	4
G3	Thúc đẩy người học triển khai các nguyên tắc đạo đức của IFLA vào quá trình quản lý và cung cấp dịch vụ TT-TV.	4.3.1 (PLO8)	4

(1): Ký hiệu mục tiêu của môn học

(2): Mô tả các mục tiêu

(3), (4): Ký hiệu CĐR của CTĐT và trình độ năng lực tương ứng

4. Chuẩn đầu ra môn học (các mục cụ thể hay CĐR của môn học và mức độ giảng dạy)

CĐR (G.x.x) (1)	Mô tả CĐR (X.x.x.x) (2)	Mức độ giảng dạy (I,T,U) (3)
G1.1	Luận giải những thay đổi đối với hoạt động phục vụ người dùng tin trong bối cảnh chuyển đổi số.	T,U
G1.2	Phản biện các ý tưởng đổi mới trong quản lý và cung cấp hệ thống dịch vụ TT-TV trong bối cảnh hiện nay.	T,U
G2.1	Thiết lập được quy trình cung cấp dịch vụ TT-TV cho một trường hợp cụ thể.	T,U
G2.2	Thiết lập được nguyên tắc và quy trình quản lý hệ thống dịch vụ cho một trường hợp cụ thể.	T,U
G3.1	Vận dụng các nội dung từ nguyên tắc đạo đức của IFLA liên quan đến phục vụ người dùng tin trong quá trình phản biện các ý tưởng đổi mới cũng như thiết lập các quy trình trong quản lý và cung cấp dịch vụ TT-TV.	T

(1): Ký hiệu CĐR của môn học

(2): Mô tả CĐR, các chủ đề CĐR ở cấp độ 4

(3): I (Introduce): giới thiệu; T (Teach): dạy; U (Utilize): sử dụng

5. Nội dung và Kế hoạch giảng dạy chi tiết

(trình bày các chương, mục trong chương và nội dung khái quát. Trong từng chương ghi số tiết giảng lý thuyết, bài tập, thực hành (hoặc thí nghiệm, thảo luận), các hoạt động dạy và học. Để học viên có thể tự học được, cần chỉ rõ để học chương này cần phải đọc những tài liệu tham khảo nào, ở đâu).

Buổi học	Nội dung	CD R	Cách thức thực hiện	Bài đánh giá
1 Lý thuyết	Bài 1 Bối cảnh phục vụ thông tin 1.1 Sứ mạng phục vụ thông tin của các cơ quan TT-TV hiện nay 1.2 Thay đổi đặc điểm và nhu cầu của người dùng tin trong môi trường số 1.3 Thay đổi trong cách tiếp cận và điều kiện phục vụ thông tin 1.4 Các đặc điểm và yêu cầu của hoạt động phục vụ thông tin hiện nay 1.5 Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp của IFLA trong quản lý và cung cấp dịch vụ TT-TV	G1.1 G3.1	Hoạt động giảng dạy - Thuyết giảng - Trao đổi, đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp và tham gia trao đổi bài Hoạt động tự học: - Lập bản kế hoạch chi tiết cho các hoạt động cần thực hiện đối với môn học - Đọc giáo trình [1] phần Chapter 1,2,3,4, 6; - Nghe trong webcast giáo trình [2] phần Chapter 3 và từ 32 đến 38 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học	A1.1 A2.1
2 Thực hành	Bài tổng quan phân tích bối cảnh phục vụ thông tin trong giai đoạn hiện nay	G1.1 G3.1	- Giảng viên hướng dẫn thực hiện bài tập; theo dõi và tư vấn học viên trong quá trình thực hiện bài tập qua các kênh tương tác trực tiếp và trực tuyến - Học viên thực hiện bài tập và tương tác với giảng viên khi cần hỗ trợ.	A1.1
3 Lý thuyết	Bài 2 Các thay đổi đối với các loại dịch vụ thông tin – thư viện 2.1 Dịch vụ ảo 2.2 Dịch vụ cung cấp tham khảo 2.3 Dịch vụ quản lý và bảo quản dữ liệu 2.4 Dịch vụ hỗ trợ truy cập 2.5 Dịch vụ hỗ trợ siêu dữ liệu, biên mục, kết nối dữ liệu 2.6 Dịch vụ cung cấp không gian và địa điểm	G1.1 G1.2 G2.1 G2.2	Hoạt động giảng dạy - Thuyết giảng - Trao đổi, đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp và tham gia trao đổi bài Hoạt động tự học: - Đọc giáo trình [1] phần Chapter 8,9,10,11,12 - Nghe trong webcast giáo trình	A1.2 A2.1

	sáng tạo 2.7 Dịch vụ hướng dẫn người dùng		[2] phần Chapter 13 đến 20 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học	
4+5 Lý thuyết	Bài 3 Các mô hình dịch vụ thông tin – thư viện 3.1 Thư viện trường học: Trung tâm dạy học và truyền thông (Literacy and Media centers) 3.2 Thư viện đại học: Trung tâm học thuật số (Learning and Research Institutions) 3.3 Thư viện công cộng: Địa điểm và không gian cộng đồng cho học tập suốt đời (community anchors for lifelong learning) 3.4 Các trung tâm thông tin/thư viện đặc biệt	G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	Hoạt động giảng dạy - Thuyết giảng - Trao đổi, đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp và tham gia trao đổi bài Hoạt động tự học: - Đọc giáo trình [1] phần Chapter 8,9,10,11,12 - Nghe trong webcast giáo trình [2] phần Chapter 13 đến 20 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học	A1.2 A2.1
6 Thực hành	Bài tổng quan hệ thống hoá các mô hình dịch vụ TT-TV	G1.2 G2.1 G2.2	- Giảng viên hướng dẫn thực hiện bài tập; theo dõi và tư vấn học viên trong quá trình thực hiện bài tập qua các kênh tương tác trực tiếp và trực tuyến - Học viên thực hiện bài tập và tương tác với giảng viên khi cần hỗ trợ.	A1.2
7+8 Lý thuyết	Bài 4 Các vấn đề về quản lý hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện 4.1 Chiến lược và chính sách 4.2 Nguồn lực - Nhân sự - Tài chính - Không gian - Công nghệ - Trang thiết bị 4.3 Tiến trình phát triển - Nghiên cứu - Thiết kế - Triển khai - Đánh giá - Cải tiến	G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	Hoạt động giảng dạy - Thuyết giảng - Trao đổi, đặt tình huống Hoạt động học - Dự lớp và tham gia trao đổi bài Hoạt động tự học: - Đọc giáo trình [1] phần Chapter 3,5,7,13, - Nghe trong webcast giáo trình [2] phần Chapter 21 đến 38 - Đọc các tài liệu tham khảo liên quan đến bài học	A2.1

9+10 Thực hành	Biên soạn thuyết minh đề xuất ý tưởng phát triển một dịch vụ/hệ thống dịch vụ cho một cơ quan TT-TV	G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	- Giảng viên hướng dẫn thực hiện bài tập; theo dõi và tư vấn học viên trong quá trình thực hiện bài tập qua các kênh tương tác trực tiếp và trực tuyến - Học viên thực hiện bài tập và tương tác với giảng viên khi cần hỗ trợ.	A2.1
11+12 Thực hành	Thuyết trình và thảo luận	G1.1 G1.2 G2.1 G2.2 G3.1	- Học viên trình bày nội dung bài tập như một báo cáo chuyên đề - Thảo luận, phản biện nội dung trình bày - Nêu các vấn đề liên quan phát hiện trong thực tiễn cần được tiếp tục tìm hiểu	A2.1

6. Phương pháp đánh giá môn học (trong đó quy định số lần kiểm tra, bài tập hoặc tiểu luận, thi, số bài thực hành, trọng số của mỗi lần đánh giá).

Các bài đánh giá

Thành phần đánh giá (1)	Bài đánh giá (Ax.x) (2)	CĐR môn học (3)	Tỷ lệ (4)
A1. Đánh giá giữa kỳ	A1.1 Bài tổng quan phân tích bối cảnh phục vụ thông tin trong giai đoạn hiện nay	G1.1, G3.1	25
	A1.2 Bài tổng quan hệ thống hoá các mô hình dịch vụ TT-TV	G1.2, G2.1, G2.2	25
A2. Đánh giá cuối kỳ	A2.1 Thuyết trình bản thuyết minh	G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1	50

Tiêu chí và thang điểm đánh giá cho các bài đánh giá A1 và A2 (Rubric)

Chuẩn đánh giá/thang điểm

- + Mức 1 - Xuất sắc: 9 – 10 điểm
- + Mức 2 - Giỏi: 8 và 8,5 điểm
- + Mức 3 - Khá: 7 và 7,5 điểm
- + Mức 4 - Trung bình: 5 – 6,5 điểm
- + Mức 5 - Không đạt: dưới 5 điểm

A 1.1 Đánh giá giữa kỳ Cấu trúc đề thi: - Học viên sử dụng ít nhất 10 tài liệu cho tổng quan - Học viên làm tổng quan bài A1.1 Phân tích bối cảnh phục vụ thông tin. Chuẩn đầu ra cần đánh giá: G1.1, G3.1 Thời điểm nộp: Theo kế hoạch tại mục 6 Điểm cộng: Hình thức và văn phong +0,5. (văn bản đẹp, phù hợp, đúng chính tả và ngữ pháp, trích dẫn đúng quy định) Mức đánh giá: 25% điểm môn học						
Tiêu chí đánh giá		Thang điểm đánh giá				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Mô tả tiêu chí	Nêu các đặc điểm của bối cảnh phục vụ thông tin trong giai đoạn hiện nay 40%	Trình bày đúng và đầy đủ các đặc điểm	Trình bày đúng, đầy đủ các đặc điểm chính yếu.	Trình bày đúng nhưng chưa đầy đủ	Trình bày các đặc điểm có phần chưa phù hợp	Trình bày các đặc điểm chưa đúng
	Phân tích và lý giải các đặc điểm 40%	Phân tích sâu sắc và lý giải thuyết phục	Có phân tích và lý giải thuyết phục	Có phân tích và lý giải	Các phân tích và lý giải chưa thỏa đáng	Thiếu sự phân tích và lý giải
	Chất lượng của tài liệu sử dụng cho việc tổng quan 20%	Nhiều hơn số lượng yêu cầu; nội dung cập nhật, có độ phù hợp cao, phong phú; tác giả uy tín	Đúng số lượng yêu cầu; nội dung cập nhật, có độ phù hợp cao, phong phú	Ít hơn 2 so với số lượng yêu cầu; nội dung có độ phù hợp cao, phong phú	Ít hơn số lượng yêu cầu; nội dung phù hợp, phong phú;	Ít hơn số lượng yêu cầu; nội dung có độ phù hợp chưa cao

A1.2 Đánh giá giữa kỳ Cấu trúc đề thi: - Học viên sử dụng ít nhất 10 tài liệu cho tổng quan - Học viên làm tổng quan bài A1.2 Hệ thống hoá các mô hình dịch vụ TT-TV Chuẩn đầu ra cần đánh giá: G1.2, G2.1, G2.2 Thời điểm nộp: Theo kế hoạch tại mục 6 Điểm cộng: Hình thức và văn phong +0,5. (văn bản đẹp, phù hợp, đúng chính tả và ngữ pháp, trích dẫn đúng quy định) Mức đánh giá: 25% điểm môn học						
Tiêu chí đánh giá		Thang điểm đánh giá				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Mô tả tiêu chí	Nêu các mô hình 40%	Trình bày đúng và đầy đủ các mô hình chính	Trình bày đúng và đầy đủ mô hình dựa trên một cách tiếp cận	Trình bày đúng nhưng chưa đầy đủ mô hình	Trình bày các có phần chưa đúng về các mô hình	Trình bày sơ sài

		theo nhiều cách tiếp cận				
	Cung cấp thông tin về các môn hình 40%	Cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về tổ chức quản lý và phục vụ	Cung cấp thông tin đầy đủ nhưng có phần chưa rõ ràng về tổ chức quản lý và phục vụ	Cung cấp thông tin chưa đầy đủ về tổ chức quản lý và phục vụ	Cung cấp thông tin không rõ ràng về tổ chức quản lý và phục vụ	Cung cấp thông tin chưa đầy đủ và rõ ràng về tổ chức quản lý và phục vụ
	Chất lượng của tài liệu sử dụng cho việc tổng quan 20%	Nhiều hơn số lượng yêu cầu; nội dung cập nhật, có độ phù hợp cao, phong phú; tác giả uy tín	Đúng số lượng yêu cầu; nội dung cập nhật, có độ phù hợp cao, phong phú	Ít hơn 2 so với số lượng yêu cầu; nội dung có độ phù hợp cao, phong phú	Ít hơn số lượng yêu cầu; nội dung phù hợp, phong phú;	Ít hơn số lượng yêu cầu; nội dung có độ phù hợp chưa cao

A 2.1 Đánh giá cuối kỳ

Cấu trúc đề bài:

- Học viên thực hiện tiểu luận đề xuất ý tưởng phát triển một dịch vụ/hệ thống dịch vụ cho một cơ quan TT-TV
- Chuẩn đầu ra cần đánh giá: G1.1, G1.2, G2.1, G2.2, G3.1

Thời điểm nộp: Theo kế hoạch tại mục 6

Mức đánh giá: 50% điểm môn học

Tiêu chí đánh giá		Thang điểm đánh giá				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
Mô tả tiêu chí	<i>Nêu ý tưởng (30%)</i>	Ý tưởng rõ ràng, thuyết phục, có tính sáng tạo/mới và khả thi	Ý tưởng rõ ràng, thuyết phục, khả thi, chưa rõ tính sáng tạo/mới	Ý tưởng rõ ràng và khả thi	Ý tưởng rõ ràng	Ý tưởng chưa rõ ràng
	<i>Xây dựng giải pháp triển khai ý tưởng (40%)</i>	-Bao phủ các yếu tố cần thiết để đảm bảo triển khai ý tưởng -Cách thức triển khai cụ thể bao gồm cả nguồn lực, thời lượng, quy cách chuẩn cần đạt	-Bao phủ các yếu tố cần thiết để đảm bảo triển khai ý tưởng -Cách thức triển khai có phần chưa cụ thể	-Bao phủ chưa đủ các yếu tố cần thiết để triển khai có phần chưa cụ thể	-Thiếu các yếu tố chính yếu -Cách thức triển khai có phần cụ thể	-Bao phủ các yếu tố chưa phù hợp -Cách thức triển khai chưa cụ thể
	<i>Bảo vệ ý tưởng (30%)</i> G1.1	Biện luận có cơ sở và thuyết phục các nội dung của ý tưởng	Biện luận có cơ sở các nội dung của ý tưởng	Biện luận có phần thiếu cơ sở	Biện luận thiếu cơ sở	Không biện luận được

7. Tài liệu học tập (ghi rõ những sách, tạp chí và tư liệu thông tin liên quan đến môn học)

Tài liệu học tập chính

[1] Managing and adapting library information services for future users / Nkem Ekene Osuigwe. - Hershey, PA : Information Science Reference an imprint of IGI Global, 2020. -

xxiii, 284 p. ; 27 cm. KHXG: 025.1 M266 2020 Barcode: 131000077802 Kho: HCMUSSH-DTH-Phòng Đọc tại TV trường

[2] Information Services Today: An Introduction, Third Edition / Sandra Hirsh. - Rowman & Littlefield Publishers; Third edition (March 24, 2022).

Webcast series -

https://www.youtube.com/playlist?list=PLlwxuhlOynjCY5knHVbEV_swPO5yJVrWS

Online Supplement - <https://sites.google.com/sjsu.edu/information-services-today-3rd/home>

Tài liệu tham khảo

Sách tham khảo – Có tại Thư viện trường

[3] Reference and information services : in the 21st century : an introduction / Kay Ann Cassel, Uma Hiremath. - London : Facet, 2006. - 377 p. ; 26 cm. KHXG: 025.52 R332 2006 Barcode: [AV10427](#) Kho: HCMUSSH-DTH-Phòng Đọc. [\[Bản giấy\]](#)

[4] Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin thư viện ở thư viện đại học Việt Nam : sách chuyên khảo / Bùi Thị Thanh Diệu. - TP. Hồ Chí Minh : Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, 2021. - 236 tr. ; 24 cm. KHXG: 025.2 PH561P 2021 Barcode: 131000080246 Kho: 1, 2, 3, 4. [\[Bản giấy\]](#)

[5] Exploring Context in Information Behavior: Seeker, Situation, Surroundings, and Shared Identities (Synthesis Lectures on Information Concepts, Retrieval, and Services) / Naresh Kumar Agarwal (Author), Gary Marchionini (Editor). - Morgan & Claypool Publishers (8 Dec. 2017). [\[Ebook_Springer\]](#)

Bài báo khoa học – Có tại Thư viện trường

[6] Thư viện trong kỷ nguyên cách mạng công nghiệp 4.0 = Library in the era of Industry 4.0 / VŨ DUY HIỆP; // Tạp chí Thông tin và Tư liệu - 2018 - no.5.

[7] Trí tuệ nhân tạo và dịch vụ trong các trung tâm thông tin - thư viện trên thế giới hiện nay = AI and services in libraries and information centers in the world today / Trần Thị Kiều Nga; // Tạp chí Thông tin và Tư liệu - 2020 - no.2

[8] Xu hướng phát triển dịch vụ thông tin-thư viện tại các thư viện đại học trên thế giới / VŨ DUY HIỆP; // Tạp chí Thông tin và Tư liệu - 2019 - no.4.

[9] Bùi Loan Thuỳ & Đỗ Thị Thu. (2014). Phát triển dịch vụ thông tin trong môi trường điện tử tại thư viện đại học. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 3, 7-14

[10] Vacek, R., Rodgers, E. P., & Sitar, M. (2019). Diffusing organizational change through service design and iterative assessment. In S. Baughman, S. Hiller, K. Monroe, & A. Pappalardo (Eds.), *Proceedings of the 2018 Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment, December 5–7, 2018* (pp. 521-530). Houston, TX. Association of Research Libraries. Retrieved from <https://www.libraryassessment.org/wp-content/uploads/2019/10/Proceedings-2018-rs.pdf>

Luận án

[11] Vũ Duy Hiệp. (2016). *Nghiên cứu mô hình hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại các trường đại học Việt Nam* [Luận án tiến sĩ]. Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

[12] Gasparini, A. A. (2019). *Design thinking for design capabilities in an academic library. [Thesis submitted for the degree of Philosophiae Doctor]*. University of Oslo

8. Cơ chế đảm bảo chất lượng

- Hai tuần trước khi chính thức triển khai giảng dạy, giảng viên cung cấp bản Đề cương cập nhật cho Trưởng bộ môn (các mục có thể cập nhật nếu cần gồm nội dung bài giảng, tài liệu học tập, hoạt động dạy và học, hoạt động đánh giá).
- Một tuần trước buổi học đầu tiên của môn học, giáo vụ cung cấp bản Đề cương cho người học.
- Một tuần trước khi thực hiện các bài đánh giá, giảng viên cung cấp Bộ tài liệu đánh giá bao gồm Đề bài, Đáp án và Ma trận phân tích sự tương thích giữa nội dung đánh giá và chuẩn đầu ra môn học. Trưởng bộ môn duyệt Bộ tài liệu đánh giá.

TP.HCM, ngày 27 tháng 7 năm 2022

TRƯỞNG BỘ MÔN

(ký, ghi rõ họ tên)



Nguyễn Hồng Sinh

TRƯỞNG KHOA

(ký, ghi rõ họ tên)



Nguyễn Hồng Sinh