

**HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN
TRUNG TÂM THÔNG TIN KHOA HỌC**

KỶ YẾU HỘI THẢO KHOA HỌC NĂM 2018

**PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THƯ VIỆN
GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐÀO TẠO VÀ
NGHIÊN CỨU KHOA HỌC
TẠI HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN**

HÀ NỘI, 2018

MỤC LỤC

1.	Đề dẫn Hội thảo khoa học	<i>TS. Nguyễn Thanh Thảo</i>	2
2.	Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện trong các thư viện đại học ở nước ta hiện nay	<i>ThS Vũ Thị Hồng Luyến</i>	4
3.	Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền	<i>TS. Nguyễn Thanh Thảo</i>	17
4.	Phát triển sản phẩm, dịch vụ thông tin tại Thư viện Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh	<i>TS Nguyễn Thị Ánh</i>	35
5.	Các dịch vụ thông tin tạo lập không gian học tập thân thiện nhằm thu hút bạn đọc sử dụng thư viện	<i>La Thị Quy</i>	44
6.	Khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ điện tử	<i>ThS Phạm Thị Thúy Hằng</i>	49
7.	Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin trong môi trường số tại Thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền	<i>ThS. Nguyễn Thị Hải Yến</i>	61
8.	Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc	<i>ThS. Nguyễn Thị Kim Oanh</i>	70
9.	Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền - thực trạng và giải pháp	<i>Nguyễn Thị Lay Don</i>	76
10.	Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền	<i>Nghiêm Thị Thu Trang</i>	86

ĐỀ DẪN HỘI THẢO

TS. Nguyễn Thanh Thảo

Trung tâm Thông tin khoa học

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Kính thưa các quý vị đại biểu, khách quý!

Các bạn đồng nghiệp thân mến!

Trong những năm gần đây, hệ thống trường đại học, cao đẳng Việt Nam đã và đang chuyển sang phương thức đào tạo theo tín chỉ, nhằm tạo được sự chủ động tối đa đối với người học trong việc thực hiện việc học của mình cũng như trong việc tiếp cận, xử lý thông tin để thu nhận những tri thức cần thiết phục vụ cho học tập, nghiên cứu. Từ thực tiễn đổi mới phương thức đào tạo đã làm cho nhu cầu về nguồn học liệu ngày càng cao hơn, đầy đủ, đa dạng hơn. Do đó, đòi hỏi các trường đại học cần phải có một hệ thống trung tâm Thông tin - thư viện phát triển theo xu hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, cần có một hệ thống giáo trình, tài liệu, nguồn thông tin khoa học và hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện đáp ứng nhanh chóng, đầy đủ nhu cầu của người dùng tin.

Trong các yếu tố cấu thành nên hoạt động thông tin - thư viện thì sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện là yếu tố quyết định, là kết quả của quá trình xử lý, bao gói thông tin, là cầu nối giữa giá trị nguồn lực thông tin với người dùng tin. Thông qua sản phẩm và dịch vụ thông tin các thư viện có thể khẳng định được vai trò, vị trí của mình. Xác định rõ vai trò và vị trí của sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện trong hoạt động thông tin - thư viện, trong những năm gần đây, Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền đã thực hiện nhiệm vụ trọng tâm là phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin ngày càng cao và đa dạng của người dùng tin tại học viện

Với sự ủng hộ và chỉ đạo của lãnh đạo Học viện cùng sự nỗ lực của cán

bộ Trung tâm, Trung tâm Thông tin khoa học đã phát triển được một số sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện bước đầu đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của người dùng tin. Để nâng cao hơn nữa sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền, Trung tâm Thông tin khoa học đã tổ chức hội thảo khoa học với chủ đề **“Phát triển sản phẩm và dịch vụ thư viện góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền”**.

Kính thưa các quý vị đại biểu, khách quý và các bạn đồng nghiệp!

Trong buổi Hội thảo ngày hôm nay, chúng ta sẽ tập trung trao đổi, thảo luận một số nội dung chính sau đây:

1. Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học Học viện Báo chí và Tuyên truyền;
2. Phát triển các loại hình sản phẩm dịch vụ thông tin - thư viện trong các thư viện đại học ở nước ta;
3. Phát triển sản phẩm thông tin thư viện tại thư viện Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh
4. Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin trong môi trường số tại thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền;
5. Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền;
6. Các dịch vụ thông tin tạo lập không gian học tập thân thiện;

Hy vọng rằng, những ý kiến trao đổi là nguồn tư liệu hữu ích, giúp cán bộ trung tâm có thêm kinh nghiệm trong quá trình phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dùng tin.

Xin kính chúc Quý vị đại biểu, khách quý, các bạn đồng nghiệp sức khỏe, hạnh phúc và thành công!

Chúc Hội thảo thành công tốt đẹp!

Xin trân trọng cảm ơn!

PHÁT TRIỂN CÁC LOẠI HÌNH SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRONG CÁC THƯ VIỆN ĐẠI HỌC Ở NƯỚC TA HIỆN NAY

ThS Vũ Thị Hồng Luyến

*Trung tâm Thông tin khoa học,
Học viện Báo chí và Tuyên truyền*

1. Khái niệm

Sản phẩm và dịch vụ thông tin là kết quả hoạt động chủ yếu của các thư viện, đóng vai trò là cầu nối giữa người đọc/người dùng tin với các bộ sưu tập của thư viện, hay nói rộng ra là các nguồn lực thông tin, nhằm đáp ứng các loại nhu cầu tin của họ. Sản phẩm và dịch vụ thông tin được nghiên cứu, khảo sát từ nhiều góc độ và quan điểm khác nhau. Chúng được những cán bộ thư viện vừa nghiên cứu, khảo sát một cách đơn lẻ, tách biệt nhau, nhằm phân tích, so sánh, tìm ra bản chất, cách thức tạo lập, cải biến, sử dụng; đồng thời chúng lại được nghiên cứu từ mối quan hệ tương hỗ với nhau trong quá trình triển khai hoạt động của mình. Đối với người sử dụng thư viện, thì chúng lại được nhìn nhận như một thể thống nhất, liên kết chặt chẽ mà không có sự tách biệt rạch ròi.

Sản phẩm thông tin - thư viện

Sản phẩm thông tin - thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin do cá nhân, tập thể tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu người dùng tin. Chúng tạo thành một hệ thống công cụ, phương tiện giúp người dùng tin có thể khai thác và tìm kiếm thông tin, tài liệu. Khi sử dụng thư viện, buộc người dùng tin phải sử dụng đến một hay một số sản phẩm thông tin - thư viện.

Quá trình lao động để tạo ra sản phẩm thông tin - thư viện chính là quá trình xử lý thông tin bao gồm: biên mục, phân loại, định từ khóa, tóm tắt, chú giải, biên soạn tổng luận cũng như quá trình phân tích - tổng hợp thông tin. Người thực hiện quá trình xử lý thông tin có thể là các chuyên gia làm việc tại một cơ quan, tổ chức có chức năng cung cấp thông tin.

Mức độ thỏa mãn nhu cầu tin ở những sản phẩm khác nhau cũng rất khác nhau, các sản phẩm thông tin thư mục có khả năng thỏa mãn những nhu cầu tra cứu thông tin về tài liệu, còn các sản phẩm thông tin dạng dữ kiện, toàn văn có khả năng thỏa mãn nhu cầu về chính bản thân thông tin.

Như vậy, ta có thể hiểu sản phẩm thông tin - thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin (bao gồm biên mục, phân loại, định từ khóa, tóm tắt, chú giải, biên soạn tổng luận...) do một cá nhân hay tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin khi sử dụng các cơ quan thông tin, thư viện.

Sản phẩm thông tin - thư viện bao gồm các ấn phẩm thông tin thư mục (trong đó có thư mục dạng in và thư mục dạng phiêu), cơ sở dữ liệu thư mục. Hình thức biểu hiện là các biểu ghi thư mục chứa các thông tin để có thể tra cứu đến tài liệu gốc. Cơ sở dữ liệu toàn văn chứa các thông tin gốc của tài liệu - toàn bộ văn bản của tài liệu cùng với các thông tin thư mục và các thông tin bổ sung khác, nhằm giúp cho việc tra cứu và truy cập tới bản thân các thông tin được phản ánh. Ngoài ra, còn có các sản phẩm khác trên mạng như: bản tin điện tử, trang web hay cổng thông tin thư viện...

Dịch vụ thông tin - thư viện

Dịch vụ thông tin - thư viện được xác định là toàn bộ các công việc, hoạt động, quá trình hay phương thức mà các thư viện tổ chức thực hiện nhằm đáp ứng các loại nhu cầu thông tin của cộng đồng người đọc của mình. Khác với sản phẩm thông tin - thư viện với đặc điểm là tính hữu hình, dịch vụ thông tin - thư viện có những điểm đặc trưng sau:

- Tính vô hình

Dịch vụ thông tin - thư viện là cái mà chúng ta không thể nhìn thấy, nắm lấy hay nhận diện bằng các giác quan và cũng không lưu trữ được (tính vô hình). Do vậy, khi muốn quảng cáo cho các dịch vụ cần tạo cho khách hàng tiềm năng và một cảm giác hữu hình của loại dịch vụ đó. Điều đó rất cần thiết bởi chỉ sau khi sử dụng dịch vụ, người ta mới có những đánh giá đầy đủ về dịch vụ mà mình đã sử dụng.

- Tính không đồng nhất

Dịch vụ thường gắn bó chặt chẽ với người cung cấp dịch vụ. Chất lượng của dịch vụ phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng và cả trạng thái tâm lý của người cung cấp dịch vụ. Điều đó có nghĩa là ngay cả đối với những dịch vụ được cung cấp bởi cùng một chủ thể ở những thời điểm khác nhau vẫn có hiệu quả khác nhau.

- Tính không thể tách rời, chia cắt

Dịch vụ được thực hiện theo những quy trình nhất định, bao gồm các bước, thao tác không thể tách rời nhau. Nếu thực hiện không đầy đủ sẽ không đem lại kết quả, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người sử dụng dịch vụ.

Đối với cán bộ thư viện thì có sự phân biệt rõ ràng giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện (TTTTV), còn đối với người sử dụng và khai thác thư viện, trong hầu hết các trường hợp, không quan tâm tới việc phân biệt từng sản phẩm, dịch vụ, mà hầu như họ chỉ quan tâm đến việc nhu cầu tin của mình có được thư viện đáp ứng hay không và đáp ứng ở mức độ nào, việc đáp ứng đó thông qua cách thức nào, sử dụng các phương tiện nào... Theo đó, tất cả những gì được tạo ra (bởi thư viện) với mục đích trên đều được xem là sản phẩm mà thư viện cung cấp đến người đọc. Người đọc sẽ đánh giá hiệu quả hoạt động của các thư viện thông qua hệ thống sản phẩm mà họ được thụ hưởng. Như vậy, theo cách hiểu này, sản phẩm của một thư viện là toàn bộ các sự vật, sự việc được thư viện tạo ra hoặc thư viện được quyền cung cấp cho người đọc, qua đó đáp ứng được các loại nhu cầu của người đọc.

2. Một số sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện đã được triển khai

2.1. Các sản phẩm thông tin - thư viện

Các sản phẩm TTTV ở các thư viện trường đại học đang cung cấp hiện nay bao gồm: hệ thống mục lục - thư mục - các cơ sở dữ liệu (CSDL) tra cứu.

* *Hệ thống mục lục tra cứu* là một dạng sản phẩm TTTV có vai trò trong tra cứu và tìm tin. Các thư viện đại học (TVĐH) đang sử dụng hai hình thức mục lục tra cứu:

- Mục lục truyền thống: là hệ thống mục lục tra cứu dạng phiếu. Phiếu

mục lục chính là phiếu miêu tả thư mục về tài liệu và tạo nên một điểm truy cập tới tài liệu được phản ánh. Có thể nói, trước đây trong số các sản phẩm TTTV mà các thư viện cung cấp cho người dùng tin (NDT) thì hệ thống mục lục dạng phiếu chính là sản phẩm TTTV đầu tiên và phục vụ NDT hiệu quả nhất. Hiện nay, các TVĐH đã ứng dụng công nghệ thông tin trong hầu hết các hoạt động thư viện nên hệ thống mục lục phiếu còn rất ít thư viện sử dụng.

- Mục lục hiện đại (OPAC): Đây chính là mục lục dạng phiếu đã được điện tử hóa, lưu trữ trên máy tính, truyền qua mạng viễn thông... NDT có thể sử dụng máy tính để truy cập trực tuyến vào hệ thống mục lục điện tử tại thư viện hoặc qua mạng internet để tìm kiếm thông tin qua các phần mềm thư viện như: ISIS, Libol, Ilib, Kipos,... Với việc sử dụng mục lục điện tử, NDT có thể tìm kiếm tài liệu dễ dàng qua nhiều điểm truy cập: tác giả, nhan đề, từ khóa, chủ đề,... Mục lục điện tử này cũng cho phép NDT in kết quả, lưu kết quả và gửi kết quả qua hộp thư điện tử. Điều này thuận lợi cho NDT trong việc lưu giữ kết quả tìm.

** Hệ thống thư mục dạng in*

Thư mục là một loại sản phẩm TTTV mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (có hay không có tóm tắt, chú giải) được sắp xếp theo một trật tự xác định phản ánh các tài liệu có chung một hoặc một số dấu hiệu về nội dung, hình thức. Có nhiều dạng thư mục đã được các thư viện biên soạn như: thư mục thông báo sách mới, thư mục chuyên đề, thư mục bài trích báo, tạp chí,...

** Cơ sở dữ liệu:* là tập hợp các dữ liệu được tổ chức để phục vụ cho nhiều ứng dụng khác nhau một cách có hiệu quả bằng cách tập trung hóa dữ liệu và giảm thiểu hóa các dữ liệu dư thừa.

Một cơ sở dữ liệu được tổ chức, cập nhật và khai thác bởi một hệ thống phần mềm, gọi là hệ quản trị cơ sở dữ liệu.

Cơ sở dữ liệu có một số ưu điểm hơn hẳn các công cụ tra cứu thủ công như: có khả năng cập nhật thường xuyên; tổng hợp được nhiều vấn đề, nhiều loại hình tài liệu cùng một lúc; lượng thông tin lưu trữ nhiều hơn; khả năng tra cứu rộng, có thể kết hợp các câu hỏi tìm: chủ đề, thời gian.

Với việc ứng dụng các phần mềm thư viện hiện đại, mỗi TVĐH đều xây dựng các cơ sở dữ liệu thư mục và cơ sở dữ liệu toàn văn để đáp ứng nhu cầu NDT trong việc tìm kiếm, khai thác tài liệu.

2.2. Dịch vụ thông tin - thư viện

Dịch vụ TTTV là hoạt động cơ bản mà TVĐH thực hiện nhằm giúp NDT nhận được những thông tin phù hợp với nhu cầu của mình. Hiện tại, các TVĐH triển khai cung cấp các dịch vụ sau:

* *Cung cấp tài liệu gốc*: là dịch vụ cơ bản của các cơ quan TTTV, nhằm giúp NDT sử dụng được tài liệu phù hợp với nhu cầu tin của mình. Dịch vụ này được triển khai dưới các hình thức như: đọc tại chỗ, mượn về nhà.

* *Hỏi đáp*: Trước đây, ở mức giản lược, kết quả thực hiện dịch vụ hỏi đáp là câu trả lời đối với một yêu cầu cụ thể về một/hoặc một số tài liệu mà người sử dụng đã biết đến một số yếu tố thư mục của chúng như đề nghị thư viện cung cấp địa chỉ lưu giữ của một tài liệu của một tác giả cụ thể (có thể được lưu trữ tại một thư viện bất kỳ) hoặc cách thức để có. Hiện nay, tính chất của câu hỏi từ phía NDT ngày càng phức tạp và đa dạng, cho nên cần lưu ý tới sự phát triển của dịch vụ hỏi đáp, đặc biệt tại các cơ quan thông tin phục vụ lãnh đạo, hướng tới dịch vụ tham khảo, một loại dịch vụ mang tính tổng hợp, đáp ứng nhiều loại nhu cầu tin ở những mức độ khác nhau.

* *Tìm tin*: Được triển khai trước một yêu cầu tin (các dấu hiệu tìm kiếm tài liệu) xác định, nhằm cung cấp cho NDT sản phẩm dưới dạng một danh mục tài liệu phù hợp với yêu cầu. Tài liệu cung cấp có thể thuộc nhiều dạng khác nhau như: sách in, báo cáo khoa học, luận án khoa học, tài liệu trên mạng... ở trong và ngoài nước.

* *Phổ biến thông tin hiện tại*: Định kỳ các cơ quan thông tin-thư viện giới thiệu nguồn tin mới của mình (Thông báo sách/tài liệu mới) hoặc triển khai các loại dịch vụ hỗ trợ khác (hội nghị, hội thảo, triển lãm...) để giới thiệu đến NDT về các thông tin mới phản ánh một chủ đề nào đó.

* *Cung cấp thông tin theo chuyên đề*: Sau khi nghiên cứu nhu cầu người

dùng và khả năng của mình, thư viện xây dựng một hoặc một số chuyên đề nào đó rồi tiến hành thu thập, lựa chọn và bao gói dưới những hình thức cụ thể, sau đó, có thể định kỳ cung cấp cho người dùng tin.

* *Phổ biến thông tin chọn lọc*: Sau khi có thoả thuận với người dùng tin (cá nhân hay tập thể), xác định được diện nhu cầu của họ, cơ quan cung cấp dịch vụ chủ động chuyển đến người sử dụng dịch vụ các thông tin mới, phù hợp với họ (về nội dung, hình thức) theo các dạng thức xác định (gồm cả các thông tin thư mục, các số liệu, dữ kiện hoặc bản thân nội dung thông tin). Thông thường, dịch vụ này cũng được triển khai theo chu kỳ và tồn tại trong một khoảng thời gian xác định đối với mỗi khách hàng.

Mỗi loại dịch vụ trên đều có vai trò và giá trị xác định đối với người dùng tin, đồng thời, trong nhiều trường hợp có thể chúng có các khả năng đáp ứng nhu cầu tin ở những mức độ khác nhau: nhu cầu tra cứu - chỉ dẫn, nhu cầu về nội dung thông tin.

* *Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu*: Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu là một trong số các dịch vụ thông tin phổ biến tại các loại hình cơ quan thông tin thư viện khác nhau. Việc cơ quan thông tin thư viện tiến hành sao chụp bất cứ tài liệu loại nào và với bất kỳ mục đích nào cũng có những ảnh hưởng nhất định đối với quyền lợi của tất cả những chủ thể liên quan. Đó là một thực tế. Để tránh gây các tổn hại về quyền lợi của các nhà xuất bản và cơ quan lưu trữ, việc triển khai dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu cần tuân thủ một số quy tắc nhất định. Cụ thể: Cần hạn chế đến mức cao nhất việc sao chụp toàn bộ một tài liệu và hạn chế số lượng bản sao chụp khi triển khai dịch vụ; Cơ cấu giá thành của dịch vụ, không có chi phí bản quyền; Cần tạo ra sự khác biệt dễ nhận biết giữa bản được chụp và bản chụp; Trên mỗi bản sao chụp, cần thể hiện rõ ràng, chính xác và đầy đủ những thông tin chính liên quan đến việc triển khai và sử dụng dịch vụ.

Dịch vụ thông tin luôn thay đổi để phù hợp với các điều kiện phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Dịch vụ cung cấp tài liệu sao chụp cũng không là ngoại lệ. Khi đối tượng cần được sao chụp là các tài liệu dạng số, thì đương

nhiên, bản chất của dịch vụ lại trở thành dịch vụ truyền tệp, hoặc đơn giản chỉ là sự cho phép người dùng tin truy cập và tải các tệp dữ liệu đối với các nguồn tin cụ thể. Đương nhiên khi đó, vấn đề quản lý và khai thác dịch vụ trở nên đa dạng và khó kiểm soát hơn. Chính vì vậy, vấn đề sử dụng các ưu đãi một cách hợp lý, việc phát triển dịch vụ cung cấp nội dung thông tin luôn là một trong các vấn đề cần quan tâm từ nhiều khía cạnh khác nhau, từ quyền lợi của những nhóm người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan khác nhau.

* *Các dịch vụ trao đổi thông tin:* Có thể chia dịch vụ thông tin thành hai nhóm chính: các dịch vụ đáp ứng nhu cầu được trao đổi thông tin và các dịch vụ đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin. Nhu cầu giao lưu, trao đổi thông tin trong các hoạt động khoa học càng ngày càng rõ rệt và đòi hỏi ở mức cao. Nếu như xem xét đến bản chất của vấn đề thì hoạt động thông tin khoa học chính là để tạo ra các phương tiện, khả năng, thực hiện các dịch vụ nhằm giúp NDT duy trì và phát triển các quá trình trao đổi thông tin theo hai chiều không gian và thời gian.

Các dịch vụ trao đổi thông tin hết sức đa dạng để sao cho thích nghi cao với điều kiện, khả năng trao đổi thông tin cũng như tạo được sự thân thiện, tiện lợi đối với người sử dụng dịch vụ. Điểm chung đối với các loại dịch vụ trao đổi thông tin là người cung cấp dịch vụ không tham gia vào việc tạo ra nội dung thông tin được trao đổi giữa những người sử dụng dịch vụ, mà chỉ tạo ra các điều kiện, môi trường thích hợp cho quá trình trao đổi thông tin giữa họ. Đối với người cung cấp dịch vụ, vấn đề ở đây là xác định được các nội dung và điều kiện thích hợp nhất để giúp người dùng tin tiến hành việc trao đổi thông tin.

Các loại dịch vụ trao đổi thông tin hiện phổ biến trong thư viện bao gồm: hội thảo, hội nghị, nói chuyện chuyên đề; triển lãm, hội chợ; các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng như truyền tệp, thư điện tử, hội thảo trực tuyến, diễn đàn điện tử...

Một điểm chung đối với các dịch vụ thông tin hiện nay là vấn đề áp dụng các thành tựu của công nghệ thông tin và truyền thông trong việc tổ chức, triển khai và quản lý dịch vụ. Dịch vụ thông tin được tồn tại, được quản lý trên mạng,

được chia sẻ và được cung cấp cho người dùng tin trên môi trường mạng. Điểm thể hiện rõ nét nhất cho xu hướng này là việc phát triển các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng (thư điện tử, truyền tệp, các dịch vụ được triển khai bởi các ISP (Internet hay Individual Service Provider) và IXP (Internet Exchange Point)). Có thể liệt kê các dịch vụ thông tin đặc thù trong nhóm này hiện nay là e-mail, truyền tệp, diễn đàn điện tử, hệ thống phổ biến thông tin chọn lọc tự động hóa, hệ thống cung cấp thông tin chuyên đề tự động hóa, dịch vụ tham khảo dạng số trên mạng, hỏi đáp trên mạng...).

Sự tồn tại và khả năng đáp ứng nhu cầu NDT của các loại dịch vụ thông tin nêu trên có nhiều điểm khác biệt nhau rất rõ rệt. Trong một số trường hợp, chúng có thể thay thế nhau, song nói chung, mỗi loại đều thực hiện các chức năng riêng của mình. Vì thế, chú trọng đồng thời phát triển các dịch vụ trên là cần thiết và hợp lý, nhất là trong hoàn cảnh NDT có những khả năng, điều kiện khai thác, sử dụng thông tin khác nhau.

* *Dịch vụ tham khảo*: Dịch vụ tham khảo là loại hình dịch vụ thông tin mang tính tổng hợp, bao gồm sự kết hợp nhiều loại dịch vụ khác nhau. Đây là loại dịch vụ có nhiều điểm tương tự như dịch vụ tư vấn thông tin tại các trung tâm thông tin khoa học và công nghệ. Ở đây, người triển khai dịch vụ cần triển khai một số loại dịch vụ khác nhau, đồng thời thường sẽ tạo ra những thông tin thích hợp (theo yêu cầu của người dùng tin) để cung cấp cho người sử dụng dịch vụ, trong đó có cả các thông tin hỗ trợ cho quá trình ra quyết định. Tại các thư viện, cùng với dịch vụ tư vấn, hỗ trợ người dùng tin (ví dụ nâng cao kiến thức thông tin) dịch vụ tham khảo có những bước phát triển rất mạnh trong thời gian gần đây.

* *Các dịch vụ hỗ trợ người đọc, người sử dụng thư viện*: Tập trung tại đây là tất cả các loại dịch vụ nhằm mục đích hỗ trợ, hướng dẫn người đọc khai thác được một cách có hiệu quả nhất các nguồn tài liệu, thông tin hiện có, sử dụng được mọi năng lực hiện có của các thư viện và mạng thông tin. Như đã biết, gần đây những loại dịch vụ này được nhắc đến như các hoạt động liên quan tới việc

nâng cao kiến thức thông tin đối với người sử dụng các thư viện. Điểm đáng chú ý ở đây không chỉ là các hoạt động giúp người đọc khai thác được tốt nhất nguồn lực và các bộ sưu tập của thư viện cụ thể, mà là các dịch vụ liên quan tới việc hỗ trợ người đọc các kiến thức và kỹ năng làm sao để có thể đáp ứng được nhu cầu thông tin, tài liệu của mình trong sự phát triển và phân bố các nguồn thông tin tài liệu, các mạng thông tin như hiện nay.

Trên thực tế, nếu xem xét một cách đầy đủ tới các loại hình thư viện, cơ quan thông tin và lưu trữ khác nhau, thì các loại dịch vụ thông tin còn phong phú hơn. Ví dụ đối với các cơ quan thông tin phục vụ lãnh đạo, quản lí, các cơ quan thông tin trực thuộc các tập đoàn công nghiệp và công nghệ lớn, còn có các dịch vụ phổ biến như dịch tài liệu, các dịch vụ mạng (e-mail, truyền tệp, diễn đàn điện tử...). Ngoài ra nếu tính đến sự liên kết chặt chẽ giữa các hoạt động thông tin, thư viện với các ngành công nghiệp nội dung thông tin, xuất bản thì gần đây các dịch vụ liên quan tới môi giới bản quyền cũng ngày càng được quan tâm và phổ biến (Loại dịch vụ này cũng tương tự như dịch vụ môi giới chuyển giao công nghệ đối với các trung tâm thông tin công nghệ).

3. Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong các thư viện đại học hiện nay

Để đáp ứng tối đa nhu cầu tin đa dạng của NDT ở các trình độ khác nhau, phục vụ hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học của cán bộ, giảng viên và sinh viên, các thư viện đại học đã coi trọng phát triển các sản phẩm và dịch vụ TTTV hiện đại và có giá trị gia tăng cao, cụ thể là:

- Phát triển nguồn học liệu số và xây dựng phương thức cung cấp các đề cương, bài giảng trực tuyến

Với sự ảnh hưởng của phương thức đào tạo theo tín chỉ, việc triển khai đào tạo E-learning, đã và đang đặt ra nhiều nhiệm vụ khó khăn cho các TVĐH.

Học liệu được hiểu theo nghĩa chung nhất là tài liệu phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu, bao gồm: sách chuyên khảo, giáo trình, bài giảng, kết quả nghiên cứu khoa học, báo, tạp chí chuyên ngành, khóa luận, luận văn, luận án,

kỷ yếu hội thảo khoa học, báo cáo thực tập, thực tế, điền dã và các tài liệu chuyên ngành khác. Những ảnh hưởng của công nghệ thông tin đã tạo nên sự phát triển nguồn tin dạng số và công tác số hóa tài liệu và dẫn tới sự xuất hiện học liệu số. Có thể phân chia học liệu số thành hai dạng: một là, các nguồn học liệu xuất phát từ dạng truyền thống (in trên giấy) đã được số hóa, lưu giữ dưới dạng điện tử và quản lý bởi các phần mềm máy tính; hai là, các nguồn học liệu mà bản thân ngay từ khi hình thành đã ở dạng số. Nhìn chung, nguồn học liệu số là nguồn học liệu được lưu trữ trên các phương tiện thông tin điện tử, được khai thác và phát tán trực tuyến thông qua hệ thống mạng internet.

Đối với sinh viên, học liệu bao gồm đề cương môn học và các tài liệu được giảng viên liệt kê trong danh mục học liệu chính. Đây là các tài liệu tham khảo thiết yếu mà sinh viên cần phải nghiên cứu trong quá trình thực hiện môn học. Như vậy, ở đây, giảng viên là người cung cấp đề cương môn học và danh mục học liệu chính. Trên cơ sở đó, thư viện cần phối hợp với giảng viên để có được các học liệu gốc tương ứng. Tại nhiều trường đại học ở Việt Nam, đề cương môn học dưới dạng tệp dữ liệu được giảng viên giao nộp cho thư viện trước khi triển khai môn học, sau đó thư viện sẽ gửi tệp dữ liệu đó đến người học qua địa chỉ email cá nhân đã đăng ký với thư viện. Bên cạnh đó, để hỗ trợ và khuyến khích sinh viên nghiên cứu khoa học, khi cần thiết, học liệu chính còn có thể mở rộng đến toàn văn một bộ phận nguồn tin khoa học nội sinh của trường là các luận án, luận văn, báo cáo kết quả nghiên cứu, các đề tài khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học, điều này được thực hiện nhờ một chính sách thống nhất trong công tác quản lý nguồn tin nội sinh của trường trên cơ sở các quy định pháp luật hiện hành.

Đối với học viên cao học và nghiên cứu sinh, nguồn học liệu cơ bản ngoài các tài liệu dạng trên còn có thể được mở rộng đến danh mục các tạp chí hạt nhân của ngành/lĩnh vực nghiên cứu (ở trong và ngoài nước). Thư viện sẽ lựa chọn một giải pháp thích hợp để cung cấp đến nhóm này toàn văn tài liệu gốc. Thông thường, giải pháp lựa chọn rất phổ biến hiện nay là liên kết, trao đổi, chia

sẽ hoặc bổ sung để có thể được quyền khai thác, truy cập các cơ sở dữ liệu trực tuyến (Proquest Central, Sciencedirect, Springerlink,...).

Để phát triển nguồn học liệu dưới dạng nguồn tin trực tuyến, thư viện cần đảm bảo được phép triển khai hoạt động của mình trên một cơ sở hạ tầng thông tin phù hợp. Đồng thời, các trường đại học cần ban hành và thực thi một chính sách thống nhất đối với việc giao nộp học liệu từ phía giảng viên, còn thư viện cần nghiên cứu, xây dựng mô hình và cơ chế thích hợp để bảo đảm cung cấp nguồn học liệu phục vụ nghiên cứu và học tập đến người học một cách linh hoạt, kịp thời, thuận lợi, trên cơ sở thực hiện đúng các quy định Luật Xuất bản và Luật Sở hữu trí tuệ.

- Triển khai các loại dịch vụ trực tiếp phục vụ nghiên cứu giảng dạy, học tập, đáp ứng yêu cầu đào tạo theo học chế tín chỉ

Thư viện cần chú trọng tới việc xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác chặt chẽ với đội ngũ giảng viên và bộ máy tổ chức của trường đại học để phát triển các dịch vụ tích hợp giữa các hoạt động đào tạo, nghiên cứu và hoạt động TTTV, đặc biệt là tại khuôn viên thư viện. Đây là một trong các xu hướng chủ đạo của hầu hết các TVĐH trên thế giới nhằm đa dạng hóa các hoạt động phục vụ, tận dụng tối đa cơ sở vật chất kỹ thuật, đội ngũ người làm thư viện. Tại nhiều TVĐH ở nước ta hiện nay, NDT (giảng viên, cán bộ nghiên cứu, sinh viên, học viên,...) có thể đăng ký với thư viện sử dụng một khu vực (phòng kèm theo các trang thiết bị như máy tính, máy chiếu,...với các quy mô khác nhau) của thư viện để tiến hành các hội nghị, hội thảo, làm việc nhóm,... Mở rộng ra, là các hoạt động quảng bá, giới thiệu, marketing... của các doanh nghiệp, trong đó có cả các doanh nghiệp thông tin - xuất bản, tạo điều kiện cho sinh viên, học viên có sự hiểu biết đầy đủ hơn về nghề nghiệp và cơ hội nghề nghiệp trong tương lai, giúp họ tham gia vào các hoạt động, phong trào xã hội...

- Triển khai dịch vụ xuất bản trực tuyến tại thư viện

Đây là loại hình dịch vụ mới mà các TVĐH cần tiếp cận và triển khai. Những năm gần đây, một trong các xu hướng phát triển của các TVĐH là việc

đẩy mạnh và gắn kết hoạt động xuất bản tài liệu khoa học và hoạt động TTTV như vẫn thường thấy để phát triển một loại hình dịch vụ mới - dịch vụ xuất bản tại thư viện. Từng bước triển khai dịch vụ xuất bản, trước mắt là xuất bản đề cương bài giảng, giáo trình, tạp chí khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học và hướng theo phương thức xuất bản điện tử, xuất bản trực tuyến. Và hướng tiếp cận này cũng chính là xu hướng phát triển dịch vụ xuất bản tài liệu khoa học hiện nay trên thế giới. Phân tích một cách cặn kẽ, có thể thấy phát triển nguồn học liệu trực tuyến của mỗi trường đại học, về bản chất cũng chính là công việc được thực hiện thông qua dịch vụ xuất bản tại TVĐH.

- Thực hiện các nhiệm vụ thống kê công bố khoa học

Ở một trường đại học, sản phẩm chủ yếu là các kết quả nghiên cứu, thể hiện qua số lượng công bố khoa học và bằng phát minh sáng chế; bên cạnh đó còn là số người có chỉ số trích dẫn cao, số người đạt những giải thưởng học thuật có uy tín như giải Nobel, giải Fields. Ngày nay, hầu hết các CSDL khoa học do các doanh nghiệp thông tin và xuất bản có uy tín trên thế giới cung cấp, ngoài chức năng chính là kiểm soát nguồn tin khoa học phục vụ quản lý, khai thác, tìm kiếm thông tin, thì chúng đều thực hiện được chức năng thống kê khoa học.

Có thể thấy đây là một trong các nhiệm vụ mới và rất phức tạp đối với công tác TTTV nước ta nói chung. Ngoài việc cập nhật và tìm hiểu các kết quả nghiên cứu ứng dụng phổ biến ở trong và ngoài nước, thời gian tới, TVĐH cần xác định và lựa chọn bộ phận nguồn tin nội sinh để tạo lập loại CSDL có khả năng đáp ứng yêu cầu thống kê khoa học. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ này, thư viện cần có sự hỗ trợ, hợp tác từ nhiều phía, trong đó quan trọng là của các cấp lãnh đạo, đội ngũ cán bộ nghiên cứu, giảng dạy.

Có thể nói, năng lực hoạt động và chất lượng phục vụ của các thư viện là một trong những tham số quan trọng phản chiếu uy tín, thương hiệu của mỗi trường đại học. Trên thực tế, ý nghĩa và những tác động tích cực của hoạt động TTTV trong trường đại học ngày càng được nhận biết một cách đầy đủ và sâu sắc hơn. Ngày nay, hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin được khai thác, sử

dụng sẽ trở nên thân thiện và hữu ích đối với NDT trong các trường đại học. Mục đích cao nhất cần đạt tới là thực hiện có hiệu quả phương châm hành động “*Tất cả vì người dùng tin*”, đồng thời xem việc thỏa mãn nhu cầu thông tin tri thức của người dạy, người học, người nghiên cứu là nhiệm vụ trung tâm, đó chính là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của thư viện.

Tài liệu tham khảo

1. Vũ Duy Hiệp (2015). Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thư viện - thông tin trong các trường đại học hướng tới mô hình đại học nghiên cứu, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, số 4(54), Tr.38-43.
2. Trần Văn Hồng (2015). Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thư viện - thông tin tại hệ thống thư viện quận, huyện Thành phố Hồ Chí Minh, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, số 6(56), Tr.15-23.
3. Trần Mạnh Tuấn (2010). Hiện trạng và một số tính chất phát triển của dịch vụ tại các thư viện, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, số 2(22), Tr.15-20.

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN
TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN KHOA HỌC
HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN**

TS. Nguyễn Thanh Thảo

*Trung tâm Thông tin khoa học,
Học viện Báo chí và Tuyên truyền*

Nhằm đáp ứng với nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao thực hiện thành công sự nghiệp CNH, HĐH đất nước, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 14/2005/NQ-CP về đổi mới cơ bản và toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2006 - 2020. Để đạt được mục tiêu trên, cần đẩy mạnh đổi mới phương pháp dạy - học, nâng cao chất lượng đào tạo, Nghị quyết nêu rõ: ... Đổi mới phương pháp đào tạo theo 3 tiêu chí: trang bị cách học; phát huy tính chủ động của người học; sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động dạy và học. Khai thác các nguồn tư liệu giáo dục mở và nguồn tư liệu trên mạng Internet. Lựa chọn, sử dụng các chương trình, giáo trình tiên tiến của các nước

Hiện nay, các trường đại học, cao đẳng Việt Nam đang triển khai phương thức đào tạo theo tín chỉ, một phương thức đào tạo linh hoạt và mềm dẻo nhằm tạo được sự chủ động tối đa đối với người học trong việc thực hiện việc học của mình cũng như trong việc tiếp cận, xử lý thông tin để thu nhận những tri thức cần thiết phục vụ cho học tập, nghiên cứu. Thực tiễn đổi mới phương thức đào tạo đã làm cho nhu cầu thông tin nói chung, trong đó có nhu cầu về nguồn học liệu, về nguồn thông tin khoa học ở người dạy và người học ngày càng cao hơn, đầy đủ, đa dạng hơn; việc đáp ứng nhu cầu tin cần được cung cấp kịp thời, thuận lợi, linh hoạt và với chất lượng cao hơn. Do đó, đòi hỏi các trường đại học cần phải có một hệ thống thông tin - thư viện phát triển theo xu hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, cần có một hệ thống giáo trình, tài liệu, nguồn thông tin khoa học

và hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện (SP&DVTTTTV) đáp ứng nhanh chóng, đầy đủ nhu cầu của người dạy, người học. Vì thế, các nghiên cứu về đổi mới hoạt động TTTV đáp ứng với những thách thức, yêu cầu mà KH&CN, GD&ĐT đặt ra tại các trường đại học lúc này hết sức cần thiết, mang ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc.

Một trong những nhiệm vụ trọng tâm đặt ra cho các thư viện đại học hiện nay đó là vấn đề phát triển, nâng cao chất lượng và phát triển hệ thống SP&DVTTTTV nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin ngày càng cao và đa dạng của người dùng tin (NDT), đáp ứng yêu cầu đào tạo theo học chế tín chỉ.

Trong thời gian qua, đặc biệt là trong những năm thực hiện sự nghiệp đổi mới của nhà trường, Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền luôn quan tâm nhiệm vụ xây dựng, phát triển hệ SP&DVTTTTV, phục vụ đắc lực các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học. Tuy nhiên, trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của Công nghệ thông tin (CNTT) và xu thế hội nhập sâu rộng, đặc biệt để đáp ứng với những yêu cầu đặt ra của trường Đại học trọng điểm Quốc gia, cần có sự phân tích, đánh giá nghiêm túc, khách quan về thực trạng, đồng thời nghiên cứu đề xuất các giải pháp hoàn thiện, phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, nhằm thỏa mãn nhu cầu tin ngày càng cao của NDT, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin thư viện.

1. Cơ sở lý luận và thực tiễn về sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện

1.1. Sản phẩm thông tin thư viện:

Sản phẩm thông tin thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin do cá nhân, tập thể thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu của NDT. Quá trình lao động để tạo ra sản phẩm là quá trình xử lý thông tin bao gồm: phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt... cũng như quá trình phân tích, tổng hợp, đánh giá thông tin. Trong quá trình tạo ra sản phẩm thông tin thư viện, yếu tố quan tâm hàng đầu đó là nắm bắt nhu cầu của người dùng tin về sản phẩm đó. Các cơ quan thông tin, Thư viện phải đặt ra câu hỏi: Sản phẩm xây dựng để làm gì? Cho ai sử dụng?

Hiệu quả ra sao? Muốn trả lời các câu hỏi đó, không có cách nào khác, phải tiến hành nghiên cứu nhu cầu tin, nhu cầu sử dụng các sản phẩm thông tin thư viện của người dùng tin.

** Một số đặc trưng của sản phẩm thông tin - thư viện*

- Chu kỳ sống: mỗi loại sản phẩm thông tin - thư viện có một chu kỳ sống. Chúng tăng trưởng, suy giảm và cuối cùng được thay thế. Từ lúc sinh ra đến mất đi, chu kỳ sống của sản phẩm có thể chia làm 5 giai đoạn: giới thiệu, tăng trưởng, trưởng thành, suy giảm và bỏ đi.

+ Những sản phẩm mới là cần thiết cho sự tăng trưởng

Trong xu thế đổi mới toàn diện tất cả các mặt của đời sống ngày nay, sự đổi mới đã trở thành như là một triết lý. Thực tế đã chỉ ra rằng những cơ quan thông tin - thư viện đang phát triển hiện nay là những cơ quan đã định trước cho mình những sản phẩm mới.

+ Những nhân tố thúc đẩy việc phát triển sản phẩm mới

Một số nhân tố bên ngoài sẽ thúc đẩy phát triển và giới thiệu những sản phẩm thông tin mới. Bao gồm: Những sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, sự thay đổi nhu cầu và thói quen, những chu kỳ sống của sản phẩm bị rút ngắn, và việc gia tăng sự cạnh tranh quốc tế.

+ Sự lựa chọn sử dụng thông tin gia tăng

Trong những năm gần đây, NDT có quyền lựa chọn sản phẩm thông tin từ các nguồn thông tin khác nhau một cách rộng rãi hơn. Đặc biệt, trong điều kiện phát triển mạnh mẽ các phương tiện truyền thông và internet. NDT có thể tìm kiếm thông tin mọi lúc, mọi nơi không bị hạn chế bởi không gian và thời gian.

+ Môi trường tồn tại và nguồn tài nguyên

Thực tế ngày nay khối lượng gia tăng nhanh chóng dẫn tới việc khó khăn cho việc xử lý thông tin và sử dụng tài liệu. Một cơ quan thông tin - thư viện dù có tiềm lực lớn đến đâu cũng khó có thể thu thập được đầy đủ các ấn phẩm xuất bản. Điều này bắt buộc các cơ quan phải có chính sách phát triển các SP

&TTTTV phù hợp và sử dụng nguồn nhân lực có trình độ để tổ chức phát triển các sản phẩm đồng thời cần phải thực hiện chia sẻ nguồn lực với các cơ quan thông tin - thư viện khác.

Do đó, các cơ quan thông tin - thư viện phải không ngừng đổi mới và tự hoàn thiện mình trên tất cả phương diện: tăng cường nguồn lực thông tin, đa dạng hóa các sản phẩm thông tin - thư viện, đa dạng hóa phương thức phục vụ.

Sản phẩm thông tin thư viện có nhiều hình thức khác nhau, gồm cả những sản phẩm mang tính truyền thống và những sản phẩm mang tính hiện đại. Những sản phẩm truyền thống là: hệ thống mục lục, các thư mục, tổng quan... Các sản phẩm hiện đại tuy ra đời sau nhưng cũng khá đa dạng, phong phú, có thể là những sản phẩm cũ nhưng xuất bản dưới dạng điện tử, hoặc là những sản phẩm mới như: cơ sở dữ liệu, các bản tin điện tử...

1.2. Dịch vụ thông tin - thư viện

Dịch vụ thông tin thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các cơ quan thông tin thư viện nói chung. Dịch vụ thông tin thư viện có thể là: Đọc tài liệu tại chỗ, Mượn tài liệu về nhà, Tra cứu trên mạng Internet, Dịch vụ phòng học nhóm, Dịch vụ phòng tự học, Dịch vụ sao chụp tài liệu, Dịch vụ tư vấn thông tin trực tiếp...

**** Chất lượng dịch vụ thư viện :***

Theo truyền thống, thư viện được xem là một kho lưu trữ tài liệu, dịch vụ chủ yếu của thư viện là mượn trả nhằm cung cấp tài liệu cho bạn đọc. Do đó, chất lượng dịch vụ của một thư viện theo truyền thống được đo lường bằng kích thước lưu trữ của thư viện, bằng số lượng bộ sưu tập tài liệu và số liệu thống kê người sử dụng (Sahu, 2007). Với xu hướng hiện đại hóa của ngành thư viện hiện nay, các tài liệu đã được số hóa thành các bộ sưu tập trực tuyến giúp giải phóng không gian lưu trữ và thu hẹp khoảng cách địa lý giữa thư viện và bạn đọc. Bằng các công cụ tra cứu, bạn đọc có thể dễ dàng khai thác các nguồn tài liệu tại thư viện qua Internet. Bên cạnh đó, với sự bùng nổ thông tin hiện nay, bạn đọc gặp nhiều khó khăn trong việc lựa chọn và đánh giá độ tin cậy của các nguồn tin thì

vai trò của thư viện không chỉ là cung cấp tài liệu mà còn định hướng cho bạn đọc khai thác và sử dụng thông tin một cách hiệu quả. Do đó, cách đánh giá theo phương pháp truyền thống không xem xét về nhu cầu thông tin của người sử dụng cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu của người sử dụng thư viện. Bên cạnh đó, theo quan điểm về chất lượng dịch vụ nói chung thì chất lượng dịch vụ thư viện phải được đánh giá từ người sử dụng.

** Một số đặc tính của dịch vụ thông tin - thư viện:*

+ *Tính đồng thời:* Việc tạo ra các dịch vụ thông tin thư viện và cung cấp các dịch vụ ấy cho người dùng tin được diễn ra đồng thời.

+ *Tính vô hình (intangibility)* Khác với sản phẩm, dịch vụ thông tin không có hình hài rõ rệt, không thể hình dung trước khi nó bắt đầu, không thể lưu trữ như hàng hóa hay nhận diện được bằng giác quan. Chính vì vậy khi thực hiện marketing cho các dịch vụ thông tin, cần tạo cho NĐT biết tiềm năng của nó bằng cách giới thiệu cho họ biết đến các dịch vụ đó.

+ *Tính chất không đồng nhất (heterogeneity)* Dịch vụ thông tin gắn với cá nhân, /tập thể cung cấp dịch vụ. Chất lượng của dịch vụ phụ thuộc chặt chẽ vào cá nhân, /tập thể thực hiện dịch vụ, bên cạnh đó chất lượng của các dịch vụ thông tin thư viện nhiều khi không đồng nhất, yêu cầu của người dùng tin cũng khác nhau, phong phú, đa dạng, thay đổi theo thời gian.

+ *Tính không thể tách rời/chia cắt (inseparability)* Thông thường để thực hiện một dịch vụ, người cung cấp dịch vụ thường phải tiến hành một số bước hoặc một số thao tác đi liền với nhau, không thể tách rời nhau để thu được kết quả mà người sử dụng dịch vụ mong muốn.

Ví dụ: trong dịch vụ tìm kiếm thông tin, để có thể cung cấp thông tin cần phải thực hiện một số thao tác như: Phân tích nhu cầu, xác định nguồn, thực hiện quá trình tìm, đánh giá và gửi kết quả tìm.

Thông thường để thực hiện một dịch vụ, người cung cấp dịch vụ thường phải tiến hành một số bước hoặc một số thao tác đi liền với nhau, không thể tách rời nhau để thu được kết quả mà người mua dịch vụ mong muốn. Ví dụ: trong

dịch vụ tìm kiếm thông tin, để có thể cung cấp thông tin cần phải thực hiện một số thao tác như: Phân tích nhu cầu, xác định nguồn, thực hiện quá trình tìm, gửi kết quả tìm.

1.3. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện:

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện bao gồm tất cả các phần tử có quan hệ ràng buộc, tương tác lẫn nhau mà các thư viện, các cơ quan thông tin có thể cung cấp đến người dùng tin nhằm đáp ứng nhu cầu tin của họ. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện được tạo nên từ nhiều yếu tố cấu thành, các yếu tố này vừa đa dạng và luôn luôn biến đổi. Quan hệ giữa các yếu tố cấu thành rất chặt chẽ. Mỗi khi có một yếu tố nào đó của hệ thống thay đổi sẽ kéo theo sự thay đổi của nhiều yếu tố khác, trong không ít trường hợp có sự chuyển hóa hết sức linh hoạt giữa các yếu tố cấu thành. Vì thế, cơ quan thông tin thư viện muốn hoạt động hiệu quả toàn diện cần nghiên cứu phát triển sản phẩm và dịch vụ TT-TV dưới góc độ bao quát toàn hệ thống.

2. Giới thiệu khái quát Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện – Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền

2.1. Sản phẩm thông tin thư viện:

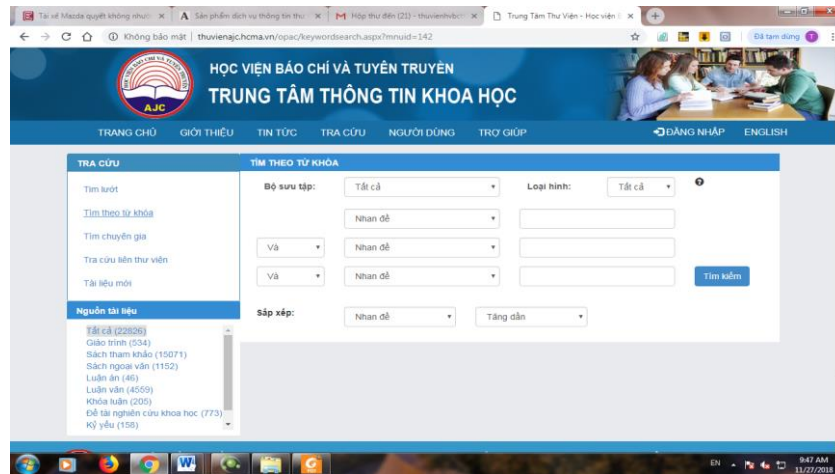
- Hệ thống mục lục:

+ Hệ thống mục lục truyền thống (hay thường gọi là mục lục) là tập hợp các đơn vị/phiếu mục lục được sắp xếp theo một trình tự nhất định, phản ánh nguồn tin của một/một nhóm cơ quan thông tin, thư viện. Hiện nay tại Trung tâm Thông tin khoa học loại mục lục truyền thống đã không còn tồn tại.

+ Mục lục truy cập thông tin tài liệu trực tuyến: là một trong những sản phẩm thông tin, được xây dựng nhằm mục đích làm công cụ tìm kiếm tài liệu có trong thư viện. Người dùng tin có thể truy cập trang chủ (Phần mềm quản lý thư viện Kipos) qua mạng Internet để tìm kiếm thông tin về tài liệu có trong thư viện. Thông qua hệ thống tra cứu này, NDT có thể tra tìm tài liệu ở bất kỳ đâu bên trong hay bên ngoài thư viện, biết được vị trí của tài liệu trong kho, tình trạng lưu hành của tài liệu và đặc biệt là giúp NDT xác định đúng nhu cầu tài

liệu trước khi đến thư viện đọc hoặc mượn về nhà.

Giao diện tìm tin trực tuyến trên phần mềm Kipos:



Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm vượt trội thì cũng gặp phải những hạn chế khi phát sinh các tình huống như: chưa ổn định dữ liệu, gặp trục trặc về hệ thống máy tính hoặc mất điện...

- Cơ sở dữ liệu

Cơ sở dữ liệu là một tập hợp các bản ghi hoặc tệp có quan hệ logic với nhau và được lưu trữ trên bộ nhớ của máy tính.

Hiện nay, tại Trung tâm đã triển khai 2 loại CSDL: CSDL thư mục và CSDL toàn văn (số hóa).

+ Cơ sở dữ liệu thư mục

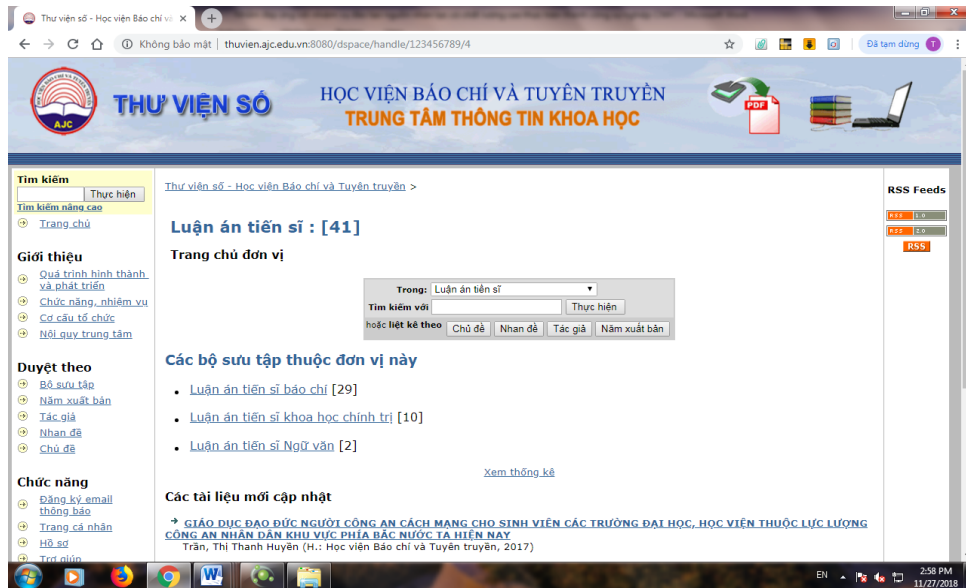
Trong hoạt động của mình Trung tâm đã tiến hành xây dựng các CSDL thư mục với 22826 biểu ghi thư mục nhằm phục vụ người dùng tin. Tuy nhiên, khi tra tìm tài liệu. Hiện nay CSDL bao gồm: Giáo trình (534), Sách tham khảo (15071), Sách ngoại văn (1152), Luận án (46), Luận văn (4559), Khóa luận (205), Đề tài nghiên cứu khoa học (773), Kỷ yếu (158), Ấn phẩm định kỳ (328).

+ Cơ sở dữ liệu toàn văn: Chứa các thông tin gốc của tài liệu - toàn bộ văn bản của tài liệu cùng với các thông tin thư mục và các thông tin bổ sung khác, nhằm giúp cho việc tra cứu và truy nhập tới bản thân các thông tin được phản ánh.

Hiện tại, Trung tâm đã triển khai số hóa được 4260 tài liệu. Gồm: Đề tài khoa học (359), Giáo trình (318), Khóa luận tốt nghiệp (33), Luận án tiến sĩ (41),

Luận văn thạc sĩ (2034), sách tham khảo (1429), Tạp chí (24), Thông tin (22).

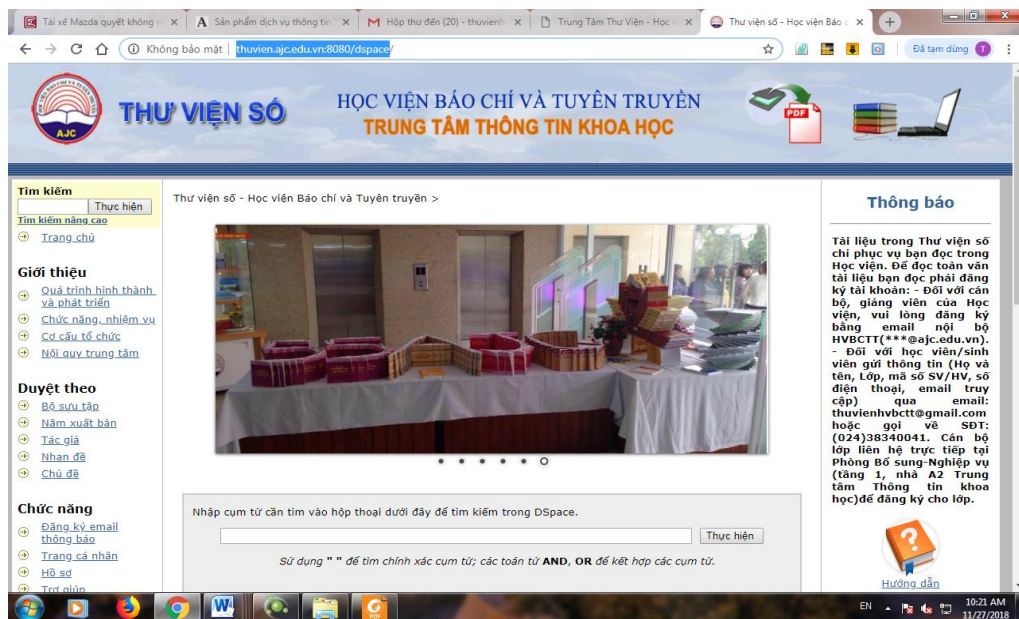
Giao diện tìm tin trên thư viện số



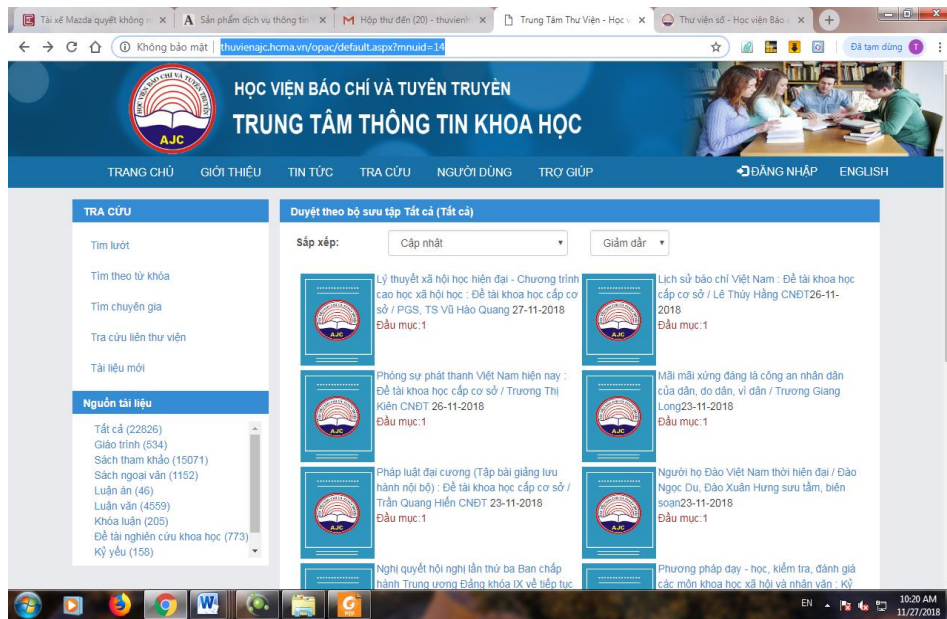
+ Trang chủ:

Trang chủ là một cẩm nang bách khoa giới thiệu các thông tin và cách thức truy nhập tới thông tin về một thực thể nào đó (cơ quan, cá nhân, đơn vị hành chính..) trên mạng máy tính.. NĐT có thể truy cập theo địa chỉ:

- Thư viện số: <http://thuvien.ajc.edu.vn:8080/dspace>



- Phần mềm quản lý Thư viện: <http://thuvienajc.hcma.vn/opac>



2.2. Dịch vụ thông tin thư viện của Trung tâm

Dịch vụ thông tin thư viện là một trong những thành phần cơ bản tạo nên hoạt động của thư viện. Bên cạnh các dịch vụ truyền thống, Trung tâm nghiên cứu phát triển dịch vụ phong phú, đa dạng với mục đích giúp người dùng tin có thể thỏa mãn các nhu cầu tin với thời gian ngắn nhất, tiết kiệm và hiệu quả. Trung tâm đang cung cấp cho NDT một cách khá đa dạng sự lựa chọn sử dụng các dịch vụ thông tin thư viện với các nhóm dịch vụ chính sau: dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu; dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; dịch vụ tìm tin; dịch vụ trao đổi thông tin; dịch vụ thư viện số; dịch vụ mượn tài liệu; dịch vụ sao chép tài liệu... Để triển khai tốt các hoạt động dịch vụ, Trung tâm luôn quan tâm vấn đề tăng cường nguồn lực thông tin, chú trọng đến đào tạo cho cán bộ thư viện những kỹ năng trong cung cấp dịch vụ tra cứu thông tin, các kỹ năng giao tiếp với người dùng tin, kỹ năng tra cứu tìm tin.

Dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm có mục tiêu cung cấp trực tiếp thông tin theo yêu cầu của NDT. Nhóm dịch vụ cung cấp thông tin bao gồm: dịch vụ cung cấp tài liệu, dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc, dịch vụ cung cấp thông tin trọn gói...

Để thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin, các cơ quan thông tin cần phải dựa trên các sản phẩm thông tin thư viện như: hệ thống mục lục, thư mục, cơ sở dữ liệu, cơ sở dữ liệu các loại... của cơ quan mình hoặc các cơ quan thông tin thư viện khác.

- Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc:

+ Phục vụ đọc tài liệu tại chỗ Thư viện hiện đang phục vụ đọc tài liệu tại chỗ ở các phòng sau: Phòng đọc mở, Phòng đọc Báo - tạp chí, Phòng phục vụ các lớp chất lượng cao.

+ Phục vụ mượn tài liệu về nhà: Dịch vụ phục vụ cho mượn tài liệu về nhà tại Phòng mượn tự chọn, Phòng mượn sách kinh điển và giáo trình. Đây là dịch vụ được NDT sử dụng nhiều nhất. Việc áp dụng công nghệ mã vạch vào việc mượn/ trả tài liệu tại Trung tâm đã giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian, công sức cho NDT và cán bộ TT- TV tại quầy lưu hành. Đặc biệt, dịch vụ này đã mang lại nhiều lợi ích cho TTTT-TV như: khai thác tối đa tính năng phần mềm thư viện trong quản lý lưu thông tài liệu và NDT; giúp sử dụng hợp lý các nguồn lực hiện có; tăng cường hiệu suất phục vụ NDT và lượt sử dụng tài liệu; thuận lợi trong bố trí nhân sự phục vụ NDT và sắp xếp tài liệu trên giá. Hiện nay, Trung tâm tồn tại hai mô hình phục vụ tài liệu. *Thứ nhất*, mô hình mượn mở - tự chọn tài liệu. *Thứ hai*, mô hình phục vụ thông qua thủ thư. Với mô hình mở, NDT được tiếp xúc trực tiếp với tài liệu, tự lựa chọn tài liệu trên giá rồi mang ra bàn đọc tại chỗ hoặc mang ra quầy làm thủ tục mượn về. Với mô hình đóng, NDT nhờ sự hỗ trợ của cán bộ trong việc lựa chọn tài liệu trước khi mượn về. Cán bộ sẽ tiếp nhận yêu cầu tìm tài liệu trong kho và giao cho NDT.

- Dịch vụ sao chụp, số hoá tài liệu:

Dịch vụ sao chụp, số hóa tài liệu áp dụng đối với những tài liệu không được phép mượn về nhà cho NDT và các tổ chức là các cơ quan TTTV khác có nhu cầu. Với dịch vụ này, Trung tâm giúp NDT có mong muốn được khai thác và sử dụng tài liệu lâu dài hoặc của riêng mình. Chính vì thế, dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu và số hóa tài liệu trở nên cần thiết và được nhiều NDT

quan tâm. Nhận thức được vai trò quan trọng của loại hình dịch vụ này, Trung tâm đã không ngừng đầu tư và đổi mới phương thức phục vụ để đáp ứng tối ưu nhu cầu tin của NDT. Đã trang bị phòng photo và máy scan để đáp ứng nhu cầu sao chụp tài liệu của NDT, hoàn thiện hơn công tác phục vụ của cán bộ tại Trung tâm. Đối tượng chủ yếu của dịch vụ này là học viên cao học và nghiên cứu sinh bởi họ ít có thời gian lên thư viện để nghiên cứu tài liệu tại chỗ. Đối với công việc này Trung tâm luôn chú trọng đến vấn đề về bản quyền. Việc sao chụp tài liệu là dịch vụ phải trả phí.

- Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu:

+ Biên soạn thư mục chuyên đề theo yêu cầu: Đây là dịch vụ chất lượng cao đáp ứng nhu cầu chủ yếu của NDT là các nhà nghiên cứu và học viên sau đại học. Trung tâm giúp người dùng tin biên soạn thư mục tài liệu về lĩnh vực, chuyên đề cụ thể nào đó mà họ yêu cầu.

+ Dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu : Đây là dịch vụ chất lượng cao đáp ứng nhu cầu chủ yếu của NDT là các nhà nghiên cứu và học viên sau đại học. Trung tâm không những cung cấp tài liệu có trong thư viện mà cả tài liệu ở ngoài thư viện thông qua những đối tác liên thư viện. Đặc biệt, với dịch vụ này Trung tâm còn có khả năng cung cấp tài liệu dưới các dạng tài liệu scan/pdf/word và có thể nhận trực tiếp/mail/bưu điện. Tuy nhiên trong thực tế, dịch vụ này chưa được sự quan tâm nhiều của bạn đọc trong và ngoài Học viện.

+ Xây dựng các bộ sưu tập dạng giấy hoặc dạng số hoá các tài liệu và thư mục chuyên đề theo yêu cầu.

+ Chỉ dẫn, hướng dẫn cụ thể bạn đọc tiếp cận mọi nguồn tin của thư viện, cũng như sử dụng mọi sản phẩm và dịch vụ thông tin của Thư viện. Khi người dùng có yêu cầu được cung cấp thông tin, bộ phận Tư vấn thông tin sẽ ghi nhận yêu cầu, chuyển đến nơi thực hiện yêu cầu và trao lại thông tin cần thiết cho bạn đọc đúng thời hạn, đúng hình thức mà bạn đọc đã yêu cầu.

- Cung cấp các dịch vụ đa phương tiện

Bạn có thể khai thác Phòng đọc mở, phòng phục vụ chất lượng cao... để

truy cập đến các dạng tài liệu điện tử mà Trung tâm đang có với trên 30 máy tính, được kết nối Internet, được cài đặt các phần mềm ứng dụng khác giúp bạn đọc truy cập đến các CSDL toàn văn của thư viện, cũng như các bộ sưu tập băng, đĩa CD-ROM.

Điểm mạnh

Nhìn chung, các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm đã phần nào đáp ứng được nhu cầu tin của NDT. Các sản phẩm là những công cụ đắc lực cho việc tìm kiếm và khai thác tài liệu của NDT. Các sản phẩm của Trung tâm hiện nay đã chú trọng tuân thủ các chuẩn nghiệp vụ thư viện như: chuẩn mô tả, phân loại, khổ mẫu mục lục đọc máy, khổ mẫu trao đổi dữ liệu thư mục ISO 2709...tạo tiền đề cho khả năng trao đổi dữ liệu với các cơ quan thông tin-thư viện khác.

Mục lục trực tuyến cho phép cùng một lúc nhiều người có thể truy cập và được tổ chức khoa học hợp lý, chi tiết đến từng đề mục, tạo điều kiện thuận lợi cho NDT tiếp cận với ngôn ngữ mà mình sử dụng được một cách dễ dàng.

CSDL được cập nhật thường xuyên giúp NDT tra cứu thông tin được nhanh chóng và dễ dàng. Công cụ tra cứu bằng máy tính giúp NDT tốn ít thời gian và đem lại hiệu quả hơn. Phần lớn các dịch vụ thông tin - thư viện của Trung tâm được tổ chức miễn phí.

Dịch vụ đọc tại chỗ với hình thức kho mở đã thu hút số lượng lớn NDT đến sử dụng, tạo điều kiện cho NDT khai thác nội dung kho tài liệu một cách thuận tiện, dễ dàng và nhanh chóng nhất. Dịch vụ hướng dẫn NDT sử dụng thư viện đã trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết để khai thác thông tin. Thái độ phục vụ của cán bộ thư viện tại đây nhiệt tình, vui vẻ, có tinh thần trách nhiệm.

Tuy nhiên, để đáp ứng với yêu cầu đào tạo theo học chế tín chỉ, hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin của Trung tâm cũng còn nhiều hạn chế đó là: sự đa dạng, phong phú về hình thức, nội dung, chất lượng các sản phẩm và dịch vụ; thư viện chưa đẩy mạnh marketing để đưa các sản phẩm và dịch vụ thông tin

thư viện thân thiện đến tay NDT, tạo thuận lợi cho họ có thể sử dụng thư viện mọi lúc, mọi nơi không phụ thuộc vào không gian, thời gian,... Để khắc phục những mặt hạn chế, nhằm nâng cao và phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền cần có những giải pháp cụ thể hơn trong thời gian tới.

3. Các giải pháp nhằm phát triển, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện - Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Từ thực trạng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin của Trung tâm, trên cơ sở phát huy những yếu tố tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế, để đáp ứng với yêu cầu và nhiệm vụ mới, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

* *Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin thư viện*: Thư viện cần chú trọng hoàn thiện hơn mục lục tra cứu trực tuyến trên cơ sở ứng dụng phần mềm thư viện Kipos. Tiếp tục hoàn chỉnh và nâng cao chất lượng các CSDL, đặc biệt là CSDL toàn văn. Trung tâm cần tăng cường cung cấp thông tin cho Trang chủ. Xây dựng các kênh phản hồi thông tin và tiếp nhận nhu cầu tin của NDT thông qua các phần mềm của thư viện.

* *Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện hiện có*: dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu; dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; dịch vụ tìm tin; dịch vụ trao đổi thông tin; dịch vụ thư viện số; dịch vụ mượn tài liệu; dịch vụ sao chép tài liệu; dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện...

* *Đa dạng hoá các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện*

- Xây dựng các sản phẩm thông tin thư viện mới
- + Xây dựng thư mục theo chuyên đề
- + Biên soạn tạp chí tóm tắt
- + Xây dựng CSDL học liệu điện tử phục vụ Elearning: Xu thế phát triển mô hình trường đại học nghiên cứu, hình thức đào tạo từ xa, E-learning ... cũng như phương pháp đào tạo lấy người học làm trung tâm, kích thích tính tích cực và chủ động của người học đã đòi hỏi và tạo điều kiện nâng cao vai trò, vị thế của các thư viện đại học trong giai đoạn hiện nay. Hệ thống CSDL về nguồn học

liệu là một bộ phận quan trọng và đặc thù của nguồn tin tại các thư viện đại học. Bên cạnh đó, nguồn tin phản ánh các luận án, luận văn khoa học, cũng như các nguồn tin khoa học nội sinh khác đã tạo nên ưu thế về nguồn tin ở đây. Chính vì thế, chú trọng phát triển các CSDL về nguồn học liệu mang nhiều giá trị và ý nghĩa khác nhau đối với các thư viện đại học. Để phục vụ tốt nhất người học, đồng thời có ý nghĩa quảng bá rộng rãi giá trị của TVĐH, hệ thống CSDL về nguồn học liệu cần được cung cấp dưới hình thức nguồn học liệu mở tại cổng thông tin của trường đại học. Việc tải dữ liệu các học liệu lên mạng cũng có thể được thực hiện thông qua giải pháp xuất bản thư viện trực tuyến, cũng như việc cung cấp các dữ liệu này có thể được thực hiện thông qua các loại hình dịch vụ khác nhau, mà chủ yếu là các dịch vụ thông tin điện tử (electronic information services), ví dụ, dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc trên môi trường mạng. Như vậy, người học đã luôn được TVĐH sẵn sàng cung cấp các thông tin thiết yếu nhất để việc nghiên cứu, học tập của mình được hỗ trợ một cách tốt nhất, thuận tiện nhất.

- Phát triển dịch vụ thông tin - thư viện mới

+ Dịch vụ mượn liên thư viện: Để tiến hành dịch vụ mượn liên thư viện, cần có một số yếu tố cơ bản như: CSDL của các thư viện dùng chung, phần mềm mượn liên thư viện... Bên cạnh đó, cũng cần một số chuẩn cơ bản như: Khung phân loại, MARC 21, AACR2. Trong điều kiện bùng nổ thông tin hiện nay, sự hợp tác giữa các thư viện là rất cần thiết, nhằm tiết kiệm tối đa kinh phí cho các thư viện và NDT, mà vẫn đảm bảo sự thoả mãn về nhu cầu tin. Hiện tại, Trung tâm có thể tiến hành dịch vụ này theo cách liên kết với các thư viện cùng hệ thống khi tổ chức mục lục liên thư viện. Để dịch vụ này được áp dụng có hiệu quả, Trung tâm cần thống nhất một số quy định về thủ tục mượn liên thư viện như: chính sách mượn, quy trình mượn – trả, chính sách đòi tài liệu hay chế tài trong trường hợp NDT không trả hay làm mất tài liệu... Bên cạnh đó, các thư viện cần kết hợp chặt chẽ với nhau trong việc đề nghị bổ sung tài liệu để tránh bổ sung trùng lặp. Việc tổ chức dịch vụ mượn liên thư viện giữa Trung tâm và

các thư viện trong cùng hệ thống sẽ gặp nhiều khó khăn trong giai đoạn đầu mới triển khai. Do vậy, cần có sự phối hợp và bàn bạc chặt chẽ giữa các thư viện trước khi triển khai dịch vụ mượn liên thư viện, vì đây là dịch vụ đòi hỏi phải có sự đầu tư và sự quan tâm của Ban Giám đốc các thư viện. Có như vậy, Trung tâm mới triển khai được dịch vụ này để mở rộng nguồn lực thông tin, tiết kiệm kinh phí bổ sung tài liệu, công sức xử lý tài liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho NDT khai thác nguồn tài liệu một cách có hiệu quả.

+ Dịch vụ đăng ký mượn qua mạng: Hiện tại, Trung tâm chỉ cho mượn tài liệu tại thư viện. Hình thức này sẽ thuận lợi với những NDT có thời gian đến thư viện để tự tìm tài liệu, còn đối với những NDT không có thời gian đến thư viện tìm tài liệu thì việc triển khai dịch vụ đăng ký mượn qua mạng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho NDT trong việc mượn tài liệu. Hình thức mượn tài liệu qua mạng thực chất là NDT có thể đăng ký mượn tài liệu đó trước trên mạng, sau đó mới đến thư viện để lấy tài liệu. Dịch vụ đăng ký mượn qua mạng, được triển khai sẽ giúp NDT tiết kiệm được rất nhiều thời gian và thuận tiện trong việc mượn tài liệu. Dịch vụ này mở ra rất phù hợp với một thư viện hiện đại và mang lại những lợi ích nhất định cho NDT, giúp ngày càng thu hút NDT đến với thư viện hơn.

+ Dịch vụ dịch thuật tài liệu: có một số nguồn tài liệu ngoại văn, chủ yếu là sách tiếng Anh. Tham khảo được tài liệu này, đòi hỏi NDT phải có trình độ ngoại ngữ nhất định. Tuy nhiên, số lượng NDT có thể đọc được những loại hình tài liệu này không phải là nhiều. Do vậy, Thư viện có thể hỗ trợ NDT dịch các tài liệu theo yêu cầu. Dịch vụ này mở ra sẽ thoả mãn được nhu cầu tin cho NDT một cách thuận tiện và nhanh nhất. Đây cũng là dịch vụ mang lại nguồn thu cho thư viện, do vậy, cần phải đưa ra chính sách thu phí hài hoà nhất với NDT.

+ Tổ chức dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề: là dịch vụ cung cấp thông tin tài liệu theo yêu cầu của người sử dụng gồm: cung cấp danh mục tài liệu theo đề tài nghiên cứu, theo lĩnh vực, theo môn học,...; Cung cấp bản sao tài liệu theo quy định của Luật sở hữu trí tuệ và quyền tác giả; Cung cấp thông tin có chọn lọc (SDI).

- Nâng cao nguồn lực thông tin và tăng cường cơ sở vật chất
- + Nâng cao chất lượng và tăng cường nguồn lực thông tin của trung tâm.
- + Nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho việc tạo lập, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện: Để thu hút NDT sử dụng tài nguyên thông tin của Trung tâm hiệu quả thì cần phải đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, đồng bộ. Mặc dù đã được quan tâm, chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất và trang thiết bị nhưng cũng chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế. Cần tăng cường diện tích, giá kệ, hệ thống đèn chiếu sáng, bàn ghế, xe đẩy sách để tổ chức mở rộng kho mở... Về trang thiết bị an ninh cần trang bị đầy đủ công từ, hệ thống camera quan sát, các công an ninh. Thường xuyên bảo dưỡng hệ thống máy tính, khắc phục kịp thời những sự cố. Xây dựng đường truyền internet tốc độ cao, tạo điều kiện cho cán bộ thông tin-thư viện và NDT có thể thể tra cứu thông tin trực tuyến một cách nhanh nhất. Hướng tới đầu tư những thiết bị đọc số có hiệu quả sử dụng cao, chi phí thấp và không tốn diện tích phục vụ. Trung tâm nên có lộ trình thích hợp từng bước tiến tới xây dựng thư viện điện tử, đáp ứng tối đa nhu cầu tin của NDT của Trung tâm.

- Phát huy nguồn lực con người

- + Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học cho đội ngũ cán bộ: Cán bộ thủ thư là “linh hồn” của thư viện là những người tổ chức trực tiếp đáp ứng nhu cầu của NDT, và càng quan trọng hơn nữa trong bối cảnh hoạt động TT-TV đang thay đổi mạnh theo hướng thư viện số/thư viện điện tử, tự động hóa các hoạt động nghiệp vụ. Vai trò của cán bộ TT-TV đã và đang có sự thay đổi về chất một cách rõ rệt. Chuyên gia TT-TV không còn là những người đơn thuần chỉ làm công việc cho mượn tài liệu mà họ đã trở thành những người định hướng cho NDT nguồn cung cấp tài liệu, phát triển kiến thức thông tin cho NDT. Chính họ là người truyền thụ hứng thú đọc, đam mê đọc và phát triển “văn hóa đọc” cho sinh viên hướng tới hoạt động tự đọc, tự nghiên cứu phục vụ học tập suốt đời; Khơi dậy quá trình tự học, tự nghiên cứu, giúp sinh viên làm việc theo nhóm nhất là với phương thức đào tạo theo tín chỉ như

cầu sử dụng thư viện của sinh viên ngày càng cao. Đây cũng là một thách thức mới đặt ra với chuyên gia của Trung tâm. Để có thể phục vụ NDT một cách tốt nhất thì bên cạnh kiến thức và kỹ năng về tin học và ngoại ngữ, đòi hỏi họ phải luôn tự cập nhật tri thức và nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn và kiến thức, kỹ năng mềm/kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sư phạm để thực hiện các dịch vụ hướng dẫn NDT đạt hiệu quả.

+ Thực hiện tốt công tác đào tạo và trang bị kiến thức thông tin cho người dùng tin: Để giúp NDT tìm kiếm, tổ chức và quản lý tài liệu tham khảo một cách nhanh chóng, thuận tiện, cần có giải pháp để phát triển các lớp như: Hướng dẫn sử dụng phần mềm Kipos, phần mềm thư viện số, hướng dẫn tìm tin...

+ Xây dựng kế hoạch marketing các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện. Giới thiệu về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các hoạt động nghiệp vụ của Trung tâm, các bài viết, thông tin liên quan đến hoạt động thư viện; giới thiệu các tài liệu mới, tài liệu được bạn đọc ưa thích. NDT cũng có thể tìm hiểu các CSDL do Trung tâm cung cấp và có thể truy nhập các CSDL đó để tìm kiếm thông tin về tài liệu một cách dễ dàng thông qua mạng internet. Để làm tốt hoạt động marketing, các hình thức mà Trung tâm đã triển khai có thể kể đến là: Làm pano quảng cáo hoạt động thư viện, đăng các thông tin về hoạt động của trung tâm lên Website của trường và các phần mềm của Trung tâm, các tờ rơi, áp phích, giới thiệu các hoạt động của trung tâm, đăng tin quảng bá trên báo chí, truyền hình, các đĩa CD, VCD về hoạt động thư viện có thể dùng để thay thế quà tặng nhân các Hội nghị, hội thảo ... Bên cạnh đó, hoạt động triển lãm, trưng bày tài liệu và tổ chức hội nghị bạn đọc hàng năm cần được quan tâm và triển khai.

Nhìn chung, Trung tâm cần có hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thân thiện, chất lượng và hiệu quả, cũng như cần có những chính sách tích cực để quản lý và phát triển. Việc nghiên cứu nhu cầu tin, tạo lập những sản phẩm, dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu NDT, là một công việc cần phải được tiến hành nghiêm túc thường xuyên và có kế hoạch. Mục đích cần đạt tới của hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện ngày nay không chỉ là vấn đề quan tâm tới

việc gia tăng số lượng và loại hình, mà hướng tới các sản phẩm có chất lượng, hiện đại đáp ứng các tiêu chuẩn của ngành thông tin thư viện đặt ra. Những sản phẩm có khả năng đồng bộ hoá trong tương lai và khả năng hỗ trợ việc tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin của người dùng tin. Hiệu quả của sản phẩm và dịch vụ được đo bằng mức độ, đầy đủ, chính xác, cập nhật và thích hợp của thông tin với yêu cầu của NDT, cũng như lợi ích mà sản phẩm và dịch vụ mang lại cho họ. Để đạt được mục tiêu trên, cần không ngừng nâng cao chất lượng, đa dạng hóa và nâng cao khả năng phổ biến các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, có chính sách quản lý và phát triển hệ thống hiệu quả.

**PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ THÔNG TIN
TẠI THƯ VIỆN HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH**

TS. Nguyễn Thị Ánh

Viện Thông tin khoa học,

Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh

Ngày nay sự phát triển của công nghệ thông tin đã tác động sâu sắc đến hoạt động của con người nói chung và hoạt động thông tin thư viện nói riêng. Giống như nhiều ngành khoa học khác, hoạt động thông tin thư viện đã thay đổi về bản chất và hình thức. Từ một không gian cố định với vốn tài liệu dạng giấy, ngày nay thư viện đã mở rộng cả về không gian và phong phú về các loại hình tài liệu lẫn phương thức phục vụ. Xu thế phát triển dịch vụ thông tin nhằm khắc phục những trở ngại về không gian, thời gian; cung cấp cho người dùng tin những sản phẩm, dịch vụ tốt nhất đang được các thư viện hướng tới, trong đó có Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh “là trung tâm quốc gia đào tạo, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo quản lý trung, cao cấp, cán bộ khoa học lý luận chính trị của Đảng, Nhà nước và các đoàn thể chính trị - xã hội; là trung tâm quốc gia nghiên cứu khoa học lý luận chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh, nghiên cứu đường lối, chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, nghiên cứu khoa học chính trị, khoa học lãnh đạo, quản lý, phục vụ giảng dạy, học tập, góp phần cung cấp luận cứ khoa học trong việc hoạch định đường lối chủ trương của Đảng, Nhà nước” [Quyết định số: 145-QĐ/TW ngày 8/8/2018 về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh]. Trong những năm gần đây, để bắt kịp xu thế trong nước và quốc tế, đáp ứng nhu cầu đòi hỏi từ chức năng, nhiệm vụ, Học viện đã rất chú trọng đầu tư hiện đại hóa thư viện, đặt thư viện vào vị trí “giảng đường thứ hai” - nơi giảng viên và học viên có thể truyền - nhận tri thức.

Nhằm góp phần vào sự nghiệp giáo dục đào tạo, Thư viện Học viện Chính trị quốc gia cũng không ngừng đổi mới, nghiên cứu phát triển các sản phẩm dịch vụ thông tin thư viện.

1. Người dùng tin tại Thư viện Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Nghiên cứu đối tượng người dùng tin góp phần đảm bảo chất lượng hoạt động thư viện vì vậy luôn được các thư viện quan tâm. Tùy từng đặc thù người dùng tin và chức năng nhiệm vụ, thư viện sẽ có những chính sách phục vụ khác nhau. Chẳng hạn với thư viện công cộng, thư viện mang tính chất đại chúng với đối tượng người dùng đa dạng thì các dịch vụ thông tin cũng đa dạng, trong đó có cả các dịch vụ tuyên truyền, nâng cao dân trí, khoa học thường thức... Trong khi đó, tại các thư viện chuyên ngành thuộc các lĩnh vực nghiên cứu chú trọng các dịch vụ thông tin mang tính chất chuyên sâu hoặc tham mưu, tư vấn... lãnh đạo.

Tại Học viện Chính trị quốc gia, đối tượng người dùng tin tương đối đa dạng. Có thể phân loại người dùng tin theo các nhóm sau:

- *Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý.* Đặc điểm của nhóm người dùng tin này là vừa đảm nhiệm chức năng lãnh đạo, quản lý ở các Viện, Vụ... vừa trực tiếp tham gia hoặc làm chủ nhiệm các đề tài, dự án, công trình nghiên cứu. Nhóm này chiếm một tỷ lệ không lớn song lại có vai trò hết sức quan trọng vì họ là những người tổ chức thực hiện các kế hoạch nghiên cứu của cơ quan, góp phần đưa ra những kiến nghị và những cứ liệu khoa học nhằm góp phần hoạch định các chính sách... Ngoài những thông tin sâu về chuyên ngành, họ còn cần những thông tin tổng hợp thuộc nhiều lĩnh vực. Thông tin dành cho họ càng cô đọng, súc tích càng tốt như: Thông tin về hệ thống các văn bản pháp luật, chỉ thị, nghị quyết, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về quản lý khoa học. Thông tin về chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, về diễn biến chính trị, chính sách ngoại giao, xu hướng phát triển nội tại của khu vực, sự phát triển của khu vực trong mối quan hệ với bên ngoài; Thông tin nhanh, có tính dự báo về các vấn đề "nóng" của khu vực như Bản tin Phục vụ lãnh đạo, Tin nhanh, Tin tham khảo đặc biệt, thông tin chuyên đề... Các thông tin này thường ở dạng đã được

chọn lọc, xử lý, gia cố.

- *Nhóm cán bộ nghiên cứu và giảng dạy:* Công việc nghiên cứu cũng như thực hiện các đề tài, dự án đòi hỏi các nhà khoa học phải chủ động tìm tòi những thông tin đa dạng, chuyên sâu và cập nhật. Dạng tài liệu mà nhóm người dùng tin này thường sử dụng ngoài các xuất bản phẩm, họ rất quan tâm đến các thông tin chuyên đề, tài liệu dịch, các dạng tài liệu cấp 2 như Thư mục chuyên đề, Thư mục Thông báo sách mới, tài liệu tổng thuật, lược thuật... Các tài liệu này giúp họ nhanh chóng nắm bắt tình hình nghiên cứu trong, ngoài nước và lựa chọn, khai thác thông tin nhanh chóng và thuận tiện.

- *Nhóm học viên:* Đây là nhóm người dùng tin chiếm tỷ lệ cao trong tổng số người dùng tin của Thư viện Học viện chính trị quốc gia. Hàng năm Thư viện tiếp đón và phục vụ khoảng 500 học viên hệ Cao cấp lý luận chính trị, hơn 600 học viên cao học, 90 học viên nghiên cứu sinh và nhiều học viên các hệ lớp ngắn hạn khác. Khác với học viên ở các trường đại học, học viên ở Học viện phần lớn đều là những người có trình độ đại học và trên đại học, trình độ lý luận và có thể là cán bộ lãnh đạo quản lý ở các địa phương. Nhu cầu tin của các đối tượng này rất đa dạng, từ những tài liệu nghiên cứu chuyên sâu về các ngành, tài liệu tham khảo đến các loại tài liệu về quản lý nhà nước...

- *Nhóm người dùng tin bên ngoài Học viện:* Là những cán bộ, học viên từ các trường đại học như: Học viện Quan hệ quốc tế, Học viện Báo chí và Tuyên truyền,... Lý do lựa chọn Thư viện Học viện Chính trị quốc gia làm nơi nghiên cứu trước hết là bởi nguồn tài liệu tại thư viện chuyên sâu về lý luận chính trị, tài liệu về Đảng Cộng sản Việt Nam..., cơ sở vật chất hiện đại, bộ máy tra cứu tốt và đội ngũ cán bộ thư viện thân thiện, có chuyên môn nghiệp vụ. Nhu cầu tin của nhóm đối tượng này là những tài liệu chuyên sâu về các ngành khoa học xã hội và nhân văn, đặc biệt là tài liệu về chủ nghĩa Mác Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh...

Với chức năng phục vụ công tác nghiên cứu khoa học lý luận chủ nghĩa Mác - Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh, phục vụ công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo quản lý và hoạch định chính sách của Đảng và Nhà nước, Thư viện

ưu tiên hướng phát triển loại hình dịch vụ chất lượng cao, những sản phẩm dịch vụ mang tính chất tổng hợp, tham mưu, tư vấn... đáp ứng từng đối tượng người dùng.

2. Nguồn lực thông tin

Nguồn lực thông tin của thư viện là một tập hợp có hệ thống những xuất bản phẩm và những vật mang tin khác nhau, tồn tại dưới mọi dạng thức: tư liệu, điện tử... được lựa chọn phù hợp với tính chất, loại hình và chức năng, nhiệm vụ của cơ quan Học viện chính trị quốc gia Hồ Chí Minh. Nguồn lực thông tin càng phong phú thì khả năng đáp ứng nhu cầu thông tin của bạn đọc càng lớn. Đó là những tài liệu về khoa học xã hội và lý luận chính trị. Trong đó có nhiều tài liệu quý hiếm được lưu giữ đã nhiều năm. Vốn tài liệu của Thư viện Học viện đã trở thành một kho tài liệu có giá trị, một địa chỉ hấp dẫn đối với người dùng tin.

Nguồn lực thông tin của Thư viện có thể được chia thành 2 nhóm chính:

- ***Nguồn thông tin văn bản*** (sách, báo, tạp chí, luận văn, luận án): Nguồn lực thông tin của Thư viện đã được thừa kế và chọn lọc trong gần 60 năm xây dựng và trưởng thành (1962-2018) và ngày càng phát triển về số lượng và chất lượng, là nguồn tin chính của Thư viện. Nguồn tài liệu này được chia làm 2 loại: tài liệu công bố và tài liệu không công bố.

+ Tài liệu công bố hay còn gọi là tài liệu xuất bản thường do các nhà xuất bản ấn hành và thường được đánh chỉ số ISBN hoặc ISSN, được phân phối qua các kênh phát hành chính thức như các nhà xuất bản, các công ty, các đại lý phát hành, hiệu sách... Hiện nay, ở Thư viện số lượng tài liệu dạng này lên tới hàng trăm ngàn cuốn sách. Trung bình mỗi năm Thư viện bổ sung khoảng 1500 tên sách với khoảng 4000-5000 cuốn từ nhiều nguồn khác nhau, tập trung vào cách tài liệu kinh điển Mác - Lênin và các lãnh tụ của Đảng, sách giáo trình, chuyên khảo, tham khảo gắn với các chuyên ngành đào tạo tại Học viện như: triết học, lịch sử Đảng, xây dựng Đảng, kinh tế chính trị, luật... Tài liệu này được phân bố tại các kho phòng đọc và phòng mượn gồm: Phòng đọc sách tự chọn có khoảng 30.000 đầu tài liệu (được sắp xếp theo từng chuyên ngành theo bảng phân loại DDC); phòng Mượn Tổng hợp với khoảng 110.000 cuốn được sắp xếp theo ký

hiệu đăng ký cá biệt.

Ngoài ra, Thư viện còn bổ sung một số lượng báo tạp chí khá lớn. Trung bình mỗi năm Thư viện bổ sung 60 tên báo tiếng Việt, 80 tên tạp chí tiếng Việt; 29 tên tạp chí ngoại văn (tiếng Trung, Anh, Nga), nhận lưu chiểu nhiều bản tin của các viện chuyên ngành trong Học viện. Trong những tài liệu báo tạp chí được bổ sung về, Thư viện đã chọn một số tên báo và tạp chí để đóng lưu, phục vụ nhu cầu nghiên cứu lâu dài của bạn đọc cũng như thực hiện nhiệm vụ lưu giữ tài liệu của Thư viện như báo nhân dân, quân đội nhân dân; tạp chí Cộng sản, Lịch sử Đảng, Lý luận chính trị...

+ Tài liệu không công bố hay còn gọi là tài liệu "xám", là tất cả các tài liệu được đưa ra bởi các cơ quan chính phủ, các Viện nghiên cứu, các trường Đại học, các tổ chức thương mại công nghiệp dưới dạng in của điện tử và không kiểm soát bởi các nhà xuất bản thương mại. Nội dung thông tin trong các tài liệu xám thường rất đa dạng, phong phú, chứa đựng kinh nghiệm đã tích lũy trong quá trình hoạt động nghiên cứu khoa học, sản xuất... Việc tiếp cận với các nguồn thông tin này có ý nghĩa to lớn giúp các nhà quản lý, các nhà khoa học, các nhà nghiên cứu giảm được thời gian công sức và tiền của để có được nguồn thông tin quý giá này.

Nguồn tài liệu "xám" của Học viện gồm các luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ của học viên và cán bộ nghiên cứu; tài liệu hội nghị, hội thảo khoa học,... được bảo vệ hoặc tổ chức tại Học viện và nộp lưu chiểu cho thư viện.

- **Nguồn thông tin điện tử** (băng từ, CD-ROM, CSDL): Bên cạnh nguồn tin truyền thống, thư viện Học viện CTQG HCM có một nguồn tài liệu điện tử dồi dào từ nguồn lưu chiểu của học viên đã bảo vệ tại Học viện. Với những tài liệu cũ, không có bản mềm, thư viện tiến hành scan. Vì vậy, cho đến nay, hầu hết luận văn, luận án trong thư viện đã được số hóa với khoảng: 7.500 file luận văn, 2.000 file luận án, 2.500 file đề tài. Thư viện cũng đang tiến hành xây dựng bộ sưu tập số bằng phần mềm Content Pro nhằm phục vụ nhu cầu khai thác của người dùng tin trong và ngoài học viện.

3. Một số sản phẩm, dịch vụ thông tin

Với sự phát triển của xã hội, nhu cầu thông tin của người dùng tin ngày càng gia tăng và đa dạng. Một thư viện hiện đại không chỉ là một kho tài liệu đồ sộ mà hơn tất cả, cần phải đưa tài liệu đó đến tay người dùng tin dưới các dạng khác nhau: tài liệu cấp I (bản gốc), tài liệu cấp II (các bản thông tin tổng thuật, tóm lược)... Bên cạnh những hình thức phục vụ thông tin truyền thống Viện Thông tin khoa học có các hình thức cung cấp dịch vụ và sản phẩm thông tin chất lượng cao như dịch vụ hỏi đáp, dịch vụ tìm tin theo chuyên đề, dịch thuật...

a. Dịch vụ Hỏi đáp: Dịch vụ hỏi đáp là trả lời một yêu cầu cụ thể về một/hoặc một số tài liệu mà người sử dụng đã biết đến một số yếu tố thư mục của chúng (có thể từ trên mạng, có thể tìm kiếm được tài liệu trong các hệ thống tra cứu hiện có ở thư viện...) Dịch vụ hỏi đáp cũng có thể trả lời về một yêu cầu cụ thể, một cuốn sách cụ thể, vị trí của tài liệu hoặc trả lời nhanh các câu hỏi của lãnh đạo. Đây cũng có thể là tiền đề phát triển dịch vụ tham khảo, một loại dịch vụ mang tính tổng hợp, đáp ứng nhiều loại nhu cầu tin ở những mức độ khác nhau và đòi hỏi cán bộ thư viện nắm chắc nguồn lực thông tin tại Học viện và am hiểu các nguồn thông tin lý luận chính trị ngoài Học viện. Để thực hiện dịch vụ hỏi đáp, Viện Thông tin khoa học bố trí cán bộ trực tại quầy giải đáp (tầng 1). Vị trí này không chỉ đòi hỏi cán bộ trực có khả năng bao quát hoạt động của Viện Thông tin khoa học mà còn am hiểu sâu sắc về nguồn lực thông tin, các công cụ tra cứu... Tại đây, cán bộ thư viện cũng tiến hành làm thẻ cho bạn đọc, hướng dẫn đào tạo người dùng tin là cá nhân hoặc các nhóm nhỏ lẻ.

b. Tìm tin: Đây là loại hình dịch vụ được triển khai từ nhiều năm trước, khi thư viện còn sử dụng phần mềm CDS/ISIS. Do hạn chế về máy móc, trang thiết bị và khả năng truy cập của người dùng tin, thư viện đã sử dụng dịch vụ tìm tin cho người dùng theo các yêu cầu cụ thể. Cán bộ thư viện sau khi xác định, phân tích mẫu tìm sẽ tiến hành các lệnh tìm nhằm cùng cấp một danh mục tài liệu phù hợp, trong đó có thể có rất nhiều dạng tài liệu như bài trích báo, tạp chí, luận văn, luận án, sách...

Ngày nay, dịch vụ tìm tin vẫn được bạn đọc tin dùng, nhất là các đối tượng nghiên cứu sinh làm tổng quan tài liệu, các chủ nhiệm đề tài nghiên cứu khoa học... Với sự hỗ trợ của mạng Internet, thư viện có khả năng bao quát tài liệu trong và ngoài cơ quan đơn vị, cả những nguồn tài liệu nước ngoài. Đội ngũ cán bộ thư viện thông thạo về nghiệp vụ kết hợp với cán bộ có khả năng ngoại ngữ Anh, Trung, Nga... đã phần nào đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng và khẳng định uy tín của Viện.

c. Phổ biến thông tin chuyên đề: Viện cũng phát triển các hình thức phổ biến thông tin hữu hiệu như: nói chuyện chuyên đề, tọa đàm, hội thảo. Đây là hình thức sử dụng phương tiện ngôn ngữ trực tiếp chuyên tải ý tưởng, thông điệp đến người nghe.

Mỗi năm, Viện Thông tin tổ chức khoảng 10-12 cuộc thông tin chuyên đề. Đây là một hình thức phổ biến thông tin được Viện lên kế hoạch từ đầu hàng năm. Trong việc lập kế hoạch, Viện đặc biệt quan tâm đến chọn chủ đề, mời diễn giả và đối tượng người nghe. Mỗi tháng, Viện sẽ chọn các chủ đề gắn với tình hình chính trị - kinh tế - xã hội – văn hóa trong nước, khu vực và thế giới. Từ những chủ đề đó, Viện sẽ tìm những chuyên gia nghiên cứu sâu rộng trong mỗi lĩnh vực. Đó có thể là những nhà ngoại giao, những cán bộ lãnh đạo đã có quá trình hoạt động thực tiễn; đó cũng có thể là các chuyên gia đầu ngành của những lĩnh vực được lựa chọn. Tùy từng chủ đề cụ thể, đối tượng người nghe cũng được sàng lọc kỹ càng. Chẳng hạn những chủ đề về quan hệ quốc tế sẽ ưu tiên đối tượng là các cán bộ tại Viện Quan hệ quốc tế, học viên các lớp cao học, nghiên cứu sinh... chuyên ngành quan hệ quốc tế. Bên cạnh đó cũng có những chủ đề mở rộng đối tượng người nghe, như những buổi báo cáo kết quả chuyến đi nước ngoài của các đoàn công tác... Thực tế, các cuộc nói chuyện theo chuyên đề, các buổi gặp gỡ đối với các cộng tác viên, với những người dùng tin tích cực vừa để truyền đạt thông tin đến họ đồng thời cũng để nắm bắt được các nhu cầu tin, các thông tin phản hồi của họ, để từ đó Viện có hướng hoạt động tốt hơn.

d. Các dịch vụ hỗ trợ người đọc, người sử dụng thư viện: Đây là hình thức dịch vụ thông tin đa dạng bao gồm cả hướng dẫn bạn đọc tra cứu tài liệu, khai thác hiệu quả nguồn tài liệu cũng như sử dụng các phương tiện phục vụ cho việc nghiên cứu, học tập tại thư viện.

Hàng năm, ngay sau khi các học viên bắt đầu nhập học, Viện Thông tin khoa học kết hợp với vụ Quản lý đào tạo, các viện chuyên ngành tổ chức các buổi tập huấn sử dụng thư viện. Học viên được phân chia theo từng hệ lớp tập trung tại Viện, sau khi được giới thiệu nguồn lực của thư viện, bộ sưu tập, các sản phẩm và dịch vụ thông tin cũng như các cách tra cứu khai thác tài liệu, tra cứu OPAC, học viên sẽ được cán bộ thư viện đưa đi tham quan trực tiếp từng phòng đọc. Tại các phòng đọc, học viên tiếp tục được cán bộ thư viện giới thiệu cách tìm tài liệu trực tiếp trong kho giá, đặc biệt là tài liệu tự chọn tại phòng đọc mở. Ngoài ra, Học viên cũng được giới thiệu sơ lược về các nguồn tin học thuật trên mạng, cách khai thác tài liệu trong và ngoài nước, kỹ năng khai thác tài liệu phục vụ làm tổng quan nghiên cứu vấn đề...

Bên cạnh công tác hướng dẫn người dùng tin theo hệ lớp, Thư viện cũng sẵn sàng hướng dẫn đối tượng đơn lẻ người dùng tin khai thác tài liệu, không kể là người dùng trong hay ngoài Học viện. Có thể nói, *dịch vụ hỗ trợ người đọc, người sử dụng thư viện* đã giúp người đọc, nhất là học viên những kiến thức, kỹ năng cơ bản cần thiết trong quá trình học tập nghiên cứu tại Học viện. Từ đó học viên có thể hoàn toàn chủ động tìm kiếm tài liệu để sử dụng cho việc nghiên cứu, học tập.

e. Dịch vụ dịch thuật: là hình thức dịch vụ thường được thực hiện tại các cơ quan thông tin không chỉ có nguồn lực thông tin phong phú, có thể khai thác nguồn tài liệu nước ngoài mà còn phải có đủ tiềm năng về dịch thuật.

Viện Thông tin khoa học có một đội ngũ cán bộ có khả năng dịch thuật các ngôn ngữ: Anh, Nga, Trung. Viện Thông tin khoa học có đội ngũ cán bộ dịch thuật khá mạnh với 6 cán bộ chuyên tiếng Anh, 2 cán bộ chuyên tiếng Nga, 2 cán bộ chuyên tiếng trung và nhiều cộng tác viên là những cán bộ nghỉ hưu đã

từng công tác tại Viện. Từ năm 2014, Viện đã bước đầu phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin chất lượng cao như: tài liệu chỉ dẫn khoa học, dịch thuật, tìm tin theo chuyên đề (đối với tài liệu ngoại văn). Các dịch vụ và sản phẩm này đóng vai trò quan trọng trong việc thông tin tài liệu cũng như cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác và đầy đủ cho mọi đối tượng người dùng tin, giúp họ khắc phục được hạn chế về ngôn ngữ nước ngoài, giúp họ nắm được xu thế nghiên cứu góp phần phục vụ cho công tác nghiên cứu giảng dạy tại Học viện.

f. Tủ sách phục vụ lãnh đạo

Thực hiện nhiệm vụ cung cấp thông tin cô đọng cho cán bộ lãnh đạo quản lý, bên cạnh Bản tin phục vụ lãnh đạo (với bề dày gần 30 năm), Viện Thông tin đã xây dựng Tủ sách phục vụ lãnh đạo với 12 đầu sách. Có thể nói, đây là những sản phẩm thông tin được đánh giá tích cực từ các nhà quản lý, các nhà khoa học như cuốn: *Tại sao Mác đúng?, An ninh quốc gia, những vấn đề an ninh phi truyền thống...*

Kết luận

Ngày nay, sức mạnh của cơ quan thông tin - thư viện không chỉ dừng lại ở nguồn thông tin đồ sộ hay bộ máy tra cứu hữu hiệu mà là ở khả năng tổ chức và cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu và khả năng tạo ra các sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao. Việc đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin chính là cách làm thiết thực giúp người dùng tin khai thác, sử dụng thông tin một cách có hiệu quả. Đây cũng là xu thế phát triển của ngành thông tin thư viện trên thế giới.

Với việc đổi mới và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện Học viện Chính trị quốc gia đã thể hiện phương châm phục vụ: lấy người đọc làm trung tâm. Nhờ đó, Thư viện đã chủ động hơn trong việc tiếp cận nhu cầu người dùng tin, ngược lại, với sự hỗ trợ của cán bộ thư viện, người dùng tin cũng được trang bị kỹ năng để khai thác được nguồn tài liệu trong hệ thống Học viện cũng như các tài liệu học thuật trong nước và trên thế giới, chủ động trong quá trình nghiên cứu đề tài. Điều đó đã góp phần không nhỏ trong sự nghiệp nghiên cứu, đào tạo tại Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠO LẬP KHÔNG GIAN HỌC TẬP THÂN THIỆN NHẪM THU HÚT BẠN ĐỌC SỬ DỤNG THƯ VIỆN

La Thị Quy

Trung tâm TTTV, Đại học Quốc gia Hà Nội

Trong guồng quay chóng mặt của cuộc sống hiện đại, người ta không còn mấy thời gian dành cho việc đọc sách. Số lượng những người mê sách, ham đọc sách cũng không còn nhiều. Theo thống kê, ở nước ta hiện nay, số người đọc sách thường xuyên chiếm tỷ lệ 30%, số lượng thỉnh thoảng đọc là 44%, số hoàn toàn không đọc là 6,2% – một con số khá cao so với thế giới...

Sự xuất hiện của mô hình cà phê sách trong khoảng chục năm trở lại đây đã đáp ứng một không gian lý tưởng cho những người yêu sách, đồng thời mở ra xu hướng mới, độc đáo, góp phần xây dựng nền văn hóa đọc cho giới trẻ, giúp họ tìm về cái hay, cái đẹp của việc đọc sách. Điểm khác biệt của cà phê sách đặt chân vào quán cà phê sách, bạn không chỉ được thưởng thức hương vị đặc biệt của cà phê mà còn được tận hưởng khoảng không gian đặc biệt yên tĩnh, không lẫn vào đâu được để thả hồn mình vào những trang sách. Khách đến với cà phê sách thường là doanh nhân, trí thức, sinh viên, những người sành cà phê, nghiền sách và thèm có những phút giây yên tĩnh... **Cà phê sách** thì cần cà phê ngon và sách hay. Điều đặc biệt là cà phê trong quán cà phê sách thực chất chỉ là “gia vị” cho những cuốn sách mà thôi. Cà phê thơm ngon, sách hay và phục vụ đúng đối tượng hướng tới... Hầu hết các chủ quán cà phê sách đều đến với nghề bắt nguồn từ niềm đam mê, từ tình yêu với sách...

Với mong muốn xây dựng một Thư viện ngày càng phát triển, chất lượng, vững mạnh, và ngày càng thu hút được lượng bạn đọc đến với Thư viện. Qua khảo sát thực tế những quán cà phê sách, Trung tâm TTTV – ĐHQG HN nhận thấy tầm quan trọng của môi trường học tập thân thiện sẽ đem lại hứng thú, khả năng tư duy sáng tạo và trí tưởng tượng một cách tốt nhất cho người đọc sách và học tập. Vì vậy từ năm 2014, Trung tâm Thông tin – Thư viện Đ.H.Q.G. Hà Nội

đã xây dựng kế hoạch mở rộng các dịch vụ thông tin để đưa Thư viện ngày càng tiến gần với độc giả hơn...và ý tưởng cà phê sách, kết hợp việc đọc sách và uống cà phê thư giãn tạo cho việc học tập, đọc sách tại Thư viện đã mang một sắc thái riêng... thu hút một lượng lớn các bạn sinh viên đến với thư viện.

Hiện tại Trung tâm TTTV ĐHQG HN đã có 3 phòng có dịch vụ Cà Phê sách “**LIC BOOK CAFE**” tại Trụ sở chính tầng 1 nhà C1T, Cà Phê sách “**LIC BOOK CAFE**” ở phòng Dịch vụ thông tin khu vực kí túc xá Mễ Trì và hiện tại phòng Dịch vụ thông tin KHTN-XHNV đã triển khai Dịch vụ thông tin mới nhằm tạo **Không gian học tập thân thiện. Dịch vụ nhằm mang lại cho người học một không gian học tập mở với hạ tầng thiết bị phục vụ hiện đại...**

Tại phòng Dịch vụ thông tin KHTN- XHNV đã dành một phòng rộng rãi tại tầng 1 để tạo một không gian học tập mở, bao gồm một hệ thống các không gian nhỏ đáp ứng tối đa các nhu cầu đọc và nghiên cứu, thư giãn của các bạn sinh viên và các giảng viên 2 trường Đại học KHTN và KH&NV, với các không gian học tập, thư giãn như:

Tầng 1 – phòng hỗ trợ sinh viên tự học, lic Book - CaFe



1 - Không gian tự học : với hệ thống bàn ghế mới, hiện đại, thoáng đãng tách biệt với khu mượn trả sách, người học có thể ra vào tự do, chủ động thời gian học tập của mình.



Không gian tự học

Quầy thông tin được đặt ở vị trí trung tâm phòng rất tiện lợi cho việc cung cấp thông tin, thu luận án luận văn, trợ giúp cho độc giả khi có yêu cầu.



Quầy thông tin

2 - Không gian đa phương tiện: gồm hai phòng đa phương tiện nhỏ, được trang bị màn hình smart TV hiện đại đầy đủ chức năng, bàn ghế, để phục vụ cho việc trao đổi, trình chiếu bằng hình ảnh, thảo luận theo nhóm của sinh viên.

Phòng học nhóm*Máy tính vào mạng tra cứu, học tập*

3 - Không gian thư giãn tự do: được trang bị các ghế sofa tiện nghi, bàn uống cà phê trên tường có số giá sách nhỏ, một số loại sách, báo, tạp chí giải trí như thời trang, **phim ảnh, truyện tranh**; sinh viên có thể đọc sách hoặc ngả lưng nghỉ ngơi, thư giãn...



Cà phê sách vừa uống vừa học bài

Ghế xôpha ngồi nghỉ ngơi thư giãn



Thời gian tới dự kiến sẽ có thêm những dịch vụ giải trí, giống như một căng tin thu nhỏ với đồ ăn nhanh, cà phê và sách dành cho cả sinh viên và giảng viên.

Mặc dù dịch vụ này mới được đưa vào hoạt động nhưng đã nhận được những phản hồi tích cực từ phía bạn đọc. Nhiều sinh viên rất hài lòng với không gian thư giãn phong phú với nhiều màu sắc mà thư viện đã trang trí, hài lòng với phòng đa phương tiện, có nhiều nhóm đăng ký học nhóm, chỉ tiếc là nguồn cung vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu của bạn đọc ...

Dịch vụ thông tin Thư viện với không gian mở, với nhiều sự lựa chọn để học tập như vậy thư viện sẽ phát huy tối đa tính chủ động của người dùng trong việc tiếp cận tài liệu, tự học, từ đó đem lại cho họ cảm giác thoải mái, tiện nghi nhất, đạt hiệu quả học tập cao, tăng khả năng tập trung cho việc học tập, nghiên cứu một cách tốt nhất.

KHAI THÁC SỬ DỤNG TÀI LIỆU LƯU TRỮ ĐIỆN TỬ

ThS Phạm Thị Thúy Hằng

Trung tâm Thông tin khoa học

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Có thể khẳng định, tài liệu lưu trữ (TLLT) đang ngày càng chứng minh được vai trò quan trọng trong đời sống xã hội, thông tin và dần trở thành một nguồn lực cơ bản của các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc khai thác, sử dụng TLLT vẫn còn nhiều hạn chế; số lượng TLLT được khai thác, sử dụng còn chưa nhiều; đối tượng khai thác, sử dụng còn hạn hẹp. Một trong những nguyên nhân cơ bản nhất hiện nay là do việc tổ chức khai thác, sử dụng tài liệu còn phức tạp, mất nhiều thời gian và bị “bó cứng” ở một số hình thức nhất định như: tại phòng đọc; xuất bản ấn phẩm; giới thiệu trên các phương tiện thông tin đại chúng; triển lãm, trưng bày; trích dẫn tài liệu; cấp bản sao. Điều này gây khó khăn không nhỏ cho đại bộ phận người sử dụng TLLT, nhất là người sử dụng TLLT trong thời đại thông tin, thời đại công nghệ thông tin và mạng Internet là một phần tất yếu không thể tách rời của đời sống xã hội. “Thế giới nằm trên mười ngón tay” là câu nói cửa miệng của Bill Gates, Chủ tịch tập đoàn Microsoft và điều đó sẽ làm “kim chỉ nam” cho công tác tổ chức khai thác và sử dụng TLLT của các lưu trữ ở Việt Nam hiện nay.

Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, trong đó phải kể đến sự phát triển của công nghệ thông tin đã góp phần giải phóng sức mạnh vật chất, trí tuệ và tinh thần của con người; thúc đẩy công cuộc đổi mới; góp phần tăng trưởng kinh tế; đồng thời kéo theo sự biến đổi trong phương thức sáng tạo của cải vật chất, trong lối sống và tư duy của con người. Công nghệ thông tin ra đời đã có sự tác động không nhỏ đến ngành lưu trữ, công tác lưu trữ và hoạt động lưu trữ. Loại hình TLLT mới xuất hiện, đó là tài liệu điện tử; các cơ sở dữ liệu TLLT được xây dựng; các cơ sở dữ liệu thông tin về TLLT được hình thành;

công cụ tra tìm được hiện đại hóa; bảo quản tài liệu được cung cấp thêm những phương thức mới... Điều này góp phần làm gia tăng giá trị của thông tin TLLT; góp phần nâng cao hiệu quả tổ chức quản lý và khai thác, sử dụng TLLT.

Có thể thấy rằng, công tác khai thác, sử dụng tài liệu là công tác tổ chức toàn bộ những công việc liên quan đến việc đáp ứng một cách kịp thời, đầy đủ, chính xác các nhu cầu về sử dụng tài liệu lưu trữ của các cơ quan, cá nhân. Công tác khai thác là phần việc cuối cùng của công tác lưu trữ, phản ánh kết quả của các khâu nghiệp vụ lưu trữ như: thu thập, chỉnh lý, đánh giá, bảo quản, thống kê, xây dựng cơ sở dữ liệu,...

Mục đích của công tác khai thác, sử dụng tài liệu là cung cấp tài liệu phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền để nghiên cứu, tham khảo đề ra các quyết định quản lý, viết báo cáo, xây dựng kế hoạch công tác,...; cung cấp tài liệu cho việc nghiên cứu tổng hợp, rút kinh nghiệm công tác; cung cấp nguồn tư liệu chính xác để nghiên cứu lịch sử, lịch sử cách mạng, lịch sử hoạt động của các cấp, các ngành.

Với sự phát triển của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin và nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin trong thực tiễn đã sản sinh ra một loại hình tài liệu mới. Đó là tài liệu điện tử. Nội dung thông tin mà tài liệu điện tử phản ánh rất đa dạng và phong phú như chính hoạt động đa dạng và phong phú của các cơ quan, tổ chức nhà nước. Cũng giống như tài liệu ghi trên chất liệu giấy, tài liệu điện tử chứa đựng thông tin rất đa dạng như thông tin về hoạt động quản lý Nhà nước, thông tin về hoạt động nghiên cứu, thông tin về hoạt động sản xuất, hoạt động kinh doanh... Tuy nhiên, khác với tài liệu truyền thống là thông tin được ghi trên giấy và đọc được bằng mắt thường thì đối với tài liệu điện tử, thông tin được ghi trên ổ cứng, đĩa mềm, băng từ, đĩa CD, thiết bị lưu trữ... và chỉ có thể khai thác, sử dụng được thông qua máy tính có chứa phần mềm tương thích.

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, nhu cầu tiếp cận, khai thác, sử dụng tài liệu điện tử ngày càng tăng. Để có thể đưa ra được những ý

kiến ban đầu về các nguyên tắc khai thác, sử dụng tài liệu điện tử, bài viết của chúng tôi xin cung cấp một số thông tin về khả năng và phương pháp chung để bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác những tài liệu điện tử cũng như những nguyên tắc tiếp cận khai thác dạng tài liệu đặc thù này.

Thực hiện quá trình khai thác, sử dụng tài liệu lưu trữ điện tử bao gồm cả hai phía cung và cầu. Tài liệu lưu trữ tạo nên phần cung còn các yêu cầu tiếp cận khai thác tài liệu là phần cầu. Công nghệ máy tính chính là phương tiện để cung cấp tài liệu cho những người có yêu cầu khai thác sử dụng tài liệu.

Phía cung của chức năng tiếp cận khai thác tài liệu có tính chất xác định và cố định. Tài liệu lưu trữ phải được giữ lại nguyên trạng như nó được sản sinh ra trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức hay cá nhân và giá trị của chúng được cơ quan lưu trữ lựa chọn, đánh giá. Việc cung cấp bị giới hạn bởi những nhu cầu hoạt động của cơ quan, tổ chức hay cá nhân sản sinh tài liệu, đồng thời mô hình tổ chức, các quy trình và các hoạt động của cơ quan để thực hiện chức năng và nhiệm vụ của mình cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến việc cung cấp tài liệu cho nhu cầu khai thác, sử dụng.

Nhu cầu tiếp cận khai thác tài liệu lưu trữ điện tử rất đa dạng, phong phú. Vào bất kỳ thời điểm xác định nào cũng có thể có nhiều loại yêu cầu và tính chất của các yêu cầu cũng có thể thay đổi theo thời gian. Những yêu cầu tiếp cận khai thác tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu, biên soạn lịch sử của cơ quan, tổ chức sẽ nảy sinh từ quá trình hình thành tài liệu; tuy nhiên, cũng phải nói rằng về thực chất, đa số các yêu cầu độc lập với mục đích ban hành và bảo quản tài liệu điện tử. Mục tiêu cụ thể của những yêu cầu tiếp cận khai thác tài liệu điện tử sẽ nhằm khai thác, sử dụng những thông tin chứa đựng trong tài liệu. Tính chất chứng cứ của tài liệu vẫn là yếu tố quyết định trong những trường hợp như vậy, bởi lẽ việc hiểu chính xác những thông tin chứa đựng trong tài liệu có thể là điều không thể thực hiện được nếu như không hiểu được tính chất của các thông tin tài liệu như những tài liệu đích thực.

Công nghệ thông tin - phương tiện để tiếp cận khai thác tài liệu sẽ thay

đổi theo thời gian và những thay đổi của công nghệ thông tin sẽ tác động tới khả năng có thể tiếp cận khai thác được của tài liệu cũng như nhu cầu khai thác. Tài liệu điện tử sẽ trở nên không thể tiếp cận khai thác được nếu như chúng lệ thuộc vào công nghệ lỗi thời. Hơn nữa, khi công nghệ thông tin cung cấp những phương tiện tiếp cận khai thác nhanh và linh hoạt thì người nghiên cứu sẽ muốn sử dụng các công cụ đó để khai thác sử dụng tài liệu lưu trữ. Có thể tin rằng số lượng các nhà nghiên cứu sẽ tăng khi công nghệ làm cho khả năng tiếp cận khai thác tài liệu từ xa ngày càng trở nên phổ biến và hiệu quả về mặt chi phí. Cuối cùng, có thể hy vọng rằng yêu cầu ngày càng cao của các nhà nghiên cứu muốn tận dụng cơ hội mà công nghệ thông tin đem lại trong việc tiếp cận khai thác tài liệu sẽ làm cho lưu trữ có vai trò trung gian cho việc tiếp cận khai thác tài liệu.

Như vậy, chức năng bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác tài liệu lưu trữ điện tử có thể được nhìn nhận như là một chức năng cung ứng những đối tượng cố định cho một thị trường luôn thay đổi và hết sức đa dạng. Để có thể đáp ứng nhu cầu khai thác tài liệu một cách hữu hiệu, chức năng tiếp cận khai thác sẽ phải thích ứng với những thay đổi về nhu cầu và tận dụng được những ưu điểm và lợi thế của tiên bộ của khoa học công nghệ. Đồng thời, chức năng này còn phải có khả năng bảo đảm tính xác thực của những sản phẩm mà nó cung cấp. Để giải quyết tình trạng trên, đòi hỏi phải có sự kiểm soát tri thức thích hợp đối với tài liệu, các phương pháp bảo đảm tiếp cận khai thác và sự thích ứng kịp thời trước những thay đổi về nhu cầu và về công nghệ. Chúng tôi sẽ bàn đến vấn đề này ở phần tiếp theo.

Tiền đề cho việc tiếp cận khai thác tài liệu lưu trữ điện tử là phải bảo đảm tài liệu luôn ở trong tình trạng sẵn sàng có thể tiếp cận và hiểu được. Ngoài ra, các phương pháp được áp dụng, xét về khía cạnh nội dung, cấu trúc và bối cảnh của tài liệu phải bảo đảm rằng chúng được cung cấp ở dạng xác thực.

1. Kiểm soát về tri thức

Sự kiểm soát tri thức bảo đảm khả năng tiếp cận khai thác tài liệu thông qua việc xác định và mô tả tài liệu. Bằng cách đó, sự kiểm soát tri thức xác định

rõ các yêu cầu đối với việc tiếp cận khai thác những tài liệu xác thực (Thông tin này còn được sử dụng như một công cụ kiểm soát những quyết định về việc lưu giữ/chuyển đổi tài liệu điện tử qua các thế hệ công nghệ).

Việc mô tả tài liệu điện tử, cũng như tài liệu nói chung, cần phải bao gồm cả thông tin bối cảnh và metadata. Thông tin bối cảnh, trong đó tài liệu được tạo lập và bao gồm mục đích của việc tạo lập tài liệu, tác giả tài liệu, các chức năng và hoạt động mà qua quá trình đó tài liệu được hình thành; những hoàn cảnh/điều kiện lịch sử có ảnh hưởng đến việc tạo lập hay duy trì tài liệu. Metadata là những dữ liệu kỹ thuật về tài liệu điện tử, chẳng hạn như dữ liệu mô tả về tổ chức và cấu trúc bên trong của tài liệu và các quy tắc điều chỉnh việc bổ sung, xoá bỏ hay thay đổi tài liệu hoặc là việc diễn giải nội dung của tài liệu.

Việc nhận diện hay xác định tài liệu bắt đầu bằng việc xác định các phương tiện vật lý mà trên đó tài liệu được lưu trữ và các tệp cụ thể được ghi trên mỗi đơn vị của vật mang tin. Đối với tài liệu điện tử, việc nhận diện còn đòi hỏi phải chỉ ra được các mối quan hệ giữa tài liệu và các tệp vật lý (thực thể) được ghi trên vật mang tin. Đó có thể là một mối quan hệ đơn giản, 1-1 (chẳng hạn như một lá thư có thể được lưu dưới dạng một tệp xử lý văn bản riêng biệt). Nhưng các mối quan hệ đó cũng rất phức tạp (ví dụ, một bản báo cáo có thể là một văn bản phức hợp được lưu trong nhiều tệp thực thể khác nhau). Mức độ xác định đó là cần thiết, nhưng như vậy là chưa đủ và chưa phù hợp với các mục tiêu kiểm soát tri thức. Để hỗ trợ cho người sử dụng xác định được những tài liệu nào hiện có, tài liệu có đáp ứng được yêu cầu của họ hay không thì đòi hỏi phải có sự kiểm soát tri thức và mô tả nội dung, bối cảnh và cấu trúc của tài liệu.

Việc mô tả tài liệu điện tử đòi hỏi phải xác định một cách đầy đủ và chính xác cấu trúc bên trong của một tài liệu và mối quan hệ giữa các tài liệu. Trong trường hợp một văn bản ở dạng ASCII đơn giản thì việc mô tả cấu trúc bên trong chỉ cần mô tả thể loại văn bản (như thư tín, kế hoạch, báo cáo...). Trong những trường hợp phức tạp hơn thì việc mô tả cấu trúc bên trong có thể bao gồm các thông tin kỹ thuật về cấu trúc đó được thể hiện trong các tệp thực thể như

thể nào và hoạt động xử lý cần có để thực hiện cấu trúc đó khi tài liệu được tiếp cận khai thác (chẳng hạn như đối với một văn bản mà cấu trúc bên trong của nó theo các mã SGML (Standard Generalized Markup Language) thì điều cần thiết là phải có định nghĩa về các mã được sử dụng trong thực tế và những thông tin chỉ dẫn để có thể tiếp cận khai thác văn bản thì phải có phần mềm có thể dịch các mã đó sao cho văn bản hiển thị như nó vốn có). Còn trong những trường hợp phức tạp hơn nữa thì cấu trúc bên trong không được thể hiện trong các tệp có chứa nội dung của tài liệu. Thay vào đó, cấu trúc sẽ được đưa ra vào thời điểm tiếp cận khai thác (chẳng hạn như một tệp CSDL có thể chứa đựng một chuỗi liên tiếp các dữ liệu nhưng không hề có các mã để chỉ dẫn nơi nào một tài liệu dữ liệu hay một phần tử dữ liệu bắt đầu và một tài liệu/phần tử dữ liệu khác kết thúc. Cấu trúc lô gíc của tệp dữ liệu đó sẽ được mô tả trong một tệp khác và tệp này sẽ xác định sơ đồ sắp xếp tài liệu lô gíc). Trong những trường hợp như vậy, việc mô tả cần phải xác định được loại dữ liệu cấu trúc nào cần phải có, có thể tìm thấy chúng ở đâu và cần phải xử lý như thế nào để áp dụng cấu trúc khi mà tài liệu được tiếp cận khai thác.

Một số thông tin cần thiết để xác định và mô tả tài liệu điện tử sẽ được tìm thấy trong các tài liệu của cơ quan sản sinh ra tài liệu. Các thông tin mô tả khác sẽ phải được tạo lập theo đúng các tiêu chuẩn lưu trữ, nhất là trong trường hợp mà các hệ thống hay các nhóm tài liệu liên quan vượt ra ngoài các ranh giới của cơ quan, tổ chức.

Mỗi một lưu trữ có những đòi hỏi riêng về việc kiểm soát tri thức đối với tài liệu. Tuy nhiên, trong tất cả các trường hợp, sự kiểm soát tri thức là vấn đề thiết yếu đối với tài liệu điện tử. Kiểm soát tri thức đối với tài liệu điện tử còn đòi hỏi việc xác định bất kỳ một giới hạn pháp lý nào liên quan đến tài liệu.

2. Khả năng thích ứng trước những thay đổi

Cũng giống như công nghệ được dùng để tạo lập và lưu trữ tài liệu, bất kỳ hệ thống nào được xây dựng để cung cấp việc tiếp cận khai thác tài liệu lưu trữ sẽ trở nên lạc hậu. Tốc độ lạc hậu nhanh chóng của hệ thống tiếp cận khai thác

chắc chắn sẽ phụ thuộc vào áp lực của những kỳ vọng ngày càng cao của người sử dụng. Cùng với sự phát triển của công nghệ, người sử dụng luôn muốn nhận được nhiều tiện ích từ những khả năng ngày càng được cải tiến và nâng cao trong việc tiếp cận khai thác tài liệu điện tử. Để có thể đáp ứng được những đòi hỏi của người sử dụng thì hệ thống tiếp cận khai thác tài liệu sẽ phải được nghiên cứu xây dựng với những tính toán hết sức linh hoạt. Việc thiết kế một hệ thống tiếp cận khai thác có khả năng thích nghi còn tạo điều kiện cho lưu trữ đáp ứng kịp thời những yêu cầu luôn thay đổi của người nghiên cứu. Để thích ứng với các đòi hỏi luôn thay đổi theo thời gian của người sử dụng thì việc sử dụng các công cụ chung như các phần mềm tra tìm toàn văn đối với các tài liệu văn bản và phần mềm tra tìm dữ liệu mạnh đối với các cơ sở dữ liệu thay vì các chương trình tra tìm chỉ hướng tới các seri tài liệu riêng lẻ sẽ làm cho việc điều chỉnh hệ thống tiếp cận khai thác trở nên dễ dàng hơn.

3. Những công việc liên quan đến tiếp cận khai thác xuyên suốt vòng đời tài liệu

3.1. Giai đoạn chuẩn bị

Việc tiếp cận khai thác tài liệu điện tử, cũng như các hoạt động khác trong chức năng lưu trữ, cần được xem xét giải quyết càng sớm càng tốt trong vòng đời tài liệu. Lý tưởng nhất là nên bắt đầu ngay từ giai đoạn chuẩn bị. Các phương pháp xác định hay nhận diện và tiếp cận tài liệu lưu trữ cần phải được xác định rõ càng sớm càng tốt và đưa vào thiết kế hệ thống. Việc thiết kế cần phải xác định rõ tất cả các loại tài liệu lưu trữ, kể cả metadata và các thông tin kỹ thuật cần thiết khác để tra tìm và diễn giải tài liệu cũng như những tài liệu ghi lại hoạt động tác nghiệp công việc. Hệ thống có thể được thiết kế để tiêu chuẩn hoá và tự động hoá việc tạo ra metadata và những thông tin bối cảnh.

Những hạn chế khi tiếp cận khai thác tài liệu cũng cần được chỉ rõ và việc thiết kế hệ thống cần có các biện pháp thiết thực và hiệu quả khắc phục những hạn chế như vậy. Việc lập kế hoạch cho toàn bộ vòng đời của hệ thống cũng cần phải tính đến việc xoá bỏ các hạn chế khi chúng không còn cần thiết nữa. Khi

mà tài liệu lưu trữ được đánh giá ở giai đoạn chuẩn bị thì hệ thống có thể được thiết kế sao cho các yêu cầu về tiếp cận khai thác lâu dài chỉ được áp dụng đối với những tài liệu cần phải được giữ lại bảo quản, ngoài những nhu cầu công việc thực tiễn trước mắt của cơ quan.

3.2. Giai đoạn hình thành tài liệu

Cũng như việc đánh giá và bảo quản, khi mà các yêu cầu lưu trữ được xem xét giải quyết ở giai đoạn chuẩn bị, thì việc hình thành và duy trì bảo quản tài liệu sẽ cần phải được giám sát sao cho các tác nghiệp cụ thể phải tuân theo đúng những quyết định được đưa ra ở giai đoạn chuẩn bị và còn để nhận biết bất kỳ những cải tiến nào có thể đòi hỏi các quyết định đó phải được xem xét, đánh giá lại. Điều đặc biệt quan trọng là tài liệu lưu trữ phải được nhận diện, xác định đúng như khi chúng được hình thành; những thông tin bối cảnh và metadata cần thiết và phù hợp phải được nắm bắt, gắn kết với tài liệu đó.

3.3. Giai đoạn duy trì, bảo quản

Khi mà các yêu cầu lưu trữ được xem xét giải quyết trong giai đoạn chuẩn bị và được gắn kết vào việc thiết kế hệ thống, thì những tác nghiệp bảo đảm khả năng có thể tiếp cận lâu dài trong suốt giai đoạn duy trì bảo quản sẽ là việc thực thi thiết kế đó và làm theo đúng những kế hoạch đã được xây dựng từ trước. Cần phải tiến hành các bước đi tích cực để bảo đảm rằng, những thông tin bối cảnh và metadata cần thiết được cung cấp trong việc thiết kế hệ thống được giữ lại trong suốt thời gian tồn tại của tài liệu.

Nếu như trước đó tài liệu chưa được đánh giá thì toàn bộ tài liệu trong hệ thống sẽ phải được duy trì bảo quản toàn bộ. Tương tự như vậy, nếu các phương pháp nhận diện, xác định và mô tả tài liệu không được gắn kết vào thiết kế hệ thống thì chúng phải được xây dựng sau. Thông tin bối cảnh và metadata cần thiết để tra tìm và diễn giải về tài liệu có thể sẽ rất khó hoặc không thể thiết lập được nếu như các yêu cầu trên không được quan tâm chú ý tới ngay từ đầu.

Việc tiếp cận khai thác sẽ được thực hiện trong giai đoạn duy trì bảo quản của vòng đời tài liệu. Một khi tài liệu được duy trì, bảo quản để phục vụ cho các

mục đích hiện hành trong hệ thống quản lý tài liệu của cơ quan thì việc tiếp cận khai thác có thể được bảo đảm bởi hệ thống đó. Tuy nhiên, điều mong muốn là việc thực hiện tiếp cận khai thác tài liệu bên ngoài hệ thống hiện hành nhằm bảo đảm hiệu quả hoạt động của hệ thống, hoặc bảo vệ hệ thống khỏi những nguy cơ phát sinh từ việc cho phép những cá nhân bên ngoài cơ quan sử dụng tài liệu. Điều này có thể thực hiện được bằng cách tách biệt tài liệu lưu trữ khỏi hệ thống hiện hành, hoặc tạo ra bản sao của tài liệu nếu như tài liệu lưu trữ vẫn còn giá trị hiện hành.

Việc kiểm soát tri thức đối với tài liệu điện tử đã được chuyển giao vào kho lưu trữ cần phải kết hợp việc kiểm soát tri thức đối với các tài liệu liên quan khác trong lưu trữ. Những thông tin bối cảnh và metadata liên quan mà cơ quan sản sinh tài liệu tạo ra cũng cần phải được chuyển giao cho lưu trữ cùng với tài liệu. Khi tài liệu điện tử chưa được chuyển giao vào lưu trữ thì vẫn cần phải thiết lập và duy trì việc kiểm soát tri thức ở mức cần thiết, để giám sát việc bảo quản và khả năng có thể tiếp cận khai thác tài liệu một cách liên tục. Lưu trữ cần phải nỗ lực để tạo lập và duy trì một hệ thống thống nhất những thông tin về toàn bộ tài liệu lưu trữ cho dù chúng được bảo quản ở đâu, sao cho người sử dụng có đủ điều kiện để khai thác, sử dụng được tất cả những tài liệu mà họ cần.

4. Các phương pháp bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác tài liệu

Cần xem xét các phương thức bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác những tài liệu điện tử không còn được tiếp tục bảo quản trong hệ thống quản lý tài liệu - mà cơ quan sản sinh đã lưu giữ chúng nhằm phục vụ cho các nhu cầu công việc. Để đáp ứng các nhu cầu tiếp cận khai thác của cơ quan sản sinh tài liệu thì những tài liệu được lưu giữ trong hệ thống quản lý tài liệu ban đầu có thể tiếp cận khai thác được thông qua các phương tiện mà hệ thống đã cung cấp.

Có 3 phương pháp chung để bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác những tài liệu điện tử không còn được bảo quản trong hệ thống quản lý tài liệu ban đầu: (1) dùng các bản sao trên các phương tiện mang tin thực thể; (2) các bản sao được cung cấp qua các phương tiện truyền thông, và (3) trực tuyến trên một hệ

thông máy tính.

4.1. Sử dụng các bản sao trên các phương tiện mang tin thực thể

Có thể cung cấp bản sao tài liệu điện tử cho các nhà nghiên cứu trên các phương tiện mang tin kỹ thuật số. Các phương tiện được sử dụng cho mục đích này cần phải thuận tiện cho các nhà nghiên cứu sử dụng. Khi mà các yêu cầu về bản sao tài liệu nhận được từ các cơ quan, tổ chức hay các công ty thì phương tiện phù hợp nhất sẽ là những bản sao tài liệu được dùng trong các máy tính lớn và các hệ thống máy tính lớn khác, thường là ở một dạng băng từ nào đó. Đối với các nhà nghiên cứu, những người sử dụng các máy tính cá nhân thì các đĩa mềm là phù hợp hơn đối với một lượng nhỏ tài liệu và các CD-ROM đối với lượng tài liệu lớn. Khi mà các bản sao được cung cấp trên các phương tiện kỹ thuật số thì phần cứng và phần mềm cần thiết để truy nhập và sử dụng tài liệu thường là do nhà nghiên cứu tự chịu trách nhiệm.

Lưu trữ có thể cung cấp các dịch vụ khác ngoài việc sao chụp theo cách 1 - 1 các tệp kỹ thuật số có chứa một hoặc nhiều tài liệu điện tử. Những dịch vụ đó có thể bao gồm việc cho phép các yêu cầu chỉ chọn lọc một phần trong toàn bộ tệp và sau đó tạo ra một bản sao của riêng phần đã được chọn. Các dịch vụ khác có thể cần đến để tạo ra một bản sao của bất kỳ một tài liệu nào được lưu giữ trong các tệp.

Một số nhà nghiên cứu có thể không có điều kiện tiếp cận tới máy tính hay phần mềm phù hợp để truy nhập tài liệu điện tử. Đối với những khách hàng như vậy thì việc cung cấp các bản sao trên các vật mang tin như giấy hay microfilm có thể là thực tế hơn. Phương pháp này có tất cả các nhược điểm vốn có trong việc sử dụng các phương tiện mang tin “cứng” đó; hơn nữa, còn có một số loại tài liệu điện tử như các cơ sở dữ liệu phức tạp và không thể biểu diễn chúng một cách xác thực ở một dạng (format) tuần tự theo chiều dọc. Mặc dù vậy, việc tạo ra các bản sao bằng cách in ra sẽ là phù hợp đối với một số loại yêu cầu nhất định như trong trường hợp đối với một lượng nhất định các dữ liệu từ một cơ sở dữ liệu hay đối với các tài liệu dạng văn bản. Việc cung cấp các bản

sao ở dạng vi bản hay bằng cách in ra sẽ đòi hỏi khả năng định dạng đầu ra tài liệu điện tử ở dạng mà con người có thể đọc được.

4.2. Cung cấp bản sao thông qua các phương tiện truyền thông

Sự phát triển nhanh chóng của Internet đã làm cho việc sử dụng các mạng điện tử để cung cấp bản sao tài liệu điện tử trở thành một phương pháp ngày càng hấp dẫn. Nếu như lưu trữ hay các nhà cung cấp tài liệu khác có thể tiếp cận được tới Internet hay các phương tiện truyền thông kỹ thuật số dạng quay số thì khi đó, phương pháp này sẽ rất giống với phương pháp cung cấp các bản sao trên các phương tiện mang tin kỹ thuật số. Việc sử dụng các phương tiện truyền thông có những điểm ưu việt nhất định so với các phương tiện mang tin kỹ thuật số. Người ta không cần phải mua hay lưu trữ các phương tiện mang tin đó. Ngoài ra, cũng không cần phải đóng gói và chuyển gửi những phương tiện đó tới các nhà nghiên cứu, kiểm tra việc thất lạc những thứ đã gửi hay giải quyết các vấn đề liên quan tới sự hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Việc cung cấp thông tin qua các mạng thường rất nhanh chóng và đáng tin cậy.

4.3. Tiếp cận sử dụng trực tuyến

Tiếp cận sử dụng trực tiếp tài liệu điện tử có thể được thực hiện qua một hệ thống máy tính đặt tại cơ sở lưu trữ hay một cơ sở nghiên cứu khác hoặc thông qua các phương tiện viễn thông, qua Internet hay các phương tiện truyền thông kỹ thuật số khác. Phương pháp này đòi hỏi cơ quan lưu trữ hay nhà cung cấp khác phải có nguồn lực máy tính đầy đủ và thích hợp cho việc tra tìm, xử lý và hiển thị tài liệu. Ngoài ra, phương pháp này còn đòi hỏi cung cấp sự trợ giúp kỹ thuật cho những nhà nghiên cứu sử dụng hệ thống. Việc sử dụng một hệ thống nơi mà việc tiếp cận khai thác được cung cấp và có sẵn trên các phương tiện thiết bị được bố trí trong lưu trữ hay một cơ sở nghiên cứu chắc chắn sẽ dễ quản lý hơn là cung cấp, bảo đảm việc tiếp cận hệ thống qua các phương tiện truyền thông. Tuy nhiên, việc sử dụng các phương tiện truyền thông cho phép các nhà nghiên cứu tiếp cận với tài liệu mà không bị lệ thuộc vào nơi tài liệu đó được lưu trữ và không nhất thiết phải tới cơ sở lưu trữ. Các phương tiện truyền

thông còn mở ra một khả năng là nhiều nhà nghiên cứu có thể đồng thời tiếp cận sử dụng tài liệu hơn là trong trường hợp một hệ thống đóng. Tuy nhiên, việc hiện thực hoá khả năng này sẽ phụ thuộc vào nguồn lực máy tính có sẵn cho việc tiếp cận khai thác từ xa.

Tiếp cận sử dụng trực tuyến, cho dù được thực hiện tại chỗ hay thông qua các phương tiện truyền thông, không nhất thiết là tài liệu phải được duy trì bảo quản trên mạng. Các yêu cầu tiếp cận khai thác tới các seri tài liệu lưu trữ không phải là thường xuyên nên việc lưu trữ trực tuyến trên mạng sẽ là một sự lãng phí không cần thiết. Chỉ duy trì trên mạng các thông tin cấp 2 mô tả về những tài liệu hiện có và tạo điều kiện cho họ cân nhắc và đưa ra những quyết định về việc họ cần khai thác những tài liệu nào.

Như trên đã trình bày, có 3 phương pháp bảo đảm cho việc tiếp cận khai thác những tài liệu điện tử: (1) dùng các bản sao trên các phương tiện mang tin thực thể; (2) các bản sao được cung cấp qua các phương tiện truyền thông, và (3) trực tuyến trên một hệ thống máy tính. Các phương pháp đó có thể được sử dụng kết hợp theo nhiều nguyên tắc khác nhau tùy thuộc vào đặc tính của tài liệu, bản chất của các nhu cầu khai thác và nguồn lực của cơ quan lưu trữ chịu trách nhiệm về khai thác sử dụng tài liệu.

Tuy nhiên, chúng ta cũng dễ dàng nhận thấy, việc quản lý và cung cấp thông tin tài liệu lưu trữ điện tử cho khai thác sử dụng chứa đựng rất nhiều rủi ro như: Cơ sở dữ liệu bị xóa, thông tin bị chỉnh sửa... Chính vì vậy, cần thiết kế một hệ thống lưu giữ tránh tình trạng xâm nhập trái phép, thực hiện chế độ quản lý tài liệu điện tử như là một bộ phận tổng thể các hồ sơ tài liệu, thông tin của cơ quan và phải có khuôn khổ chiến lược đối với tài liệu lưu trữ điện tử bởi hệ thống lưu giữ tài liệu điện tử là một quy trình khép kín đảm bảo cho các tài liệu được quản lý an toàn cùng với thông tin, hoàn cảnh và cấu trúc của nó.

ĐA DẠNG HÓA CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ TẠI THƯ VIỆN HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN

ThS Nguyễn Thị Hải Yến

*Trung tâm Thông tin khoa học,
Học viện Báo chí và Tuyên truyền*

Thế kỷ XXI được coi là thế kỷ của nền “Kinh tế tri thức”, thế kỷ của xã hội hóa thông tin, dẫn đến sự bùng nổ thông tin một cách mạnh mẽ trong xã hội. Sự bùng nổ thông tin đã làm cho các nguồn thông tin gia tăng một cách nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng. Bên cạnh đó nhu cầu thông tin của người dùng tin cũng ngày càng gia tăng, đòi hỏi thông tin được cung cấp phải có giá trị cao. Các cơ quan thông tin - thư viện có vai trò quan trọng như là cầu nối giúp cho người dùng tin tiếp cận đến các nguồn thông tin, tri thức khoa học. Trong hoàn cảnh mới đòi hỏi các cơ quan thông tin - thư viện phải có quá trình xử lý thông tin khoa học, nhằm tạo ra các sản phẩm thông tin - thư viện và tổ chức triển khai các dịch vụ thông tin - thư viện có chất lượng cao để đáp ứng được nhu cầu thông tin ngày càng cao của người dùng tin.

Trong xã hội hiện đại, việc triển khai các loại hình dịch vụ luôn là đòi hỏi của tất cả các ngành, các lĩnh vực. Dịch vụ không chỉ đem lại lợi ích cho người tổ chức mà còn đem lại tiện ích cho người sử dụng. Không nằm ngoài quy luật đó, đứng trước công cuộc đổi mới giáo dục với những yêu cầu ngày càng cao trong công tác giảng dạy và học tập theo học chế tín chỉ, Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền phải luôn nỗ lực tổ chức quản lý và nâng cao chất lượng hoạt động của thư viện, những thay đổi đầu tiên và đáng kể nhất bắt đầu từ việc triển khai các mô hình dịch vụ thư viện hiện đại bên cạnh những dịch vụ thư viện truyền thống đã có từ trước đó. Tuy nhiên cách thức xây dựng và tổ chức các loại hình dịch vụ thư viện như thế nào để đáp ứng nhu cầu về khai thác thông tin/tư liệu phục vụ nghiên cứu, đào tạo và phát triển giáo dục

một cách hiệu quả đang đòi hỏi các nhà quản lý thư viện tìm hiểu, chia sẻ để lựa chọn cho thư viện mình một mô hình phục vụ dịch vụ phù hợp nhất.

Một số loại hình dịch vụ thư viện hiện đã và đang được triển khai trong thư viện Học viện: *Dịch vụ cho mượn tại chỗ; mượn tài liệu về nhà; phổ biến thông tin; tìm tin thủ công/truyền thống; đọc tài liệu trực tuyến*, trong số đó xu hướng của các dịch vụ thư viện hiện đại là tạo ra một phương thức mới mẻ, hiện đại, sử dụng các yếu tố công nghệ thông tin để cho người dùng tin tại thư Học viện tiếp cận được với nguồn thông tin một cách nhanh nhất và cung cấp cho người dùng tin những sản phẩm thông tin có chất lượng cao. Vậy cách thức và giải pháp nào cho việc xây dựng các mô hình dịch vụ thư viện tại môi trường thư viện Học viện Báo chí?

1. Xây dựng và triển khai các dịch vụ tại Thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Thư viện là cơ quan giáo dục, là “giảng đường thứ 2” của học sinh, sinh viên, mọi nhiệm vụ của thư viện đều gắn liền với mục tiêu đổi mới giáo dục của nhà trường. Để phát triển giáo dục không có cách nào khác ngoài thúc đẩy phong trào học tập và năng lực nghiên cứu của các đối tượng tham gia vào hệ thống giáo dục đại học. Với tốc độ phát triển nhanh chóng của nguồn lực thông tin, đáng kể là nguồn thông tin điện tử/thông tin số, thư viện buộc phải tổ chức ra các loại hình dịch vụ thư viện phù hợp để có thể tổ chức cho bạn đọc sử dụng thư viện một cách thuận tiện và hiệu quả hơn - đây là cơ sở đầu tiên cho việc tạo dựng các mô hình dịch vụ thư viện hiện đại đan xen với các dịch vụ thư viện đã có từ trước. Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ thư viện đang là một hoạt động mà hầu hết các thư viện đại học hướng tới. Thực tế cũng cho thấy, trong hoạt động thông tin - thư viện tại các trường cao đẳng, đại học hiện nay, hầu hết các đối tượng dùng tin: sinh viên, học viên, giảng viên, cán bộ quản lý... đều rất thích những dịch vụ hiện đại của các thư viện như: Dịch vụ giới thiệu sách mới qua email, trao đổi thông tin trên mạng, cung cấp thông tin điện tử, thảo luận, thuyết trình nhóm, semina, hội thảo chuyên đề... Những dịch vụ này đã rút ngắn

thời gian tiếp cận với nguồn tin của thư viện và tạo điều kiện thuận lợi cho những người dùng tin muốn được cung cấp thông tin chuyên sâu về một vấn đề, thông tin được chuyển giao “đúng” và “trúng” tới người sử dụng.

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ của thư viện cũng có những diện mạo mới. Chính vì vậy việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, đặc biệt là tổ chức ra các loại hình dịch vụ thông tin hiện đại cũng là điều kiện cần và đủ để hoàn thiện công tác phục vụ bạn đọc của thư viện. Một thư viện được gọi là thư viện hiện đại thì những nhân tố cấu thành nên nó cũng phải được hiện đại. Cán bộ thư viện không đơn thuần chỉ là người trông coi kho sách mà phải là những nhà cung cấp thông tin, dịch vụ linh hoạt và đa dạng; Bạn đọc phải là những người dùng tin thông minh, biết cách thức để tiếp cận tới nguồn tài nguyên của thư viện thông qua các sản phẩm và dịch vụ thư viện cung cấp; Nguồn tin trong thư viện phải đa dạng, phong phú, đặc biệt cần chú trọng phát triển nguồn tin dưới dạng số hóa; Cơ sở vật chất trong thư viện sẽ phải đổi mới để thỏa mãn nhu cầu nghiệp vụ, tra cứu, tìm kiếm thông tin của cả nhân viên thư viện và người dùng tin. Như vậy, sự đổi mới các dịch vụ thư viện từ những dịch vụ truyền thống như: Dịch vụ đọc tại chỗ, cho mượn tài liệu, tra cứu tin qua thư mục và hộp phích... cần được tiến hành theo những phương thức mới để có thể kích thích được nhu cầu bạn đọc nhiều hơn.

Nhu cầu tin của người dùng tin. Người dùng tin đến với thư viện không đơn thuần chỉ là tìm kiếm và khai thác thông tin/tài liệu, họ đến còn để được hưởng những dịch vụ của thư viện để thỏa mãn tối đa nhu cầu tin của mình. Để có thể “chăm sóc khách hàng” một cách tận tình và đầy đủ, thư viện buộc phải có những loại hình dịch vụ mới, phù hợp với nhu cầu tin của từng nhóm độc giả. Các dịch vụ đó phải đáp ứng được những nhu cầu tin chuyên sâu và kích thích được hứng thú đọc của các đối tượng mà thư viện phục vụ.

Như vậy, việc nghiên cứu, triển khai các loại hình dịch vụ thư viện nhằm vào mục tiêu cuối cùng là phục vụ tối đa nhu cầu tin của độc giả. Thông qua đó, phát hiện được các nhu cầu, sở thích và thói quen sử dụng dịch vụ chưa được

đáp ứng, cũng như vạch ra những nhu cầu đọc mới nảy sinh cần được đáp ứng. Đồng thời tìm ra cách thức làm thay đổi thói quen sử dụng các loại hình dịch vụ thư viện truyền thống bằng cách sử dụng các loại hình dịch vụ thông tin mới, hiện đại, có chất lượng cao. Ví dụ bên cạnh việc tổ chức giúp người dùng tin tra cứu trong các hệ thống thư mục, danh mục, mục lục... thì thư viện cần giới thiệu và hướng dẫn thêm cho người dùng tin về cách sử dụng các công cụ tra cứu hiện đại để tiếp cận với các nguồn tin dạng điện tử như băng đĩa, cơ sở dữ liệu thư mục, tài liệu số hóa, ngân hàng dữ liệu... Cần phân nhóm đối tượng người dùng tin để các dịch vụ thư viện đạt hiệu quả tối ưu hơn. Ví dụ đối với đối tượng là cán bộ quản lý, cán bộ nghiên cứu và giảng dạy, nhu cầu tin của họ thường mang tính chất nghiên cứu chuyên sâu hơn, thư viện có thể tổ chức ra các dịch vụ: Dịch vụ cung cấp thông tin chọn lọc, tư vấn thông tin phục vụ quản lý giáo dục, cung cấp thông tin dữ kiện, tổng quan, hội thảo, diễn đàn trên mạng... Đối với đối tượng là sinh viên, học viên, cần phát triển mạnh các dịch vụ về marketing của thư viện qua các dịch vụ hiện đại như chiếu phim 3D, giới thiệu sách qua trang web, web 2.0, mạng xã hội; tư vấn thông tin qua diễn đàn trên trang web của thư viện, chỉ dẫn nguồn tin hiện đại, nhắn tin SMS... Chỉ khi nắm rõ đặc điểm tâm lý, nhu cầu của người dùng tin thì thư viện mới triển khai được các loại hình dịch vụ phù hợp, cung cấp được những thông tin/tư liệu chính xác, kịp thời tới các đối tượng sử dụng thư viện. Cũng từ đó mà thư viện có thể nâng cao được tiềm năng và vị thế của mình, góp phần vào sự nghiệp đổi mới giáo dục trong thời đại số hóa.

2. Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin trong môi trường số tại Thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Môi trường số đã và đang phát triển rất mạnh mẽ trong các thư viện đại học ở Việt Nam, Trong những năm qua Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền đã định hướng “Xây dựng Thư viện số phục vụ đại học định hướng nghiên cứu”, và có những bước đi quan trọng đầu tiên như chuẩn bị nguồn lực thông tin số, kết hợp với đào tạo nâng cao trình độ chuyên

môn cho đội ngũ cán bộ. Năm 2013, Trung tâm đã ứng dụng CNTT trong xây dựng trang web Thư viện số trên phần mềm Dspace đáp ứng tốt nhu cầu khai thác tài liệu của bạn đọc từ xa.

Việc đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin trong môi trường số tại thư viện là một trong những mục tiêu quan trọng của thư viện hiện nay.

Ngày nay, với thời đại công nghệ thông tin bùng nổ, người dùng tin - khách hàng được thoả mãn những yêu cầu của mình một cách nhanh nhất mà vẫn đảm bảo về chất lượng cũng như tính xác thực của nguồn tin. Các sản phẩm, dịch vụ thông tin ngày càng tiến gần hơn đối với người sử dụng, không ngừng nâng cấp, cải thiện để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Môi trường số hay môi trường điện tử cho phép người dùng truy cập nguồn tài nguyên thông tin của thư viện thông qua các phương tiện điện tử như internet, mạng xã hội. Việc đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin trong môi trường số là một trong những mục tiêu quan trọng của các thư viện đại học hiện nay.

Môi trường số ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của thư viện thông qua các sản phẩm và dịch vụ thông tin. Với phương châm đưa thông tin nhanh nhất, chính xác nhất, tối ưu nhất và thủ tục đơn giản nhất với thời gian và chi phí ít nhất đến người sử dụng. Vì vậy, Thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền cần đầu tư một cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin hiện đại đảm bảo hoạt động 24h/ngày, 7 ngày/tuần, với đường truyền internet tốc độ cao, đảm bảo cho người sử dụng có thể khai thác các nguồn thông tin có trong cũng như ngoài thư viện.

Môi trường số đang tạo cho các thư viện trong nước cũng như trên thế giới xích lại gần nhau hơn, mở ra khả năng các thư viện có thể liên kết chia sẻ các hoạt động với nhau. Đặc biệt trong môi trường số, các sản phẩm và dịch vụ thông tin sẽ có cơ hội đến với người sử dụng nhanh nhất, rút ngắn khoảng cách về không gian cũng như thời gian, tạo ra khả năng kiểm soát các sản phẩm và dịch vụ thông tin một cách có hiệu quả.

Thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền đang tăng cường số hóa kho tài liệu của mình, chuyển từ tài liệu giấy sang tài liệu số, từ đây kho tài liệu trở

nên vô hạn, vì chúng ta có thể cung cấp cho người sử dụng khai thác các sản phẩm và dịch vụ thông tin thông qua mạng internet, cách thức cung cấp rất thuận lợi khi người sử dụng. Trong môi trường số, tùy thuộc vào khả năng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ khác nhau, chúng ta có thể mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ mà không bị giới hạn bởi không gian và thời gian, mở rộng dịch vụ trên toàn thế giới.

Trong môi trường số, người sử dụng có thể tương tác với nhau, chia sẻ những thông tin có liên quan với nhau nhằm tạo cho mình 1 kết quả thỏa mãn nhất thông qua các diễn đàn, facebook, blog...môi trường số hóa làm tăng tính dân chủ của người sử dụng, thông tin phản hồi sẽ đến với nhà cung cấp nhanh hơn, từ đây có thư viện có điều kiện để hoàn thiện mình tốt hơn nhằm cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin cho người sử dụng được tốt hơn.

Tài chính là một vấn đề lớn của thư viện, hiện nay các thư viện hầu như tài chính là có hạn. Số hóa tài liệu là một giải pháp tối ưu, vừa tiết kiệm cho thư viện và cũng vừa tiết kiệm cho người sử dụng, nếu sản phẩm và dịch vụ thông tin đa dạng và được nhiều người sử dụng thì giá thành sẽ giảm rất có lợi cho người sử dụng.

Để quảng bá các sản phẩm và dịch vụ thông tin của thư viện mình, trước hết thư viện cần xây dựng cổng thông tin thư viện; đây là đầu mối cung cấp thông tin cho người sử dụng. Tại đây, người sử dụng có thể tìm kiếm bất kỳ 1 sản phẩm hoặc 1 dịch vụ nào thư viện có, nếu những sản phẩm dịch vụ thông tin tại thư viện của bạn chưa có thì “khách hàng” có thể tìm kiếm ở đâu, các chỉ dẫn cũng như các đường link liên kết sẽ giải quyết vấn đề này.

Thư viện Học viện đã xây dựng 1 hệ thống mục lục trực tuyến (OPAC) để người sử dụng có thể truy cập và tìm kiếm thông tin ở mọi lúc, mọi nơi. Chúng ta cần xây dựng OPAC thân thiện với người sử dụng, người sử dụng có thể tìm kiếm thông tin theo nhiều tiêu chí khác nhau cũng như các điểm truy cập khác nhau, có thể tìm cơ bản, tìm kiếm nâng cao, tìm kiếm theo chủ đề...

Cần xây dựng cho thư viện mình bản tin điện tử để giới thiệu lên website

của thư viện, đồng thời phải cập nhật thường xuyên các thông tin, các tài liệu cũng như các dịch vụ và sản phẩm thông tin mới.

Xây dựng cơ sở dữ liệu toàn văn là một trong những yêu cầu bắt buộc cần phải có trong môi trường thư viện số, nguồn học liệu số này sẽ có sách điện tử, luận văn, luận án, các tạp chí toàn văn và đặc biệt là các cơ sở dữ liệu trực tuyến hàng đầu của thế giới...

Tài liệu nội sinh là tài liệu quan trọng bậc nhất trong kho tài liệu của thư viện. Tài liệu nội sinh là những tài liệu được hình thành trong quá trình hoạt động khoa học, giảng dạy...

Tài liệu nội sinh phản ánh đầy đủ, có hệ thống về các thành tựu, tiềm lực cũng như hướng phát triển của những đơn vị này và thường được lưu giữ ở các thư viện và trung tâm thông tin của đơn vị đó.

Bên cạnh đó thư viện cần xây dựng những cơ sở dữ liệu như: cơ sở dữ liệu báo tạp chí, cơ sở dữ liệu đề thi, cơ sở dữ liệu luận án, luận văn, cơ sở dữ liệu giáo trình, cơ sở dữ liệu bài giảng các môn học, cơ sở dữ liệu báo cáo khoa học...

Cùng với các sản phẩm thông tin trên thư viện cần hoàn thiện các dịch vụ quen thuộc thông qua môi trường số như:

- Phục vụ mượn tài liệu: người sử dụng có thể đến thư viện mượn trực tiếp tài liệu tại thư viện hoặc có thể mượn tại nhà thông qua mạng internet (mượn từ xa), người sử dụng có thể mượn liên thư viện hoặc nhờ một thư viện là cầu nối để có thể việc mượn liên thư viện được dễ dàng hơn. Bên cạnh đơn giản hóa việc mượn thì thư viện cần chú trọng đến việc đơn giản hóa việc trả tài liệu, có thể thông qua hệ thống trả tự động tiên tiến để người sử dụng có thể trả bất cứ lúc nào.

- Dịch vụ yêu cầu gia hạn mượn qua mạng, người sử dụng không cần phải đến thư viện gia hạn những tài liệu mình đọc chưa xong, chỉ cần ngồi tại nhà thông qua mạng internet người sử dụng dễ dàng gia hạn tài liệu.

- Dịch vụ hướng dẫn người sử dụng sử dụng thư viện trong môi trường số, đây là công việc rất quan trọng, để bạn đọc có thể làm chủ được công nghệ, và

có được các kỹ năng cần thiết để tìm kiếm và sử dụng tài liệu số hóa.

- Dịch vụ hỗ trợ học tập nghiên cứu: dịch vụ này hướng dẫn hỗ trợ người sử dụng cách tiếp cận và khai thác có hiệu quả nhất nguồn tài nguyên của thư viện.

- Dịch vụ tư vấn thông tin: đây là một loại dịch vụ phức tạp. Nó không chỉ đòi hỏi sự đầu tư lớn về trang thiết bị mà còn nhất thiết phải có một đội ngũ cán bộ thư viện là những chuyên gia tư vấn trong các lĩnh vực môn loại trong thư viện. Ba yếu tố cần quan tâm trong khi triển khai dịch vụ này là: nguồn thông tin, trang thiết bị kỹ thuật, đội ngũ chuyên gia tư vấn. Nếu tham khảo về dịch vụ tư vấn ở các thư viện đại học ở nhiều nơi trên thế giới, có thể thấy rằng đây là một dịch vụ phát triển và chiếm nhiều sự quan tâm của các thư viện.

- Bên cạnh đó chúng ta còn có thể cung cấp các dịch vụ như: dịch vụ cung cấp tài liệu toàn văn đã số hóa, dịch vụ số hóa tài liệu, dịch vụ cung cấp thông tin có chọn lọc, dịch vụ cung cấp thông tin hiện hành, dịch vụ diễn đàn điện tử, dịch vụ cung cấp các truy cập mở...

Bên cạnh các sản phẩm và dịch vụ thông tin trên thư viện Học viện cần hướng đến phát triển các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người sử dụng trong môi trường số:

- Dịch vụ biên soạn các tổng quan, tổng luận theo yêu cầu, đây là dịch vụ rất cần thiết cho người sử dụng, cán bộ thư viện không chỉ nắm vững kho tài liệu của thư viện mình mà còn phải có kiến thức sâu rộng về lĩnh vực khoa học mà mình định biên soạn các tổng quan, tổng luận.

- Dịch vụ xây dựng các cơ sở dữ liệu thư mục hoặc toàn văn theo chuyên đề, dịch vụ này rất cần thiết cho sinh viên năm cuối cần làm khóa luận, học viên cao học làm luận văn, các nghiên cứu sinh làm luận án và các nhà khoa học thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học của họ.

- Dịch vụ tư vấn xây dựng thư viện điện tử, khi thư viện đã xây dựng, khai thác, sử dụng tốt trong môi trường số hóa sẽ có nhiều thư viện mong muốn làm tốt như thư viện của mình, từ những kinh nghiệm thực tiễn có được chúng ta có thể chia sẻ những kinh nghiệm cũng như cách thức tổ chức chúng cho thư

viện bạn.

Thư viện Học viện Báo chí cần đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin để thúc đẩy mạnh mẽ người sử dụng trung cấp vào thư viện thông qua môi trường số hóa của thư viện mình. Thư viện phải hiểu những đặc thù của “hàng hóa thông tin” và đặc biệt là nhu cầu của “khách hàng” và nhu cầu của khách hàng tiềm năng để từ đó có chiến lược cần thiết những thay đổi nhằm nắm bắt nhu cầu của thị trường hiện tại cũng như tương lai. Các thư viện đại học cần chủ động trong phục vụ người dùng, tìm kiếm khách hàng để nghiên cứu nhu cầu của họ và ngày càng phục vụ được tốt hơn.

DỊCH VỤ PHỔ BIẾN THÔNG TIN CHỌN LỌC

ThS Nguyễn Thị Kim Oanh

Trung tâm Thông tin khoa học

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Định nghĩa

Ngày nay, thông tin đóng vai trò vô cùng quan trọng trong xã hội hiện đại, vì thế các nguồn thông tin rất đa dạng và phong phú. Chính vì nguồn thông tin đa dạng nhiều chiều dẫn tới tình trạng nhiễu thông tin. Đứng trước vô vàn nguồn thông tin nhiều chiều đó, người dùng không biết nên lựa chọn nguồn thông tin nào và đâu là nguồn tin chính thống. Do vậy dịch vụ thông tin - thư viện ra đời sẽ giúp người dùng tin định hướng được nguồn thông tin và lựa chọn được thông tin có ích.

Dịch vụ thư viện là năng lực tổ chức, xử lý hoặc phổ biến một hoặc một hệ thống các hoạt động thông tin - thư viện.

Dịch vụ thông tin được xem như là một trong những hoạt động thông tin - thư viện. Bản chất của dịch vụ thông tin là cung cấp thông tin, phổ biến thông tin đến người dùng tin giúp người dùng tin tiếp cận được nguồn tin một cách kịp thời, nhanh nhất và chính xác nhất.

Dịch vụ thông tin là một hình thức phục vụ thông tin tiên bộ, mang lại hiệu quả cao, giành cho mọi đối tượng bạn đọc. Dịch vụ thông tin sẽ tạo nên sự gắn bó giữa cơ quan thông tin với người dùng tin. Hoạt động này được hình thành nhằm đáp ứng nhu cầu dùng tin ngày càng cao của người dùng tin.

Các loại dịch vụ thông tin thư viện như:

Dịch vụ đáp ứng nhu cầu cung cấp và sử dụng thông tin, tài liệu: Cung cấp tài liệu thư viện: Mượn - trả tài liệu, đọc tại chỗ, cung cấp bản sao tài liệu, dịch tài liệu, khai thác tài liệu nghe nhìn dạng vi dạng, đa phương tiện, tổ chức phòng đọc mở; các dịch vụ phổ biến thông tin; tìm tin, tư vấn và dịch vụ tham khảo. Dịch vụ đáp ứng nhu cầu trao đổi thông tin: Hội nghị, hội thảo, nói chuyện

chuyên đề, triển lãm, hội chợ, các dịch vụ trao đổi thông tin trên môi trường mạng...

Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc (SDI - Selective Dissemination of Information) là gì?

- SDI là một quy trình lưu trữ thông tin mà nó cho phép người dùng tin nhận thông tin liên quan một cách tự động thông qua bản mô tả (profile).

- SDI là dịch vụ cung cấp các thông tin có nội dung và hình thức đã được xác định từ trước một cách chủ động và định kỳ tới người dùng tin.

- SDI đảm bảo cung cấp kịp thời và thường xuyên về những thông tin mới cập nhập vào thư viện phù hợp với nhu cầu người dùng tin trên cơ sở mối liên hệ phản hồi được duy trì một cách chặt chẽ. Nhờ đó thư viện có thể kịp thời điều chỉnh đề tài, những thay đổi về nhu cầu thông tin của người sử dụng và tài liệu gửi cho họ (tài liệu có thể là bản gốc hoặc bản sao)

- SDI là một hệ thống phục vụ thông tin chủ động chuyên cung cấp cho những người dùng tin nhất định, những tin mới phù hợp với những yêu cầu ổn định lâu dài đã được xác định và đăng ký thường xuyên trên cơ sở những mối liên hệ ngược với người dùng tin.

- SDI là dịch vụ cung cấp cho người dùng tin những thông tin cập nhật theo một chủ đề nhất định. Những thông tin này được chọn ra từ tất cả các bản mô tả, nội dung tài liệu mà cơ quan thông tin mới nhận được trong thời gian đó. Có thể hiểu mỗi người dùng tin sẽ tương ứng với một kiện hoặc gói chứa các thông tin thích hợp với người dùng tin mà nhà cung cấp dịch vụ tạo ra.

Những yếu tố cơ bản của dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:

Nguồn cung cấp thông tin: Sự phát triển nhanh chóng của khoa học và công nghệ cũng như sự bùng nổ thông tin đã làm cho tốc độ của các nguồn tin tăng trưởng nhanh ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Hiện tượng các nguồn tài liệu gia tăng một cách nhanh chóng làm cho các nguồn tài liệu bị phân tán, lỗi thời dẫn đến rào cản của việc phổ biến thông tin. Do vậy, để cung cấp thông tin đúng cho người dùng tin vào đúng thời điểm thì dịch vụ phổ biến thông tin ra đời hạn chế

được những mặt yếu kém của việc bùng nổ thông tin và sự gia tăng của các nguồn tài liệu.

Nhà cung cấp thông tin: Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, đội ngũ những người làm khoa học cũng tăng nhanh chóng. Hệ quả tất yếu là các sản phẩm của họ, các tài liệu trên mọi lĩnh vực cũng tăng lên nhanh chóng. Điều này cũng cho chúng ta thấy rằng không chỉ cơ quan thông tin mới là nơi cung cấp thông tin mà nó còn được cung cấp từ chính những người làm khoa học. Vì vậy dịch vụ này ra đời là cần thiết cho việc lựa chọn các nguồn thông tin.

Người sử dụng thông tin: Với một khối lượng thông tin khổng lồ như hiện nay, việc tìm kiếm thông tin đối với người dùng tin là một khó khăn lớn. Có khi họ biết được nguồn tin mà mình cần đang nằm ở đâu mà không thể tiếp cận được. Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc ra đời sẽ giúp người dùng tin tiếp cận được với nguồn thông tin phù hợp với yêu cầu của họ.

Quy trình: Để thực hiện được dịch vụ này cần tiến hành các bước sau:

Bước 1: Chọn lọc tài liệu và người dùng. Cán bộ thư viện lựa chọn nguồn tài liệu cụ thể và yêu cầu cụ thể của người dùng tin.

Bước 2: Mô tả tài liệu: Sau khi cơ quan thông tin nhận tài liệu, các tài liệu đó sẽ được phân tích xử lý bằng cách sử dụng những từ khóa chính hay tiêu đề đề mục. Phương pháp định từ khóa có thể dùng từ khóa kiểm soát hay từ khóa tự do kết hợp với từ điển từ chuẩn. Khi xử lý tài liệu tại Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền, chúng tôi sử dụng bộ từ khóa của Thư viện Quốc gia Việt Nam xuất bản năm 2005.

Bước 3: Mô tả người dùng tin (có thể là các nhân, một nhóm người, một công ty hay một tổ chức nào đó). Bao gồm những thông tin chính về người dùng tin, những yêu cầu tin cụ thể, môn ngành mà NDT đang học tập và nghiên cứu, hoặc lĩnh vực người dùng tin đang cần tìm hiểu.

Bước 4: Tương thích giữa tài liệu và người dùng. Sự tương thích giữa tài liệu và người dùng tương xứng để tìm đúng tài liệu cho đúng với nhu cầu tin. Sự

tương xứng đó thỏa mãn được quan sát giữa nội dung của bản mô tả tài liệu và lĩnh vực quan tâm của bản mô tả người dùng. Hiện nay thư viện của Học viện Báo chí và tuyên truyền chưa có phần mềm nào thực hiện quản lý tương thích giữa tài liệu và người dùng, song bằng nhiều kênh khác nhau như: tiếp xúc trực tiếp, điện thoại, trực tuyến,... sự tương tác giữa tài liệu và người dùng vẫn triển khai thực hiện thường xuyên. Phương pháp tìm kiếm thông tin qua toán tử AND, OR, NOT trên phần mềm quản lý thư viện hiện đại.

Bước 5: Phổ biến thông tin. Sau khi tìm được tài liệu thích hợp với yêu cầu của người dùng tin, cán bộ thư viện sẽ in danh mục tên tài liệu và gửi đến cho người dùng tin. Tùy thuộc vào yêu cầu của phía người dùng, thư viện có thể in toàn văn tài liệu hoặc chỉ in thông tin thư mục, hay cung cấp tài liệu gốc khi người dùng có nhu cầu.

Bước 6: Phản hồi từ phía người dùng. Người dùng có thể báo lại cho nơi cung cấp thông tin để xem thông tin được cấp có phù hợp với yêu cầu của họ hay không. Bộ phận cung cấp dịch vụ sẽ đánh giá các sản phẩm thông tin mà dịch vụ cung cấp có phù hợp với nhu cầu của người dùng tin hay không và phù hợp ở mức độ nào để điều chỉnh thông tin cho phù hợp với yêu cầu, rút kinh nghiệm cho những lần cung cấp dịch vụ sau.

Điều kiện cần và đủ để ra đời, tồn tại và phát triển dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc.

Điều kiện cần:

- Trình độ cán bộ thư viện: Trước hết phải có kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ, yêu nghề tận tâm với nghề để có thể nắm bắt được tâm lý người dùng tin, phải có trình độ ngoại ngữ để tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau, có kỹ năng sử dụng các loại máy móc, trang thiết bị hiện đại để có thể triển khai được dịch vụ.

- Trang thiết bị kỹ thuật: Có máy móc hiện đại, công nghệ cao mới có thể thực hiện việc lưu trữ và truyền tải thông tin. Trong cơ quan thông tin - thư viện đòi hỏi các máy móc thiết bị phải đồng bộ. Ngoài ra có phần mềm ứng dụng

chuyên biệt của cơ quan, mạng internet chất lượng cao và ổn định.

- Ứng dụng công nghệ thông tin: Yêu cầu thông tin luôn phải được cập nhật và cung cấp kịp thời. Ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông làm cho việc phổ biến tri thức trở nên thuận tiện và nhanh chóng.

Điều kiện đủ:

- Khách hàng - người dùng tin là những nhà nghiên cứu, giảng viên, chủ nhiệm công trình, chủ nhiệm đề tài, họ có nhu cầu thông tin thường xuyên để giúp họ trong việc nghiên cứu, ra quyết định, triển khai công việc

- Lãnh đạo hoặc cá nhân đơn vị thông tin có mối quan hệ tốt với ban lãnh đạo, các cấp quản lý trên và cùng cơ quan, ban lãnh đạo địa phương và các nhà nghiên cứu chuyên môn.

- Đơn vị thông tin được quan tâm và đầu tư kinh phí để xây dựng và duy trì dịch vụ.

Đánh giá dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc tại cơ đơn vị: Đối với mỗi đơn vị thông tin có dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc thường đem lại hiệu quả cao, chất lượng ngày càng tốt và số lượng khách hàng ngày càng phát triển.

- Hiệu quả kinh tế: Với mỗi yêu cầu được cung cấp qua lại giữa đơn vị thông tin và người sử dụng thường được đăng ký từ trước hoặc đó là những nhu cầu thường xuyên đối với mỗi khách hàng nên đơn vị thông tin chủ động được trong việc cung cấp và khách hàng cũng định kỳ nhận được thông tin đúng theo yêu cầu nên họ sẵn sàng chi trả cho dịch vụ. Tùy vào yêu cầu mà đơn vị thông tin nhận được lợi nhuận từ khách hàng phù hợp với công sức mà người thực hiện dịch vụ bỏ ra.

- Hiệu quả xã hội: Người dùng tin có được đúng và kịp thời thông tin mà họ cần, hiệu quả công việc sẽ được nâng lên, tiết kiệm được thời gian và công sức cho người dùng tin, do đó họ nhanh chóng có thể ra được quyết định hoặc triển khai được công việc, nghiên cứu. Xã hội sẽ có thêm nhiều công ăn việc làm cho người lao động, thúc đẩy tiến bộ xã hội.

- Tiêu chuẩn kỹ thuật: Khi sử dụng dịch vụ thì các nghiệp vụ thư viện

phải đạt chuẩn hoặc áp dụng chuẩn. Đơn vị thông tin cũng được trang bị máy móc, thiết bị hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ cho dịch vụ tồn tại và phát triển.

- Hiệu quả bền vững: So với các dịch vụ đã có trong các thư viện, trung tâm thông tin thì dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc luôn được các đơn vị và cơ quan thông tin ưu tiên xây dựng và phát triển vì nó phù hợp với xu thế toàn cầu hóa, xu thế xã hội thông tin và xu thế phát triển khoa học công nghệ trong xã hội.

Kết luận

Ngày nay chúng ta đang sống trong thời đại công nghệ thông tin. Sự bùng nổ thông tin được xem như xong hành với sự thay đổi hàng ngày của công nghệ thông tin. Để đáp ứng đúng thông tin vào đúng thời điểm cho người dùng tin thì dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc SDI hoàn toàn phù hợp cho một Trung tâm thông tin khoa học của Học viện Báo chí và Tuyên truyền. SDI không những giúp cho người dùng tin tiết kiệm được nhiều thời gian trong việc tìm kiếm mà còn đảm bảo sự liên hệ thường xuyên giữa người dùng tin và cơ quan cung cấp thông tin. Đây là thế mạnh của dịch vụ mà không phải sản phẩm và dịch vụ nào của Trung tâm cũng đáp ứng được. Phát triển được dịch vụ SDI trong môi trường Học viện sẽ tạo nên một bước tiến mới trong phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, Thư viện không còn đơn thuần là nơi lưu trữ và bảo quản tài liệu mà Trung tâm thông tin khoa học thực sự là cầu nối giữa nguồn tin và người dùng tin, Trung tâm là nơi mang tri thức đến với mọi người.

**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN
TẠI HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP**

NGUYỄN THỊ LAY DON

Trung tâm Thông tin khoa học

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Sản phẩm và dịch vụ thông tin là kết quả hoạt động chủ yếu của các thư viện, đóng vai trò là cầu nối giữa người đọc/người dùng tin với các bộ sưu tập của thư viện, hay rộng hơn là các nguồn/hệ thống thông tin, nhằm đáp ứng các loại nhu cầu thông tin của họ. Sản phẩm và dịch vụ thông tin được nghiên cứu, khảo sát từ nhiều góc độ và quan điểm khác nhau. Chúng được những cán bộ thư viện chuyên nghiệp vừa nghiên cứu, khảo sát một cách đơn lẻ, tách biệt nhau, nhằm phân tích, so sánh, tìm ra bản chất, cách thức tạo lập, cải biên, sử dụng; đồng thời chúng lại được nghiên cứu từ mối quan hệ tương hỗ với nhau trong quá trình triển khai hoạt động của mình. Đối với người khai thác và sử dụng thư viện, thì chúng lại được nhìn nhận như một thể thống nhất, liên kết chặt chẽ mà không có sự tách biệt.

Giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, ảnh hưởng, tác động, hỗ trợ nhau và nhiều khi không thể tách rời nhau để tạo nên một hệ thống toàn diện, một quá trình liên hoàn mà mục đích cao nhất là thỏa mãn và đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin của người dùng tin. Có thể nói mỗi sản phẩm thông tin - thư viện được ra đời đều cần thiết có một hoặc một số dịch vụ thông tin - thư viện cụ thể để giúp người dùng tin tiếp cận và sử dụng sản phẩm đó hiệu quả nhất. Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện phải luôn đi liền với việc tổ chức, đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ dịch vụ thông tin - thư viện phù hợp. Đây là vấn đề cần được quan tâm, nhận định và triển khai toàn diện, góp phần

nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan thông tin - thư viện.

Chính vì lẽ đó mà sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện có một vai trò rất quan trọng trong việc phát triển hệ thống thư viện. Do sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện là sản phẩm đầu ra của quá trình xử lý tài liệu, nên đây được xem là công cụ, phương tiện hoạt động do cơ quan thông tin - thư viện để xác định, truy cập, khai thác, quản lý các nguồn tin nhằm đáp ứng nhu cầu của người dùng tin. Nếu không có các sản phẩm và dịch vụ thì tài liệu để trong thư viện sẽ trở nên lãng phí và ít đem lại hiệu quả cao.

Ví dụ: Tài liệu trong thư viện nếu chỉ để phục vụ theo phương thức truyền thống là khi tài liệu về cán bộ thư viện xử lý thô tài liệu và đem ra phục vụ thì tài liệu ấy chỉ phục vụ đơn thuần cho đối tượng dùng tin nhất định, thậm chí có tài liệu còn để “chết” không phục vụ được do bạn đọc không thể tiếp cận được với nguồn tài liệu này. Tuy nhiên, nếu có sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện thì bằng hình thức này hoặc hình thức khác bạn đọc vẫn có thể tiếp cận được mọi nguồn tài liệu có trong thư viện thông qua các sản phẩm và dịch vụ này.

Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và đều có vai trò rất quan trọng đối với mỗi cơ quan thông tin - thư viện nói chung và với Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí Tuyên truyền nói riêng. Một trong những nhiệm vụ chính của Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí Tuyên truyền là đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu tin của người dùng tin bằng mọi hình thức và biện pháp không chỉ bằng cải thiện, nâng cao sản phẩm và dịch vụ mà còn có cả việc tạo ra càng nhiều sản phẩm cũng như cung cấp ngày càng tốt các dịch vụ thông tin - thư viện đi kèm. Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện được xem là thước đo hiệu quả hoạt động, là yếu tố cụ thể hóa chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan thông tin - thư viện.

Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện nếu được phát triển tốt không những đảm bảo thực hiện tốt chức năng và nhiệm vụ của Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí Tuyên truyền mà còn góp phần tích cực vào việc

quảng bá hình ảnh của Trung tâm Thông tin khoa, tiết kiệm công sức, tiền bạc, thời gian của cán bộ thư viện và người dùng tin trong quản lý và sử dụng thông. Điều quan trọng nhất là phải nghiên cứu nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thư viện đã và đang cung cấp cho người dùng tin. Đồng thời nghiên cứu nhu cầu người dùng tin, nghiên cứu xu thế phát triển hiện tại và sắp tới để tạo dựng và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ thư viện mới đáp ứng tốt nhất nhu cầu người dùng tin hiện đại.

Hiện nay việc các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện ra đời đã đem lại hiệu quả cao trong công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí Tuyên truyền. Các loại hình sản phẩm thông tin - thư viện của Trung tâm Thông tin khoa học bao gồm:

Thư mục thông báo sách mới

Thư mục là một là một loại sản phẩm thông tin - thư viện mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (có thể có hoặc không có tóm tắt, chú giải) được sắp xếp theo một trật tự xác định phản ánh các tài liệu có chung một hay một số dấu hiệu về nội dung hoặc hình thức của tài liệu. Đối tượng chủ yếu được phản ánh trong thư mục tài liệu nói chung, tron đó có tài liệu bậc 1 hoặc tài liệu bậc 2.

Thư mục này ra đời nhằm mục đích giới thiệu tài liệu mới bổ sung có trong thư viện mình, định hướng cho bạn đọc những sách, báo cần thiết để tự học, nâng cao trình độ, nghiên cứu, giảng dạy...

Xuất phát từ nội dung của vốn tài liệu và nhu cầu, đặc điểm của người dùng tin thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền đã biên soạn thư mục thông báo sách mới. Đây là ấn phẩm thư mục thông báo tài liệu mới giới thiệu cho bạn đọc những tài liệu mới được bổ sung vào thư viện. Các tài liệu trong thư mục được sắp xếp theo môn loại, mỗi môn loại lại được sắp xếp theo nhan đề hoặc theo tác giả. Thư mục thông báo tài liệu mới được xuất bản vào thời gian không cố định cũng như số lượng tài liệu trong thư mục cũng không cố định, có thể nhiều hoặc ít tùy thuộc vào số lượng tài liệu mà thư viện bổ sung và xử lý được trong một khoảng thời gian đó.

Cơ sở dữ liệu (CSDL)

CSDL là tập hợp các dữ liệu về các đối tượng cần được quản lý, được lưu trữ đồng thời trên các vật mang tin của máy của máy tính điện tử và được quản lý theo một cơ chế thống nhất, nhằm giúp cho việc truy nhập dữ liệu được dễ dàng và nhanh chóng.

CSDL được xây dựng nhằm phục vụ cho việc thu thập, lưu trữ, khai thác, sử dụng trao đổi, phổ biến thông tin. Đồng thời đáp ứng yêu cầu tìm kiếm và khai thác thông tin của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong Học viện Báo chí và Tuyên truyền.

CSDL của Trung tâm Thông tin thư viện chứa đựng các thông tin có thể tra cứu đến tài liệu gốc, chứa các thông tin giúp người dùng tin có thể lựa chọn sơ bộ về tài liệu gốc. Đối tượng xử lý thông tin để tạo nên CSDL là sách tham khảo, giáo trình, báo - tạp chí, kỷ yếu hội nghị - hội thảo, luận văn, luận án, báo cáo khoa học, khóa luận... Nội dung CSDL bao gồm tất cả các loại tài liệu liên quan đến các lĩnh vực trường đang đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên, cán bộ và sinh viên.

Mục đích xây dựng CSDL này nhằm giúp cho bạn đọc trong thư viện có thể tra cứu tài liệu được nhanh chóng và thuận tiện, do đó nó cũng được xây dựng trên những tiêu chí cụ thể sau: than thiện, dễ sử dụng, dễ khai thác; tìm tin hiệu quả, chính xác, dễ dàng tạo lập các CSDL khi có nhu cầu phát sinh; quản lý được nhiều loại hình tài liệu; có thể triển khai trực tuyến trên mạng.

CSDL sách: đây là CSDL có số lượng biểu ghi lớn nhất và được cập nhật thường xuyên do nhu cầu bổ sung tài liệu liên tục để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của người dùng tin tại trường, hiện Trung tâm có 22131 biểu ghi, trong đó: CSDL sách tham khảo có 14861 biểu ghi, CSDL báo, tạp chí có 329 biểu ghi, gồm các loại báo, tạp chí chuyên ngành bằng tiếng Việt, tiếng Anh. CSDL khóa luận - luận án - luận văn gồm hơn 5141 biểu ghi. Người dùng tin khai thác CSDL này chủ yếu nhằm mục đích phục vụ nghiên cứu, làm luận án, luận văn và khoa luận tốt nghiệp. CSDL công trình nghiên cứu khoa học có 487

biểu ghi, là các công trình nghiên cứu khoa học của cán bộ, giảng viên và sinh viên.

Bộ sưu tập số

Để đáp ứng nhu cầu khai thác và sử dụng thông tin ngày càng cao của người dùng tin tại Trung tâm Thông tin thư viện, Trung tâm đã tập trung xây dựng bộ sưu tập số trên phần mềm nguồn mở Dspace. Trung tâm xây dựng bộ sưu tập số bằng phần mềm Dspace với nhiều CSDL luận văn - luận án - khóa luận tốt nghiệp, CSDL các giáo trình, tài liệu tham khảo... Có thể nói đây là sản phẩm Thông tin - thư viện có giá trị và chất lượng của Trung tâm. Nó không chỉ góp phần làm phong phú loại hình sản phẩm tại Trung tâm mà còn tác động đến chất lượng dịch vụ của Trung tâm. Nó giúp cho người dung tin truy cập tìm kiếm thông tin nhiều hơn, nhu cầu tin của người dung tin được đáp ứng tối ưu.

Tóm lại, xây dựng CSDL là một trong những ứng dụng quan trọng của việc tin học hóa hoạt động thông tin - thư viện tại Trung tâm Thông tin - thư viện tại Học viện Báo chí và Tuyên truyền. CSDL không hạn chế đến khả năng trao đổi nguồn lực thông tin giữa các cơ quan thông tin - thư viện. Việc xây dựng CSDL đòi hỏi cán bộ thư viện phải có trình độ tin học nhất định trong việc tổ chức một CSDL, nắm bắt được đặc tính các dữ liệu, bảo trì CSDL.

Trang Web của Trung tâm

Đây là một công cụ quan trọng của tất cả các cơ quan đơn vị, hoặc một tổ chức nào trong thời đại công nghệ hiện nay. Trang Web của Trung tâm là phương tiện quan trọng để thực hiện nhiều hoạt động tác nghiệp và nghiệp vụ khác như: hướng dẫn sử dụng thư viện, tra cứu tài liệu, tổ chức diễn đàn trao đổi với bạn đọc, thông báo bạn đọc các thông tin về Trung tâm, quảng bá các sản phẩm - dịch vụ, liên kết tới các thư viện, đơn vị trong nước và nước ngoài, truy cập tới các nguồn tin điện tử và các nguồn tin khác,... Đặc biệt là việc tổ chức mục lục truy nhập công cộng trực tiếp (OPAC), giúp việc truy cập thông tin dễ dàng, thuận tiện.

Trang chủ của Trung tâm có chức năng chủ yếu là giới thiệu về cơ cấu tổ

chức, chức năng, nhiệm vụ, đội ngũ cán bộ của Trung tâm. Đồng thời đây còn là nơi giới thiệu tiềm năng, nguồn lực thông tin của Trung tâm, đặc biệt là nguồn thông tin trên CSDL để người dùng tin dễ dàng truy cập, khai thác sử dụng. Các thư mục thông báo tài liệu mới, các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện... Cũng được cập nhật trên trang chủ, giúp người dùng tin có thể tìm hiểu, sử dụng thông tin một cách nhanh chóng và kịp thời.

Các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện của Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Hiện nay các loại hình dịch vụ tại Trung tâm đang còn hạn chế, do đang trong giai đoạn phát triển. Hiện tại Trung tâm đang có những loại hình dịch vụ sau:

Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm Thông tin khoa học

Việc hướng dẫn sử dụng thư viện được diễn ra hàng năm vào đầu năm học nhằm giúp người dùng tin có thể khai thác tối đa nguồn tin hiện có tại Trung tâm. Dịch vụ hướng dẫn sử dụng thư viện là chương trình hướng dẫn và giảng dạy đa dạng được Trung tâm Thông tin khoa học cung cấp cho người dùng tin nhằm giúp họ sử dụng các nguồn tin và dịch vụ hiện có tại Trung tâm. Trung tâm sẽ hướng dẫn cho người dùng tin biết cách tra cứu tài liệu, sử dụng các phương tiện truyền tin, các trang tin điện tử của Trung tâm.

Dịch vụ đọc tại chỗ

Đây là hình thức phục vụ mang tính truyền thống của Trung tâm. Dịch vụ này cung cấp tài liệu gốc tại chỗ nhằm giúp người dùng tin thỏa mãn nhu cầu tin của mình. Với hình thức này bạn đọc chỉ được sử dụng tài liệu tại chỗ. Đây là dịch vụ không thể thiếu được đối với người dùng tin, tại đây người dùng tin có thể được đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin dữ kiện, số liệu, các thuật ngữ, bài báo, tạp chí và các vật mang tin khác trong kho. Đối tượng phục vụ của dịch vụ này là tất cả các người dùng tin trong Học viện Báo chí và Tuyên truyền, nhưng phần lớn đối tượng phục vụ là sinh viên, học viên cao học và một số ít là cán bộ giảng viên trong Học viện.

Với hệ thống kho mở của Trung tâm Thông tin khoa học được trang bị

các thiết bị hiện đại như hệ thống điều hòa, máy tính nối mạng, các thiết bị an ninh mã vạch, chỗ ngồi rộng rãi thoáng mát... tạo điều kiện thuận lợi trong việc bảo quản tài liệu và tạo môi trường tốt cho người dùng tin tới đọc tài liệu.

Dịch vụ mượn về nhà

Dịch vụ này cho phép người dùng tin được mượn tài liệu về nhà để nghiên cứu trong một thời gian nhất định. Đây là dịch vụ giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của Trung tâm, thu hút được nhiều người dùng tin, tiết kiệm được thời gian cho bạn đọc không phải đến thư viện để đọc mà có thể mượn về nhà để nghiên cứu lâu hơn.

Kho mượn mở được thiết kế theo môn loại tài liệu bạn đọc vào kho trực tiếp chọn tài liệu mà mình cần, hoặc có thể tra cứu trên hệ thống máy tính được nối mạng dành riêng việc tra cứu tài liệu cho độc giả. Việc hướng dẫn tra cứu thông tin cho người sử dụng được tiến hành qua các lớp hướng dẫn sử dụng Trung tâm Thông tin khoa học hoặc được sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ thư viện.

Nhờ áp dụng công nghệ mã vạch nên việc mượn, trả tài liệu diễn ra khá thuận lợi. Tại quầy phục vụ đã trang bị các máy tính, đầu đọc mã vạch. Các tài liệu ở trong Trung tâm đều được dán mã vạch và mã sinh viên đều được nhập trong hệ thống. Chính vì vậy, khi bạn đọc tìm được tài liệu cần mượn, cán bộ trực tại quầy chỉ thực hiện các thao tác nghiệp vụ cho mượn tài liệu qua phần mềm hết sức đơn giản, nhanh gọn và chính xác. Cùng với việc xây dựng kho mở nên dịch vụ này ngày càng thu hút bạn đọc sử dụng.

Dịch vụ tra cứu tìm tin

Mục lục là sản phẩm chủ yếu của quá trình biên mục, là công cụ tra cứu quan trọng bậc nhất trong thư viện vì nó tập hợp toàn bộ nguồn tin của cơ quan thông tin thư viện. Thông qua hệ thống mục lục cho phép người dùng tin xác định được vị trí, môn loại của tài liệu trong thư viện thông qua các điểm truy cập như: nhan đề, tác giả, từ khóa, chủ đề, năm xuất bản...

Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu

Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu là một trong số các dịch vụ thông tin

phổ biến tại các loại hình cơ quan thông tin thư viện khác nhau. Việc cơ quan thông tin thư viện tiến hành sao chụp bất cứ tài liệu loại nào và với bất kỳ mục đích nào cũng có những ảnh hưởng nhất định đối với quyền lợi của tất cả những chủ thể liên quan. Đó là một thực tế. Để tránh gây các tổn hại về quyền lợi của các nhà xuất bản và cơ quan lưu trữ, việc triển khai dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu cần tuân thủ một số quy tắc nhất định. Cụ thể: Cần hạn chế đến mức cao nhất việc sao chụp toàn bộ một tài liệu và hạn chế số lượng bản sao chụp khi triển khai dịch vụ; Cơ cấu giá thành của dịch vụ, không có chi phí bản quyền; Cần tạo ra sự khác biệt dễ nhận biết giữa bản được chụp và bản chụp; Trên mỗi bản sao chụp, cần thể hiện rõ ràng, chính xác và đầy đủ những thông tin chính liên quan đến việc triển khai và sử dụng dịch vụ.

Dịch vụ thông tin luôn thay đổi để phù hợp với các điều kiện phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Dịch vụ cung cấp tài liệu sao chụp cũng không là ngoại lệ. Khi đối tượng cần được sao chụp là các tài liệu dạng số, thì đương nhiên, bản chất của dịch vụ lại trở thành dịch vụ truyền tệp, hoặc đơn giản chỉ là sự cho phép người dùng tin truy cập và tải các tệp dữ liệu đối với các nguồn tin cụ thể. Đương nhiên khi đó, vấn đề quản lý và khai thác dịch vụ trở nên đa dạng và khó kiểm soát hơn. Chính vì vậy, vấn đề sử dụng các ưu đãi một cách hợp lý, việc phát triển dịch vụ cung cấp nội dung thông tin luôn là một trong các vấn đề cần quan tâm từ nhiều khía cạnh khác nhau, từ quyền lợi của những nhóm người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan khác nhau.

Trên đây là một số loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền. Bên cạnh những ưu điểm mà các sản phẩm và dịch vụ đem lại thì vẫn còn những hạn chế nhất định. Nhưng thời gian tới Trung tâm sẽ khắc phục và nâng cao hơn nữa hiệu quả của các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện.

Một số giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Bên cạnh các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện hiện có cần nâng

cao hơn nữa chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện bằng cách phải có chiến lược phát triển cho các dịch vụ ấy, đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của người dùng tin. Cung cấp sản phẩm thông tin theo chuyên đề để người dùng tin có thể tiếp cận một cách dễ dàng và nhanh chóng.

Phát triển dịch vụ phô tô, in ấn, sao chụp tài liệu một cách nhanh nhất và hiệu quả nhất. Người dùng tin có thể đặt chuyên đề, nội dung mình cần tìm tài liệu đến các cán bộ thư viện, cán bộ thư viện sẽ trả lời và phô tô theo yêu cầu của người dùng tin thậm chí chuyển tài liệu đến tay người dùng nhanh nhất có thể.

Đồng thời phát triển dịch vụ tư vấn thông tin, giúp người dùng tin có thể tiếp cận đến nhiều nguồn thông tin và chọn lọc được thông tin mình cần.

Phát triển dịch vụ mượn liên thư viện, đây là một hoạt động không mới nhưng không phải thư viện nào cũng làm được vì có nhiều rào cản. Vì vậy, Trung tâm Thông tin khoa học - Học viện Báo chí và Tuyên truyền cũng nên mở rộng hình thức này, nhằm trao đổi thông tin đến các thư viện.

Một trong những giải pháp cần thực hiện đó là việc nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện, tiếp cận những cái mới và những nền khoa học tiên tiến để áp dụng vào hoạt động của thư viện.

Nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin. Cập nhật nhanh những trang thiết bị hiện đại để theo kịp thời đại, phục vụ nhu cầu của người dùng tin.

Đẩy mạnh công tác giới thiệu sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện để người dùng tin biết mà sử dụng, đồng thời phải đào tạo người dùng tin để người dùng tin có thể tiếp cận được với các phương pháp tìm kiếm và sử dụng thư viện nâng cao hiệu quả tìm tin.

Tóm lại, các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc phát triển thư viện. Điều này càng đặc biệt đúng trong xã hội thông tin hiện đại, khi mà sự phát triển của xã hội, của thông tin vô cùng nhanh chóng. Đồng thời thói quen sử dụng thư viện cũng đã thay đổi, cách tiếp cận thông tin của người dùng tin cũng thay đổi. Người dùng tin có xu hướng đòi hỏi

cao hơn khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện hiện đại, Vì vậy việc nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện là việc làm cần được tiến hành một cách thường xuyên và liên tục. Tuy nhiên, để làm được điều này cần phải có những kế hoạch, định hướng cụ thể để một tương lai không xa Trung tâm Thông tin - thư viện Học viện Báo chí và Tuyên truyền sẽ phát triển mạnh hơn nữa, và xa hơn nữa.

**CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG
TIN THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN KHOA HỌC,
HỌC VIỆN BÁO CHÍ VÀ TUYÊN TRUYỀN**

Nghiêm Thị Thu Trang

Trung tâm Thông tin khoa học,

Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Dịch vụ thông tin - thư viện là sản phẩm đầu ra của quá trình xử lý thông tin, tài liệu. Được xem là công cụ, phương tiện hoạt động do cơ quan thông tin - thư viện để xác định, truy nhập, khai thác, quản lý các nguồn tin nhằm đáp ứng nhu cầu của người dùng tin (NDT). Đồng thời dịch vụ thông tin, thư viện là cầu nối giữa NDT với các nguồn, hệ thống thông tin - thư viện. Dịch vụ thông tin thư viện nếu được sử dụng một cách khoa học và đúng mục đích, nó không chỉ đảm bảo cho việc thực hiện tốt chức năng của Trung tâm mà còn góp phần tích cực vào việc quảng bá hình ảnh của Trung tâm, tiết kiệm công sức, tiền bạc, thời gian của cán bộ thư viện và NDT trong quản lý và sử dụng thông tin. Điều quan trọng nhất là phải nghiên cứu nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thư viện đã và đang cung cấp cho NDT. Đồng thời nghiên cứu nhu cầu NDT, nghiên cứu xu thế phát triển hiện tại và sắp tới để tạo dựng và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ thư viện mới, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của NDT hiện đại.

1. Các loại hình dịch vụ thông tin thư viện của Trung tâm Thông tin khoa học

Hiện tại, Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền đang trong giai đoạn phát triển. Do đó, các dịch vụ của trung tâm (TT) còn rất ít. Hiện tại, TT chỉ có 4 dịch vụ chính là dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà và dịch vụ hướng dẫn sử dụng TT.

1.1. Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm

Đây được xem là một nhiệm vụ cũng như một công tác mà các thư viện,

trung tâm thông tin phải được thực hiện thường xuyên, định kỳ nhằm giúp NDT có thể khai thác tối đa nguồn tin hiện có tại mỗi đơn vị.

Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm là chương trình hướng dẫn và giảng dạy đa dạng được TT cung cấp cho NDT nhằm giúp họ sử dụng các nguồn tin và dịch vụ của TT một cách có hiệu quả và độc lập. Như vậy, dịch vụ hướng dẫn sử dụng TT bao hàm việc nâng cao tri thức của họ về các dịch vụ của TT, giúp họ sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi của TT.

Có rất nhiều lí do để TT xây dựng dịch vụ hướng dẫn sử dụng TT cho NDT

- *Một là*, các nguồn thông tin tư liệu của TT ngày càng đa dạng, từ các nguồn tin truyền thống đến các loại hình tài liệu hiện đại như các cơ sở dữ liệu trực tuyến, các CD-ROM và Internet. Việc tra cứu các nguồn thông tin này ngày càng phức tạp, đòi hỏi NDT phải có những hiểu biết căn bản về TT cũng như có các kĩ năng nhất định.

- *Hai là*, sự ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong TT đòi hỏi NDT cần có kiến thức và kĩ năng để có thể sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi của TT một cách phù hợp.

- Trong khi đó, nhu cầu và nền tảng tri thức của NDT, cụ thể là sinh viên có sự khác nhau. Không phải sinh viên nào cũng có những hiểu biết về TT và các kĩ năng thông tin giống nhau. Ví dụ như sinh viên xuất thân từ các vùng nông thôn và vùng núi xa xôi hẻo lánh thì hiểu biết về thư viện và thông tin thường kém hơn các sinh viên đến từ đô thị; hoặc sự khác nhau giữa sinh viên năm nhất và sinh viên năm hai, năm ba,...

1.2. Dịch vụ đọc tại chỗ

Dịch vụ đọc tại chỗ là hình thức phục vụ mang tính truyền thống của các TT. Đây là dịch vụ cơ bản cung cấp tài liệu gốc nhằm giúp NDT thỏa mãn yêu cầu thông tin của mình. Đọc tài liệu tại chỗ là hình thức cung cấp tài liệu mà bạn đọc chỉ được sử dụng tài liệu tại phòng đọc.

Đây được xem là dịch vụ cơ bản của TT. Hiện tại, dịch vụ này được áp

dụng tại 3 phòng của Trung tâm là: Phòng đọc mở, phòng đọc báo tạp chí và phòng đọc phục vụ sinh viên các lớp chất lượng cao. Tại đây, NDT có thể được đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin dữ kiện, số liệu, các thuật ngữ, bài báo, tạp chí và các vật mang tin khác trong kho.

Đối tượng phục vụ của dịch vụ này là tất cả các NDT trong Học viện. Nhưng phần lớn đối tượng phục vụ là sinh viên và một số ít đối tượng là giảng viên và cán bộ trong Học viện.

Hệ thống kho mở của TT được trang bị hệ thống các trang thiết bị hiện đại như hệ thống điều hòa, các thiết bị an ninh mã vạch... tạo điều kiện thuận lợi trong việc bảo quản tài liệu và môi trường tốt cho NDT tới đọc tài liệu.

Ưu điểm của phương thức phục vụ tại chỗ là tránh được mất mát và không gây xáo trộn tài liệu trong kho, tiết kiệm diện tích kho.

1.3. Dịch vụ mượn về nhà

Dịch vụ mượn về nhà cho phép NDT mang tài liệu về nhà sử dụng trong một thời gian nhất định. Dịch vụ này giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của Trung tâm. Đây là dịch vụ thu hút được nhiều NDT, tiết kiệm được thời gian tra cứu cho bạn đọc, giúp bạn đọc có thời gian lưu trữ sách lâu hơn.

TT tổ chức hoàn toàn là kho mở nên bạn đọc có thể lựa chọn tài liệu trên kệ theo ý thích và nhu cầu của mình.

Nhờ áp dụng công nghệ mã vạch nên việc mượn, trả tài liệu diễn ra khá thuận lợi. Tại quầy phục vụ đã trang bị các máy tính, đầu đọc mã vạch. Các tài liệu ở trong TT đều được dán mã vạch và toàn bộ thẻ thư viện của NDT đã được đăng nhập vào CSDL và mã hóa. Chính vì vậy, khi bạn đọc tìm được tài liệu cần mượn, cán bộ trực tại quầy chỉ thực hiện các thao tác nghiệp vụ cho mượn tài liệu qua phần mềm hết sức đơn giản, nhanh gọn và chính xác. Cùng với việc xây dựng kho mở nên dịch vụ này ngày càng thu hút bạn đọc sử dụng.

Nhìn chung, các dịch vụ thông tin thư viện (TTTTV) của TT có chất lượng tốt, các tài liệu được xử lý chính xác, có chất lượng và được xử lý, xây dựng bởi các cán bộ có kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ xử lý nội dung

đến xử lý hình thức tài liệu để có được những thông tin có giá trị nhất phục vụ bạn đọc. Hệ thống dịch vụ TTTV được tổ chức khoa học, hợp lý và chi tiết.

2. Các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm Thông tin khoa học

Trong hoạt động TTTV, sản phẩm và dịch vụ TTTV được xem là công cụ, phương tiện để xác định, truy nhập, quản lý các nguồn và các hệ thống thông tin nhằm đáp ứng nhu cầu tin của NDT. Vì thế, khi chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ TTTV không tốt thì NDT không thể khai thác và sử dụng được các nguồn thông tin. Trong bối cảnh thông tin ngày càng trở nên quá tải như hiện nay, chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ trở nên quan trọng hơn trong hoạt động của thư viện và cơ quan thông tin. Dưới đây là các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ TTTV tại Trung tâm Thông tin khoa học, Học viện Báo chí và Tuyên truyền

2.1. Nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện hiện có

2.1.1. Dịch vụ đọc tại chỗ

Đây là dịch vụ chủ yếu của TT và được đa số sinh viên, giảng viên, cán bộ quan tâm sử dụng. Tuy nhiên, để dịch vụ đọc tại chỗ có chất lượng và phục vụ tốt hơn nhu cầu của bạn đọc TT cần thực hiện một số vấn đề sau:

- Bổ sung thêm tài liệu chuyên ngành, các loại tài liệu giải trí và sách ngoại văn.
- Nâng cấp, tăng cường thêm máy tính tại phòng đọc để phục vụ cho việc tra tìm và nghiên cứu tài liệu của bạn đọc.
- Tổ chức buổi hướng dẫn cho NDT. Hướng dẫn cho NDT tra tìm tài liệu và cách sử dụng các loại tài liệu tại TT sao cho hiệu quả nhất.
- Giáo dục ý thức kỉ luật cho sinh viên. Có biện pháp xử lý thật nghiêm khắc khi sinh viên vi phạm các quy định về mượn trả tài liệu tại TT.
- Tiến hành thanh lọc các loại báo, tạp chí cũ, quá hạn không còn sử dụng được, đồng thời cũng cần có chính sách bảo quản các loại báo, tạp chí cũ nhưng

quý, hiếm cần thiết phục vụ cho độc giả.

- Tăng cường số lượng và đa dạng hóa các loại hình tài liệu tại phòng đọc. Bên cạnh sách, báo, tạp chí, Trung tâm đã và đang tiến hành phục vụ thêm nhiều loại tài liệu khác như: khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án, báo cáo khoa học, kỷ yếu hội nghị, hội thảo... Trung tâm cần thường xuyên theo dõi mức độ sử dụng tài liệu để điều chỉnh kịp thời nội dung và số lượng tài liệu tại phòng đọc. Đối với những tài liệu ít được sử dụng, Trung tâm nên chuyển ra khỏi phòng đọc, dành chỗ để đưa thêm nhiều tài liệu mới vào phục vụ người sử dụng.

2.1.2. Dịch vụ mượn về nhà

Hiện tại dịch vụ mượn tài liệu về nhà tại TT hoạt động tương đối hiệu quả. Để dịch vụ này ngày một hoàn thiện và phục vụ tốt hơn nhu cầu của độc giả, cần phải:

- Tăng cường bổ sung vốn tài liệu cho TT.
- Kiểm soát quá trình mượn trả tài liệu của sinh viên, quy định chế độ mượn trả đúng hạn, nếu vi phạm có biện pháp xử lý thích đáng.
- Hướng dẫn bạn đọc tra tìm tài liệu trên trang tra cứu OPAC, làm các danh mục sách, các thư mục giới thiệu sách mới cho bạn đọc để biết được tài liệu có trong kho để mượn dễ dàng.
- Chú trọng thực hiện công tác thu nhận thông tin, ý kiến phản hồi từ phía người sử dụng để làm cơ sở cho việc bổ sung tài liệu tại phòng mượn có nội dung và hình thức thích hợp, đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng.
- Thường xuyên nâng cao, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ cho đội ngũ cán bộ tại hệ thống phòng mượn. Người cán bộ cần đặc biệt chú trọng rèn luyện kỹ năng thu nhận, xử lý thông tin phản hồi từ phía người sử dụng và rèn luyện kỹ năng hướng dẫn người dùng tin khai thác thông tin trong và ngoài Trung tâm.
- Trong khả năng có thể, Trung tâm nên tăng cường số lượng nhan đề và bản sách tại khu vực cho mượn tài liệu về nhà. Bên cạnh đó, Trung tâm nên điều chỉnh quy định, điều kiện cho mượn tài liệu về nhà hợp lý, phù hợp với đối

tượng phục vụ của mình như: tăng thời gian mượn dành cho các cán bộ nghiên cứu đề tài, soạn chương trình giảng dạy...

2.1.3. Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm

- Mở các lớp hướng dẫn thường xuyên hơn, đặc biệt là đối tượng năm thứ nhất, đồng thời bắt buộc tất cả các đối tượng phải tham gia lớp học này mới được sử dụng TT

- Biên soạn các tài liệu hướng dẫn chi tiết về tra cứu tài liệu, nội quy Trung tâm, thời gian phục vụ,... được đưa lên bản tin của Trung tâm.

Dịch vụ Internet

- Nâng cấp đường truyền của TT để giúp cho sinh viên và giảng viên tiết kiệm được thời gian, công sức trong quá trình tìm kiếm tài liệu.

- Tăng cường thêm số lượng máy tính.

- Cán bộ nên kiểm soát gắt gao hơn việc truy cập của sinh viên, tránh tình trạng sinh viên truy cập vào các trang web xấu, không lành mạnh...

2.2. Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện

2.2.1. Cung cấp sản phẩm thông tin theo chuyên đề

Đây là một loại hình dịch vụ không mới ở các thư viện đại học. Nó là loại dịch vụ đem lại khá nhiều tiện ích cho các đối tượng sử dụng đặc biệt là các đối tượng có nhu cầu tìm kiếm tài liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu.

Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề là dịch vụ giúp người dùng tin nắm bắt đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời các nguồn tài liệu về những vấn đề mà họ quan tâm, giúp họ tiết kiệm chi phí, thời gian và công sức tìm kiếm thông tin.

Trung tâm có thể tiến hành xây dựng các thư mục chuyên đề theo hướng dẫn bám sát chương trình đào tạo, hướng nghiên cứu khoa học của Học viện như: thư mục tài liệu về các môn học, chuyên đề luyện thi; thư mục tài liệu về các chuyên đề đào tạo của Học viện, thư mục phục vụ thông tin cho các đề tài nghiên cứu khoa học; thư mục các công trình do cán bộ giảng dạy, cán bộ nghiên cứu của trường thực hiện...

Về hình thức dịch vụ: Trung tâm có thể triển khai theo hình thức phục vụ

miễn phí hoặc có thu phí.

2.2.2 Phát triển dịch vụ phô tô, in ấn, sao chụp tài liệu

Đây là một dịch vụ rất cần thiết để thỏa mãn nhu cầu đọc tại chỗ cho sinh viên, học viên; mặt khác là để tăng thêm nguồn thu cho Trung tâm. Cần tiến hành dịch vụ này đồng bộ cung với dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà và dịch vụ tra cứu Internet.

2.2.3 Phát triển dịch vụ tư vấn thông tin

Dịch vụ tư vấn là một hệ thống các hoạt động nhằm cung cấp các thông tin trợ giúp cho việc ra quyết định. Dịch vụ này rất cần thiết cho Trung tâm trong tương lai bởi dịch vụ này cung cấp cho độc giả những kỹ năng, yêu cầu cần thiết khi đến Trung tâm, giúp học chủ động và cảm thấy thoải mái hơn.

Đây là một dịch vụ khá phức tạp đòi hỏi phải được đầu tư công phu và nghiêm túc. Dịch vụ này khi tiến hành phải có một nguồn lực dồi dào cả về nhân lực, tài lực và vật lực. Ba yếu tố cần quan tâm trong khi triển khai dịch vụ này là: Nguồn thông tin, tranh thiết bị kỹ thuật, đội ngũ chuyên gia tư vấn.

2.2.4 Phát triển dịch vụ mượn liên thư viện

Dịch vụ mượn liên thư viện cho phép người dùng tin mượn được tài liệu của nhiều thư viện đại học cũng như các cơ quan thông tin thư viện khác một cách dễ dàng và thuận lợi mà không yêu cầu họ phải đăng ký sử dụng hoặc làm thẻ tại nơi họ muốn mượn ngoài đơn vị họ học tập hoặc làm việc. Hiện nay, trên thế giới vấn đề liên thông, liên kết thư viện thông qua hình thức mượn liên thư viện đã được triển khai rất nhiều nhưng ở Việt Nam thì còn quá ít.

Dịch vụ mượn liên thư viện (interlibrary Loan services – ILL) có thể mô tả tóm tắt như sau: khi NDT có nhu cầu mượn một tài liệu từ thư viện khác không thuộc thư viện mà NDT có thể mượn/đọc thì có thể yêu cầu mượn bằng cách điền vào phiếu yêu cầu (request form) trên giấy hoặc trực tuyến trên OPAC. Thư viện sẽ tìm và gửi yêu cầu mượn đến thư viện có tài liệu cho mượn. Thư viện được yêu cầu sẽ xem xét yêu cầu, gửi tài liệu cho thư viện yêu cầu, kèm một phiếu/thư điện tử “Mượn liên thư viện” trong đó có ghi ngày trả hoặc

gửi phúc đáp nếu không cho mượn tài liệu (tài liệu gốc, tài liệu tra cứu...). Mỗi thư viện có một sổ mượn riêng và các thư viện thanh toán theo các quy định giữa các bên. Dịch vụ mượn liên thư viện ở nhiều nước thường là dịch vụ có thu phí.

Để thực hiện dịch vụ này, các thư viện cần có sự hợp tác chặt chẽ với nhau thông qua việc ký kết văn bản quy định rõ ràng và các chính sách cụ thể, điều kiện, thủ tục, chi phí cho mượn tài liệu giữa các thư viện. Hiện nay nhu cầu mượn liên thư viện của các bạn đọc là rất lớn, do vậy Trung tâm, cần đẩy nhanh thực hiện loại dịch vụ này để đáp ứng nhu cầu cho NDT.

2.2.5 Nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện

Cán bộ thư viện là linh hồn của hoạt động thư viện, trong đó đội ngũ cán bộ thư viện thực hiện sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình hỗ trợ NDT khai thác dịch vụ có hiệu quả. Sự bùng nổ thông tin, sự phát triển của nhiều loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện hiện đại, cùng với sự đa dạng của NDT đã đặt ra yêu cầu cao đối với đội ngũ cán bộ thư viện thực hiện các sản phẩm và dịch vụ. Cán bộ thực hiện các sản phẩm và dịch vụ không chỉ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, khả năng bao quát các nguồn tin bên trong và bên ngoài thư viện mà còn được trang bị tốt các kỹ năng về tin học và ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp.

Để bổ sung, nâng cao trình độ cho cán bộ, Trung tâm cần phải thực hiện một số biện pháp sau đây:

- Tổ chức các buổi tập huấn ngắn hạn và dài hạn về sử dụng các công nghệ hiện đại.
- Có chính sách khuyến khích, hỗ trợ, tạo điều kiện để các cán bộ học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.
- Có chính sách hỗ trợ, trợ cấp và có chính sách lương bổng hợp lý để cán bộ yên tâm công tác, nâng cao nhiệt huyết, long say mê nghề nghiệp.
- Cán bộ lãnh đạo cũng nên tổ chức cho cán bộ đi tham quan các thư viện điển hình trong và ngoài nước để học hỏi kinh nghiệm của các thư viện bạn...

2.2.6 Tăng cường nguồn lực thông tin cho thư viện

Vốn tài liệu là nhân tố không thể thiếu cho hoạt động thư viện. Có tài liệu, các khâu và hoạt động khác trong thư viện mới được tiến hành.

Việc nâng cao chất lượng tài liệu trong công tác bổ sung, làm cho tài liệu ngày càng phong phú hơn về nội dung và chất lượng để mỗi cán bộ, giảng viên, sinh viên đều thấy rằng chỉ ở Trung tâm mới là nơi có tài liệu đầy đủ nhất và là nơi cần thiết nhất.

Để tăng cường nguồn lực thông tin Trung tâm cần phải:

- Xác định loại hình, số lượng, chất lượng tài liệu cần bổ sung.
- Xây dựng chính sách, quy trình bổ sung phù hợp.
- Tăng cường hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước.
- Quan tâm, đầu tư xây dựng nguồn lực thông tin điện tử có chất lượng, đặc biệt là cơ sở dữ liệu toàn văn về từng ngành đào tạo, từng hướng nghiên cứu mà giảng viên và sinh viên trong trường có nhu cầu sử dụng, khai thác nhiều.
- Đầu tư phân bổ hợp lý nguồn ngân sách trên mỗi loại hình tài liệu được bổ sung.
- Thanh lý tài liệu: tiến hành loại bỏ, thanh lọc những loại tài liệu rách nát, thông tin lỗi thời không còn phù hợp, không còn giá trị sử dụng để nắm được nguồn thực tế tại Trung tâm, từ đó kiểm tra và có thể bổ sung hồi cố các tài liệu có giá trị.

2.2.7 Đào tạo người dùng tin

NDT là một trong những bộ phận quan trọng không thể tách rời trong hệ thống thông tin thư viện. Nhu cầu NDT được thỏa mãn sẽ thúc đẩy hoạt động của thư viện phát triển. Tuy nhiên, nếu NDT không nắm bắt được những yêu cầu, kỹ năng cần thiết trong việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ sẽ dẫn đến việc tìm kiếm không hiệu quả.

Hiện nay, hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện cũng ngày càng phát triển theo hướng hiện đại, đa dạng và phức tạp hơn. Do đó công tác đào tạo, huấn luyện hướng dẫn NDT sử dụng được tất cả những sản phẩm và dịch vụ là yêu cầu cần thiết.

2.2.8. Dịch vụ Internet

- Nâng cấp đường truyền của TT để giúp cho sinh viên và giảng viên tiết kiệm được thời gian, công sức trong quá trình tìm kiếm tài liệu.

- Tăng cường thêm số lượng máy tính.

- Cán bộ nên kiểm soát gắt gao hơn việc truy cập của sinh viên, tránh tình trạng sinh viên truy cập vào các trang web xấu, không lành mạnh...

Như đã nói, trong bất kì cơ quan thông tin thư viện nào, vai trò của các dịch vụ thông tin thư viện được cơ quan đó cung cấp đều có ý nghĩa quan trọng, phần nào quyết định tới sự phát triển của thư viện đó. Điều này càng đặc biệt đúng trong xã hội thông tin hiện đại, khi mà sự phát triển của xã hội, của thông tin là vô cùng nhanh chóng. Thêm vào đó là thói quen sử dụng thư viện cũng thay đổi, cách thức tiếp cận thông tin của NĐT cũng thay đổi. NĐT có xu hướng ngày càng đòi hỏi cao hơn khi sử dụng các dịch vụ thông tin thư viện hiện đại. Bởi lẽ đó, việc nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện đang có cũng như nghiên cứu để tạo lập ra các dịch vụ thông tin thư viện cần phải được tiến hành một cách thường xuyên và liên tục.

Để có thể thực hiện đồng thời các nhóm giải pháp nêu trên đòi hỏi Trung tâm phải nỗ lực rất nhiều, gồm cả đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ cho cán bộ Trung tâm, đầu tư nghiên cứu những hướng đi cơ bản, thiết thực nhưng là thế mạnh sẵn có hoặc ở dạng tiềm năng của Trung tâm trong tương lai. Với những kế hoạch, định hướng cụ thể, có thể tin tưởng trong một tương lai không xa, Trung tâm sẽ phát huy hơn nữa những thành tựu, tiếp tục khẳng định vị trí và tầm quan trọng của mình trong công tác nghiên cứu, giáo dục đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, góp phần vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và sự nghiệp thư viện nói riêng./.