

## Hiện trạng và một số tính chất phát triển của dịch vụ tại các thư viện



Dịch vụ đáp ứng các loại nhu cầu thông tin là một trong số các nội dung thu hút sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu, những người làm công tác quản lý cũng như những người trực tiếp làm việc tại các thư viện. Xu hướng phát triển hoạt động của các thư viện định hướng theo dịch vụ đã thể hiện sự quan tâm này. Cùng với sự phát triển của các thư viện, dịch vụ được triển khai tại đây cũng không ngừng được đổi mới và hoàn thiện. Đối với mỗi thư viện, tùy thuộc vào vị trí, chức năng của mình mà nhiều loại dịch vụ khác nhau được chú trọng phát triển. Nếu như đối với những thư viện trực thuộc các cộng đồng dân cư và mang tính chất đại chúng, các dịch vụ có chức năng tuyên truyền, phổ biến, nâng cao trình độ dân trí được quan tâm. Trong khi đó, đối với các thư viện thuộc lĩnh vực nghiên cứu, phục vụ lãnh đạo, sản xuất kinh doanh, thì các dịch vụ phức hợp và mang tính chất tư vấn lại đặc biệt được quan tâm. Ngoài ra, sự phát triển hoặc các hướng ưu tiên phát triển loại hình dịch vụ cụ thể cũng phụ thuộc vào chính sách và định hướng phát triển của mỗi tổ chức hoặc cộng đồng mà thư viện đó có trách nhiệm phục vụ.

Bài viết trình bày khái lược về hiện trạng và một số định hướng phát triển các loại dịch vụ đáp ứng nhu cầu tin (trong bài viết, được gọi tắt là dịch vụ) được triển khai tại các thư viện hiện nay.

### 1. Giới thiệu chung về các dịch vụ hiện có

Các tài liệu nghiên cứu trong lĩnh vực thư viện- thông tin gần đây đã xuất hiện các thuật ngữ sản phẩm thông tin, dịch vụ thông tin... Các thuật ngữ này được sử dụng trên cơ sở sự phát triển và vận dụng các khái niệm “sản phẩm” và “dịch vụ” được sử dụng rất phổ biến trong các lĩnh vực kinh tế học, thực tiễn hoạt động sản xuất, kinh doanh...

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 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 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 rạch ròi.

Cán bộ thư viện chuyên nghiệp xác định: Sản phẩm thông tin là kết quả của quá trình xử lý thông tin trong dây chuyền thư viện, và chúng tạo thành hệ thống công cụ để kiểm soát một hay một số nguồn thông tin, tài liệu nào đó. Vì vậy, chúng được sử dụng trong quá trình tìm kiếm thông tin, tài liệu. Dịch vụ thông tin 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.

Trong khi đó, 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.

Với cách hiểu theo quan điểm của người đọc như trên, sản phẩm do thư viện tạo ra hay cung cấp bao gồm:

- Bản thân nguồn tài liệu gốc mà thư viện trực tiếp quản lý hoặc có thể cung cấp để người đọc khai thác, sử dụng. Các tài liệu này có thể tồn tại ở những dạng khác nhau, với những điều kiện và phương thức khai thác, sử dụng khác nhau.

- Hệ thống các công cụ, phương tiện mà qua đó, có thể tìm kiếm, khai thác, truy cập được nguồn tài liệu gốc mà họ cần (Sản phẩm thông tin theo nghĩa hẹp).

- Toàn bộ các hoạt động mang tính chất dịch vụ mà thư viện có thể triển khai nhằm đáp ứng các loại nhu cầu tin của người dùng tin (Dịch vụ thông tin theo nghĩa hẹp).

Cách hiểu trên đây về sản phẩm sẽ là khá hợp lý khi đề cập tới các nội dung hoạt động trong các thư viện. Vì có sự khác biệt tương đối rõ, nên cũng có thể xem khái niệm sản phẩm được hiểu theo nghĩa rộng là như thế nào và

khác với sản phẩm thông tin được hiểu theo nghĩa hẹp, cách hiểu của cán bộ thư viện chuyên nghiệp.

Bài viết liệt kê một số loại dịch vụ hiện đang được triển khai khá phổ biến tại các thư viện hiện nay. Như vậy, trong bài viết này thuật ngữ dịch vụ thông tin được hiểu theo nghĩa hẹp.

Các thư viện đều triển khai các hoạt động khác nhau nhằm cung cấp đến người dùng tin các dịch vụ liên quan tới việc đáp ứng các loại nhu cầu thông tin. Cũng cần thấy là, các loại hình thư viện khác nhau, bên cạnh một số dịch vụ chung, sẽ triển khai một số dịch vụ khác nhau, mà những dịch vụ phản ánh những chức năng, nhiệm vụ riêng của mỗi chủ thể.

Các dịch vụ mạng tính phổ biến, tồn tại ở mọi thư viện là các loại dịch vụ hỏi đáp, tìm tin, cung cấp thông tin theo chuyên đề, phổ biến thông tin hiện tại, phổ biến thông tin chọn lọc, ... Các loại dịch vụ này với các mức độ, hình thức triển khai khác nhau đã trở nên rất quen thuộc.

Có thể nhận biết các dấu hiệu cơ bản của mỗi dịch vụ như sau:

*a. 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. Ví dụ, một bạn đọc 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 thể tìm kiếm được tài liệu trong các hệ thống tra cứu hiện có ở thư viện. ... Sau này, tính chất của câu hỏi từ phía người đọc/người dùng tin 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.

*b. Tìm tin:* Được triển khai trước một yêu cầu tin (các dấu hiệu tìm kiếm tài liệu) xác định, nhằm cung cấp cho người dùng tin sản phẩm dưới dạng một danh mục tài liệu phù hợp với yêu cầu.

Ví dụ, một nghiên cứu sinh yêu cầu được cung cấp các thông tin thư mục đối với các tài liệu có chủ đề nội dung liên quan tới nền kinh tế dựa trên thông tin và tri thức. Tài liệu 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.

*c. 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 người dùng tin về các thông tin mới phản ánh một chủ đề nào đó.

Ví dụ các cơ quan thông tin-thư viện biên soạn thư mục giới thiệu tài liệu mới hoặc tổ chức các sinh hoạt khoa học nhằm mục đích phổ biến cho người dùng tin về thành tựu, sự kiện hoặc vấn đề khoa học, công nghệ tiêu biểu và mới. ...

*d. 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.

*đ. Phổ biến thông tin chọn lọc:* Sau khi có thỏa 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.

*e. 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 để 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.

*f. 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 người dùng tin 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 người dùng tin 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 người dùng tin có những khả năng, điều kiện khai thác, sử dụng thông tin khác nhau.

*g. 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.

*h. 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.

Chú ý: 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 lý, 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 chuyên giao công nghệ đối với các trung tâm thông tin công nghệ).

## **2. Một số tính chất phát triển của dịch vụ tại các thư viện**

Hiện nay, các thư viện hướng đến hoạt động theo mô hình một cơ quan cung cấp dịch vụ. Các hoạt động được triển khai tại đây mang rõ tính chất định hướng theo dịch vụ và lấy việc đáp ứng nhu cầu người dùng tin là mục

tiêu phát triển của mình. Điều đó đã trở thành một trào lưu rất phổ biến. Chính vì thế, dịch vụ không ngừng được phát triển, cùng với sự phát triển các thư viện. Dưới đây là một số đặc điểm phản ánh xu hướng phát triển các dịch vụ thông tin hiện nay.

- Các thư viện, đặc biệt là các thư viện có chức năng phục vụ quản lý, nghiên cứu đào tạo, sản xuất kinh doanh đều rất chú trọng phát triển các loại hình sản phẩm, dịch vụ thông tin. Ở đây, sự phát triển dịch vụ được gắn chặt, có quan hệ hữu cơ với sự phát triển sản phẩm.

- Thông thường, việc phát triển các dịch vụ đơn lẻ không được các thư viện chú trọng - công việc chủ yếu của nghiên cứu - mà thường phát triển một hệ thống dịch vụ cùng các sản phẩm có quan hệ chặt chẽ với nhau theo ý nghĩa đáp ứng đến cùng một loại nhu cầu của người khai thác, sử dụng thư viện xác định. Ví dụ: đó là loại dịch vụ tham khảo phục vụ những người lãnh đạo và quản lý - người ra quyết định, các loại dịch vụ phục vụ các nhiệm vụ thẩm định, đánh giá và chuyên gia công nghệ... Đây chính là hệ quả trực tiếp của việc nghiên cứu, thiết kế và triển khai các tuyến sản phẩm phù hợp với nhu cầu người dùng tin. Các dịch vụ có giá trị gia tăng - tức là các dịch vụ thích hợp với các yêu cầu mang tính cá biệt và thường rất cao của người dùng tin ngày càng được tạo lập nhiều, rất đa dạng và vô cùng linh hoạt.

- Tính thân thiện và tiện lợi của dịch vụ đối với người dùng là những thuộc tính - hay chính xác hơn là đòi hỏi đối với mỗi dịch vụ. Ở đây, người dùng, với các dữ liệu cụ thể về trình độ, tập quán, thói quen, khả năng và điều kiện, tâm lý và sở thích... được nghiên cứu, phân tích một cách toàn diện. Trên cơ sở đó, cán bộ thư viện sẽ thiết kế được các dịch vụ cụ thể thỏa mãn các điều kiện về tính tiện lợi và thân thiện đối với người dùng tin.

- Chú trọng phát triển các loại hình dịch vụ trao đổi thông tin. Nhu cầu trao đổi thông tin ngày càng rõ nét trong mọi lĩnh vực hoạt động của xã hội. Với hoạt động nghiên cứu, đào tạo, điều đó được thể hiện rất rõ rệt, bởi giao lưu khoa học và tính kế thừa theo thời gian của lĩnh vực hoạt động này vừa là một đặc trưng, lại vừa là điều kiện cần. Trong hoạt động của thư viện, từ lâu, kênh thông tin phi hình thức (sự trao đổi thông tin thông qua các tiếp xúc trực tiếp giữa người đọc) đã được xem là một trong các khả năng quan trọng của việc tiếp nhận và cung cấp thông tin. Ngày nay, khả năng và điều kiện của công nghệ đã cho phép việc trao đổi thông tin diễn ra hết sức đa dạng. Đó là điểm khác biệt cơ bản so với trước đây.

- Một trong số các định hướng rõ nét của quá trình phát triển dịch vụ hiện nay là vấn đề phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông. Ở môi trường này, tính thân thiện, tiện lợi, khả năng thích nghi với việc có thể khai thác, sử dụng các bộ sưu tập của thư viện, sử dụng dịch vụ thông tin tại mọi nơi và mọi lúc được phát triển. Và việc khai thác, sử dụng thông tin cũng như dịch vụ thông tin được thực hiện trên một quy mô rộng rãi nhất, theo một cách bình đẳng nhất đối với mọi thành viên trong mỗi cộng đồng người dùng tin.

Trên đây là một số thông tin về các loại hình dịch vụ thông tin đang rất phổ biến và được các thư viện quan tâm phát triển hiện nay và những xu thế và đặc điểm phát triển dịch vụ thông tin trong thời gian tới.

*Kết luận:* Để thay cho kết luận của bài viết này, chúng tôi xin trích nội dung đã được nêu trong [1] như sau:

Việc hình thành và bảo vệ hệ thống nguồn thông tin, dành tự do, bình đẳng về nguồn thông tin là yêu cầu bản chất của thư viện, là cơ sở để thư viện tồn tại và phát triển, là tiền đề để thư viện tham gia cạnh tranh dịch vụ thông tin. Đồng thời thư viện cũng phải quan tâm chú ý đến hệ thống phục vụ thông tin xã hội và sự phát triển của chúng, chủ động tham gia vào việc cạnh tranh để thu hút người sử dụng thư viện. Các thư viện cần tiến hành xác định rõ cho mình chiến lược phát triển hoạt động chung trên cơ sở các đặc trưng về cơ cấu nguồn tài liệu mà mình được giao trực tiếp quản lý (trong tương quan với các thư viện và cơ quan thông tin, tư liệu khác), xác định rõ các loại hình sản phẩm và dịch vụ được tạo ra hoặc được quyền cung cấp đến với người dùng của mình. Trên cơ sở đó, xác định đó và hợp lý các hoạt động chủ chốt trên cơ sở các ưu thế cạnh tranh mà mình có và không ngừng tìm kiếm, khai thác “biên xanh cạnh tranh” dịch vụ thông tin (ý muốn nói đến khối lượng và chủng loại tới mức gần như vô hạn của các loại dịch vụ có thể được tạo ra - cái mà chúng ta vẫn tưởng như rất ít về số lượng, gián lược về mức độ và khả năng đáp ứng nhu cầu tin và hầu như không có nhiều thay đổi).

Mỗi cá nhân trong hệ thống thư viện cũng phải tìm kiếm địa vị cho mình trong ngành, xác định chức năng và nhiệm vụ trọng tâm, không ngừng nâng cao khả năng cạnh tranh trên cơ sở các ưu thế mà mình có được. Giá trị của sự nghiệp thư viện phải là dựa vào tác dụng của từng thư viện để phát huy hiệu quả. Sự phát triển vượt bậc của từng cá thể thư viện lại phải dựa vào sự hỗ trợ của toàn bộ hệ thống cộng đồng thư viện.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dương Quân Phong, Trần Thiệu Huy. Thư viện trong sự phát triển của dịch vụ thông tin trong xã hội. 12 tr. Khổ A4. (Tư liệu dịch chưa xuất bản).
2. Electronic Reference Services: Library Technology Reports, May/Jun2002, Vol. 38 Issue 3, pp.53-55.
3. Future of live online Reference Service: Library Technology Reports, Jul/Aug2002, Vol. 38 Issue 4, pp.71-72.

4. Green J.F. Tham khảo giao tiếp trực tuyến: Là gì và hoạt động ra sao?: Chat Reference: What is it and does it work?./Trần Kim Thủy d.//Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin. 2005. Số 3. - tr. 8-10.
5. Gross M.; McClure; Charles R.; lankes R. David. Costing Reference: Issues, Approaches, and Directions for Research//Reference Librarian, 2006, Vol. 46 Issue 95/96, pp.173-186.
6. Handbook of Special Librarianship and Infomartion Work: 7th ed./Edited by A. Scammell.- London: ASLIB. 1998. - 427p.
7. Marketing trong hoạt động thông tin – thư viện: Tập bài giảng dành cho sinh viên khoa Thông tin-thư viện/Trần Mạnh Tuấn.- H.: Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, 2005. - 165 tr.
8. Nghiên cứu, xây dựng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Viện Khoa học xã hội hiện nay: Đề tài nghiên cứu cấp Bộ./Chủ nhiệm: Trần Mạnh Tuấn.- H.: Viện Khoa học xã hội Việt Nam. 2008. - 170 tr.
9. Vương lệ Quân. Dịch vụ tham khảo và dịch vụ tham khảo số thức/Thu Minh dịch. Nguồn: Tạp chí Thông tin học và thư viện học (Trung Quốc). 15tr. (Tư liệu dịch chưa xuất bản).

---

**ThS. Trần Mạnh Tuấn**

*Viện Thông tin Khoa học Xã hội*

Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam số 2(22) – 2010 (tr.15-20)