

Sử dụng nguồn lực bên ngoài thư viện để phát triển các hoạt động không chuyên môn và chuyên môn của thư viện

Thứ năm, 13 Tháng 9 2012 08:06

ThS. Nguyễn Thị Kim Tri

Phòng Dịch vụ Thông tin

Trung tâm Học liệu - Đại học Cần Thơ



Sử dụng nguồn lực bên ngoài (outsourcing (OS)) là một chiến lược mới của thư viện. Đó là hoạt động ký hợp đồng về việc sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoặc tổ chức bên ngoài thay vì sử dụng nguồn lực tại chỗ. Hình thức này ra đời khá lâu từ những năm 1980. Các nhà quản lý sử dụng OS như là một chiến lược sử dụng ngân sách hiệu quả và đổi mới nguồn lực nhằm đạt được các mục tiêu hoạt động của thư viện. Mặc dù OS không thể giải quyết hết các vấn đề của thư viện, nhưng đó là giải pháp hiệu quả giúp cán bộ thư viện thoát khỏi sự quá tải trong công việc và tập trung vào các hoạt động quan trọng.

Trong nhiều năm qua, có nhiều công tác của thư viện (như công tác kỹ thuật, phát triển bộ sưu tập, công nghệ thông tin, phát triển tài nguyên điện tử, lưu trữ, ...) đã được thực hiện bởi OS với mục đích đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

OS có thể giúp cán bộ quản lý đạt được nhiều kết quả như mong đợi. Tuy vậy, chiến lược mới này cũng ghi nhận nhiều thất bại nếu các nhà quản lý thiếu khả năng và kiến thức để khai thác phương thức này. Vì vậy, bài viết này tập trung vào khai thác

các yếu tố thúc đẩy các thư viện chuyển sang hướng sử dụng OS, đưa ra một số ưu và khuyết điểm nhằm xây dựng cái nhìn bao quát hơn về OS. OS là một trong những lựa chọn ưu tiên của các nhà quản lý thư viện vì các lý do sau: Thứ nhất, OS có thể giúp thư viện cung cấp các dịch vụ tốt hơn và hiệu quả hơn đến người sử dụng, từ đó làm tăng hiệu suất hoạt động của thư viện. Các dịch vụ thư viện, gồm Cung cấp thông tin, Tìm kiếm thông tin, Cung cấp thông tin theo yêu cầu nên liên kết với OS vì dịch vụ của OS có thể cung cấp nguồn thông tin mà thư viện không có hoặc không tìm được (Lakey 1994, tr.116). Thứ hai, thiếu cán bộ chuyên môn là lý do thuyết phục nhất để tiến hành OS (Berard 2008, tr.116). Rõ ràng, phát huy OS trong tình huống này nhằm làm cho hoạt động của thư viện được ổn định là điều cần thiết. Tìm kiếm OS thường xảy ra khi thư viện chuyển từ truyền thống sang hiện đại, khi thực hiện các dự án lớn, khi có những thay đổi lớn trong phát triển bộ sưu tập và công nghệ. Thứ ba, theo Boss (1998, tr.568), sử dụng nguồn lực bên ngoài giúp thư viện tránh được khó khăn về chi phí đầu tư ban đầu để bổ sung các thiết bị đắt tiền. Ví dụ, số hóa tài liệu cần một khoản chi phí lớn để mua sắm các thiết bị và chi trả cho cán bộ. Vì vậy, một số thư viện ký hợp đồng với dịch vụ bên ngoài để thực hiện công việc này với giá cả phải chăng.

Bên cạnh các lý do trên, các nhà quản lý thư viện cũng quan tâm tới việc sử dụng OS bởi vì phương thức này có nhiều ưu điểm. Một trong những ưu điểm lớn nhất là tiết kiệm ngân quỹ. Theo Hall và Goody (2007), giảm nhân sự chính là cách giảm chi phí tốt nhất. Qua nghiên cứu, thư viện có thể giảm 30-40 % tiền lương chi trả cho nhân viên. Duchin (1998, tr.112) đưa ra báo cáo, 19 thư viện trường đại học ở New York đã chuyển hướng sang OS và giảm cán bộ ở bộ phận kỹ thuật để tiết kiệm ngân sách. Bên cạnh đó, Ball (2002, tr.8) khẳng định rằng OS giúp thư viện đạt được hiệu quả kinh tế khi các công việc của thư viện có đặc thù rập khuôn hoặc thay đổi trong năm. Vì thế, thư viện có thể giảm cán bộ hoặc tăng cán bộ qua OS ở những thời điểm cụ thể. Ngoài ra, thư viện có thể tiết kiệm chi phí bằng hình thức sử dụng vốn đầu tư và dịch vụ từ nhà cung cấp. Theo kết quả phân tích từ PromptCat (dịch vụ biên mục OCLC ở Mỹ), biên mục tại chỗ tốn chi phí gấp 2 lần so với sử dụng dịch vụ của OCLC (Rider và Hamilton 1996, tr.7).

Ưu điểm khác của OS là giúp cán bộ giảm các công việc chân tay và tập trung vào các hoạt động chuyên môn. Boss (1998, tr.567) nhấn mạnh hầu hết các thư viện đang đối mặt với tình trạng ùn tắc của các công việc không quan trọng. Ví thể, thay vì sử dụng cán bộ cơ hữu, thư viện có thể ký hợp đồng thuê người lao động có thời hạn. Từ năm 2008, Trung tâm Học liệu Đại học Cần Thơ đã ký hợp đồng với các bạn sinh viên để thực hiện các công việc không đòi hỏi nhiều chuyên môn của thư viện như sắp xếp sách, lên sách, và hỗ trợ bạn đọc sử dụng máy tính. Quả thật, qua OS cán bộ thư viện đầu tư nhiều thời gian hơn cho các công việc có giá trị và chuyên môn cao, phát triển chuyên môn, và họ có thể tiến xa hơn để khẳng định vị trí nghề thư viện trong xã hội.

Ngoài ra, các nhà quản lý thư viện nhận thấy rằng đi cùng với tiết kiệm chi phí là tiết kiệm thời gian và công sức làm việc. Theo khảo sát của Sweetland (2001), một cán bộ thư viện biên mục khoảng 3.5 tài liệu trong một giờ trong khi sử dụng dịch vụ bên ngoài tăng đến 12 tài liệu. Bên cạnh đó, cán bộ thư viện có thể dễ dàng quản lý khối lượng công việc. Ví dụ, để thực hiện dịch vụ 24/7, thư viện có thể ký hợp đồng với dịch vụ bên ngoài để thuê nhân lực duy trì dịch vụ. Sử dụng OS là kết quả của quá trình đánh giá tổ chức mang tính chiến lược, trong đó cán bộ thư viện có một cái nhìn toàn diện về tất cả các mặt quan trọng để đạt được mục tiêu và sứ mệnh của thư viện. Điều đó góp phần vào nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức (Shirk 1994, p.385).



Sử dụng nguồn lực bên ngoài mang lại nhiều thuận lợi cho thư viện và nhà quản lý thư viện, tuy nhiên, có vài vấn đề cần được lưu ý khi sử dụng hình thức này.



Như đã đề cập, hiệu quả kinh tế là mục tiêu chính của OS. Tuy nhiên, một số người cho rằng sự giảm chi phí có thể chưa được bảo đảm vì có những nguồn chi phí phát sinh không thể dự tính trước. Chẳng hạn chi phí dành cho việc sửa lỗi do nhân sự của nhà cung cấp gây ra, nhưng lại không bao gồm trong hợp đồng. Hơn nữa, cán bộ thư viện đôi lúc không chú ý tới các chi phí vô hình. Đó là chi phí săn tìm các nhà cung cấp dịch vụ, chi phí xây dựng hợp đồng, chi phí đi lại và các khoản phí duy trì mối quan hệ (Hall và Goody, 2007).

Bất lợi khác của chiến lược OS là chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp. Nếu nhà cung cấp chưa hiểu rõ yêu cầu của cán bộ thư viện thì có thể dẫn đến việc tạo ra các sản phẩm không đáp ứng được yêu cầu ban đầu. Hơn nữa, nếu dịch vụ của nhà cung cấp nghèo nàn, nhân viên thiếu kinh nghiệm và chuyên môn thì họ không thể tạo ra sản phẩm có chất lượng cao và đúng hạn. Sweetland (2001, tr.170) cho biết, các bộ sưu tập của các thư viện không chuyên sâu là kết quả của việc sử dụng dịch vụ Chọn tài liệu kém chất lượng. Ngoài ra, các thư viện phát hiện sự thiếu kiểm soát về chất lượng của các tài liệu được biên mục từ dịch vụ của các nhà cung cấp.

Sự ảnh hưởng của OS đến cán bộ và bạn đọc của thư viện cũng cần được chú ý. Các nhà quản lý có thể bị đặt vào tình huống khó xử bởi vì quyết định của họ có thể đẩy cán bộ vào nguy cơ mất việc. Hơn thế, chiến lược này còn ảnh hưởng đến đạo đức của cán bộ quản lý đối với nhân viên. Cán bộ thư viện và nhân viên của nhà cung cấp có thể thấy khó khăn để trở thành một đội với nhau. Berard (2008, tr.118) khẳng định sự mất đi những kỷ ước về tổ chức và thời gian học tập quý báu cùng nhau là kết quả của OS. Hơn nữa, người sử dụng thư viện cũng chịu ảnh hưởng gián tiếp từ OS khi các dịch vụ qua OS không mang lại kết quả như mong đợi.

Tóm lại, OS có thể là một phương thức hiệu quả đối với các nhà quản lý có kỹ năng và chiến lược. Tuy nhiên, các nhà quản lý cần cân nhắc kỹ lưỡng và hiểu rõ các khía cạnh khác nhau của OS để tránh đi những thất bại đáng tiếc. Sử dụng nguồn lực bên ngoài mang lại nhiều thuận lợi cho các nhà quản lý thư viện, như hiệu quả kinh tế, tăng năng suất công việc. Song, cũng có nhiều vấn đề ảnh hưởng đến cán bộ thư viện và người dùng tin cần phải được quan tâm. Vì vậy, các nhà quản lý thư viện chính là những người đưa ra quyết định đúng đắn nhất, nên sử dụng nguồn lực tại chỗ hay bên ngoài để đạt được các mục tiêu hoạt động của thư viện trong thời đại ngày nay.

Tài liệu tham khảo

- Ball, D., Barton, D., Earl, C., & Dunk, L. (2002). A study of outsourcing and externalization by libraries with additional reference to museums and archives domains. Bournemouth University Library. Truy cập từ Google Scholar.
- Berard, G. L. (2008). The management of SciTech libraries: Services, staff, facilities, and outsourcing. *Science & Technology Libraries*, 28(1), 101-121. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Informaworld.
- Boss, R. W. (1998). Guide to outsourcing in libraries. *Library Technology Reports*, 34(5), 559-569. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Proquest.
- Duchin, D. (1998). Outsourcing: Newman library, Baruch college/CUNY. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 11(3), 111-115. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Emerald.
- Hall, H., & Goody, M. (2007). The sense of outsourcing: The viability of outsourcing business research and information services. *Business Information Review*, 25(1). Truy cập từ <http://www.soc.napier.ac.uk/publication/op/getpublication/publicationid/10452105>.
- Lakey, K. (1994). Outsourcing & insourcing of information services: A study of corporate and government libraries in Victoria. *Australian Special Libraries*, 27(4), 103-122. Truy cập từ cơ sở dữ liệu LISA.
- Rider, M. M., & Hamilton, M. (1996). PromptCat issues for acquisitions: Quality review, cost analysis and workflow implications. *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 20(1), 9-21. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Science Direct.
- Shirk, G. M. (1994). Outsourced library technical services: The bookseller's perspective. *Library Acquisitions: Practice & Theory*, 18(4), 383-395. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Science Direct.
- Sweetland, J. H. (2001). Outsourcing library technical services-What we think we know, and don't know. *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 14(3), 164-175. Truy cập từ cơ sở dữ liệu Emerald.