

SỰ CHUYỂN ĐỔI HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ THÔNG TIN TRONG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC

Phan Thị Hà Thanh*

Tóm tắt: Mở đầu với khái quát về sự phát triển của hoạt động thông tin thư viện nói chung, tổ chức dịch vụ thông tin trong thư viện đại học trước những tác động của sự phát triển khoa học công nghệ và kỹ thuật. Từ những kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả Elizabeth Tait, Peter Reid, Konstantina Martzoukou [15] được lựa chọn phân tích và chuyển dịch, bài viết bắt đầu với vai trò của thư viện đại học trong việc cung cấp thông tin phục vụ hoạt động học tập, giảng dạy và nghiên cứu của nhà trường; các yêu cầu chuyển đổi về không gian, nguồn tin, dịch vụ thư viện đại học được bàn luận cùng với các tiện ích công nghệ thông tin có thể được ứng dụng để tổ chức và cung cấp dịch vụ thông tin và tác động của chúng đối với thư viện đại học, bao gồm cả sự cần thiết đối với cán bộ thư viện để phát triển các kỹ năng mới để thích ứng vai trò mới. Bài viết kết thúc với nội dung điếm qua về vai trò của thư viện đại học ở Việt Nam; thực tiễn và một số vấn đề cần quan tâm thực hiện nhằm thúc đẩy ứng dụng các tiện ích công nghệ thông tin vào hoạt động dịch vụ tại Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

Sự phát triển của xã hội thông tin đã đẩy mạnh việc đánh giá lại tất cả các thể chế hoạt động thông tin, dữ liệu và kiến thức; vị trí và mục tiêu của các cơ quan thông tin – thư viện cũng đòi hỏi cần xác định lại cho phù hợp với xu thế. Vai trò của thư viện, cơ quan thông tin không còn chỉ dừng lại ở việc tập trung thu thập, tổ chức lưu trữ thông tin; mà ngày càng cần phải chú trọng đến việc cung cấp sự tiếp cận với nguồn thông tin có được đến cộng đồng người sử dụng. Nguồn tài nguyên thông tin ở các thư viện, cơ quan thông tin có nhiều, phong phú đến bao nhiêu thì giá trị của chúng cũng chỉ là tài nguyên bằng không, nếu chúng có trật tự hỗn loạn và không được cung cấp điểm truy cập để người dùng có thể tiếp cận đến chúng. Hơn bao giờ hết, các thư viện, cơ quan thông tin là một trong những yếu tố chính mang đến cơ hội tiếp cận thông tin mở, cơ sở quan trọng đối với việc phát triển xã hội thông tin dân chủ.

Trong xã hội hiện đại, một trong những yếu tố được đánh giá đã có sự tác động mạnh mẽ, đòi hỏi cần nhiều sự thay đổi trong ngành thông tin thư viện đó chính là sức mạnh phát triển của công nghệ và khoa học kỹ thuật. Những thách thức, cơ hội mang lại cho hoạt động thư viện từ những phát triển của khoa học công nghệ đã được nghiên cứu, bàn luận nhiều trong các công trình, diễn đàn khoa học trong nước và quốc tế từ kiến trúc không gian, nguồn tài nguyên thông tin, đến cách thức tổ chức các mô hình mượn trả, cung cấp thông tin. Theo Paulus (2011), vai trò của các tổ chức thư viện, cũng như viện bảo

* Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng

tàng, cơ quan lưu trữ đang phát triển vượt ra ngoài việc chủ yếu thu thập, lưu trữ và phổ biến thông tin mà trở thành không gian của học tập và không gian xã hội, nơi kiến thức được tạo ra và chia sẻ [9].

VAI TRÒ CỦA THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VÀ CÁC YÊU CẦU CHUYỂN ĐỔI

Vai trò của thư viện và hoạt động dịch vụ thông tin được cung cấp ảnh hưởng một cách có hiệu quả đến hoạt động và kết quả của quá trình nghiên cứu, đào tạo và tri thức. Đặc biệt đối với giáo dục đại học, thư viện đại học đã phát triển và phát triển cùng với các cơ sở giáo dục đại học mà theo Gilmour và Sapp (2002) thì chúng vừa là một phần vừa là đặc trưng của nhà trường có khả năng thích nghi với các lực lượng xã hội, chính trị và kỹ thuật đang thay đổi [5]. Thư viện đại học có thể được tổ chức theo nhiều mô hình hoạt động khác nhau; và dù với mô hình nào thì thư viện đại học luôn đóng vai trò quan trọng trong nghiên cứu, giảng dạy và truyền thông học thuật của nhà trường. Có cùng quan điểm, Geoff Curtis (2011) cũng đã nhấn mạnh trong bài viết của mình “Thư viện là nền tảng phục vụ việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu tại trường đại học” [4]. Trong khi đó, D.W. Lewis (2007) lại cho rằng hầu hết các thư viện đại học sẽ theo hướng chuyển đổi sang việc quản trị nguồn tin số, tìm kiếm các giải pháp để thư viện phục vụ sinh viên, người dùng tin một cách linh hoạt, chú trọng phát triển và tích hợp các dịch vụ thông tin thư viện vào trong các chuỗi dịch vụ khác phục vụ việc học tập, nghiên cứu, giảng dạy [7]. Tuy nhiên, sự phát triển kỹ thuật không hẳn là yếu tố duy nhất ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ thư viện đại học. Mà chính những yêu cầu đổi mới trong hoạt động giảng dạy, đào tạo của nhà trường; mà sự chuyển đổi và phát triển của hình thức đào tạo, tập trung vào việc phát huy khả năng tự học, tự nghiên cứu của sinh viên; là một trong những lý do chính yêu cầu sự đổi mới của hoạt động thư viện đại học. Sinh viên được đào tạo để thực hiện nghiên cứu theo nhiều cách khác nhau, đòi hỏi vai trò của thư viện cũng cần có sự chuyển hướng trong các dịch vụ cung cấp từ khu vực nghiên cứu im lặng truyền thống trở thành không gian sống động, linh hoạt phù hợp với học tập theo nhóm và xã hội. Việc học tập tổng hợp, dựa trên cả không gian vật lý và không gian ảo với các ứng dụng công nghệ, đã buộc cần phải có sự chuyển đổi cấu trúc dịch vụ của thư viện. Mà theo tác giả Ioulia Sidera-Sideri (2013), thư viện cần phải có các mô hình dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng thư viện ảo và phát huy được các tiện ích của công nghệ mới [14]. Những công nghệ mới này không chỉ tác động trực tiếp hoạt động thư viện; mà việc ứng dụng chúng một cách phù hợp sẽ giúp nâng tầm sản phẩm và dịch vụ thông tin được thư viện thực hiện và cung cấp đến người dùng tin.

Trước hết cần nói đến vai trò của dịch vụ thư viện trong việc quản lý dữ liệu nghiên cứu và truy cập mở; một trong những phát triển quan trọng gần đây đối với xuất bản học thuật đại học. Phong trào xuất bản phẩm truy cập mở được phát triển một thời gian trước mức phí cao của các bài báo học thuật khi truy cập; dẫn đến hạn chế tiếp cận với công chúng – được xem như là rào cản đối với lợi ích xã hội, văn hóa, kỹ thuật và kinh tế của nghiên cứu. Truy cập mở là một hiện tượng toàn cầu; khi nó được qui định như là một nhiệm vụ đối với các sáng kiến của các quốc gia, bao gồm Hoa Kỳ, khi được nhận tài trợ

từ Viện Nghiên cứu Quốc gia về Y tế từ năm 2007; và các công trình tiếp sau đó đối với các nghiên cứu nhận tài trợ bởi giải thưởng Horizon 2020 tại Liên minh Châu Âu, hay ở Úc, Nhật Bản... [6]. Bên cạnh đó, các nguồn dữ liệu học thuật, nghiên cứu được tạo ra và chia sẻ rộng rãi với khối lượng lớn phản ánh mức đầu tư đáng kể của tiền công, cũng là nguồn lực có giá trị cho sự tiến bộ của tri thức. Điều đó cho thấy quản lý dữ liệu nghiên cứu là mối quan tâm lớn trong hoạt động nghiên cứu; mà theo Whyte và Tedds (2011), thì nó cần thiết từ khi bắt đầu tham gia nghiên cứu đến phổ biến và lưu trữ các kết quả có giá trị [17]. Yêu cầu đối với các thư viện đại học không chỉ dừng lại ở việc tổ chức lưu trữ số lượng lớn các nghiên cứu chuyên sâu ngày càng tăng mà còn cần có chính sách phù hợp đảm bảo tính sẵn sàng cho các nguồn dữ liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của các nhà nghiên cứu khác; đặc biệt khi chúng được tạo ra thông qua việc sử dụng nguồn kinh phí chung để thực hiện các nghiên cứu. Trách nhiệm của thư viện đại học cũng cần thay đổi, mở rộng chức năng truyền thông; tăng cường ứng dụng tiện ích kỹ thuật, công nghệ để tiếp nhận, tổ chức kho lưu trữ và cung cấp tiếp cận đến các nguồn học liệu mở. Sự có mặt của dữ liệu nghiên cứu và truy cập trong quản lý bộ sưu tập cũng đặt ra thách thức đáng kể đối với cán bộ thư viện đại học; cần phải có khả năng tham gia và tham thảo ý kiến với các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý trường đại học nhằm xác định các nguồn lực dữ liệu nghiên cứu nên được phân bổ để lưu trữ; cùng mối quan tâm về kiểm soát dữ liệu, sở hữu trí tuệ... khi cung cấp dịch vụ tiếp cận nguồn học liệu.

Cùng với sự phát triển của khoa học công nghệ, thư viện đại học trong thế kỷ 21 đã vượt ra ngoài bức tường vật lý của cơ sở trường học, để tiếp cận với các không gian thông tin truy cập mở trực tuyến, đối mặt với các công cụ chia sẻ mạng Internet thông minh, truyền thông xã hội trực tuyến và công nghệ mạng. Nhân viên thư viện đại học cũng được đặt trong vị trí hỗ trợ cho công đồng học tập quốc tế và đa dạng; hiểu và có trách nhiệm đáp ứng nhu cầu của các sinh viên đến sử dụng thư viện, và đảm bảo cung cấp dịch vụ với chất lượng cao tương ứng. Trong môi trường có nền giáo dục quốc tế phát triển nhanh, đòi hỏi cán bộ thư viện đại học cũng cần phát triển và cải tiến kỹ năng liên tục nhằm kịp thời cung cấp các chương trình, dịch vụ thư viện hiệu quả, đảm bảo tính tương tác với nhu cầu ngày càng tăng và trở nên đa dạng của người sử dụng. Đối với dịch vụ cung cấp không gian học thuật, các nghiên cứu quan sát của các nhà nghiên cứu như Applegate (2009) đã minh chứng rằng khi sinh viên sử dụng không gian thư viện đại học theo nhiều cách khác nhau hơn trước đây (mang theo máy tính xách tay, giải quyết các thảo luận nhóm...) thì thư viện vẫn tiếp tục là môi trường cung cấp không gian chính cho các hoạt động học tập và học thuật của các cơ sở giáo dục. Và các thư viện hoạt động hiệu quả cần phải đáp ứng những yêu cầu này thông qua các tiện ích, dịch vụ hướng vào người sử dụng; để người sử dụng tham gia vào quá trình hoạt động và phát triển các dịch vụ thư viện năng động hơn trong nội bộ và bên ngoài thư viện thông qua các ứng dụng trực tuyến của công cụ web 2.0 (nguồn cấp dữ liệu RSS, blog, facebook...) để liên lạc, cùng tiếp cận, chia sẻ, cộng tác và tạo ra các thông tin mới. Mô hình hoạt động của thư viện chuyển hướng tập trung trước những ảnh hưởng của các tiện ích công nghệ thông tin dùng trong thư viện; lấy người sử dụng làm trung tâm để thiết lập các giao diện tìm kiếm cho phép kết nối liên thông các nguồn lực thông tin, các dịch vụ thư viện nội bộ cùng với các tài nguyên truy cập mở trên

nền tảng tích hợp ứng dụng tìm kiếm tập trung, dịch vụ công nghệ web cho phép người sử dụng nhận xét, đánh giá, bổ sung tìm kiếm, cung cấp tiếp cận đến các bộ sưu tập và dịch vụ hiện có của thư viện.

Bên cạnh không gian và tiện ích cung cấp đến người sử dụng, công nghệ cũng đã góp phần chuyển đổi dịch vụ bổ sung, mà theo truyền thống được cung cấp bởi các thư viện. Sự chuyển đổi không chỉ về thể loại tài nguyên ngoài các tài liệu truyền thống được bổ sung (sách điện tử, cơ sở dữ liệu, tài liệu số...) mà còn ở cách thức bổ sung, phương thức tiếp nhận các “đơn đặt hàng” yêu cầu của giảng viên, các nhà khoa học một cách trực tiếp và trực tuyến thông qua các tiện ích ứng dụng. Danh mục đọc trực tuyến cũng được các thư viện đại học chấp nhận sử dụng như một phương tiện hiệu quả cho phép người học tạo, chỉnh sửa, cập nhật và tích hợp thành nguồn tài liệu học tập, giảng dạy trực tiếp; gắn kết liền mạch với các nguồn học liệu phục vụ xuyên suốt cho khóa học. Dịch vụ bổ sung cũng trở nên hiệu quả hơn với các ứng dụng tiện ích công nghệ cho phép giảm chi phí với số lượng bản bổ sung, song tăng hiệu quả giao dịch, chia sẻ dùng chung giữa các thư viện đối với các ấn bản sách điện tử. Với sự thống nhất về nền tảng, dịch vụ và chính sách hoạt động, sự thay đổi này là cần thiết cho thư viện đại học giúp vượt qua những rào cản về không gian địa lý trong việc hợp tác và chia sẻ nguồn lực thông tin; tăng cơ hội tiếp cận thông tin đáp ứng nhu cầu của xã hội học tập.

Các lĩnh vực thay đổi công nghệ khác cho thư viện đại học bao gồm việc sử dụng các tiện ích được cung cấp sử dụng công nghệ di động và các thiết bị thông minh hiện đang được cả sinh viên và giảng viên sử dụng rất phổ biến như iPad, smart phone, thiết bị đọc sách online... Trong một thế giới thông tin, khả năng giải quyết tức thời các vấn đề thông tin với việc truy cập một cách dễ dàng sử dụng các công cụ tìm kiếm web, phương tiện truyền thông xã hội, công nghệ di động, truy cập internet mạng không dây; với mong muốn có thể tìm thấy thông tin mọi lúc, mọi nơi mà ít cần phải được đào tạo cách phát triển kỹ năng thông tin và sử dụng các nguồn tin được kiểm soát có chất lượng [16]. Điều này đã trở thành áp lực đối với thư viện đại học khi không chỉ phải theo kịp công nghệ, mà còn phải đáp ứng được mong đợi sâu sắc của người sử dụng. Các ưu tiên cho thư viện đại học cần thay đổi khi sinh viên có xu hướng ưu tiên truy cập thông tin sử dụng các phương pháp, phương tiện và cách tiếp cận khác nhau. Thư viện được xem là một trong số người dùng tích cực nhất của phương tiện truyền thông xã hội, làm cho dịch vụ thư viện tham gia và chấp nhận tiếp cận đối tượng rộng hơn, cho phép họ giao tiếp và tham gia với cộng đồng; nhằm giúp phát triển hơn về sản phẩm, dịch vụ và cách thức hoạt động. Từ đó, công cụ truyền thông xã hội có thể được xem xét để sử dụng cho một số mục đích khác nhau của hoạt động dịch vụ thư viện. Ví dụ, thư viện có thể phát triển các dịch vụ trực tuyến (thảo luận sách, chủ đề qua sử dụng blog, wiki...) hay cung cấp dịch vụ và cập nhật thông tin sản phẩm, hoạt động trên các công cụ truyền thông xã hội như Twitter, Fanpage. Chúng cũng có thể được sử dụng làm phương tiện kết nối, chia sẻ ý tưởng, truyền thông giữa các hội nhóm, tổ chức nhằm tạo sự lan tỏa, mở rộng các ý tưởng; cũng như tăng cường hoạt động truyền thông, quảng bá cho hình ảnh năng động, sản phẩm và dịch vụ thông tin của thư viện. Cơ sở dữ liệu các video hướng dẫn sử dụng giúp định hướng và tìm kiếm thông tin, cách tiếp cận các môi trường truy vấn thông tin phức tạp được đăng tải bằng cách sử dụng

các dịch vụ như YouTube; có thể giúp thư viện sử dụng làm công cụ cho đào tạo kiến thức thông tin; tạo các dịch vụ tham khảo tương tác, dịch vụ tham khảo ảo, dịch vụ hỏi đáp, trò chuyện.... Đồng thời, phương tiện truyền thông xã hội cũng có thể được người dùng tin hay cán bộ thư viện sử dụng như một công cụ tìm kiếm và phát hiện thông tin độc lập thông qua các nhóm diễn đàn, chia sẻ về cùng một lĩnh vực, yếu tố thông tin quan tâm; ngoài thông tin hỏi đáp còn giúp biết thêm về bối cảnh của của thông tin; từ đó giúp người sử dụng dần mở rộng mạng lưới và trở thành thông tin có giá trị và hiệu quả.

Cũng như sử dụng các tiện ích công nghệ thông tin để chuyển đổi và nâng cao hoạt động các dịch vụ hiện có, một số thư viện đại học còn tích hợp công nghệ để tạo điều kiện cho hình thức sáng tạo kiến thức mới dẫn đến phát triển không gian sáng tạo – makerspaces. Đây là một khái niệm đang dần phổ biến trong môi trường nghiên cứu của trường đại học. Theo Roslund và Rodgers (2014), có thể định nghĩa không gian sáng tạo nơi mọi người có thể cùng nhau để tạo ra mọi vật; không gian sáng tạo có thể tập trung vào điện tử, rô bốt, chế biến gỗ, may cắt laser, lập trình hay một số sự kết hợp của các kỹ năng này [12]. Mặc dù có thể nhiều công nghệ được đề cập ở định nghĩa trên, song thành phần chính yếu không phải là công nghệ, mà thay vào đó tập trung vào việc tạo ra và chia sẻ các kiến thức và kỹ năng, được thực hiện trong không gian thư viện. Đây thực sự là một hấp dẫn mới, cho phép và giúp thư viện đại học hoàn thành nhiệm vụ tạo lực cân bằng giữa tri thức và thông tin; để cung cấp những cách sáng tạo thu hút người sử dụng, vượt ra ngoài các hoạt động mang tính truyền thống vốn gắn liền với các thư viện trước đây. Ngoài ra, thư viện đại học cũng có thể thay đổi hoạt động dịch vụ của mình thông qua các cuộc thi, hoạt động trò chơi mang tính học thuật, sáng tạo và được thiết kế để tăng giá trị trải nghiệm cho người dùng tin. Tác giả Charsky và Ressler (2011) đã lập luận trong tác phẩm của mình rằng trò chơi có thể kích thích tư duy bậc cao hơn và có thể hấp dẫn, tạo động lực, cũng như cung cấp cơ hội để cung cấp chỉ dẫn bổ sung để hỗ trợ học tập. Qua đó sẽ giúp thư viện đại học tham gia tích cực và hiệu quả hơn vào quá trình cung cấp chỉ dẫn đến người sử dụng [3].

Thêm vào đó, sự phát triển của mô hình thư viện số, tài nguyên và dịch vụ thư viện đang được cung cấp thông qua một loạt các phương tiện truyền thông, các trang mạng xã hội, điện thoại di động hoặc thậm chí từ ảo. Thông tin kỹ thuật số sẵn có được phổ biến qua các phương tiện truyền thông với nhiều hình thức khác nhau và dễ dàng tìm kiếm trên web. Sự ra đời của các công cụ tìm kiếm Google, Bing cũng giúp thư viện duy trì cập nhật với các nguồn cung ứng, tạo và chia sẻ thông tin; nhiều cách tiếp cận với sinh viên hơn mà không nhất thiết phải được hỗ trợ thực hiện trong môi trường học tập. Tuy có một số ý kiến tỏ ra quan ngại khi môi trường thông tin số phát triển, trong lúc thư viện càng thuận tiện trong việc tiếp cận với sinh viên thì các sinh viên dường như ngắt kết nối từ viện; và thay bằng sử dụng các kiến thức, công cụ tìm kiếm thông tin có trong phạm vi môi trường sống hàng ngày của họ và chuyển chúng thành thông tin nghiên cứu học thuật của họ mà bỏ qua sự đánh giá cao của dịch vụ thư viện và tác động đến việc học. Nhưng trong sự thay đổi của lĩnh vực thông tin, phương pháp đơn giản để tìm kiếm và sử dụng nguồn thông tin được kiểm chứng, đánh giá và đạt chất lượng thì kỹ năng được cung cấp bởi thư viện dường như chiếm ưu thế. Và chính những thay đổi này, không làm đánh mất vai trò của thư viện đại học; mà đòi hỏi sự cần thiết của việc giải quyết mô hình mới cung cấp dịch vụ thông tin.

Vai trò của cán bộ thư viện cũng yêu cầu cần thay đổi, thích ứng với kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông mới và các xu hướng kỹ thuật số; cách tiếp cận hiện đại để tìm kiếm và sử dụng thông tin, chia sẻ và truyền thông cho hoạt động dịch vụ của thư viện. Vai trò của chuyên gia thông tin chuyển từ một người giám hộ, giữ công thành một người hỗ trợ, hoặc trung gian hòa giải thông tin.

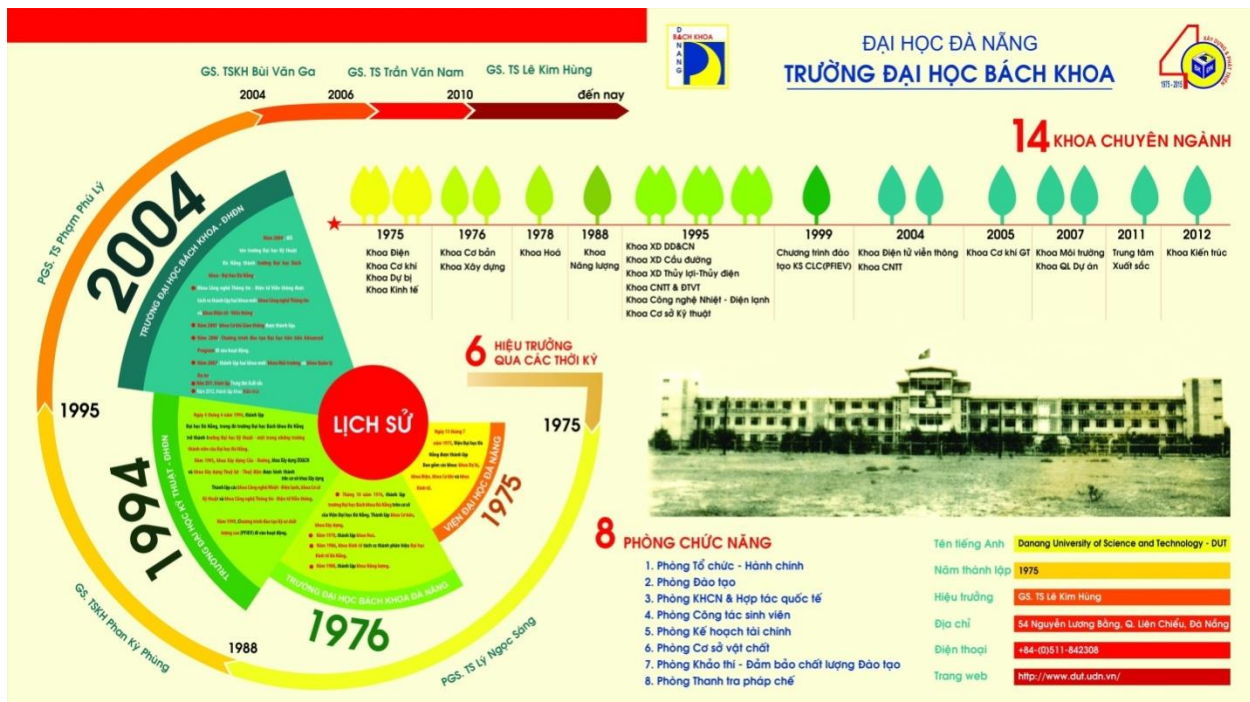
Đối với cán bộ thư viện đại học, trước sự phát triển của công nghệ ảnh hưởng đến dịch vụ thư viện, cán bộ thư viện đại học cần được tham gia tích cực vào quá trình phát triển của các khóa học; đủ kiến thức và kỹ năng để thực hiện các chương trình huấn luyện kiến thức thông tin, làm việc với các đơn vị nghiên cứu để chuẩn bị danh sách đọc, cung cấp tư vấn và hỗ trợ nguồn thông tin chất lượng liên quan đến lĩnh vực chuyên môn cụ thể. Hoạt động dịch vụ thư viện đại học được mở rộng, đòi hỏi cán bộ thư viện phát triển không chỉ kỹ năng công nghệ thông tin mà còn các kỹ năng mềm khác như làm việc nhóm, hợp tác, dịch vụ khách hàng... Ngoài ra còn có thể giúp khuyến khích và hỗ trợ các nhà nghiên cứu sử dụng các công cụ như Google Scholar, Mendelay, ResearchGate... vào quá trình nghiên cứu và giảng dạy. Điều này vừa mở ra cơ hội, vừa là thách thức thể hiện ở mức độ cao hơn của sự gắn kết và khả năng đóng góp của cán bộ thư viện khi làm việc như một phần của toàn bộ liên quan đến hợp tác nghiên cứu xung quanh các hoạt động gia tăng giá trị nghiên cứu và quản lý thông tin [13]. Đồng thời, tạo ra vai trò mới cho thư viện đại học không chỉ về ủng hộ sự phát triển của kiến thức thông tin trong sinh viên; mà còn tham gia tích cực vào hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học trong trường đại học. Đòi hỏi kiến thức và kỹ năng của cán bộ thư viện cần được phát triển để thích ứng với sự phát triển trong bối cảnh thư viện học tập; tham gia tích cực vào quá trình đào tạo, với việc tham gia phát triển có hiệu quả các kỹ năng kiến thức thông tin của người sử dụng thư viện.

Đối với sự nghiệp phát triển và đổi mới giáo dục đại học ở Việt Nam, sự quan tâm của Đảng, Nhà nước đến công tác thư viện trong trường đại học đã được nhấn mạnh cần “tăng cường năng lực và nâng cao chất lượng hoạt động của thư viện ở các trường” tại Quyết định số 37/2013/QĐ-TTg ngày 26/6/2013 về điều chỉnh Quy hoạch mạng lưới các trường đại học và cao đẳng giai đoạn 2006 – 2020 do Thủ tướng Chính phủ ban hành [11]; thư viện là một tiêu chí quan trọng để đánh giá trong kiểm định chất lượng và xếp hạng trường đại học theo Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng trường đại học do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành tại Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01.11.2007 [10]. Tại Hội thảo quốc tế “Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và giáo dục” được tổ chức bởi Hiệp hội các trường Đại học, Cao đẳng Việt Nam ngày 21/10/2016; TSKH. Phan Quang Trung – Phó Chủ tịch thường trực hiệp hội các trường Đại học, Cao đẳng Việt Nam đã phát biểu nhấn mạnh “khu vực giáo dục đại học bị đặt trước nhiều thách thức rất lớn. Các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học từ các trường đại học đối mặt với các yêu cầu cải cách và cạnh tranh mới [8]. Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 – với đặc trưng được Tiến sĩ Trung cho biết - là “sự hợp nhất của các loại công nghệ và làm xóa nhòa ranh giới giữa các lĩnh vực vật lý, kỹ thuật số và sinh học mà với trung tâm là sự phát triển của trí tuệ nhân tạo, rô bốt, Internet vạn vật (IoT)” đòi hỏi giáo dục đại học phải đem lại cho người học những kỹ năng, kiến thức cơ bản lẫn tư duy sáng tạo, khả năng thích nghi với các thách thức và yêu cầu công việc thay đổi liên tục [8]. Hoạt động thư viện cũng cần tự chuyển đổi

phương thức tổ chức hoạt động thông tin tương xứng với qui mô đổi mới của nhà trường, đáp ứng nhu cầu thông tin ngày càng cao cả về chất và lượng phục vụ cho hoạt động đào tạo.

THỰC TIỄN VÀ MỘT SỐ VẤN ĐỀ CẦN QUAN TÂM THỰC HIỆN NHẪM THỨC ĐẨY ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU VÀ TRUYỀN THÔNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

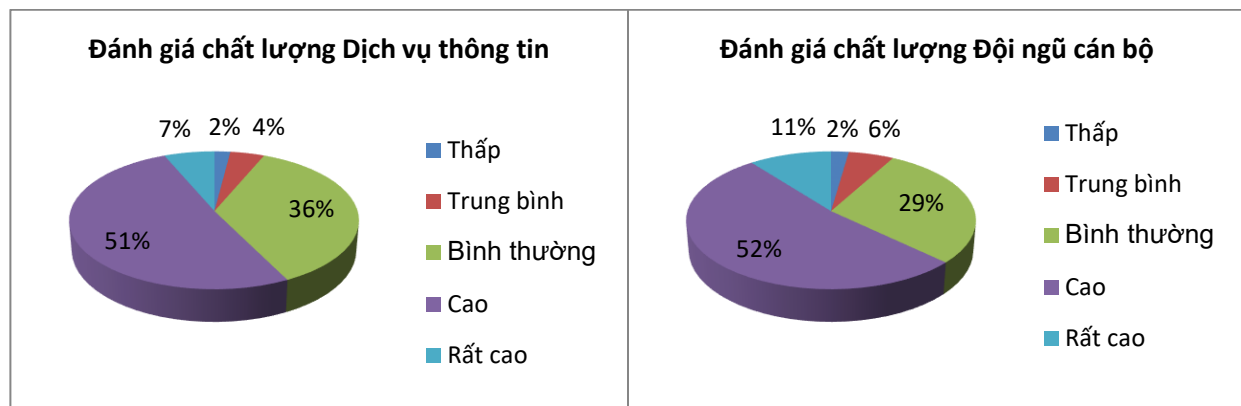
Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng được biết đến là Trường Đại học Kỹ thuật lớn nhất khu vực miền Trung và Tây Nguyên, với bề dày truyền thống hơn 40 năm xây dựng và phát triển cùng sứ mệnh “là nơi đào tạo nguồn nhân lực kỹ thuật, công nghệ chất lượng cao và cung cấp các dịch vụ khoa học, công nghệ đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững kinh tế - xã hội của khu vực miền Trung - Tây Nguyên và cả nước”. Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng là một trong các trường đại học đầu tiên tham gia hệ thống kiểm định chất lượng theo Bộ tiêu chuẩn Kiểm định chất lượng của Bộ Giáo dục và Đào tạo; và được Hội đồng Quốc gia công nhận là Trường đạt chuẩn chất lượng; các chương trình đào tạo của Trường cũng đã được kiểm định và công nhận đạt chuẩn bởi các tổ chức quốc tế HCERES, AUN-QA...



Quá trình phát triển và đào tạo của Trường Đại học Bách khoa, ĐHDN

Cùng với sự phát triển đó, Trung tâm Học liệu và Truyền thông (tiền thân là Trung tâm Học liệu thuộc Đại học Đà Nẵng) cũng không ngừng phát triển, lớn mạnh và đóng góp một phần quan trọng vào sự phát triển chung của Nhà trường. Bên cạnh nguồn học liệu

phong phú với hơn 100.000 bản tài liệu đáp ứng nhu cầu học liệu cho các chuyên ngành đào tạo; hoạt động dịch vụ thông tin cũng thường xuyên được duy trì ổn định, nhiều loại hình khác nhau được cung cấp giúp người dùng tin thuận tiện trong việc tiếp cận sử dụng nguồn học liệu hiện có tại Trung tâm. Điều này phần nào được phản ánh qua kết quả khảo sát người dùng tin tại Trung tâm vào tháng 12/2015, mức độ hài lòng của người dùng tin đối với các hoạt động dịch vụ đã nhận được hơn 12% ý kiến đánh giá ở mức rất cao, 65% ở mức cao, 22% ở mức bình thường và 1% ở mức trung bình. Trong đó, tỷ lệ ý kiến đánh giá về chất lượng dịch vụ thông tin, chất lượng của đội ngũ cán bộ làm dịch vụ được thể hiện như sau:



Chất lượng dịch vụ thông tin được đánh giá dựa trên các tiêu chí về mức độ đáp ứng của dịch vụ đối với các hoạt động học tập, nghiên cứu; mức độ phù hợp của các chính sách; và chất lượng nội dung được cung cấp đến người dùng tin qua các hoạt động dịch vụ. Trong khi đó, chất lượng của đội ngũ cán bộ được đánh giá qua hiệu quả hỗ trợ, hướng dẫn tiếp cận nguồn tin; phương pháp tiếp nhận, phân tích và xử lý nhu cầu tin; cũng như khả năng sử dụng các công cụ hỗ trợ giúp tìm kiếm và cung cấp các thông tin đáp ứng nhu cầu. Mặc dù chất lượng dịch vụ thông tin được đánh giá với tỷ lệ khá cao ở trên; song việc ứng dụng các tiện ích công nghệ thông tin nêu trên để phát triển hoạt động dịch vụ thông tin tại đơn vị còn hạn chế và gặp những khó khăn nhất định. Và để có thể ứng dụng các tiện ích công nghệ nêu trên vào hoạt động thông tin - thư viện nói chung, hoạt động dịch vụ thông tin nói riêng tại đơn vị, Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa cần quan tâm thực hiện các vấn đề sau:

- Nâng cấp hệ thống máy tính, hạ tầng công nghệ thông tin với các tiện ích giúp xây dựng, quản lý hiệu quả các nguồn học liệu; giao diện tìm kiếm tập trung các nguồn tin; cho phép cài đặt các chương trình ứng dụng nghiên cứu gắn liền với hoạt động học tập, giảng dạy, nghiên cứu của nhà trường;
- Xây dựng nội dung, triển khai hiệu quả chương trình huấn luyện kiến thức thông tin cho sinh viên của Trường; tăng cường sự kết nối với đội ngũ giảng viên, nhà nghiên cứu; chủ động tham gia tích cực vào các hoạt động chung của Nhà trường;
- Tổ chức cung cấp các tài liệu hướng dẫn, các sản phẩm thông tin trực tuyến hỗ trợ tiếp cận và khai thác các nguồn tin thông qua các ứng dụng công nghệ web 2.0; các

hình thức liên kết, kết nối với người dùng tin; tham gia vào cộng đồng truy cập tài nguyên mở thông qua công tác bổ sung, hỗ trợ hoạt động nghiên cứu...;

- Tăng cường công tác truyền thông, quảng bá sản phẩm và dịch vụ thông tin qua các kênh truyền thông mạng xã hội như Fanpage, Twitter; tổ chức các cuộc thi sáng tạo, chương trình giao lưu... gắn liền với hoạt động học tập;
- Tiếp tục đào tạo, bồi dưỡng năng lực của đội ngũ cán bộ có kỹ năng thông tin chuyên sâu; kỹ năng thích ứng với việc cập nhật các tiện ích công nghệ thông tin liên quan và chủ động ứng dụng chúng vào trong hoạt động dịch vụ thư viện một cách hiệu quả, thiết thực.

KẾT LUẬN

Trên đây là tổng quan về một số ứng dụng của các tiện ích công nghệ thông tin vào trong hoạt động dịch vụ thư viện đại học; trong bối cảnh đòi hỏi khả năng thích nghi phục vụ nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của sinh viên, các dịch vụ cung cấp điều kiện truy cập 24/7 các nguồn tài nguyên thông tin trên các nền tảng khác nhau. Những kiến thức và kỹ năng công nghệ thông tin được đòi hỏi đối với cán bộ thư viện để thích ứng với môi trường thay đổi nhanh chóng của giáo dục đại học; không chỉ với vai trò mới (nghiên cứu, quản lý dữ liệu...) mà còn có các vai trò truyền thống (lưu giữ, hướng dẫn thông tin...) đã được phát triển hơn trên nền ứng dụng công nghệ thông tin. Ngoài ra, một số nét điềm qua với thực tiễn hoạt động dịch vụ thông tin tại Trung tâm Học liệu và Truyền thông, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Đà Nẵng với hoạt động đào tạo của nhà trường; đã phần nào cho thấy sự phát triển của các đối tượng chuyên môn trong phạm vi nghiên cứu đa ngành, và thế giới thông tin học thuật ngày càng trở nên nhiều phức tạp hơn với truy cập mở, dữ liệu lớn, các mô hình mới trong học tập, giảng dạy và nghiên cứu (như học tập trực tuyến, nghiên cứu trực tuyến, không gian sáng tạo...) có thể còn mang đến những thách thức cũng như cơ hội khác cho hoạt động thư viện trong tương lai. Song thư viện đại học đã luôn có thể chứng tỏ khả năng thích ứng và thay đổi cần thiết để đáp ứng các nhu cầu của người dùng tin, phản ánh trong cách tiếp cận mới lấy người dùng làm trung tâm để cung cấp và phát triển dịch vụ thông tin./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Applegate, R. (2009), The library is for studying: Student preferences for study space. *The Journal of Academic Librarianship*; 35 (4), p. 341-346.
2. Brophy P. (2005), *The Academic Library*, 2nd edition. Nxb Facet, London
3. Charsky, D. And Ressler, W. (2011), “Games are made for fun: Lessons on the effects of concept maps in the classroom use of computer games”, *Computer & Education*; 56 (3), p. 604-615.
4. Curtis G., Daves C. (2011), ‘Academic Libraries in the Future’, *Sconul Focus*. 40 p.

<http://www.sconul.ac.uk/publications>, truy cập ngày 21 tháng 9 năm 2017

5. Gilmour, R. and Sapp, G. (2002), A brief history of the future of academic libraries predictions and speculations from the literature of the profession, 1975 to 2000-part one, 1975 to 1989, portal. *Libraries and the Academy*. 3(1), p. 13-34.
6. Kingsley, DA and Kennan, MA (2015), Open access: The whipping boy for problems in scholarly publishing. *Communication of the Association for Information Systems*, 37 (14).
7. Lewis D.W., (2007), “The Strategy for Academic Libraries in the First Quarter of the 21st Century”, *College and Research Libraries*, September, pp. 418-434.
8. Nhật Hồng (2016), *Giáo dục đại học đứng trước cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*, truy cập tại <http://dantri.com.vn/giao-duc-khuyen-hoc/giao-duc-dai-hoc-dung-truoc-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-40-20161022093914305.htm> ngày 25.9.2017
9. Paulus, M.J. (2011), Reconceptualizing academic libraries and archives, *Libraries and the Academy*; 11(4), p. 939-952.
10. Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2007.
11. Quyết định số 37/2013/QĐ-TTg phê duyệt “Quy hoạch mạng lưới các trường đại học, cao đẳng Việt Nam giai đoạn 2006-2020”, Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 26/06/2013.
12. Roslund, S. And Rodgers, E.P. (2014), *Makerspaces*, Cherry Lake Publishing : Ann Arbor, MI.
13. Shumaker, D. (2012). *The embedded librarian: innovative strategies for taking knowledge where it's needed*, Information Today: N.J.
14. Sideri S. I. (2013), *The Effective Use of Electronic Information services (EIS) in Greek Higher Education and their Relationship to Current Greek Educational Practice*, Thesis for the Degree of Doctor of Philosophy, University of Northumbria, Newcastle.
15. Tait, E. et al. (2016), Libraries for the future: the role of IT utilities in the transformation of academic libraries. *Palgrave Communications*.
16. Wilder, S. (2005). Information literacy makes all the wrong assumptions. *The Chronicle Review*; 51 (18), p.69-72.
17. Whyte, A. And Tedds, J. (2011). *Making the case for research data management (DCC briefing papers)*. Digital Curation Centre: Edinburgh, U.K.

