

# MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Lê Thị Thúy Hiền\*

**Tóm tắt:** Bài viết trình bày các vấn đề cơ sở lý luận về dịch vụ thông tin - thư viện, tập trung làm rõ nội hàm khái niệm dịch vụ thông tin - thư viện và các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện.

## 1. KHÁI NIỆM DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Bách khoa toàn thư của Anh (*Encyclopedia Britannica Academic Edition*) đã xem các dịch vụ dành cho người sử dụng thư viện là chức năng thứ hai trong hai chức năng chủ yếu của thư viện. Các dịch vụ được triển khai là nhằm khai thác có hiệu quả các bộ sưu tập của thư viện để đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin. Các dịch vụ chính dành cho người dùng tin là: cho mượn tài liệu, tham khảo và tìm tin, tìm tin hồi cố, phổ biến thông tin hiện tại.

Bách khoa thư về thư viện của Thư viện Quốc gia Nga định nghĩa dịch vụ thư viện “là các kết quả hoạt động cụ thể trong công tác phục vụ của tư viện đảm bảo cho người sử dụng truy cập các dữ liệu của thư viện và của các hệ thống thông tin khác.”

Trong cuốn Bảng thuật ngữ về các thuật ngữ dùng trong quản lý thư viện, tư liệu, sách thủ công và sách tham khảo, R. Prytherch đưa ra định nghĩa: “*Dịch vụ thông tin (information service) là dịch vụ được cung cấp bởi hoặc cho một thư viện chuyên ngành nơi tập trung sự quan tâm đến các thông tin mà nó sở hữu vào việc dự báo nhu cầu. Dịch vụ thông tin được tiến hành thông qua việc chuẩn bị và phục vụ các bản tin, tổng quan tài liệu, danh mục tài liệu đọc, các tóm tắt, các đặc trưng của các bài báo trong tạp chí khoa học... tức là những cái được dự báo sẽ thu hút sự quan tâm của người sử dụng tiềm năng của dịch vụ*”.

Trong giáo trình “Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện” của tác giả Trần Mạnh Tuấn đã đưa ra khái niệm như sau: “*Dịch vụ thông tin - thư viện bao gồm những hoạt động (mang tính chuyên môn hóa) 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.*”

Trong luận án tiến sỹ của tác giả Vũ Duy Hiệp, dịch vụ thông tin thư viện được hiểu là “*quá trình lao động mang tính chất chuyên môn nghiệp vụ, trong quá trình triển khai, có thể phải sử dụng một số sản phẩm thông tin thư viện hay dịch vụ thông tin thư viện khác hoặc một số trang thiết bị kỹ thuật, cơ sở vật chất kỹ thuật, nhằm đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin.*”

---

\* Thạc sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

## 2. CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Có rất nhiều cách phân chia nhóm dịch vụ thông tin thư viện, căn cứ vào các dấu hiệu phân chia khác nhau sẽ có các nhóm dịch vụ thông tin thư viện (TTTTV) khác nhau.

### \* Căn cứ vào tính chất/ mức độ đáp ứng nhu cầu tin

- Các dịch vụ TTTV đáp ứng nhu cầu cung cấp thông tin: Cung cấp tài liệu; Hỏi đáp thông tin; Phổ biến thông tin hiện tại; Phổ biến thông tin chọn lọc; Tra cứu thông tin; Dịch tài liệu.

- Các dịch vụ TTTV đáp ứng nhu cầu hỗ trợ tư vấn thông tin: Dịch vụ hỗ trợ quản lý dữ liệu nghiên cứu; Dịch vụ hỗ trợ quản lý dữ liệu tham khảo; Dịch vụ hỗ trợ nâng cao kiến thức thông tin; Dịch vụ tư vấn thông tin.

- Các dịch vụ TTTV đáp ứng nhu cầu trao đổi thông tin: Hội thảo, hội nghị, triển lãm; Trao đổi thông tin trên mạng; Hoạt động nhóm tại thư viện.

### \* Căn cứ vào quy mô đáp ứng nhu cầu của người dùng tin

- Nhóm các dịch vụ TTTV được triển khai chung cho mọi nhóm người dùng tin, bao gồm:

+ Các dịch vụ khai thác tài liệu truyền thống: Phục vụ đọc tại chỗ; Mượn tài liệu; Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu.

+ Các dịch vụ khai thác các nguồn thông tin dạng số: Khai thác các CSDL và nguồn thông tin lưu giữ trên CD-ROM; Truy cập các nguồn thông tin trực tuyến, có thể là các CSDL thư mục trực tuyến hoặc các CSDL toàn văn (tệp toàn văn dạng PDF hoặc các tệp dạng text).

+ Dịch vụ phổ biến thông tin hiện tại (Current Awareness Service – CAS): là công cụ bạn có thể sử dụng để cập nhật những tài liệu chuyên môn mới nhất trong lĩnh vực bạn quan tâm. Có một số loại dịch vụ phổ biến thông tin hiện tại khác nhau và các nhà cung cấp thông tin khác nhau có thể tham khảo các công cụ nhận thức hiện tại của họ bằng cách sử dụng các tên khác nhau như dịch vụ cảnh báo tìm kiếm, dịch vụ cảnh báo trích dẫn.

Dịch vụ cảnh báo tìm kiếm: cho phép người dùng tự động chạy tìm kiếm cơ sở dữ liệu đã lưu với các kết quả gửi trực tiếp đến email của người dùng hoặc trình đọc RSS.

Dịch vụ cảnh báo trích dẫn: cho phép người dùng theo dõi các bài viết mới mà trích dẫn một bài viết người dùng đã chọn bằng cách gửi cho người dùng một email mỗi khi bài viết đã được trích dẫn.

- Nhóm các dịch vụ TTTV đáp ứng nhu cầu tin cá biệt, bao gồm:

+ Tra cứu tin (quá trình/chu trình được sử dụng để tìm kiếm, xác định, chọn lọc thông tin phù hợp từ nguồn thông tin, dữ liệu nào đó)

+ Phổ biến thông tin chọn lọc (Selective Dissemination of Information – SDI) là một khái niệm được Hans Peter Luhn mô tả trong những năm 1950 của IBM. Theo ông,

*“Phổ biến thông tin chọn lọc là dịch vụ trong một tổ chức liên quan đến việc chuyển tải các thông tin mới từ bất kỳ nguồn nào đến các điểm trong tổ chức có khả năng hữu ích liên quan đến công việc hiện tại hoặc lợi ích ở mức cao.”*

Judith Holt Connor định nghĩa dịch vụ SDI như là một dịch vụ tự động và thủ công, cố gắng phổ biến thông tin hiện tại (CAS) cho từng các nhân có liên quan đến họ.

Edmon Wearing định nghĩa *“SDI là hoạt động cung cấp cho khách hàng một cách thường xuyên với các yêu cầu, loại thông tin cụ thể nhấn mạnh vào cụ thể.”*

SDI là một loại dịch vụ cung cấp một cách đầy đủ, chính xác và nhanh chóng những thông tin mới nhất trong lĩnh vực mà người dùng quan tâm.

SDI tạo điều kiện thuận lợi cho người sử dụng thu thập thông tin và nhu cầu chọn lọc thông tin. Với sự gia tăng của Internet, khối lượng thông tin bùng nổ, và khó khăn trong việc khảo sát, chọn lọc thông tin liên quan đến nhu cầu tin của cá nhân, tổ chức cũng tăng lên. SDI đã giúp cho việc khảo sát và chọn lọc cho người sử dụng một cách phù hợp nhất với nhu cầu tin của họ.

Ví dụ: Hệ thống tại Ft. Monmouth tự động gửi đi (qua đường bưu điện) một loạt tóm tắt khác nhau cho khoảng 1.000 nhà khoa học và kỹ sư trong ngành quân đội tùy thuộc vào các công việc họ đang làm. Thông qua một danh sách từ khóa sở thích trong “hồ sơ sở thích” cán bộ thư viện hoặc chuyên gia thông tin đã tiến hành phỏng vấn sâu với khách hàng để thiết lập một hồ sơ đầy đủ cho từng khách hàng. Dựa trên các hồ sơ này, sau đó các chuyên gia thông tin sẽ chọn lọc, phân phối thông tin phù hợp với nhu cầu tin cho khách hàng của họ.

#### *Đặc tính của SDI:*

- Là một dịch vụ hỗ trợ bởi máy tính;
- SDI liên quan đến các công bố hiện tại;
- Nguồn thông tin hiện tại có thể có sẵn trong cả các tổ chức và bên ngoài;
- Thông tin mới cần được phổ biến cho người dùng như các nhà nghiên cứu, nhà khoa học, nhà quản lý,...

#### *Mục tiêu của SDI:*

- Cung cấp thông tin hiện tại về một số lĩnh vực được xác định trước;
- Nhận, quét và cung cấp tài liệu/ thông tin cho đúng người sử dụng vào đúng thời điểm;
- Tất cả các thông tin hiện hành liên quan đến quyền lợi của người sử dụng phải được đưa ra thông báo cho người dùng (thông báo);
- Tất cả các thông tin có liên quan được xuất bản ở những nơi khác nhau trên thế giới (tất cả các ngôn ngữ) phải được đặt thông qua các nguồn khác nhau;
- Đạt được yêu cầu hiện tại thông qua việc quét các tài liệu hiện tại như tạp chí, bản tin và các tài nguyên quan trọng khác;
- Tiết kiệm thời gian cho người dùng;

- Không có tài liệu không liên quan nào được đưa ra trong thông báo của người dùng. Chỉ có các tài liệu có liên quan mới được đưa ra thông báo của người dùng.

#### *Ưu điểm của SDI:*

- Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, và thường xuyên cho người dùng
- Người dùng sẽ có thời gian để tập trung vào các vấn đề khác thay vì tìm kiếm thông tin cho mình
- Người dùng có thể truy cập vào bất cứ lúc nào, ở đâu
- Tạo ra mối quan hệ tốt giữa bên cung cấp thông tin và người dùng.

#### *Sự khác biệt giữa SDI và CAS*

SDI là một dạng của CAS. Mục tiêu của cả hai dịch vụ là cung cấp cho người sử dụng đầy đủ và cập nhật những thông tin trong lĩnh vực nghiên cứu của họ. CAS là dịch vụ nhận thức. Nó làm cho người dùng nhận thức được những phát triển hiện tại đang diễn ra trong lĩnh vực mà họ quan tâm. Trong khi SDI đề cập đến việc cung cấp thông tin chính xác hoặc được xác định chính xác. Không thể nêu rõ thông tin chính xác trong trường hợp của CAS, trong khi đó cần phải nêu rõ nhu cầu thông tin chính xác của người sử dụng trong SDI. SDI là một loại dịch vụ nâng cao nhận thức hiện tại hướng tới các cá nhân. Cả hai dịch vụ đều dựa trên tính sẵn có của tài liệu hiện tại. SDI là dịch vụ được cá nhân hóa và hướng tới các cá nhân hoặc các nhóm đồng nhất, trong khi CAS là dịch vụ nhận thức hướng tới tất cả người dùng cần. CAS được cung cấp bằng cách lưu hành danh sách các tạp chí định kỳ hiện hành trong tất cả người dùng, trong khi dịch vụ SDI dựa trên khớp hồ sơ của người dùng với hồ sơ tài liệu. SDI là một dịch vụ chọn lọc dựa trên nhu cầu thông tin chính xác của người sử dụng, trong khi CAS cung cấp tất cả các thông tin được lưu hành tới người dùng về chủ đề nhất định. CAS có thể được cung cấp mà không có máy tính, trong khi SDI là dịch vụ tin học. Phản hồi là một bước quan trọng trong SDI, trong khi đó không bắt buộc trong CAS.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Prytherch R. (1989), *Harrod's Librarians' Glossary of terms used in librarianship, Documentation and the book crafts and reference book*: 6<sup>th</sup> edition, Gower Pub Co., Vermont.
2. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện*, Trung tâm Thông tin tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Hà Nội.
3. Vũ Văn Hiệp (2016), *Nghiên cứu mô hình hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại các trường đại học Việt Nam*, Luận án Tiến sỹ chuyên ngành khoa học Thông tin Thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội

Các website tham khảo:

4. <http://www.lisbdnet.com>
5. <http://www.slideshare.net/current-awareness-service>

