

ĐỔI MỚI DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC PHỤC VỤ ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CHẤT LƯỢNG CAO

Nguyễn Huy Chương*

Tóm tắt: *Chất lượng của dịch vụ thông tin - thư viện phản ánh chất lượng, hiệu quả của toàn bộ chu trình hoạt động thông tin - thư viện. Trong xã hội thông tin hiện nay, trước nhu cầu ngày càng cao của người dùng tin, trước sự phát triển bùng nổ của công nghệ, việc cung cấp các dịch vụ thông tin - thư viện đứng trước nhiều thách thức song thời cơ rất lớn. Cán bộ thư viện cần đổi mới mạnh mẽ, toàn diện tư duy và hành động trên cơ sở tích cực, nhanh chóng vận dụng thành tựu của công nghệ vào tất cả các khâu công tác mới có thể tạo ra các dịch vụ tốt, thỏa mãn tối đa người dùng tin.*

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong xã hội hiện đại, thông tin trở thành hàng hóa, có thể được mua bán dựa trên luật cung cầu như bất kỳ hàng hóa nào khác. Trên thực tế, tất cả các nước trên thế giới, cả các nước phát triển cũng như đang phát triển đều xem thông tin như đầu vào đặc biệt quan trọng cho phát triển kinh tế, khoa học và công nghệ, như sản phẩm có thể đàm phán trong thị trường kinh tế quốc tế. Các quốc gia được phân loại dựa vào số lượng và chất lượng của thông tin và dịch vụ thông tin - thư viện (DVTTTV). Dựa trên tiền đề này, các nước “giàu thông tin” và có DVTTTV tốt sẽ có sức mạnh thâm thó, chi phối khoa học và kinh tế thế giới. Một đất nước không có khả năng cung cấp những thông tin cần thiết cho công dân và các ngành công nghiệp của mình thì sẽ có nguy cơ mất đi phần lớn quyền tự chủ, và phải phụ thuộc vào thông tin cung cấp từ bên ngoài.

Điều đó cho thấy DVTTTV là một nhân tố không thể thiếu trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Thông tin và DVTTTV là một thành tố quan trọng trong kỷ nguyên tri thức. Nó tạo ra sự thỏa mãn đối với các nhu cầu của người dùng tin. Là cơ quan thu thập, lưu trữ, bảo tồn và phân phối thông tin, các cơ quan thông tin - thư viện - tư liệu (sau đây gọi chung là thư viện) đang đứng trước nhiều cơ hội và thách thức trong việc cung cấp sản phẩm và DVTTTV, góp phần phát triển kinh tế, giáo dục, khoa học, công nghệ...

Đối với các thư viện, nhiệm vụ quan trọng nhất là cung cấp thông tin, tài liệu đáp ứng nhu cầu của người dùng tin, cho dù loại thông tin đó được chứa ở hình thức tài liệu nào. Tuy nhiên, yêu cầu về hiệu quả của dịch vụ thông tin đòi hỏi thư viện phải xem xét nghiêm túc đến tỷ lệ các loại hình tài liệu trong thư viện, xác định rõ loại sản phẩm thông tin nào được ưu tiên phát triển... Trong bối cảnh hiện nay, khi mạng máy tính đã trở thành phổ biến và rộng khắp trên toàn cầu thì việc phát triển thông tin điện tử càng được đặc biệt chú trọng.

* Tiến sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

Theo xu thế phát triển của thời đại, DVTT-TV ngày càng đa dạng. Bên cạnh những dịch vụ truyền thống như mượn trả, tra cứu, điện thoại từ xa, hay hỗ trợ tại chỗ..., công nghệ web đã giúp hình thành mới và nâng cao hình thức, chất lượng của DVTTTV. Các thư viện ngày càng cung cấp cho bạn đọc nhiều dịch vụ tiện ích cao với sự trợ giúp hữu hiệu của công nghệ thông tin và truyền thông.

2. DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Trong trường đại học, thư viện luôn có một vị trí vô cùng to lớn. Có thể khẳng định rằng, không thể có một trường đại học chất lượng, nếu không có thư viện đạt tiêu chuẩn chất lượng cao. Chẳng phải ngẫu nhiên mà trong Phòng truyền thống của Đại học danh tiếng Berkely có trang trọng treo câu nói của vị chủ tịch thứ 11, Đại học UC Hoa Kỳ, ngài Robert Gorden Sproul: “Thư viện là trái tim của trường đại học... sự phát triển trí tuệ và sức sống của mọi khoa và mọi đơn vị, của mọi giáo sư và sinh viên tùy thuộc vào sức sống của thư viện”¹. Bằng những hoạt động của mình, các thư viện đã hỗ trợ đắc lực trong việc tạo ra một môi trường học tập đa dạng của nhà trường theo những cách sau đây:

- Phát triển nguồn tài nguyên thông tin phong phú, đa dạng phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu của cộng đồng học giả và sinh viên trong trường.
- Thiết lập mối liên hệ chặt chẽ với các cơ sở đào tạo và trung tâm nghiên cứu, cung cấp DVTTTV chuyên sâu với chất lượng cao, tiếp cận lịch trình nghiên cứu, giảng dạy và học tập của nhà trường
- Hỗ trợ và phục vụ cộng đồng học thuật trong việc khai thác và quản lý các nguồn tài nguyên thông tin có tại trường và các cơ sở thông tin - thư viện trong và ngoài nước mà thư viện có quan hệ hợp tác.
- Không ngừng nghiên cứu và cải tiến nhằm bảo đảm sự phát triển công nghệ hiện tại và trong tương lai đều được áp dụng để chuyển tải các DVTTTV chất lượng cao tới bạn đọc.

Thư viện đại học có nhiệm vụ cung cấp đầy đủ và kịp thời thông tin, tư liệu phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học cho toàn thể cán bộ, sinh viên nhà trường, đồng thời sẵn sàng chia sẻ, hỗ trợ người dùng tin từ bên ngoài bằng nhiều hoạt động. Trong đó, DVTT-TV, với ý nghĩa là công đoạn cuối cùng, là sản phẩm đầu ra, đóng vai trò đặc biệt quan trọng, nếu không muốn nói là quan trọng nhất của bất kỳ loại hình thư viện nào. Có thể nói, DVTT-TV chính là thước đo chất lượng của toàn bộ chu trình hoạt động TT-TV. Như vậy, thư viện nói chung và DVTT-TV nói riêng đã mặc nhiên góp phần vào sự phát triển của giáo dục đào tạo và nghiên cứu khoa học.

Tuy nhiên, dịch vụ TT-TV không thể tách rời sản phẩm TT-TV. Hai nội dung này có mối quan hệ chặt chẽ, hữu cơ, chuyển hóa lẫn nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển. Để triển khai một dịch vụ nào đó, nhất thiết cần có một hoặc một số sản phẩm. Ngược lại, mỗi sản phẩm đều có một hoặc một số dịch vụ tương ứng. Hệ thống dịch vụ dù đa dạng, hiện đại

¹ Câu nguyên văn: “The library is the heart of the university... The intellectual growth and vitality of every school and every division, every professor and every student, depends on the vitality of the library”

đến đâu cũng không thể đạt hiệu quả cao nếu như không có một hệ thống sản phẩm đầy đủ, phong phú.

Thư viện, dù là truyền thống hay hiện đại, đều có chung một đặc điểm vô cùng quan trọng: tất cả đều chứa thông tin - tư liệu và thông tin - tư liệu đó là nguyên liệu thiết yếu nhất để thư viện thực hiện chức năng của mình: cung cấp dịch vụ cho người sử dụng. Hỗ trợ DVTT-TV, trước hết, ngoài kho sách, báo, tạp chí... phong phú, thư viện cần có những bộ sưu tập đặc thù như luận văn, luận án, kết quả nghiên cứu khoa học... Đồng thời, cần tập trung bổ sung tài nguyên điện tử với các CSDL phi trực tuyến và trực tuyến dạng thư mục, tóm tắt và toàn văn.

Với đặc thù là cơ sở giáo dục cao nhất, các trường đại học hội tụ các nhà khoa học hàng đầu. Họ vừa là người sử dụng thông tin vừa là người sản xuất thông tin. Điều này đặt thư viện vào những thách thức không nhỏ, nhưng cũng tạo cho thư viện những thuận lợi to lớn. Nhằm bổ sung được nguồn thông tin chất lượng cao, bên cạnh khả năng của những cán bộ thư viện giỏi, thư viện có thể dựa vào tư vấn của đội ngũ cán bộ giảng dạy và nghiên cứu trong trường. Để làm được điều này, nhiều trường đại học đã thành lập "Hội đồng thư viện". Ở Việt Nam, hội đồng dạng này chưa nhiều, nhưng việc tranh thủ tư vấn của đội ngũ chuyên môn cao trong nhà trường đã được thực hiện ở hầu hết các thư viện đại học.

Như nhà sản xuất sản phẩm thông tin, các học giả, cán bộ nghiên cứu và giảng viên ở các trường có thể cung cấp cho thư viện nguồn thông tin có hàm lượng khoa học cao. Đó là các bài báo, giáo trình hay sách tham khảo chuyên ngành, công trình nghiên cứu, báo cáo khoa học... Nhiệm vụ của thư viện là tập hợp và tổ chức phục vụ tốt nguồn tài nguyên thông tin này. Nếu làm được, đây sẽ là sản phẩm thông tin mang giá trị gia tăng cao. Nếu không, các đại học sẽ đối mặt với thực tế "chảy máu chất xám", mặc dù các nhà khoa học vẫn đang giảng dạy, nghiên cứu trong nhà trường. Chúng ta đều biết với dự án số hóa sách, Google đã liên hệ với nhiều nhà khoa học để trực tiếp thu thập các kết quả nghiên cứu của họ. Ngoài ra, nhiều công trình của các nhà khoa học cũng đang trôi nổi bên ngoài nhà trường... Thư viện đại học cần đặc biệt lưu ý thu thập nguồn tài nguyên thông tin quý giá này nhằm tạo ra các sản phẩm mới, tạo điều kiện mở rộng, phát triển đa dạng DVTT-TV.

Trong bối cảnh thư viện số 2.0 ngày càng phổ biến và công nghệ nội dung, công nghiệp nội dung số đang bùng nổ như hiện nay, trước nhu cầu bức thiết cung cấp đầy đủ, đa dạng DVTT-TV nhanh chóng, thuận tiện nhất tới người dùng, các trường đại học cần xây dựng kho tài nguyên số bằng việc tiến hành song song bổ sung CSDL tóm tắt, toàn văn và tự số hóa tài liệu dựa trên nền tảng Internet. Số hóa tài liệu, trước hết, ưu tiên nguồn tài liệu nội sinh như giáo trình, luận văn, luận án, kết quả đề tài khoa học, bài báo đăng trên tạp chí khoa học chuyên ngành, kỷ yếu hội thảo... Kho tài nguyên số này, ngoài mục đích trực tiếp phục vụ thông tin, tài liệu cho đào tạo và nghiên cứu khoa học chất lượng cao còn làm tiền đề cho việc triển khai các dịch vụ nội dung số, từng bước góp phần xây dựng các trường đại học trở thành đại học nghiên cứu, đại học số hóa.

Thế giới đang bước vào Cách mạng Công nghiệp lần thứ Tư (Cách mạng Công nghiệp 4.0) diễn ra trên 3 lĩnh vực chính gồm kỹ thuật số, công nghệ sinh học và vật lý. Những yếu tố cốt lõi của kỹ thuật số trong Cách mạng Công nghiệp 4.0 sẽ là: trí tuệ nhân

tạo (AI), vạn vật kết nối - Internet of Things (IoT) và dữ liệu lớn (Big Data). Việc này càng đòi hỏi thư viện đại học cần có những sự thay đổi đột phá trong nhiều lĩnh vực mà một trong các lĩnh vực đặc biệt quan trọng là áp dụng các thành tựu của khoa học công nghệ vào công tác thông tin - thư viện nhằm thay đổi cách thức hoạt động. Nhằm giảm thiểu khó khăn cho người dùng tin, việc phát triển, mở rộng DVTT-TV phải được xem xét theo hướng tận dụng tối đa tiến bộ khoa học và công nghệ, đảm bảo cung cấp DVTT-TV theo cách hiệu quả hơn và bình đẳng hơn. Ứng dụng công nghệ, đổi mới công nghệ, ... là yêu cầu cấp thiết của giai đoạn mới này.

Thực tế hiện nay cho thấy, các DVTT-TV như cung cấp tài liệu in ấn; dịch tài liệu; tra cứu thông tin; hướng dẫn người dùng tin... không còn thỏa mãn yêu cầu ngày càng cao của người dùng. Tất yếu để tồn tại, thư viện phải chú trọng phát triển các công nghệ mới để khai thác tài liệu số, phát triển nội dung số thành nội dung số đa phương tiện, sách điện tử đa phương tiện có khả năng tương tác, ảo hóa cao. Từ đó tạo ra các e.Books hình thức mới, thích hợp với nhu cầu và thiết bị đầu cuối của người sử dụng hiện nay theo xu thế phát triển của công nghệ khai thác nội dung số. Các tài liệu số này sẽ được thể hiện dưới nhiều dạng thức và hình thức, không chỉ qua mô phỏng 3D, có màu sắc, hình ảnh mà còn tương thích với nhiều định dạng, chuẩn và thiết bị truy cập đầu cuối khác nhau, cho phép liên kết và chia sẻ đến các kho tài nguyên/kiến thức khác đã có sẵn trên mạng Internet với khả năng tương tác cao, hình ảnh minh họa trực quan, sinh động.

Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu, hỗ trợ trực tuyến Online Chat, Hotline, Email phục vụ miễn phí, kê cả mạng xã hội như FaceBook, Twitter, Youtube là những dịch vụ Trung tâm Thông tin - thư viện, ĐHQGHN (LIC) triển khai gần đây đã mang lại hiệu quả rất cao là những giải pháp đáng được học tập. Nhờ triển khai một số dự án hiện đại hóa, LIC đã cung cấp được dịch vụ khai thác tài nguyên thông tin chuyên nghiệp có thể truy vấn đến các kho tài liệu của ĐHQGHN và nhiều thư viện lớn trên thế giới, thông qua Cổng giao diện tích hợp kiến thức tìm kiếm tập trung URD2 (Unified Resource Discovery and Delivery). URD2 có nhiều tính năng đặc biệt hỗ trợ cho nghiên cứu khoa học như “bài báo nóng trong tháng”, “liên kết trích dẫn”, “góc nghiên cứu”... Ngoài ra URD2 còn giúp tích hợp hệ tri thức học thuật của ĐHQGHN với tri thức học thuật số toàn cầu giúp đẩy nhanh quá trình nghiên cứu. Do được “nhúng” trong công cụ tìm kiếm tập trung, Cổng thông tin mới còn hỗ trợ người dùng dù đang ở trang thông tin bất kỳ đều có thể nhập thông tin tìm kiếm tài liệu với ứng dụng Single Sign On – Đăng nhập một lần, truy cập tất cả.

Để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho cán bộ, sinh viên sử dụng DVTT-TV của mình, LIC đưa ra các phương thức truy cập, khai thác thông tin/tài liệu khá linh hoạt. Đối với tài liệu phi trực tuyến, bạn đọc truy cập ngay tại các phòng đọc theo hướng dẫn của cán bộ thư viện. Đối với tài liệu trực tuyến, các phương thức truy cập gồm:

- Với máy nối mạng LAN của ĐHQGHN: Bạn đọc truy cập trực tiếp tài nguyên của LIC, của các thư viện lớn tại Việt Nam và thế giới qua các máy trạm mạng LAN và trên Internet qua cổng thông tin (Portal) của LIC theo địa chỉ www.lic.vnu.edu.vn

- Với máy ngoài mạng ĐHQGHN: Bạn đọc truy cập qua tài khoản thư điện tử (email) của VNU hoặc đăng nhập vào mạng riêng ảo do LIC thiết lập.

Việc sử dụng công nghệ mới trong DVTT-TV phụ thuộc vào mức độ phát triển hạ tầng và mối quan hệ với các nhân tố khác như cấu trúc tổ chức, tài chính, con người, ... trong đó vai trò của con người, cụ thể ở đây là người cán bộ thư viện có ý nghĩa rất quan trọng. Trong giai đoạn phát triển mới, cán bộ thư viện cần làm tốt nhiệm vụ chuyển giao thông tin. Họ không thể thu thập, tiếp cận thông tin một cách thụ động mà cần chủ động phát triển các ý tưởng và nhận thức, bởi cán bộ thư viện là một thành tố của quá trình này. Để có thể cung cấp các DVTT-TV tốt nhất, phù hợp nhất với nhu cầu của người dùng tin, cán bộ thư viện cần có những tính cách, năng lực, phương pháp sau:

- Về tổng quát, cán bộ thư viện cần chủ động, hợp tác chặt chẽ trong việc xây dựng và phổ biến các quy trình, các tiêu chí để xác định thông tin nào là phù hợp với các hoàn cảnh và nhu cầu cụ thể của cơ quan, đơn vị mình cũng như của đất nước, thậm chí cần đóng góp các giải pháp cho chính sách, phương hướng phát triển hoạt động thông tin quốc gia. Cụ thể là cán bộ thư viện cần đề xuất cấu trúc để tạo ra phương pháp hiệu quả cho việc lựa chọn, chia sẻ thông tin và tạo ra các hệ thống quản lý, phát triển, phổ biến DVTT-TV.

- Điều quan trọng là cán bộ thư viện cần năng động, luôn chú ý đến những thay đổi do những tiến bộ trong công nghệ mang lại, tiếp nhận chúng, và đặc biệt là phát triển sáng tạo trong công việc. Làm việc sáng tạo sẽ giúp cán bộ thư viện tự thích nghi nhu cầu thông tin mới từ người dùng và từ thị trường lao động để đề xuất các DVTT-TV mới. Theo các chuyên gia, không máy móc nào có thể cạnh tranh với sự sáng tạo, sự khát tri thức và tính linh hoạt của một thủ thư có ý thức trách nhiệm nghề nghiệp của mình để cung cấp sự tương tác giữa các cá nhân, đánh giá thông tin, giao tiếp, tổng hợp... Vai trò của cán bộ thư viện là phân biệt giữa dữ liệu và thông tin, giữa thực tế và kiến thức. Truy cập không chỉ có nghĩa là xác định vị trí hay tìm kiếm thông tin. Nó còn có nghĩa là liên kết các ý tưởng và con người. Thách thức của cán bộ thư viện trong giai đoạn phát triển mới là bổ sung gợi ý, đánh giá, tư vấn... vào các thông tin cung cấp cho người sử dụng chứ không đơn thuần là cung cấp câu trả lời đúng. Thêm vào đó, điều quan trọng là phải biết làm thế nào để giúp người sử dụng biết chính xác họ cần cái gì và tìm kiếm ra sao.

- Tạo lập giá trị gia tăng thông tin, tái chế và đóng gói thông tin là các khía cạnh mà cán bộ thư viện - những người chịu trách nhiệm cung cấp DVTT-TV phải thực hiện tốt hơn. Bên cạnh đó, cán bộ thư viện phải hiểu rằng việc sử dụng thành tựu mới của công nghệ thông tin là một yếu tố rất quan trọng trong việc tạo ra một xã hội thông tin, vì nó tiềm năng hóa năng lực con người để tạo ra tri thức mới, mở rộng các khả năng để thực hiện các dịch vụ mới và phức tạp. Trong quá trình thay đổi liên tục này, cán bộ thư viện cần thực hiện tốt vai trò của mình để thúc đẩy xã hội thông tin phát triển.

KẾT LUẬN

Thư viện đại học và nghiên cứu có nhiệm vụ chính là cung cấp thông tin khoa học phục vụ nghiên cứu và đào tạo của các nhà khoa học, của cán bộ giảng dạy và sinh viên thông qua hệ thống sản phẩm và DVTT-TV. Hệ thống thư viện đại học và nghiên cứu ở Việt Nam trong thời gian qua đã có sự phát triển vượt bậc về quy mô và chất lượng dịch

vụ. Tuy nhiên, trước sự tăng trưởng bùng nổ của sản phẩm thông tin, về số lượng, nội dung cũng như về hình thức lưu giữ, chuyển giao và so với yêu cầu thực tế của nhiệm vụ, thư viện phải có một tiếp cận khác trong thời kỳ mới. Ngoài vai trò là người quản trị, tổ chức và cung cấp các nguồn tin, thư viện còn cần vươn lên đảm nhiệm tốt vai trò người tư vấn thông thái và trực tiếp cung cấp các DVTT-TV tốt nhất để đáp ứng tối đa mọi nhu cầu tin đa dạng cả về nội dung và hình thức của bạn đọc. Thư viện đại học cần có những đột phá mạnh mẽ mới có thể có đóng góp xứng đáng vào sự phát triển của đất nước nói chung, của đào tạo và nghiên cứu khoa học nói riêng, đáp ứng kỳ vọng của nhà trường và xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. BIRDSALL, William F. (2008), The Political Persuasion of Librarianship, *Library Journal*, Vol. 113, No. 10, pp. 75-79.
2. Đại học Quốc gia Hà Nội. (2012), *Dự án Xây dựng và phát triển hệ thống sách điện tử đại học để nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học (Dự án eBooks đại học)*, ĐHQGHN.
3. Sueli Angelica do Amaral (2005), Library Services for Social Development: Some Considerations, *Sage journal, IFLA journal*, Vol.21: pp.19-25.
4. Trung tâm Thông tin - thư viện, ĐHQGHN (2017), Hành trình 5 năm xây dựng thư viện số nghiên cứu phục vụ đại học định hướng nghiên cứu tại ĐHQGHN, *Thế giới vi tính*, Số 291.
5. *The Value of library services in development - Economic Commission for Affrica* (2013) third meeting of the Committee on Development Information, Addis Ababa, Ethiopia,