

Đình Thúc Quỳnh*

Tóm tắt: Sự phát triển của khoa học - công nghệ, quá trình toàn cầu hóa, đặc biệt là nhu cầu ngày càng đa dạng của người dùng tin đã tác động không nhỏ tới hoạt động thông tin nói chung và hoạt động phát triển dịch vụ thông tin nói riêng. Nhiều loại hình dịch vụ thông tin cũ đã không còn phù hợp, thay vào đó là những loại hình dịch vụ thông tin mới có khả năng liên kết, chia sẻ, không hạn chế số lượng, thời gian và không gian, ... khi khai thác. Bài viết giới thiệu một số loại hình dịch vụ thông tin có xu hướng phát triển trong các thư viện đại học thời gian tới.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, thông tin luôn được coi là một yếu tố không thể thiếu trong đời sống xã hội. Nó là công cụ để điều hành, quản lý đất nước; là phương tiện hữu hiệu để mở rộng giao lưu, hiểu biết giữa các quốc gia; là nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội và là nguồn cung cấp tri thức góp phần đẩy mạnh công cuộc phát triển giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng. Việc đổi mới phương thức đào tạo từ niên chế sang học chế tín chỉ, việc đổi mới phương pháp dạy và học nhằm “đào tạo ra những con người có năng lực sáng tạo, tư duy độc lập”[6], “phát huy tính tích cực, tự giác, chủ động, sáng tạo và năng lực tự học của người học”[1] đã đòi hỏi người giáo viên, học viên và sinh viên cần phải nỗ lực trong việc tự học, tự nghiên cứu. Tuy nhiên, một trong những yếu tố đặc biệt quan trọng đóng vai trò quyết định chất lượng của hoạt động tự học, tự nghiên cứu là khả năng cung cấp nguồn thông tin tri thức của các thư viện đại học. Chính vì vậy, để đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của xã hội, hòa chung trong dòng chảy của đổi mới giáo dục đại học, các thư viện đại học đã không ngừng hoàn thiện và phát triển dịch vụ thông tin để có thể đáp ứng nhanh chóng, đầy đủ và kịp thời nhu cầu thông tin của người dạy, người học.

1. KHÁI NIỆM DỊCH VỤ THÔNG TIN

Dịch vụ là một thuật ngữ xuất hiện đầu tiên trong lĩnh vực kinh tế học, sau mở rộng sang nhiều lĩnh vực xã hội khác, trong đó có lĩnh vực thông tin - thư viện. Ngày nay, thông tin đã được thừa nhận là một loại hàng hoá. Nó vừa mang các giá trị cơ bản của hàng hoá, đồng thời lại vừa có những ý nghĩa và giá trị xã hội, giá trị nhân văn đặc biệt.

Do đặc tính vô hình, khó nắm bắt và sự đa dạng, phức tạp của các loại hình dịch vụ thông tin nên hiện nay nên có khá nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ thông tin như:

Theo cuốn “Bách khoa toàn thư quốc tế về Thư viện và Thông tin học”: Dịch vụ thông tin bao gồm những lý thuyết và hoạt động thực tiễn của việc cung cấp các dịch vụ nhằm kết nối nguồn tin với những người tìm kiếm thông tin

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

Theo tác giả Trần Mạnh Tuấn: Dịch vụ thông tin bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các cơ quan thông tin thư viện.

Hội liên hiệp Dịch vụ tham khảo và dịch vụ người sử dụng (thuộc Hội Thư viện Mỹ) định nghĩa: Dịch vụ thông tin rất đa dạng về hình thức, nó bao gồm sự hỗ trợ cá nhân trực tiếp, thư mục, trao đổi thông tin chọn lọc từ một nguồn tham khảo, dịch vụ tư vấn cho người đọc, phổ biến thông tin để thỏa mãn nhu cầu tin của người sử dụng và truy cập thông tin điện tử. Mục tiêu là cung cấp các thông tin mà người sử dụng tìm kiếm.

Như vậy, có thể hiểu, dịch vụ thông tin là toàn bộ những hoạt động do cơ quan thông tin tạo ra để thực hiện việc xác định, truy nhập, khai thác, quản lý các nguồn thông tin nhằm đáp ứng nhu cầu của người dùng tin; là cầu nối giữa người dùng tin với các nguồn thông tin.

Dịch vụ thông tin được tạo ra nhằm kích thích nhu cầu sử dụng sản phẩm thông tin của người dùng tin, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng thông tin. Tất cả các cơ quan thông tin tạo ra các dịch vụ đều nhằm một mục đích cao nhất là người dùng tin có thể sử dụng thông tin trong cơ quan mình.

2. ĐẶC ĐIỂM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THÔNG TIN TRONG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC

Phát triển dịch vụ thông tin là quá trình hoàn thiện và mở rộng thêm các hoạt động cung cấp thông tin/sản phẩm thông tin có giá trị nhằm thỏa mãn nhu cầu cung cấp hoặc trao đổi thông tin của người dùng tin. Các dịch vụ thông tin sẽ được phát triển trên nền tảng nhu cầu tin của người dùng cũng như xu thế phát triển của thế giới để từ đó hoàn thiện những dịch vụ đã có và đa dạng hóa dịch vụ mới phù hợp.

Là một đơn vị trực thuộc trường đại học nên mọi nhiệm vụ, mục tiêu của thư viện đại học luôn gắn liền với sứ mệnh giáo dục - đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường. Đối tượng phục vụ của thư viện chủ yếu là giảng viên, sinh viên và các nhà nghiên cứu - những người dùng tin trình độ cao. Nhu cầu tin của họ khá đa dạng và phức tạp. Bên cạnh đó, chương trình đào tạo cũng thường xuyên được cập nhật, đổi mới, phương pháp dạy và học có nhiều cải tiến hướng tới "lấy người học làm trung tâm", cơ sở vật chất được đầu tư hiện đại hóa... Do vậy, việc phát triển dịch vụ thông tin của thư viện đại học cũng có những đặc thù riêng khác với các hệ thống thư viện khác.

- Ưu tiên phát triển các dịch vụ thông tin hiện đại

Sự phát triển của khoa học công nghệ nói chung và công nghệ thông tin nói riêng đã tác động tới mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có lĩnh vực thông tin - thư viện. Với đặc thù là nơi đào tạo nghề bậc cao, trong những năm qua, các trường đại học đã có những sự đầu tư tích cực cho công nghệ, đặc biệt là công nghệ số. Điều này đồng nghĩa với các dịch vụ thông tin trong thư viện đại học cũng có những sự thay đổi. Nhiều dịch vụ khai thác trực tuyến đã được triển khai, nhiều sản phẩm công nghệ số đã được ứng dụng giúp người dùng tin có thể sử dụng dịch vụ mà không bị

hạn chế về mặt thời gian và không gian. Đây cũng là xu hướng phát triển tất yếu của các thư viện đại học trên thế giới.

- Có nhu cầu cao đối với các dịch vụ thông tin có khả năng liên kết, chia sẻ

Ngày nay, chiến lược toàn cầu hóa, mở rộng quan hệ hợp tác, liên kết, chia sẻ đã tạo ra một môi trường tích cực mang tính mở. Các nguồn lực, nhất là nguồn lực thông tin có thể dễ dàng được chia sẻ và khai thác hiệu quả bởi nhiều thành viên nằm trong hay ngoài hệ thống. Không một thư viện nào có khả năng đáp ứng toàn diện nhu cầu tin của người dùng. Chính vì vậy, việc cùng nhau xây dựng một cộng đồng chung sẽ giúp cho các thư viện đại học đáp ứng tối đa nhu cầu của người dùng tin cũng như khai thác triệt để nguồn lực đang quản lý. Với những thuận lợi như cùng là thành viên trong một hệ thống, cùng có chung nhiệm vụ và sứ mệnh,.. các thư viện đại học đang rất muốn và rất cần phát triển các dịch vụ thông tin có khả năng liên thông, liên kết giữa nhiều thành viên trong hệ thống. Tùy theo điều kiện của các thư viện mà quy mô của hệ thống cũng có sự khác nhau.

- Hướng tới phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin đáp ứng các yêu cầu tin đặc thù

Nhiệm vụ của giáo dục đại học là đào tạo nguồn nhân lực có trình độ cao đáp ứng nhu cầu xã hội. Để làm được điều này thì một trong những yêu cầu không thể thiếu đó là các trường đại học phải đảm bảo được nguồn thông tin đầy đủ phục vụ cho giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Trong giai đoạn hiện nay, sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, sự ra đời của nhiều ngành khoa học mới,... đã làm cho khối lượng thông tin gia tăng nhanh chóng dẫn tới hiện tượng “bùng nổ thông tin”. Sự “bùng nổ” này nếu xem xét ở khía cạnh tích cực thì nó giúp chúng ta có thể dễ dàng tiếp cận, khai thác và sử dụng thông tin một cách nhanh chóng. Nhưng nếu xem xét ở khía cạnh khác thì nó cũng dẫn đến một hệ quả - đó chính là sự “nhiều tin” trong tra cứu và khai thác thông tin. Do đó, để đáp ứng được đặc thù đào tạo nghề bậc cao của các trường đại học và yêu cầu không ngừng nâng cao chất lượng giáo dục, đổi mới chương trình đào tạo thì người dùng tin của thư viện đại học gồm giảng viên, học viên, sinh viên và các nhà nghiên cứu rất mong muốn nhận được thông tin đầy đủ và chính xác.

Bên cạnh nhu cầu cần lượng thông tin lớn phục vụ cho giảng dạy, nghiên cứu thì nhu cầu về nguồn thông tin sát hợp cũng luôn được người dùng tin trong thư viện đại học quan tâm. Nhu cầu quản lý thông tin, kiểm định xuất xứ, thống kê trích dẫn đảm bảo độ chính xác tin cậy của các nguồn thông tin đã đòi hỏi các thư viện đại học phát triển các loại hình dịch vụ thông tin đáp ứng các yêu cầu đặc thù đó. Do đó, thư viện đại học hiện nay đang hướng đến phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin có chọn lọc phù hợp với từng đối tượng người dùng tin nhằm giải quyết được những yêu cầu tin cụ thể một cách nhanh chóng, chính xác.

3. CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN CÓ XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC

Trong những năm qua, nhằm phục vụ cho công tác giáo dục – đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường, tùy thuộc vào quy mô, vị trí, chức năng mà các thư viện đại học đã và đang triển khai nhiều loại hình dịch vụ thông tin khác nhau. Tuy nhiên, các dịch vụ thông tin này chủ yếu vẫn mang tính truyền thống, khả năng khai thác và phạm vi phục vụ còn hạn chế.

Ngày nay, sự phát triển khoa học công nghệ, chiến lược toàn cầu hóa, đẩy mạnh quan hệ hợp tác quốc tế và trên hết là xuất phát từ nhu cầu tin ngày càng cao và đa dạng của người dùng tin đã tác động không nhỏ tới xu thế phát triển dịch vụ thông tin tại các thư viện đại học. Các loại hình dịch vụ thông tin có khả năng cung cấp thông tin theo yêu cầu đặc thù, có khả năng liên kết, chia sẻ, có khả năng nâng cao giá trị khai thác thông tin sẽ được hưởng tới phát triển. Một số dịch vụ thông tin có xu hướng phát triển trong thời gian tới phải kể đến đó là:

Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc (Selective Dissemination of Information - SDI)

Theo một số tác giả đã nhận định thì dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc “là dịch vụ thông tin mà thông qua đó cán bộ thư viện thông báo tới người dùng tin về những nguồn mới của thông tin về lĩnh vực, chủ đề đã xác định trước mà họ quan tâm” [2, tr. 51] hay “là dịch vụ cung cấp các thông tin có nội dung và hình thức đã được xác định từ trước một cách chủ động và định kỳ tới người dùng tin” [8, tr.128].

Để lựa chọn thông tin phù hợp với người dùng tin, trong dịch vụ cung cấp thông tin chọn lọc cần xây dựng cho mỗi người/nhóm người dùng tin một diện nhu cầu xác định. Diện nhu cầu có thể do người dùng tin tự xây dựng song chủ yếu do chuyên gia thông tin xây dựng trên cơ sở xử lý phân tích các kết quả phỏng vấn, điều tra, trao đổi trực tiếp với người dùng tin. Trong cả hai trường hợp trên, một bản mô tả nhu cầu tin (profile) sẽ dần được hoàn thiện. Bản mô tả nhu cầu tin của người dùng tin là một tập hợp các thuật ngữ có cấu trúc phù hợp với hệ thống mô tả các chủ đề mà người dùng tin quan tâm. Nói cách khác, bản mô tả nhu cầu tin là một biểu thức tìm, thể hiện những thông tin mà họ yêu cầu cung cấp một cách đều đặn do dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc thực hiện. Bản mô tả nhu cầu tin cá nhân, tương ứng với yêu cầu của một người dùng tin. Bản mô tả nhu cầu tin tập thể tương ứng với yêu cầu của một nhóm người dùng tin.

Các bước xây dựng một bản mô tả nhu cầu tin bao gồm:

1. Nếu có điều kiện, nên tổ chức một cuộc trao đổi giữa người cung cấp dịch vụ với người dùng tin có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Giới thiệu mục đích của dịch vụ và những vấn đề cơ bản nhất có liên quan tới việc trình bày nhu cầu để xây dựng được profile cho họ. Có thể nêu cả những vấn đề về chi phí cho việc sử dụng dịch vụ...

2. Tiến hành thu nhận từ phía người đăng ký sử dụng dịch vụ một bản viết mô tả nhu cầu dưới dạng phân tích đầy đủ:

- Một danh sách các thuật ngữ (có liên quan đến nhu cầu) của họ;

- Một danh sách các tài liệu không cần thiết đối với người dùng (trong trường hợp đã có một bản mô tả nhu cầu tin khác).

- Một danh sách các yếu tố nhận dạng về tài liệu mà người dùng tin muốn nhận được (tài liệu của các tác giả, cơ quan nghiên cứu, trường đại học nào, bằng ngôn ngữ gì...?).

3. Nếu có quá nhiều CSDL có thể sử dụng được, hãy lựa chọn một phần trong chúng mà thấy là thích hợp nhất. Lúc này cần tham khảo ý kiến của người dùng tin.

4. Nếu cần sử dụng một số CSDL khi thực hiện dịch vụ, cần chú ý tới sự tương hợp giữa bản mô tả nhu cầu tin và quy ước lập chỉ số trong mỗi CSDL đó.

5. Lập ra quy định về các thuật ngữ được sử dụng để xây dựng bản mô tả nhu cầu tin. Cần tham khảo các tài liệu tra cứu, từ điển chuyên ngành,...

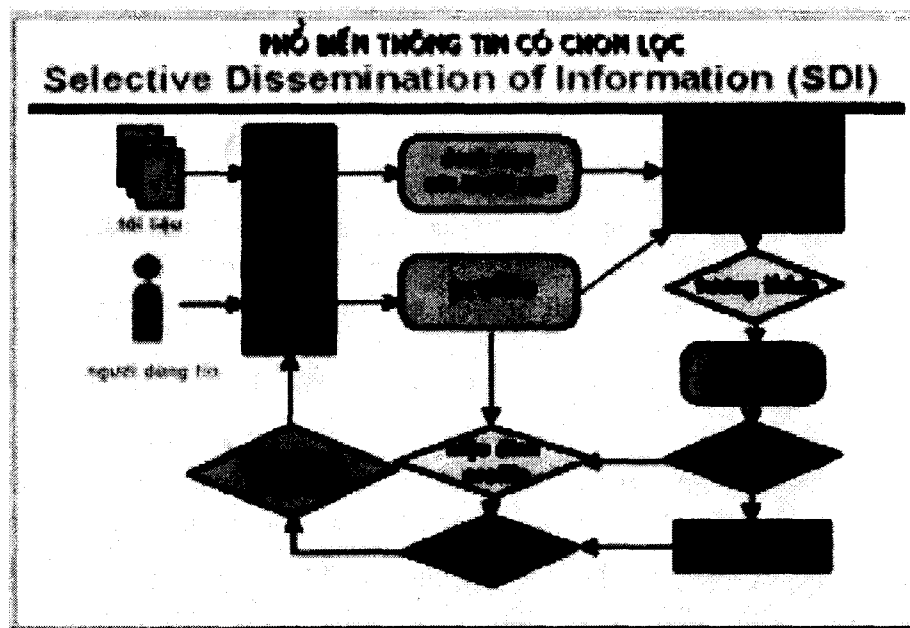
6. Xây dựng bản mô tả nhu cầu tin: liên kết các thuật ngữ qua các quan hệ logic - toán tử Boole.

7. Kiểm tra và đánh giá hiệu quả của profile được hình thành lúc đầu qua một số lần thực hiện dịch vụ.

8. Nếu kết quả chưa thỏa mãn, cần quay trở lại các bước 5 – 7 để điều chỉnh bản mô tả nhu cầu tin cho phù hợp.

9. Thu nhận thông tin phản hồi – đánh giá của người dùng tin về hiệu quả của dịch vụ. Nếu cần xem lại bước từ 2 – 7.

Sơ đồ hệ thống dịch vụ SDI



Dịch vụ cung cấp thông tin từ xa (Remote information service)

Dịch vụ nhằm phục vụ người dùng tin có nhu cầu sử dụng thông tin/tài liệu của thư viện thông qua các hình thức cung cấp từ xa. Dịch vụ này giúp người dùng tin có nhu cầu mượn hoặc có nhu cầu sao lưu thông tin/tài liệu nhưng không cần phải đến tận thư viện làm các thủ tục đăng ký. Người dùng tin muốn sử dụng dịch vụ này

cần chủ động sử dụng dịch vụ tìm tin thông qua tra cứu thông tin trực tuyến các CSDL thư mục, mục lục trực tuyến hoặc liên hệ qua dịch vụ tư vấn từ xa, qua email hoặc điện thoại để yêu cầu mượn tài liệu. Thông tin được gửi có thể là tài liệu in truyền thông cấp 1 dạng bản gốc, dạng sao lưu hoặc tài liệu số hóa. Người dùng tin có thể đặt trước các yêu cầu sử dụng dịch vụ thông qua email hoặc trao đổi trực tiếp qua điện thoại. Tài liệu được chuyển qua dịch vụ như chuyển phát nhanh, thư điện tử. Tuy nhiên, trước khi mượn tài liệu, thư viện và người dùng tin cần thực hiện một số thỏa thuận như:

- Thư viện cần đề ra một số quy định chung về thời gian mượn trả, sử dụng tài liệu; áp dụng quy định về luật bản quyền.

- Thư viện cần thông báo một khoảng chi phí nhất định và được trao đổi thông qua một tài khoản trên mạng. Dịch vụ này cũng có mối liên hệ với dịch vụ sao lưu tài liệu trong trường hợp người dùng tin có nhu cầu sử dụng tài liệu không phải là bản gốc.

- Bên cạnh đó, thư viện cũng cần chú trọng nâng cao chất lượng xử lý tóm tắt, định đề mục chủ đề của tài liệu để phục vụ công tác tra cứu từ xa.

- Phát triển loại tài liệu CD-ROM có sử dụng công nghệ hypertext, multimedia cung cấp thông tin/sản phẩm thông tin dạng CSDL thư mục, CSDL toàn văn.

- Nâng cấp phần mềm thư viện chú ý đến phát triển module “mượn từ xa”.

Tổ chức tốt dịch vụ cung cấp tài liệu từ xa sẽ hỗ trợ tích cực cho dịch vụ mượn liên thư viện.

Dịch vụ tham khảo (Reference service)

Một trong những dịch vụ có xu hướng phát triển trong thư viện đại học mà không thể không nhắc đến đó là dịch vụ tham khảo. Dịch vụ này xuất hiện trong ngành thư viện từ năm 1876, với chức năng cơ bản: thông tin, truyền thông và hướng dẫn. Nhưng phải đến những năm đầu thế kỷ XXI, dịch vụ này mới thực sự được nghiên cứu và triển khai trong các thư viện đại học ở Việt Nam.

Thuật ngữ dịch vụ tham khảo được sử dụng để phản ánh loại hình dịch vụ thông tin mang tính tổng hợp, được thực hiện thông qua việc kết hợp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin. Như vậy có thể hiểu dịch vụ tham khảo chính là một hệ thống gồm nhiều dịch vụ xác định nhằm đáp ứng một yêu cầu tin cụ thể. Kết quả của dịch vụ tham khảo đối với người sử dụng dịch vụ chính là những thông tin tồn tại dưới các hình thức khác nhau, được cung cấp theo một hình thức/phương thức xác định, tại một thời điểm cụ thể tất cả chúng đều được triển khai trên cơ sở một yêu cầu thông tin cụ thể.[9, tr 27].

Các công việc cần phải tiến hành trong dịch vụ tham khảo:

- Tiếp nhận và phân tích yêu cầu tin của người dùng
- Xác định các nguồn thông tin tiềm năng cần khai thác
- Thiết kế gói sản phẩm phù hợp với yêu cầu của người dùng tin
- Tổ chức triển khai các dịch vụ cấu thành
- Bao gói kết quả

- Đánh giá hiệu quả dịch vụ
- Xây dựng và lưu hồ sơ triển khai dịch vụ

Để triển khai dịch vụ này một cách hiệu quả, các thư viện cần lưu ý các điều kiện sau:

- Nguồn thông tin lớn và phù hợp với đối tượng người dùng tin
- Về nhân lực, cần có đội ngũ chuyên gia trong lĩnh vực thông tin-thư viện, có kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, có trình độ tin học, ngoại ngữ đủ để đảm đương việc quản lý và triển khai dịch vụ. Trong một số trường hợp cụ thể, có thể cần đến đội ngũ chuyên gia trong các lĩnh vực khoa học.
- Hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin để có thể truy cập, khai thác, chia sẻ, liên kết, chuyển giao các nguồn tài nguyên thông tin một cách dễ dàng và đúng chuẩn.
- Xây dựng quy trình triển khai dịch vụ một cách rõ ràng, khoa học, chi tiết để đảm bảo sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận cũng như có sự kế thừa, rút kinh nghiệm sau mỗi lần thực hiện dịch vụ.

Dịch vụ mượn liên thư viện (International Library Loan - ILL)

Đây là hình thức các thư viện liên kết, chia sẻ tài nguyên với nhau. Sự kết hợp này giúp mỗi thư viện đáp ứng tốt hơn nhu cầu khai thác thông tin cho người dùng tin, đồng thời cũng giúp nguồn tài nguyên của thư viện được sử dụng hiệu quả, thiết thực. Trong thời điểm hiện nay, sự phối hợp giữa các thư viện là biện pháp hữu hiệu giúp các thư viện tăng cường nguồn lực thông tin, cơ sở vật chất, nghiệp vụ... để hoàn thành sứ mệnh được giao. Tuy nhiên, dịch vụ thông tin này được xây dựng dựa trên sự thỏa thuận khá chi tiết giữa các thư viện thành viên và thống nhất tuân theo phương thức đã chuẩn hóa trong các thủ tục cho mượn liên thư viện. Bên cạnh đó cũng đòi hỏi các thư viện cần phải xây dựng mục lục liên hợp. Đây được coi là công trao đổi thông tin chung giữa các thư viện trong hệ thống và giữa hệ thống với người dùng tin.

Ưu điểm của dịch vụ là tiết kiệm chi phí, phát huy tối đa hiệu quả sử dụng của nguồn lực thông tin, đặc biệt là nguồn tài nguyên điện tử với những ưu điểm nổi trội như không bị hao mòn, không bị hạn chế bởi vị trí địa lý, truy cập tiện lợi...

Tuy nhiên, để xây dựng được dịch vụ mượn liên thư viện trong hệ thống thư viện đại học cần phải đảm bảo:

- Thống nhất về mặt chuyên môn, nghiệp vụ giữa các thư viện trong cùng hệ thống. Đây là cơ sở có tính chất nền tảng. Dù cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ nhưng không có tiếng nói chung về mặt chuyên môn thì các thư viện khó mà cùng nhau thiết lập thành một hệ thống nhất.

- Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin phải đảm bảo các yêu cầu về nghiệp vụ và khả năng liên kết. Đây là một trong những điều kiện "cần" đặc biệt quan trọng trong chiến lược liên kết các thư viện.

- Bên cạnh đó, để đảm bảo hệ thống vận hành được hiệu quả thì vấn đề tạo nguồn nhân lực tham gia vào hệ thống cũng cần được quan tâm đúng mức. Cán bộ phải là những chuyên gia trong lĩnh vực thông tin-tư liệu, quản lý tri thức với các kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng và trình độ tin học, ngoại ngữ đủ để đảm đương công việc. Tính hiệu quả của hệ thống phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ tham gia vận hành nó.

- Vấn đề giao kết trong việc chia sẻ nguồn lực giữa các thành viên tham gia cũng có ý nghĩa rất quan trọng trong việc xây dựng hệ thống liên thư viện. Các thư viện tham gia phải xây dựng được chính sách mượn liên thư viện cụ thể, chi tiết, thống nhất. Đó là các quy định pháp lý về việc phối hợp hoạt động giữa các thư viện liên thông với nhau bao gồm những yếu tố như quy trình, hạn ngạch, nội dung chia sẻ, quyền lợi và trách nhiệm của các thư viện thành viên... Những quy định càng chặt chẽ, chi tiết thì hệ thống vận hành càng thuận lợi và hiệu quả.

- Phải thành lập một ban chuyên môn để bảo trì hệ thống.

- Cần có sự cam kết từ phía các cơ quan chủ quản, tạo ra một hành lang pháp lý vững chắc để các thư viện có thể phát huy được hết tiềm lực của mình.

Dịch vụ Đào tạo điện tử/Giáo dục điện tử (E-learning)

Đây là một thuật ngữ dùng để mô tả việc học tập, đào tạo dựa trên công nghệ thông tin và truyền thông. Để thực hiện được loại hình dịch vụ này, thư viện cần có sự hỗ trợ tích cực của hoạt động đào tạo và giảng dạy, đặc biệt là sự kết hợp của các Khoa/Viện/Bộ môn trong việc tổ chức phương pháp học e-learning.

- Thứ nhất là về xây dựng nguồn tài nguyên bài giảng. Bởi vì chất lượng nguồn tài nguyên bài giảng e-learning là nhân tố quyết định đến số lượng người tham gia học. Để soạn bài giảng e-learning có chất lượng đòi hỏi sự hợp tác tích cực của đội ngũ giảng viên. Về phía người học, học tập theo phương pháp e-learning đòi hỏi phải có tinh thần tự giác trong học tập.

- Thứ hai là về cơ sở vật chất, đòi hỏi phải có hạ tầng công nghệ thông tin đủ mạnh, có đường truyền cáp quang, xây dựng website e-learning hoàn chỉnh có chi phí cao.

- Thứ ba là nhân lực phục vụ website e-learning, cần có cán bộ chuyên trách đảm bảo hoạt động của hệ thống e-learning nắm bắt công nghệ mạng, kỹ thuật đồ họa, kỹ thuật mô phỏng, công nghệ tính toán...

- Muốn dịch vụ e-learning hoạt động có hiệu quả cần có sự kết hợp giảng viên giỏi về chuyên môn và khả năng sư phạm với nhân viên thông tin có kỹ năng sử dụng công nghệ (ghi hình, thu âm, sử dụng phần mềm). Hiệu quả của e-learning cao hơn so với cách học truyền thống do e-learning có tính tương tác cao dựa trên công nghệ multimedia, tạo điều kiện cho người học trao đổi thông tin dễ dàng hơn, cũng như đưa ra nội dung học tập phù hợp với khả năng và sở thích của từng người. Người học có thể chủ động chọn khóa học, thời gian học thích hợp và có thể học ở bất cứ đâu, chỉ cần kết nối với internet.

Dịch vụ hỗ trợ người dùng tin qua mạng

Dịch vụ hỗ trợ người dùng tin qua mạng Internet nói chung và các mạng xã hội nói riêng như facebook, twitter, linkedin... đã trở nên rất phổ biến với thư viện các trường đại học trên thế giới và không còn quá xa lạ với các cơ quan thông tin-thư viện Việt Nam trong những năm gần đây. Với những ưu điểm nổi bật như trao đổi và phổ biến thông tin nhanh, không hạn chế truy cập, đơn giản, không phụ thuộc khoảng cách địa lý và nhiều tính năng mạnh mẽ đi kèm, mạng Internet đã thực sự trở thành phương tiện hữu hiệu giúp các thư viện rút ngắn khoảng cách về thời gian, không gian để tiếp cận tới người dùng tin. Chỉ cần một thiết bị điện tử có nối mạng (máy tính, ipad, điện thoại di động,..), người dùng tin có thể sử dụng rất nhiều dịch vụ tiện ích của thư viện ở bất kỳ đâu, vào bất kỳ thời gian nào như đặt mượn tài liệu, gia hạn tài liệu, tra cứu thông tin, hỏi đáp trực tuyến, nhận thông báo,... Chính vì vậy, dịch vụ hỗ trợ người dùng tin qua mạng là dịch vụ được người dùng tin quan tâm và mong muốn sử dụng. Bên cạnh đó, không chỉ hỗ trợ tích cực cho người dùng tin, đây còn là một trong những kênh quảng bá hữu hiệu cho công tác marketing sản phẩm - dịch vụ thông tin của thư viện. Nhờ đó, các thư viện đại học có thể quảng bá hình ảnh của mình tới đông đảo người dùng tin trong và ngoài trường.

KẾT LUẬN

Dịch vụ thông tin luôn đóng vai trò quan trọng trong các cơ quan thông tin-thư viện. Dịch vụ thông tin là cầu nối giữa người dùng tin và các nguồn thông tin. Chất lượng dịch vụ thông tin sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng hoạt động của thư viện. Chính vì vậy, việc phát triển các dịch vụ thông tin trong thư viện đại học đã, đang và sẽ luôn là vấn đề được quan tâm hàng đầu và cần sự đầu tư thích đáng. Việc đổi mới giáo dục đại học, sự tác động của khoa học công nghệ cùng với quá trình toàn cầu hóa, hội nhập đã đặt ra cho các thư viện đại học những yêu cầu mới trong hoạt động thông tin nói chung và phát triển dịch vụ thông tin nói riêng. Tác giả Shanon N. White đã từng nói: “*Thư viện có truyền thống là người giữ gìn quá khứ; nhưng ngày nay thư viện ngày mỗi ngày lại trở thành đường dẫn đến tương lai*”. Do vậy, để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người dùng tin cũng như theo kịp xu thế phát triển của thế giới, các thư viện đại học cần có những định hướng rõ ràng trong việc nâng cao chất lượng và số lượng các dịch vụ thông tin trong thư viện mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007), Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, Hà Nội.
2. Bopp, Richard E (2001), *Reference and information services: introduction*, 3 ed Libraries unlimited, Colorado.
3. Nguyễn Vĩnh Hà(2013). “Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc”, *Bản tin liên hiệp thư viện*, tr. 37-41
4. *Học e-learning như thế nào?* truy cập ngày 11/7/2017 tại địa chỉ <http://elc.ehou.edu.vn/hoc-e-learning-nhu-the-nao/>

5. Hồ Thị Kim Liên, *Phương pháp dạy học E-learning*, truy cập ngày 11/7/2017 tại địa chỉ: [https://sites.google.com/site/dayhocdientu/homepage/cool-technologyarchive /phuongphapdayhoce-learning](https://sites.google.com/site/dayhocdientu/homepage/cool-technologyarchive/phuongphapdayhoce-learning)
6. Thủ tướng Chính phủ (2012), Chiến lược phát triển giáo dục 2011 - 2020, Hà Nội.
7. Trần Mạnh Tuấn (2003), “Một số vấn đề về sự phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin”, *Thông tin & tư liệu*, (4), tr.15-21
8. Trần Mạnh Tuấn (2008), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện*, Trung tâm Thông tin tư liệu khoa học và công nghệ quốc gia, Hà Nội.
9. Trần Mạnh Tuấn (2009), “Giới thiệu khái lược về dịch vụ tham khảo”, *Tạp chí Thư viện*, Số 1 (17), tr.27-34