

**Tóm tắt:** Bài viết hệ thống hóa một số vấn đề về dịch vụ thông tin thư viện; Phân tích những quan điểm về dịch vụ thông tin thư viện hiện đại; Khảo sát thực trạng dịch vụ trong các thư viện và trung tâm thông tin (TV&TTTT) tại Việt Nam; Luận bàn về những ưu điểm, tồn tại và đưa ra đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin thư viện tại Việt Nam.

## **MỞ ĐẦU**

Tất cả các hoạt động trong TV&TTTT đều hướng tới mục tiêu cuối cùng là cung cấp những dịch vụ tốt nhất nhằm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng. Hoạt động thông tin thư viện trên thế giới và tại Việt Nam hiện nay đang nằm trong bối cảnh hết sức đặc biệt với những thành tựu phát triển vượt bậc của khoa học công nghệ (KH-CN) - Cuộc cách mạng 4.0. Bối cảnh này đặt ra những yêu cầu đối với việc cung cấp dịch vụ trong các TV&TTTT. Trong những thập niên gần đây hoạt động thông tin thư viện ở Việt Nam có những bước phát triển mạnh mẽ. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp dịch vụ các TV&TTTT cần tiếp tục có sự đổi mới về nhiều mặt.

## **1. KHÁI NIỆM DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN VÀ NHỮNG QUAN ĐIỂM VỀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI**

Trên thực tế có nhiều định nghĩa về dịch vụ thông tin thư viện, theo từ điển Business [3]: Dịch vụ thông tin được hiểu là việc một cơ quan hay một tổ chức chịu trách nhiệm cung cấp thông tin đã xử lý hoặc công bố về các chủ đề cụ thể cho người sử dụng của mình, hoặc cho cộng đồng.

Theo Trần Mạnh Tuấn [6]: Dịch vụ thông tin thư viện 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 nói chung.

Như vậy có thể hiểu dịch vụ thông tin là toàn bộ các hoạt động cung cấp hoặc hỗ trợ người dùng tin tiếp cận thông tin, tài liệu của các cơ quan thông tin thư viện nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin.

Theo Hội Thư viện Hoa Kỳ [1]: Dịch vụ thông tin ở các thư viện rất đa dạng về hình thức như trao đổi thông tin, dịch vụ tư vấn cho người đọc, dịch vụ tham khảo, phổ biến thông tin để thỏa mãn nhu cầu tin của người sử dụng, truy cập thông tin điện tử...

Có thể phân chia dịch vụ thông tin thư viện dựa trên các căn cứ khác nhau, nếu xem xét từ phương diện bản chất các dịch vụ cơ bản trong TV&TTTT bao gồm tư vấn cho người đọc, tham khảo, phổ biến thông tin chọn lọc, tra cứu thông tin, lưu thông tài liệu, đào tạo người dùng tin.

---

\* Tiến sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

Hoạt động thông tin thư viện luôn chịu sự ảnh hưởng từ môi trường xã hội. Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ đặc biệt là công nghệ thông tin (CNTT) đã làm thay đổi phương thức của nhiều hoạt động trong thư viện, trong đó có hoạt động cung cấp dịch vụ. Nhiều nhà khoa học đã đưa ra những luận điểm mới về dịch vụ trong TV&TTTT ngày nay.

Theo Helene Blowers và Nancy Davenport [2]: Dịch vụ thư viện hiện đại cần thúc đẩy tạo ra tri thức chứ không chỉ là sử dụng kiến thức. Không giống như các dịch vụ thư viện của quá khứ tập trung vào phân phối sách và tài liệu nghiên cứu theo cách cung cấp thông tin một chiều. Thư viện hiện đại tạo ra một không gian nơi mà bạn đọc có thể tham gia nhiều hơn vào quá trình thông tin như bàn luận, trao đổi và phát triển những ý tưởng mới. Đánh giá về hiệu quả hoạt động thư viện không chỉ căn cứ trên số lượng các dịch vụ được cung cấp hoặc số người đến với thư viện, mà cần dựa trên những ảnh hưởng và tác động thực sự của thư viện đến cộng đồng.

Theo Chandrakanta Swain [4] KH&CN đã tạo nên sự thay đổi trong dịch vụ thư viện, nâng cao chất lượng các dịch vụ và sự xuất hiện của các dịch vụ mới có ứng dụng công nghệ. Những ứng dụng của CNTT trong thư viện ngày nay đã làm thay đổi căn bản cách thức chuyển giao thông tin tới người dùng. Người dùng tin có thể sử dụng các dịch vụ của thư viện một cách gián tiếp không bị phụ thuộc vào không gian, thời gian. Tra cứu thông tin trong thư viện được thực hiện bằng máy tính điện tử. Dịch vụ cung cấp tài liệu, thông tin gồm nhiều hình thức khác nhau và được thực hiện theo phương thức tự động hóa với sự hỗ trợ của máy tính điện tử và các công nghệ hiện đại. Mượn trả tài liệu trong thư viện thường được hỗ trợ bởi phân hệ lưu thông (Circulation) của hệ thống thư viện tích hợp - ILS kết hợp với các công nghệ mới như RFID hay công nghệ mã vạch (Barcode) nên mang đến nhiều tiện ích. Dịch vụ sử dụng tài liệu số cho phép người dùng tin (NDT) có thể dễ dàng khai thác thông tin sử dụng tài liệu từ xa thông qua môi trường mạng. NDT có thể đọc tài liệu bằng nhiều phương tiện: máy tính, điện thoại di động, in ấn. Dịch vụ trao đổi thông tin trong thư viện điện tử được thực hiện dưới nhiều phương thức khác nhau, tuy nhiên phương thức tương tác thông qua môi trường mạng được nhiều thư viện trên thế giới quan tâm bởi nó có nhiều ưu điểm và cung cấp cho người sử dụng nhiều tiện ích.

Như vậy có thể thấy có nhiều thay đổi trong dịch vụ thông tin thư viện hiện nay. Những thành tựu của KH&CN được áp dụng vào thư viện một mặt nâng cao chất lượng các dịch vụ sẵn có của thư viện, mặt khác tạo ra các dịch vụ mới đặc thù của thư viện hiện đại theo hướng ứng dụng của công nghệ. Sự tương tác giữa thư viện với người dùng tin mang tính mở, linh hoạt trong đó hướng tới sự tương tác gián tiếp thông qua môi trường mạng là chủ yếu.. Người dùng tin không chỉ thụ hưởng dịch vụ thư viện một cách thụ động, một chiều mà có thể tham gia nhiều hơn vào quá trình thông tin như bàn luận, trao đổi, và phát triển những ý tưởng mới.

## **2. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ TRONG CÁC TV&TTTT TẠI VIỆT NAM**

Để xác định được trạng dịch vụ trong các TV&TTTT Việt Nam, tác giả bài nghiên cứu này đã tiến hành khảo sát tại gần 80 TV&TTTT tại Việt Nam. Các

phương diện khảo sát tập trung vào các yếu tố đảm bảo để triển khai dịch vụ, thực trạng các loại hình dịch vụ và đánh giá của người dùng tin về chất lượng dịch vụ.

*+ Thực trạng các yếu tố đảm bảo để triển khai dịch vụ*

Để có thể triển khai được dịch vụ trong các TV&TTTT có nhiều yếu tố cần được đảm bảo trong đó có các yếu tố căn bản như: như cơ sở hạ tầng, nguồn lực thông tin, sản phẩm thông tin. Tại Việt Nam từ khi chính sách đổi mới hội nhập quốc tế của Đảng, Nhà nước được thực thi, sự đầu tư cho lĩnh vực thông tin thư viện đã được quan tâm. Nhiều dự án lớn về xây dựng thư viện điện tử đã được triển khai. Thực tế này đã giúp các TV&TTTT có điều kiện thay đổi các yếu tố liên quan đến triển khai dịch vụ theo hướng hiện đại. Sự thay đổi này tập trung ở các phương diện như: Cơ sở hạ tầng thư viện; Nguồn lực thông tin; Sản phẩm thông tin.

Về cơ sở hạ tầng phần lớn các TV&TTTT đã thiết lập được hạ tầng CNTT với các yếu tố chính như hệ thống máy tính, hệ thống phần mềm và hệ thống mạng. Kết quả khảo sát cho thấy 83% số thư viện cấp tỉnh, thành phố, thư viện trường đại học đã có hệ thống máy chủ riêng để cài đặt phần mềm phục vụ các hoạt động chuyên môn, trong đó 77 % đã áp dụng hệ thống thư viện tích hợp (ILS). Đây là hệ phần mềm có khả năng thực hiện toàn diện các chức năng quản lý của thư viện theo hướng tự động hóa. Việc áp dụng các hệ thống ILS tạo tiền đề để các thư viện có thể triển khai nhiều dịch vụ như tra cứu thông tin tự động hóa, lưu thông tài liệu. Có 36% số thư viện được khảo sát đã áp dụng phần mềm thư viện số vào quản lý và xây dựng cơ sở dữ liệu(CSDL) toàn văn. 8% đã áp dụng phần mềm tìm kiếm tập trung nhằm thiết lập cổng thông tin tích hợp.

Về nguồn lực thông tin, bên cạnh các loại hình tài liệu truyền thống các thư viện đã có sự quan tâm đầu tư phát triển các tài liệu điện tử. Kết quả khảo sát cho thấy 100% các thư viện cấp tỉnh thành phố, các thư viện đại học đã có tài liệu điện tử. Các CSDL sách điện tử, tạp chí điện tử trực tuyến do các nhà xuất bản, tập đoàn cung cấp thông tin có thương hiệu trên thế giới như: EBSCO, Blackwells, Science Direct, Springer... đã được bổ sung vào nguồn lực thông tin của nhiều thư viện, trung tâm thông tin lớn tại Việt Nam. Thực tế này đã làm thay đổi cơ cấu nguồn lực thông tin trong các thư viện. Tỷ lệ các tài liệu điện tử ngày càng gia tăng so với tài liệu truyền thống. Thậm chí trong một số thư viện tỷ lệ tài liệu điện tử đã lớn hơn so với tài liệu truyền thống.

Hoạt động xử lý và tổ chức thông tin đã có nhiều sự thay đổi theo hướng tự động hóa thông qua việc sử dụng máy tính và các phần mềm ứng dụng. Sản phẩm thông tin, kết quả của hoạt động xử lý và tổ chức thông tin đã có sự đa dạng phong phú. Bên cạnh các sản phẩm thông tin truyền thống như hệ thống mục lục, thư mục là sự xuất hiện của các loại CSDL, trang web, mục lục truy cập công cộng trực tuyến OPAC (Online Public Access Catalog), thư viện số, cổng thông tin. Kết quả khảo sát thực tế cho thấy 70% số thư viện khảo sát đã thiết lập được mục lục truy cập công cộng trực tuyến OPAC. 65% số thư viện đã xây dựng trang website. 36% thư viện đã xây dựng được cơ sở dữ liệu toàn văn.

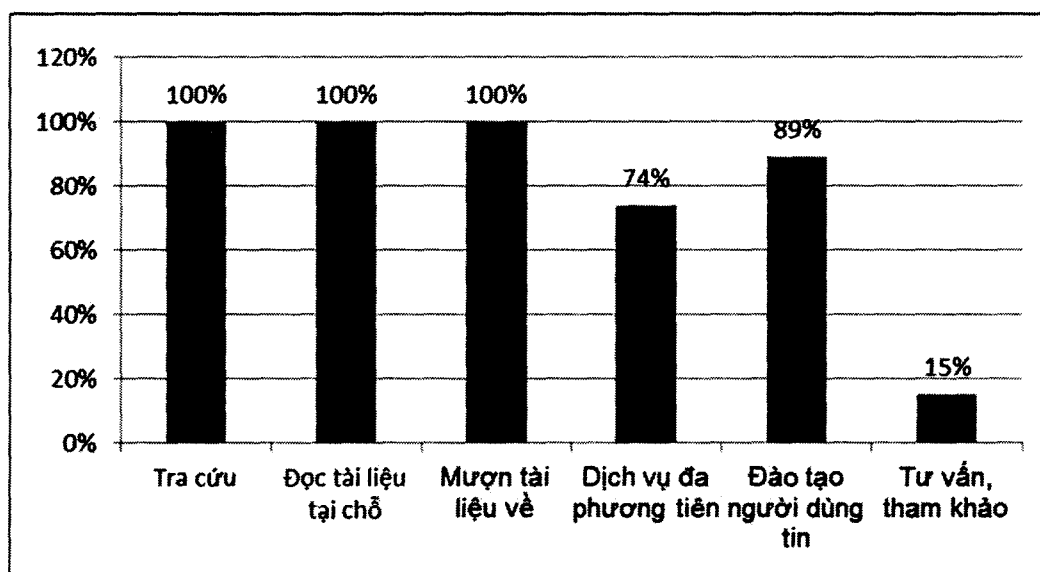
Như vậy có thể thấy các TV&TTTT tại Việt Nam đã có sự đầu tư khá lớn nhằm đảm bảo để triển khai các dịch vụ thông tin thư viện theo hướng hiện đại. Điều

này được thể hiện trong những thay đổi của các yếu tố như cơ sở hạ tầng, nguồn lực thông tin, sản phẩm thông tin.

#### + *Thực trạng dịch vụ thông tin thư viện*

Mọi hoạt động trong thư viện đều hướng tới mục đích cuối cùng là thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của người sử dụng thông qua các dịch vụ. Theo quan điểm của các nhà thư viện học nước ngoài [4] để đáp ứng tốt nhu cầu của bạn đọc trong giai đoạn hiện nay các dịch vụ thông tin thư viện cần được đổi mới theo hướng nâng cao chất lượng của các dịch vụ sẵn có và tạo ra các dịch vụ mới theo hướng ứng dụng công nghệ.

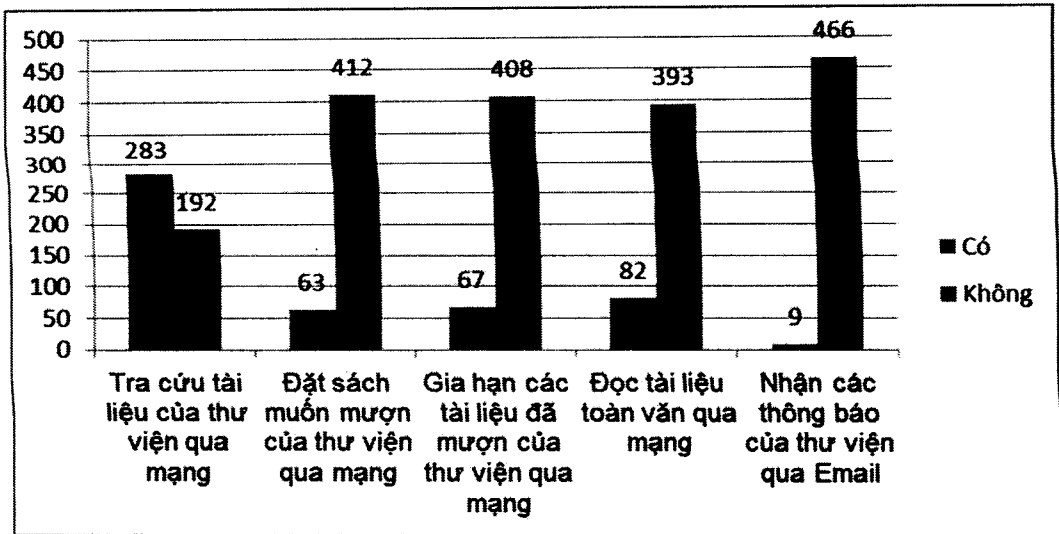
Kết quả khảo sát trong biểu đồ 1 là tổng hợp các dịch vụ đã được tổ chức trong các TV&TTTT Việt Nam hiện nay. Phân tích số liệu cụ thể có thể nhận thấy ở những mức độ nhất định các dịch vụ trong TV&TTTT tại Việt Nam đã có sự đa dạng. Những dịch vụ cung cấp thông tin có sự phân tích biến đổi, đánh giá đã được một số thư viện tổ chức. Tuy nhiên những dịch vụ khá phổ biến trong thư viện nói chung như: tra cứu, đọc tại chỗ, mượn về vẫn giữ vai trò chính. Những dịch vụ đặc trưng của thư viện hiện đại, đặc biệt là những dịch vụ đòi hỏi khả năng phân tích biến đổi, đánh giá thông tin của người cung cấp như dịch vụ tư vấn, tham khảo chưa được nhiều thư viện triển khai chỉ có 15% thư viện được khảo sát đã tổ chức dịch vụ này. Với đa số các dịch vụ đang được triển khai trong các thư viện Việt Nam hiện nay mới tạo ra sự tương tác với người dùng tin mới mang tính một chiều. Người dùng tin đơn thuần là người sử dụng thông tin.



**Biểu đồ 1: Tỷ lệ các dịch vụ đã triển khai**

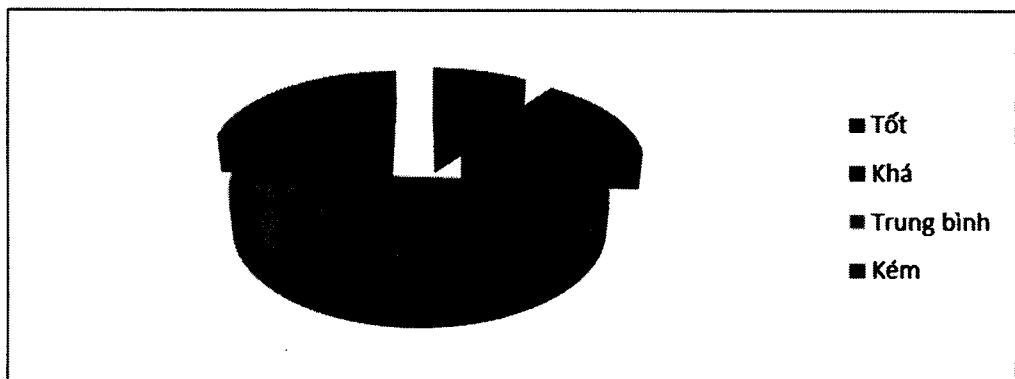
Theo Chandrakanta Swain [4] dịch vụ thư viện hiện nay phát triển theo hướng ứng dụng công nghệ, tự động hóa, mở, tiện ích và thân thiện. Sự tăng cường những tương tác trực tuyến tạo điều kiện để nhiều dịch vụ trong thư viện không bị ảnh hưởng bởi yếu tố không gian và thời gian. Số liệu khảo sát thực tế cho thấy hiện có gần 80% số TV&TTTT được khảo sát đã áp dụng hệ thống thư viện tích hợp (ILS) vào quản lý các hoạt động thư viện. Điều này đồng nghĩa với việc tại các thư viện đã áp dụng hệ

thông này bạn đọc có thể thực hiện nhiều hoạt động tương tác với thư viện thông qua môi trường mạng như: tra cứu, đặt sách, gia hạn các tài liệu mượn, nhận các thông báo qua email... Tuy nhiên kết quả khảo sát được tổng hợp trong biểu đồ 2 lại cho thấy những hoạt động bạn đọc được tương tác qua môi trường mạng thông qua các dịch vụ của thư viện đang chiếm tỷ lệ rất thấp. Chỉ có 9/475 chiếm 2% số bạn đọc được khảo sát cho biết họ đã từng nhận được các thông báo của thư viện thông qua email; Chỉ có 67/475 chiếm 14% số bạn đọc được khảo sát cho biết họ có thể gia hạn các tài liệu đã mượn của thư viện thông qua mạng; Chỉ có 63/475 chiếm 13% số bạn đọc được khảo sát cho biết họ có thể đặt các tài liệu muốn mượn của thư viện thông qua mạng; Chỉ có 82/475 chiếm 17% số bạn đọc được khảo sát cho biết họ có thể đọc các tài liệu toàn văn của thư viện thông qua mạng.



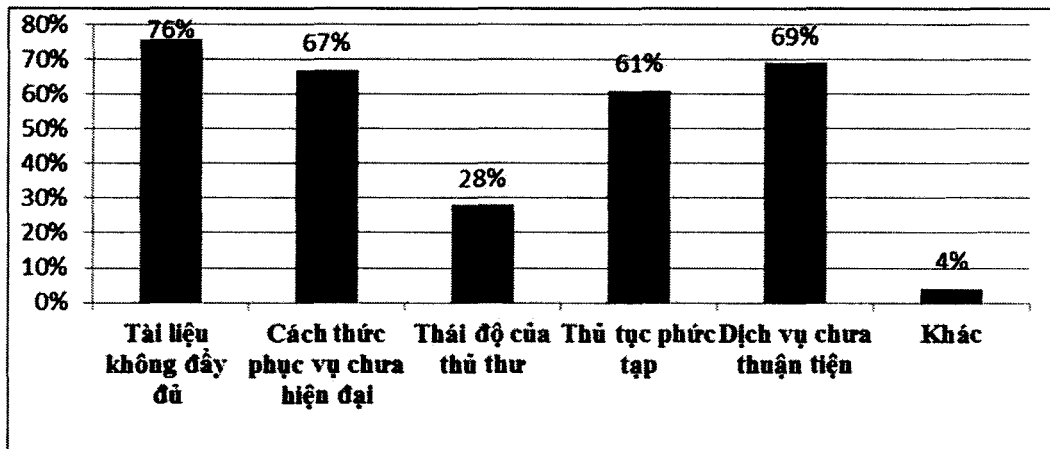
Biểu đồ 2: Tỷ lệ bạn đọc được sử dụng các dịch vụ tương tác qua mạng

Kết quả tổng hợp trong biểu đồ 3 là đánh giá của bạn đọc về chất lượng dịch vụ trong các TV&TTTT Việt Nam. Phân tích kết quả khảo sát cho thấy phần lớn bạn đọc chưa đánh giá cao chất lượng các dịch vụ trong thư viện. Có 50% bạn đọc được khảo sát đánh giá các dịch vụ trong thư viện ở mức độ trung bình; 24% bạn đọc đánh giá dịch vụ trong thư viện ở mức độ kém; 16% đánh giá ở mức khá; Chỉ có 10% đánh giá ở mức tốt.



Biểu đồ 3: Tỷ lệ bạn đọc đánh giá về chất lượng dịch vụ

Kết quả tổng hợp trong biểu đồ 4 là tỷ lệ các nguyên nhân khiến bạn đọc chưa hài lòng về chất lượng các dịch vụ trong thư viện. Phân tích số liệu cho thấy các lý do chính tập trung ở: Dịch vụ chưa thuận tiện, có 69% bạn đọc được khảo sát cho rằng việc sử dụng các dịch vụ của thư viện chưa được thuận tiện; 67% bạn đọc cho rằng cách thức phục vụ chưa hiện đại, chiếm 61% bạn đọc được khảo sát cho rằng thủ tục để được sử dụng các dịch vụ của thư viện phức tạp.



**Biểu đồ 4: Nguyên nhân chưa hài lòng về chất lượng các dịch vụ**

Qua khảo sát thực trạng các dịch vụ trong thư viện Việt Nam từ các phương diện các hình thức dịch vụ và chất lượng của các dịch vụ có thể nhận thấy hoạt động cung cấp dịch vụ trong các TV&TTTT Việt Nam bên cạnh những mặt đạt được còn nhiều tồn tại, hạn chế. Những dịch vụ đặc trưng của thư viện hiện đại chưa được nhiều thư viện triển khai. Phần lớn các dịch vụ trong thư viện mới tập trung vào cung cấp tài liệu. Tỷ lệ các thư viện đã triển khai các dịch vụ cung cấp thông tin có sự phân tích biến đổi đang chiếm tỷ lệ khá thấp. Một số dịch vụ đã được tự động hóa, tuy nhiên phân tích chi tiết các tính năng cụ thể lại cho thấy còn nhiều tồn tại. Các hoạt động của bạn đọc có thể tương tác qua môi trường mạng là thế mạnh của dịch vụ thư viện trong giai đoạn hiện nay lại chưa được phát huy. Chất lượng các dịch vụ trong thư viện chưa được bạn đọc đánh giá cao chỉ có 26% bạn đọc được khảo sát đánh giá chất lượng các dịch vụ ở trên mức trung bình.

### **3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ TRONG CÁC TV&TTTT TẠI VIỆT NAM**

Qua phân tích thực trạng dịch vụ trong các TV&TTTT tại Việt Nam có thể nhận định rằng hoạt động dịch vụ trong các TTTT& TV tại Việt Nam bên cạnh những thành tựu đạt được đang còn khá nhiều tồn tại. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến những tồn tại trên, để nâng cao hiệu quả dịch vụ các TV&TTTT cần có những đổi mới về nhiều mặt trong đó trọng tâm vào những nội dung sau:

+ *Đổi mới việc tổ chức hoạt động thông tin thư viện theo hướng lấy hoạt động dịch vụ làm trung tâm*

Chúng ta đều thấy rằng sức mạnh của cơ quan thông tin thư viện là ở khả năng tổ chức và cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu của người dùng cũng như khả năng tạo ra các dịch vụ thông tin có giá trị gia tăng cao. Một thực tế tại Việt Nam cho thấy rằng trong những năm gần đây các TV&TTTT tại Việt Nam đang tập trung quá nhiều các nguồn lực vào giải quyết những vấn đề kỹ thuật mà chưa có sự quan tâm đúng mức đến phát triển dịch vụ. Kết quả khảo sát thực tế trong việc lập kế hoạch hoạt động hàng năm chỉ có 35% số TV&TTTT đã tiến hành lập kế hoạch phát triển dịch vụ.

Các TV&TTTT tại Việt Nam cần có sự đổi mới trong tổ chức hoạt động theo hướng trọng tâm vào việc cung cấp dịch vụ. Đây cũng là xu hướng phát triển của các thư viện trên thế giới hiện nay. Theo quan điểm của các nhà thư viện hiện đại [5] trong quan niệm truyền thống về hoạt động của thư viện, dịch vụ kỹ thuật chiếm 80% và dịch vụ thông tin chỉ chiếm 20%. Nhưng hiện nay, tỉ lệ này đang thay đổi theo chiều hướng ngược lại.

*+ Tăng cường áp dụng các tiêu chuẩn vào quản lý, đánh giá các dịch vụ thông tin thư viện*

Thư viện là nơi tạo ra các sản phẩm thông tin và cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu của người sử dụng. Trong giai đoạn hiện nay để có thể cung cấp được các dịch vụ có giá trị đáp ứng tốt nhu cầu của người dùng các dịch vụ thông tin thư viện cần phải được quản lý và đánh giá chất lượng một cách nghiêm túc dựa trên những tiêu chuẩn khoa học phù hợp. Từ những thập niên cuối của thế kỷ trước tại các nước phát triển hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 đã được nhiều thư viện lựa chọn làm công cụ quản lý thư viện nói chung và quản lý chất lượng các dịch vụ nói riêng. Thực tế này đã góp phần nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả của các dịch vụ thông tin thư viện. Tại Việt Nam trong những năm gần đây nhiều TV&TTTT, chủ yếu thuộc các trường đại học đã áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001 vào quản lý tuy nhiên mô hình và mức độ áp dụng còn có nhiều hạn chế. Tính đến thời điểm hiện nay chưa một TV&TTTT nào tại Việt Nam đã được cấp chứng nhận độc lập về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001. Để nâng cao chất lượng dịch vụ các TV&TTTT Việt Nam nên nghiên cứu và áp dụng tốt hơn nữa hệ thống quản lý này bởi tư tưởng cốt lõi của ISO 9001 là liên tục cải tiến để nâng cao chất lượng nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu, mong đợi của khách hàng. Trong hoạt động thư viện khách hàng chính là người dùng tin.

Bên cạnh đó việc nghiên cứu và áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế khác vào đánh giá các dịch vụ thông tin thư viện tại Việt Nam sẽ là giải pháp hữu ích để nâng cao chất lượng dịch vụ. Một thực tế cho thấy trong những năm gần đây hoạt động nghiên cứu, xây dựng, ban hành các tiêu chuẩn quốc tế liên quan đến lĩnh vực thông tin thư viện được đẩy mạnh tại Việt Nam. Tính đến thời điểm hiện nay gần 20 tiêu chuẩn quốc tế về lĩnh vực thông tin tư liệu đã được Việt hóa và ban hành trong đó có nhiều tiêu chuẩn liên quan đến dịch vụ thông tin thư viện, ví dụ: Tiêu chuẩn quốc gia “Thông tin và tư liệu - Bộ chỉ số đánh giá hoạt động thư viện” chấp thuận ISO 11620:2014 đang được Vụ Thư viện Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch xây dựng. Tuy nhiên cũng cần lưu ý rằng tất cả các công cụ này chỉ thực sự có ý nghĩa trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin thư viện, hiệu quả dịch vụ thông tin thư viện

khi được ứng dụng vào thực tiễn. Đồng nghĩa với việc cơ quan quản lý nhà nước cần có những biện pháp phù hợp nhằm thúc đẩy các TV&TTTT thực hiện.

*+ Tăng cường các sản phẩm và dịch vụ theo hướng ứng dụng công nghệ*

Một thực tế cho thấy phần lớn các dịch vụ trong TV&TTTT được triển khai dựa trên các sản phẩm thông tin. Những ứng dụng thành tựu KHCN cho phép các TV&TTTT có thể tạo lập các sản phẩm và triển khai các dịch vụ theo hướng ứng dụng công nghệ. Những dịch vụ này mang đến nhiều ưu điểm vượt trội như khả năng liên kết chia sẻ, khả năng khai thác tương tác thông qua môi trường mạng không bị lệ thuộc vào không gian, thời gian. Phân tích thực trạng dịch vụ trong các TV&TTTT tại Việt Nam cho thấy tỷ lệ người dùng tin đánh giá phương thức cung cấp dịch vụ của thư viện chưa phù hợp chiếm tỷ lệ khá cao. Tỷ lệ các dịch vụ có thể tương tác qua mạng ở mức độ thấp. Có nhiều lý do dẫn đến thực trạng này trong đó việc thiếu những sản phẩm thông tin có ứng dụng công nghệ là lý do căn bản. Ví dụ: Kết quả khảo sát cho thấy 100% số thư viện từ cấp tỉnh, thành phố, thư viện đại học đã có tài liệu điện tử, tuy nhiên chỉ có 36% đã tổ chức được các tài liệu này trong các cơ sở dữ liệu vì vậy số lượng người dùng tin có thể khai thác thông qua môi trường mạng sẽ thấp. Hoạt động thông tin thư viện Việt Nam hiện nay đang diễn ra trong bối cảnh của xã hội thông tin, cuộc cách mạng 4.0. với những nội hàm chính như Internet kết nối vạn vật, dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo... vì vậy việc tăng cường các sản phẩm thông tin và dịch vụ thông tin theo hướng ứng dụng công nghệ là giải pháp tất yếu để các TV&TTTT có thể nâng cao chất lượng dịch vụ của mình.

*+ Nâng cao chất lượng nhân lực*

Con người luôn đóng vai trò hết sức quan trọng trong bất cứ tổ chức hay hoạt động nào. Những thay đổi nhanh chóng trong môi trường của thư viện ngày nay yêu cầu người làm công tác thư viện cũng như người cung cấp dịch vụ phải thường xuyên cập nhật kiến thức mới. Kết quả khảo sát cho thấy có 62% cán bộ đang công tác tại các thư viện Việt Nam đã được đào tạo cách thời điểm này trên 10 năm, phần lớn trong số đó chưa được tham gia các khóa đào tạo bồi dưỡng cập nhật kiến thức. Đây cũng là nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ trong các TV&TTTT tại Việt Nam. Chính vì vậy để có được nguồn nhân lực chất lượng tốt việc đào tạo lại cập nhật kiến thức cũng là giải pháp hợp lý để các thư viện có thể nâng cao chất lượng nhân lực. Đặc biệt là khả năng cung cấp các dịch vụ trong thư viện hiện đại.

## **KẾT LUẬN**

Hoạt động thông tin thư viện tại Việt Nam trong những thập niên gần đây có những bước phát triển mạnh mẽ. Các TV&TTTT đã từng bước khẳng định được vị thế của mình thông qua việc cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Tuy nhiên bên cạnh những thành tựu đạt được hoạt động cung cấp dịch vụ tại các TV&TTTT còn có nhiều hạn chế. Có nhiều nguyên nhân dẫn tới những hạn chế này như hoạt động tổ chức các dịch vụ, quản lý các dịch vụ hay vấn đề nhân lực. Thực hiện đồng bộ các giải pháp khắc phục những điểm hạn chế trong cung cấp dịch



vụ sẽ góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ trong các TV&TTTT Việt Nam.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ALA (2012) *Guidelines for Information Services*, truy cập ngày 15-3-2017, tại trang web <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation>.
2. Blowers, Helene and Nancy, Davenport (2012), *What defines a modern library?*, truy cập ngày 15.8-2013, tại trang web <http://irexgl.wordpress.com/2012/08/28/what-defines-a-modern-library-exciting-conversations-emerging-from-the-international-young-librarians-academy-in-ventspils-latvia/>.
3. Businessdictionary, truy cập ngày 15-3-2017, tại trang web <http://www.businessdictionary.com/definition/information-services.html>
4. Chandrakanta, Swain (2012), *New Approach to Library Management*, SSDN Publishers & Distributors, New Delhi.
5. Nguyễn Minh Hiệp (2011), "Thư viện và những thay đổi trong công tác thư viện", *Bản tin Thư viện - công nghệ thông tin* (6).
6. Trần Mạnh Tuấn (2006), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình*, Trung tâm Thông tin Tư liệu KH &CN Quốc gia, Hà Nội.