

## XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRONG XÃ HỘI HIỆN ĐẠI

Trần Thị Minh Nguyệt\*

**Tóm tắt:** *Dịch vụ thông tin - thư viện là hoạt động đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin trong các cơ quan thông tin - thư viện, là cầu nối giữa người dùng tin và nguồn lực thông tin của thư viện đang đứng trước những cơ hội và thách thức mới được tạo ra bởi những biến chuyển trong xã hội hiện đại. Để đáp ứng đầy đủ nhu cầu tin của người dùng tin trong môi trường xã hội hiện đại, việc tổ chức và vận hành các dịch vụ thông tin - thư viện buộc phải đổi mới theo những xu hướng phù hợp với xã hội hiện đại đồng thời bảo đảm các tính chất của dịch vụ - thông tin thư viện: đảm bảo tính tương tác cao, bảo đảm sự sáng tạo và năng động trong tiếp cận và sử dụng thông tin.*

### ĐẶC TRƯNG CỦA DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Dịch vụ thông tin - thư viện là một khâu quan trọng trong hoạt động thông tin - thư viện, kết nối giữa nguồn lực thông tin và người dùng tin.

Đã có khá nhiều công trình nghiên cứu đề cập đến việc tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện phục vụ người dùng tin. Cũng đã có nhiều định nghĩa về dịch vụ thông tin - thư viện. Baker và Lancaster cho rằng “*Dịch vụ thông tin - thư viện là hoạt động thư viện nhằm đáp ứng hoặc hướng tới việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng*” [2]. Lebowitz khẳng định “*Dịch vụ thông tin - thư viện là quá trình phục vụ người dùng tin với nhiều hình thức khác nhau hướng tới việc thoả mãn nhu cầu tin của họ*” [10]. Tương tự như vậy, Trần Mạnh Tuấn cho rằng dịch vụ thông tin thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin [15].

Trong Tiêu chuẩn Việt Nam, dịch vụ thư viện được định nghĩa là hình thức phục vụ của thư viện để đáp ứng nhu cầu cụ thể của người sử dụng thư viện [13].

Mặc dù có nhiều cách phát biểu khác nhau, nhưng dịch vụ thông tin - thư viện được hiểu một cách tương đối thống nhất, bao gồm hai khía cạnh: là hoạt động của thư viện; hướng tới đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin.

Là một hoạt động của thư viện, dịch vụ thông tin - thư viện phải sử dụng các nguồn lực trong thư viện trong quá trình diễn ra dịch vụ như nguồn lực vật chất, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin và các sản phẩm thông tin - thư viện. Cách thức tổ chức dịch vụ và chất lượng của dịch vụ thông tin - thư viện vì vậy cũng chịu ảnh hưởng của các yếu tố đó.

Mục tiêu của dịch vụ thông tin - thư viện là thoả mãn đầy đủ nhu cầu tin của người dùng tin, đó cũng chính là mục tiêu cuối cùng của hoạt động thông tin - thư viện. Nhu cầu tin của người dùng tin không đồng nhất, đồng thời nhu cầu tin cũng luôn biến đổi dưới tác động của hoàn cảnh xã hội. Cách thức tổ chức dịch vụ thông

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

tin - thư viện cũng cần được thay đổi cho phù hợp với từng nhóm người dùng tin ở từng thời điểm khác nhau để có thể đạt hiệu quả tối ưu. Như vậy dịch vụ thông tin - thư viện không chỉ phụ thuộc vào các yếu tố trong hoạt động thông tin - thư viện mà còn chịu sự tác động mạnh mẽ của các điều kiện khách quan của môi trường.

Dịch vụ thông tin - thư viện có các đặc tính cơ bản của một dịch vụ theo quan điểm kinh tế học, đồng thời có những nét đặc trưng riêng.

*Tính vô hình.* Dịch vụ thông tin - thư viện cũng như các dịch vụ khác không tồn tại dưới dạng vật chất cụ thể, không nhìn thấy được, không nắm bắt được hay nhận diện được bằng giác quan. Chất lượng của nó được thể hiện qua cảm nhận của người dùng tin.

*Tính không đồng nhất.* Dịch vụ thông tin - thư viện gắn chặt với người cung cấp dịch vụ, phụ thuộc vào trình độ, kỹ năng, tâm trạng của người thực hiện dịch vụ.

*Tính không thể tách rời/chia cắt.* Thông thường để thực hiện một dịch vụ, người cung cấp phải tiến hành một số bước hoặc thao tác theo một quy trình nhất định, không thể tách rời nhau để có được kết quả mong muốn.

*Tính không lưu trữ được.* Dịch vụ thông tin - thư viện cũng như các dịch vụ khác chỉ tồn tại khi có sự tương tác giữa bên cung cấp dịch vụ và bên sử dụng dịch vụ. Thiếu một trong hai thành phần trên dịch vụ thông tin - thư viện sẽ chấm dứt.

*Tính phi lợi nhuận.* Đây là một đặc tính khác biệt của dịch vụ thông tin - thư viện so với các dịch vụ có tính thương mại. Việc đáp ứng nhu cầu tin của người dùng có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển của xã hội, tuy nhiên lại rất khó đo đếm được bằng những đại lượng cụ thể. Vì thế dịch vụ thông tin - thư viện cơ bản thường miễn phí, một số dịch vụ có thu phí nhưng ở mức hạn chế, phụ thuộc vào thoả thuận với người dùng tin, không vì lợi nhuận.

Như vậy có thể coi dịch vụ thông tin - thư viện như một loại dịch vụ công, phi lợi nhuận. Mục đích cuối cùng của dịch vụ thông tin - thư viện là đáp ứng đầy đủ, kịp thời nhu cầu tin của người dùng tin trong cộng đồng. Cách thức tổ chức dịch vụ thông tin - thư viện phụ thuộc rất lớn vào tính chất nhu cầu tin của người dùng tin cũng như các phương thức truyền tải thông tin - những yếu tố luôn biến đổi dưới tác động của các điều kiện xã hội.

## **TÁC ĐỘNG CỦA CÁC NHÂN TỐ TRONG XÃ HỘI HIỆN ĐẠI ĐẾN DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN**

Theo quan điểm của Alvin Toffler [14], nhân loại đã và đang trải qua ba làn sóng văn minh kế tiếp nhau: văn minh nông nghiệp, văn minh công nghiệp và văn minh trí tuệ hay là văn minh hậu công nghiệp. Ngày nay, nhân loại đã bắt đầu bước sang nền văn minh thứ ba – văn minh trí tuệ với sự đi đầu của một số nước phát triển. Đặc trưng của nền văn minh trí tuệ thể hiện ở nền kinh tế tri thức phát triển trên phạm vi toàn cầu, sự hình thành một xã hội thông tin với nền văn hoá đa dạng, độc đáo và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ.

Đặc biệt sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ trong xã hội hiện đại được nhận dạng ở hình thức cách mạng công nghiệp 4.0 với bản chất phát triển trí tuệ nhân tạo đã tạo ra bước ngoặt lớn trong các lĩnh vực của đời sống xã hội.

Sự phát triển của xã hội hiện đại đã tác động mạnh mẽ vào hoạt động thông tin - thư viện nói chung và dịch vụ thông tin - thư viện nói riêng, tạo ra những thời cơ và thách thức cho hoạt động đáp ứng nhu cầu tin của các cơ quan thông tin - thư viện.

### ***Thách thức***

#### ***- Sự biến đổi nhu cầu tin của người dùng tin***

Sự phát triển của nền kinh tế tri thức với cấu trúc mạng toàn cầu đã tạo nên một xã hội thông tin với nhu cầu học hỏi, hiểu biết rất cao. Nhu cầu tin của người dùng tin không ngừng phát triển, đa dạng hơn đòi hỏi phải được đáp ứng ở mức độ cao hơn.

Nhu cầu tin của người dùng tin cũng có xu hướng sâu hơn. Do nhu cầu của công việc, nhu cầu tin của người dùng cũng đòi hỏi được đáp ứng ở mức độ sâu hơn, với sự tương tác thông tin cao hơn. Nhu cầu tin không chỉ hướng tới các kết quả hoạt động đã đạt được mà còn có xu hướng theo dõi nắm bắt các quá trình hoạt động có liên quan. Đây là điều rất khó thực hiện được với phương thức tổ chức dịch vụ truyền thống, cho nhóm lớn người dùng tin.

Người dùng tin truy cập các nguồn tin không chỉ tại không gian thư viện hoặc ở bất kỳ đâu với sự hỗ trợ của máy tính điện tử mà còn có nhu cầu truy cập thông tin ở bất cứ thời gian và không gian nào với các thiết bị ngày càng được cải thiện các tiện ích như điện thoại thông minh, máy tính bảng, và các thiết bị đọc điện tử khác.

Trong xu thế đó các dịch vụ thông tin - thư viện cũng được kỳ vọng đáp ứng không chỉ nhu cầu của nhóm lớn người dùng tin mà là các nhóm nhỏ, thậm chí từng cá nhân người dùng tin.

#### ***- Xu hướng số hoá các nguồn tin và sự đa dạng của thông tin***

Với sự hỗ trợ của công nghệ hiện đại, xuất bản phẩm điện tử gia tăng và ngày càng chiếm ưu thế, đặc biệt với các tạp chí khoa học, ấn phẩm nhiều kỳ.

Cùng với đó công nghệ số cho phép số hoá các tài liệu giấy đã và đang sử dụng tại các thư viện, làm cho tỷ lệ tài liệu số trong các thư viện ngày càng gia tăng và sẽ chiếm ưu thế. Thư viện điện tử ngày càng phát triển.

Sự xuất hiện và phát triển của Internet vạn vật (IoT) với khả năng kết nối các vật thể vô tri cũng như vật thể sống để con người có thể trao đổi, chia sẻ, khai thác và kiểm soát thông tin qua internet đã làm gia tăng khối lượng thông tin một cách đáng kể. Đây cũng là một thách thức trong việc kiểm soát thông tin, tổ chức dịch vụ thông tin cho người dùng tin.

Những thách thức đó buộc việc tổ chức dịch vụ thông tin - thư viện phải biến đổi cho phù hợp với sự biến đổi nhu cầu và tập quán sử dụng thông tin của người dùng tin. Đồng thời xã hội hiện đại với sự phát triển không ngừng của khoa học công nghệ cũng tạo nên những điều kiện thuận lợi cho sự biến đổi đó.

### *Thời cơ*

*- Tài nguyên thông tin phong phú, tạo tiềm năng đáp ứng đầy đủ nhu cầu tin của người dùng tin*

Nền kinh tế tri thức đã tạo ra các sản phẩm có hàm lượng trí tuệ cao, hướng đến đáp ứng nhu cầu của từng nhóm nhỏ người dùng, thậm chí đến từng cá nhân người dùng. Công nghệ thông tin đã cho phép các thư viện thu thập thông tin đa dạng và quản trị thông tin một cách khoa học. Hơn thế khả năng chia sẻ thông tin giữa các thư viện ngày càng được tăng cường đã làm gia tăng đáng kể sức mạnh của nguồn lực thông tin.

Xu thế phát triển các ứng dụng dữ liệu lớn (Big Data) trong các hoạt động xã hội, đặc biệt hoạt động nghiên cứu khoa học công nghệ đang tạo ra tài nguyên thông tin vô cùng phong phú, nếu được quản trị và khai thác tốt có thể đáp ứng được các loại nhu cầu tin.

*- Có các công cụ đủ mạnh hỗ trợ tổ chức dịch vụ thông tin thư viện*

Sự phát triển của khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin và viễn thông đã tạo nên những điều kiện thuận lợi cho việc truyền tin và tương tác xã hội.

Công nghệ thông tin ứng dụng vào hoạt động thông tin thư viện đã mở rộng khả năng thu thập, lưu trữ và phổ biến thông tin của các thư viện, làm tăng đáng kể hiệu quả hoạt động này.

Phương tiện để đáp ứng nhu cầu tin và tổ chức các dịch vụ thông tin đã được đổi mới. Sự xuất hiện và phát triển của các phần mềm xã hội, dựa trên công nghệ web 2.0 hỗ trợ các khả năng tương tác và chia sẻ thông tin, kết nối cộng đồng và hợp tác trực tuyến đã trở thành những công cụ hỗ trợ đắc lực cho tổ chức các dịch vụ nói chung và dịch vụ thông tin - thư viện nói riêng. Nếu như trong hoạt động truyền thống, các dịch vụ thư viện chỉ có thể được tiến hành khi có mặt đồng thời cả người tổ chức dịch vụ và người hưởng thụ dịch vụ thì nay với sự hỗ trợ của các phần mềm xã hội, dịch vụ thông tin - thư viện sẽ được thực hiện ngay cả khi người tổ chức dịch vụ không hiện diện bởi người sử dụng đã được hỗ trợ các công cụ tự tìm kiếm và tự động thiết lập các dịch vụ cho riêng mình (RSS, Google Scholar Alert,...).

Các thao tác tổ chức dịch vụ thông tin thư viện của cán bộ thư viện có sự hỗ trợ của các phần mềm xã hội sẽ trở nên tương đối ổn định. Hiệu quả của dịch vụ lúc này phụ thuộc phần lớn vào kỹ năng của người dùng tin. Như vậy khả năng đáp ứng nhu cầu tin của từng nhóm nhỏ, thậm chí từng cá nhân người dùng trở nên hiện hữu.

## **XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN**

*Vai trò ngày càng cao của dịch vụ thông tin - thư viện trong hoạt động của thư viện hiện đại*

Thư viện cũng có những biến đổi căn bản dưới tác động của xã hội hiện đại, đặc biệt là tác động của công nghệ thông tin. Sự biến đổi này được nhận dạng ở hai yếu tố chính: mở rộng các ứng dụng công nghệ hiện đại, đặc biệt là công nghệ thông

tin và mở rộng phạm vi, quy mô các dịch vụ thông tin - thư viện với khả năng tương tác cao.

Tuy nhiên có thể thấy, trong xã hội hiện đại với sự phong phú đa dạng của thông tin cũng như các phương tiện chuyển tải thông tin, người dùng tin có thể truy cập thông tin bằng nhiều phương thức, thì việc phân tích, đánh giá, bao gói thông tin và tương tác thông tin là vấn đề quan trọng và phức tạp hơn cả việc tổ chức các bộ sưu tập với sự hỗ trợ của công nghệ hiện đại. Chính vì vậy, trong khi một số người nhấn mạnh đến yếu tố ứng dụng công nghệ hiện đại trong nhận diện một thư viện hiện đại thì một số khác lại coi trọng hơn yếu tố tổ chức các dịch vụ hiện đại. Helene Blowers và Nancy Davenport [4] cho rằng yếu tố chính để nhận diện một thư viện hiện đại không phải là công nghệ hiện đại mà là các dịch vụ hiện đại và khả năng kết nối với cộng đồng, tác động đến cộng đồng. Cũng theo ý đó khi đánh giá về thư viện đại học hiện đại, P. Brophy nhận định nguyên lý mang tính chỉ đạo đối với đa phần các thư viện đại học là cung cấp việc truy cập đến các nguồn tin, chứ không phải tập trung vào việc xây dựng bộ sưu tập [6].

Trong tương lai, vấn đề tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện như thế nào sẽ là vấn đề quyết định hiệu quả hoạt động của các thư viện.

*Mở rộng các ứng dụng công nghệ thông tin vào tổ chức dịch vụ thông tin - thư viện*

Chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện phụ thuộc vào việc các tương tác giữa người tổ chức dịch vụ và người hưởng thụ các dịch diễn ra như thế nào. Khả năng tương tác này sẽ được mở rộng khi ứng dụng các phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện. Các phần mềm xã hội hiện nay thường dựa trên nền tảng công nghệ web 2.0 (Blog, RSS, Wikis, Mạng xã hội, Đánh dấu xã hội,...). Các phần mềm xã hội có chung đặc trưng là dễ dàng tạo lập và chia sẻ nội dung, tạo khả năng giao tiếp linh hoạt theo thời gian thực và hợp tác trực tuyến, tạo khả năng tập hợp và tận dụng trí tuệ của xã hội và do đó đảm bảo thông tin minh bạch. Tuy nhiên khi ứng dụng phần mềm xã hội trong tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện cũng phải lưu ý khắc phục nhược điểm của nó là khó kiểm soát thông tin, do đó rất dễ bị nhiễu thông tin.

M. Booth, S. McDonald và B. Tiffen [5] khi đề cập đến mô hình chuyển giao dịch vụ mới trong các thư viện đã cho rằng Web 2.0 và các phương tiện truyền thông của xã hội mở ra một thế giới tương tác trực tuyến, thực hiện việc chia sẻ và trao đổi thông tin một cách có hiệu quả. Ngay cả các hoạt động mang tính truyền thống của thư viện (như luân chuyển tài liệu) cũng đang vận động theo mô hình tự phục vụ.

*Đa dạng hoá các hình thức tổ chức và cách thức tổ chức dịch vụ thông tin thư viện, kích thích sự năng động sáng tạo của người dùng tin*

Dịch vụ thông tin - thư viện hiện đại cần thúc đẩy tạo ra tri thức chứ không chỉ đơn thuần giúp người dùng tiếp cận kiến thức. Nếu như các dịch vụ thông tin - thư viện truyền thống tập trung vào việc giúp người dùng tiếp cận tài liệu nghiên cứu một cách khá thụ động, một chiều thì các dịch vụ thông tin - thư viện hiện đại đang cố vươn tới các hình thức tác động tích cực vào người dùng để tăng cường khả năng sáng tạo trong sử dụng thông tin của họ.

Dịch vụ thông tin - thư viện hiện đại hướng tới việc tạo ra một không gian thuận tiện cho người dùng tin tham gia vào quá trình thông tin như bàn luận, trao đổi và phát triển những ý tưởng mới. Ngoài không gian mạng với việc sử dụng các phần mềm xã hội hỗ trợ, các thư viện hiện đại, đặc biệt các thư viện đại học còn có các không gian vật lý hiện hữu dành cho các buổi thảo luận hỗ trợ chương trình học tập.

Các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện hướng tới đáp ứng các nhu cầu tin có tính cá biệt của người dùng như phổ biến thông tin chọn lọc, tư vấn thông tin, trao đổi thông tin được ưu tiên phát triển, phù hợp với xu thế phát triển của xã hội hiện đại. Các hình thức tổ chức các loại dịch vụ này cũng luôn được cải tiến, đổi mới với sự hỗ trợ của các phần mềm xã hội để ngày càng thích hợp hơn với sự biến đổi nhu cầu và tâm lý của từng nhóm người dùng tin cụ thể.

Ngay cả các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện truyền thống như mượn trả tài liệu, tra cứu tin cũng được tổ chức với sự hỗ trợ của các phần mềm chuyên dụng tăng cường khả năng tự phục vụ, khả năng sáng tạo của người dùng tin.

## KẾT LUẬN

Dưới tác động của các điều kiện kinh tế, văn hoá, xã hội, đặc biệt là khoa học và công nghệ của xã hội hiện đại, các dịch vụ thông tin - thư viện đang từng bước biến đổi theo xu thế vận dụng các thành tựu công nghệ thông tin hiện đại để tăng cường khả năng tương tác giữa người tổ chức dịch vụ và người dùng tin, đồng thời tăng tính chủ động, sáng tạo và linh hoạt của người dùng tin trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Để bắt kịp xu hướng đổi mới đó, cán bộ thư viện - những người trực tiếp và gián tiếp tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện cần phải phát triển những kỹ năng mới, phù hợp : kỹ năng truy cập và đánh giá thông tin trong môi trường điện tử ; kỹ năng bao gói thông tin ; kỹ năng sử dụng các phần mềm chuyên dụng và phần mềm xã hội trong tổ chức dịch vụ thông tin - thư viện ; đặc biệt là kỹ năng nhận dạng nhu cầu tin và phân nhóm người dùng tin một cách hợp lý.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Alasdair Gilchrist (2016), *Industry 4.0 – The Industrial Internet of Things*, Apress Media LLC, New York.
2. Baker S.L. và Lancaster F.W. (1991), *Measurement and evaluation of library services*, Information Resources Press.
3. Blake M. (2011), "Personalised Library Services in Higher Education Symposium", *Sconul Focus*, Vol. 52, p. 59-61.
4. Blowers Helene and Nancy Davenport (2012), *What defines a modern library?* Inc. <http://irexgl.wordpress.com/2012/08/28/what-defines-a-modern-library-exciting-conversations-emerging-from-the-international-young-librarians-academy-in-ventspils-latvia>

5. Booth M., McDonald S., Tiffen B. (2009), "A New Vision for University Libraries: Towards 2015", *VALA - Libraries, Technology and the Future Inc.* [http://www.academia.edu/437785/A\\_new\\_vision\\_for\\_university\\_libraries\\_towards\\_2015](http://www.academia.edu/437785/A_new_vision_for_university_libraries_towards_2015)
6. Brophy P. (2005), *The Academic Library*, 2<sup>nd</sup> edition. Nxb Facet, London
7. Dorner J. et al (2012), *Re-Envisioning the Library: Library service Models*, Self-Study Team Report, UC Berkeley Library, Berkeley.
8. Đặng Mộng Lân (2001). *Kinh tế tri thức những khái niệm và vấn đề cơ bản*, Thanh niên, Hà Nội.
9. Kaufman P. (2012), *Developing New Models of Service*, Illinois: University Library.
10. Lebowitz, G. (1997). Library services to distant students: An equity issue. *J Acad Librariansh*, 23 (4), tr. 303-308.
11. Partridge, Helen L., Lee, Julie M., Munro Carrie (2010), *Becoming "Librarian 2.0": the skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a Web 2.0 world (anhd beyond)*, *Library Trends*, 59 (1/2), tr. 315-335.
12. Stephens, M., & Collins, M., (2007). Web 2.0, Library 2.0. and the hyperlinked library. *Serials Review*, 33(4), 253- 256.
13. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 10274:2013 (2013), *Hoạt động thư viện - Thuật ngữ và định nghĩa chung*, Hà Nội.
14. Toffler, A. (2002). *Làn sóng thứ ba*, Thanh niên, Hà Nội.
15. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện*, Trung tâm Thông tin khoa học và công nghệ Quốc gia, Hà Nội.