

Nguyễn Trọng Phương  
Nguyễn Ngọc Nam

**Tóm tắt:** Bài báo đề cập một số khái niệm cơ bản, cách duy trì và phát triển dịch vụ sáng tạo trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 đang dần thâm nhập vào Việt Nam. Trên cơ sở đó, gợi mở một số dịch vụ sáng tạo để các cơ quan thông tin thư viện có thể tham khảo áp dụng.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh hiện nay, khi cách mạng công nghiệp 4.0 với việc kết nối các công nghệ với nhau, làm mờ ranh giới giữa các công nghệ... đang diễn ra tại nhiều nước phát triển trên thế giới và dần thâm nhập vào Việt Nam, báo trước sự chuyển đổi sâu rộng của toàn bộ hệ thống sản xuất, quản lý, quản trị xã hội... trong đó có lĩnh vực thông tin thư viện. Việc tự phải chuyển đổi để thích nghi cũng như cải tiến phát triển thêm các hoạt động thông tin thư viện mà dịch vụ sáng tạo là một trong những ưu tiên nhằm đáp ứng nhu cầu cộng đồng đang là đòi hỏi cấp bách đối với các cơ quan thông tin thư viện.

## DỊCH VỤ SÁNG TẠO LÀ GÌ?

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam, sáng tạo là “Hoạt động tạo ra cái mới. Có thể sáng tạo trong bất kỳ lĩnh vực nào: khoa học (phát minh), nghệ thuật, sản xuất, kỹ thuật (sáng tác, sáng chế), kinh tế, chính trị... Thời cổ đại, con người tin rằng chỉ Thượng đế hay Tào hoá mới sáng tạo ra thế giới và muôn loài. Cùng với sự tiến bộ của lịch sử, nhận thức của con người dần dần dần thoát khỏi ý niệm duy tâm Thượng đế và thấy rằng chính con người là kẻ sáng tạo ra lịch sử (trong đó có bản thân con người), làm biến đổi diện mạo của thế giới...”[5, tr.730]. Từ điển Tiếng Việt lại coi sáng tạo là “tạo ra những giá trị mới về vật chất hoặc tinh thần, ví dụ: Sáng tạo ra chữ viết; Những điển hình văn học do nhà văn sáng tạo ra...” [3, tr.847]. Do đó, thể hiểu sáng tạo theo hướng tích cực là cái gì đó mới hơn cái cũ, có ích hơn cho nhân hoặc cộng đồng...

Về khái niệm dịch vụ, cũng theo Từ điển Bách khoa Việt Nam là “Những hoạt động phục vụ nhằm thoả mãn nhu cầu sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt. Tùy theo trường hợp, dịch vụ bao gồm một công việc ít nhiều chuyên môn hoá, việc sử dụng hay tạm thời một tài sản, việc phối hợp sử dụng hẳn hay tạm thời một tài sản và

\* Tiến sĩ, Trưởng phòng Nghiên cứu và Hướng dẫn nghiệp vụ, Thư viện Quốc gia Việt Nam.

\*\* Khoa Thư viện - Thông tin, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.



của một công việc....” [4, tr.671]. Còn theo Từ điển Tiếng Việt, dịch vụ là “việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và trả công” [3, tr.256]. Với ý nghĩa như vậy, dịch vụ là các hoạt động phục vụ có tính chuyên môn nhằm đáp ứng nhu cầu của cá nhân hoặc cộng đồng.

Trong hoạt động thông tin thư viện nói chung và dịch vụ thông tin thư viện nói riêng, dám nghĩ, dám làm khác những gì đã và đang có nhằm tạo ra điều gì đó mới mẻ, khác lạ, đáp ứng nhu cầu thực tế, thúc đẩy tiến bộ xã hội đang là xu thế, đòi hỏi tất yếu. Việc dám nghĩ, dám làm khác những gì đã và đang có để đáp ứng nhu cầu thực tế chính là dịch vụ sáng tạo. Dịch vụ sáng tạo, xét cho cùng, là dịch vụ mới mẻ, phát triển, bổ sung thêm vào dịch vụ cũ, không bị phụ thuộc vào những dịch vụ cũ. Đây là dịch vụ cộng đồng cần, đáp ứng nhu cầu cộng đồng, được cộng đồng chấp nhận. Về thực chất, là kết quả quá trình hoạt động có mục đích, có tính nghiệp vụ của thư viện/cán bộ thư viện nhằm tạo ra những dịch vụ có tính mới, có giá trị hơn so với những dịch vụ trước đó. Ngoài việc thu hút người dùng tin, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các cơ quan thông tin thư viện, dưới góc độ kinh tế, dịch vụ thông tin thư viện còn góp phần tạo ra lợi nhuận trong bối cảnh cạnh tranh của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa khi người dùng tin có nhiều lựa chọn sản phẩm dịch vụ cùng loại có trên thị trường.

### PHƯƠNG HƯỚNG NÀO ĐỂ DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SÁNG TẠO?

Để dịch vụ sáng tạo tồn tại và phát triển bền vững trước tiên cần phải đảm bảo đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Điều này buộc các cơ quan thông tin, thư viện muốn phát triển cần đặt người dùng tin ở vị trí trung tâm, thay đổi lối tư duy, cách tiếp cận phụ thuộc. Đó là, cứ làm theo những gì đã và đang làm, cứ tạo ra các sản phẩm dịch vụ mà mình đã và đang có còn người dùng tin nhiều khi không cần. Câu hỏi được đặt ra phải trả lời là: làm sao biết được nhu cầu của người dùng tin? Đây là câu hỏi đặt ra, nhất là trong bối cảnh toàn cầu hoá và nhu cầu tin của người dùng tin ngày càng biến đổi mà luôn thay đổi theo sự thay đổi kinh tế-xã hội đang diễn ra trên thế giới. Có thể tìm ra câu trả lời nếu sử dụng các công cụ truyền thống để biết nhu cầu người dùng tin như điều tra, phỏng vấn, thống kê... Tuy nhiên, để có câu trả lời chính xác hơn nếu nắm bắt được những nhu cầu cấp thiết của người dùng tin xã hội để tạo ra các dịch vụ sáng tạo mà người dùng tin đang cần, đang chờ đợi, thậm chí vượt cả mức độ mong muốn của họ.

Thứ hai, khi đã coi người dùng tin là mục tiêu hướng tới để tạo dựng các dịch vụ thì cách ứng xử, phục vụ người dùng tin cũng phải thay đổi theo hướng thân thiện, chào đón, trân trọng... nhằm tạo ra môi trường học tập, nghiên cứu, giải trí thân thiện trên cơ sở tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị.



Thứ ba, nên lưu ý đến việc tạo dựng, cải thiện dịch vụ sáng tạo phù hợp với từng nhóm người dùng tin khác nhau. Bởi lẽ, các nhóm người dùng tin khác nhau thì dịch vụ họ sử dụng cũng như mong muốn được sử dụng sẽ rất khác nhau. Việc chỉ sử dụng một loại dịch vụ cho tất cả các đối tượng người dùng tin sẽ làm giảm chất lượng phục vụ của các cơ quan thông tin, thư viện, là tiền đề để người dùng tin lựa chọn những dịch vụ phù hợp, có chất lượng khác hiện có trên thị trường.

Cuối cùng, cần có sự bảo trợ, đầu tư của Nhà nước về kinh phí, nhân sự, cơ sở vật chất kỹ thuật... thông qua các văn bản quy phạm pháp luật nhằm tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho việc duy trì, phát triển bền vững các hoạt động thông tin thư viện trong đó có dịch vụ sáng tạo.

### **NÊN XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SÁNG TẠO NÀO?**

Là một thiết chế văn hoá, các cơ quan thông tin thư viện có chức năng thông tin, giáo dục... nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu thông tin của cộng đồng về mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội. Việc nắm vững nhu cầu của cộng đồng cũng như tạo ra các dịch vụ sáng tạo phù hợp, đáp ứng nhu cầu là những yếu tố cơ bản để lôi cuốn người dùng tin đến với cơ quan thông tin, thư viện và cũng là điều khẳng định dịch vụ của đơn vị mình là độc đáo, là số một so với các dịch vụ hiện có trên địa bàn. Trong giai đoạn hiện nay, để hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ của mình, các cơ quan thông tin thư viện cần tiến hành đồng thời nhiều hoạt động nghiệp vụ, chuyên môn trong đó việc xây dựng và phát triển một số dịch vụ sáng tạo được đề cập dưới đây nên sớm được quan tâm.

#### ***Dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp***

Là dịch vụ cung cấp kiến thức, kỹ năng, những việc cần phải làm, cần phải học thêm... kể cả những thách thức sẽ phải vượt qua nếu muốn tồn tại, thành công trong lĩnh vực khởi nghiệp lựa chọn. Dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp cũng giúp cho những người có ý định khởi nghiệp cách duy trì và phát triển ngành nghề khởi nghiệp một cách sáng tạo chứ không phải đi theo đúng con đường người khác đã đi nhằm tạo ra những giá trị mới vượt trội, có ích cho cộng đồng.

Để dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp được cộng đồng ghi nhận và tin tưởng, ngoài việc nắm vững kiến thức khởi nghiệp chứa đựng trong nguồn lực thông tin của các cơ quan thông tin thư viện, cán bộ của dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp cũng cần am hiểu những quy luật của cuộc sống, biết người khởi nghiệp muốn gì, cần gì, mơ ước gì, sao họ lại chọn ngành nghề này để khởi nghiệp... Bên cạnh đó, cơ quan thông tin thư viện cũng cần hợp tác chặt chẽ với các chuyên gia liên quan đến những lĩnh vực người khởi nghiệp lựa chọn để có thể được tư vấn, giúp đỡ hoặc mời họ tham gia trực tiếp vào các hoạt động của dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp.



## *Dịch vụ mượn trả tự động*

Dịch vụ mượn trả tự động sẽ loại bỏ tất cả những thủ tục hành chính trước đây được thực hiện hoàn toàn tự động. Người dùng tin chỉ cần nhập mã số thẻ thư viện, ký hiệu, tên tài liệu... vào một máy mượn tài liệu tự động được đặt tại thư viện để nhận tài liệu mình yêu cầu. Khi đã sử dụng xong, người dùng tin có thể quét mã vạch thẻ, tài liệu tại hộp trả sách tự động tại thư viện hoặc bất cứ địa điểm công cộng nào trên địa bàn. Hộp trả sách tự động sẽ phân loại tài liệu của các thư viện khác nhau và chuyển trạng thái tên tài liệu bạn mượn trong hồ sơ gốc. Việc chuyển tài liệu trả về các thư viện chủ yếu thông qua dịch vụ bưu điện hoặc đội ngũ tình nguyện viên.

## *Dịch vụ phục vụ tại nhà*

Áp dụng trước tiên đối với một số đối tượng như người già, người khuyết tật... khó khăn khi di chuyển, chưa hiểu rõ các loại hình sản phẩm và dịch vụ của thư viện. Việc phục vụ tại nhà, thậm chí hỗ trợ thêm các trang thiết bị chuyên dùng vừa mang tính nhân văn vừa thúc đẩy sự tiến bộ của cá nhân, cộng đồng.

## *Dịch vụ dạy tiếng Việt*

Giúp người nước ngoài cũng như người Việt nhanh chóng hoà nhập với cộng đồng, góp phần quan trọng phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội của địa phương và đất nước.

Dịch vụ dạy tiếng Việt của các cơ quan thông tin thư viện trên địa bàn không chỉ dành riêng cho người nước ngoài có nhu cầu mà còn cho cả người các dân tộc thiểu số, nhất là người dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới chưa biết tiếng Việt góp phần tuyên truyền chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, thúc đẩy phát kinh tế, đảm bảo an ninh, an toàn xã hội.

## *Dịch vụ tư vấn, hỏi đáp*

Đây là một trong những dịch vụ cũ cần được cải tiến, nâng cấp bởi nó vẫn phát huy được hiệu quả. Vấn đề là thay vì cách làm thụ động: người dùng tin đến thư viện hỏi hoặc được tư vấn/gọi điện đến hỏi hoặc được tư vấn những vấn đề họ quan tâm, các cơ quan thông tin thư viện nên sử dụng các công cụ hỗ trợ của phiên bản Web 2.0 hoặc phát triển từ phiên bản 2.0 như Skype, Twitter, Blogs, facebook... để tư vấn, hỏi đáp trực tuyến 24/7 những vấn đề liên quan đến tra cứu, tìm kiếm thông tin/tài liệu, nguồn lực thông tin, các loại dịch vụ, sản phẩm thông tin của đơn vị, thậm chí còn có thể tư vấn cho người dùng tin nên đọc thêm những tài liệu nào phù hợp với họ... Dịch vụ này đòi hỏi cán bộ thông tin thư viện phải nắm chắc nguồn lực thông tin, các sản phẩm dịch vụ cũng như các chính sách, quy định của đơn vị. Ngoài ra, họ cũng phải có trình độ tin học, ngoại ngữ đáp ứng yêu cầu công việc...



## KẾT LUẬN

Tóm lại, dịch vụ sáng tạo là đòi hỏi khách quan, phù hợp với xu thế phát triển của thời đại. Trong quá trình hoạt động thực tiễn chắc chắn còn nhiều loại dịch vụ sáng tạo nữa sẽ xuất hiện để phục vụ, đáp ứng nhu cầu cộng đồng, thúc đẩy tiến bộ xã hội. Tuy nhiên, muốn dịch vụ sáng tạo đáp ứng nhu cầu cộng đồng cần phải đầu tư tạo ra các sản phẩm độc đáo gắn với dịch vụ hoặc chất lượng vượt trội so với các dịch vụ cùng loại cũng như cần có sự bảo trợ của Nhà nước. Và bản thân nó cũng không “được trả công” xứng đáng đủ để trang trải các chi phí và tiếp tục tái đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ chứ không nên mặc định đây là loại dịch vụ “phù lợi nhuận”.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Amabile, T.M (1997), *Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do*, California management Review, 40 (1), 39-58.
2. Kimbell, Lucy (2015), *The service innovation handbook*, London: Bloomsbury publishers, 240 p.
3. Hoàng Phê (2004), *Từ điển tiếng Việt*, Đà Nẵng, H., NXB Đà Nẵng; Trung tâm Từ điển học, 1221tr.
4. *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (1995), H., Trung tâm biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam, T.1, 963 tr.
5. *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (2003), H., Trung tâm biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam, 27 cm, T.3, 878 tr.

Các website tham khảo

6. [https:// www.ifla.org/alp](https://www.ifla.org/alp)