

HOÀN THIỆN VÀ PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM- ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

Phạm Thị Minh Nguyệt, Lương Thị Thanh Hương
 Trung tâm TT-TV, Trường ĐH Sư Phạm Thái Nguyên

Mở đầu

Nhằm đáp ứng nhiệm vụ đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng cao thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 14/2005/NQ-CP về đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2006 - 2020. Để đạt được mục tiêu trên, cần đẩy mạnh đổi mới phương pháp dạy-học, nâng cao chất lượng đào tạo, Nghị quyết nêu rõ: "... Đổi mới phương pháp đào tạo theo 3 tiêu chí: trang bị cách học; phát huy tính chủ động của người học; sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động dạy và học. Khai thác các nguồn tư liệu giáo dục mở và nguồn tư liệu trên mạng Internet. Lựa chọn, sử dụng các chương trình, giáo trình tiên tiến của các nước" [1].

"Thực tiễn đổi mới phương thức đào tạo đã làm cho nhu cầu thông tin nói chung, trong đó có nhu cầu về nguồn học liệu, về nguồn thông tin khoa học ở người dạy và người học ngày càng cao hơn, đầy đủ, đa dạng hơn. Việc đáp ứng được đòi hỏi này yêu cầu thư viện/cơ quan thông tin phải quan tâm nhiều hơn nữa tới hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV, thước đo phản ánh hiệu quả hoạt động của thư viện/cơ quan thông tin.

Vì thế việc nghiên cứu đổi mới hoạt động TT-TV đáp ứng với những thách thức, yêu cầu mà khoa học và công nghệ, giáo dục và đào tạo đặt ra tại các trường

đại học lúc này hết sức cần thiết, mang ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc.

Một trong những nhiệm vụ trọng tâm đặt ra cho các thư viện đại học hiện nay đó là vấn đề phát triển, nâng cao chất lượng và phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin ngày càng cao và đa dạng của người dùng tin, đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục" [2].

1. Vai trò của hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện

Sản phẩm TT-TV là kết quả quá trình xử lý thông tin như phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt, chú giải..., nó phản ánh nguồn tin xác định- phản ánh vốn tài liệu của thư viện/cơ quan thông tin, không những thế nó là công cụ để tìm tin trong nguồn tin đó.

Dịch vụ TT-TV được tạo ra nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các thư viện/cơ quan thông tin nói chung.

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

Sản phẩm và dịch vụ TT-TV (SP&DVTT-TV) là kết quả hoạt động chủ yếu của thư viện, đóng vai trò là cầu nối

giữa người dùng tin với các “bộ sưu tập” của thư viện, hay rộng hơn là các nguồn/hệ thống thông tin, nhằm đáp ứng các loại nhu cầu thông tin. Đối với người khai thác và sử dụng thư viện, sản phẩm dịch vụ thông tin đa dạng giúp họ có thể khai thác thuận lợi một thông tin nào đó mà không mất nhiều thời gian, công sức.

SP&DVTT-TV là công cụ, phương tiện, phương thức khai thác đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin. Để thực hiện tốt chức năng cung cấp thông tin cho người dùng tin, thư viện/cơ quan thông tin phải quản lý tốt nguồn tin của mình. Vì vậy, SP&DVTT-TV còn giúp các thư viện/cơ quan thông tin quản lý, kiểm soát tốt và cung cấp chúng một cách hiệu quả tới người dùng tin. Như vậy, SP&DVTT-TV đóng vai trò là công cụ để cán bộ thư viện phổ biến, cung cấp thông tin đến người dùng tin.

SP&DVTT-TV góp phần hỗ trợ các thư viện/cơ quan thông tin đặc biệt các thư viện trường đại học, thư viện khoa học bổ sung nguồn kinh phí. Ngoài việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ miễn phí, họ đã tạo ra các sản phẩm dịch vụ mang tính thương phẩm hoá cao để hỗ trợ cho nguồn tài chính của mình. Và vấn đề này cần phát triển hơn nữa để tạo điều kiện thúc đẩy thị trường thông tin

Tóm lại, SP&DVTT-TV là kết quả hoạt động của thư viện/cơ quan thông tin, việc nâng cao chất lượng SP&DVTT-TV là trực tiếp nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện/cơ quan thông tin.

2. Thực trạng các sản phẩm, dịch vụ ở Trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên

Trường Đại học Sư phạm thuộc Đại học Thái Nguyên là một trong 7 trường

sư phạm trọng điểm của cả nước. Trong những năm gần đây, được sự chỉ đạo đúng đắn, kịp thời của Đảng ủy, Ban Giám hiệu và sự nỗ lực cố gắng của toàn thể cán bộ, giảng viên và nhân viên trong trường, Nhà trường đã đang có những bước chuyển biến tiến bộ, nhất là về việc thay đổi chương trình, phương pháp dạy và học. Cùng với sự phát triển của các phòng, ban, trung tâm; Trung tâm Thông tin-Thư viện của Nhà trường cũng không ngừng được đổi mới, hoàn thiện và có những đóng góp quan trọng vào việc nâng cao chất lượng của Nhà trường.

Cùng với sự phát triển của Trường, trong những năm gần đây, Thư viện đã triển khai một số loại hình SP&DVTT-TV phục vụ đặc lực cho công tác đào tạo, đáp ứng ngày càng cao nhu cầu tin của bạn đọc. Do vị trí và chức năng đặc thù của thư viện trường đại học là chủ yếu phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu của giảng viên, sinh viên, cao học và nghiên cứu sinh nên các sản phẩm và dịch vụ đang được triển khai thực hiện bao gồm:

2.1. Dịch vụ cung cấp tài liệu đọc tại chỗ

Dịch vụ này nhằm đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin ngắn gọn như dữ kiện, số liệu hoặc tra cứu thuật ngữ, tài liệu nội sinh... mà tài liệu đó chỉ có ở phòng đọc tại chỗ (Phòng Đọc mở, Phòng Luận văn-Luận án, Báo, tạp chí) do số lượng tài liệu ít bản hoặc tài liệu quý hiếm chỉ có một bản duy nhất. Đây là hình thức cung cấp tài liệu mà bạn đọc chỉ được phép đọc tài liệu tại phòng đọc chứ không được mang tài liệu về sử dụng và được phục vụ dưới dạng kho đóng.

2.2. Dịch vụ cho mượn tài liệu về nhà

Do đối tượng phục vụ chủ yếu của thư viện là cán bộ, giảng viên, học viên và sinh viên nghiên cứu giảng dạy và học tập trong trường nên nhu cầu về sử dụng giáo trình và tài liệu tham khảo rất cao. Dịch vụ cho mượn tài liệu về nhà nhằm mục đích giúp bạn đọc có điều kiện nghiên cứu sâu về tài liệu phục vụ hoạt động học tập, nghiên cứu và các hoạt động khác. Phòng mượn của Thư viện hiện nay đang tổ chức và phục vụ theo hình thức đóng. Theo nội quy của Thư viện mỗi bạn đọc được mượn tối đa là 05 cuốn và thời gian mượn tối đa là một tháng và được áp dụng với các đối tượng bạn đọc là sinh viên, đối với các cán bộ giảng viên tại Trường thì tài liệu được mượn với thời gian tối đa là một năm, số lượng là 10 cuốn, còn đối với học viên cao học, nghiên cứu sinh được mượn về tối đa là 05 cuốn với thời gian mượn là 06 tháng. Với dịch vụ này người dùng tin được tiếp xúc trực tiếp với tài liệu, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình nghiên cứu và học tập.

2.3. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc

Đây là hình thức phục vụ mà hầu hết các thư viện được áp dụng, vì vậy mà nó không còn mới lạ với bất kỳ một thư viện nào, dịch vụ này cho phép bạn đọc sao chép bất kỳ tài liệu nào mà mình muốn.

Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc không những đáp ứng nhu cầu cho người dùng tin mà còn góp phần làm giảm tình trạng xé tài liệu tại phòng đọc tài liệu. Dịch vụ này đặc biệt tiện lợi cho những người làm công tác nghiên cứu khoa học và học tập khi cần tập hợp một khối

lượng lớn các thông tin trên nhiều tài liệu, người dùng tin không phải mất nhiều tiền để mua cả quyển tài liệu trong khi chỉ cần tham khảo một phần nhỏ trong tài liệu đó. Đây là một trong những dịch vụ đáp ứng hiệu quả nhu cầu thông tin của người dùng tin.

2.4. Dịch vụ tra cứu tìm tin trực tuyến OPAC

OPAC (Online Public Access Catalog) là mục lục tra cứu trực tuyến bao gồm các biểu ghi truy cập bằng máy được lưu trữ trên máy tính cho phép truy cập qua một mạng làm việc hoặc một thiết bị đầu cuối nhờ truyền thông liên tục và trực tuyến với máy tính trung tâm trong mỗi cuộc giao dịch.

Dịch vụ này giúp người dùng tin có thể tra cứu, tìm tin một cách nhanh chóng, thuận tiện. Thư viện đã và đang triển khai dịch vụ này tại các kho sách với các máy tính phục vụ cho tìm tin và tra cứu liên thư viện. Hệ thống tra cứu OPAC giúp người dùng tin tìm tin theo nhiều dấu hiệu, nhiều điểm tiếp cận khác nhau như: tên tác giả, tên tài liệu, từ khóa, chỉ số phân loại,... với nhiều loại hình tài liệu như: sách, báo, tạp chí. Hệ thống tra cứu OPAC cho phép người dùng tin tìm thông tin đúng yêu cầu của mình một cách nhanh chóng và chính xác.

Thư viện còn cung cấp miễn phí các tài liệu về hướng dẫn tra cứu trên OPAC cho mỗi bạn đọc tới thư viện để bạn đọc có thể sử dụng tra cứu OPAC một cách chính xác, nhanh chóng và hiệu quả nhất, tránh hiện tượng mất tin, nhiễu tin, không tìm thấy tài liệu. Hiện nay, Thư viện có hơn một trăm máy tính nối mạng, cho phép bạn đọc đến truy cập, tra cứu, tìm kiếm thông tin miễn phí.

2.5. Dịch vụ hỏi đáp thông tin

Dịch vụ hỏi đáp thông tin là loại dịch vụ mang lại rất nhiều lợi ích cho Thư viện nói chung và người dùng tin nói riêng. Đây là dịch vụ hỗ trợ đắc lực cho người dùng tin trong việc giải đáp những thắc mắc về các vấn đề như: thủ tục làm thẻ, tra tìm tài liệu, cách mượn tài liệu, các SP&DVTT-TV, hỏi đáp về đề tài luận văn, luận án đã được thực hiện,... Thông qua dịch vụ này, Thư viện có cơ sở để ngày càng hoàn thiện sản phẩm và dịch vụ của mình hơn.

2.6. Dịch vụ tư vấn thông tin

Dịch vụ tư vấn là một hệ thống các hoạt động nhằm cung cấp các thông tin trợ giúp cho việc ra quyết định nhau, từ tìm kiếm thông tin, cung cấp nội dung thông tin, cho tới việc nghiên cứu, phân tích tổng hợp thông tin. Mục đích hỗ trợ, hướng dẫn người dùng tin khai thác được một cách có hiệu quả nhất các nguồn tài liệu, thông tin hiện có.

Dịch vụ tư vấn của Thư viện hiện nay có bộ phận riêng biệt đảm nhiệm việc hỏi-đáp thông tin, tư vấn, định hướng nguồn tin cho người dùng tin, giúp bạn đọc có đầy đủ thông tin để có thể tiếp cận một cách nhanh chóng và chính xác tới những tài liệu mà mình cần, giúp cho việc khai thác hiệu quả nguồn tài liệu gốc mà thư viện trực tiếp quản lý, bao gồm: giáo trình, luận văn, luận án, sách tham khảo, chuyên khảo, đề tài,... với những điều kiện và phương thức khai thác, sử dụng khác nhau.

Hiện nay, vốn tài liệu Thư viện có 13.394 đầu sách, 276.382 bản sách. Trong năm 2015, tổng số lượt bạn đọc đến thư viện là 23.135 lượt; số lượt tài liệu mượn-trả được phục vụ là 15.461 cuốn, trong đó

số lượng tài liệu phục vụ tại chỗ là 1.190 và cho mượn là 14.271 lượt.

Tuy nhiên, các SP&DVTT-TV tại Thư viện còn đáp ứng chưa cao so với yêu cầu và mục tiêu đổi mới giáo dục mà Nhà trường đã đề ra. Vốn học liệu còn cũ, lượng bổ sung hằng năm còn ít, chưa đáp ứng được nhu cầu người dùng tin. Nhiều mảng thông tin tài liệu có tại Thư viện chưa được khai thác một cách hiệu quả và triệt để. Thư viện đang phục vụ người dùng tin một cách thụ động vì thiếu các sản phẩm và dịch vụ hỗ trợ, đặc biệt là các sản phẩm và dịch vụ có giá trị gia tăng. Công tác tổ chức quản lý tài liệu đôi khi còn chưa hợp lý, nhiều khi hoạt động chưa đồng bộ. Nguồn nhân lực và tài nguyên của hệ thống thư viện còn hạn chế, các trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa đồng bộ nên việc đáp ứng nhu cầu của các đối tượng người dùng tin còn hạn chế. Nhiều nguồn tin chưa được tổ chức và khai thác có hiệu quả, do vậy chưa xây dựng được mô hình thư viện mở theo đúng nghĩa.

Với những hạn chế còn tồn tại trên, cần có một số giải pháp nhằm phát triển các loại sản phẩm và dịch vụ tại Thư viện Trường Đại học Sư phạm hiện nay nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện, góp phần hoàn thành sứ mệnh giáo dục-đào tạo của Nhà trường.

3. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Thư viện Trường Đại học Sư phạm-Đại học Thái Nguyên

Sự hài lòng của người dùng tin là thước đo hiệu quả hoạt động của thư viện, do vậy, Thư viện cần luôn chú trọng việc phát triển SP&DVTT-TV của mình. Để hoạt động này đạt được những kết quả tốt, trong khuôn khổ bài viết này chúng tôi

đề xuất một số giải pháp sau:

- Xây dựng chiến lược hoạt động thư viện: Thư viện cần tiến hành xác định rõ chiến lược phát triển hoạt động trên cơ sở các đặc trưng về cơ cấu nguồn tài liệu được giao trực tiếp quản lý, từ đó xác định rõ các loại hình sản phẩm và dịch vụ được tạo ra hoặc được quyền cung cấp đến với người dùng tin.

- Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn lực thông tin: Phát triển nguồn lực thông tin phù hợp đi đôi với phát triển các sản phẩm, dịch vụ theo nhu cầu của người sử dụng. Cần phải đầu tư và nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin như: hoàn thiện mục lục trực tuyến OPAC trên cơ sở ứng dụng phần mềm thư viện Ilib; tiếp tục hoàn chỉnh và nâng cao chất lượng các CSDL, đặc biệt là CSDL toàn văn; đa dạng hóa các loại hình tài liệu, hình thức phục vụ...; xây dựng trang Web của Thư viện hoàn chỉnh khi đưa vào hoạt động cũng như tăng cường cung cấp thông tin cho trang chủ; xây dựng các kênh phản hồi thông tin và tiếp nhận nhu cầu tin của người dùng tin thông qua website, mail, facebook, hòm thư góp ý... và các dịch vụ thông tin của Thư viện như: dịch vụ cung cấp tài liệu gốc; dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc; dịch vụ trao đổi, tra cứu thông tin, dịch vụ khai thác tài liệu đa phương tiện; xây dựng và tổ chức cung cấp thư mục theo chuyên đề; xây dựng CSDL học liệu điện tử phục vụ E-Learning; dịch vụ mượn liên thư viện; dịch vụ dịch thuật tài liệu... Ngoài ra, có một mảng trống trong loại hình dịch vụ TT-TV chưa được triển khai phổ biến ở Thư viện, đó là các loại dịch vụ trao đổi thông tin như: hội thảo, hội nghị, nói chuyện chuyên đề; triển lãm, hội chợ; các dịch vụ trao đổi

thông tin trên mạng, như: truyền tệp, thư điện tử, hội thảo trực tuyến, diễn đàn điện tử... Những dịch vụ trao đổi thông tin này rất cần thiết để phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và các năng lực cần có cho người giáo viên như thuyết trình, làm việc nhóm... do đó, các dịch vụ này cần được chú trọng phát triển, nhất là trong hoàn cảnh người dùng tin có những khả năng, điều kiện khai thác, sử dụng thông tin như hiện nay.

- Phát triển đa dạng các loại hình sản phẩm, dịch vụ TT-TV: Việc phát triển đa dạng các loại hình SP&DVTT-TV phù hợp với tâm lý và tập quán của người sử dụng. Điều này đòi hỏi cán bộ Thư viện phải nắm được đặc điểm nhu cầu của người dùng thông tin bằng cách luôn có ý thức và kế hoạch nghiên cứu, quan sát, bám sát nhu cầu, mục đích sử dụng vốn học liệu, thông tin của bạn đọc. Thư viện nên chú trọng phát triển các SP&DVTT-TV như: Xây dựng danh mục tài liệu môn học cho các chương trình đào tạo của nhà trường, tiến tới xây dựng CSDL môn học, danh mục luận văn luận án, thư mục chuyên đề gắn liền với những yêu cầu của từng khoa/bộ môn trong trường, CSDL đề cương bài giảng mở, CSDL toàn văn luận văn/luận án, phát triển dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc.

Thư viện phải chủ động hơn trong việc đảm bảo học liệu cho giảng viên, học viên, nghiên cứu sinh và sinh viên, chuyển từ hình thức thụ động “phục vụ những gì mình có sẵn” sang hình thức chủ động “phục vụ theo nhu cầu”.

- Tăng cường đầu tư kinh phí, cơ sở vật chất, trang thiết bị trong hoạt động thư viện: Nhà trường cần tăng cường đầu tư, nâng cao chất lượng và tăng cường nguồn

lực thông tin cho Thư viện, nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho việc tạo lập, cung cấp các SP&DVTT-TV gắn với xã hội hóa hoạt động thư viện.

- Chuẩn hóa trong phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện: Xây dựng và áp dụng các chuẩn xử lý thông tin, các chuẩn dịch vụ thông tin-thư viện, các tiêu chí đánh giá chất lượng SP&DVTT-TV, các quy trình thu nhận và xử lý thông tin phản hồi của người dùng tin.

- Tăng cường phối hợp liên kết trong tổ chức, sử dụng và khai thác các SP&DVTT-TV: Xây dựng và phát triển hệ thống CSDL thư mục trực tuyến; Tổ chức và triển khai dịch vụ mượn liên thư viện (ILL) dạng số; Phát triển nguồn học liệu mở; Phát triển và chia sẻ CSDL về luận án, luận văn; Đẩy mạnh marketing SP&DVTT-TV.

- Nâng cao trình độ cán bộ tổ chức SP&DVTT-TV và đào tạo người dùng tin: Người cán bộ thư viện cần được nâng cao trình độ về các ngành, lĩnh vực khoa học phù hợp với nhiệm vụ phục vụ, có trình độ nghiệp vụ vững vàng, trình độ tin học, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp thích hợp. Người cán bộ thư viện không chỉ là thủ thư đơn thuần mà còn là người tư vấn cho giảng viên, học viên, nghiên cứu sinh và sinh viên biết cách sử dụng nguồn tài liệu-nguồn tin phù hợp và hiệu quả nhất. Đây là kỹ năng nền tảng để có thể đảm bảo tổ chức tốt các dịch vụ TT-TV, đáp ứng tối đa nhu cầu thông tin và phát triển, định hướng nhu cầu thông tin của cán bộ, giảng viên, sinh viên tại các thư viện. Nâng cao chất lượng các buổi hướng dẫn, tập huấn sử dụng thư viện cho sinh viên đầu khóa học. Lập kế hoạch tổ chức định kỳ hàng tuần các buổi lên lớp hướng dẫn sử dụng thư viện

cho người dùng tin, biên soạn chương trình, tổ chức các lớp đào tạo, huấn luyện người dùng tin về kiến thức thông tin.

Với tinh thần nỗ lực vươn lên không ngừng, phát huy thế mạnh, khắc phục mọi khó khăn trở ngại, Thư viện Trường Đại học Sư phạm-Đại học Thái Nguyên luôn bám sát chương trình đào tạo để phát triển vốn tài liệu sát hợp với ngành đào tạo và từng môn học, phấn đấu cung cấp đa dạng các loại hình sản phẩm dịch vụ cho bạn đọc, góp phần đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục tại Nhà trường cũng như của đất nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghị quyết số 14/2005/NQ-CP, ngày 02/11/2005 của Chính phủ về đổi mới cơ bản, toàn diện giáo dục đại học Việt Nam giai đoạn 2006 - 2020.
2. Phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV đáp ứng yêu cầu đào tạo theo học chế tín chỉ tại các trường đại học Việt Nam
<http://trungtamttvvnth.vinhuni.edu.vn/>, ngày truy cập 4/9/2016
3. Trần Mạnh Tuấn (1998). Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện. H., Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia, 1998.
4. Nguyễn Hữu Hùng (2008). Một số vấn đề về chính sách phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Việt Nam/Tập san Thư viện.-2008.- số 2.- tr.1-6.
5. Trần Thị Ngọc Diệp (2011). Hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Học viện công nghệ bưu chính viễn thông/Luận văn thạc sỹ TT-TV.- Đại học Quốc gia Hà Nội, 2011.