

PHÁT TRIỂN MÔ HÌNH VÒNG ĐỜI NGHIÊN CỨU CHO CÁC DỊCH VỤ THƯ VIỆN

Báo cáo tình huống

Mùa hè năm 2011, một nhóm gồm năm cán bộ thư viện của Thư viện Khoa học Kenan và Thư viện Y học thuộc Đại học Bắc Carolina tại Chapel Hill (UNC-CH), thành lập nhóm để thảo luận về các dịch vụ thư viện và các phương pháp cung cấp dịch vụ cho các nhà khoa học. Mỗi thành viên của nhóm cung cấp một bộ các dịch vụ khác nhau phù hợp với người sử dụng của mình. Bởi vì những dịch vụ đặc biệt này có thể có giá trị cho tất cả các nhà nghiên cứu, nên nhóm nghiên cứu muốn xác định xem liệu các dịch vụ thích hợp của các bộ thư viện riêng lẻ làm việc trong hai thư viện khác nhau có thể được phát triển thành một bộ các dịch vụ tiêu chuẩn định sẵn cho tất cả các nhà khoa học và các bác sĩ lâm sàng ở toàn bộ trường đại học và trong suốt vòng đời nghiên cứu hay không, đồng thời xác định dịch vụ nào là quan trọng nhất đối với họ. Nhóm nghiên cứu giải quyết những vấn đề này bằng phương pháp tiếp cận đa chiều và cuối cùng đã phát triển một mô hình dịch vụ mới dựa trên vòng đời nghiên cứu.

Bối cảnh

Nhóm nghiên cứu y tế và khoa học đời sống ở Thư viện UNC-CH gồm năm cán bộ thư viện và một số sinh viên tốt nghiệp khoa học thư viện. UNC-CH là một trường đại học lớn của nhà nước về nghiên cứu chuyên sâu, có cơ sở vật chất bao gồm một thư viện Y học lớn, một thư viện khoa học tự nhiên, một đơn vị thực hiện nhiệm vụ khoa học lâm sàng và cận lâm sàng và một trung tâm nghiên cứu gen liên ngành lớn.

Phương pháp

Nhóm nghiên cứu tiếp cận vấn đề về các dịch vụ thư viện cần đưa vào bộ tiêu chuẩn cung cấp cho các nhà nghiên cứu theo năm giai đoạn: nghiên cứu tài liệu, phát triển một sơ đồ khái niệm để xác định các dịch vụ thư viện hiện

tại và tiềm năng, thu thập dữ liệu qua các cuộc họp tương tác, thiết lập một nhóm người sử dụng nghiên cứu thí điểm, phát triển và thử nghiệm mô hình.

Giai đoạn 1: Tổng quan tài liệu

Nhóm nghiên cứu đã tiến hành nghiên cứu tài liệu thư viện để xác định liệu cán bộ thư viện có vai trò mới và mới nổi trong việc hỗ trợ các nhà nghiên cứu hay không. Một số bài báo, dựa trên khảo sát và phỏng vấn các nhà nghiên cứu, kết luận rằng có ba lĩnh vực mới về quản lý và hỗ trợ thông tin cho các nhà nghiên cứu có nhu cầu hoặc ít nhất là quan tâm, đó là: xác định các khoản tài trợ và nguồn kinh phí khác, xác định cộng tác viên nghiên cứu tiềm năng, quản lý và tìm dữ liệu. Những hoạt động này theo truyền thống không được xem là thuộc phạm vi của thư viện.

Phần lớn các tài liệu bàn về vai trò mới của thư viện và liên hệ với các thư viện cụ thể, mô tả phạm vi của chương trình mới mà thư viện cụ thể đã phát triển. Các chương trình này bao gồm các hoạt động như: tạo lập nội dung (curation) và quản lý dữ liệu, truy cập mở và truyền thông khoa học và tiếp xúc trong giờ hành chính, hội nghị web, hoặc thành viên của các hội theo chủ đề. Ngoài ra còn có các bài báo thảo luận về việc sử dụng những người không phải cán bộ thư viện, bao gồm cả sinh viên và nhân viên thư viện, làm liên lạc. Mỗi ý tưởng đã được đánh giá và/hoặc thử nghiệm bởi các Thư viện Y học UNC-CH trước đây.

Giai đoạn 2: Xác định các dịch vụ thư viện hiện tại và tiềm năng

Để khám phá các dịch vụ thích hợp hiện đang được cung cấp bởi cán bộ thư viện theo chủ đề trong các thư viện trường, nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp lập bản đồ khái niệm.

Các cán bộ thư viện ngành khoa học và y học đã liệt kê 84 dịch vụ, trong đó có 57 là "hiện tại", 7 là "tiềm năng" và 27 là cả "hiện

Nhìn ra thế giới

tại “ và” tiềm năng”. Dịch vụ “ hiện tại “ bao gồm các hoạt động thư viện truyền thống như câu hỏi tra cứu, các khóa học và tư vấn cũng như các hoạt động ít truyền thống hơn như kiểm duyệt các khóa học trực tuyến và xem xét lý lịch cho giảng viên khi bổ nhiệm/tuyển dụng. Hầu hết các hoạt động “tiềm năng” đã được thực hiện bởi một hoặc nhiều cán bộ thư viện, bao gồm cả các dịch vụ phát hiện và kết nối tài trợ và duy trì giờ mở cửa. Bảy “dịch vụ tiềm năng độc đáo “thường được phân loại

thành tiếp cận cộng đồng (với các phòng ban mới, các đơn vị lâm sàng và thông qua phương tiện truyền thông xã hội), hỗ trợ công nghệ (dự án số hóa, hỗ trợ danh mục điện tử và nghiên cứu khả năng sử dụng) và truyền thông khoa học (dự án kho lưu trữ nội bộ). 84 dịch vụ được xác định trong các bản đồ đã được tổ chức thành 11 lớp chủ đề chung, bao gồm tra cứu, tư vấn, hỗ trợ nghiên cứu và các hoạt động của giảng viên. Các dịch vụ trong danh mục tham tư vấn được trình bày trong Bảng 1.

Bảng 1. Danh mục tư vấn

Danh mục dự kiến

- Giờ mở cửa
- Quá trình tìm kiếm
- CSDL cụ thể (PubMed, CINAHL, Web of Science)
- Quản lý trích dẫn
 - + Kiểu trích dẫn (American Psychological Association)
 - + Các chương trình cụ thể
- Công cụ/công nghệ
- Chủ đề cụ thể
 - + Truyền thông khoa học
 - + Quản trị dữ liệu
 - + Tổng quan hệ thống

Giai đoạn 3 : Các cuộc họp tương tác

Danh sách các dịch vụ đã phân loại hoàn chỉnh được xác định trong các bản đồ đã được trình bày tại cuộc họp thường niên 2012 của Hiệp hội các trường Cao đẳng Dược (AACP) dưới hình thức áp phích tương tác. Cuộc họp này và các cuộc họp áp phích tương tác tiếp theo cho phép nhóm nghiên cứu hiểu được các dịch vụ mới được cả các nhà nghiên cứu và cán bộ thư viện quan tâm nhất. Giảng viên và cán bộ thư viện được yêu cầu đánh dấu vào áp phích các dịch vụ họ đang được cung cấp hoặc muốn được

nhận (với giảng viên), hay hiện đang cung cấp hoặc có khả năng sẽ cung cấp (với cán bộ thư viện). Họ cũng được yêu cầu đề xuất các dịch vụ bổ sung.

14 giảng viên và 14 cán bộ thư viện tình nguyện tham gia thu thập dữ liệu. Vai trò cán bộ thư viện truyền thống trong tra cứu, giảng dạy, tư vấn và tiếp cận cộng đồng tới sinh viên và giảng viên là các dịch vụ được cung cấp phổ biến nhất hiện nay được cả giảng viên và cán bộ thư viện đánh dấu. Cả hai nhóm cũng đã nhất trí về các khu vực dịch vụ mới tiềm năng: quản lý dữ liệu, kết nối tài

Nhìn ra thế giới

trợ, hỗ trợ sinh viên nghiên cứu và hỗ trợ danh mục điện tử. Lớp truyền thông khoa học có sự chông chéo lớn nhất của dịch vụ hiện đang được cung cấp hoặc được sử dụng và các dịch vụ quan tâm tiềm năng với cả hai nhóm, đặc biệt là trong các lĩnh vực thiết kế áp phích và xem xét hỗ trợ về các vấn đề pháp lý như bản quyền, truy cập mở và chính sách truy cập công cộng của Viện sức khỏe Quốc gia (NIH). Thêm năm dịch vụ mới được đề nghị, bao gồm: hỗ trợ cho hồ sơ y tế điện tử, tư vấn qua Skype và truy cập thư viện sau giờ làm việc.

Thông tin phản hồi về áp phích đến từ cả 28 người tham gia và những người khác nhận xét vào áp phích. Đầu tiên, rõ ràng là biệt ngữ thư viện đã gây khó khăn cho giảng viên khi đánh giá dịch vụ. Thứ hai, các dịch vụ, như “quản lý dữ liệu” được lặp lại trên các lớp chủ đề chung, thí dụ, hỗ trợ nghiên cứu và giảng dạy. Việc nhân đôi được dự tính để hàm ý các hoạt động khác nhau trong môi trường hỗ trợ quản lý dữ liệu nhưng dẫn đến sự nhầm lẫn với thuật ngữ cho nghiên cứu. Thứ ba, người trả lời đã nhầm lẫn khi phân biệt giữa các dịch vụ hiện tại và tiềm năng. Tuy nhiên, quan sát thứ tư, là thú vị nhất: giảng viên được hỏi tỏ ra ngạc nhiên khi cán bộ thư viện có thể và sẽ cung cấp một số các dịch vụ được liệt kê, đặc biệt là những dịch vụ được xếp loại hỗ trợ nghiên cứu và truyền thông khoa học. Một phần dựa vào thông tin phản hồi từ cuộc họp AACCP, việc trình bày các dịch vụ được tổ chức lại cho một áp phích tương tác thứ hai tại cuộc họp của Hội thư viện Y tế tại Mid-Atlantic Chapter mùa thu năm 2012 [17].

Giai đoạn 4: Thành lập dân số thí điểm

Năm 2012, UNC-CH mở một cơ sở liên ngành tập hợp các nhà nghiên cứu từ một số phòng ban tại Trường Cao đẳng Nghệ thuật và Khoa học và Trường Y khoa. Quản lý cơ sở này là trung tâm Carolina về Khoa học gen (CCG), đây là một trung tâm liên ngành nơi

hỗ trợ nghiên cứu di truyền ở UNC-CH từ năm 2001 mà Thư viện Y học đã liên kết lâu nay. Để chuẩn bị cho việc khai trương Tòa nhà liên ngành Khoa học gen (GSB) liên ngành mới, nhóm nghiên cứu y tế và khoa học đời sống gặp Ban giám đốc của CCG nhiều lần trong năm 2012 để giới thiệu danh sách các dịch vụ hiện tại và tiềm năng dành cho các nhà nghiên cứu được lấy từ tập hợp đầy đủ của 84 dịch vụ được trình bày trên các áp phích trước đó.

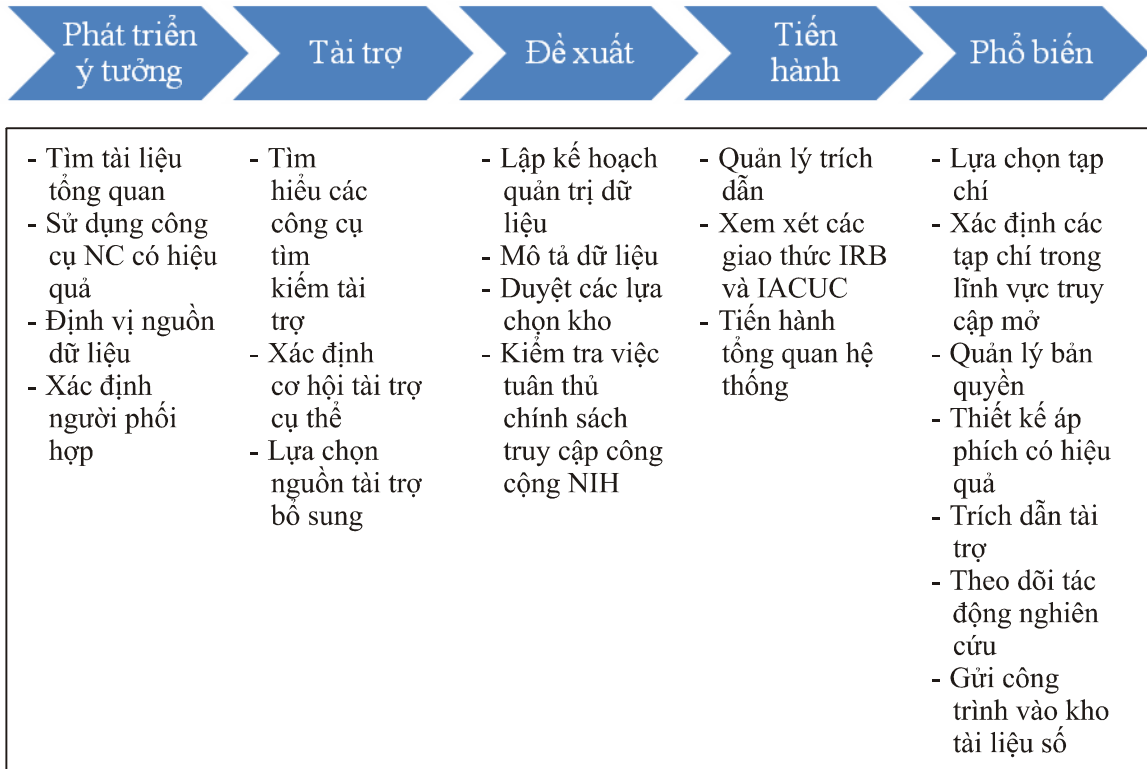
Thành lập nhóm các nhà nghiên cứu tại CCG làm dân số thí điểm để phát triển một mô hình dịch vụ mới cho phép nhóm nghiên cứu tập trung vào một nhóm các nhà khoa học liên ngành cụ thể với các mối quan hệ với các thư viện được thiết lập.

Đồng thời với việc các thư viện thảo luận về các dịch vụ với CCG, Viện Y khoa và Khoa học lâm sàng (TraCS) của CCG được hỏi bằng phiếu đánh giá yêu cầu nêu rõ nơi cán bộ thư viện hỗ trợ trong vòng đời nghiên cứu. Môi trường được đảm bảo để Viện TraCS trở thành cơ sở đưa ra các dịch vụ thư viện được xác định trong các bản đồ khái niệm theo phương pháp lấy nhà nghiên cứu làm trung tâm.

Giai đoạn 5: Phát triển và thử nghiệm mô hình vòng đời nghiên cứu

Những yêu cầu của Viện TraCS cùng với những lời đề nghị từ CCG cho phép nhóm nghiên cứu kết hợp những nỗ lực của hai dự án vào một mô hình dịch vụ dự thảo. Danh sách của tám mươi tư dịch vụ được gộp lại còn hai mươi hai, mỗi dịch vụ được gán cho một trong năm bước trong vòng đời nghiên cứu. Phiên bản cuối cùng được trình bày trong Hình 1. Mô hình dự thảo đã được trao cho một số nhóm.

Nhìn ra thế giới



Hình 1. Dịch vụ thư viện trên toàn bộ vòng đời

Mô hình ban đầu đã được trao cho Ủy Ban Tư Vấn của Thư viện Y học đầu tháng 10/2012. Thành viên của Ủy ban được yêu cầu đánh dấu vào các dịch vụ mà họ đã hoặc sẽ sử dụng và đề xuất bổ sung. Mười một thành viên ủy ban đều tham gia; Tuy nhiên, không phải tất cả có thể được phân loại là các nhà nghiên cứu. Dịch vụ ở mỗi một trong năm bước của vòng đời nghiên cứu đã được quan tâm với nhóm này. Phổ biến nhất là:

- Tìm tài liệu cơ bản (9 ý kiến);
- Tìm nguồn dữ liệu (8);
- Xác định cơ hội tài trợ cụ thể (7);
- Tìm nguồn kinh phí thay thế (7);
- Quản lý trích dẫn (7).

Chỉ có hai dịch vụ không nhận được đánh dấu chọn là “Xác định các tạp chí trong lĩnh vực truy cập mở (OA)” và “Gửi công trình vào

kho tài liệu số Carolina”. Như đã nói ở trên, phần lớn các ý kiến phản hồi về các áp phích đã tập trung vào các biệt ngữ trong một số dịch vụ, chẳng hạn như “OA”. Các dịch vụ được thành viên của ủy ban đề xuất bao gồm: Tìm nghiên cứu chính cho sinh viên; Công cụ phân tích dữ liệu- đặt mua và hội nghị hội thảo chuyên đề truyền hình trực tiếp (webcasting) trong khuôn viên trường.

Áp phích cập nhật được trình bày tại hội nghị chuyên đề CCG/GSB tháng 10/2012. Mười hai sinh viên đại học và giảng viên tham gia. Các dịch vụ phổ biến nhất là:

- Xác định cơ hội tài trợ cụ thể (8 ý kiến);
- Tìm nguồn kinh phí thay thế (5);
- Tìm hiểu các công cụ tìm kiếm tài trợ (4);
- Tìm tài liệu cơ bản (3);
- Duyệt các lựa chọn kho lưu trữ (3);

Nhìn ra thế giới

- Theo dõi việc tuân thủ chính sách truy cập công cộng NIH (3).

Chín dịch vụ bổ sung đã được đề xuất, trong đó “Công cụ để phân tích dữ liệu (ví dụ, đặt mua)” nhận được ba yêu cầu. Các dịch vụ được đề xuất cũng bao gồm hỗ trợ cho và/hoặc đăng ký với các loại phần mềm khác, tìm kiếm bằng sáng chế, khai thác văn bản, hội nghị và hội thảo chuyên đề trực tiếp trong khuôn viên trường và trợ giúp tìm tài liệu nâng cao.

Như với áp phích AACP, một số sinh viên và giảng viên nhận xét rằng họ đã không nhận thức được rằng thư viện có thể giúp cho nghiên cứu của họ sau giai đoạn phát sinh ý tưởng. Các dịch vụ trong nửa vòng đời nghiên cứu thứ hai (tiến hành và phổ biến nghiên cứu) ít phổ biến hơn so với dịch vụ trong các giai đoạn phát sinh, tài trợ và đề xuất ý tưởng. Giảng viên đã không đánh dấu các dịch vụ giao thức của Ủy ban thể chế chăm sóc và sử dụng động vật (IACUC) và Hội đồng xét duyệt thể chế (IRB), thiết kế áp phích có hiệu quả, trích dẫn tài trợ và theo dõi tác động nghiên cứu. Tuy nhiên, bốn dịch vụ này đã thực sự là các thành phần tiêu chuẩn của bộ dịch vụ thư viện và hiện có nhu cầu cao bởi các quản trị nghiên cứu về lịch sử, đặc biệt là với IACUC của trường đại học, Viện TraCS và chính CCG.

Những kết quả chính

Mô hình vòng đời nghiên cứu cho các dịch vụ thư viện dành cho các nhà khoa học hiện được sử dụng bởi nhóm các khoa học đời sống và y học tại UNC-CH. Mô hình này có thể được chia thành hai hợp phần: các ứng dụng đồ họa và thực tế. Ứng dụng đồ họa là công cụ tiếp thị dịch vụ thư viện, công cụ lập kế hoạch chiến lược cho các thư viện và biểu tượng không chính thức cho đội. Nó liên kết mật

thiết các dịch vụ thư viện với năm giai đoạn nghiên cứu tiêu chuẩn đã quen thuộc với các nhà nghiên cứu.

Trong thực tế, mô hình này cho thấy rằng thư viện cung cấp dịch vụ phù hợp một cách liên tục. Trong trường hợp này, sự liên tục được hiểu tại UNC-CH là vòng đời nghiên cứu. Các dịch vụ được cung cấp lấy người sử dụng làm trung tâm, theo nghĩa là người sử dụng có liên quan và hiểu được. Ngoài ra, tính hữu ích của chúng đã được xác nhận bởi người sử dụng, hoặc thông qua các cuộc họp tương tác hoặc trong thực tế.

Tất cả các dịch vụ được liệt kê trong mô hình vòng đời nghiên cứu có thể được thực hiện bởi ít nhất một cán bộ thư viện trong nhóm các khoa học đời sống và y học và nhiều dịch vụ có thể được cung cấp bởi phần lớn các thành viên trong nhóm. Điều này cho phép nhóm nghiên cứu cung cấp một số lượng lớn các dịch vụ thích hợp cho một nhóm đông đảo các nhà nghiên cứu theo cách có thể mở rộng, xác định một số lượng hạn chế các mối quan hệ.

Dữ liệu thu thập từ các cuộc họp áp phích tương tác cho thấy rằng các nhà khoa học và các nhà quản lý quen thuộc với dịch vụ cung cấp ở đầu và cuối của quá trình nghiên cứu. Họ đã rất ngạc nhiên khi biết rằng thư viện có thể hỗ trợ trong suốt toàn bộ vòng đời nghiên cứu. Mô hình này cho phép các thư viện chuyên tâm và thúc đẩy dịch vụ không chỉ ở giai đoạn nảy sinh và phổ biến ý tưởng, mà còn ở ba giai đoạn giữa của vòng đời nghiên cứu. Bằng cách dựa vào mô hình dịch vụ trên vòng đời nghiên cứu, thư viện sau đó đã sẵn sàng trở thành đối tác trong suốt toàn bộ quá trình, không phải chỉ là những kẻ sách nghiên cứu.

Mô hình này linh hoạt theo nhiều cách. Đầu

Nhìn ra thế giới

tiên, trong khi mô hình luôn phản ánh các giai đoạn của vòng đời nghiên cứu, dịch vụ theo từng giai đoạn có thể được tùy chỉnh để phù hợp với nhu cầu của người sử dụng. Thứ hai, mặc dù các dịch vụ này phụ thuộc vào chuyên ngành (một nhà nghiên cứu về khoa học nhân văn sẽ cần một bộ dịch vụ khác), mô hình nói chung có vai trò độc lập. Có những dịch vụ vòng đời áp dụng cho khoa, các giảng viên, nhân viên, sinh viên, nhà nghiên cứu, nhà quản lý và giáo viên ở các mức độ khác nhau. Điều này cho phép cán bộ thư viện đáp ứng linh hoạt yêu cầu của những nhóm người sử dụng khác nhau. Cuối cùng, trong khi vòng đời nghiên cứu được trình bày ở đây dựa trên các ngành khoa học đời sống và y học, mô hình này rõ ràng là có thể thay đổi và có thể thích nghi với nghiên cứu, giảng dạy, thực hành hoặc với bất kỳ chuyên ngành nào. Lợi ích đặc biệt này được chứng minh tại UNC-CH: lãnh đạo thư viện đã rất vui mừng về việc tạo ra một "sự giáo dục liên tục" cho các dịch vụ hướng dẫn và tiếp xúc của thư viện lấy cảm hứng từ mô hình vòng đời nghiên cứu trình bày ở đây. Ngoài ra, vòng đời nghiên cứu là một trong ba sáng kiến lớn trong kế hoạch chiến lược của thư viện đại học tổng thể giai đoạn 2013-2018.

Kết luận

Tiếp cận với các nhà nghiên cứu tiếp tục là phần quan trọng nhất của việc phát triển mô hình. Từ thu thập dữ liệu, rõ ràng các nhà nghiên cứu chỉ đơn giản là không biết phạm vi những gì cán bộ thư viện có thể làm cho họ. Nhóm nghiên cứu đang tiếp thị dịch vụ vòng đời nghiên cứu trên trang web CCGS, trên các áp phích xung quanh GSB làm nổi bật các đề họa vòng đời nghiên cứu và thông qua khả

năng diện kiến tại các hội nghị, hội thảo và giờ làm việc. Trong khi sự thu hút của các dịch vụ nghiên cứu vòng đời mới chỉ bắt đầu phát triển, mô hình này đã nhận được hỗ trợ đáng kể từ các cử tri quan trọng như CCGS và đã tăng cường mối quan hệ hợp tác làm việc của cán bộ thư viện trong nhóm với các nhà khoa học tại UNC-CH.

Các dữ liệu thu thập được trong suốt sự phát triển của mô hình vòng đời nghiên cứu đã dẫn nhóm các khoa học đời sống và y học tiếp tục phát triển các dịch vụ trên vòng đời. Cán bộ thư viện trong nhóm đã và đang giúp đỡ các nhà khoa học tìm tài liệu cơ bản và sử dụng các công cụ nghiên cứu có hiệu quả. Bây giờ đang tập trung vào các dịch vụ tìm kiếm nguồn tài trợ và quản lý dữ liệu giữa các thành viên trong nhóm. Tất cả các dịch vụ được cung cấp bởi nhóm được đánh giá hoặc dẫn dắt bởi các cán bộ thư viện trong trường. Mô hình nhóm phổ biến cho phép các dịch vụ này được mở rộng đến một số lượng lớn các nhà nghiên cứu chứ không chỉ những người thuộc một phạm vi chủ đề nhất định.

Ưu điểm của mô hình vòng đời nghiên cứu là nó đủ linh hoạt để thay đổi với nhu cầu của các nhóm dịch vụ và các kỹ năng của cán bộ thư viện. Vì nhu cầu phổ biến thay đổi theo từng nhóm người sử dụng, nên các dịch vụ có thể được quay vòng trong và ngoài mô hình. Ưu điểm của mô hình mới này là cơ cấu tổ chức không phải thay đổi khi thay đổi dịch vụ. Dịch vụ do các tổ chức khác cung cấp sử dụng mô hình này có thể khác với những dịch vụ được cung cấp tại UNC-CH do sự khác biệt về văn hóa, nhu cầu và nguồn lực của tổ chức.

Người dịch: Nguyễn Thị Hạnh

*Nguồn: "Development of the research lifecycle model for library services":
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3794687/>*