

TÌM HIỂU MÔ HÌNH HỆ THỐNG SẢN PHẨM-DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VICTORIA, NEW ZEALAND VÀ BÀI HỌC CHO CÁC THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VIỆT NAM

ThS Vũ Duy Hiệp

Trung tâm TT-TV Trường Đại học Vinh

Tóm tắt: Giới thiệu tổng quan về hệ thống sản phẩm-dịch vụ TT-TV (SP-DV TTTV) tại trường Đại học Victoria, New Zealand. Nghiên cứu mô hình hệ thống SP-DV TTTV phát triển theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa tại trường đại học này và đề xuất một số bài học kinh nghiệm cho các thư viện đại học Việt Nam trong việc nghiên cứu xây dựng mô hình tạo lập và phát triển hệ thống SP - DV TTTV thời kỳ đổi mới và hội nhập quốc tế.

Từ khóa: Hoạt động thông tin; dịch vụ thông tin; dịch vụ thư viện; mô hình phục vụ; thư viện đại học; Thư viện Trường Đại học Victoria.

Victoria University of Wellington's library and information services and lessons for Vietnamese academic libraries

Summary: Reviews the system model of library and information products and services at the Victoria Academic Library (New Zealand); investigates into this model toward standardization, modernization of this University and sets forth some lessons of experience to Vietnamese university libraries in study to build a model for creating and developing a system of products and services in the period of renovation and international integration.

Keywords: Information activities; information services, library services; service model; university library; Victoria academic library.

1. Khái quát về Thư viện Trường Đại học Victoria

1.1. Vài nét về Trường Đại học Victoria

Đại học Victoria (sau đây gọi tắt là VUW), là một trong những trường đại học lâu đời nhất ở New Zealand, thành lập năm 1897. Trong vòng một thế kỷ qua, VUW đã tạo dựng được danh tiếng đứng trong top những đại học có uy tín trên thế giới trong lĩnh vực nghiên cứu và đào tạo. VUW có 9 khoa và 46 trung tâm, viện nghiên cứu, 2000 cán bộ và giảng viên, cùng với trên 22.000 sinh viên, 15% trong số đó là sinh viên quốc tế đến từ trên 80 quốc gia [13]. Với mục tiêu phát triển thành một đại học nghiên cứu, VUW đã tạo dựng được chỗ đứng của mình trên thế giới, là một trong những trung tâm nghiên cứu hàng đầu của New Zealand. Đầu tháng 4/2013, VUW được Hội đồng Giáo dục Đại học và Cao đẳng của New Zealand xếp hạng thứ nhất về chất lượng nghiên cứu khoa học [11]. Để đạt được những

thành công trên, VUW đã chú trọng đến phát triển hệ thống hỗ trợ học tập và nghiên cứu, trong đó đặc biệt phát triển hệ thống thư viện và nguồn học liệu.

1.2. Vai trò của Thư viện trong VUW

Thư viện VUW được coi là trái tim của nhà trường, nơi gặp gỡ thường xuyên của sinh viên và giảng viên trong trường. Thư viện có những dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu chất lượng cao, với không gian học tập lý tưởng, năng động và thân thiện. Đặc biệt, Thư viện có hệ thống hợp tác và chia sẻ tài nguyên thông tin với hầu hết các trường đại học lớn trên thế giới, với mục tiêu: *sẽ không bao giờ nói "KHÔNG" với bất kỳ một yêu cầu về tài liệu của giảng viên và sinh viên trong trường* [5]. Vai trò và tầm quan trọng của Thư viện được thể hiện trong quy định về tiến trình đào tạo, trong đó, *một mã ngành đào tạo mới mở chỉ bắt đầu tuyển sinh khi thư viện đã khẳng định có đủ học liệu phục vụ cho hoạt động đào tạo*

Nghiên cứu - Trao đổi

và nghiên cứu. Hệ thống Thư viện VUW có nguồn lực thông tin dồi dào, đa dạng và cách tổ chức hoạt động chuyên nghiệp bao gồm 01 thư viện trung tâm và 04 thư viện chi nhánh nằm ở các địa điểm cách xa nhau từ 1-4 km. Các thư viện thành viên được kết nối hệ thống mạng cáp quang và Internet tốc độ cao, kết hợp với hệ thống phục vụ tài liệu tại chỗ theo yêu cầu người dùng tin (NDT), do vậy ở bất kỳ chi nhánh nào của thư viện, NDT đều có thể sử dụng các loại tài liệu số và in ấn của tất cả các thư viện trong hệ thống.

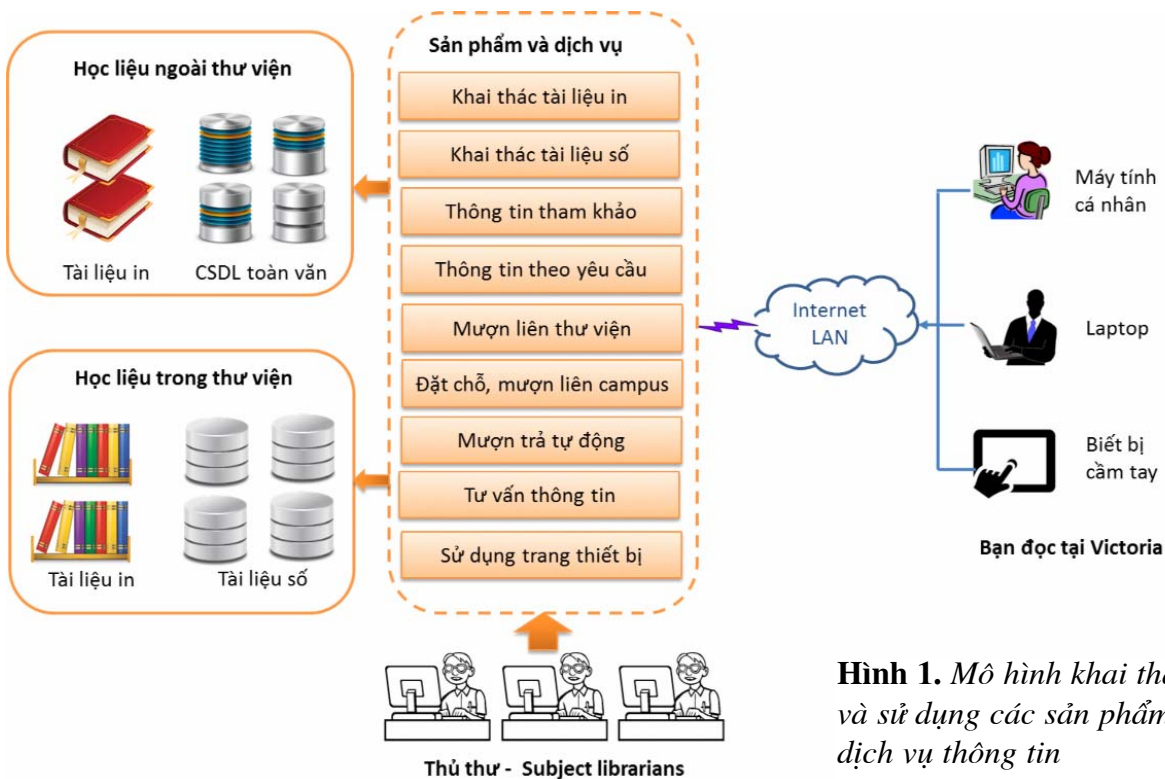
Xác định nhiệm vụ chiến lược là hỗ trợ đắc lực cho học tập, giảng dạy và nghiên cứu, thư viện đã xây dựng “Chiến lược phát triển thư viện”; “Chiến lược hỗ trợ cho việc học tập và giảng dạy”, “Chiến lược hỗ trợ nghiên cứu”, trên cơ sở đó phát triển hai mô hình: “Thư viện hỗ trợ giảng dạy và học tập”; “Thư viện hỗ trợ nghiên cứu”. VUW hằng năm đã đầu tư hàng triệu đô la cho việc bổ sung các nguồn học liệu và phát triển hệ

thống SP-DV TTTV phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học của nhà trường.

2. Mô hình hệ thống sản phẩm-dịch vụ tại Thư viện VUW

Thư viện VUW cung cấp một cổng truy cập đến nguồn tri thức đa dạng, trực tuyến thông qua các bộ sưu tập là tài liệu in, nguồn tài liệu số của thư viện và các thư viện khác trên thế giới. Hệ thống SP-DV TTTV chất lượng thân thiện đã chủ động giúp các giảng viên, nhà nghiên cứu và sinh viên truy cập đến thế giới thông tin rộng lớn.

Thư viện đầu tư một cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin (CNTT) hiện đại, đảm bảo hoạt động 24 giờ/ngày, với đường truyền Internet tốc độ cao, đảm bảo cho NDT có thể khai thác các nguồn tài nguyên trong và ngoài thư viện. CNTT với các ứng dụng chuyên biệt là xương sống của thư viện. Sơ đồ dưới đây mô tả mô hình hoạt động của Thư viện với các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin cơ bản.



Hình 1. Mô hình khai thác và sử dụng các sản phẩm dịch vụ thông tin

Nghiên cứu - Trao đổi

2.1. Hệ thống sản phẩm TT-TV

- *Cổng thông tin Thư viện VUW*: được truy cập qua địa chỉ website <http://library.victoria.ac.nz/library-v2/> là đầu mối cung cấp thông tin và dịch vụ của thư viện cho bạn đọc. Tại đây, bạn đọc có thể tìm kiếm “bất kỳ” thông tin về các loại hình sản phẩm và dịch vụ do thư viện cung cấp; các chỉ dẫn chi tiết kèm theo các đường link liên kết phục vụ nhu cầu sử dụng tài nguyên của Thư viện qua Internet.

- *Blog của Thư viện VUW*: được truy cập qua địa chỉ website <https://www.facebook.com/VUWLibrary>: trong website này có các thông tin chi tiết giới thiệu nguồn lực thông tin, các hoạt động và các liên kết hỗ trợ rất hữu ích cho việc sử dụng thư viện. Đây cũng là cầu nối thông tin hữu hiệu kết nối NDT và thư viện trong môi trường mạng xã hội phổ biến nhất hiện nay.

- *Mục lục tra cứu trực tuyến (OPAC)*: NDT có thể truy cập tìm kiếm thông tin qua OPAC: Tìm kiếm cơ bản; Tìm kiếm nâng cao; Tìm kiếm theo chủ đề;... Ngoài ra, còn có các chức năng khác như ghi nhớ các tài liệu đã tìm kiếm, lịch sử tìm kiếm theo từng tài khoản cá nhân.

- *Bản tin điện tử*: được giới thiệu trên website của Thư viện và xuất bản dưới dạng ấn phẩm thông tin theo định kỳ tháng/số. Bản tin giới thiệu về nguồn lực thông tin của thư viện, thư mục bài trích tạp chí, thư mục thông báo sách mới, thông tin nhanh danh mục các đề tài nghiên cứu khoa học đã nghiệm thu, các luận án tiến sĩ, luận văn thạc sĩ mới bảo vệ và hoạt động nghiệp vụ thư viện.

- *Nguồn tài liệu in*: Với 1,3 triệu bản, phần lớn là sách, luận văn, luận án và các tạp chí khoa học. Hầu hết các chuyên ngành đào tạo đều được bổ sung các tài liệu hạt nhân sát chương trình đào tạo của nhà trường. Ở VUW không có khái niệm giáo trình. Giảng

viên chịu trách nhiệm về bài giảng của mình và hướng dẫn sinh viên khai thác đến nguồn tài liệu cần thiết, trên cơ sở đó, thư viện phải bổ sung đầy đủ các tài liệu do giảng viên đề xuất

- *Cơ sở dữ liệu toàn văn/bộ sưu tập số*: Cơ sở dữ liệu toàn văn, hay bộ sưu tập số là thành phần không thể thiếu của thư viện số. Theo Arms, bộ sưu tập số là một trong những yếu tố quan trọng để xây dựng thư viện số [1]. Thư viện số sẽ góp phần đưa những bộ sưu tập số trực tuyến đến người dùng [14]. Một thư viện số hay một thư viện hiện đại bắt buộc phải có bộ sưu tập số [2, 10]. Theo một khảo sát gần đây nhất của Primary Research Group thì tài liệu số tăng trung bình hàng năm khoảng 75%. Thư viện Victoria xác định rõ bộ sưu tập số sẽ là nhân tố chính trong công tác phục vụ bạn đọc bởi hầu hết sinh viên và giảng viên đều có máy tính và truy cập internet, họ có thói quen khai thác tại nhà, văn phòng làm việc hay ở ký túc xá. Nguồn học liệu số của thư viện bao gồm: các sách điện tử, luận văn, luận án, các tạp chí toàn văn và đặc biệt là các cơ sở dữ liệu trực tuyến hàng đầu như IEEE, Proquest, ScienceDirect,... NDT chỉ cần có tài khoản của thư viện là có thể truy cập miễn phí các nguồn tài liệu này ở bất kỳ đâu.

- *Tài nguyên số nội sinh*:

+ *New Zealand Electronic Text Collection*: Bao gồm các bộ sưu tập số lớn về di sản New Zealand và các công trình nghiên cứu của đại học VUW;

+ *ResearchArchive*: Bao gồm các tài liệu phục vụ nghiên cứu, miễn phí cho giảng viên, sinh viên trong và ngoài trường VUW. Các tài liệu được mô tả theo chuẩn Dublin Core và có thể tìm kiếm toàn văn;

+ *RestrictedArchive*: Các kết quả nghiên cứu của VUW, chỉ miễn phí cho giảng viên và sinh viên của VUW. Bạn đọc ngoài VUW không có quyền truy cập vào các tài liệu này;

Nghiên cứu - Trao đổi

+ *Open Journal System*: Bao gồm 6 bộ sưu tập báo, tạp chí nghiên cứu “mở” theo chuyên ngành. Các bộ sưu tập này được xây dựng để cung cấp miễn phí cho người dùng trên toàn thế giới;

+ *Cơ sở dữ liệu đề thi*: Được sưu tập và lưu trữ từ năm 1895, sắp xếp theo tên khóa học, chủ đề, tiêu đề và người ra đề thi. Đề thi từ năm 2005 có thể tìm kiếm trực tuyến.

+ *Cơ sở dữ liệu luận văn, luận án*: Bao gồm luận án, luận văn của VUW, của hệ thống trường đại học thuộc New Zealand và các quốc gia khác. Tài liệu được mô tả, tóm tắt và có thể tìm kiếm toàn văn;

+ *Cơ sở dữ liệu giáo trình, sách giáo khoa cho môn học*: Đây là tài nguyên có nhu cầu khai thác rất cao, vì vậy tài liệu thuộc cơ sở dữ liệu này chỉ được mượn tối đa 3 giờ.

+ *Cơ sở dữ liệu điện tử trực tuyến*: Bao gồm báo cáo khoa học, báo, tạp chí được mua bản quyền sử dụng từ nhiều nhà cung cấp. Tất cả tài liệu đều được mô tả chi tiết và có thể tìm kiếm toàn văn;

+ *Bộ sưu tập di sản quý hiếm J.C. Beaglehole Room*: Gồm 16.000 bộ tài liệu, sách hiếm, ấn phẩm định kỳ.

2.2. Hệ thống dịch vụ TT-TV

- *Phục vụ đọc tại chỗ*: Thư viện VUW xây dựng và cung cấp một không gian thông tin hiện đại, thân thiện để phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu của NDT khi đến sử dụng thư viện. Thư viện có các phòng đọc chức năng, được trang bị đầy đủ máy tính và thiết bị hỗ trợ cần thiết, như: Phòng đọc mở; Phòng học nhóm; Phòng đọc đa phương tiện (multimedia); Phòng cho người khuyết tật.

- *Tổ chức kho mở*: Tất cả các kho tài liệu của Thư viện đều được tổ chức theo hình thức kho mở. Với phương châm: thân thiện, môi trường mở và học thuật cho tất cả bạn đọc, khi vào Thư viện, bạn đọc được mang túi hay ba lô cùng tài liệu cá nhân mà không

nhận thấy bị theo dõi hoặc kiểm soát. Một số phòng đọc được trang trí các họa tiết nghệ thuật nhằm tạo một không gian hài hòa trong Thư viện.

- *Phục vụ mượn tài liệu*

+ *Mượn trực tiếp tại hệ thống Thư viện VUW*: Mượn trực tiếp hoặc qua máy mượn tài liệu tự động trong Thư viện;

+ *Mượn trực tiếp tại hệ thống các thư viện liên kết*: Bạn đọc có thể trực tiếp đến các thư viện liên kết với thư viện VUW, sử dụng thẻ bạn đọc VUW để mượn tài liệu tại đó. Hệ thống thư viện liên kết bao gồm: Đại học Công nghệ Auckland, Đại học Lincoln, Đại học Massey, Đại học Canterbury, Đại học Otago, Đại học Waikato;

+ *Mượn từ xa*: NDT có thể đặt mượn sách thông qua dịch vụ “Mượn từ xa” tại thư viện trung tâm và các thư viện chi nhánh của VUW, sau khi tìm và đặt mượn tài liệu, NDT lựa chọn hình thức nhận tài liệu thích hợp để yêu cầu thư viện đáp ứng;

+ *Mượn liên chi nhánh (intersite)*: NDT có thể đặt mượn và yêu cầu chuyển sách từ thư viện chi nhánh khác nằm trong hệ thống Thư viện VUW về thư viện của mình để nhận tài liệu. Với tài liệu không cho phép mượn về, thủ thư sẽ quét tài liệu và gửi đến email của bạn đọc dưới dạng PDF;

+ *Mượn tài liệu có nhu cầu sử dụng cao*:

Mỗi thư viện duy trì một bộ sưu tập các tài liệu có nhu cầu sử dụng cao được đặt riêng trong kho dự trữ (*Closed Reserve*). Tài liệu có nhu cầu sử dụng cao có thời hạn mượn ngắn hơn các tài liệu thông thường, tùy từng loại tài liệu, thủ thư ấn định thời gian được phép mượn. Các tài liệu trong kho dự trữ được truy cập thông qua mục lục thư viện trong mục *Course Reserve*;

- *Hệ thống mượn trả tự động*: Thư viện đã triển khai hệ thống mượn trả tự động tiên tiến, ứng dụng công nghệ RFID (Radio Frequency

Nghiên cứu - Trao đổi

Identification). Bạn đọc có thể nhờ thủ thư mượn/trả (check in/out) các tài liệu mình cần, hoặc có thể tự mình làm công việc này tại các máy mượn trả tự động. Thư viện VUW có hộp trả tự động (return box) đặt ở vị trí thuận lợi, cho phép NDT trả tài liệu vào bất cứ thời gian nào (24h/ngày và 7 ngày/tuần).

- *Dịch vụ mượn máy tính xách tay (Laptops):* Sinh viên và cán bộ giảng viên trong VUW có thể mượn laptop để sử dụng trong phạm vi Thư viện và không được phép đưa ra ngoài trong bất cứ trường hợp nào.

- *Dịch vụ hỏi đáp:* Bạn đọc có thể gián tiếp nhận được sự trợ giúp từ cán bộ thư viện qua dịch vụ hỏi đáp “Ask a Librarian”.

- *Dịch vụ trao đổi thông tin*

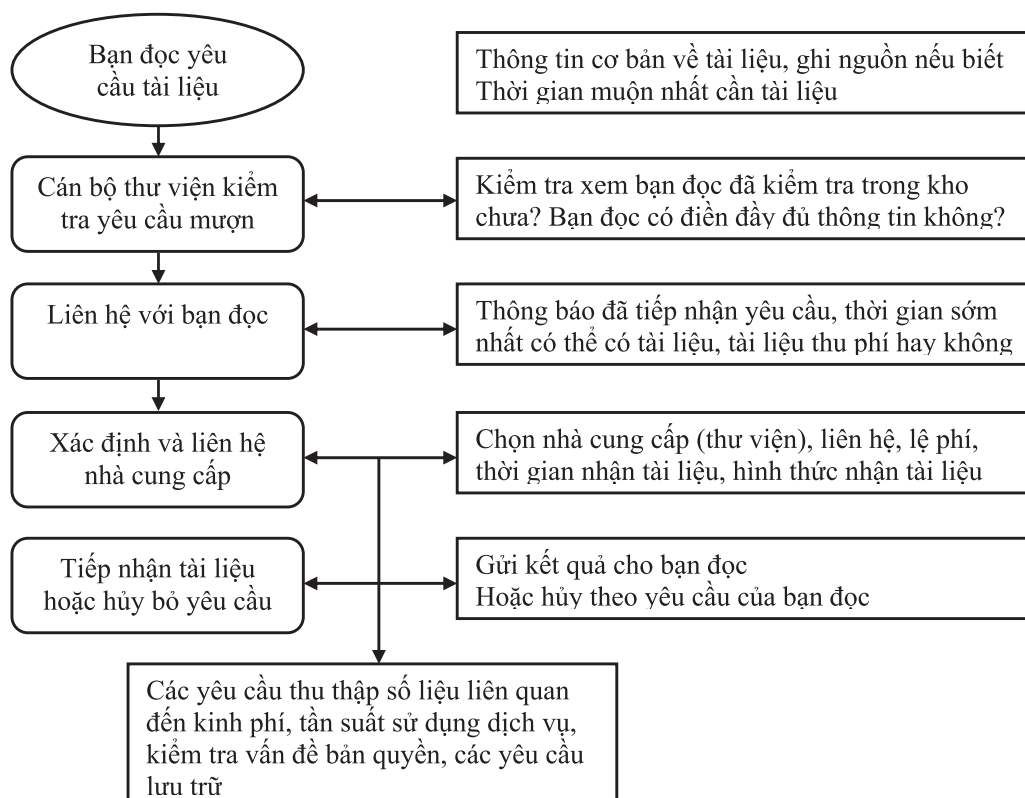
Dịch vụ thực hiện khi cần chuyển yêu cầu giữa Thư viện với bạn đọc hoặc giữa Thư viện VUW với các thư viện khác để thực

hiện dịch vụ mượn liên thư viện qua Email.

- *Dịch vụ thu nhận thông tin phản hồi:* Dịch vụ hỗ trợ bạn đọc trong việc gửi ý kiến phản hồi tới Thư viện. Bạn đọc có thể góp ý về hệ thống SP-DV TTTV, các tiện ích mà Thư viện cung cấp.

- *Dịch vụ mượn liên thư viện:* Để sử dụng dịch vụ mượn liên thư viện, bạn đọc chỉ cần điền mẫu yêu cầu mượn tài liệu thông qua website của Thư viện với thông tin cơ bản như: Họ và tên, mã số sinh viên/cán bộ, tên tài liệu, tác giả, năm xuất bản và gửi cho thư viện. Thư viện sẽ liên hệ lại ngay với bạn đọc để xử lý yêu cầu. Hầu hết các tài liệu là không phải trả tiền, chỉ trừ trường hợp NDT yêu cầu gấp thì phải trả một phí nhất định. Thư viện luôn cập nhật trạng thái mượn để bạn đọc biết được thời gian mình có thể nhận được tài liệu yêu cầu.

Hình 2. Quy trình mượn liên thư viện tại thư viện Đại học Victoria



Nghiên cứu - Trao đổi

- *Dịch vụ thông tin theo yêu cầu:* NDT, đặc biệt là các giảng viên, nghiên cứu sinh và học viên có thể đặt yêu cầu với Thư viện về nhóm tài liệu mà họ cần, Thư viện sẽ tìm cách đáp ứng nhu cầu này thông qua nguồn học liệu hiện có của Thư viện hoặc thông qua dịch vụ mượn liên thư viện. Việc bổ sung một tài liệu mới theo một quy trình rất đơn giản. Một giáo sư có thể gửi thư (email) trực tiếp cho Thư viện để yêu cầu bổ sung tài liệu mới, không cần thông qua bất cứ quy trình xét duyệt nào, Thư viện sẽ bổ sung tài liệu này sớm nhất theo yêu cầu của giáo sư

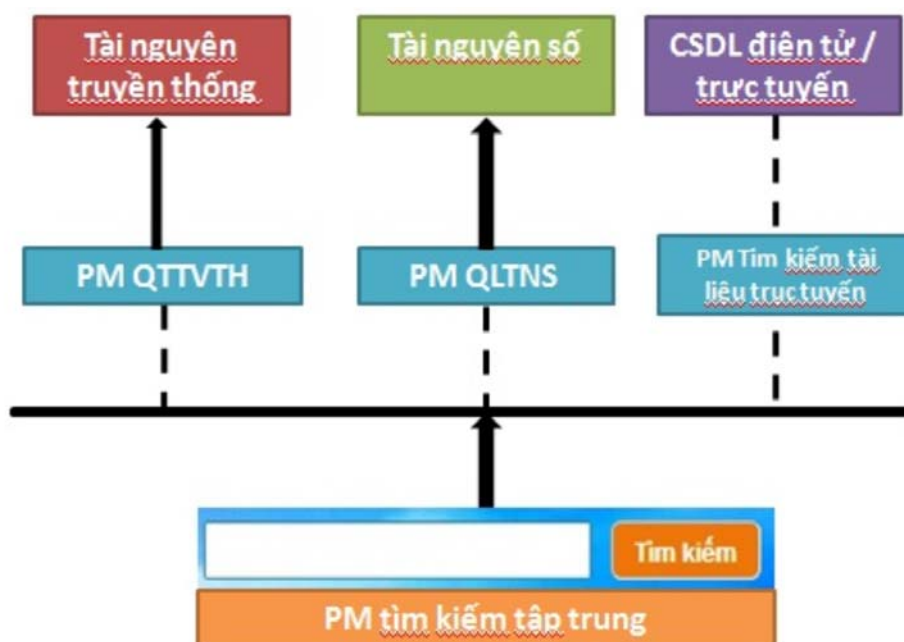
- *Dịch vụ thông tin tham khảo:* Thư viện VUW rất chú trọng đến dịch vụ này. Mục tiêu của dịch vụ thông tin tham khảo là nhằm giúp bạn đọc tìm kiếm được thông tin mình cần. Để thực hiện được mục tiêu, cán bộ thư viện phải có sự hiểu biết sâu sắc về kho tư liệu mà thư viện đang có, các nguồn học liệu bên ngoài, họ còn phải có kỹ năng tìm tin chuyên nghiệp. Đặc biệt, họ phải có sự hiểu biết về các ngành nghề đào tạo của trường

đại học để có những tư vấn phù hợp. Để thực hiện nhiệm vụ này, Thư viện có các cán bộ phụ trách theo từng khoa đào tạo trong VUW, họ được gọi là *subject librarians* (cán bộ thư viện theo chủ đề). Thông tin về cán bộ thư viện phụ trách theo chủ đề được công bố rộng rãi. Khi một NDT bất kỳ muốn Thư viện trợ giúp tìm kiếm thông tin, chỉ cần liên hệ với Thư viện, họ sẽ được cán bộ phụ trách của từng lĩnh vực liên hệ để trao đổi, gặp trực tiếp và tư vấn cụ thể.

- *Dịch vụ tra cứu tài nguyên*

Thư viện VUW cung cấp các công cụ tìm kiếm trực tuyến (online) cho mọi loại hình tài nguyên. Sử dụng máy tính hoặc điện thoại thông minh có kết nối Internet, bạn đọc có thể tra cứu thông tin, biết được tình trạng của tài liệu mong muốn để từ đó tiến hành đặt mượn, mượn, gia hạn hay đọc trực tuyến. Công cụ tìm kiếm bao gồm: OPAC cho tài liệu in truyền thống, tìm kiếm toàn văn tài nguyên số, tìm kiếm toàn văn cơ sở dữ liệu trực tuyến,....

Hình 3. Mô hình tìm kiếm tài nguyên của Thư viện VUW



Nghiên cứu - Trao đổi

- Dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu

Đây là dịch vụ hướng dẫn hỗ trợ sinh viên và các nhà nghiên cứu của VUW cách tiếp cận và khai thác có hiệu quả nhất nguồn tài nguyên khổng lồ của Thư viện VUW.

Ngoài ra, bạn đọc cũng được hướng dẫn đào tạo các kỹ năng nghiên cứu, viết bài nghiên cứu, trích dẫn khoa học theo đúng tiêu chuẩn quốc tế. Dịch vụ này được triển khai dưới nhiều hình thức phong phú như: Du lịch thư viện; Lớp học về tra cứu thông tin và giới thiệu tài nguyên thư viện; Khóa học đào tạo về Zotero (là một phần mềm quản lý tài liệu tham khảo được sử dụng để quản lý thư mục và tài liệu tham khảo khi viết bài tiểu luận và luận văn),....

2.3. Đánh giá mô hình hệ thống sản phẩm - dịch vụ tại Thư viện VUW

2.3.1. Về chất lượng của hệ thống sản phẩm tại Thư viện VUW

Đánh giá hệ thống sản phẩm TT-TV tại Thư viện VUW theo 4 tiêu chí:

- Mức độ bao quát nguồn tin

Có đầy đủ tài nguyên phục vụ cho công tác đào tạo, nghiên cứu, bao quát tất cả các ngành đào tạo và lĩnh vực nghiên cứu của trường bao gồm: Tài liệu của hệ thống Thư viện VUW và liên kết trao đổi thông qua dịch vụ mượn liên thư viện với cơ quan TT-TV trong nước và quốc tế. Các bộ sưu tập của thư viện tập trung chuyên sâu vào từng chủ đề, bám sát chương trình đào tạo và phục vụ thiết thực các hoạt động nghiên cứu;

- Chất lượng sản phẩm

Kết hợp giữa truyền thống và hiện đại là một loại hình thư viện không mới trên thế giới, các sản phẩm của Thư viện VUW đã cung cấp cho NDT các sản phẩm thông tin chất lượng và có giao diện đơn giản, thân thiện với NDT, đồng thời đảm bảo tính

chuẩn hóa, áp dụng đúng tiêu chuẩn quốc tế;

- Mức độ cập nhật thông tin

Mang những đặc thù riêng của một thư viện trường đại học lớn và lâu đời, nguồn lực thông tin tại Thư viện vừa có tính ổn định cao (đối với các tài liệu giảng dạy trong chương trình đào tạo) vừa có tính cập nhật để thông tin không bị lỗi thời. Nguồn tài nguyên số và trực tuyến luôn được bổ sung theo chiến lược thư viện, yêu cầu của từng ngành học, của cán bộ nghiên cứu, giảng viên và sinh viên của VUW.

- Khả năng tìm kiếm thông tin qua sản phẩm

Thư viện VUW đã chú trọng đầu tư một hệ thống CNTT hiện đại và có năng lực xử lý cao. Thư viện được đảm bảo hoạt động 24h/ngày với việc đảm bảo khai thác sử dụng tài liệu ở tần suất cao. Hệ thống phần mềm quản trị được triển khai tự động đến từng khâu nhỏ trong hoạt động của Thư viện. Một trong những điểm quan trọng nhất của hệ thống CNTT trong Thư viện đó là công cụ tìm kiếm đa năng. Thư viện kết hợp với google để phát triển công nghệ tìm kiếm nhanh và hiệu quả.

2.3.2. Về hiệu quả tổ chức khai thác các dịch vụ thư viện

Thư viện VUW đã xây dựng một hệ thống dịch vụ chất lượng cao, đa dạng, thân thiện và chuyên nghiệp (đa phần là miễn phí) để thu hút NDT một cách tối đa, điều này được thể hiện qua một số đánh giá sau:

Thứ nhất, Thư viện VUW cung cấp dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu theo tiêu chuẩn quốc tế nhằm tạo điều kiện cao nhất cho NDT, thông qua sự đầu tư xây dựng các không gian thông tin (không gian học tập), tạo nên môi trường học tập, trao đổi, nghiên cứu lý tưởng với hệ thống các phòng đọc

Nghiên cứu - Trao đổi

chức năng, có đầy đủ các phương tiện, máy tính, cùng với sự hỗ trợ trực tiếp của cán bộ thủ thư đã giúp Thư viện VUW trở thành điểm đến yêu thích của bạn đọc;

Thứ hai, Thư viện VUW cung cấp các dịch vụ tìm tin thuận tiện, chính xác nhất thông qua các hệ thống phần mềm chuyên dụng hoặc từ sự hỗ trợ trực tiếp của thủ thư. Bạn đọc được đảm bảo có thể tìm thấy bất kỳ thông tin, tài liệu nào mình cần trong một thời gian ngắn nhất;

Thứ ba, NDT được cung cấp các dịch vụ mượn, đặt mượn, gia hạn, trả tài liệu theo phương thức hiện đại và chuyên nghiệp. Đa phần tài liệu đều có thể giao dịch từ xa và thực hiện trực tuyến mà không cần phải có sự trao đổi trực tiếp với cán bộ thủ thư. Đây là dịch vụ được Thư viện VUW thực hiện rất tốt, giảm tối đa thời gian cho NDT.

3. Bài học kinh nghiệm cho các thư viện ở các trường đại học Việt Nam

Qua nghiên cứu mô hình hệ thống SP-DV TTTV tại VUW, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm cho việc phát triển hệ thống này tại các thư viện trường đại học của Việt Nam như sau:

1. Xây dựng chiến lược phát triển lâu dài và bền vững cho hoạt động của thư viện: Đưa ra tầm nhìn làm kim chỉ nam cho hoạt động của thư viện và chiến lược phát triển là yêu cầu của các thư viện, nhằm phát huy hiệu quả hoạt động của thư viện phục vụ đặc biệt nhiệm vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học của nhà trường. Điều này cũng giúp cho đội ngũ cán bộ nhận thức được sứ mệnh và vai trò của thư viện, để thực hiện tốt chức trách và nhiệm vụ của mình;

2. Có sự hợp tác chặt chẽ với các đơn vị đào tạo trong nhà trường: điều này được thể hiện qua một số chiến lược như: phát triển

thư viện; hỗ trợ cho việc học tập và giảng dạy của thư viện; hỗ trợ nghiên cứu” [14]. Mối quan hệ khăng khít giữa thư viện và các đơn vị đào tạo là cơ sở quan trọng để thư viện đáp ứng tốt nhu cầu tin của sinh viên, giáo viên và các nhà khoa học phục vụ thiết thực cho công tác học tập, nghiên cứu, giảng dạy.

3. Lấy NDT làm trung tâm: Cần tạo lập hệ thống SP-DV chất lượng, đa dạng và thân thiện nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho NDT sử dụng, ví dụ các hoạt động hỗ trợ NDT phát triển các kỹ năng sử dụng thư viện, tìm kiếm thông tin, tư vấn hỗ trợ về tài liệu giúp sinh viên, học viên viết các bài luận và nghiên cứu của mình;

4. Đa dạng hóa các loại hình SP-DV TTTV có chất lượng cao

Các thư viện cần thực hiện liên thông chia sẻ giữa các thư viện đại học, thư viện công cộng và các đơn vị cung cấp thông tin để trao đổi, mượn hoặc mua các tài liệu theo yêu cầu đặc thù. Điều này giúp các thư viện đáp ứng các yêu cầu về tài liệu của giảng viên và sinh viên trong trường;

5. Phát triển nguồn học liệu số: Nguồn học liệu số là linh hồn của thư viện hiện đại, là nguồn tài liệu chủ đạo khi thư viện bước vào kỷ nguyên số. Tỷ lệ sử dụng học liệu số so với tài liệu truyền thống ngày càng cao, đặc biệt là học viên, nghiên cứu sinh và giảng viên. Vì vậy, các thư viện cần chú trọng phát triển các dịch vụ theo hướng cho phép NDT tương tác trực tuyến;

6. Chú trọng dịch vụ thông tin tham khảo: Việc xây dựng đội ngũ cán bộ phụ trách theo chủ đề (subject librarians) và đẩy mạnh hướng dẫn sử dụng NDT là yếu tố then chốt giúp thư viện đến gần với mục tiêu tất cả vì NDT, điều này góp phần nâng cao

Nghiên cứu - Trao đổi

chất lượng và hiệu quả sử dụng dịch vụ của thư viện;

7. *Xây dựng đội ngũ cán bộ có chất lượng và kỹ năng tốt*: Ngoài các kỹ năng cơ bản về nghề thư viện, cán bộ thư viện phải học hỏi các kiến thức chuyên sâu về ngành/lĩnh vực mà mình phụ trách để thực hiện tốt dịch vụ tham khảo; nắm bắt được các công cụ tìm kiếm, có khả năng phân tích, đánh giá thông tin, đàm phán với đối tác, kỹ năng giao tiếp với NDT. Điều này giúp cho NDT luôn cảm thấy hài lòng khi sử dụng hệ thống SP-DV TTTV của thư viện.

Tóm lại, Thư viện VUW đã được đầu tư phát triển theo mô hình thư viện hiện đại. Việc không ngừng đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các SP-DV TTTV, chú trọng nguồn học liệu số và lấy NDT làm trung tâm đã góp phần nâng cao vai trò, vị trí của Thư viện, nâng cao chất lượng đào tạo của VUW. Tìm hiểu hệ thống SP-DV TTTV tại VUW giúp chúng ta tham khảo và rút ra một số kinh nghiệm trong việc xây dựng mô hình hệ thống SP-DV TTTV tại các trường đại học Việt Nam trong thời kỳ đổi mới và hội nhập quốc tế.

Tài liệu tham khảo

1. Arms, W. Y. (1995). Key concepts in the architecture of the digital library. D-lib Magazine. Retrieved from <http://www.dlib.org/dlib/July95/07arms.html>
2. Cleveland, G. (1998). Digital libraries: Definitions, Issues and challenges. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VI/5/op/udtop8/udtop8.htm>.
3. Đỗ Văn Hùng, Trần Thị Quý (2007). Tự động hóa hoạt động thông tin – thư viện. Hà nội, Đại học Quốc gia Hà nội.
4. Massis, B.E. (2011). Academic libraries and information technology. New Library World, 112, (1/2), 86 – 89
5. Library of VUW (2014). Library Strategic Overview and Policies, Truy cập từ <http://library.victoria.ac.nz/library-v2/about-us/library-strategic-overview-and-policies>
6. Library of VUW (2012). Learning and Teaching Support Strategy for the Library 2012-15. VUW, Wellington.
7. Reed, V. (2009). Good reference service? Great reference service? What's the difference? The Reference Librarian, 50(2), 215 - 218
8. Times Higher Education (2014). Bảng xếp hạng các đại học thế giới của Times Higher Education 2013-2014, truy cập từ <http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-rankings/2013-14/world-ranking/range/276-300>.
9. Seal, R.A. (2003). Interlibrary loan: integral component of global resource sharing. Resource sharing & information networks, 16(2), (16), 227 – 238
10. Smith, A. (1999). Why digitize? Retrieved from <http://www.clir.org/pubs/reports/pub80-smith/pub80.html>.
11. Scoop (2013). Victoria University tops New Zealand in research rankings, truy cập từ <http://www.scoop.co.nz/stories/ED1304/S00059/victoria-university-tops-new-zealand-in-research-rankings.htm>
12. Vijayakumar, A, and Vijayan, S.S. (2011). Application of information technology in libraries: an overview. Library Progress International, 31(2), 159
13. VUW (2014). Giới thiệu về đại học Victoria University of Wellington, truy cập từ <http://www.victoria.ac.nz/about>
14. Witten, I. H., Brainbridge, D., & Nichols, D. M. (2010). How to build a digital library (2nd ed.). San Francisco, CA: Morgan Kaufmann.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 15-6-2014; Ngày phản biện đánh giá: 16-7-2014; Ngày chấp nhận đăng: 05-9-2014).