

DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI THỰC TRẠNG VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA

*ThS.Vũ Thị Thanh Mai**

Tóm tắt: *Nghiên cứu phân tích thực trạng các dịch vụ (cả truyền thống và hiện đại) phục vụ người dùng tin của Trung tâm TT-TV, Đại học Quốc gia Hà Nội. Cụ thể: Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc theo yêu cầu; Dịch vụ tra cứu thông tin; Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; Dịch vụ tư vấn; Dịch vụ khai thác tài liệu đa phương tiện; Dịch vụ đào tạo kiến thức thông tin cho người dùng tin; Dịch vụ sao chụp, số hóa tài liệu; Dịch vụ trao đổi thông tin (hội nghị bàn đọc và triển lãm). Đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm đa dạng hóa và nâng cao hơn nữa chất lượng các loại hình dịch vụ thông tin thư viện hiện nay tại Trung tâm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học cho cán bộ, sinh viên, học viên cao học và nghiên cứu sinh của Đại học Quốc gia Hà Nội*

Từ khóa: *Dịch vụ thông tin; Thông tin, Thư viện; Kiến thức thông tin; Dịch vụ tư vấn; Sao chụp; Số hóa tài liệu; Trao đổi thông tin; Tra cứu; Thông tin chọn lọc...*

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT&TT) đã tác động sâu sắc đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội trong đó có lĩnh vực thông tin-thư viện (TT-TV). Cuộc cách mạng KH&CN hiện đại này đã thúc đẩy sự phát triển của kinh tế-xã hội từ xã hội công nghiệp sang xã hội tri thức với nền kinh tế thông tin. Trong nền kinh tế tri thức thông tin, vai trò của tri thức-thành tựu khoa học & công nghệ (KH&CN) ngày càng trở nên quan trọng - là động lực, nguồn lực phát triển kinh tế - xã hội. Chính vì vậy, bất kỳ quốc gia nào cũng có chiến lược để phát triển nền kinh tế tri thức phù hợp với điều kiện cụ thể của nước mình. Nhận thức được tầm quan trọng của tri thức, trong giai đoạn đổi mới, để xây dựng thành công công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa (CNH, HĐH) đất nước, Đảng và Nhà nước đã khẳng định “ cùng với giáo dục & đào tạo (GD&ĐT), KH&CN là quốc sách hàng đầu”. Điều này có ý nghĩa rất quan trọng là mọi nguồn lực quốc gia cần tập trung cho phát triển KH&CN và GD&ĐT. Trong hệ thống GD&ĐT thì giáo dục đại học có vai trò quan trọng vì đầu ra của quá trình này là nguồn nhân lực có chất lượng cao cho đất nước. Chính họ là những người vừa sử dụng tri thức nhưng cũng là nguồn nhân lực sản sinh ra tri thức mới/thành tựu KH&CN mới. Để nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực này, các trung tâm TT-TV nói chung và công tác phục vụ người dùng tin nói riêng, có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thông tin/tài liệu cho cán bộ và người học nhất là trong bối cảnh đổi mới phương thức đào tạo từ niên chế sang đào tạo theo tín chỉ hiện nay. Công tác phục vụ người dùng tin là khâu cuối cùng của dây chuyền hoạt động thông tin tư liệu. Hiệu quả hoạt

* Phòng Dịch vụ thông tin Tổng hợp, Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

động của công đoạn này là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của bất cứ cơ quan TT-TV nào. Vì vậy, trong quá trình hiện đại hóa hoạt động TT-TV trong các trường đại học, việc đảm bảo chất lượng và đa dạng hóa các dịch vụ phục vụ người dùng tin (NDT) có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Trung tâm TT-TV, Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) là một trong những trung tâm lớn nhất của cả nước về cả quy mô và nội dung hoạt động. ĐHQGHN, có vai trò đặc biệt quan trọng đối với hệ thống giáo dục đại học Việt Nam vì vậy, đến lượt mình, công tác phục vụ người dùng tin của TT-TV cũng có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc đảm bảo thông tin/tài liệu góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học cho cán bộ và nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên.

2. Thực trạng dịch vụ thông tin thư viện tại Đại học Quốc gia Hà Nội

TT-TV, ĐHQGHN trong nhiều năm qua là một trong những trung tâm đi đầu cả nước trong việc chuyển đổi mọi hoạt động nghiệp vụ truyền thống sang hiện đại theo hướng xây dựng thư viện số/thư viện điện tử, trong đó có hoạt động phục vụ NDT với sự đa dạng các dịch vụ TT-TV khác nhau nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu tin của NDT. Công tác phục vụ NDT chính là toàn bộ các công việc, hoạt động, quá trình hay phương thức mà TT-TV, ĐHQGHN đưa ra nhằm đáp ứng các loại nhu cầu thông tin/tài liệu cho cán bộ quản lý, cán bộ giảng dạy, nghiên cứu và sinh viên.

Hiện nay, công tác phục vụ NDT của TTTT-TV, ĐHQGHN được tổ chức với khá nhiều các loại hình dịch vụ khác nhau như: *Dịch vụ làm thẻ thư viện; Dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu; Dịch vụ Photocopy & scan tài liệu; Dịch vụ đăng ký phòng học nhóm; Dịch vụ đăng ký thành viên của Trung tâm; Dịch vụ đăng ký đào tạo sử dụng thư viện; Dịch vụ đào tạo kiến thức thông tin; Dịch vụ số hóa tài liệu...*

Dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu: Đây là dịch vụ chất lượng cao đáp ứng nhu cầu chủ yếu của NDT là các nhà nghiên cứu và học viên sau đại học. Thư viện không những cung cấp tài liệu có trong thư viện mà cả tài liệu ở ngoài thư viện thông qua những đối tác liên thư viện. Đặc biệt, với dịch vụ này Trung tâm còn có khả năng cung cấp tất cả những bài báo khoa học trên các tạp chí quốc tế dưới các dạng tài liệu scan/pdf/word và có thể nhận trực tiếp/mail/bưu điện. Tuy nhiên trong thực tế, dịch vụ này chưa được sự quan tâm nhiều của bạn đọc trong và ngoài ĐHQGHN.

Dịch vụ đọc tại chỗ và mượn tài liệu về nhà : DVTT này giúp NDT tiếp cận trực tiếp với tài liệu. Tài liệu được phép mượn về nhà là giáo trình và sách tham khảo. Đây là dịch vụ được NDT sử dụng nhiều nhất, bởi lượng tài liệu giáo trình cho mượn theo học kỳ kể cả sinh viên và giảng viên, còn sách tham khảo được mượn 10 ngày. Việc áp dụng công nghệ mã vạch và công nghệ nhận dạng bằng sóng RFID vào việc mượn/ trả tài liệu tại Trung tâm đã giúp tiết kiệm rất nhiều thời gian, công sức cho NDT và cán bộ TT-TV tại quầy lưu hành. Đặc biệt, dịch vụ này đã mang lại nhiều lợi ích cho TTTT-TV như: khai thác tối đa tính năng phần mềm thư viện trong quản lý lưu thông tài liệu và NDT; giúp sử dụng hợp lý các nguồn lực hiện có; tăng cường hiệu suất phục vụ NDT và lượt sử dụng tài liệu; thuận lợi trong bố trí nhân sự phục vụ NDT và sắp xếp tài liệu trên giá. Hiện nay, Trung tâm tồn tại hai mô hình phục vụ tài liệu. Thứ nhất, mô hình phục vụ mở - tự chọn tài liệu. Thứ hai, mô hình phục vụ khép kín/đóng – cần thông qua thủ thư. Với mô hình mở, NDT được tiếp xúc trực tiếp với tài

liệu, tự lựa chọn tài liệu trên giá rồi mang ra bàn đọc tại chỗ hoặc mang ra quầy làm thủ tục mượn về. Với mô hình đóng, NDT cần tra cứu tài liệu rồi ghi phiếu mượn tài liệu, không được tiếp xúc trực tiếp với tài liệu trước khi mượn. Thủ thư sẽ tiếp nhận phiếu mượn, tìm tài liệu trong kho và giao cho NDT.

Dịch vụ tra cứu thông tin: Dịch vụ này nhằm mục đích cung cấp cho NDT những thông tin/tài liệu phù hợp với nội dung đã có để thỏa mãn nhu cầu tin của họ. Công cụ hỗ trợ dịch vụ tra cứu là các sản phẩm thông tin của Trung tâm như hệ thống mục lục trực tuyến, các danh mục, thư mục điện tử và in ấn, các CSDL, ngân hàng dữ liệu ... Để đáp ứng nhu cầu tra cứu trực tuyến, Trung tâm đã trang bị hệ thống máy tính hiện đại để NDT truy cập các CSDL/ngân hàng dữ liệu (NHDL) điện tử, truy cập các nguồn tin số hóa. Dịch vụ tra cứu thông tin/tài liệu này có mối liên hệ chặt chẽ với các sản phẩm thông tin (SPTT). Chỉ có thể thông qua hệ thống các SPTT, NDT và cán bộ Trung tâm mới có thể tìm đến tài liệu gốc. Vì thế, SP TT - TV đa dạng về số lượng và có chất lượng tốt là yếu tố quyết định tới hiệu quả của dịch vụ tra cứu thông tin và ngược lại công tác phục vụ NDT có hiệu quả là sự khẳng định chất lượng tối đa của sản phẩm thông tin. Để có thể nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thông tin khoa học, ngoài phân hệ tra cứu của phần mềm Virtua, Trung tâm mới trang bị sản phẩm Cổng giao diện tích hợp kiến thức tìm kiếm tập trung URD2 (Unified Resource Discovery and Delivery). Đây là sản phẩm phần mềm của tập đoàn ExLibris hiện có 75 thư viện của các trường đại học top 100 thế giới sử dụng. URD2 giúp tích hợp toàn bộ các công trình KH&CN của ĐHQG HN với các thành tựu KH&CN số toàn cầu thúc đẩy nhanh và mạnh quá trình nghiên cứu cho các nhà quản lý, nghiên cứu khoa học, giảng viên và sinh viên ĐHQGHN. Với công cụ tra cứu hữu hiệu “Đăng nhập một lần, truy cập tất cả”, cùng một lệnh tìm kiếm có thể truy cập được đến các CSDL kho tài nguyên thông tin của nhiều trung tâm TT-TV trên thế giới. Phần mềm này đã và đang đáp ứng tốt việc tra cứu tìm kiếm CSDL toàn cầu, nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin/tài liệu cho người dùng tin của Trung tâm TTTV, ĐHQGHN.

Dịch vụ tư vấn thông tin: Để tăng hiệu quả hoạt động phục vụ và giải tỏa được những khúc mắc của người dùng tin, cũng như giúp thủ thư hiểu được tâm lý, nhu cầu thông tin của NDT, Trung tâm TTTV ĐHQGHN đã có các phương thức để thực hiện dịch vụ này như: Trả lời trên website; Thư điện tử; Trả lời trực tiếp tại quầy thông tin; Điện thoại; Tham khảo trực tuyến...

Dịch vụ đào tạo kiến thức thông tin cho người dùng tin: Dưới sự tác động mạnh mẽ của CNTT và truyền thông, hoạt động TT-TV đã có những thay đổi về chất từ khâu lựa chọn, thu thập, xử lý tài liệu đến khâu phục vụ NDT dẫn tới xuất hiện thư viện điện tử, thư viện số, thư viện ảo và xu hướng liên kết giữa các thư viện. Trước tình hình này, Trung tâm TTTV ĐHQGHN đã xác định nhiệm vụ đào tạo NDT là cần thiết nên đã chú trọng tổ chức dịch vụ này vào đầu năm học cho sinh viên. Nội dung đào tạo: giới thiệu về cơ cấu tổ chức của Trung tâm với toàn bộ hệ thống tra cứu. Phương pháp tìm kiếm, khai thác thông tin. Nhiệm vụ này còn được sử dụng thường xuyên với những NDT chưa nắm bắt được những kiến thức cơ bản về tra cứu tài liệu khi đến sử dụng các dịch vụ của Trung tâm TTTV ĐHQGHN. Ngoài ra Trung tâm còn tổ chức dịch vụ đào tạo Kiến thức chuyên môn và kiến thức thông tin cho các cá nhân và tổ chức theo yêu cầu. Họ chỉ cần đến đăng ký đào tạo sử

dụng thư viện hoặc dịch vụ đào tạo kiến thức chuyên môn nâng cao trình độ cho cán bộ thông tin thư viện của các tổ chức khác.

Dịch vụ sao chụp, số hóa tài liệu: Dịch vụ sao chụp, số hóa tài liệu áp dụng đối với những tài liệu không được phép mượn về nhà cho NDT và các tổ chức là các cơ quan TTTV khác có nhu cầu. Với dịch vụ này, Trung tâm giúp NDT có mong muốn được khai thác và sử dụng tài liệu lâu dài hoặc của riêng mình. Chính vì thế, dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu và số hóa tài liệu trở nên cần thiết và được nhiều NDT quan tâm. Nhận thức được vai trò quan trọng của loại hình dịch vụ này, Trung tâm TT – TV, ĐHQGHN đã không ngừng đầu tư và đổi mới phương thức phục vụ để đáp ứng tối ưu nhu cầu tin của NDT. Đã trang bị phòng photo và máy scan để đáp ứng nhu cầu sao chụp tài liệu của NDT, hoàn thiện hơn công tác phục vụ của cán bộ tại Trung tâm. Đối tượng chủ yếu của dịch vụ này là học viên cao học và nghiên cứu sinh bởi họ ít có thời gian lên thư viện để nghiên cứu tài liệu tại chỗ. Việc sao chụp tài liệu là dịch vụ phải trả phí.

Dịch vụ trao đổi thông tin : Trong hoạt động, Trung tâm TTTVĐHQGHN cũng rất chú trọng đến việc tổ chức các dịch vụ trao đổi thông tin (hội nghị bạn đọc, triển lãm) nhằm mục đích giới thiệu trực tiếp tới NDT về các tác phẩm mới nổi tiếng, nguồn lực thông tin cũng như các SP&DV TT - TV của mình. Các buổi triển lãm sách được Trung tâm tổ chức nhân các ngày lễ lớn như Ngày Quốc khánh 2 tháng 9; Ngày giải phóng thủ đô 10 tháng 10; Ngày sách Việt Nam 21 tháng 4; Ngày thành lập ĐHQGHN; Ngày thành lập Trung tâm... hay khi có sách mới nhập về. Mục đích của hoạt động này là thu hút NDT, nhất là những người cần tài liệu chuyên đề phục vụ nghiên cứu, giảng dạy và học tập. Ngoài ra còn tạo cơ hội để nhà cung cấp, NDT trao đổi, đóng góp ý kiến về chất lượng các SP&DV TT - TV, thái độ phục vụ, giờ phục vụ, các vấn đề chi phí cho dịch vụ thư viện... Qua đó Trung tâm nắm bắt được điểm mạnh, điểm yếu, và đưa ra các giải pháp cải thiện nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động thư viện. Không những vậy, Dịch vụ này còn giúp Trung tâm quảng bá về mình, có thể trao đổi thông tin thực hiện mục đích phổ biến thông tin tới rộng rãi đối tượng NDT khác.

Các dịch vụ tiện ích khác: Để tạo điều kiện thuận lợi cho NDT, Trung tâm đã áp dụng dịch vụ mượn trả tự động, tự gia hạn tài liệu. Trước ngày trả một ngày Email sẽ tự động gửi vào mail của NDT nhắc trả tài liệu, NDT có thể gia hạn thêm nếu còn dùng hoặc mang trả. Thủ thư sẽ trả lời qua email và gia hạn cho NDT: Thông báo số lượng tài liệu; Tên tài liệu đang mượn; Thời gian được gia hạn thêm bao nhiêu ngày và hạn trả. Yêu cầu đối với thủ thư làm việc gia hạn và trả lời email cho bạn đọc là người có kỹ năng thuần thục phần mềm, nắm vững nội quy của thư viện nhất là phần mượn và gia hạn tài liệu. Dịch vụ gia hạn tài liệu rất tiện ích được NDT sử dụng khá nhiều, rất hài lòng về dịch vụ này.

3. Kết luận và những vấn đề đặt ra

Qua nghiên cứu, tác giả nhận thấy các dịch vụ phục vụ NDT tại Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đang có những bước tiến mới cả về chất lượng và số lượng theo hướng hiện đại. Trung tâm đã có chính sách phát triển cụ thể cho từng loại hình dịch vụ TT-TV đáp ứng các yêu cầu của thư viện số, thư viện điện tử. Chính vì vậy, trong những năm qua, Trung tâm đã và đang đáp ứng tốt nhu cầu thông tin/tài liệu cho cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, giảng

viên, nghiên cứu sinh, học viên và sinh viên của ĐHQGHN, góp phần không nhỏ trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của ĐHQGHN. Tuy nhiên, để đáp ứng nhu cầu thông tin, tài liệu tốt hơn nữa trong xu thế đang ngày càng phát triển của ĐHQGHN về cả quy mô và phương thức đào tạo, Trung tâm cần quan tâm và chú trọng hơn nữa một số vấn đề liên quan trực tiếp đến công tác phục vụ bạn đọc như sau:

Một là cần chú trọng nâng cao, cập nhật trình độ cho đội ngũ cán bộ, đặc biệt là cán bộ của Phòng Phân loại biên mục và Phòng phục vụ bạn đọc

Cán bộ thủ thư là “linh hồn” của thư viện là những người tổ chức trực tiếp đáp ứng nhu cầu của NDT, và càng quan trọng hơn nữa trong bối cảnh hoạt động TT-TV đang thay đổi mạnh theo hướng thư viện số/thư viện điện tử, tự động hóa các hoạt động nghiệp vụ. Vai trò của cán bộ TT-TV đã và đang có sự thay đổi về chất một cách rõ rệt. Chuyên gia TT-TV không còn là những người đơn thuần chỉ làm công việc cho mượn tài liệu mà họ đã trở thành những người định hướng cho NDT nguồn cung cấp tài liệu, phát triển kiến thức thông tin cho NDT. Chính họ là người truyền thụ hứng thú đọc, đam mê đọc và phát triển “văn hóa đọc” cho sinh viên hướng tới hoạt động tự đọc, tự nghiên cứu phục vụ học tập suốt đời; Khơi dậy quá trình tự học, tự nghiên cứu, giúp sinh viên làm việc theo nhóm nhất là với phương thức đào tạo theo tín chỉ nhu cầu sử dụng thư viện của sinh viên ngày càng cao. Đây cũng là một thách thức mới đặt ra với chuyên gia của TT-TV ĐHQGHN. Để có thể phục vụ NDT một cách tốt nhất thì bên cạnh kiến thức và kỹ năng về tin học và ngoại ngữ, đòi hỏi họ phải luôn tự cập nhật tri thức và nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn và kiến thức, kỹ năng mềm/kỹ năng giao tiếp, kỹ năng sư phạm để thực hiện các dịch vụ hướng dẫn NDT đạt hiệu quả.

Đối với cán bộ Phòng Phân loại - Biên mục họ là những người xử lý thông tin tài liệu trước khi đưa ra phục vụ. Sản phẩm thông tin- kết quả sau công đoạn xử lý tài liệu chính là cơ sở để tổ chức các dịch vụ thông tin cho các đơn vị phục vụ bạn đọc của Trung tâm. Để đa dạng hóa và nâng cao hơn nữa chất lượng các sản phẩm thông tin, đặc biệt chất lượng các CSDL thì cần chú trọng công tác xử lý tài liệu trước khi nhập liệu; Để tránh tình trạng sai sót, kiểm soát để loại bỏ các biểu ghi trùng nhau cần tăng cường kiểm soát lại các biểu ghi ngay sau khi nhập tin; Thống nhất cấu trúc biểu ghi trong các CSDL; Hiệu đính lại ký hiệu phân loại thống nhất theo bảng phân loại DDC 23, hiệu đính lại các CSDL cũ, hiệu đính lại các tài liệu cũ theo từ điển Đề mục chủ đề chuẩn. Chất lượng của các dịch vụ và hiệu quả hoạt động trong công tác phục vụ bạn đọc phụ thuộc không nhỏ vào sự đa dạng cũng như chất lượng các loại hình sản phẩm thông tin. Ngược lại, công tác phục vụ bạn đọc nếu có hiệu quả chính là phát huy tối đa chất lượng cũng như số lượng các loại hình sản phẩm thông tin giúp người dùng tin tra tìm tài liệu được đầy đủ, chính xác, cập nhật, phù hợp với nhu cầu. Chính vì vậy, đội ngũ chuyên gia của hai bộ phận này có mối liên hệ chặt chẽ với nhau và rất cần được nâng cao kiến thức và các kỹ năng nghiệp vụ. Đây là điều quan trọng và cần thiết. Trung tâm TT-TV cần tạo điều kiện để cán bộ có thể trao đổi, học hỏi, tiếp thu những cách làm sáng tạo, các kinh nghiệm tiên tiến... tại các trung tâm TT-TV trong và ngoài nước. Hoặc tổ chức các Hội thảo khoa học, đầu tư kinh phí thực hiện các đề tài khoa học theo hướng phát triển các sản phẩm & dịch vụ thông tin thư viện hiện đại....

Hai là cần đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các loại hình sản phẩm thông tin thư viện

Các sản phẩm TT-TV của Trung tâm hiện nay tương đối đầy đủ, đa dạng, phong phú bao quát được nguồn lực thông tin có trong và ngoài Trung tâm, phù hợp với các lĩnh vực đào tạo của ĐHQGHN. Trung tâm đã và đang phát triển các SPTT phục vụ cho việc học tập, đào tạo theo từng chuyên ngành, mở rộng ra các lĩnh vực ngành nghề liên quan. Các CSDL tài liệu xám là các công trình NCKH, Luận văn, Luận án, ...tăng lên đáng kể theo từng năm - đây chính là nguồn tham khảo quý của mỗi ngành đào tạo. Các thư mục, danh mục được xây dựng theo cấu trúc thống nhất, được tiến hành xây dựng bởi các cán bộ có kinh nghiệm từ xử lý nội dung đến xử lý hình thức tài liệu để có được những thông tin có giá trị nhất. Chất lượng của sản phẩm thông tin phù hợp của nội dung thông tin/nhu cầu NDT. Bên cạnh các sản phẩm thông tin truyền thống được củng cố và nâng cấp, Trung tâm còn cần có thêm các sản phẩm mới phát triển theo hướng hiện đại nên đã tạo điều kiện thuận lợi cho NDT trong việc tra tìm thông tin, có khả năng trao đổi thông tin với các cơ quan TT-TV trong và ngoài nước, góp phần đắc lực phục vụ đào tạo và NCKH, nâng cao nhu cầu của sinh viên trong quá trình học tập và thu hút hơn nữa sinh viên đến với thư viện. Nâng cấp, hoàn thiện mục lục trực tuyến OPAC trên cơ sở ứng dụng phần mềm thư viện Virtua nhằm đạt hiệu quả cao trong việc đưa ra kết quả tìm tin nhanh chóng và chính xác, thuận lợi cho NDT trong quá trình tra cứu tài liệu. Hoàn thiện “Hướng dẫn theo chủ đề” - Sản phẩm thông tin thư viện có chất lượng cao với 86 chủ đề về các ngành Khoa học xã hội & Nhân văn, Ngôn ngữ - Giáo dục, Kinh tế - Luật; Khoa học Tự nhiên - Công nghệ phục vụ đắc lực cho quá trình NCKH của sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh, giảng viên và cán bộ lãnh đạo, quản lý. Đồng thời thường xuyên cập nhật thông tin mới, có giá trị để tăng cường cung cấp thông tin cho trang chủ của Trung tâm, đặc biệt là quảng bá các sản phẩm & dịch vụ thông tin của Trung tâm. Các thông tin về các lớp đào tạo hướng dẫn sử dụng các sản phẩm & dịch vụ thông tin thư viện, hướng dẫn sử dụng các phần mềm máy tính; Hướng dẫn cài đặt và sử dụng các phần mềm để NDT dễ dàng tiếp cận và kích thích nhu cầu tham gia các dịch vụ này của Trung tâm.

Ba là cần đa dạng và nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ thông tin thư viện

Trước hết, *cần tổ chức tốt Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề*. Các sản phẩm, được cung cấp thông qua dịch vụ này bao gồm: thư mục thông báo sách mới; Thư mục chuyên đề có Tóm tắt, Chú giải, Tổng luận khoa học; Bản sao một phần hoặc toàn bộ tài liệu gốc. Hàng năm Trung tâm nên có các danh mục chuyên đề gửi tới người học, bộ môn, các khoa, các trường đại học thành viên để họ sẽ đăng ký sử dụng dịch vụ thông qua một hợp đồng hoặc một biên bản có xác nhận của đơn vị mà NDT đang học tập/công tác. Trung tâm sẽ cung cấp cho NDT thư mục các tài liệu mới nhất theo từng chuyên đề nhất định theo kỳ thời gian thỏa thuận. Chỉ có như vậy mới giúp NDT nắm bắt nhanh chóng, đầy đủ và toàn diện các tài liệu mới nhất/những thành tựu KH-CN mới, rút ngắn thời gian tra tìm tài liệu/thông tin, phục vụ đắc lực cho học tập, NCKH và giảng dạy...

Nâng cao hơn nữa dịch vụ đọc tại chỗ, cho mượn về nhà. Cần có quy định thường xuyên theo dõi tần suất, mức độ sử dụng tài liệu, mức độ truy cập các CSDL/ngân hàng dữ liệu để có những biện pháp điều chỉnh kịp thời số lượng vốn tài liệu tại các phòng phục vụ

khác nhau của Trung tâm; Tiếp tục phát triển hình thức phục vụ kho mở đối với phòng đọc của Trung tâm nhằm tạo điều kiện dễ dàng tiếp cận trực tiếp với tài liệu cho NDT sử dụng dễ dàng, nhanh chóng. Để đảm bảo tính an toàn, chính xác cho dịch vụ thông tin mượn trả tài liệu cần chú trọng bảo quản tốt cho hệ thống mượn, trả sách tự động và trả 24/7, giúp NDT làm thủ tục mượn, trả với những thao tác đơn giản vì khi mượn hoặc trả sách qua máy, hệ thống yêu cầu NDT xác nhận tài khoản thư viện như mã, mật khẩu sau đó thông tin mượn trả tài liệu được ghi nhận.

Phát triển các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện: Để giúp NDT tìm kiếm, tổ chức và quản lý tài liệu tham khảo một cách nhanh chóng, thuận tiện, cần có giải pháp để phát triển các lớp như “Hướng dẫn sử dụng phần mềm EndNote”, “Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Công cụ trích dẫn EEOWWW”...

Triển khai dịch vụ dịch tài liệu. Hiện nay, Trung tâm có nguồn tài nguyên thông tin ngoại ngữ rất lớn và quý giá tuy nhiên, để sử dụng tài liệu này đòi hỏi NDT phải có trình độ nhất định về ngoại ngữ, nhiều NDT muốn được sử dụng tài liệu này dưới dạng tiếng Việt. Trước mắt, Trung tâm nên dịch tài liệu có chọn lọc bằng tiếng Anh, sau đó có thể phát triển ra các thứ tiếng khác. Hình thức của dịch vụ này có thể: dịch toàn văn hay lược dịch nội dung tài liệu. Dịch vụ dịch tài liệu nếu có cơ chế hợp lý không những phát huy được khả năng sẵn có vốn tài liệu nội sinh, nâng cao năng lực cán bộ, thỏa mãn nhu cầu tin của NDT mà còn có khả năng mang lại nguồn lợi kinh tế chính đáng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. *Cần nâng cao chất lượng dịch vụ sao chép tài liệu* theo yêu cầu của NDT nhưng phải đảm bảo đúng quy định của Luật sở hữu trí tuệ về bản quyền tác giả nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ sao chép tài liệu.

Bốn là chú trọng công tác Marketing các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện

Hiện nay, *Marketing* được xem như là công cụ để nâng cao chất lượng của hoạt động thông tin – thư viện. Để nâng cao hiệu quả phục vụ NDT, Trung tâm cần phải tích cực hơn, chủ động hơn trong việc xây dựng kế hoạch marketing có thể thông qua các mạng xã hội như Facebook, twitter, youtube,... để có sức lan truyền thông tin nhanh, kết nối được cộng đồng NDT đông đảo. Để tổ chức được marketing được tốt cần phải nghiên cứu người dùng tin để tìm hiểu nhu cầu tin, tâm lý, phân loại và xác định người dùng tin; nhận biết được tiềm lực của thư viện; Xác định được các SP&DVTT-TV họ cần.

Năm là Trung tâm cần được quan tâm nâng cấp đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin hơn nữa

Để thu hút NDT sử dụng tài nguyên thông tin của Trung tâm hiệu quả thì cần phải đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, đồng bộ. Mặc dù đã được quan tâm, chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất và trang thiết bị nhưng cũng chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế. Cần tăng cường diện tích, giá kệ, hệ thống đèn chiếu sáng, bàn ghế, xe đẩy sách để tổ chức mở rộng kho mở... Về trang thiết bị an ninh cần trang bị đầy đủ cổng từ, hệ thống camera quan sát, các cổng an ninh. Thường xuyên bảo dưỡng hệ thống máy tính, khắc phục kịp thời những sự cố. Xây dựng đường truyền internet tốc độ cao, tạo điều kiện cho cán bộ thông tin-thư viện và NDT có thể tra cứu thông tin trực tuyến một cách nhanh nhất. Hướng tới đầu tư những thiết bị đọc số có hiệu quả sử dụng cao, chi phí thấp và không tốn diện tích phục vụ. Trung

tâm nên có lộ trình thích hợp từng bước tiến tới xây dựng thư viện điện tử, đáp ứng tối đa nhu cầu tin của NDT của ĐHQGHN./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bạch Thị Thu Nhi (2010), “Quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong thư viện trường đại học”, *Tạp chí Thông tin và tư liệu* (4), tr.1-7.
2. Vũ Bích Ngân, “Hướng đến một mô hình thư viện đại học hiện đại phục vụ chiến lược nâng cao chất lượng giáo dục đại học”, *Tạp chí thư viện Việt Nam*, tr18.
3. Trần Mạnh Tuấn (1998), “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình*”, Trung tâm Thông tin tư liệu Khoa học và Công nghệ quốc gia, Hà Nội.
4. Nguyễn Chí Trung (2014), *Thư viện các trường đại học ở Hà Nội trước yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục đại học*: Luận văn ThS. Khoa học thư viện, Hà Nội.
5. Dương Thị Vân (2008), “Hình thành dịch vụ thông tin – thư viện sẵn sàng đáp ứng trong trường đại học”, *Tạp chí thư viện Việt Nam*, (3), tr16-19.
6. Trần Thị Quý (2009), “Nguồn nhân lực thông tin – thư viện của các trường đại học trên địa bàn Hà Nội, thực trạng và giải pháp”, *Kỷ yếu khoa học Ngành thông tin – thư viện trong xã hội thông tin, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội*.
7. Vũ Văn Sơn (1997), “Đánh giá các dịch vụ thông tin và thư viện”, *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, (4), tr10-14.
8. Phạm Thị Yên (2005), *Nghiên cứu hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của trung tâm thông tin thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội*, Luận văn ThS. Khoa học thư viện, Hà Nội.