

ĐA DẠNG HOÁ CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI TRUNG TÂM TT - TV ĐHQGHN

Vũ Thị Ánh Tuyết

Phòng Thông tin - Nghiệp vụ

Trong thế kỷ 21, thông tin đã trở thành vấn đề mang tính toàn cầu. Một yêu cầu đặt ra cho các cơ quan Thông tin - Thư viện là cần tăng cường các phương tiện tìm kiếm trong khối thông tin khổng lồ đó những thông tin có giá trị và lựa chọn các hình thức thích hợp cho người sử dụng. Để triển khai các hoạt động của một cơ quan Thông tin - Thư viện cần có 3 nguồn lực chủ yếu: Nguồn nhân lực; Nguồn thông tin - tư liệu; Các phương tiện kỹ thuật. Các Trung tâm Thông tin - Thư viện, đặc biệt là thư viện đại học (TVĐH) cần phải nắm được nguyên tắc này trong việc xác định các loại hình dịch vụ thông tin đáp ứng các mục tiêu Giáo dục - Đào tạo cụ thể của trường đại học trực tiếp quản lý mình: triển khai các dịch vụ và sản phẩm thông tin thích hợp phục vụ người dùng tin. Thông tin chỉ thực sự có giá trị khi bản thân nó có giá trị và được sử dụng. Do vậy, vấn đề đặt ra đối với các cơ quan Thông tin - Thư viện là phải xác định đối tượng độc giả mà mình phục vụ, loại hình tài liệu mà họ cần và phương tiện thông tin cho họ một cách tốt nhất.

Một thư viện (TV), đặc biệt là TVĐH, là nguồn cung cấp tài liệu chủ yếu cho bạn đọc trong phạm vi nhà trường. Vì vậy, các dịch vụ của TV phải do cán bộ TV có năng lực chuyên môn cao, nhiệt tình trong công việc đảm nhiệm để đáp ứng các yêu cầu về học tập, nghiên cứu khoa học; góp phần xoá đi những rào chắn phân cách giữa TV và người dùng tin; nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài - một trong những mục tiêu của sự nghiệp CNH - HĐH đất nước. Nói một cách khác, đội ngũ cán bộ được đào tạo cả về phương diện kiến thức và kỹ năng là nguồn nhân lực có khả năng đảm đương các qui trình và hoạt động thông tin của một cơ quan Thông tin - Thư viện một cách có hiệu quả.

Nhận thức được vai trò của mình - là đơn vị có nhiệm vụ cung cấp các sản phẩm thông tin phục vụ mục tiêu đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực chất lượng cao của ĐHQGHN, ngay từ ngày đầu mới thành lập (2/1997), Trung tâm Thông tin - Thư viện, ĐHQGHN đã luôn chú trọng đến việc đa dạng hoá các sản phẩm và dịch vụ thông tin, triển khai nhiều loại hình phục vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng thông tin của toàn thể cán bộ quản lý, cán bộ giảng dạy, nghiên cứu, học sinh, sinh viên thuộc ĐHQGHN. Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức thực hiện việc cung cấp thông tin cho các tổ chức và cá nhân ngoài ĐHQGHN theo kế hoạch, hoặc theo hợp đồng.

Trong những năm qua, việc thực thi Dự án “Hiện đại hoá Trung tâm TT - TV, ĐHQGHN” (Trong khuôn khổ mục tiêu Dự án Giáo dục Đại học tại ĐHQGHN) đã góp phần quan trọng trong việc tạo điều kiện cho Trung tâm có thể triển khai nhiều hoạt

động liên quan đến việc bồi dưỡng nhân lực, tăng cường nguồn lực thông tin, xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật nhằm từng bước nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc.

Về nguồn nhân lực, hiện tại, đội ngũ cán bộ của Trung tâm hầu hết đều có trình độ đại học và sau đại học, và có thể đảm nhận được các công việc khác nhau như tổ chức các loại hình dịch vụ thư viện phù hợp với yêu cầu của độc giả; phát triển vốn tài liệu; sử dụng thành thạo nghiệp vụ TV để xử lý tài liệu theo chuẩn quốc gia và quốc tế; tổ chức thu thập, cung cấp thông tin theo hình thức từng phần hoặc trọn gói; giới thiệu thông tin về các lĩnh vực khoa học phục vụ cho bạn đọc nghiên cứu, quan tâm tìm hiểu thông qua các ấn phẩm điện tử; xây dựng phần mềm tra cứu TT - TV; tổ chức các khoá đào tạo về nghiệp vụ TT - TV và hướng dẫn bạn đọc sử dụng kho tài liệu của Trung tâm.

Kho tư liệu của Trung tâm cũng rất đa dạng, phong phú bao gồm 150.000 đầu sách với trên 1.000.000 bản sách; 3.400 tên tạp chí với 450.000 bản; 245 đĩa CD, trong đó có một bộ đĩa CD về khoa học Xã hội và Nhân văn gồm 19 đĩa. Trong mỗi đĩa CD có rất nhiều CSDL dạng tóm tắt, toàn văn với hàng trăm ngàn biểu ghi; 3000 thác bản văn bia, và nhiều băng video, cassettes; 50.000 biểu ghi sách, luận án, tạp chí của Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm cũng đã tiếp nhận 8 CSDL thuộc Dự án GDDH do Trung tâm Khoa học Tự nhiên và Công nghệ quốc gia cung cấp bao gồm CSDL sách của TV Khoa học kỹ thuật TW - 95.000 biểu ghi; CSDL sách của Thư viện quốc gia - 110.000 biểu ghi; CSDL Sinh học: 300.000 biểu; CSDL Năng lượng, Điện tử, Tin học: 300.000 biểu... và một số các CSDL khác như bài trích tạp chí về KHCN, các đề tài nghiên cứu đang tiến hành hoặc đã kết thúc ở Việt Nam.

Về mặt hạ tầng cơ sở thông tin, Trung tâm hiện có 3 hệ thống mạng phục vụ cho việc tra cứu, tìm tin: Mạng Internet; Hệ thống mạng Intranet ĐHQGHN; Hệ thống mạng LAN. Toàn bộ các phòng phục vụ bạn đọc đều khang trang, rộng rãi, tiện nghi và được lắp đặt các trang thiết bị hiện đại giúp bạn đọc thuận tiện trong việc đọc, mượn và tra tìm tài liệu.

Các điều kiện về nhân lực, nguồn lực thông tin và điều kiện cơ sở vật chất hiện có đã giúp Trung tâm nâng cao khả năng phục vụ bạn đọc về chất cũng như lượng; củng cố và duy trì những loại hình phục vụ thông tin truyền thống; triển khai thêm nhiều sản phẩm và loại hình phục vụ Thông tin - Thư viện mới, nhằm cung cấp cho bạn đọc các sản phẩm thông tin đa dạng, phong phú, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của độc giả trong thời đại mà thông tin được coi là nền tảng để phát triển các lĩnh vực khoa học và đời sống xã hội.

Hiện tại, Kho giáo trình và sách tham khảo của Trung tâm vẫn duy trì hình thức phục vụ truyền thống - kho đóng. Một số bộ phận phục vụ bạn đọc tại Trung tâm được tổ chức theo hình thức kho mở gồm toàn bộ sách tra cứu: từ điển bách khoa toàn thư, từ điển các loại, niên hiệu, niên giám, thống kê, cẩm nang, sổ tay; một bộ phận sách chuyên đề: Bộ sưu tập nghiên cứu Hoa Kỳ; toàn bộ kho báo và tạp chí.

Độc giả tra tìm tài liệu hiện có tại TV có thể sử dụng 2 phương pháp: hộp phiếu mục lục (phương pháp truyền thống) và tra tìm tài liệu trên máy tính. Hệ thống mạng LAN gồm 4 máy chủ và 100 máy trạm của Trung tâm đã đi vào hoạt động và phục vụ.

việc tra cứu online & offline. Nét nổi bật của Hệ thống tra tìm tài liệu trên máy tính là việc sử dụng trình duyệt WEB. Việc sử dụng trình duyệt này giúp bạn đọc dễ dàng truy cập đến các CSDL bằng cách áp dụng toán tử để tìm tin một cách linh hoạt.

Dịch vụ mượn cho phép bạn đọc trong ĐHQGHN được mượn giáo trình và sách tham khảo phục vụ cho các nhu cầu về học tập, quản lý, nghiên cứu khoa học.

Song song với các loại hình phục vụ thông tin trên, Trung tâm còn tổ chức phục vụ thông tin chọn lọc cho các chương trình nghiên cứu, đề tài khoa học cấp nhà nước và cấp ĐHQGHN, các cán bộ lãnh đạo ĐHQGHN. Đặc biệt, việc xuất bản bản tin điện tử (hàng tháng) dưới 2 hình thức: in ấn và điện tử đã cung cấp thông tin về mọi mặt hoạt động của ĐHQGHN và các đơn vị thành viên, thông tin cập nhật về các lĩnh vực khoa học Công nghệ Thông tin, Thông tin - Thư viện, Giáo dục, Khoa học xã hội & Nhân văn, Kinh tế, Môi trường.... cho độc giả trong và ngoài ĐHQGHN. Với 2 loại hình này, các cán bộ làm công tác thông tin luôn cố gắng đảm bảo chất lượng của sản phẩm thông tin đáp ứng các yếu tố về nội dung, thời gian, hình thức. Đảm bảo nội dung thông tin đáp ứng 3 yếu tố: chính xác - đảm bảo độ chính xác của thông tin không sai lệch với nguồn tin được xử lý; Phù hợp - thông tin đáp ứng các yêu cầu về giáo dục và đào tạo của ĐHQGHN; Đồng bộ - thông tin được cung cấp với đầy đủ các yếu tố mà người dùng tin có thể sử dụng để học tập, nghiên cứu khoa học... Yếu tố thời gian cũng được đặc biệt chú trọng: Kịp thời: thông tin được đưa đến người dùng tin đúng lúc họ cần; Thời sự: thông tin phải mang tính thời sự và được cập nhật kịp thời. Ngoài ra, Hình thức trình bày thông tin cũng góp phần làm tăng tính hấp dẫn, từ đó tạo thêm giá trị cho thông tin.

Nét nổi bật trong việc đa dạng hoá các sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm là việc tổ chức phục vụ tài liệu nghe nhìn và tài liệu điện tử. Các phòng đa phương tiện với các trang thiết bị hiện đại gồm nhiều máy thu hình, đầu video, máy tính có đầu đọc CD-ROM, máy vi phim, vi phiếu cung cấp cho độc giả một lượng tài liệu nghe nhìn phong phú, cập nhật, giúp bạn đọc làm quen với hình thức phục vụ tài liệu mới: hình thức phục vụ tài liệu nghe nhìn. Tại đây, độc giả có thể tra tìm tài liệu qua các phương tiện và tài liệu nghe nhìn khác nhau như đĩa CD-ROM, băng video, cassettes, máy đọc microfilm, microfich, và xem các kênh truyền hình bằng tiếng nước ngoài thu qua vệ tinh. Phòng Internet với 24c máy tính có cấu hình mạnh giúp độc giả truy cập tới được nhiều nguồn tài liệu điện tử từ nhiều địa chỉ Website trên Internet, giúp độc giả có thể nắm bắt được những thông tin nhanh, cập nhật.

Đặc biệt, việc ký kết thoả ước hợp tác giữa Trung tâm với Công ty điện toán và truyền số liệu (VDC) để tổ chức các loại hình dịch vụ thông tin đáp ứng nhu cầu cấp bách được tiếp nhận thông tin và tri thức của người dùng tin đã mở ra hướng phát triển mới của hoạt động TT - TV tại Trung tâm, đó là việc xây dựng và phát triển mô hình TVĐT - một mô hình mới ở nước ta, phù hợp với quá trình xã hội hoá thông tin của đất nước; tạo tiền đề cho sự phát triển mạng liên kết toàn bộ hệ thống TVĐH hoà nhập vào mạng thông tin quốc gia và quốc tế. Trong tương lai, Trung tâm Thông tin - Thư viện, ĐHQGHN và VDC sẽ cùng nhau chia sẻ các tài nguyên công cộng của mỗi bên bao gồm CSDL đầu mục sách, sách điện tử và các tài liệu điện tử khác thông qua Website

VDC Media: <http://media.vdc.com>. Việt Nam. Tại đây, bạn đọc có thể tra cứu danh mục sách hiện có tại Trung tâm và VDC qua mạng Internet; khai thác thư viện sách điện tử (e-books) do Trung tâm và VDC cùng hợp tác xuất bản. Ngoài ra, trên Website này, bạn đọc cũng sẽ được cung cấp nhiều dịch vụ thông tin khác nhau như Newsletter, Tạp chí điện tử E-ziné, Tạp chí Internet Online, Tư vấn Luật, Tư vấn sức khoẻ.... phục vụ cho nhu cầu nghiên cứu, học tập và giải trí.

Thông tin trở thành vấn đề thời đại vì tầm quan trọng của nó nằm trong giá trị của chúng. Song bản thân thông tin không thể tạo ra giá trị, giá trị thông tin được hình thành do kết quả của quá trình lao động khoa học để thông tin trở thành một sản phẩm có chất lượng đáp ứng nhu cầu sử dụng của bạn đọc. Là những người làm công tác phục vụ thông tin, chúng tôi nhận thấy trách nhiệm của mình là phải làm tăng phần các giá trị tích cực để thông tin giúp cho bạn đọc giải quyết có hiệu quả các vấn đề họ quan tâm, hạn chế và tiến tới thủ tiêu các giá trị tiêu cực. Có như vậy, thông tin mới thực sự là động lực cho sự phát triển các lĩnh vực khoa học, và kinh tế - xã hội.

Ngoài những hoạt động trên, Trung tâm còn triển khai một loạt các biện pháp và loại hình dịch vụ thông tin để thu hút bạn đọc nhằm tăng lượt bạn đọc và lượt sách luân chuyển: triển lãm sách, tổ chức hội nghị bạn đọc, giới thiệu thư mục sách mới... nhằm nắm bắt yêu cầu của bạn đọc.

Hoà nhịp với sự biến đổi chung của ngành Thông tin - Thư viện, Trung tâm Thông tin - Thư viện, ĐHQGHN luôn trăn trở, tìm tòi những giải pháp tích cực để nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Việc triển khai các loại hình phục vụ thông tin mới bên cạnh duy trì, củng cố các dịch vụ Thông tin - Thư viện truyền thống đã giúp Trung tâm đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Con số thống kê lượt bạn đọc (LBĐ) và lượt tài liệu trong 3 tháng gần đây cho thấy, số lượt bạn đọc đến sử dụng tài liệu tại TV ngày một tăng:

LBĐ tháng 11/2001		LBĐ tháng 12/2001		LBĐ tháng 1/2002	
<i>Lượt đọc</i>	<i>Lượt tài liệu</i>	<i>Lượt đọc</i>	<i>Lượt tài liệu</i>	<i>Lượt đọc</i>	<i>Lượt tài liệu</i>
11.616	5.021	38.875	21.337	49.793	31.650

Trong thời đại bùng nổ thông tin, độc giả có rất nhiều cách thức để có được tài liệu mình cần thông qua các nguồn tin khác nhau như các hình thức trao đổi tài liệu thông qua các hội thảo, hội nghị và một số độc giả còn có khả năng về tài chính để truy cập vào mạng Internet tại nhà. Tuy nhiên, chỉ có các thư viện được phát triển theo hướng hiện đại hoá, tin học hoá mới có thể cung cấp cho bạn đọc đầy đủ tài liệu gốc; có khả năng về tài chính để gia nhập vào các tổ chức thông tin mạnh trên thế giới và như vậy mới có thể kết nối tới các nguồn thông tin tiềm tàng, có giá trị trên thế giới và khu vực. Vì vậy, việc hoàn thiện, đổi mới và phát triển các dịch vụ Thông tin - Thư viện đáp ứng nhu cầu thông tin của các đối tượng bạn đọc, phục vụ nhiệm vụ chính trị của ĐHQGHN là những yêu cầu cần thiết đặt ra đối với Trung tâm. Trung tâm cần có sự tăng cường hợp tác hơn nữa với các tập đoàn, tổ chức thông tin lớn trên thế giới và khu vực; hợp tác chia sẻ nguồn lực với các thư viện thành viên trong Hiệp hội thư viện các trường đại học phía Bắc; tổ chức hình thức mượn liên thư viện... Những điều này sẽ giúp Trung tâm có khả năng tiếp cận được tới các nguồn thông tin đa dạng, phong phú - một điều cần thiết để đáp ứng mọi nhu cầu

về thông tin của độc giả. Có như thế, mới có thể tạo được lòng tin của độc giả - Trung tâm không chỉ đơn thuần là nơi lưu giữ thông tin mà còn là nơi chuyển giao thông tin, giúp bạn đọc truy cập trực tuyến tới nhiều nguồn tài liệu khác nhau.

Với một đội ngũ cán bộ, công chức không ngừng rèn luyện, nâng cao về trình độ nghiệp vụ, thái độ phục vụ, luôn hết lòng phục vụ bạn đọc với phương châm: Thông tin cho tất cả mọi người và tất cả mọi người đều có quyền sử dụng thông tin, việc đa dạng hoá các sản phẩm thông tin đã nâng cao uy tín của Trung tâm với bạn đọc xa gần; góp phần không nhỏ vào công cuộc giáo dục đào tạo nhân lực cho đất nước nói chung và việc thực hiện mục tiêu Giáo dục - Đào tạo của ĐHQGHN nói riêng: xây dựng ĐHQGHN thành một Trung tâm đại học đa ngành, đa lĩnh vực, chất lượng cao. Trong quá trình đi lên và phát triển Trung tâm luôn mong muốn sẽ tiến tới đáp ứng mọi nhu cầu của độc giả; xử lý, lưu giữ, và truyền bá thông tin về các ngành khoa học cơ bản, khoa học ứng dụng nhằm xây dựng hạ tầng cơ sở thông tin vững mạnh, giúp ích cho đất nước vững bước tiến vào xã hội thông tin - kỷ nguyên của nền kinh tế tri thức./.