

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC PVBĐ TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐHQGHN

Phục vụ người dùng tin (NDT) là chức năng cơ bản của các trung tâm TT-TV. Hiệu quả phục vụ chính là thước đo để đánh giá khả năng hoạt động và sự phát triển của mỗi thư viện.

Trong những năm qua, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã có những bước tiến vượt bậc và thay đổi hầu như hoàn toàn về cung cách phục vụ, giúp cán bộ & sinh viên trong và ngoài ĐHQGHN khai thác và sử dụng hiệu quả các nguồn tài liệu, nguồn thông tin khoa học hiện có. Tuy nhiên, để tiến kịp các thư viện tiên tiến, hiện đại trong khu vực và quốc tế, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN cần nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động thông tin - thư viện và đặc biệt là chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện. Chào mừng Trung tâm tròn 10 tuổi, chúng ta cùng nhìn lại những gì mà Trung tâm đã làm được trong thời gian qua để đánh giá hiệu quả bước đầu và quan trọng hơn đề xuất các giải pháp nhằm tiếp tục hoàn thiện quá trình đổi mới.

1. Đa dạng hoá các dịch vụ thông tin - thư viện

1.1 Nâng cao chất lượng các dịch vụ hiện có

*** Tăng cường dịch vụ đọc, mượn về nhà tại kho mở ở tất cả các phòng PVBĐ của Trung tâm.**

Cung cấp tài liệu đọc tại chỗ và mượn về nhà là dịch vụ mang tính truyền thống của các trung tâm TT-TV nhằm giúp người dùng tin (NDT) thoả mãn nhu cầu thông tin của mình. Cung cấp tài liệu đọc tại chỗ và mượn về nhà là một yêu cầu không thể thiếu được đối với NDT của Trung tâm TT-TV ĐHQGHN. Tại đây NDT có thể được đáp ứng yêu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin dữ kiện, các số liệu, các thuật ngữ, các bài báo, các tạp chí đa ngành, đa lĩnh vực trên các vật mang tin khác nhau phục vụ học tập & nghiên cứu khoa học. Qua điều tra cho thấy hiện có trên 75% NDT sử dụng dịch vụ này. Do vậy dịch vụ này cần được củng cố và phát triển hơn nữa. Hiện tại dịch vụ này vẫn bao gồm 2 phương thức phục vụ đó là qua thủ thư (kho đóng), và tự phục vụ (kho mở).

Trung tâm đã tổ chức kho mở đọc tại chỗ cho tất cả các tài liệu tra cứu, báo, tạp chí của toàn Trung tâm, tài liệu tham khảo ở phòng PVBĐ Ngoại ngữ, phòng đọc ký túc xá Mễ Trì , phòng PVBĐ Chung. Riêng đối với kho mở của Phòng PVBĐ Chung, Trung tâm đã áp dụng cả hai hình thức đọc tại chỗ và mượn về nhà. Phương thức này đã thu hút lượng lớn NDT đến thư viện, được đông đảo NDT rất hoan nghênh. Chỉ tính riêng năm học 2005-2006 số NDT đến kho mở của phòng PVBĐ Chung là: 198.059 lượt, tăng 1,5 lần so với cùng kỳ năm học 2004-2005. Số tài liệu được NDT sử dụng là: 298.826 lượt, tăng gấp 2 lần so với cùng kỳ năm học 2004-2005, tăng gấp 6 lần so với khi chưa tổ chức kho mở, tăng gấp 2 lần so với khi chỉ áp dụng một hình thức đọc tại chỗ.



Cán bộ trung tâm thư viện cơ sở Thượng Đình

Việc áp dụng cả hai hình thức đọc tại chỗ và mượn về nhà cho một kho tài liệu mở là một công việc hết sức vất vả cho cán bộ thủ thư làm việc tại phòng song đã tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho NDT. Giúp NDT tiếp cận trực tiếp với tài liệu, khai thác tối đa kho tài liệu, đặc biệt các tài liệu tiếng nước ngoài, NDT có thể mang những tài liệu cần thiết về nhà khi không có thời gian đọc tại chỗ.

Việc phục vụ cả 2 hình thức này tại các kho mở không phải là phương thức mới lạ đối với các thư viện tiên tiến trong và ngoài nước, nhưng đối với Trung tâm TT-TV ĐHQGHN phương thức này có ý nghĩa hết sức quan trọng. Nó khẳng định hướng đi của Trung tâm là đúng đắn trong quá trình xây dựng một trung tâm TT-TV tiên tiến, hiện đại, tiến kịp các thư viện trong và ngoài nước. Để nhanh chóng áp dụng, nhân

rộng mô hình phục vụ này ở tất cả các phòng PVBĐ, Trung tâm cần làm các việc sau:

- Trang bị đầy đủ các thiết bị an ninh như cổng từ, thanh từ, hệ thống camera giám sát cho các kho mở đã được tổ chức và chuẩn bị được tổ chức.
- Kết hợp cùng công ty Tinh Vân hoàn thiện phần mềm Libol, giúp cho việc lưu thông tài liệu được dễ dàng, thuận lợi.
- Thanh lý một số lượng lớn tài liệu đã lạc hậu, cũ nát để mở rộng diện tích xây dựng kho mở, đặc biệt là khu vực phòng PVBĐ KHTN và KHXH&NV.
- Tăng cường bổ sung tài liệu cho các phòng PVBĐ, đặc biệt tài liệu ngoại ngữ cho phòng PVBĐ NN, tài liệu khoa học tự nhiên cho phòng PVBĐ KHTN và KHXH&NV.

***Tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng đa phương tiện**

Tài liệu đa phương tiện là nhóm tài liệu mà thông tin được lưu trữ trên các vật mang tin đặc biệt. Muốn khai thác, sử dụng phải cần một số thiết bị phù hợp. Tài liệu nghe nhìn là nguồn tài liệu được NDT rất quan tâm. Trong các lĩnh vực khoa học, công nghệ và hoạt động thực tiễn, nhóm tài liệu này có giá trị không thể thay thế được. Như các tư liệu về xã hội học, nhân chủng học, văn hoá học, ngôn ngữ học, các tư liệu về công nghệ, tư liệu phổ biến khoa học kỹ thuật... ngày càng được nhiều người dùng tin quan tâm, sử dụng.

Hiện tại, Trung tâm đã có các phòng máy dùng để khai thác các tài liệu đa phương tiện. Các trang thiết bị ở các phòng máy này nhìn chung tương đối đầy đủ như máy đọc microfilm, máy đọc microfich, đầu đọc CD-ROM... nhưng hiệu quả phục vụ ở các phòng này còn thấp. Qua thống kê cho thấy hiện chỉ có 19,8% NDT sử dụng dịch vụ này. Vì vậy tăng cường hiệu quả hoạt động của phòng đa phương tiện là việc hết sức cần thiết.

Điều kiện để phòng đa phương tiện hoạt động tốt, thu hút đông đảo NDT trong giai đoạn hiện nay là:

- Bổ sung nhiều, đa dạng nguồn tài liệu đa phương tiện với nội dung phong phú về các ngành khoa học công nghệ, nhân chủng học, xã hội học, văn hóa học, ngôn ngữ học... Tài liệu phải được cập nhật thường xuyên phù hợp với sự phát triển của xã hội.
- Phục chế các tài liệu nghe nhìn quý hiếm nhằm lưu giữ được lâu dài những tài liệu đó.
- Tăng cường giới thiệu, quảng cáo dịch vụ này tới NDT, giúp họ thấy được tác dụng của các tài liệu đa phương tiện trong quá trình học tập & nghiên cứu khoa học.

***Đẩy mạnh hình thức phổ biến thông tin theo yêu cầu đặt trước**

Đây là loại dịch vụ cung cấp các thông tin có nội dung và hình thức đã được xác định từ trước một cách chủ động và định kỳ tới NDT. Mục đích giúp NDT nắm bắt nhanh chóng, đầy đủ và toàn diện những thông tin mới nhất trong lĩnh vực NDT quan tâm. Bản chất của dịch vụ này trên cơ sở diện nhu cầu tin đã được NDT xác lập trước, phòng Thông tin- Nghiệp vụ triển khai các hoạt động nhằm cung cấp cho NDT những thông tin phù hợp với nhu cầu của họ. Ưu điểm của dịch vụ này là phục vụ các yêu cầu tương đối ổn định, liên tục, đồng thời thu thập thường xuyên các thông tin phản hồi từ phía NDT nhằm điều chỉnh và cải tiến chất lượng hoạt động TT-TV tại Trung tâm nhằm góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng các sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

Hàng năm ĐHQGHN có nhiều công trình nghiên cứu khoa học các cấp, các đề tài, các dự án nên hình thức phục vụ này trở nên cấp thiết hơn. Để nâng cao chất lượng dịch vụ này, Trung tâm cần phối hợp với các bộ môn, các khoa, các chủ đề tài NCKH, cung cấp cho họ những danh mục sách mới nhất được bổ sung về Trung tâm để họ có kế hoạch lập diện nhu cầu tin gửi về Trung tâm. Bên cạnh đó, ĐHQGHN nên trích một khoản kinh phí từ các đề tài NCKH, các dự án... giúp dịch vụ này phát triển.

***Tổ chức hội nghị bạn đọc thường niên tại các phòng PVBĐ**

Tìm hiểu NDT và nhu cầu tin (NCT) là một trong những nhiệm vụ quan trọng của Trung tâm TT-TV ĐHQGHN với mục đích không ngừng nâng cao khả năng thỏa mãn nhu cầu thông tin của NDT. NDT và NCT trở thành một cơ sở thiết yếu định hướng cho hoạt động của Trung tâm. Vì vậy tổ chức hội nghị bạn đọc thường niên tại các phòng PVBĐ của Trung tâm là nhiệm vụ cần thiết. Tại hội nghị bạn đọc, cán bộ thư viện có điều kiện tiếp xúc trực tiếp với NDT, lắng nghe những ý kiến đóng góp của họ về tất cả các khâu trong hoạt động thông tin - thư viện như việc bổ sung tài liệu, hệ thống tra cứu, chất lượng các sản phẩm & dịch vụ TT-TV, mức độ thỏa mãn nhu cầu tin của NDT tại Trung tâm... Qua đó Trung tâm có những giải pháp để cải tiến không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động thông tin - thư viện, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của NDT trong Đại học Quốc gia Hà Nội.

1.2 Phát triển các dịch vụ TT-TV mới

1.2.1 Dịch vụ cho mượn liên thư viện

Trong điều kiện hiện nay, nhu cầu sử dụng tài liệu của NDT luôn phát triển. Diện tài liệu (xét theo khía cạnh nội dung được phản ánh) phù hợp với nhu cầu của NDT không ngừng được mở rộng. Tài liệu nói

chung không ngừng gia tăng về số lượng, đồng thời giá thành của mỗi loại tài liệu cũng không ngừng tăng vọt. Hơn bao giờ hết chính sách chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các cơ quan TT-TV ngày càng cần thiết. Một trong những hình thức quan trọng đó là dịch vụ cho mượn giữa các thư viện.

Xét theo các mặt, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN rất thuận lợi cho việc áp dụng dịch vụ này ở 2 góc độ.

*** Cho mượn giữa các phòng PVBĐ của Trung tâm**

Trung tâm đã áp dụng tin học hóa vào việc lưu thông tài liệu tại các phòng PVBĐ nên việc mượn, trả tài liệu nhanh và tương đối chính xác. Hệ thống mạng LAN của Trung tâm đã được liên thông, việc theo dõi bạn đọc thuận lợi và dễ dàng. Do vậy, việc cho NDT mượn liên thông giữa các phòng PVBĐ có thể làm được. Hình thức này sẽ giúp cho NDT khai thác tối đa nguồn tài liệu của Trung tâm, tránh tình trạng thừa và thiếu tài liệu ở các phòng PVBĐ.

Muốn dịch vụ này được áp dụng có hiệu quả, Trung tâm cần xây dựng một sổ quy định thống nhất về mượn, trả giữa các phòng PVBĐ. Bên cạnh đó là sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng PVBĐ trong việc đề nghị bổ sung tài liệu mới, thanh toán cho sinh viên năm cuối ra trường.

*** Cho mượn giữa các thư viện trong Liên hiệp Thư viện Đại học**

Liên hiệp Thư viện Đại học đã hoạt động và đang phát triển. Trung tâm TT-TV ĐHQGHN có thuận lợi là trụ sở chính của Liên hiệp Thư viện Đại học phía Bắc, Chủ tịch Liên hiệp là Giám đốc Trung tâm. Vì vậy việc tổ chức cho mượn liên thư viện rất thuận lợi về tư cách pháp nhân, về chủ trương chung.

Những điều kiện cần để dịch vụ này đạt hiệu quả là:

- Các thư viện có nhu cầu mượn liên thông.
- Có hệ thống tổ chức, cung ứng tài liệu nhanh chóng, dễ dàng nhờ sự phối hợp, kết hợp giữa các thư viện và được đảm bảo bởi những quy định pháp lý chặt chẽ.
- Có hệ thống mục lục liên hợp của các thư viện tham gia vào mượn liên thư viện.
- Có sự thông tin liên lạc nhanh, thông suốt giữa các thư viện tham gia dịch vụ.
- Có quy định giá cả hợp lý để khuyến khích sử dụng dịch vụ.

Bên cạnh đó các thư viện cần chuẩn hóa các vấn đề kỹ thuật nghiệp vụ thư viện trong đó nổi bật là các vấn đề như:

- Quy tắc miêu tả
- Hệ thống phân loại
- Phần mềm máy tính quản trị thư viện. Các thư viện trong Liên hiệp phải có chung chuẩn nghiệp vụ, chung phần mềm quản trị thư viện, quản lý các loại tài liệu, quản lý các đối tượng NDT, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc truy cập, tìm kiếm thông tin của NDT.

1.2.2 Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề

Mục đích của dịch vụ này giúp NDT nắm bắt nhanh chóng đầy đủ, toàn diện thông tin thư mục mới nhất hoặc những thành tựu mới trong các lĩnh vực khoa học. Giúp họ rút ngắn thời gian tra tìm thông tin. Đối tượng sử dụng dịch vụ này có thể là các nhà nghiên cứu, các giảng viên, các học viên cao học, sinh viên... Hình thức thực hiện dịch vụ là hàng năm Trung tâm cần có các danh mục chuyên đề gửi tới các khoa, các bộ môn, các trung tâm nghiên cứu... Trên cơ sở đó NDT sẽ đăng ký dịch vụ thông qua một hợp đồng, hay một biên bản có xác nhận của đơn vị NDT đang công tác, học tập. Trung tâm sẽ cung cấp cho NDT thư mục các tài liệu mới nhất được chọn lọc theo từng chuyên đề nhất định, theo định kỳ thời gian thỏa thuận. Các sản phẩm được cung cấp qua dịch vụ này có thể là:

- Thư mục thông báo sách mới.
- Thư mục chuyên đề có tóm tắt chú giải qua ngôn ngữ gốc của tài liệu.
- Bản sao một phần hoặc toàn bộ tài liệu gốc...

Để tiến hành dịch vụ này, Trung tâm cần có đội ngũ cán bộ giỏi không những về chuyên môn nghiệp vụ, mà còn có trình độ hiểu biết sâu về các ngành khoa học, có khả năng đưa ra các danh mục chuyên đề phù hợp với hướng nghiên cứu của NDT trong Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện, hướng dẫn NDT

2.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện

Việc đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ cũng như tin học, ngoại ngữ cho cán bộ thư viện là vấn đề cấp thiết của các cơ quan thông tin - thư viện nói chung và đối với Trung tâm TT-TV ĐHQGHN nói riêng, bởi lẽ, ngoài các yêu cầu mang tính truyền thống, đối với cán bộ TT-TV ngày nay phải có tri thức khoa học, có chuyên môn cao, có khả năng nắm bắt các nguồn thông tin ngày càng phong phú, đa dạng. Biết tinh luyện, chế biến các nguồn thông tin, làm gia tăng giá trị sử dụng của các nguồn thông tin ấy cả về chất lượng, nội dung, hình thức phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của NDT. Để tiến kịp sự phát triển của các thư viện tiên tiến, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN cần phải nâng cao trình độ cán bộ về các mặt sau:

- Kiến thức về công nghệ thông tin, biết ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác thư viện, sử dụng

thành thạo các phương tiện kỹ thuật hiện đại của thư viện.

- Có khả năng phân tích, tổng hợp các nguồn thông tin. Biết hướng dẫn, tư vấn thông tin cho NDT.
- Có ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh vì các sản phẩm thông tin khai thác trên mạng phần lớn sử dụng bằng tiếng Anh. Mặt khác tiếng Anh là thứ tiếng phổ thông trong quá trình hội nhập Quốc tế.
- Có khả năng tổ chức, quản lý thư viện, khả năng giải quyết các vấn đề trong lĩnh vực thông tin - thư viện.

2.2 Hướng dẫn người dùng tin

Ngày nay, các nguồn thông tin tư liệu của Trung tâm ngày càng đa dạng, từ các nguồn tin truyền thống đến các loại hình tài liệu hiện đại như các CSDL trực tuyến, các CD-ROMs và Internet. Việc tra cứu các nguồn thông tin này ngày càng phức tạp, đòi hỏi NDT phải có những hiểu biết căn bản về thông tin - thư viện cũng như các kỹ năng nhất định. Bên cạnh đó việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động TT-TV đòi hỏi NDT cần có các kiến thức và kỹ năng để có thể sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi thư viện một cách phù hợp. Vì vậy việc hướng dẫn NDT là vấn đề cần thiết.

Để việc hướng dẫn NDT mang lại những hiệu quả thiết thực, một số vấn đề sau cần được quan tâm hơn nữa:

+ Nâng cao nhận thức về vai trò của NDT trong mối quan hệ với việc trang bị các kỹ năng thông tin, trong bối cảnh phát triển mới của thư viện Việt Nam nói chung, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN nói riêng.

+ Từ nhận thức trên, tổ chức các lớp hướng dẫn, đa dạng phù hợp với nhu cầu và trình độ của NDT. Các lớp học này cần được tổ chức theo một quy trình bao gồm các yếu tố cơ bản như:

- Xác định nội dung chương trình.
- Lựa chọn phương pháp hướng dẫn.
- Đánh giá để biết được mục tiêu chương trình đã đạt được chưa? Nội dung chương trình có phù hợp hay không? Kết quả thu được của người học đến đâu...

Bên cạnh việc tổ chức các lớp học, việc hướng dẫn NDT có thể diễn ra dưới nhiều hình thức khác như:

- Tổ chức các buổi ngoại khóa hoặc tọa đàm nhằm giúp NDT có những kiến thức cơ bản về hoạt động TT-TV, cách sử dụng và khai thác các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện.
- Tổ chức cho NDT xem phim giới thiệu về Trung tâm, về các sản phẩm & dịch vụ của Trung tâm...

Trong kỷ nguyên thông tin, kỹ năng thiết yếu của NDT không phải chỉ là tích lũy nhiều thông tin mà chính là khả năng truy cập và sử dụng thông tin tìm được một cách hiệu quả. Không phải NDT nào cũng có trình độ như nhau về kiến thức thông tin. Vì vậy việc hướng dẫn NDT phải là một phần của việc giảng dạy cho sinh viên và NDT trong Đại học Quốc gia Hà Nội. Việc hướng dẫn cần được tổ chức với các cấp độ khác nhau để đảm bảo nhu cầu thông tin của NDT được đáp ứng thông qua việc phát triển kỹ năng tìm tin của mỗi người.

Với việc được trang bị những phương pháp thiết yếu cho việc truy cập, đánh giá và tổng hợp thông tin, thư viện sẽ thiết thực giúp NDT hoàn thành các nhiệm vụ trước mắt của mình cũng như đảm bảo khả năng học tập nghiên cứu sau này.

Kết luận

Thông tin là bộ phận không thể tách rời việc học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học của NDT trong ĐHQGHN. Nhu cầu tin của NDT ngày càng đa dạng, phong phú và sâu sắc, đồng thời đòi hỏi phải được đáp ứng ngày càng nhanh chóng, chính xác bằng những dịch vụ thông tin hiện đại. Vì vậy, hoạt động thông tin - thư viện nói chung, công tác PVBĐ tại Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN nói riêng cần có những bước phát triển cao hơn, hoàn thiện hơn để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của NDT, để Trung tâm vươn lên trở thành một trong những trung tâm thông tin - thư viện hàng đầu của các trường đại học Việt Nam.

Huy vọng rằng, những giải pháp trên sẽ góp phần vào việc tăng cường công tác PVBĐ tại Trung tâm. Công tác PVBĐ sẽ có những bước phát triển mới, chất lượng cao hơn, thỏa mãn nhu cầu của NDT, góp phần thực hiện tốt nhiệm vụ phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học đa ngành, đa lĩnh vực chất lượng cao của Đại học Quốc gia Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Huy Chương. *“Đề xuất đổi mới thư viện đại học Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập Quốc tế”* // Kỷ yếu hội thảo Quốc tế về thư viện, 2006, tr.1-11
2. Nguyễn Văn Hành. *“Vài suy nghĩ về xây dựng mô hình trung tâm TT-TV trong trường đại học”* // Tạp chí Thông tin & Tư liệu, (1), 1997, tr.7-9
3. Trần Mạnh. *“Về hệ thống sản phẩm & dịch vụ thông tin”* // Tạp chí Thông tin Khoa học Xã hội, (3), 2003, tr.18-25
4. Trần mạnh Tuấn. *“ Một số vấn đề đổi mới hoạt động thông tin - thư viện đại học”* // Tạp chí Thông tin Khoa học Xã hội, (6), 2004, tr.5-10

(Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN: Kỷ yếu Hội thảo Khoa học và thực tiễn Thông tin - Thư viện lần thứ 2, tháng 2/2007)