

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÊN THẾ GIỚI: BÀI HỌC VỚI THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VIỆT NAM

PGS TSKH Bùi Loan Thùy, CN Nguyễn Thị Trúc Hà
Trường Đại học KHXH & NV Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Giới thiệu những dịch vụ thông tin-thư viện do những thư viện đại học nước ngoài cung cấp, như: dịch vụ mượn trả tài liệu; dịch vụ chuyển phát tài liệu; dịch vụ huấn luyện kiến thức thông tin; dịch vụ hỗ trợ giảng dạy và nghiên cứu. Từ tham khảo kinh nghiệm quốc tế, nhiều thư viện đại học ở Việt Nam đã áp dụng và xây dựng nhiều dịch vụ thông tin-thư viện phù hợp, như: “thùng trả sách”; thư viện văn phòng; tham khảo-tư vấn tìm tin; dịch vụ hỗ trợ thông tin,... Khẳng định sự cần thiết của việc tổ chức các lớp huấn luyện sử dụng thư viện cho sinh viên vào đầu năm học, đồng thời tăng cường các dịch vụ tiện ích nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người dùng tin.

Từ khóa: Dịch vụ thông tin-thư viện; thư viện đại học.

The development of library and information services at universities around the world: Lessons for Vietnam

Abstract: The article introduces some information – library services at university libraries around the world, including: materials circulation; materials delivery; information literacy training; teaching and research support. Based on international experiences, many university libraries in Vietnam have developed information – library services, such as: “book drops”; office library; information reference – consultancy; information support... The article also reaffirms the necessity of organizing library training courses for students at the beginning of the school-year as well as developing new services to best suit users’ needs.

Keywords: Information – library services; university library.

Đặt vấn đề

Để đáp ứng yêu cầu của nền kinh tế tri thức và sự phát triển của xã hội thông tin, thư viện đại học (TVĐH) của nhiều nước trên thế giới đã triển khai nhiều dịch vụ thông tin-thư viện chất lượng cao, hiệu quả, với nhiều phương thức khác nhau trên cơ sở ứng dụng công nghệ thông tin một cách tối đa, đảm bảo có thể cung cấp nhanh chóng những dịch vụ đáng tin cậy

cho các nhóm nghiên cứu sâu, đội ngũ giáo sư, giảng viên và toàn thể sinh viên. Học hỏi kinh nghiệm tổ chức các dịch vụ thông tin - thư viện (TT-TV) của TVĐH nước ngoài luôn là điều cần thiết nhằm vận dụng vào điều kiện cụ thể của các TVĐH Việt Nam trong bối cảnh các trường đại học đều đang đổi mới toàn diện và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học.

Bài báo trình bày các dịch vụ TT-TV phổ biến tại thư viện đại học ở nước ngoài mà thư viện đại học Việt Nam cần học hỏi và tổ chức triển khai thực hiện trong quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng hiện nay.

1. Các dịch vụ thông tin-thư viện phổ biến tại thư viện đại học ở nước ngoài

1.1. Dịch vụ mượn trả tài liệu

Dịch vụ mượn trả tài liệu được tự động hóa. Bạn đọc tự phục vụ bằng cách sử dụng máy mượn trả tự động tại các quầy phục vụ. Thư viện sẽ gửi email hoặc SMS cho bạn đọc về tình trạng sách đang mượn, như: thời gian mượn, quá hạn hoặc thông báo thu hồi tài liệu. Tại TVĐH Newcastle (Anh), TVĐH Columbia (Hoa Kỳ),... bạn đọc có thể đặt trước cả khi tài liệu này đang có người mượn [8,9]. Bên cạnh đó, để đáp ứng nhu cầu mượn tài liệu nhanh, thời gian sử dụng ngắn so với dịch vụ mượn liên thư viện, nhiều TVĐH đã tổ chức *dịch vụ mượn trực tiếp* (đại học Columbia, Yale, Brown, Cornell, Dartmouth, Duke, Harvard, Johns Hopkins, Princeton, Chicago,...). Điều kiện sử dụng dịch vụ là người dùng tin của trường phải có tài khoản đăng nhập và email ổn định. Điểm nổi trội của dịch vụ là thời gian chờ đợi ngắn, khoảng 4 đến 5 ngày làm việc thay vì 2 tuần ở dịch vụ mượn liên thư viện. Thông tin theo dõi về tài liệu yêu cầu sẽ tự động cập nhật vào email. Trong thời gian bạn đọc đang giữ tài liệu, nếu có bạn đọc khác cần đến thì phải trả tài liệu ngay trong 3 ngày [1].

Tại các TVĐH ở Châu Úc cũng tương tự. Đa phần các dịch vụ đều đã được tự động hóa, bạn đọc tự phục vụ các hoạt động mượn - trả tài liệu cũng như tự phục vụ in ấn, photocopy, scan hay sử dụng Internet,... Ở TVĐH Victoria (New Zealand) bạn đọc có thể mượn tài liệu thông qua nhiều phương thức, như: mượn trực tiếp tại hệ thống thư viện; mượn trực tiếp tại hệ thống các thư viện

liên kết; mượn từ xa; mượn liên chi nhánh; mượn tài liệu có nhu cầu sử dụng cao. Đa số 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 nhân viên thư viện. Ở bất kỳ chi nhánh nào của thư viện, bạn đọc đều có thể sử dụng các loại tài liệu số và in ấn của tất cả các thư viện trong cùng hệ thống. Hơn nữa, thư viện có hệ thống hợp tác và chia sẻ tài nguyên thông tin với hầu hết thư viện các trường đại học lớn trên thế giới [7].

Một hình thức khác được TVĐH Illinois (Hoa Kỳ) thực hiện là *I-share*. Đây là cách để chia sẻ nguồn tài liệu giữa các thư viện trong phạm vi tiểu bang Illinois. Điều đặc biệt là chỉ cần một lệnh tìm, chương trình sẽ cung cấp kết quả tìm kiếm trong thư mục hệ thống thư viện trường đại học Illinois, I-Share và Worldcat để mượn liên thư viện. Với I-Share, bạn đọc có quyền chọn mượn ở thư viện gần nhất và yêu cầu tài liệu cung cấp đến bất kỳ một quầy lưu hành nào trong hệ thống thư viện [1]. Ngoài dịch vụ mượn trả thông thường, tại TVĐH Columbia (Hoa Kỳ) còn cho mượn các tài liệu từ các bộ sưu tập của mình đang được triển lãm tại bảo tàng, phòng trưng bày và các địa điểm khác [9].

Ở TVĐH Chiết Giang (Trung Quốc), bạn đọc tự kiểm tra sách, tự thực hiện các thao tác mượn - trả, nộp tiền quá hạn, in ấn, scan thông qua hệ thống các máy tự phục vụ được đặt khắp khuôn viên trường, bạn đọc có thể mượn tài liệu ở tất cả các thư viện trong hệ thống. Số lượng tài liệu được mượn có sự khác nhau tùy từng đối tượng: tối đa là 50 và tối thiểu là 5 tài liệu, thời hạn mượn là 40 ngày và được gia hạn 1 lần 40 ngày [10].

Ở Châu Phi, thư viện trường đại học Cape Town, đại học Mauritius, đại học Western Cape, đại học Stellenbosch, đại học Nairobi, đại học Ghana và hầu hết các TVĐH khác đều tổ chức các dịch vụ mượn trả tài liệu tự động; mượn liên thư viện; dịch vụ photo,

đóng sách; dịch vụ truy cập tài liệu từ xa; dịch vụ cung cấp các phương tiện nghe nhìn... Tại TVĐH Cape Town (Cộng hòa Nam Phi), ngoài việc mượn trả tài liệu, gia hạn, đặt trước tài liệu thông thường, thư viện này còn cho phép nhân viên và học viên sau đại học được mượn tạp chí [11].

TVĐH Stellenbosch (Cộng hòa Nam Phi) còn tổ chức *dịch vụ cho mượn tài liệu với thời gian ngắn* - mục đích chính của dịch vụ là cung cấp quyền truy cập vào các tài liệu thường được sử dụng trong một thời gian ngắn, để đảm bảo cho phép nhiều người dùng tin truy cập cùng một lúc và sử dụng các tài liệu của thư viện [12].

1.2. Dịch vụ chuyển phát tài liệu

Dịch vụ chuyển phát tài liệu (Document Delivery Services - DDS) cung cấp các bài báo, các chương sách, các tài liệu hội thảo xin từ các nguồn ngoài thư viện cho các nhà nghiên cứu và học viên sau đại học khi có nhu cầu (TVĐH Malaya - Malaysia) [13].

Đối với TVĐH Công nghệ Nanyang (Singapore), dịch vụ chuyển phát tài liệu cung cấp những tài liệu (bài báo, báo cáo hội thảo, luận án, luận văn, tài liệu của chính phủ và báo cáo kỹ thuật) mà bạn đọc- người dùng tin tìm kiếm không có sẵn trong bộ sưu tập của thư viện. Nếu tài liệu nằm trong tạp chí điện tử, trong bộ sưu tập sách điện tử, thì thư viện có thể đặt mua cho bạn đọc- người dùng tin. Yêu cầu để sử dụng dịch vụ này là bạn đọc- người dùng tin phải phục vụ cho mục đích nghiên cứu hoặc giảng dạy trên lớp và không sử dụng cho mục đích cá nhân [14].

Tại thư viện trung tâm của trường Đại học quốc gia Kyungpook (Hàn Quốc), thư viện tổ chức dịch vụ chuyển phát các tài liệu có sẵn trong bộ sưu tập của thư viện, cho giảng viên và sinh viên khuyết tật trong các khu vực như: văn phòng khoa, trung tâm hỗ trợ sinh viên khuyết tật và các cơ quan, đơn vị thuộc khuôn

viên trường [15].

1.3. Dịch vụ huấn luyện kiến thức thông tin

Các TVĐH ở nhiều nước cung cấp một chương trình đào tạo kiến thức thông tin với nhiều nội dung được thiết kế từ cơ bản đến nâng cao.

Tại TVĐH Saint Francis (Hoa Kỳ), thư viện thiết kế một chương trình kiến thức thông tin với nội dung phù hợp cho từng đối tượng người dùng tin tại thư viện. Đối với sinh viên năm thứ nhất, ngoài việc bắt buộc tham gia hướng dẫn sử dụng thư viện, sinh viên bắt buộc phải tham gia 1 trong 5 hội thảo sau:

- Khám phá các nguồn tài nguyên thông tin tốt nhất cho nghiên cứu;
- Cách trích dẫn;
- Cách tìm kiếm thông tin;
- Cách định vị thông tin trong các định dạng khác nhau;
- Tránh đạo văn.

Ngoài ra, sinh viên năm thứ nhất được khuyến khích tham gia các hội thảo với các chủ đề khác. Đối với các nhà nghiên cứu, thư viện thiết kế chương trình đào tạo với nội dung đa dạng. Nhà nghiên cứu có thể tự đăng ký các chủ đề mà mình quan tâm hoặc có thể tự học với một số chủ đề thư viện đã cung cấp trên website, với các nội dung như: tổng quan về quá trình nghiên cứu, cách đánh giá thông tin, cách trích dẫn, tránh đạo văn, giới thiệu phần mềm Zotero, xuất bản,... [16].

Tại TVĐH Manchester (Anh), thư viện còn cung cấp các bài giảng trực tuyến giúp người dùng tin có thể tự học một cách dễ dàng, thú vị và hấp dẫn, với những nội dung về kỹ năng nghiên cứu, quản lý tài liệu tham khảo, các công cụ trích dẫn, cách tìm kiếm thông tin hiệu quả, vấn đề bản quyền,... cho đến những nội dung cần thiết, rất thiết thực và bổ ích cho sinh viên như: cách quản lý thời gian, làm thế nào để đạt được mục tiêu học tập, lập kế hoạch cho bản thân,... [17].

Tại thư viện các trường đại học của Châu Úc, thư viện đều chú trọng xây dựng chương trình đào tạo người dùng tin với nội dung phong phú từ đơn giản đến chuyên sâu và hình thức đào tạo đa dạng, nhằm cung cấp các kỹ năng cần thiết cho người học theo từng chuyên ngành và từng năm học. Người dùng tin cũng được hướng dẫn các kỹ năng nghiên cứu, như: viết bài nghiên cứu, trích dẫn khoa học theo đúng tiêu chuẩn quốc tế, cách sử dụng phần mềm tham khảo; cách tìm kiếm, xác định các nguồn tài nguyên có liên quan với nghiên cứu. Ví dụ, TVĐH James Cook (Australia), phương thức đào tạo ở mỗi nội dung trong chương trình kiến thức thông tin của thư viện là sự kết hợp giữa bài giảng, phần thực hành, có bài tập và đánh giá kết quả, trong mỗi một buổi học còn có các hoạt động để thêm sinh động, lôi cuốn người học. Ngoài ra, thư viện còn cung cấp các hướng dẫn trực tuyến trên website thư viện, trong mỗi bài học cung cấp các đường link tới các website hữu ích, hoặc các tài liệu phù hợp với chủ đề của bài học, có bài tập để sinh viên có thể chủ động tự học. Để nâng cao chất lượng chương trình giảng dạy, nhân viên thư viện phối hợp chặt chẽ với giảng viên và khoa chuyên môn bằng cách tham dự cuộc họp với khoa và các giảng viên để thảo luận đưa ra kế hoạch giảng dạy, đồng thời nhân viên thư viện xem để cương các môn học của khoa, từ đó xác định những kỹ năng cần thiết cần phải giảng dạy và có kế hoạch xây dựng chương trình một cách tốt nhất, để phát triển các kỹ năng của sinh viên trong từng ngành. Bên cạnh đó, thư viện thường xuyên đánh giá hiệu quả các nội dung đào tạo trong chương trình, để tiếp tục hoàn thiện và thúc đẩy chương trình phát triển, mở rộng chủ đề đào tạo phù hợp với từng đối tượng người dùng tin [18].

Ở các nước Châu Phi, mức độ tổ chức dịch vụ đào tạo, huấn luyện của các TVĐH

khác nhau. Ví dụ TVĐH Ghana (Ghana) đào tạo người dùng tin về cách tiếp cận với các nguồn tài nguyên và dịch vụ của thư viện theo hai chương trình chính là: định hướng sử dụng thư viện cho sinh viên năm thứ nhất và sử dụng cơ sở dữ liệu điện tử cho học viên sau đại học và giảng viên [19]. Tại TVĐH Stellenbosch (Cộng hòa Nam Phi), thư viện tổ chức đào tạo người dùng tin bằng nhiều hình thức khác nhau, bao gồm: hướng dẫn trực tuyến, hội thảo, hội nghị, các buổi tập huấn theo nhóm,... Nội dung các hướng dẫn, đào tạo được thiết kế phù hợp với từng đối tượng người dùng tin giúp họ phát triển các kỹ năng tìm kiếm thông tin trong học tập, các kỹ năng trong nghiên cứu và nâng cao nhận thức của người dùng tin về vấn đề đạo văn,... [20].

1.4. Dịch vụ hỗ trợ giảng dạy, hỗ trợ nghiên cứu

Các dịch vụ hỗ trợ giảng dạy, hỗ trợ nghiên cứu được các thư viện rất chú trọng phát triển. Tại TVĐH Washington State (Hoa Kỳ) thư viện đã tổ chức các dịch vụ dành cho giảng viên như: hướng dẫn việc sử dụng các nguồn tài nguyên hoặc dịch vụ thư viện, cung cấp tài liệu đến tận văn phòng cho giảng viên, cung cấp các hỗ trợ, tư vấn khác, ...[21]. Tại TVĐH Công nghệ Delft (Hà Lan), nhằm phát triển năng lực nghiên cứu tại trường, thư viện đã tổ chức nhiều dịch vụ hỗ trợ cho các nhà nghiên cứu, ví dụ: dịch vụ tư vấn và hỗ trợ tìm tài liệu, tìm kiếm các thông tin liên quan cho chủ đề nghiên cứu; dịch vụ hỗ trợ xuất bản, tổ chức các cuộc hội thảo giúp nâng cao hiệu quả của người dùng tin trong việc tìm kiếm, tổ chức, phổ biến thông tin và dữ liệu. Số lượng người tham gia mỗi hội thảo tại thư viện là 12 người. Đặc biệt, thư viện đã xây dựng công nghiên cứu để hỗ trợ cho các nhà nghiên cứu trong tất cả các giai đoạn của chu trình nghiên cứu: từ việc tạo ý

tưởng, tìm kinh phí, thực nghiệm,... cho đến xuất bản và phổ biến các kết quả nghiên cứu. Công nghiên cứu là một trong những nơi các nhà nghiên cứu của đại học công nghệ Delft có thể tìm thấy giải pháp hoặc những hỗ trợ liên quan đến nghiên cứu của họ [22].

Tại TVĐH Keio (Nhật Bản), nhân viên tham khảo luôn sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ cho sinh viên, giảng viên tìm tài liệu và các hỗ trợ khác cho các bài tập, nghiên cứu, các dự án của họ. TVĐH Niigata (Nhật Bản), hỗ trợ người dùng tin về cách tìm tài liệu, cách tìm kiếm trên OPAC và cách tìm trên các CSDL, tìm kiếm thông tin về một chủ đề...[23, 24].

Nhiều TVĐH ở nước ngoài hình thành mô hình *liên lạc viên* hoặc *liên lạc viên theo chủ đề*. Tại TVĐH Newcastle (Anh), mỗi khoa có các nhân viên thư viện liên lạc chịu trách nhiệm tư vấn thông tin về các vấn đề liên quan đến chủ đề mình phụ trách, về các chương trình đào tạo kỹ năng thông tin... Những liên lạc viên này sẽ tham dự các cuộc họp trong trường, để thảo luận về bất kỳ vấn đề liên quan đến thư viện và giải quyết tất cả các thắc mắc của người dùng tin [25]. Ở TVĐH Glasgow (Scotland), mỗi nhân viên phụ trách một hoặc nhiều ngành/lĩnh vực như: kế toán, tài chính, quản trị kinh doanh, quốc tế học, khảo cổ học, thiên văn học..., nhân viên này có trách nhiệm tư vấn, hỗ trợ người dùng tin sử dụng tài liệu trong lĩnh vực đó hay giúp đỡ trong việc tìm kiếm thông tin cho các bài tập, dự án hay luận văn, cách quản lý tài liệu tham khảo, cách trích dẫn tài liệu...[26].

Các TVĐH của Châu Úc cũng rất chú trọng phát triển mô hình *liên lạc viên* hoặc *liên lạc viên theo chủ đề*. Với mô hình này, một lĩnh vực hoặc một chuyên ngành đào tạo của trường sẽ có một vài nhân viên thư viện phụ trách để cung cấp sự hỗ trợ, tư vấn, hướng dẫn người dùng tin đạt được mục tiêu

nghiên cứu, học tập và giảng dạy của mình. Ví dụ, tại TVĐH Sydney (Australia) có các liên lạc viên cung cấp các *hỗ trợ về nghiên cứu* như tư vấn cho các nghiên cứu của người dùng tin về đo lường, đánh giá và tối đa hóa tác động của nghiên cứu; quản lý nguồn tài liệu tham khảo, cách trích dẫn tài liệu, cách tìm kiếm và tổ chức dữ liệu nghiên cứu; tư vấn về chiến lược quản lý dữ liệu nghiên cứu và xuất bản truy cập mở...[27].

Tại Thư viện trung tâm của Trường Đại học Quốc gia Kyungpook (Hàn Quốc), mỗi khoa trong trường sẽ có 1 đến 2 nhân viên thư viện phụ trách được gọi là nhân viên liên lạc, các nhân viên liên lạc sẽ thu thập yêu cầu của các giáo sư và sinh viên trong khoa để bổ sung tài liệu và cung cấp các dịch vụ thư viện tương ứng như: nhận yêu cầu mua tài liệu từ sinh viên, giảng viên; khảo sát và cung cấp các tài liệu tham khảo cần thiết cho các bài thuyết trình, luận văn, dự án nghiên cứu; cung cấp các tư vấn trong quá trình làm luận văn, làm thế nào để tìm kiếm thông tin, chuẩn bị các tài liệu tham khảo, sử dụng cơ sở dữ liệu học tập; cung cấp câu trả lời cho tất cả các truy vấn liên quan đến thông tin học tập... [28].

Còn ở TVĐH Công nghệ Nanyang (Singapore), các liên lạc viên theo chủ đề sẽ theo các lĩnh vực: Khoa học xã hội và Nhân văn, Khoa học tự nhiên, Thông tin và truyền thông, Kinh doanh, Kỹ thuật..., họ sẽ hỗ trợ các yêu cầu của người dùng tin về cách sử dụng tài nguyên thông tin, tư vấn, định hướng việc sử dụng thư viện và hỗ trợ nghiên cứu... Các liên lạc viên theo chủ đề phối hợp chặt chẽ với giảng viên tổ chức nhiều hoạt động cả trong và ngoài lớp học, bao gồm các hoạt động: trưng bày, triển lãm, nói chuyện, các sự kiện,... [29].

Ngoài ra, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng tin và làm cho các bộ sưu tập

thư viện phong phú và phù hợp hơn với nhu cầu của người dùng tin, một số TVĐH tổ chức dịch vụ khuyến khích người dùng tin đưa ra các khuyến nghị mua tài liệu cho thư viện (TVĐH Chiết Giang - Trung Quốc) [30]. Một giảng viên hoặc sinh viên có thể yêu cầu thư viện mua sách hay tài liệu nào đó (Thư viện trung tâm của trường ĐH quốc gia Kyungpook - Hàn Quốc). Quyết định cuối cùng sẽ được thực hiện nếu tài liệu đó phù hợp với tiêu chí lựa chọn tài liệu của thư viện và cân nhắc về ngân sách [31].

Các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu tại các TVĐH một số nước châu Phi cũng được chú trọng phát triển. Đối với TVĐH Cape Town (Cộng hòa Nam Phi), người dùng tin có thể gửi email, điện thoại hoặc nhận được sự tư vấn trực tiếp từ những liên lạc viên theo chủ đề. Ngoài ra, thư viện còn cung cấp chương trình hỗ trợ nghiên cứu cho các đối tượng người dùng tin tại trường. Nội dung chương trình được thiết kế bao gồm 6 nội dung: trước khi bắt đầu nghiên cứu; bắt đầu tiến trình nghiên cứu; tìm kiếm thông tin; đánh giá; viết và trình bày vấn đề nghiên cứu; vấn đề bản quyền, đạo văn. Trong mỗi nội dung là các hướng dẫn từng bước rất chi tiết và cụ thể, để giúp người dùng tin hoàn thành bài nghiên cứu... [32]. Tại TVĐH Stellenbosch (Cộng hòa Nam Phi), thư viện còn cung cấp các không gian nghiên cứu với đầy đủ các tiện ích để hỗ trợ cho nhà nghiên cứu hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu của mình [33].

Nhằm hỗ trợ tối đa cho bạn đọc học theo cách độc lập hoặc hướng dẫn kỹ năng nghiên cứu theo nhóm, TVĐH Arizona (Hoa Kỳ) đã triển khai *Information commons (IC)*. IC được định nghĩa là không gian tích hợp các ứng dụng công nghệ thông tin và thư viện (lưu hành, tham khảo, hỗ trợ máy tính và khu vực học tập kể cả nghe nhìn). Các dịch vụ bao gồm: hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ kỹ thuật, phục vụ mượn trả tài liệu, máy tính

xách tay, máy chiếu, máy chụp hình kỹ thuật số,... TVĐH Arizona quản lý dịch vụ theo nhóm và thời gian phục vụ dịch vụ này gần như 24/24; 7/7 [1].

Các không gian học tập, không gian nghiên cứu hiện đại trong đó cung cấp nhiều dịch vụ dành riêng cho từng đối tượng người dùng rất phổ biến trên thế giới. Có thể kể đến như *Research Commons - Không gian nghiên cứu chung; Knowledge Commons - Không gian tri thức chung*. Ở TVĐH Cape Town (Cộng hòa Nam Phi), không gian nghiên cứu chung được tổ chức dành cho cán bộ, giảng viên và học viên sau đại học tại trường. Không gian nghiên cứu chung này nằm cách khá xa khu vực cộng đồng của thư viện, vì vậy, không khí ở đây rất yên bình, là môi trường lý tưởng cho các nhà nghiên cứu có thể truy cập tài nguyên điện tử; làm việc và viết luận án. Ngoài ra, người sử dụng còn có thể thư giãn trong một khu vực phòng chờ thoải mái và tương tác với các đồng nghiệp. Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng hỗ trợ nhu cầu thông tin và cung cấp các tư vấn về các chủ đề chuyên biệt. Không gian nghiên cứu chung có đầy đủ các tiện ích đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người sử dụng như: máy tính, máy photocopy, in ấn, scan, phòng hội thảo và phòng thảo luận nhóm... [34].

Cũng như TVĐH Cape Town, không gian nghiên cứu tại TVĐH Ghana (Ghana) cũng trang bị máy tính, máy in, máy quét, máy photocopy với hệ thống các phòng hội thảo, thảo luận nhóm, cũng như khu vực để thảo luận và thư giãn. Nhiều dịch vụ được cung cấp tại đây như: hỗ trợ nghiên cứu, hỗ trợ kỹ thuật, dịch vụ in ấn, scan, thường xuyên tổ chức hội thảo/hướng dẫn về các chủ đề như: làm thế nào để tìm kiếm thông tin hiệu quả, trích dẫn tài liệu tham khảo, cách sử dụng các CSDL,... Các hội thảo được tổ chức định kỳ, một số hội thảo được tổ chức theo yêu cầu của người dùng tin [35].

Tại TVĐH Western Cape (Cộng hòa Nam Phi), thư viện tổ chức Knowledge Commons - không gian tri thức dành cho sinh viên, được trang bị máy tính cung cấp quyền truy cập vào mục lục thư viện, nguồn tài liệu điện tử, nhiều dịch vụ được cung cấp tại đây với sự hỗ trợ, hướng dẫn của cán bộ thư viện [36]. TVĐH Columbia (Hoa Kỳ) cũng cung cấp các không gian học tập và nghiên cứu lý tưởng 24/24; 7/7 với đầy đủ các tiện ích để đáp ứng nhu cầu học tập cá nhân, học nhóm hoặc nghiên cứu của người dùng tin với các phòng học cá nhân, phòng thảo luận nhóm, phòng nghiên cứu... [37].

Bên cạnh đó, nhằm cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin hiệu quả cho đối tượng người dùng tin là người khuyết tật, một số TVĐH ở Châu Âu và Châu Mỹ còn tổ chức các dịch vụ dành cho người khuyết tật. Ví dụ: ở TVĐH Complutense (Tây Ban Nha), người khuyết tật có thể mượn tài liệu với thời gian dài hơn các đối tượng khác. Trong trường hợp người khuyết tật khó khăn di chuyển và thời gian dài ở bệnh viện, tài liệu có thể được mượn thông qua website thư viện hoặc qua điện thoại, thư viện sẽ cung cấp tài liệu tận nơi cho bạn đọc. Người dùng có thể yêu cầu thông tin hoặc bất kỳ một hỗ trợ nào từ thư viện thông qua hình thức web, e-mail, chat hoặc điện thoại, thư viện sẽ cung cấp các dịch vụ phù hợp với người khuyết tật. Bên cạnh đó, thư viện phối hợp với văn phòng đại học cho người khuyết tật và tổ chức người mù Tây Ban Nha, để tổ chức các không gian với đầy đủ các tiện ích và các thiết bị đọc tài liệu dành cho đối tượng này [38].

Đối với sinh viên quốc tế, ngoài các dịch vụ trên, các TVĐH còn tổ chức dịch vụ in ấn, scan, đóng sách; dịch vụ yêu cầu bổ sung tài liệu; các hội thảo và sự kiện được tổ chức định kỳ, các hoạt động để giảm việc học tập căng thẳng của sinh viên. Một số thư viện

còn tổ chức dịch vụ mượn trang thiết bị: bạn đọc có thể mượn máy tính và các thiết bị phục vụ học tập, nghiên cứu: máy ảnh kỹ thuật số, máy chiếu, các thiết bị nghe nhìn... Tại TVĐH Newcastle (Anh), thư viện còn tổ chức dịch vụ hỗ trợ đào tạo từ xa, theo đó các sinh viên hoặc học viên sau đại học theo học chương trình đào tạo từ xa, sẽ được thư viện cung cấp các dịch vụ để truy cập thông tin như: dịch vụ mượn tài liệu (thư viện sẽ gửi tài liệu tận nơi), dịch vụ scan tài liệu, dịch vụ mượn liên thư viện... [39].

Nhìn chung, với mục tiêu hỗ trợ, thúc đẩy nghiên cứu, giảng dạy, học tập và tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin sử dụng thư viện mọi lúc mọi nơi, các dịch vụ hiện đại, chuyên nghiệp như: mượn liên thư viện; dịch vụ đóng sách; dịch vụ chuyển phát tài liệu; dịch vụ mượn các thiết bị công nghệ thông tin; dịch vụ hỗ trợ đào tạo từ xa; dịch vụ tra cứu trực tuyến; dịch vụ dành cho người khuyết tật; dịch vụ cho cựu sinh viên,... với các không gian nghiên cứu cá nhân, thảo luận nhóm có đầy đủ các tiện ích các thư viện phục vụ 24/24; 7/7 đã đáp ứng rất tốt nhu cầu của người dùng tin cho dù nhu cầu này không ngừng gia tăng.

2. Thư viện đại học của Việt Nam đã và cần học hỏi những gì từ các thư viện đại học nước ngoài?

Trong những năm gần đây, nhờ có nguồn kinh phí đầu tư của Nhà nước và kinh phí tài trợ từ các tổ chức phi chính phủ, nhiều TVĐH ở nước ta đã thực hiện dự án nâng cấp và hiện đại hóa toàn diện hoạt động TT-TV. Đa số các dự án hiện đại hóa TVĐH đều đặt trọng tâm vào việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và viễn thông cho hoạt động TT-TV, xây dựng nguồn tài nguyên thông tin điện tử, đào tạo đội ngũ cán bộ TT-TV chuyên nghiệp... Vì vậy, hoạt động của các TVĐH trở nên sinh động và hiệu quả hơn, hệ

thống dịch vụ được triển khai tại các TVĐH cũng bắt đầu được đổi mới và hoàn thiện dần. Tuy nhiên, do tính chất, đặc điểm và quy mô từng trường khác nhau nên sự đầu tư, phương pháp hoạt động, tổ chức, cơ sở vật chất trang thiết bị cũng khác nhau và hệ thống dịch vụ cũng khác nhau. Có thể nêu ra một số dịch vụ tiêu biểu đã được một số thư viện thực hiện hiệu quả.

Tại Trung tâm Học liệu (TTHL) Đại học Cần Thơ, mỗi khi có sách mới bổ sung về, TTHL nhanh chóng thông báo đến cho giảng viên để có thể giới thiệu cho sinh viên của mình trong các giờ học, điều này giúp sinh viên có thể chủ động tìm các tài liệu có nội dung liên quan phục vụ cho việc nghiên cứu chuyên sâu ngoài các giáo trình. TTHL đã triển khai *dịch vụ Thùng trả sách 24/24*, giúp tất cả bạn đọc có thể trả sách nhanh chóng... *Dịch vụ Thư viện văn phòng* là dịch vụ giao tài liệu in ấn và điện tử đến văn phòng hoặc qua email đến cán bộ và học viên cao học để thu hút bạn đọc đến với TTHL nhiều hơn [5].

Tại TVĐH Nha Trang, công nghệ RFID đã được ứng dụng thành công vào quản lý an ninh và lưu thông tự động, người dùng có thể tự mượn sách tại thư viện thông qua hệ thống mượn-trả sách tự động và máy nhận trả sách 24/24; 7/7 mà không cần qua thủ thư. Các thao tác mượn hay trả sách tại máy rất đơn giản và tiện lợi, giúp bạn đọc mượn trả sách nhanh chóng vào bất kỳ thời gian nào, không lệ thuộc vào giờ làm việc của cán bộ thư viện. Ngoài ra, thư viện còn trang bị hệ thống máy tra cứu tình trạng tài liệu trước khi mượn thông qua các màn hình cảm ứng và wifi... [3]. Bên cạnh đó, để giúp bạn đọc có thêm thời gian nghiên cứu những tài liệu mượn về nhà, nhiều TVĐH tổ chức dịch vụ “*Gia hạn tài liệu*”, “*Đặt trước tài liệu*”, tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc được tiếp cận với tài liệu.

Một số thư viện đã tổ chức dịch vụ mượn liên thư viện, như: TTHL -Thư viện Trường

Đại học Y Khoa Vinh, hệ thống các thư viện ĐHQG-HCM, TVĐH Công nghiệp Tp. Hồ Chí Minh,...

Bên cạnh các dịch vụ in ấn, sao chụp, dịch vụ khai thác tài liệu multimedia, dịch vụ truy cập Internet, dịch vụ hỏi đáp, trả lời những câu hỏi về tra cứu và tìm tài liệu, triển lãm, trưng bày tài liệu, dịch vụ cho mượn phòng thảo luận nhóm, tổ chức hội thảo, hội nghị tại khuôn viên thư viện để tận dụng tối đa cơ sở vật chất kỹ thuật..., một số thư viện đã triển khai dịch vụ hướng dẫn, tư vấn, hỗ trợ tìm kiếm thông tin và cung cấp thông tin theo yêu cầu... Tại TTHL Đại học Cần Thơ, thư viện tổ chức *dịch vụ tham khảo - tư vấn tìm tin, dịch vụ cung cấp thông tin trọn gói* theo lĩnh vực nghiên cứu, nhằm tiết kiệm thời gian tìm kiếm tài liệu của bạn đọc, tránh trùng lặp khi thực hiện bài viết hoặc tham khảo và phát triển các nghiên cứu đã qua, giúp bạn đọc hoàn thành tốt các đề tài nghiên cứu, các bài báo cáo, luận văn tốt nghiệp, niên luận, bài tập, chuyên đề, ... [5]. Ở TTHL Đại học Huế, thư viện tổ chức *dịch vụ hỗ trợ thông tin; dịch vụ tìm tin theo yêu cầu* bao gồm: tìm tóm tắt, toàn văn tài liệu theo chủ đề NDT yêu cầu [6].

Để nâng cao trình độ sử dụng thư viện, đa số các TVĐH đều mở các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện vào đầu các năm học cho sinh viên năm thứ nhất và chú trọng vào việc cải tiến nội dung của lớp hướng dẫn, tập huấn và đa dạng hình thức hướng dẫn, tập huấn tại chỗ, từ xa qua mạng... nhằm tạo sự thuận tiện, linh hoạt cho người tham gia. Tại TVĐH RMIT, thư viện mở các lớp tập huấn kỹ năng nghiên cứu, nhằm hướng dẫn sinh viên kỹ năng nghiên cứu. Nội dung hướng dẫn được thiết kế từ cơ bản đến nâng cao, bao gồm: các lớp dành cho sinh viên học kỳ đầu tiên gồm hướng dẫn sử dụng thư viện và hướng dẫn trích dẫn tài liệu tham khảo; các lớp dành cho sinh viên học kỳ thứ 2 và thứ 3 với nội dung là sử dụng phần mềm Endnote trong

trích dẫn tài liệu tham khảo; các lớp hướng dẫn kỹ năng nghiên cứu theo ngành học [4]. TVĐH Hoa Sen, ngoài lớp hướng dẫn dành cho tân sinh viên đầu năm học, thư viện còn tổ chức các lớp hướng dẫn tra cứu thông tin cho giảng viên và sinh viên dưới nhiều hình thức: hướng dẫn theo lớp, nhóm, cá nhân, đồng thời thư viện cũng kết hợp với chương trình “*Giáo dục Tổng quát*” để đưa một số nội dung hướng dẫn vào môn “*Phương pháp học đại học*”. Các nội dung bao gồm: tổng quan về kiến thức thông tin; vấn đề bản quyền và chống đạo văn trong dạy và học; phương pháp lập danh mục tài liệu tham khảo cho luận văn, bài nghiên cứu; các nội dung liên quan đến kiến thức thông tin, hỗ trợ giảng dạy và học tập khác (theo yêu cầu cụ thể)...[2]. Thư viện Trường Đại học Tôn Đức Thắng cũng giảng dạy kiến thức thông tin cho sinh viên tích hợp trong môn “*Phương pháp học đại học*”. Riêng TTHL Đại học Cần Thơ đã tổ chức dịch vụ đào tạo cho cán bộ thư viện, điển hình là chương trình đào tạo “*Quản lý thông tin và Nghiệp vụ Thư viện*”.

Nếu so sánh với các TVĐH của nhiều nước thì mặc dù các dịch vụ phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học của TVĐH Việt Nam đã có những bước phát triển mới, tuy nhiên mức độ phát triển các dịch vụ tại các thư viện không đồng đều, phần lớn dịch vụ hiện nay vẫn còn đơn điệu. Muốn trở thành TVĐH hiện đại đúng nghĩa của nó, phải cung cấp một hệ thống dịch vụ đa dạng và phong phú, chất lượng, thân thiện và chuyên nghiệp mang tính tương tác cao, có thể đáp ứng kịp thời, nhanh chóng các yêu cầu của người dùng tin tại bất cứ nơi đâu và vào bất cứ thời điểm nào; phải cung cấp các không gian học tập, không gian nghiên cứu trong đó có nhiều dịch vụ dành riêng cho từng đối tượng bạn đọc - người dùng tin. Việc tổ chức khu vực tự học cần có đầy đủ các tiện nghi hỗ trợ nhu cầu học tập, nghiên cứu và kéo

dài thời gian phục vụ đến 21-22 giờ tối trong lúc chưa thể phục vụ 24/24; 7/7 như nhiều TVĐH nước ngoài. Cần tập trung đầu tư kinh phí và thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin một cách triệt để, tiến tới tự động hóa dịch vụ mượn trả, in ấn, scan (bạn đọc - người dùng tin tự phục vụ), tăng cường dịch vụ truy cập từ xa tới nguồn tài nguyên, dịch vụ thảo luận nhóm, dịch vụ hỗ trợ đào tạo từ xa,... nhằm giảm nhân sự cho những vị trí việc làm này.

Phải rất chú trọng phát triển dịch vụ huấn luyện người dùng tin bằng các chương trình đào tạo, huấn luyện kiến thức thông tin với nội dung được thiết kế từ cơ bản đến nâng cao và phù hợp với từng đối tượng người dùng tin, hình thức đào tạo phong phú như đào tạo trực tuyến, hội thảo, đào tạo theo nhóm...

Cần chú trọng đầu tư xây dựng các không gian học tập cá nhân, nhóm, không gian nghiên cứu để tạo nên môi trường học tập, trao đổi, nghiên cứu lý tưởng với hệ thống các phòng phục vụ chức năng, có đầy đủ các phương tiện, dịch vụ và sự hỗ trợ trực tiếp của cán bộ thư viện. Phải học tập mô hình liên lạc viên hay liên lạc viên chủ đề nhằm cung cấp các tư vấn, hướng dẫn để hỗ trợ tối đa cho người dùng tin hoàn thành mục tiêu của mình. Ngoài ra để thỏa mãn tốt hơn nhu cầu và mong đợi từ phía người dùng tin, nhất là việc đào tạo từ xa, đào tạo trực tuyến, các TVĐH cần tổ chức dịch vụ cho cựu sinh viên, các dịch vụ riêng cho sinh viên khuyết tật,...

Kết luận

Để phát huy tốt hơn nữa vai trò, vị thế của mình trong việc phục vụ học tập, giảng dạy và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu, các TVĐH Việt Nam còn phải phấn đấu nỗ lực trong một thời gian khá dài. Lãnh đạo các trường đại học cần tiếp tục đầu tư nhiều hơn nữa cho cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện. Các thư viện cần nâng cao

trình độ, năng lực đội ngũ cán bộ thực hiện dịch vụ thì mới có thể hội nhập với TVĐH nước ngoài, đóng góp tích cực vào việc đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của nước ta.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Huỳnh Thị Trang, Một số dịch vụ mới trong các thư viện trường đại học của Mỹ, <http://webapp.lrc.ctu.edu.vn/bantin/index.php/chuyen-de/22-chuyen-de/42-mt-s-dch-v-mi-trong-cac-th-vin-trng-h-ca-m>
2. Thư viện Đại học Hoa Sen, <http://thuvien.hoasen.edu.vn/dich-vu>
3. Thư viện Đại học Nha Trang, <http://thuvien.ntu.edu.vn/news.aspx?contentid=208>
4. Thư viện Đại học Rmit, <https://www.rmit.edu.vn/vi/tap-huan-ky-nang-nghien-cuu>
5. Trung tâm Học Liệu Đại học Cần Thơ <http://www.lrc.ctu.edu.vn/dch-v/data-articles/tin-tuc/dich-vu-tt-h-lieu>
6. Trung tâm học liệu Đại học Huế, <http://www.lrc-hueuni.edu.vn/services/servicesInfo.htm>
7. Vũ Duy Hiệp (2014), 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, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, số 5, tr. 25-33.
8. <http://www.ncl.ac.uk/library/services/borrow-renew-return/>,
9. <http://library.columbia.edu/services/borrowing.html>
10. http://libweb.zju.edu.cn/english/redirect.php?catalog_id=169251
11. http://libweb.zju.edu.cn/english/redirect.php?catalog_id=169248
11. <http://www.lib.uct.ac.za/lib/borrowing-information>
12. <http://library.sun.ac.za/English/services/Pages/short-loans.aspx>
13. <http://www.umlib.um.edu.my/scontents.asp?tid=23&cid=110&p=1&vs=en>
14. <http://www.ntu.edu.sg/Library/Pages/access/document-delivery.aspx>
15. <http://kudos.knu.ac.kr/eng/service/info04.htm>
16. <http://libguides.francis.edu/information-literacy>
17. <http://www.library.manchester.ac.uk/using-the-library/students/training-and-skills-support/my-learning-essentials/>
18. <https://www.jcu.edu.au/library/about/teaching-support-services/information-literacy/information-skills-program>
19. http://balme.ug.edu.gh/index.php?option=com_content&view=article&id=133&Itemid=185
20. <http://library.sun.ac.za/English/services/Pages/training.aspx>
21. <http://wsulibs.wsu.edu/services/for-instructors>
22. <http://www.library.tudelft.nl/en/support/researchers/>; <http://researchsupport.tudelft.nl>
23. <http://www.lib.keio.ac.jp/en/ask-a-librarian/index.html>
24. http://www.lib.niigata-u.ac.jp/services/guides/library_guide_en.html
25. <http://www.ncl.ac.uk/library/subject-support/>
26. <http://www.gla.ac.uk/services/library/subjectsupport/subjecthelp/>
27. <https://library.sydney.edu.au/contacts/subjectcontacts.html>
28. <http://kudos.knu.ac.kr/eng/service/support01.htm>
29. <http://www.ntu.edu.sg/Library/Pages/staff/subject-librarians.aspx>
30. http://libweb.zju.edu.cn/english/redirect.php?catalog_id=169255
31. <http://kudos.knu.ac.kr/eng/service/info05.htm>
32. <http://www.lib.uct.ac.za/lib/research-help>
33. <http://library.sun.ac.za/English/aboutus/librariespaces/rc/Pages/default.aspx>
34. <http://www.lib.uct.ac.za/lib/research-commons>
35. <http://libguides.ug.edu.gh/research-commons-portal>
36. <http://lib.uwc.ac.za/index.php/menu-styles/knowledge-commons.html>
37. <http://library.columbia.edu/services/study-spaces.html>
38. <https://biblioteca.ucm.es/en/specialneeds>
39. <http://libguides.ncl.ac.uk/distance>

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 5-11-2016; Ngày phân biện đánh giá: 15-01-2017; Ngày chấp nhận đăng: 04-3-2017).