

# LÀM GÌ ĐỂ TĂNG CƯỜNG VÀ ĐỔI MỚI CÁC HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN Ở VIỆT NAM

Nguyễn Hữu Giới\*

**Tóm tắt:** Trên cơ sở tổng hợp, đánh giá, khái quát, so sánh các dịch vụ thông tin-thư viện ở Việt Nam, khi hoạt động thư viện chuyển từ phương thức truyền thống sang phương thức hiện đại (có ứng dụng công nghệ thông tin) trong khoảng hơn 20 năm trở lại đây; cùng với cái nhìn tổng quan, những kiến giải, phân tích và những đánh giá sơ bộ những biến đổi/thay đổi các loại hình dịch vụ thông tin-thư viện ở Việt Nam (trong đó có những ưu điểm và những hạn chế); tác giả bài viết đã đưa ra những đề xuất, kiến nghị & giải pháp, cách tiếp cận mới, nhằm góp phần tăng cường và đổi mới các hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện ở Việt Nam nói riêng, hoạt động thư viện nói chung trong công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và xu thế toàn cầu hóa, hội nhập thư viện với thế giới và phát triển văn hóa đọc vì mục tiêu chung.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm qua, cùng với sự phát triển kinh tế, văn hóa-xã hội của đất nước, sự nghiệp thư viện Việt Nam đã và đang có nhiều khởi sắc, có những bước phát triển mới cả về số lượng và chất lượng, đặc biệt do ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong tác nghiệp thư viện; các thư viện ở nước ta đã và đang nỗ lực từng bước chuyển từ hoạt động truyền thống sang hiện đại; trong đó có hướng tới đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của người dùng tin, người đọc trong xã hội hiện đại. Trong khuôn khổ bài tham luận này, tôi xin không đi vào những khái niệm, định nghĩa thuần túy về dịch vụ thông tin-thư viện /và các loại hình của nó; mà chủ yếu nêu lên những thay đổi cơ bản, có tính triết lý, khi hoạt động thư viện chuyển từ truyền thống sang hiện đại (đặc biệt ứng dụng CNTT trong thư viện); đã có ảnh hưởng không nhỏ tới các dịch vụ thông tin-thư viện ở Việt Nam. Đồng thời, thông qua việc đánh giá sơ bộ hiện trạng dịch vụ thông tin-thư viện ở Việt Nam trong khoảng hơn 2 thập kỷ trở lại đây; thử đề xuất những nhóm giải pháp, cách tiếp cận mới, để góp phần *tăng cường* và *đổi mới* các hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện ở nước ta.

## I. THAY ĐỔI CƠ BẢN, CÓ TÍNH BƯỚC NGOẶT, KHI THƯ VIỆN CHUYỂN TỪ HOẠT ĐỘNG TRUYỀN THỐNG SANG HIỆN ĐẠI

Chúng ta, nhất là đồng nghiệp thư viện, ai cũng biết rằng, thư viện đã có từ hàng nghìn năm nay. Đó không chỉ là nơi chứa sách báo, tri thức của nhân loại từ đời này sang đời khác; thư viện với chức năng và sứ mệnh của mình, dù lớn hay nhỏ; dù nằm ở các vị

---

\* Thạc sĩ, Chủ tịch Hội Thư viện Việt Nam

trí địa lý khác biệt nhau trên trái đất này; song đều nhằm mục đích cung cấp thông tin, tri thức cho mọi người dân trong cộng đồng, trong xã hội; góp phần nâng cao dân trí; thúc đẩy phát triển kinh tế, văn hóa, khoa học và xây dựng xã hội học tập theo xu thế chung của thời đại. *Về mặt lý luận:* Bạn đọc thư viện (trong đó có các dịch vụ thư viện hướng tới người đọc) là một trong 4 yếu tố cấu thành thư viện. Đó là: 1. Trụ sở, trang thiết bị thư viện. 2. Kho sách báo, tài liệu. 3 Cán bộ thư viện. 4. Bạn đọc của thư viện.

Ở Việt Nam cũng như ở nhiều nước trên thế giới, từ khi thư viện được hình thành và phục vụ bạn đọc; người đọc /hoặc người mượn sách đến thư viện để tìm kiếm thông tin, tri thức phục vụ cho học tập, thi cử, lao động, sản xuất, kinh doanh, hoặc đơn giản để giải trí, thư giãn.. Ở môi trường văn hóa này, bạn đọc ngoài việc đọc/hay mượn sách về nhà, còn được giao lưu, trò chuyện, trao đổi thông tin với cán bộ-thủ thư và bạn đọc khác về những vấn đề mình quan tâm/hay những vấn đề, những cuốn sách, bài báo mình đang muốn bàn luận, trao đổi. Đồng thời với quá trình phục vụ bạn đọc ấy, thư viện và cán bộ thư viện phải từng bước hoàn thiện các dịch vụ thư viện, để đáp ứng nhu cầu tìm kiếm thông tin, tri thức của bạn đọc (với tinh thần nhanh nhất, tốt nhất, chính xác nhất). Đó cũng là mối quan hệ hữu cơ, trong sáng; quan hệ hai chiều tương tác giữa thư viện và người đọc-người dùng tin (không phải là cơ chế xin-cho; hầu như không có tính vụ lợi, vật chất giữa người được phục vụ và người phục vụ).

Tuy nhiên; bắt đầu từ những năm cuối thập kỷ 80, đầu thập kỷ 90 của thế kỷ XX ở nước ta, khi bước đầu ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện; dần theo năm tháng; hoạt động thư viện đã có sự biến đổi theo hướng hiện đại, phù hợp với xu thế chung của thời đại; phù hợp với thư viện các nước trong khu vực và trên thế giới. Việc các thư viện ở Việt Nam đã và đang xây dựng thư viện điện tử, thư viện số và đặc biệt mở ra các dịch vụ thư viện-thông tin mới, đáp ứng nhu cầu của người dùng tin-người đọc hôm nay, đã làm thay đổi cơ bản, có tính bước ngoặt và diện mạo trong hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện ở nước ta. **Thay đổi cơ bản, quan trọng đó là:**

a. Đối với thư viện truyền thống, thông thường, nếu người đọc muốn có tri thức và thông tin, muốn đọc sách báo, tài liệu (hay mượn về nhà), thì bạn đọc phải đi đến thư viện (*tức là bạn đọc di chuyển, tri thức, thông tin đứng yên*).

b. Đối với thư viện hiện đại (thư viện điện tử, thư viện số, thư viện ảo...), nếu người đọc-người dùng tin muốn có tri thức, thông tin, muốn đọc sách báo, tài liệu, thì họ có thể phải đến thư viện, song có khi chỉ cần ở nhà/hoặc ngồi ở công sở, quán cà-phê .... rồi vào mạng thông tin của thư viện ấy, và “nhấp chuột” máy vi tính, để giao diện với các cơ sở dữ liệu của thư viện; chứ người dùng tin-người đọc không nhất thiết phải đến thư viện, mà vẫn có được thông tin, tri thức, sách báo mà họ cần (*tức là bạn đọc ngồi 1 chỗ và tri thức, thông tin, tài liệu thì di chuyển qua mạng internet*).

*Như vậy là:* Khi thư viện chuyển từ hoạt động truyền thống sang hiện đại (như vừa nêu trên); thì bên cạnh nhiều tác nghiệp thư viện cũng “dần dần thay đổi”, để phù hợp với yêu cầu, chức năng và nhiệm vụ thư viện trong bối cảnh mới - mà mục đích chủ yếu, mục tiêu tối thượng và quan trọng nhất là để phục vụ người đọc-người dùng tin của thư viện một cách “nhanh chóng, thuận tiện, hiệu quả” (tất nhiên ở đây cũng cần lưu ý là: quá trình

chuyển đổi hoạt động từ thư viện truyền thống sang thư viện hiện đại, còn tùy thuộc nhiều vào các yếu tố nội sinh và ngoại sinh, như: vị trí, vai trò của mỗi thư viện đó như thế nào? Điều kiện cơ sở vật chất, tài chính, nguồn nhân lực của thư viện ra sao? và quan trọng nhất là “tư duy quản lý” của người lãnh đạo thư viện trong quá trình chuẩn bị và thực hiện lộ trình này như thế nào? có phù hợp với thực tế khách quan, phát huy được nội lực, tranh thủ thời cơ và ngoại lực? để thi triển quá trình này một cách hiệu quả, nhanh chóng nhất? hoàn hảo nhất v.v...).

## II. ĐÁNH GIÁ SƠ BỘ HIỆN TRẠNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN Ở VIỆT NAM TRONG HƠN 20 NĂM QUA

Nhìn lại bối cảnh thư viện Việt Nam hơn 20 năm qua, trong điều kiện đất nước ta tiến hành công cuộc CNH, HĐH đất nước, được sự quan tâm của Đảng và Chính phủ, trong điều kiện bước đầu ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện (kể cả hệ thống thư viện công cộng (từ Trung ương đến tỉnh, huyện, xã và cơ sở) và hệ thống thư viện chuyên ngành, đa ngành (gồm thư viện các trường phổ thông, các trường đại học và cao đẳng, thư viện các Bộ, Ban, ngành, đoàn thể... ở Trung ương; thư viện của các viện nghiên cứu, các khu công nghiệp-khu chế xuất v.v...); với mỗi thư viện/hoặc trung tâm thông tin-thư viện này, tùy theo điều kiện và khả năng (kể cả chủ quan và khách quan), đã bước đầu có sự thay đổi (theo lộ trình) từ thư viện truyền thống sang hướng hiện đại, trong các yếu tố chủ yếu: Quản lý điều hành, tổ chức bộ máy, nhân sự, cơ sở vật chất, trang thiết bị, kho sách báo tài liệu thư viện và nhất là tổ chức các hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện, sao cho phù hợp hơn, tiện ích hơn với tình hình mới, yêu cầu mới của người đọc-người dùng tin trong xã hội. Và lẽ dĩ nhiên với lộ trình ấy, có nhiều thư viện/trung tâm thông tin-thư viện đã và đang đạt được nhiều kết quả tốt (với những cách làm hay, có tính sáng tạo, thực sự có chuyển biến căn bản về các dịch vụ thông tin-thư viện, tạo ra dấu ấn mới, khởi sắc mới trong việc phục vụ bạn đọc); song cũng còn có không ít thư viện của chúng ta trong hoạt động đổi mới này còn khá chậm chạp, e dè, vừa làm vừa nghiên cứu, rút kinh nghiệm/điều chỉnh phương thức, cách làm..., nên kết quả còn khá khiêm tốn; số lượng và chất lượng các dịch vụ thư viện chưa thực sự đáp ứng nhu cầu của người dùng tin-người đọc trong thư viện...

1) *Thống kê, so sánh các dịch vụ thông tin-thư viện trong điều kiện thư viện hoạt động theo phương thức truyền thống và theo phương thức hiện đại (có ứng dụng CNTT) ở Việt Nam.*

### ***Các dịch vụ thông tin-thư viện truyền thống***

#### ***A. Các loại dịch vụ thông tin -thư viện:***

*Bao gồm các dịch vụ thông tin-thư viện chủ yếu sau:*

### ***Các dịch vụ thông tin-thư viện hiện đại***

#### ***A. Các loại dịch vụ thông tin- thư viện***

*Bao gồm các nhóm dịch vụ thông tin chủ yếu sau:*

- Thông báo, giới thiệu sách mới.
- Trưng bày, triển lãm sách báo (theo chuyên đề).
- Tra cứu thông tin-thư mục (qua hệ thống phích mục lục; qua bản tin thư mục).
- Tuyên truyền miệng/tư vấn về sách báo, tài liệu.
- Tuyên truyền, giới thiệu sách/Thi kể chuyện sách/thi Liên hoan tuyên truyền, giới thiệu sách.
- Phục vụ đọc tại chỗ.
- Phục vụ mượn về nhà.
- Tọa đàm/ nói chuyện về sách (giữa tác giả có tác phẩm và bạn đọc của thư viện).
- Hội nghị bạn đọc, hội thảo, seminar: do thư viện tổ chức (có thể theo các chuyên đề)
- Phổ biến thông tin chọn lọc (theo chuyên đề.)
- Thông tin thư mục (cho lãnh đạo và các chuyên gia, các nhà quản lý ở địa phương).
- Cung cấp thông tin- thư mục.
- Một số các dịch vụ khác....

***Nhóm 1: Các dịch vụ cung cấp tài liệu, gồm có:***

- *Dịch vụ cung cấp tài liệu tại chỗ:*
- + Phương thức phục vụ tài liệu theo kiểu kho đóng.
- + Phương thức phục vụ tài liệu theo kiểu kho mở.
- *Dịch vụ mượn tài liệu về nhà.*
- *Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc* ( Sao chụp tài liệu gốc cho người dùng tin, bạn đọc).
- *Dịch vụ dịch thuật tài liệu.*

***Nhóm 2: Dịch vụ tra cứu thông tin, gồm có:***

- *Dịch vụ tra cứu thông tin tại thư viện:*
- + Tra cứu tự động hoá (qua hệ thống máy vi tính).
- + Tra cứu thông tin-thư mục (qua hệ thống phích mục lục; qua bản tin thư mục).
- *Dịch vụ hỏi đáp thông tin-thư viện* (thông qua cán bộ thư viện, quầy thông tin thư viện).
- *Dịch vụ internet* ( người đọc tra cứu, tìm tin trên internet )

***Nhóm 3: Dịch vụ trao đổi thông tin gồm có:***

- *Hội nghị, hội thảo, Seminar:* do thư viện tổ chức (có thể theo chuyên đề): khoa học, công nghệ, giáo dục, văn hóa, nghệ thuật, quốc phòng...
- *Thư điện tử:* (trao đổi thư tín với nhau thông qua sử dụng hệ thống mạng máy tính).

- *Diễn đàn điện tử*: Người tham gia vừa là người

cung cấp thông tin, vừa là người dùng tin.

**Nhóm 4: Dịch vụ tư vấn**: Là hoạt động nhằm cung cấp thông tin trợ giúp cho việc ra quyết định.

**Nhóm 5: Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc**

**Nhóm 6: Dịch vụ phổ biến thông tin hiện tại**

Bao gồm hệ thống các dịch vụ, thông qua việc tìm kiếm xác định những tài liệu mới phù hợp

với nhu cầu của người dùng tin, sau đó thông báo

cho họ thông tin về các tài liệu này.

**Nhóm 7. Dịch vụ khai thác tài liệu đa phương tiện** (các tài liệu đa phương tiện gồm: tài liệu vi dạng, video, CD-ROM, tài liệu nghe nhìn v.v...)

**Nhóm 8: Một số các dịch vụ khác:**

- Triển lãm, trưng bày, giới thiệu sách báo.

- Tuyên truyền, giới thiệu sách/thi kể chuyện sách

/thi Liên hoan tuyên truyền, giới thiệu sách.

- Xe ô-tô thư viện lưu động (phục vụ sách báo bằng ô-tô thư viện, chủ yếu ở vùng sâu, vùng xa).

- Mua bán sách báo, tài liệu qua mạng Internet.

- Dịch vụ đào tạo tra cứu thông tin - thư viện (cho bạn đọc của thư viện).

- Dịch vụ an toàn thông tin (cho người dùng tin

## ***B. Ưu điểm và hạn chế của phương thức hoạt động thư viện truyền thống***

### ***\* Ưu điểm.***

- Dịch vụ thông tin- thư viện khá phong phú, đa dạng (tiện lợi cho bạn đọc thư viện).
- Phương thức khá linh hoạt: có thể đọc tại chỗ, hoặc mượn sách báo về nhà.
- Bên cạnh hệ thống mục lục tra cứu ngăn nắp, thuận tiện, còn có các hình thức thông tin linh hoạt, tiện lợi cho bạn đọc: tuyên truyền miệng, trực quan, tư vấn về sách báo, tài liệu...
- Một số hình thức cung cấp thông tin (chọn lọc) rất có giá trị đối với lãnh đạo, các nhà quản lý, các chuyên gia trong các lĩnh vực ở địa phương...
- Hội nghị bạn đọc hàng năm, là “kênh” quan trọng để thư viện tiếp thu ý kiến góp ý, phản hồi của bạn đọc đối với hoạt động phục vụ bạn đọc...

### ***\* Hạn chế.***

- Độc giả thường xuyên phải đến thư viện đọc và tra cứu tài liệu/mượn trả sách khá mất nhiều thời gian, công sức.
- Có lúc, một số sách hay, sách bán chạy (best saler) thường ít bản, không đủ phục vụ đọc và mượn của độc giả.
- Khi chưa có máy photôcopy trong thư viện, có khi độc giả phải chép lại nhiều

và cho thư viện).

## ***B. Ưu điểm và hạn chế của phương thức hoạt động thư viện hiện đại***

### ***\* Ưu điểm.***

- Dịch vụ thông tin-thư viện phong phú hơn, đa dạng hơn (tiện lợi hơn cho bạn đọc).
  - Phương thức rất linh hoạt: có thể đến thư viện /hoặc bạn đọc có thể ngồi ở đâu đó mà vẫn có thể tra cứu, tìm tin trên hệ thống mạng của thư viện (hoặc đăng ký các dịch vụ thư viện qua mạng).
  - Bên cạnh hệ thống mục lục tra cứu truyền thống, bạn đọc-người dùng tin có nhiều cách để tiếp cận, tra cứu, trao đổi thông tin, giao dịch về thư viện và tài liệu (thông qua hệ thống các dịch vụ của thư viện).
  - Người đọc-người dùng tin tiết kiệm được nhiều thời gian và công sức hơn so với đọc tại thư viện truyền thống.
  - Tra cứu, tìm tin, đọc sách báo tự chọn (kho mở) rất tiện dụng cho bạn đọc (nhanh chóng).
  - Dịch vụ photocopy trong thư viện là giảm thời gian bạn đọc phải chép tay như trước kia.
  - Dịch vụ hiện đại của thư viện văn minh hơn so với các dịch vụ tại thư viện truyền thống.
- ### ***\* Hạn chế.***
- Đầu tư cơ sở hạ tầng thông tin tốn kém hơn.

trang tài liệu (mất nhiều thời gian, công sức...)

- Chi phí các dịch vụ thông tin-thư viện đắt hơn so với các dịch vụ thư viện truyền thống.

- Cán bộ thư viện phải được đào tạo bài bản hơn /người dùng tin cũng phải có kiến thức về thông tin-thư viện (để tra cứu và giao dịch /giao diện với thư viện).

2) *Những thuận lợi, khó khăn, vướng mắc về hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện, khi các thư viện Việt Nam chuyển đổi từ hoạt động truyền thống sang hướng hiện đại (có ứng dụng CNTT).*

\* **Thuận lợi:** Khi các thư viện ở Việt Nam chuyển đổi từ phương thức dịch vụ truyền thống sang hướng hiện đại, có những mặt thuận lợi như sau:

- Có các văn bản chỉ đạo từ Trung ương, trong đó có Chỉ thị số 58-CT/TW ngày 17/10/2000 của Bộ Chính trị “Về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa” và Nghị quyết số 36 -NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị “Về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế”, cùng nhiều văn bản pháp quy quan trọng khác của các Bộ, Ban, ngành Trung ương về lĩnh vực CNTT trong hoạt động thông tin-thư viện. Đây sẽ là cơ sở pháp lý quan trọng và cần thiết để ngành văn hóa, thể thao và du lịch và các ngành có liên quan đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện (trong đó có dịch vụ thông tin-thư viện) ở nước ta.

- Ở các thư viện, nhìn chung đã có sự chuẩn bị khá kỹ lưỡng về cơ sở vật chất, hạ tầng CNTT, kinh phí, phần mềm chuyên dụng, nguồn nhân lực (cán bộ thư viện được đào tạo cơ bản về ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện) v.v....

- Nhìn chung cán bộ lãnh đạo thư viện đã nhận thức được về xu thế tất yếu trong quá trình chuyển đổi từ thư viện truyền thống sang hướng hiện đại, vì vậy đã có sự chuẩn bị về tư duy quản lý, điều hành; đồng thời xây dựng lộ trình này sao cho phù hợp và thuận tiện nhất; đảm bảo được hiệu quả, chất lượng và khả thi.

\* **Khó khăn, vướng mắc, hạn chế:** khi các thư viện ở Việt Nam chuyển đổi từ phương thức dịch vụ truyền thống sang hướng hiện đại (có ứng dụng CNTT), đó là:

- Nhìn chung, được sự chỉ đạo, quán triệt từ Trung ương về đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động thông tin-thư viện; song ở mỗi thư viện lại được quan tâm, đầu tư cho vấn đề này cũng rất khác nhau. Có thư viện triển khai đồng bộ, kinh phí và nhân lực dồi dào, thời gian và tiến độ nhanh chóng, thuận tiện, song có nơi do không chủ động được kinh phí, nên lộ trình ứng dụng CNTT thường bị gián đoạn; kinh phí cấp nhỏ giọt, nguồn nhân lực về thông tin -thư viện chuẩn bị cho công việc này rất thiếu và yếu v.v...

- Các phần mềm ứng dụng CNTT trong thư viện cũng rất khác nhau (kể cả ở nước ngoài). Do vậy việc ứng dụng trong thư viện về CNTT cũng có sự khác nhau. Các thư viện

cũng khó có thể trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm với nhau về phương pháp, kỹ năng, cách thức áp dụng, ứng dụng CNTT sao cho hiệu quả, thiết thực.

- Ứng dụng CNTT trong thư viện là việc làm mới mẻ, chưa có tiền lệ ở Việt Nam, vì vậy kinh nghiệm cho vấn đề này còn quá ít. Nhiều thư viện vừa làm, vừa mày mò, nghiên cứu, rút kinh nghiệm (có những đơn vị cập nhật biểu ghi (Worksheet), do lỗi kỹ thuật bị mất hàng chục ngàn biểu ghi, mà không thể phục hồi....).

- Một số cơ quan tài chính ở các cấp chính quyền địa phương, do không hiểu đặc thù nghề nghiệp thư viện, nên trong quá trình ứng dụng CNTT, đã không có sự ủng hộ về tài chính cho thư viện (nhất là việc “hồi cố” tư liệu sách báo, mua sắm máy móc, trang thiết bị, phần mềm quản trị thư viện v.v....).

- Cá biệt, có một số cán bộ thư viện ngại học tập, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn về thư viện và về máy vi tính; hoặc chưa sẵn sàng thay đổi kỹ năng nghiệp vụ thư viện khi chuyển đổi sang các phương thức phục vụ mới/hiện đại...

- Về phía bạn đọc, có một số độc giả thư viện lớn tuổi chưa quen với cách thức phục vụ hiện đại; chưa quen sử dụng máy vi tính trong tra cứu, tìm kiếm thông tin...

- Đa số các thư viện mới chỉ sử dụng dịch vụ thông tin-thư viện để phục vụ độc giả của mình là chính; việc kết nối, liên thông, chia sẻ tài nguyên thông tin của các thư viện ở Việt Nam còn rất hạn chế, bất cập.

### **III. ĐỀ XUẤT CÁC NHÓM GIẢI PHÁP ĐỂ TĂNG CƯỜNG VÀ ĐỔI MỚI HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN Ở VIỆT NAM TRONG THỜI GIAN TỚI**

Như trên đã đề cập, việc ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện Việt Nam (ở cả hệ thống thư viện công cộng và thư viện chuyên ngành, đa ngành), tính đến nay đã hơn 2 thập kỷ. Tuy nhiên với chặng đường ấy, mức độ ứng dụng, phạm vi ứng dụng, tần suất ứng dụng ở mỗi cơ quan thư viện có khác nhau (do điều kiện chủ quan & khách quan khác nhau), dẫn đến kết quả, số lượng, chất lượng đạt được cũng rất khác nhau. Được biết cho đến hôm nay (năm 2017), nhiều thư viện công cộng nước ta (cấp tỉnh, cấp huyện) vẫn chưa áp dụng được nhiều và thật tốt các dịch vụ thông tin-thư viện hiện đại, có nơi khó khăn, vẫn áp dụng nhiều phương thức truyền thống, có nơi áp dụng vừa truyền thống vừa hiện đại. Hiện chúng ta không có số liệu thống kê đầy đủ trong toàn hệ thống thư viện, song có thể thấy: Nhìn chung việc chuyển đổi hoạt động từ thư viện truyền thống sang hiện đại, trong đó có sự thay đổi các loại hình dịch vụ thông tin-thư viện, đã thực sự đem lại cho người dùng tin-người đọc của thư viện nhiều tiện ích mới, văn minh hơn, hiệu quả hơn so với cách thức phục vụ truyền thống. *Đó cũng là bước chuyển mình quan trọng của hệ thống thư viện Việt Nam.*

*Nhìn nhận ở góc độ lý luận, có thể thấy:* Chất lượng, sự đa dạng của sản phẩm thông tin-thư viện có ảnh hưởng lớn đến chất lượng, sự đa dạng của dịch vụ thông tin-thư viện. Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, chuyển hoá lẫn nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển. Nhờ việc triển khai, cung cấp các dịch vụ thông



tin-thư viện khác nhau (nhất là trong các thư viện điện tử, thư viện số...) mà cơ quan thư viện có điều kiện quảng bá rộng rãi, đưa nhiều sản phẩm của mình đến với người dùng tin-bạn đọc một cách nhanh chóng, thuận tiện. Khi thực hiện một dịch vụ nào đó, cần phải sử dụng một hay một số sản phẩm đã có như hệ thống mục lục, thư mục, các CSDL, bộ sưu tập số... đồng thời thông qua các sản phẩm thông tin-thư viện, có thể đánh giá được chất lượng của sản phẩm thông qua việc sử dụng chúng trong quá trình tổ chức một dịch vụ thông tin-thư viện đối với người dùng tin-bạn đọc.

Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện là một phức thể bao gồm nhiều yếu tố cấu thành, đóng vai trò công cụ thực hiện các mục tiêu của các cơ quan thông tin-thư viện. Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện phù hợp, chất lượng sẽ giúp cho con người ở mọi nơi, vào mọi lúc, có điều kiện để truy nhập và khai thác nhanh chóng mọi nguồn lực thông tin và di sản trí tuệ của con người qua các thời đại. Thêm nữa, điều dễ nhận thấy là: Mỗi quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện là mối quan hệ trong đó có sự kết hợp của cái mới và cái cũ, giữa truyền thống và hiện đại, giữa con người và công nghệ tối ưu. Do vậy, đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ hệ thống sản phẩm và dịch vụ của các cơ quan thông tin-thư viện chúng ta là hết sức cần thiết, nhằm mục đích cao nhất là thỏa mãn, đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm, khai thác, sử dụng thông tin-tri thức của bạn đọc, người dùng tin ngày càng đa dạng & phức tạp.

Vì vậy, để góp phần tăng cường và đổi mới dịch vụ thông tin-thư viện trong các thư viện ở Việt Nam trong thời gian tới, xin được đề xuất một số nhóm giải pháp như sau:

### **1. Nhóm giải pháp thứ nhất: Về cơ chế-chính sách**

- Hiện nay Chính phủ Việt Nam đang vận hành và thực hiện Chính phủ “kiến tạo và phát triển”. Trong bài phát biểu nhậm chức của mình (chiều 26/7/2016), Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc đã xác định rõ mục tiêu xây dựng Chính phủ mới trong nhiệm kỳ này, đó là “*Chính phủ kiến tạo phát triển, liêm chính, hành động quyết liệt, phục vụ Nhân dân*”. Do đó, toàn ngành thư viện Việt Nam, cần phải *thấm nhuần tư tưởng chủ đạo của Chính phủ, phải hướng mọi hoạt động thư viện-trong đó có dịch vụ thông tin-thư viện- phải phục vụ tốt nhất, hiệu quả nhất cho bạn đọc thư viện* (trong mọi hoàn cảnh, mọi lúc, mọi nơi).

- Không ngừng hoàn thiện hệ thống văn bản pháp quy về công tác thư viện (xây dựng Luật Thư viện, các văn bản dưới luật như: Nghị định, Thông tư...); nhằm tạo ra cơ chế, chính sách phù hợp, thông thoáng để các cơ quan thông tin-thư viện từ Trung ương đến địa phương có điều kiện, chế tài tốt nhất, thuận tiện nhất ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện. (*phải coi đây là bước đột phá mới, để các thư viện nước ta được quan tâm và đầu tư tốt hơn, nhanh hơn, đầy đủ hơn về ứng dụng CNTT*). Tránh tình trạng trước đây, nhiều thư viện được đầu tư nhỏ giọt, điều kiện cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, công nghệ, máy móc, trang thiết bị thiếu thốn. Đó là những rào cản, hạn chế để các thư viện không thể đẩy nhanh tiến độ ứng dụng CNTT trong thư viện.

### **2. Nhóm giải pháp thứ hai: Đổi mới tư duy quản lý thông tin-thư viện & nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thông tin- thư viện (yếu tố chủ thể của thư viện)**

- Theo quy luật biện chứng Mác-Lênin, khi hoàn cảnh thay đổi, con người cũng cần phải thay đổi phù hợp với hoàn cảnh hiện tại. Rõ ràng khi ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện từ hơn 20 năm nay, điều kiện hoạt động của hầu hết thư viện ở Việt Nam đã có sự thay đổi, từ phương thức truyền thống dần sang hiện đại, trong đó có máy móc, trang thiết bị thư viện đã có nhiều đổi mới: từ kho tàng, phòng ốc, giá sách báo tạp chí, trang trí, sắp đặt trong và ngoài thư viện ... cũng đã có sự thay đổi phù hợp điều kiện mới. Ngay cả bạn đọc của chúng ta cũng đã nhìn nhận và tiếp cận thư viện hôm nay và tri thức thông tin với một cách nhìn khác trước, đa chiều hơn, thiết thực hơn, văn minh hơn. Vì vậy yếu tố này đòi hỏi và bắt buộc đội ngũ cán bộ lãnh đạo thư viện-thông tin phải thay đổi tư duy sao cho phù hợp với thực tiễn và tình hình hiện nay (trong đó quan trọng nhất là phải đổi mới tư duy quản lý, điều hành thư viện với một nhận thức mới, sao cho hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện vừa có tính kế thừa, vừa có sự phát triển: bởi lẽ bạn đọc-người dùng tin của thư viện ngày nay rất đa dạng, họ vừa có nhu cầu sử dụng cái cũ, vừa biết cách sử dụng cái mới, hiện đại...).

- Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nói đại ý: *Cán bộ là cái gốc của mọi công việc; cán bộ nào-phong trào ấy*. Vì vậy bên cạnh việc đổi mới tư duy lãnh đạo-tư duy quản lý về thư viện, điều quan trọng và cần thiết đối với thư viện chúng ta trong việc tăng cường và đổi mới dịch vụ thông tin-thư viện, đó là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực-đội ngũ cán bộ thư viện (cụ thể là đào tạo kỹ năng ứng dụng CNTT cho cán bộ thư viện). Bởi lẽ do yêu cầu đòi hỏi khách quan, tất yếu của công việc. Người cán bộ thư viện hôm nay không chỉ làm việc với phương thức cũ, mà phải học nghiệp vụ máy tính dành cho thư viện; để cán bộ thư viện biết được các thao tác cơ bản: *sử dụng mạng Internet, tra cứu thông tin, cập nhật biểu ghi, lập danh mục thông tin chọn lọc, biên tập tin, tư vấn cho độc giả; phục vụ đọc tự chọn, phục vụ thông tin chuyên đề; hướng dẫn khai thác tài liệu đa phương tiện...* Rõ ràng với nhiều thay đổi trong tác nghiệp thư viện khi ứng dụng CNTT, cán bộ thư viện phải tinh thông nghiệp vụ, máy vi tính, chủ động làm việc, tham mưu, đề xuất cho lãnh đạo tốt hơn & hiệu quả hơn.

### **3. Nhóm giải pháp thứ ba: Tăng cường và đổi mới các hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện; đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng, phức tạp của người dùng tin-bạn đọc thư viện**

Đây là nhóm giải pháp tổng hợp, rất quan trọng đối với các thư viện hiện nay (bất luận thư viện đã ứng dụng lâu năm hay mới ứng dụng CNTT), bao gồm các giải pháp chính như sau:

1. *Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các sản phẩm thông tin-thư viện* (đây được coi như đầu vào của cơ quan thông tin-thư viện). Bởi lẽ, giống như bán hàng và quảng cáo sản phẩm của nhà kinh doanh, thư viện cần phải chứng minh, giới thiệu cho người đọc-người dùng tin biết mình hiện đang có những gì, số lượng, chất lượng của nó ra sao? Ở giải pháp này, thư viện cần lưu ý các nội dung sau:

+ Cải tiến và hoàn chỉnh hệ thống mục lục tra cứu trực tuyến (OPAC).

- + Xây dựng, hoàn thiện các cơ sở dữ liệu (CSDL): CSDL thư mục, CSDL toàn văn, các bộ sưu tập số (tiếng Việt và tiếng nước ngoài); các bộ sưu tập quý hiếm....
- + Hoàn thiện/cải tiến trang chủ của thư viện (cổng giao dịch/giao diện của thư viện)
- + Củng cố, hoàn chỉnh phần mềm quản trị thư viện theo hướng mở, hiện đại.
- + Bên cạnh sản phẩm thông tin, thư viện đã có, mở thêm các sản phẩm mới theo nhu cầu của bạn đọc-người dùng tin, như: Thông tin chuyên đề, thông tin chọn lọc....

2. *Đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin-thư viện* (được coi như đầu ra của cơ quan thông tin-thư viện). Đây là nội dung rất quan trọng trong toàn bộ hoạt động thư viện, là thước đo giá trị của thư viện đối với xã hội. Ở giải pháp này, bên cạnh dịch vụ truyền thống, cần tăng cường, đổi mới mạnh mẽ các dịch vụ hiện đại, đó là:

- + Phục vụ đọc tại chỗ, nên mở thêm phòng đọc tự chọn (nhất là các sách báo, ấn phẩm mới trong thư viện); tiện dụng cho người đọc, người dùng tin.
- + Phục vụ mượn về nhà, cần áp dụng CNTT, mượn trả sách tự động, (đọc giả tự chọn sách và quét thẻ thư viện, cán bộ thư viện chỉ cần giám sát, theo dõi...).
- + Mở thêm phòng đọc chuyên biệt, đọc đa phương tiện (multimedia), phòng đọc internet, để độc giả tiếp cận với thông tin, tri thức tiện lợi hơn, thoải mái hơn.
- + Đầu tư thêm hệ thống máy tính phục vụ tra cứu trực tuyến, đọc dữ liệu toàn văn.
- + Thiết lập quầy thông tin hỏi-đáp, phục vụ người dùng tin nhanh chóng, hiệu quả.
- + Thiết lập bảng, biểu hướng dẫn, chỉ báo cách thức truy cập, tra cứu thông tin...
- + Mở thêm các dịch vụ tư vấn, trao đổi trên Email (thư điện tử) về tài liệu, nếu có điều kiện tổ chức phục vụ xe ô-tô thư viện lưu động (đối với vùng sâu, vùng xa).
- + Tăng cường dịch vụ sao chụp tài liệu, scanner, in ấn, phục vụ nhanh, hiệu quả.

### 3. *Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện, hạ tầng công nghệ thông tin.*

Đây là giải pháp cực kỳ quan trọng, liên quan đến thành công hay thất bại khi ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện. Vì vậy các thư viện cần lưu ý:

- Tăng cường cơ sở vật chất sao cho chất lượng, chuẩn hóa, an toàn khi vận hành hệ thống (gồm máy chủ, hệ thống máy trạm, an ninh mạng, bức “tường lửa”, hệ thống điện, điều hòa, phòng chống cháy nổ....)

- Nếu có điều kiện, nên sử dụng các thiết bị, công nghệ mới như: Thiết bị cảm biến màn hình; Thiết bị RFDI (đặt trước chỗ ngồi đọc trong thư viện; nhận biết sách có /hay không có tại thư viện); Rô-bốt tự động lấy và trả sách trong các thư viện....

- Định kỳ duy tu, bảo dưỡng máy móc, thiết bị (để thay thế khi hỏng hóc, sự cố).

### 4. *Mượn liên thư viện, liên kết chia sẻ tài nguyên thông tin giữa các thư viện.*

Đây là giải pháp cần thiết, tối ưu trong bối cảnh hiện nay, nhất là ứng dụng CNTT, số hóa tài liệu như hiện nay (việc này thời gian qua các thư viện ít thực hiện).

+ Nghiên cứu để từng bước thực hiện mượn liên thư viện (drop book), lưu ý trách nhiệm của người mượn với thư viện thế nào? Mượn có thu phí hay không thu phí ?

+ Đối với tài liệu điện tử, bộ sưu tập số, các thư viện có thể chia sẻ nguồn tài nguyên này ra sao ? có quy định thu phí hay không thu phí ? khi cần có thể photô tài liệu hay không / vấn đề bản quyền tác giả (khi sao chụp sách báo, tài liệu) ra sao ?

+ Một số thư viện các tỉnh phía Bắc đã dùng chung (free) CSDL điện tử sách, báo tạp chí (Thư viện Đại học Bách khoa mua của nước ngoài..). Đây là 1 sáng kiến hay.

#### 5. Đào tạo người dùng tin trong thư viện. Marketing thư viện.

- Đào tạo người dùng tin-người sử dụng thư viện (trong điều kiện ứng dụng CNTT) là vấn đề cần thiết, bởi nếu chúng ta có kho sách tốt, bộ sưu tập phong phú; nhiều CSDL, mà độc giả không tiếp cận, sử dụng được thì cũng bằng không. Nên cần lưu ý:

+ Hướng dẫn các bảng thông tin- thư viện, chỉ dẫn, chỉ báo cách thức sử dụng.

+ Đào tạo, tập huấn cho bạn đọc sử dụng thư viện, tra cứu thông tin thư viện.

+ Trao đổi, tạo đàm ngoại khóa về thư viện, tính năng sử dụng các dịch vụ thư viện

- Marketing thư viện là yếu tố quan trọng để giới thiệu, quảng bá hình ảnh thư viện và các dịch vụ thông tin-thư viện. Điều này cho phép thư viện sẽ có đông bạn đọc hơn, phục vụ tốt hơn, có thể sẽ có nhiều tổ chức, cá nhân ủng hộ thư viện hơn. Vì thế lưu ý:

+ Tìm hiểu, nghiên cứu & phân loại đối tượng bạn đọc-người dùng tin để có cách tiếp cận và phục vụ tốt hơn, hiệu quả hơn.

+ Xác định từng nhóm đối tượng để có chính sách phục vụ riêng biệt, chuyên sâu.

+ Quảng bá hình ảnh & dịch vụ thư viện bằng tờ rơi, tờ gấp, tờ quảng cáo, biển hiệu.

+ Tổ chức Hội thảo, Hội nghị, simernar, toạ đàm, giao lưu giữa bạn đọc và thư viện.

#### 4. Nhóm giải pháp thứ tư: Đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo ngành thông tin-thư viện ở Việt Nam

Đây là nhóm giải pháp rất quan trọng trong bối cảnh hiện nay, bởi lẽ hoạt động thư viện truyền thống đã có từ hàng ngàn năm trên thế giới và có hàng trăm năm ở Việt Nam; song từ khi ứng dụng CNTT vào thư viện ở nước ta mới chỉ được khoảng gần 3 thập kỷ nay. Vì thế, nhiều vấn đề về lý luận và thực tiễn (nhất là đối với hoạt động thư viện khi ứng dụng mạnh mẽ CNTT) đang cần được đúc kết đưa vào giảng dạy trong các cơ sở đào tạo thông tin-thư viện ở Việt Nam, phục vụ cho công cuộc đổi mới đất nước.

Nhiều thập kỷ qua, các cơ sở đào tạo thông tin-thư viện ở Việt Nam (như những máy cái); đã có nhiều nỗ lực cố gắng trong đào tạo, nghiên cứu và giảng dạy về lĩnh vực thông tin-thư viện; đã cung cấp đầu ra- sản phẩm với hàng chục tiến sĩ, hơn 500 thạc sĩ, hàng nghìn, hàng vạn cử nhân thông tin-thư viện. Thực tế, đội ngũ cán bộ thư viện-thông tin này đã & đang có những đóng góp to lớn và quan trọng vào việc thúc đẩy sự nghiệp thư viện Việt Nam phát triển. Vì thế, để góp phần đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo ngành thông tin-thư viện trong giai đoạn tới, đề nghị các trường lưu ý:

- + Nghiên cứu lý luận và thực tiễn về ứng dụng CNTT trong tác nghiệp thư viện.
- + Đổi mới giáo trình giảng dạy/ cập nhật tài liệu mới về thông tin-thư viện.
- + Đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng hiện đại về thông tin-thư viện.
- + Kết hợp giữa giảng dạy và thực hành/thực tế tại các cơ quan thông tin-thư viện.
- + Cần có mối quan hệ/trương tác gắn bó mật thiết hơn giữa nhà trường với thư viện.

*Tóm lại*, trong lĩnh vực thông tin-thư viện trên thế giới từ nhiều năm nay, việc phát triển các sản phẩm và dần hoàn thiện các dịch vụ thông tin-thư viện là một quy luật tất yếu, khách quan; đã được nhiều thư viện chú trọng và đầu tư chiến lược. Từ các sản phẩm và dịch vụ truyền thống, ngày nay ở Việt Nam đã và đang xuất hiện nhiều các sản phẩm và dịch vụ có ứng dụng công nghệ mới. Chúng không chỉ tạo điều kiện cho mọi lĩnh vực hoạt động của con người được phát triển một cách liên tục trong thời gian và qua không gian, mà còn góp phần tạo dựng mối liên hệ chặt chẽ giữa các lĩnh vực với nhau. **Đối với cơ quan thông tin-thư viện:** sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện là cầu nối giữa cơ quan thông tin-thư viện và người dùng tin. Nếu không có các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện thì tài liệu trong thư viện sẽ bị lãng phí và ít đem lại hiệu quả. Các sản phẩm thông tin-thư viện khi được biên soạn tốt, đúng phương pháp, được sử dụng một cách khoa học, đúng mục đích, không chỉ đảm bảo cho việc thực hiện tốt chức năng của cơ quan thông tin-thư viện, mà còn góp phần tích cực vào việc quảng bá hình ảnh của thư viện, tiết kiệm công sức, tiền bạc, thời gian của cán bộ thư viện và người dùng tin trong quản lý, sử dụng thư viện. **Đối với bạn đọc-người dùng tin:** sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện sẽ giúp họ có thể tiếp cận được nguồn tin, nguồn tài liệu một cách nhanh chóng, dễ dàng và đầy đủ nhất, đồng thời giúp nâng cao năng lực khai thác thông tin và thoả mãn nhu cầu của họ. **Đối với chuyên gia thông tin-thư viện:** Đây chính là thước đo, là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động dịch vụ được tạo ra và thực hiện nhằm hướng đến việc phục vụ người tiêu dùng-bạn đọc thư viện; đó cũng là tập hợp các yếu tố phản ánh trình độ, kỹ năng, khả năng tác nghiệp của đội ngũ cán bộ thư viện trong việc hiện đại hóa thư viện; phục vụ công cuộc CNH, HĐH đất nước. Ngoài ra, *nhìn nhận ở góc độ xã hội*, sản phẩm và hoạt động dịch vụ thông tin-thư viện còn giúp ích cho việc trao đổi, chia sẻ nguồn lực, tài nguyên thông tin giữa các thư viện với nhau (kể cả đối với nước ngoài). Đó cũng là cách thức mà Marketing hữu hiệu nhất, tốt nhất để quảng bá hình ảnh thư viện Việt Nam với cộng đồng, với người dân, với xã hội.

Cuối cùng, xin được mượn hai ý kiến tâm đắc để kết thúc bài tham luận. Một ý kiến của một nhà lãnh đạo Nhà nước Singapore (một trong những nước phát triển mạnh nhất trong khu vực Châu Á); khi đánh giá mức độ phát triển của hệ thống thông tin-thư viện là một trong những thước đo trình độ văn minh của mỗi quốc gia, dân tộc, vị lãnh đạo Nhà nước Singapore đã khẳng định: *“Số phận của mỗi quốc gia tùy thuộc vào việc người dân ở đó sử dụng một cách có hiệu quả thông tin, tri thức và công nghệ, đó là máu chốt của sự thành đạt kinh tế, chứ hoàn toàn không phải do các nguồn dự trữ tài nguyên thiên nhiên phong phú...”*. Còn ý kiến thứ hai của lãnh tụ vô sản thế giới V.I.Lênin, khi nói về vai trò, hiệu quả của hoạt động thư viện và sách báo: Ngay từ những thập niên đầu thế kỷ XX, khi

nước Nga Xô-Viết mới giành chính quyền về tay nhân dân, bước đầu xây dựng và phát triển đất nước, V.I.Lênin đã nói, đại ý: *Hiệu quả hoạt động của một thư viện trên đất nước Xô-viết, không chỉ ở chỗ thư viện ấy to đẹp như thế nào? có nhiều sách báo, bộ sưu tập quý hiếm ra sao? mà quan trọng ở chỗ: Mỗi năm, mỗi tháng, mỗi ngày, thư viện ấy phục vụ được bao nhiêu độc giả; thư viện đó đã đáp ứng những nhu cầu của bạn đọc như thế nào? tốt hay là chưa tốt?./.*

