

YẾU TỐ TÁC ĐỘNG VÀ HƯỚNG GIẢI QUYẾT CHO KHẢ NĂNG SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NGUỒN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN ĐIỆN TỬ

TS Nguyễn Hồng Sinh

Trường Đại học KHXH&NV- ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Xác định và phân tích các yếu tố tác động đến nguồn tài nguyên thông tin điện tử: sự hiểu biết của cán bộ quản lý, tầm nhìn của nhà trường, năng lực của đội ngũ cán bộ thư viện, hạ tầng công nghệ, nội dung thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ sử dụng. Đưa ra các hướng giải pháp gia tăng khả năng sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin điện tử.

Từ khoá: Tài nguyên thông tin điện tử; yếu tố tác động; hiệu quả sử dụng.

Factors affecting and solutions for efficient use of e-resources

Abstract: The paper identifies and analyses factors affecting e-resources usage: knowledge of managers, vision of the university, capacity of librarians, information technology infrastructure, information content, guidelines and instructions. It also introduces some solutions for better e-resources usage.

Keywords: E-resources; factors affecting; efficient use.

Đặt vấn đề

Nguồn tài nguyên điện tử đã và đang trở thành nguồn thông tin chủ lực của các trường đại học trên thế giới. Đối với những người tham gia công tác nghiên cứu, giảng dạy và học tập tại các nước tiên tiến, nguồn thông tin này trở nên không thể thiếu cho công việc hàng ngày của họ. Chỉ cần xem qua website thư viện của các trường đại học châu Âu, Bắc Mỹ, ASEAN, chúng ta có thể thấy nhiều trường có tới hàng chục cơ sở dữ liệu trực tuyến, được tổ chức tra cứu và cung cấp truy cập theo nhiều cách thức khác nhau (theo chủ đề, nhan đề ấn phẩm, tác giả...).

Tài nguyên điện tử của các trường đại học hiện nay bao gồm rất nhiều nguồn. Trước tiên là những cơ sở dữ liệu trực tuyến được chọn mua từ các tập đoàn xuất bản và các nhà cung cấp danh tiếng, như: Elsevier, Springer, Taylor & Francis. Bên cạnh đó là những nguồn không tốn phí thuê bao, ví dụ như nguồn học liệu mở của tổ chức INASP¹, của các tập đoàn xuất bản Springer², Wiley³. Ngoài ra, còn có nguồn tài liệu nội sinh truy cập mở của nhiều tổ chức, trường đại học, như là Monash⁴. Để duy trì và phát triển hiệu quả nguồn tài nguyên điện tử, đòi hỏi sự đầu tư lớn và ổn định cho nhiều hạng mục bao gồm: chi

⁽¹⁾ <http://www.inasp.info/en/training-resources/open-access-resources/>

⁽²⁾ <http://www.springeropen.com/>

⁽³⁾ <http://olabout.wiley.com/WileyCDA/Section/id-406071.html>

⁽⁴⁾ <http://guides.lib.monash.edu/research-impact-publishing/open-access>

phí cho thuê bao quyền truy cập, cho hạ tầng kỹ thuật và trang thiết bị, cho nhân sự quản lý và vận hành. Việc các thư viện đại học tiên tiến đã không ngừng duy trì mức đầu tư lớn, ổn định, thường xuyên cho tài nguyên điện tử chứng tỏ giá trị mang lại của nguồn thông tin này đối với giới học thuật và người học là vô cùng to lớn.

Tại Việt Nam, điều kiện tiếp cận cũng như thói quen sử dụng thông tin của người dùng tin chưa tương đồng với các nước tiên tiến. Tuy nhiên, khuynh hướng hội nhập, chủ trương tiến gần hơn đến các chuẩn quốc tế trong giáo dục và nghiên cứu, cùng với nhu cầu sử dụng tài liệu điện tử đang hình thành và phát triển trong cộng đồng đại học đã khiến cho nhiều trường đại học Việt Nam phải quan tâm phát triển nguồn tài nguyên điện tử. Các nỗ lực đầu tư cho việc này được bắt đầu từ các trường có dự án tài trợ nước ngoài, từ các trường được chính phủ ưu tiên đầu tư, và hiện nay là từ nhiều trường ngoài công lập. Có thể thấy, việc đầu tư kinh phí đã là một nỗ lực lớn nhưng để đảm bảo hiệu quả sự đầu tư này đòi hỏi những nỗ lực còn lớn hơn. Đúng là, ở đâu có cung cấp nguồn tài nguyên điện tử, ở đó đã ít nhiều có những nỗ lực đưa ra các giải pháp đảm bảo tính hiệu quả [1, 2]. Tuy nhiên, để các giải pháp đạt đến các giá trị thực sự bền vững vẫn là một thách thức đang đặt ra đối với các thư viện đại học Việt Nam. Rõ ràng, khi người dùng tin chưa khai thác hiệu quả nguồn tài nguyên điện tử thì các chi phí đầu tư sẽ bị coi là lãng phí. Hơn thế, điều này khiến cho thư viện đại học không khẳng định được năng lực trong việc cung cấp nguồn thông tin học thuật cập nhật và chất lượng cao cho người dùng tin của mình, không tham

dự được vào quá trình hội nhập của cộng đồng các trường đại học.

Có thể thấy, việc sử dụng hiệu quả tài nguyên điện tử phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, bao gồm những yếu tố tác động và những yếu tố đảm bảo cho việc truy cập, khai thác và sử dụng. Do đó, cần bắt đầu bằng việc nhận biết chính xác nội hàm của tất cả yếu tố liên quan này; từ đó xác định những nền tảng phải thiết lập cho quá trình cung cấp tài nguyên điện tử. Tiếp đến là xác định và triển khai các giải pháp cụ thể dựa trên điều kiện và khả năng của từng đơn vị.

1. Các yếu tố tác động đến khả năng sử dụng nguồn tài nguyên thông tin điện tử

Việc người dùng tin sử dụng được nguồn tài nguyên điện tử một cách hiệu quả phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, trong đó có các yếu tố tự thân của họ như: thói quen dùng tin, tính chất công việc, môi trường làm việc. Tuy nhiên, phần lớn các yếu tố lại liên quan đến điều kiện của thư viện. Những yếu tố này có thể chia thành hai nhóm: những yếu tố tác động toàn cục (gồm năng lực nhân sự và tầm nhìn của cơ quan), và những yếu tố trực tiếp đảm bảo cho việc sử dụng nguồn tài nguyên điện tử (gồm nội dung thông tin, hạ tầng và dịch vụ hỗ trợ). Dưới đây là những phân tích về hai nhóm yếu tố này.

Sự hiểu biết của cán bộ quản lý

Đầu tiên là sự hiểu biết của cán bộ quản lý thư viện về khả năng trang bị nguồn tài nguyên điện tử cho đơn vị mình. Sự hiểu biết này bao gồm kiến thức về các đặc điểm và yêu cầu đối với việc quản lý và khai thác nguồn tài nguyên điện tử, đồng thời là những hiểu biết về khả năng đầu tư

của nhà trường. Chúng ta cần ý thức rằng các phương thức và mức kinh phí đầu tư cho quá trình bổ sung, tổ chức, quản lý và phục vụ nguồn tài nguyên điện tử đòi hỏi sự ổn định lâu dài và có khuynh hướng gia tăng liên tục, nếu không những gì đã đầu tư sẽ không tiếp tục sử dụng được [3]. Ở đây, không tập trung phân tích tính phức tạp của chi phí cho tài liệu điện tử mà nhấn mạnh rằng, chỉ khi nào cán bộ quản lý am hiểu thấu đáo về tài nguyên điện tử thì mới có thể đưa ra đề xuất thuyết phục với lãnh đạo nhà trường trong việc đầu tư, xác định chính xác những việc cần làm, lường trước những bất trắc, đặt ra lộ trình hay thứ tự ưu tiên cho các đầu việc, tính toán mức độ khả thi cho các giải pháp bao gồm cả giải pháp công nghệ và tài chính. Hiểu biết và năng lực của cán bộ quản lý sẽ tác động đáng kể đến sự tin tưởng và quyết định đầu tư của lãnh đạo nhà trường.

Tầm nhìn của nhà trường

Tầm nhìn, hay nói một cách đơn giản hơn là chiến lược của nhà trường đối với hoạt động thư viện và các công tác liên quan đến hoạt động thư viện bao gồm: nghiên cứu khoa học, chất lượng đào tạo, kiểm định, xếp hạng đại học. Tầm nhìn cho thấy dự định về mức độ đầu tư của nhà trường đối thư viện nói chung, đối với nguồn tài nguyên điện tử nói riêng trong thời gian hiện tại và sắp tới; từ đó thư viện có thể xác định một kế hoạch cụ thể đáp ứng tầm nhìn của nhà trường, ví dụ như: trong 5 năm hay 10 năm tới, thư viện tập trung cho những nhiệm vụ và hạng mục đầu tư nào liên quan đến tài nguyên điện tử, đầu tư ở mức duy trì hay nâng cấp tính hiệu quả của nguồn tài nguyên.

Như vậy, cùng với hiểu biết của cán bộ quản lý thư viện, tầm nhìn của nhà trường

sẽ tác động đến kế hoạch và việc ưu tiên hoá các biện pháp cho quá trình đầu tư và thúc đẩy hiệu quả sử dụng nguồn tài nguyên điện tử. Tầm nhìn cũng tác động đến mức độ quyết tâm của nhà trường và thư viện trong việc không ngừng thúc đẩy hiệu quả sử dụng nguồn tài nguyên điện tử.

Năng lực của cán bộ thư viện

Quản lý và cung cấp dịch vụ cho quá trình sử dụng tài nguyên điện tử cần đội ngũ chuyên viên bao gồm nhiều thành phần với những năng lực chuyên môn khác nhau. Cụ thể, thư viện cần có chuyên viên về mảng công nghệ thông tin và truyền thông, mảng lựa chọn thuê bao và tạo dựng nội dung các cơ sở dữ liệu, mảng nghiên cứu và phục vụ người dùng tin, mảng pháp lý bao gồm các luật định liên quan đến bản quyền, truy cập, thuê bao, tài chính, thương thảo hợp đồng. Mỗi vị trí công tác cụ thể đòi hỏi cán bộ thư viện phải có kiến thức và kỹ năng tương thích. Năng lực của họ sẽ tác động đáng kể đến tính tiêu chuẩn, hợp lệ, ổn định và thông suốt cho quá trình quản lý và phục vụ nguồn tài nguyên điện tử.

Hạ tầng công nghệ thông tin

Hạ tầng công nghệ thông tin bao gồm máy chủ, mạng máy tính, phần mềm quản lý và các hỗ trợ sử dụng, đường truyền Internet. Đây là điều kiện phải có để quản lý và sử dụng tài nguyên điện tử. Hơn thế nữa, để người dùng có thể thường xuyên sử dụng được nguồn tài nguyên điện tử đòi hỏi các điều kiện công nghệ và kỹ thuật phải ổn định và dễ sử dụng. Cụ thể, các phần mềm và giao diện tương tác phải dễ hiểu, dễ dùng và thu hút người dùng, Internet được kết nối nhanh và ổn định,

máy chủ hoạt động liên tục và ổn định, cho phép truy cập và sử dụng tài liệu từ xa 24/7. Những yêu cầu này là rất cơ bản và sẽ tác động trực tiếp đến khả năng sử dụng tài nguyên điện tử.

Nội dung của nguồn tài nguyên điện tử

Người dùng tin chỉ quan tâm sử dụng khi nội dung của các nguồn tin được cập nhật, phù hợp và hữu ích cho công việc và cho học tập của họ. Những nguồn tin dù là có chất lượng cao nhưng không phù hợp với trình độ và lĩnh vực mà người dùng quan tâm thì vẫn không được thường xuyên sử dụng. Do vậy, ngoài chất lượng của nội dung, tính phù hợp và tính cập nhật sẽ có tác động lớn đến việc sử dụng.

Quy định, hướng dẫn và dịch vụ hỗ trợ

Để sử dụng tài nguyên điện tử, người dùng tin cần có khá nhiều kỹ năng thông tin. Bên cạnh các kỹ năng sử dụng máy tính, Internet, các phần mềm liên quan, người dùng cần có hiểu biết và quen thuộc với cách tổ chức tra cứu và sắp xếp thông tin của các cơ sở dữ liệu, cách tìm kiếm, đánh giá, cũng như tận dụng các tính năng, tiện ích của cơ sở dữ liệu, cách lưu giữ và sử dụng thông tin. Các đơn vị tạo dựng và cung cấp các nguồn tài nguyên thường thực hiện việc nâng cấp, cập nhật, và thay đổi chính sách sử dụng cho các sản phẩm của họ, do đó các kỹ năng thông tin của người dùng cũng cần được cập nhật, bổ sung, điều chỉnh thường xuyên. Như vậy, khả năng cung cấp rõ ràng, đầy đủ các quy định, các hướng dẫn liên quan, và nhất là việc kịp thời hỗ trợ, tư vấn người dùng tin về các vấn đề liên quan đến công nghệ, kỹ thuật, tìm kiếm, lưu giữ và sử dụng là những yêu cầu để đảm bảo việc sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên điện tử.

2. Các hướng giải pháp cho khả năng sử dụng hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin điện tử

Theo những phân tích vừa nêu, có thể nhận thấy rằng, năng lực của cán bộ thư viện, hạ tầng công nghệ và kỹ thuật, khả năng phục vụ người dùng tin là ba nền tảng mà thư viện phải có khi cung cấp tài nguyên điện tử. Như vậy, đảm bảo và không ngừng phát triển ba nền tảng này chính là các hướng giải pháp cho sử dụng hiệu quả tài nguyên điện tử.

Nâng cao trình độ cho nguồn nhân lực

Trước hết là giải pháp nâng cao năng lực của cán bộ quản lý và chuyên viên tác nghiệp. Như đã thấy, năng lực của cán bộ quản lý thư viện bao gồm: sự hiểu biết, tầm nhìn, khả năng lập kế hoạch, tìm nguồn tài chính, thuyết phục, điều phối. Các yếu tố này sẽ giúp tạo ra sự tin tưởng, ủng hộ của các bên liên quan (lãnh đạo nhà trường, cán bộ thư viện, người dùng tin bao gồm giảng viên, nhà nghiên cứu, người học) trong việc đầu tư, vận hành và sử dụng tài nguyên thông tin.

Năng lực của cán bộ quản lý còn bao gồm khả năng liên tục tự trang bị và cập nhật các hiểu biết về cả hiện trạng và xu hướng của công nghệ, của việc sử dụng thông tin, việc phát triển và giá cả tài nguyên điện tử. Các hiểu biết này sẽ giúp cán bộ quản lý có được quyết định khôn ngoan trong việc đầu tư công nghệ, lựa chọn các gói sản phẩm và đơn vị cung cấp. Thực tế cho thấy, việc không lường được những biến đổi của: công nghệ, nguồn tài chính, nguồn nhân lực đều có thể dẫn đến việc mất khả năng tiếp tục cung cấp tài nguyên điện tử. Rõ ràng là, có được các hiểu biết cần thiết sẽ giúp đảm bảo tính bền vững

của quá trình duy trì và phát triển nguồn tài nguyên điện tử.

Do đó, cán bộ quản lý cần trau dồi năng lực bằng mọi cách bao gồm tự học và học qua việc tham dự vào các hoạt động chuyên môn như: hội thảo, tập huấn, sinh hoạt chuyên đề. Có thể thấy, cơ hội và phương tiện tự học ngày càng phong phú và dễ tiếp cận, cụ thể là học qua tài liệu, các khoá đào tạo ngắn hạn trực tiếp hoặc trực tuyến, trao đổi với đồng nghiệp, chuyên gia trong và ngoài nước một cách trực tiếp hoặc qua các kênh truyền thông (email, facebook, forum).

Đối với chuyên viên tác nghiệp, tùy từng vị trí công tác, họ sẽ cần năng lực chuyên sâu như là lựa chọn nguồn tài nguyên và làm việc với các nhà cung cấp, thành thạo việc tra cứu, tìm tin trực tuyến, tổ chức và thực hiện các dịch vụ hỗ trợ người dùng, nghiên cứu và tập huấn người dùng tin, quản lý và sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông. Sự thành thạo, tính chuyên nghiệp của chuyên viên không thể có sẵn từ quá trình đào tạo đại học, mà đòi hỏi sự tích lũy, rèn luyện từ các phương thức học qua công việc, các phương thức học tập suốt đời của họ. Ngoài nỗ lực của bản thân, quá trình chuyên nghiệp hoá của chuyên viên cần có sự định hướng và đầu tư chi phí đào tạo từ lãnh đạo thư viện. Cụ thể, chuyên viên phải được lãnh đạo phân công trách nhiệm rõ ràng, được gửi đi đào tạo dưới các hình thức phù hợp (dài hạn, ngắn hạn), được khuyến khích và tạo cơ hội tiếp cận với các kênh cung cấp kiến thức và kỹ năng chuyên môn. Lãnh đạo thư viện cần phối hợp với các đơn vị liên quan như các hiệp hội nghề nghiệp, các khoa đào tạo, các thư viện đầu tàu để thiết lập và thúc đẩy một cơ chế đào tạo tiếp tục cho cán bộ

thư viện. Sự phối hợp này có thể bắt đầu từ việc đơn giản như các thư viện đề xuất nội dung cần đào tạo để các đơn vị nghiên cứu, tổ chức đào tạo, đến việc mang tính vĩ mô như xây dựng chuẩn năng lực cho từng vị trí công tác của cán bộ thư viện để làm cơ sở cho từng cá nhân và thư viện có kế hoạch, biện pháp và lộ trình nâng cao năng lực của đội ngũ nhân sự.

Không ngừng cải tiến hạ tầng công nghệ và các tính năng hỗ trợ sử dụng

Như đã xác định, hiệu quả sử dụng tài nguyên thông tin điện tử gắn liền với các điều kiện của công nghệ. Do hạn chế về tài chính và nhân lực, khi bắt đầu triển khai phục vụ tài nguyên điện tử, các thư viện thường chỉ đảm bảo những điều kiện cơ bản chứ không thể trang bị hạ tầng cũng như triển khai các ứng dụng tiện ích hỗ trợ sử dụng một cách hoàn chỉnh. Thêm vào đó, công nghệ luôn thay đổi, các tính năng hỗ trợ quản lý và sử dụng tài nguyên điện tử luôn được đổi mới. Vì vậy, từ đầu tư ban đầu các thư viện cần tìm cách dần hoàn thiện hạ tầng công nghệ và kỹ thuật bằng cách điều chỉnh, bổ sung, làm mới, nâng cấp sao cho việc tra cứu, truy cập, tương tác và sử dụng tài liệu được đơn giản, dễ hiểu, dễ thao tác, tiện lợi và hấp dẫn đối với người dùng tin.

Thực hiện được việc này, một lần nữa có thể thấy, tầm nhìn và năng lực của đội ngũ nhân sự là cơ sở để tìm ra các giải pháp. Với khả năng của mình, cán bộ quản lý cần nỗ lực tìm kiếm các nguồn tài chính từ nhiều nguồn (cơ quan chủ quản cấp, tài trợ, xã hội hoá) và dự tính được mức độ đầu tư cho các hạng mục theo một lộ trình phù hợp. Chuyên viên thư viện, thông qua quá trình sử dụng để phục vụ người dùng tin, quan sát và tiếp nhận các phản hồi của

người dùng, cần xác định được những hạn chế, cản trở liên quan đến hạ tầng kỹ thuật, từ đó có phản hồi và đề xuất cho bộ phận công nghệ. Chuyên viên công nghệ cần không ngừng nỗ lực chăm sóc, bảo trì và tận dụng tối ưu những hạng mục đã được đầu tư, đồng thời tận dụng các điều kiện sẵn có từ bên ngoài như các phần mềm mã nguồn mở, để cải tiến, thêm mới các tiện ích cho người dùng của đơn vị mình. Kinh nghiệm từ nhiều thư viện mạnh trên thế giới cho thấy, người ta rất thành công trong việc tận dụng các phần mềm mã nguồn mở D-Space và Koha. Một yêu cầu quan trọng nữa đối với chuyên viên công nghệ là cần chủ động nghiên cứu và tìm hiểu kinh nghiệm từ bên ngoài để tư vấn cho cán bộ quản lý trong quá trình cải tiến, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật.

Không ngừng hoàn thiện các dịch vụ hỗ trợ và thúc đẩy sử dụng

Để thực hiện được các dịch vụ hỗ trợ và thúc đẩy việc sử dụng nguồn tài nguyên điện tử đòi hỏi triển khai được ít nhất bốn mảng công tác: nghiên cứu người dùng tin, tổ chức dịch vụ, quảng bá, và đánh giá.

Nghiên cứu người dùng tin

Các nguồn tài nguyên của thư viện chỉ trở nên hữu ích khi được người dùng biết đến, thấy phù hợp và sử dụng. Điều này đã được cộng đồng thư viện thấu hiểu và trở thành nguyên tắc hoạt động của các thư viện hiện nay - đó là thư viện phải nghiên cứu nhằm đáp ứng cho người dùng chứ không chỉ cung cấp những gì thư viện có [4]. Do đó, trong quá trình phát triển và phục vụ nguồn tài nguyên điện tử, các thư viện cần thực hiện nghiên cứu người dùng tin một cách định kỳ, có chủ đích và nhất là sử dụng hợp lý kết quả nghiên cứu cho

việc điều chỉnh, bổ sung, đổi mới các công tác liên quan đến nguồn tài nguyên điện tử. Tùy vào điều kiện, việc nghiên cứu có thể được triển khai dưới nhiều hình thức (phỏng vấn, phiếu điều tra số liệu thống kê, bảng hỏi, quan sát, sổ góp ý, trao đổi nhanh với người dùng), nhiều kênh (trực tiếp, trực tuyến, điện thoại, email, facebook), nhiều phạm vi (về công nghệ, kỹ thuật, nội dung nguồn tài liệu, dịch vụ hỗ trợ, năng lực cán bộ), với nhiều mức độ tùy vào mục tiêu nghiên cứu. Nghiên cứu người dùng tin không còn là hoạt động mới đối với nhiều thư viện, tuy nhiên tính hiệu quả và bền vững của hoạt động này vẫn là điều cần quan tâm cải thiện. Đầu tiên, cần nâng cao sự hiểu biết của chuyên viên thư viện về các phương pháp nghiên cứu và kỹ năng triển khai nghiên cứu, bao gồm xác định mục đích, chọn mẫu, thu thập dữ liệu, phân tích và tổng hợp dữ liệu. Tiếp theo, cần có kế hoạch, định kỳ, mục đích, mục tiêu và nhất là đưa ra được các giải pháp từ kết quả nghiên cứu. Cuối cùng, cần có đầu tư, cam kết và kiên trì áp dụng giải pháp hình thành từ nghiên cứu.

Cung cấp dịch vụ hỗ trợ người dùng tin

Cung cấp tài nguyên điện tử nhất thiết phải đi kèm với cung cấp hệ thống các loại dịch vụ bao gồm hỗ trợ kỹ thuật, hỗ trợ tra cứu, tư vấn và hướng dẫn sử dụng dưới nhiều phương thức tại chỗ và từ xa. Thông thường, những dịch vụ sau cần phải đảm bảo ngay từ đầu: cung cấp ID, mật khẩu, đảm bảo việc truy cập, hướng dẫn tại chỗ hoặc thông qua các lớp tập huấn cho việc tra cứu và sử dụng tài liệu điện tử. Tuy nhiên, những dịch vụ hỗ trợ tiên quyết này chỉ dừng ở mức cơ bản thì người dùng vẫn gặp khá nhiều khó khăn trong quá trình khai thác thông tin của họ. Khó khăn đầu

tiên là những trục trặc về việc đăng nhập và đường truyền có thể xảy ra bất cứ lúc nào; tiếp theo là không phải ai cũng tự khám phá được các đặc điểm của từng nguồn tài liệu, cách tra cứu hiệu quả, cách sử dụng các tiện ích và công cụ hỗ trợ như lưu các phiên tìm kiếm, kết quả tìm kiếm, nhận thông báo (alert), cách đánh giá thông tin. Thực chất, người dùng tin phải vượt qua được tất cả những khó khăn này thì quá trình khai thác nguồn tài nguyên điện tử mới thực sự hiệu quả. Thêm vào đó, các nhà xuất bản liên tục cải tiến công nghệ lẫn tiện ích và cả nội dung cho sản phẩm của họ. Ngoài ra, ngày càng xuất hiện nhiều nguồn truy cập mở (không tốn phí) đến thông tin học thuật có chất lượng; ngay cả những tập đoàn xuất bản phẩm uy tín cũng cung cấp một số nguồn mở, và người dùng tin rất cần được hỗ trợ để biết đến và khai thác được các nguồn này. Do đó, hỗ trợ người dùng tin cần được thực hiện một cách thường xuyên, liên tục và hơn thế nữa cần được tùy biến dựa trên nhu cầu, thói quen, điều kiện của cá nhân họ.

Như vậy, cùng một lúc chuyên viên thư viện phải là người hiểu biết và thành thạo việc khai thác các nguồn tin, từ đó mới có thể hiểu được các phản hồi của người dùng và tổ chức được các dịch vụ cần thiết. Lưu ý là, để thuận tiện cho người dùng, các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn/tập huấn cần được thường xuyên cập nhật và cung cấp tại chỗ và từ xa qua các phương tiện của website thư viện và web 2.0, như: facebook, email, trực tuyến.

Có khá nhiều nguồn tham khảo về các mô hình và cách triển khai dịch vụ thư viện. Trong thế giới phẳng này cơ hội cho việc tiếp cận, học hỏi từ nhiều nguồn khác nhau là rất nhiều. Vấn đề ở đây là phải kích

thích được năng lực, sự nhiệt huyết, tính kiên trì và nhất là sự sáng tạo của cán bộ thư viện; bởi đây chính là chất xúc tác hình thành các giải pháp cụ thể. Ở nước ta, thói quen và kỳ vọng của người dùng tin đối với dịch vụ thư viện chưa cao, khiến cho động lực, áp lực đầu tư, phát triển dịch vụ không được đẩy mạnh. Đặc điểm này một lần nữa đòi hỏi tính chủ động, sáng tạo của đội ngũ cán bộ trong thư viện.

Quảng bá và xây đắp quan hệ gắn bó với người dùng tin

Cùng với việc hoàn thiện dịch vụ, thư viện cần không ngừng thực hiện các hoạt động quảng bá nguồn tài nguyên điện tử và các dịch vụ đi kèm, đồng thời tận dụng mọi cơ hội, phương tiện để xây đắp quan hệ gắn bó với người dùng. Cụ thể, chuyên viên thư viện cần có đủ năng lực và nhiệt tình để có thể tham dự vào hoạt động học tập và nghiên cứu của giảng viên, sinh viên, từ đó truyền đạt các thông tin, hướng dẫn cần thiết, cũng như tiếp nhận các phản hồi, nhu cầu, kỳ vọng của người dùng tin, tổ chức các hình thức giao lưu (ngày hội giới thiệu hoặc những cuộc thi tìm hiểu về tài liệu điện tử), tổ chức các kênh trao đổi qua mạng xã hội, tận dụng mọi tính năng của website thư viện, phương tiện của web 2.0 và công nghệ di động để tương tác với người dùng. Một nguyên tắc quan trọng để duy trì sự tương tác là thư viện phải luôn làm sinh động và bền vững các kênh tương tác, đồng thời thể hiện được những nỗ lực kịp thời đáp ứng các phản hồi của người dùng tin. Bên cạnh đó, thư viện cần làm cho người dùng tin hiểu được tính hai chiều của tương tác: không chỉ thư viện tìm cách đáp ứng người dùng, mà người dùng cũng cần có trách nhiệm phản hồi, đóng góp ý tưởng cho hoạt động của thư viện- đúng như tinh

thần của một nguyên tắc mới đang được phổ biến hiện nay: thư viện không chỉ là “dành cho” mà còn là “của” người dùng [5].

Đánh giá, rút kinh nghiệm và cải tiến liên tục

Sau những nỗ lực hành động, thực hiện đánh giá nhằm đo lường chính xác thành quả và thất bại của từng hoạt động, phân tích được nguyên nhân của thành công, thất bại, từ đó có được bài học kinh nghiệm làm cơ sở để tìm kiếm những biện pháp phù hợp hơn. Có nhiều tài liệu để tham khảo các phương pháp đo lường việc sử dụng tài liệu điện tử và tính hiệu quả của dịch vụ thông tin [6]; tuy nhiên nên lựa chọn cách thức đánh giá phù hợp với điều kiện của thư viện, và nhất là tận dụng được các dữ liệu có sẵn, như là yêu cầu nhà cung cấp thông báo dữ liệu thống kê sử dụng, những đánh giá thu thập được từ quá trình nghiên cứu người dùng tin, những quan sát và thống kê từ quá trình phục vụ. Việc đánh giá cần được thực hiện có định kỳ và bền vững. Những nỗ lực cải tiến cần được tính toán dựa trên nhiều phương diện: điều kiện và ưu tiên của đơn vị, khả năng của chuyên viên, tính hệ thống của các cải tiến.

Kết luận

Các hướng giải pháp nêu trên mang tính nguyên tắc, việc triển khai các hướng giải pháp thành các giải pháp cụ thể luôn là thách thức đối với các thư viện. So với các nước tiên tiến trong khu vực, việc cung cấp tài nguyên điện tử của các thư viện đại học Việt Nam vẫn còn rất hạn chế. Nguyên nhân cơ bản nhất thường được nhấn mạnh là kinh phí hạn hẹp, tuy nhiên một nguyên nhân cũng rất quan trọng, đó là nhiều thư viện chưa triển khai được hệ thống các giải

pháp đảm bảo và hỗ trợ người dùng. Rất khó có được kết quả toàn diện như mong muốn sau những nỗ lực khởi đầu; thực tế đòi hỏi những nỗ lực bền bỉ và có hệ thống khi triển khai các giải pháp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dương Thuý Hương (2006). *Xây dựng vốn tài liệu điện tử tại một số thư viện trường đại học trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh: luận văn thạc sĩ*. Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, Tp. Hồ Chí Minh.
 2. Huỳnh Thanh Xuân (2009). *Tổ chức, quản lý và khai thác nguồn tài nguyên điện tử tại các thư viện thành viên Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh: luận văn thạc sĩ*. Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, Tp. Hồ Chí Minh.
 3. Nguyễn Hồng Sinh (2014). *Nguồn tài nguyên thông tin*. Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.
 4. Clay P., Gorman G.E. (2001). *Managing information resources in libraries: collection management in theory and practice*. London: Library Association Publishing.
 5. Lankes, D. R. (2012). *Expect More: Demanding Better Libraries For Today's Complex World*. Truy cập từ http://quartz.syr.edu/blog/?page_id=4598
 6. Whitlatch (2000). *Evaluating reference services: a practical guide*. American Library Association.
- (Ngày Tòa soạn nhận được bài: 12-01-2016; Ngày phản biện đánh giá: 10-02-2016; Ngày chấp nhận đăng: 9-3-2016).