

# DỊCH VỤ CỦA CÁC THƯ VIỆN CHUYÊN NGÀNH TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI: HIỆN TRẠNG VÀ VẤN ĐỀ

ThS. Nguyễn Thị Hạnh  
Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia

*Tóm tắt kết quả nghiên cứu hiện trạng dịch vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội. Phân tích những điểm mạnh/yếu của hoạt động dịch vụ, trên cơ sở đó đề xuất một số kiến nghị nhằm phát triển hoạt động này tại các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Thủ đô.*

## Mở đầu

Dịch vụ thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu đọc nói riêng, nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng thư viện nói chung. Hiệu quả của dịch vụ là tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động của các thư viện. Thực tiễn phát triển khoa học của đất nước cùng với tiến trình hội nhập quốc tế đòi hỏi thư viện nói chung và dịch vụ thư viện nói riêng phải được đẩy mạnh một bước.

Để phân tích hiện trạng dịch vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội, một nghiên cứu bằng phiếu điều tra đã được tiến hành vào đầu năm 2007.

Thông tin thu thập từ các phiếu điều tra gồm 10 nhóm yếu tố, đó là:

- Những thông tin chung về thư viện (tên, cơ quan chủ quản, địa chỉ, nguồn tin, cán bộ,...);

- Những thông tin cụ thể về các dịch vụ của thư viện (loại hình dịch vụ, số lượng dịch vụ, loại hình dịch vụ thu phí, loại hình dịch vụ dự kiến triển khai);

- Ngoài ra, để bổ sung cho việc phân tích các dịch vụ, trong Phiếu điều tra còn yêu cầu cung cấp những thông tin về các loại hình sản phẩm và các kiến nghị (nếu có)

của các thư viện.

Sau đây là những kết quả thu được từ quá trình nghiên cứu.

## 1. Tổng quan về các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội

### 1.1. Về cơ cấu phân cấp:

Các thư viện chuyên ngành có thể phân thành các nhóm sau đây:

- *Các đơn vị cấp 1:* là các thư viện/trung tâm thông tin-thư viện/trung tâm thông tin-tư liệu, trung tâm tin học đầu các bộ/ngành và các cơ quan ngang bộ (tổng công ty, các ban của Đảng, các tổ chức chính trị xã hội). Thống kê được 36 đơn vị.

- *Các đơn vị cấp 2:* gồm các thư viện/cơ quan thông tin thư viện trực thuộc các viện nghiên cứu hoặc cơ quan trực thuộc bộ. Số lượng này khá lớn, hầu hết mỗi viện nghiên cứu đều có thư viện hoặc bộ phận thư viện trực thuộc một phòng nào đó, như: phòng quản lý khoa học, phòng đào tạo, phòng quan hệ quốc tế,...

Ví dụ: Viện Khoa học và Xã hội Việt Nam có cơ quan thông tin đầu Viện là Viện Thông tin Khoa học Xã hội. Mỗi viện nghiên cứu dưới Viện Khoa học và Xã hội Việt Nam đều có thư viện riêng, như: Thư viện Viện nghiên cứu Hán-Nôm, Thư viện Viện Nghiên cứu Bắc Mỹ,... Tương tự như vậy, Bộ Quốc Phòng có

Trung tâm Thông tin KH&CN, các tổng cục, quân chủng, binh chủng, quân đoàn đều có thư viện riêng, như: Thư viện Tổng cục Hậu Cần, Thư viện Quân khu Thủ Đô,...

- Các đơn vị cấp 3: là các thư viện/cơ quan thông tin thư viện trực thuộc các viện nghiên cứu hoặc cơ quan dưới các đơn vị trực thuộc bộ. Số lượng các đơn vị này khác nhau tùy theo bộ và viện cụ thể. Ví dụ: Trong Viện Năng lượng Nguyên tử Việt Nam thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ có nhiều viện nhỏ như: Viện Khoa học và Kỹ thuật Hạt nhân, Viện Công nghệ Xạ hiếm,... và mỗi viện đều có thư viện của mình.

### 1.2. Về tên gọi:

Tên gọi của các thư viện chuyên ngành rất đa dạng, đặc biệt với các thư viện/cơ quan thông tin thư viện cấp 1. Ví dụ: Trung tâm Thông tin (Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em), Trung tâm Thông tin-Tư liệu (Viện Khoa học và Công nghệ Việt Nam), Trung tâm Thông tin-Thư viện (Bộ Giáo dục và Đào tạo), Trung tâm Thông tin Tư vấn Khoa học và Công nghệ (Tổng công ty Hàng không VN), Trung tâm Thông tin và Dự báo Kinh tế-Xã hội Quốc gia (Bộ Kế hoạch và Đầu tư), Trung tâm Tin học (Bộ Nội vụ; Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội), Viện Thông tin Khoa học (Viện Khoa học Xã hội Việt Nam),...

### 1.3. Về nguồn nhân lực:

- Ở các đơn vị cấp 1:

+ Đa số (chiếm tới gần 50%) có dưới 10 cán bộ, như: Trung tâm Thông tin Khoa học Thống kê- 7 người, Trung tâm Thông tin Khoa học Thể dục Thể thao- 9 người.

+ Một tỷ lệ lớn (gần 40%) có từ 10-30 cán bộ, như: Trung tâm Thông tin Khoa học Công an-21 người, Trung tâm Tin học

Bộ Thủy sản- 24 người.

+ Chỉ có 3 cơ quan thuộc nhóm này có từ 100 cán bộ trở lên đó là: Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia- 160 người, Trung tâm Thông tin Bộ Tài nguyên Môi trường- 120 người, Viện Thông tin Khoa học Xã hội- 100 người.

- Ở các đơn vị cấp 2: có đến trên một nửa số đơn vị có từ 1-3 cán bộ, còn lại là các đơn vị có 4-5 người và trên 5 người với số lượng tương đương.

- Ở các đơn vị cấp 3: đa số có 1-2 người. Nhiều thư viện thậm chí chỉ có 1 cán bộ kiêm nhiệm.

### 1.4. Về quy mô nguồn tin:

Việc điều tra đã tập trung được vào 2 loại nguồn tin chính là sách và tạp chí.

#### Về sách:

- Ở các đơn vị cấp 1:

+ Gần 30% các thư viện có dưới 5 000 sách, như Trung tâm Thông tin Ủy ban dân số gia đình trẻ em- 3.400 cuốn, Trung tâm Thông tin và Dự báo Kinh tế-Xã hội Quốc gia- 4.480 cuốn.

+ Khoảng 40% thư viện có từ 5.000-30.000 sách, như: Phòng tư liệu-Thư viện Đài Tiếng nói Việt Nam- 10.000 cuốn, Trung tâm tin học Bộ Xây dựng- 5.000 cuốn.

+ Chỉ có 2 cơ quan có trên 100.000 sách. Đó là: Viện Thông tin Khoa học Xã hội- 600.000, Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia- 350.000.

- Ở các đơn vị cấp 2: số sách dao động từ vài ngàn đến vài chục ngàn, song chủ yếu vẫn là các đơn vị có vài ngàn sách (Thư viện Viện Nghiên cứu Cây bông- 2.500 cuốn, Trung tâm Thông tin và Dự báo Kinh tế-Xã hội Quốc gia- 4.500 cuốn).

- Ở các đơn vị cấp 3: số sách tối đa chỉ là vài ngàn cuốn, thường là dưới 1000 cuốn (Thư viện Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng- 3.500 cuốn, Bộ phận Thông tin-Thư viện Viện Công nghệ Xạ hiếm- 1.057 cuốn).

#### *Về tạp chí:*

- Ở các đơn vị cấp 1:

+ Gần 15% các thư viện có dưới 30 tên tạp chí, như: Thư viện-Phòng đọc nghiên cứu Bộ Ngoại giao- 20 tên, Phòng Hành chính-Lưu trữ-Thư viện Trung ương Đoàn Thanh niên Cộng sản HCM- 25 tên.

+ Khoảng 20% thư viện có từ 30-50 tên tạp chí, như: Thư viện Trung ương Hội Phụ nữ Việt Nam- 48 tên, Trung tâm Tin học Bộ Thủy sản- 38 tên.

+ Khoảng 30% các thư viện có 70-100 tên tạp chí, như: Trung tâm Thông tin Khoa học Công an- 98 tên, Thư viện Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam- 90 tên.

+ Gần 30% các thư viện có trên 100 tên tạp chí, như: Trung tâm Thông tin Khoa học Thể dục Thể thao- 125 tên.

- Ở các đơn vị cấp 2: trừ một số viện nghiên cứu lớn có khoảng 100 tên tạp chí, như: Thư viện Viện Kinh tế Việt Nam- 100 tên, Phòng Thông tin Tư liệu Viện Nghiên cứu Địa chính- 82 tên; hầu hết các đơn vị thuộc nhóm này có dưới 50 tên tạp chí, như Thư viện Viện Tâm lý học- 30 tên, Phòng Thông tin Khoa học và Hợp tác Quốc tế Viện Nghiên cứu Nuôi trồng Thủy sản 2- 20 tên).

- Ở các đơn vị cấp 3: số tên tạp chí trung bình 20-30 (Bộ phận Thông tin-Thư viện Viện xạ hiếm- 17 tên).

#### **Nhận xét**

Đến nay, hầu hết các thư viện chuyên ngành không tồn tại như một đơn vị hành

chính độc lập, mà chỉ là một bộ phận trực thuộc một cơ quan lớn hơn. Tên gọi cũng rất đa dạng, đặc biệt là các đơn vị cấp 1.

Mặc dù trên thực tế, những tên gọi khác nhau này không thể hiện sự khác biệt lớn về chức năng, nhiệm vụ, song nó cũng cho thấy một điều là, rất khó phân định rạch ròi các dịch vụ thư viện hiện nay với dịch vụ thông tin khi mà các đơn vị, cho dù với tên gọi thế nào, cũng đã đồng thời thực hiện cả hai loại hình dịch vụ này.

Có thể nói, hiện tại đã hình thành và ngày càng ổn định một mạng lưới các thư viện chuyên ngành. Các thư viện này phát triển cùng với xu thế phát triển chung của đất nước và đóng góp to lớn vào công cuộc nghiên cứu phát triển của ngành mình nói riêng, của đất nước nói chung. Điều này được thể hiện ở các mặt sau đây:

- Đã tạo lập được các nguồn tin phong phú và đa dạng, như: Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia- 350.000 sách; Viện Thông tin Khoa học Xã hội- 600.000 sách;

- Đã hình thành và phát triển được nguồn nhân lực có trình độ ngày càng cao, từng bước đáp ứng những đòi hỏi của sự phát triển nghề nghiệp về cả kiến thức và kỹ năng.

#### **2. Phân tích hiện trạng dịch vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội**

Kết quả nghiên cứu cho phép khái quát dịch vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội như sau:

- 100% các thư viện được khảo sát đều thực hiện các dịch vụ điển hình của thư viện: đọc tại chỗ, mượn về, sao chụp tài liệu, tra cứu. Điều đáng chú ý là: hầu hết các thư viện thuộc các viện nghiên cứu dưới bộ đều chỉ thực hiện các loại hình dịch vụ này.

- Các dịch vụ đào tạo, hội nghị/hội thảo,

tư vấn chỉ được thực hiện ở các đơn vị cấp 1. Nội dung tư vấn và đào tạo chủ yếu là đào tạo người dùng tin sử dụng thư viện và đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ thư viện. Các chủ đề chính là: xử lý thông tin, xây dựng website, phần mềm thư viện,... Điểm đặc biệt là: ở cấp bộ/ngành thư viện thường là một bộ phận của trung tâm hoặc viện lớn hơn như Trung tâm Thông tin-Thư viện và CSDL Bộ Tư pháp, Viện Thông tin-Thư viện Y học TW Bộ Y tế, Trung tâm Tin học như: Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Bộ Xây dựng,... do đó các hoạt động tư vấn, đào tạo, hội nghị (nếu có) cũng không phải hoàn toàn do thư viện trực tiếp thực hiện.

- Về số lượt phục vụ: số lượng bạn đọc khác nhau giữa các cấp khác nhau (các đơn vị cấp 1 phục vụ trung bình 100-200 bạn đọc/ngày, các đơn vị cấp 2 phục vụ 10-20 người/ngày, các đơn vị cấp 3 số lượng này còn ít hơn nữa) và cũng khác nhau trong cùng một cấp (Viện Thông tin Khoa học Xã hội- 30.000 lượt bạn đọc/năm, Trung tâm Thông tin Viện Khoa học Thể dục Thể thao- 10.000 lượt bạn đọc/năm; Phòng Thông tin-Thư viện Viện Văn hoá Thông tin 20-25 lượt/ngày, Thư viện Y học 5-10 lượt/ngày, Thư viện Viện Bảo vệ Thực vật: 1-2 lượt/ngày).

- Bước đầu đã có sự chia sẻ nguồn lực giữa các thư viện, điển hình nhất là mô hình Liên hợp thư viện (Library consortium), mà thông qua đó, các thư viện thành viên đã cùng nhau bổ sung và khai thác các tạp chí điện tử toàn văn của nước ngoài qua mạng Internet. Đây cũng là tiền đề giúp các thư viện phát triển các dịch vụ cả về định tính và định lượng.

- Về việc thu phí dịch vụ: Hình thức thu lệ phí phổ biến là thu tiền sao chụp tài liệu, in tài liệu, cung cấp bài tóm tắt/toàn văn tài liệu nước ngoài. Song các dịch vụ này cũng chỉ được thực hiện chủ yếu ở các đơn

vị cấp 1. Ở các đơn vị cấp 2 cấp 3, do đối tượng phục vụ chính là cán bộ nghiên cứu của bộ/viện mình nên không thu lệ phí (thậm chí có viện còn cho cán bộ mượn tài liệu tự đi sao chụp mà không tiến hành dịch vụ sao chụp).

Bên cạnh những kết quả đạt được, dịch vụ của các thư viện chuyên ngành còn bộc lộ những hạn chế cơ bản sau đây:

- Dịch vụ thư viện của các đơn vị trên địa bàn Hà Nội, vì các lý do chủ quan và khách quan khác nhau, không đồng đều cả về số lượng dịch vụ và mức độ chuyên sâu của dịch vụ. Điều này được thể hiện ở cả các đơn vị cùng cấp và rõ nét nhất ở các đơn vị khác cấp.

- Các thư viện nghiên cứu phần lớn đều phục vụ độc lập theo truyền thống, chưa có sự phối hợp với nhau ở hầu hết các mức độ: từ tra cứu chỉ dẫn đến sao chụp và cung cấp tài liệu.

Hiện trạng nêu trên có thể do quy mô tổ chức nhân sự và nguồn tin ở các đơn vị, đặc biệt là ở cấp 2 và cấp 3, chưa đủ, khó cho việc phát triển các dịch vụ thư viện. Tuy vậy, ở chừng mực nào đó, nếu có sự quan tâm đúng mức, các dịch vụ này vẫn có thể được phát triển trên cơ sở những tiền đề vốn có.

### 3. Kiến nghị

Để phát triển các thư viện trong cả nước nói chung, thư viện trên địa bàn Hà Nội nói riêng nhằm đáp ứng nhu cầu của người dùng hiện nay, tại mỗi thư viện riêng lẻ cũng như trong hệ thống thư viện, có thể xem xét một số kiến nghị sau đây:

**Phát triển và đa dạng hoá các dịch vụ thư viện** theo hướng, một mặt củng cố các dịch vụ truyền thống, mặt khác phát triển các dịch vụ mới trên cơ sở công nghệ thông tin mới và các nguồn lực hiện có. Nâng cao chất lượng của dịch vụ tra cứu

bằng cách tăng cường công tác hướng dẫn/định hướng người đọc, phát triển dịch vụ phân tích và cung cấp thông tin,...

**Tăng cường quan hệ hợp tác thực sự giữa người dùng và thư viện** trên cơ sở thường xuyên, theo nhiều kênh khác nhau nghiên cứu nhu cầu tin và ý kiến phản hồi của người dùng về dịch vụ thư viện, cố gắng đáp ứng yêu cầu chính đáng của họ. Hiện nay, nhiều thư viện coi hội nghị bạn đọc hàng năm là kênh chính để lấy ý kiến người dùng, tuy nhiên, sẽ toàn diện hơn nếu ý kiến ngoài hội nghị này cũng được quan tâm một cách thỏa đáng.

**Phát triển quan hệ hợp tác giữa các thư viện**, đặc biệt là thư viện trên địa bàn Hà Nội. Từng bước xây dựng mạng lưới phục vụ hợp tác: tra cứu, sao chụp, cung cấp tài liệu, cho mượn. Đặc biệt quan tâm phát triển các dịch vụ hợp tác trực tuyến, như dịch vụ tra cứu số, mượn liên thư viện. Điều đáng mừng là hiện nay các thư viện đã liên kết mạng, một số thư viện đã tham gia là thành viên của Library Consortium (Trung tâm Thông tin KH&CN Quốc gia; Trung tâm Thông tin Tư liệu, Viện Khoa học và Công nghệ Việt Nam,...). Cần nhanh chóng triển khai các dịch vụ hợp tác này.

**Phát triển đội ngũ cán bộ thư viện chuyên nghiệp, toàn diện cả về kiến thức, kỹ năng và thái độ**, nhất là đội ngũ cán bộ phục vụ người dùng. Cán bộ thư viện ngày nay không những cần được trang bị kiến thức mới, nhất là về công nghệ thông tin mới và các chuẩn nghiệp vụ; mà còn phải nắm vững các kỹ năng sử dụng công cụ. Ngoài ra, thái độ tích cực đối với công việc nói chung và phục vụ người dùng nói riêng là đòi hỏi tất yếu ở mỗi cán bộ thư viện.

Dịch vụ thư viện cũng như bản thân hoạt động thư viện chỉ có thể phát triển khi có sự quan tâm đúng mức của lãnh đạo các cấp, từ quản lý nhà nước đến điều hành. Các văn bản nhà nước, như: quy định về phí và lệ phí phục vụ thư viện, các cơ chế cho phép truy cập và sử dụng các nguồn lực của thư viện giá rẻ hoặc miễn phí hoặc các tiền đề cho phép phát triển các dịch vụ hợp tác (mượn liên thư viện, tra cứu số,...),... nếu được ban hành sẽ giúp các thư viện không chỉ thực hiện tốt những dịch vụ hiện nay, mà còn có thể phát triển các dịch vụ mới. Cán bộ quản lý điều hành ở các cấp, tùy theo điều kiện cụ thể của mình, nên có những biện pháp khích lệ cán bộ thư viện để họ thêm yêu nghề và phát huy hết khả năng của mình trong công việc chuyên môn.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Dịch vụ tra cứu số và việc phát triển ở Việt Nam/Nguyễn Thị Hạnh//*Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 2007, số 1(9), tr.18-23.
2. Hoạt động Thông tin KH&CN ở Việt Nam: hiện trạng và định hướng phát triển/Tạ Bá Hưng, Cao Minh Kiểm, Nguyễn Tiến Đức//*Kỷ yếu hội nghị ngành thông tin khoa học và công nghệ lần thứ V.-Hà Nội*, 2006, tr. 3-14.
3. Liên hợp thư viện các nguồn tin điện tử: một số hoạt động và việc khai thác nguồn tin điện tử của Việt

Nam/Trần Thu Lan, Đào Mạnh Thắng//*The 10th international conference on digital libraries "Asia digital libraries: Looking back 10 years and forging new frontiers": Special session "Digital libraries development in Vietnam: sharing experiences".-Hà Nội*, 2007.

4. Phương Pháp Luận Nghiên Cứu Khoa Học (xuất bản lần thứ IX). /Vũ Cao Đàm.- Hà Nội, Nhà xuất bản KH & KT, 2003.

5. Kết quả thu thập từ các mẫu phiếu điều tra.