

## XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM, DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

**Đinh Thị Bích Ngọc**

*Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh*

### Đặt vấn đề

Nguồn thông tin được hình thành qua quá trình hoạt động của con người trong xã hội ở các lĩnh vực khác nhau. Nó chính là sự phản ánh trí tuệ chung của con người. Sản phẩm và dịch vụ thông tin của các cơ quan thông tin - thư viện (TT-TV) không phải là kết quả của việc tạo ra các thông tin mới góp phần làm giàu di sản trí tuệ đó, mà chính là kết quả của việc xử lý và hệ thống hóa nguồn thông tin đã có, nhằm tạo điều kiện cho con người có thể khai thác được chúng theo những mục đích riêng của mình [1].

Trong xã hội hiện đại, công nghệ thông tin phát triển với tốc độ rất nhanh chóng thâm nhập vào hầu hết các lĩnh vực hoạt động của con người, đặc biệt trong môi trường giáo dục đại học, nhu cầu thông tin luôn ở mức độ cao. Chính vì điều đó, yêu cầu đặt ra đối với thư viện các trường đại học là cần hướng tới việc đa dạng hóa các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin, nhằm đáp ứng yêu cầu tin kịp thời, nhanh chóng chính xác cũng như mang đến sự tiện ích cho người dùng tin, phục vụ tốt công tác nghiên cứu, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo.

### 1. CÁC SẢN PHẨM, DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Dịch vụ TT-TV bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các cơ quan thông tin thư viện nói chung. Sản phẩm TT-TV là kết quả của quá trình xử lý thông tin, do một cá nhân/tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu người dùng tin.

Khi xây dựng các sản phẩm, dịch vụ thông tin tại các cơ quan TT-TV thông thường sẽ chia thành 2 nhóm:

- Nhóm 1: Các sản phẩm, dịch vụ nhằm thỏa mãn những nhu cầu cơ bản của người dùng tin, với ý nghĩa các quyền lợi xã hội mà công dân được thụ hưởng: đọc tài liệu, sử dụng các hệ thống tra cứu, dịch vụ hướng dẫn người dùng tin khai thác các sản phẩm, dịch vụ thông tin. Về cơ bản dịch vụ này là miễn phí.

- Nhóm 2: Các sản phẩm, dịch vụ có giá trị gia tăng như: dịch tài liệu, phổ biến thông tin có chọn lọc, biên soạn tổng quan, tổng luận, tư vấn về khoa học, công nghệ... Đây là các sản phẩm, dịch vụ phục vụ người dùng tin có định hướng và chúng cần có chất lượng cao, có hình thức phù hợp với nhu cầu người dùng tin được thực hiện trong thời hạn mà người dùng tin yêu cầu. Với nhóm này, để có quyền khai thác sử dụng, người dùng tin phải thanh toán một phần hoặc toàn bộ chi phí cho các cơ quan TT-TV. Việc xác định giá cả cũng phụ thuộc vào những khu vực cung cấp thông tin khác nhau [1].

Hiện nay, cùng với sự phát triển xã hội, sự phát triển công nghệ, thư viện các trường đại học cũng không ngừng phát triển và hình thành các loại hình dịch vụ thông tin nhằm gia tăng đáng kể khả năng khai thác và tìm kiếm thông tin của người dùng tin.

Để quá trình thông tin được vận hành một cách liên tục và thông suốt, thư viện cần phải tổ chức một hệ thống dịch vụ đa dạng và có chất lượng, bao gồm dịch vụ truyền thống và dịch vụ hiện đại. Các quá trình thông tin này sẽ kích thích nhu cầu tìm kiếm thông tin/tài liệu và làm thỏa mãn nhu cầu

tin của người sử dụng các dịch vụ [2]. Có thể kể đến một số dịch vụ cơ bản ở thư viện các trường đại học đang thực hiện: mượn đọc tại chỗ và mượn đọc về nhà, dịch vụ mượn liên thư viện, dịch vụ dịch tài liệu, dịch vụ sao từ bản gốc, dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu,...

## 2. TĂNG CƯỜNG PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM, DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Để thỏa mãn được nhu cầu tin với chất lượng cao, các sản phẩm dịch vụ thông tin cần dựa trên các yếu tố có liên quan tới tâm lý và thói quen của người dùng tin. Những yếu tố này sẽ góp phần chi phối tới hình thức thông tin được cung cấp. Với những hoạt động tại những vị trí và môi trường khác nhau như môi trường thư viện đại học liên quan đến các hoạt động nghiên cứu, học tập thì tâm lý và thói quen cũng khác biệt so với lĩnh vực thư viện khác, do đó thông tin được cung cấp cho người dùng tin môi trường đại học cũng cần có hình thức khác nhau.

Hiện nay, vấn đề tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các trường đại học là những điểm nổi bật được nêu trong Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học (Luật số 34/2018/QH14) đã được Quốc hội thông qua ngày 19/11/2018 và chính thức có hiệu lực kể từ ngày 1/7/2019 [4]. Các trường đại học đang dần tiến đến tự chủ, các đơn vị có liên quan trong trường đại học cũng cần xây dựng cho mình chiến lược và kế hoạch phù hợp, trong đó có các thư viện trường đại học. Hòa nhập vào xu thế phát triển chung của xã hội, thư viện các trường đại học cũng đang không ngừng đổi mới và dần hướng đến cơ chế tự chủ toàn phần hoặc một phần. Một số thư viện đã tận dụng không gian sẵn có làm một số dịch vụ cho thuê hội trường, thuê phòng hội thảo, tập huấn,... Tuy nhiên, cách làm này mang tính không thường xuyên và chưa phát huy, thể hiện đúng tính chất, vai trò của thư viện.

Chính vì lẽ đó, đòi hỏi thư viện các trường đại học phải có chính sách đặc biệt thu hút người dùng tin, xây dựng chiến lược phát triển đến dịch vụ phong phú và đa dạng hướng đến người dùng tin. Trong đó, có thể kể đến những dịch vụ phục vụ miễn phí hoặc xây dựng gói dịch vụ nâng cao (thu phí).

- *Dịch vụ miễn phí* (đối tượng là sinh viên, cán bộ giảng viên trong trường): bạn đọc có thể sử dụng miễn phí một số dịch vụ sau:

+ *Dịch vụ lưu hành*: không chỉ đơn giản chỉ là mượn - trả tài liệu, mà thư viện cần làm mới hơn đối với loại hình dịch vụ này để bạn đọc cảm thấy được trải nghiệm tốt nhất dịch vụ miễn phí này. Có thể đẩy mạnh các tiện ích ở dịch vụ này như: trả sách tự động không cần cán bộ thư viện, thủ tục cấp tài khoản, thẻ thư viện đơn giản hơn, số lượng mượn tài liệu có sự khác nhau tùy vào đối tượng. Các chế độ gia hạn tài liệu, đặt trước tài liệu được hệ thống nhắc nhở đến email bạn đọc. Bên cạnh đó, định kỳ giới thiệu tài liệu mới bổ sung đã xử lý đến bạn đọc, có thể qua trang web thư viện, gửi đến khoa bộ môn hoặc gửi đến email cá nhân đối với những bạn đọc có nhu cầu đăng ký.

+ *Dịch vụ đào tạo người dùng tin* (lớp cơ bản): nên được tổ chức vào đầu năm học và kết thúc ở mỗi học kỳ, nhất là các sinh viên năm nhất. Lớp đào tạo này chủ yếu giới thiệu tổng quan về thư viện và các sản phẩm, dịch vụ sản phẩm thông tin của thư viện đang có, hoặc hướng dẫn cách tra cứu, tìm kiếm tài liệu.

+ *Dịch vụ tìm tin, phổ biến thông tin hiện tại, phổ biến thông tin chọn lọc*, cung cấp các sản phẩm thư mục: chủ yếu giới thiệu dưới dạng chỉ dẫn, mục lục, tóm tắt.

+ *Dịch vụ hỗ trợ giảng dạy* (dành cho cán bộ giảng dạy): cán bộ thư viện sẽ phối hợp chặt chẽ với giảng viên giới thiệu những tài

liệu tham khảo, tài liệu chuyên ngành giúp giảng viên xây dựng đề cương chi tiết học phần với nguồn tham khảo tài liệu đầy đủ hơn. Song song đó, thường xuyên kết hợp giảng viên tổ chức nhiều hoạt động trong và ngoài lớp học, bao gồm các hoạt động: trưng bày, triển lãm, nói chuyện, tổ chức các sự kiện... [9].

Một số dịch vụ miễn phí khác: dịch vụ tra cứu thư mục trực tuyến, dịch vụ hỏi đáp trực tuyến, sử dụng máy tính kết nối wifi, sử dụng các kho tài liệu chuyên khảo (phòng tài liệu nghe nhìn, phòng đọc tài liệu ngoại văn, phòng học nhóm,...), sử dụng một số cơ sở dữ liệu (mạng nội bộ).

Các sản phẩm dịch vụ thông tin miễn phí phục vụ cho người dùng tin này nếu được quản lý tốt sẽ là tiền đề thu hút phát triển tốt dịch vụ thu phí khác.

- *Dịch vụ thu phí* (dịch vụ theo gói sản phẩm xây dựng theo nhu cầu bạn đọc):

Pháp lệnh Phí và Lệ phí ngày 28/8/2001 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã được Nghị định 57/NĐ-CP ngày 3/6/2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành). Căn cứ vào Pháp lệnh lưu trữ quốc gia ngày 4/4/2001 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Bộ Tài chính đã ra Thông tư số 30/TT-BTC, ngày 7/4/2004 “Hướng dẫn chế độ thu, nộp, quản lý, sử dụng phí khai thác và sử dụng tài liệu lưu trữ”, theo đó, Nhà nước cho phép các cơ quan thông tin thư viện được sử dụng 90% số tiền thu được để tăng cường cho hoạt động của mình. Ngày 18/01/2005, Bộ Tài chính cũng đã có Quyết định số 05/QĐ-BTC về “Quy định mức thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thư viện áp dụng tại Thư viện Quốc gia Việt Nam”. Đó là những hành lang pháp lý cho hoạt động dịch vụ thông tin - thư viện triển khai thuận lợi [5].

Tuy nhiên, khi muốn phát triển một sản phẩm hay dịch vụ đã có, hoặc đưa ra một

sản phẩm, dịch vụ mới, cần chú ý tới các khía cạnh:

+ Bản thân sản phẩm, dịch vụ như một thực thể, một loại hàng hóa cần trao đổi và được luân chuyển trên thị trường. Do đó, việc nghiên cứu sản phẩm, dịch vụ lúc này thiên về hướng khảo sát các yếu tố cấu thành chất lượng của nó, mức độ phù hợp của nó với nhu cầu người dùng tin, để chúng không ngừng được hoàn thiện.

+ Sản phẩm, dịch vụ trong mối quan hệ với các sản phẩm, dịch vụ khác.

+ Trên cơ sở nghiên cứu đầy đủ các lợi ích về các khía cạnh kinh tế, xã hội, khoa học, văn hóa, giáo dục,... mà nhờ sử dụng sản phẩm hoặc dịch vụ, người dùng tin có thể có được, hoạt động marketing cần mang tới một cách nhanh chóng và đầy đủ các thông tin này cho người dùng tin, trong đó đặc biệt là người dùng tin tiềm năng của mình [1].

Tùy thuộc vào mỗi đối tượng, cần xác định rõ mức độ triển khai các dịch vụ. Xây dựng dịch vụ thu phí theo hệ thống phải đa dạng hóa các loại dịch vụ khác nhau nhằm thỏa mãn và mang tới người dùng tin những lựa chọn phù hợp tiện ích nhất. Như vậy, việc nghiên cứu, triển khai các loại hình dịch vụ thư viện nhằm vào mục tiêu cuối cùng là phục vụ tối đa nhu cầu của bạn đọc. Thông qua đó, phát hiện được các nhu cầu, sở thích và thói quen sử dụng dịch vụ chưa được đáp ứng, cũng như chỉ ra những nhu cầu đọc mới nảy sinh cần được đáp ứng. Đồng thời, tìm ra cách thức làm thay đổi thói quen sử dụng các loại hình dịch vụ thư viện truyền thống bằng cách sử dụng các loại hình dịch vụ thông tin mới, hiện đại, có chất lượng [3].

Hệ thống các sản phẩm TT-TV ngày càng phong phú về số lượng và loại hình. Thư viện trường đại học hướng đến xây

dựng cho mình các dịch vụ thông tin hiệu quả với nhiều hình thức khác nhau, các gói dịch vụ và phân nhóm đối tượng sử dụng nhằm phù hợp với xu thế cũng như đáp ứng tốt nhu cầu của bạn đọc.

Thư viện các trường đại học có thể xây dựng một số dịch vụ thu phí điển hình sau:

+ Dịch vụ sao chụp (photocopy, in ấn, scan): Ở một số thư viện, dịch vụ này có thể sẽ miễn phí (thực hiện số lượng ít). Việc sao từ bản gốc (photocopy) có thể do cán bộ thư viện thực hiện hoặc bạn đọc tự thực hiện. Song, với số lượng nhiều, thì cần có mức tính phí phù hợp. Thư viện cần lên các phương án tính toán về chi phí đầu tư ban đầu và bảo dưỡng định kỳ so với lợi nhuận thu vào khi thực hiện dịch vụ này, cũng như tìm hiểu Luật bản quyền và phổ biến đến bạn đọc khi thực hiện dịch vụ này, nhất là những tài liệu nội sinh (luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, giáo trình). Bên cạnh đó, nếu thư viện có nguồn kinh phí tốt có thể đầu tư thêm các phần mềm kiểm tra đạo văn, với chức năng và nhiệm vụ của mình, thư viện là nơi thu thập và lưu giữ nguồn cơ sở dữ liệu tài liệu nội sinh đáng kể, nên có thể rà soát những sự trùng lặp phần nội dung khi sinh viên làm đề tài khoa học, các chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp. Dịch vụ này sẽ được đồng đạo người dùng tin quan tâm đón nhận và đem lại nguồn thu ổn định cho thư viện.

+ Dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu (dành cho học viên cao học đang học tập nghiên cứu tại trường, cựu sinh viên và bạn đọc ngoài trường): Đối tượng sử dụng dịch vụ này khó khai thác tiếp cận hơn đối tượng sinh viên, cán bộ giảng viên. Vì khi thực hiện dịch vụ này, cán bộ thư viện đa phần trao đổi gián tiếp với người dùng tin do họ không có nhiều thời gian và nhóm đối tượng này thường yêu cầu cung cấp thông tin đầy đủ hệ thống trong thời gian hoàn thành ngắn, cũng như mang tính hiệu quả cao. Ở dịch vụ này, thư

viện có thể xây dựng các hình thức như: hiệu chỉnh định dạng luận văn/luận án, liên kết với các cán bộ - giảng viên có chuyên môn tổ chức các lớp hướng dẫn học viên cách viết đề cương khoa học, tổ chức các lớp/hội thảo về hướng dẫn sử dụng các phần mềm quản lý dữ liệu nghiên cứu,...

+ Dịch vụ tìm tin theo yêu cầu của người dùng tin (gói nâng cao): Hiện nay, việc tìm tin đã trở nên khá phổ biến ở các thư viện, đặc biệt, ở thư viện các trường đại học, dịch vụ này thu hút rất đông người dùng tin, nhất là các sinh viên khi thực hiện các seminar, nghiên cứu khọc học, các chuyên đề, khóa luận tốt nghiệp,... Có thể tìm tin từ nhiều nguồn khác nhau: từ các website uy tín, các cơ sở dữ liệu do thư viện xây dựng hoặc các cơ sở dữ liệu truy cập mở, cơ sở dữ liệu toàn văn, các cơ sở dữ liệu trực tuyến,... Do đó, để dịch vụ thu phí thực sự có chất lượng cao, thư viện cần phải được đầu tư về nhân lực thực hiện, quy trình cách thức thực hiện,... nhằm thỏa mãn tốt nhất về nhu cầu của người dùng tin, để họ cảm thấy xứng đáng và hài lòng với chi phí mà họ phải bỏ ra.

+ Dịch vụ theo cấp độ thẻ: Bạn đọc thân thiết, Vip,... sẽ được hưởng thêm một số dịch vụ và quyền lợi khác nhau. Ví dụ, cấp độ bạn đọc Vip sẽ có nhiều ưu đãi hơn như: giảm phí 10% cho các dịch vụ có tính phí hoặc trong gói dịch vụ tính phí sẽ miễn phí/tặng kèm 1 dịch vụ cụ thể nào đó cho bạn đọc có điểm tích lũy cao; bạn đọc thân thiết sẽ được tăng số lượng mượn và gia hạn thêm thời gian mượn sách,...

Vì vậy, khi lựa chọn một dịch vụ TT-TV, ngoài phí dịch vụ phải trả cho cơ quan TT-TV, người dùng tin sẽ cân nhắc các yếu tố như thời gian, công sức và tiền bạc mà họ bỏ ra để có thể sử dụng dịch vụ. Do đó, cần xây dựng các chính sách quy định hướng đến người dùng tin để họ cảm thấy thực sự hài lòng và đang được hưởng nhiều quyền lợi hơn khi sử dụng các dịch vụ của thư viện.

**Bảng 1. Quy định về các loại hình dịch vụ**

<b>Loại hình dịch vụ</b>	<b>Miễn phí</b>	<b>Điểm tích lũy (điểm cộng)/1 lượt sử dụng</b>	<b>Thu phí</b>	<b>Điểm tích lũy (điểm cộng)/1 lượt sử dụng</b>
<i>Lưu hành tài liệu (mượn - trả)</i>	Áp dụng cho các đối tượng theo quy định của thư viện	1 điểm	Thư viện chỉ thu phí vận chuyển qua đường bưu điện (nếu bạn đọc có yêu cầu)	
<i>Mượn liên thư viện</i>	Áp dụng cho các đối tượng theo quy định của thư viện	1 điểm	Thư viện chỉ thu phí vận chuyển qua đường bưu điện (nếu bạn đọc có yêu cầu)	
<i>Dịch tài liệu</i>			Tùy theo hình thức dịch toàn văn, lược dịch, tổng quát	10 điểm
<i>Sao chụp tài liệu</i>	Số lượng dưới 3 trang, 1 học kỳ/ 2 lần	1 điểm	Số lượng trên 3 trang, chi phí tùy thuộc vào từng loại tài liệu. Việc sao chụp tuân thủ theo Luật Bản quyền	10 điểm
<i>Sử dụng máy tính của thư viện</i>	Áp dụng cho các đối tượng theo quy định của thư viện, thời gian sử dụng 4h/1 ngày	1 điểm		
<i>Sử dụng phòng chuyên khảo (tài liệu nghe nhìn, phòng đa phương tiện)</i>	Áp dụng cho các đối tượng theo quy định của thư viện	1 điểm		
<i>Sử dụng phòng hội thảo, chuyên đề</i>	Sử dụng mục đích học tập, nghiên cứu giảng dạy	1 điểm	Sử dụng mục đích tổ chức hội thảo, hội nghị mang tính chất thương mại	10 điểm
<i>Cung cấp thông tin theo yêu cầu</i>	Thực hiện dưới dạng chỉ dẫn, mục lục, tóm tắt.	1 điểm	Nội dung mang tính tổng hợp đúng hình thức. Thời gian thực hiện theo yêu cầu của người dùng tin.	10 điểm

<i>Đào tạo người dùng tin (lớp cơ bản)</i>	Áp dụng cho các đối tượng theo quy định của thư viện	1 điểm		
<i>Đào tạo người dùng tin (lớp nâng cao)</i>			Tham các lớp hướng dẫn học viên cách viết đề cương khoa học; tổ chức các lớp/hội thảo về hướng dẫn sử dụng các phần mềm quản lý dữ liệu nghiên cứu..	10 điểm
<i>Hỗ trợ giảng dạy (dành cho cán bộ giảng dạy)</i>	Sử dụng được các dịch vụ miễn phí theo quy định	1 điểm		
<i>Hỗ trợ nghiên cứu (dành cho học viên cao học, cựu sinh viên và bạn đọc ngoài trường)</i>	Sử dụng được các dịch vụ miễn phí theo quy định	1 điểm	Thực hiện theo yêu cầu cụ thể (hiệu chỉnh định dạng luận văn/ luận án; sử dụng phần mềm kiểm tra đạo văn (kiểm tra nội dung đề tài đang thực hiện)	10 điểm
<i>Cấp độ thẻ</i>	- Cấp độ bạn đọc thân thiết: Sử dụng được các dịch vụ miễn phí theo quy định (tăng số lượng mượn và gia hạn thêm thời gian mượn sách). - Cấp độ VIP: Miễn phí tất cả dịch vụ (đối tượng áp dụng; cán bộ lãnh đạo hoặc bạn đọc thư viện có điểm tích lũy trong năm > 1000 điểm, thời gian sử dụng tính trong 1 năm học)	1 điểm		

### 3. MỘT SỐ BIỆN PHÁP XÂY DỰNG CÁC SẢN PHẨM, DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Phân tích, nắm rõ các nguồn lực của thư viện các trường đại học: nhân lực, vật lực, tài lực, tin lực để từ đó có những kế hoạch cụ thể nhằm tận dụng, khai thác các tiềm lực đó. Trong đó, lập kế hoạch là một công việc quan trọng để dự đoán tương lai. Lập kế hoạch dịch vụ và hệ thống trong thư viện bao gồm từ việc nhận thức được nhu cầu lập kế hoạch và sau đó phát triển tầm nhìn và sứ mệnh, thiết lập mục tiêu, thúc đẩy các cá nhân, đánh giá hiệu suất của nhân sự và hệ thống, đánh giá kết quả, phát triển cơ sở tài chính để thực hiện tất cả điều đó, và cuối cùng điều chỉnh phương hướng để tính đến kết quả của các hoạt động [7]. Đồng thời, xây dựng những chế tài để các tiềm lực này phát huy được ưu điểm. Chất lượng của sản phẩm mà dịch vụ tạo ra để cung cấp cho người dùng tin phải đạt được kết quả thỏa mãn nhu cầu thông tin [8]. Do đó, để xây dựng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ TT-TV đạt hiệu quả, ngoài việc vạch ra chiến lược tổ chức các loại hình sản phẩm dịch vụ thông tin, các thư viện trường đại học cần:

- Xây dựng cơ sở vật chất môi trường thân thiện.

- Xây dựng và phát huy các nguồn nội lực sẵn có, phát triển các nguồn cơ sở dữ liệu do chính thư viện thực hiện (các cơ sở dữ liệu nội sinh từ luận văn, luận án, giáo trình, nghiên cứu khoa học, khóa luận, bộ sưu tập đề thi, các hội thảo, chuyên đề, kỷ yếu, tạp chí khoa học, ebook, xây dựng các cơ sở dữ liệu toàn văn). Đồng thời, thường xuyên cập nhật các nguồn cơ sở dữ liệu trực tuyến, nguồn lực thông tin, bộ sưu tập số phong phú, đa dạng.

- Thường xuyên bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nâng cao khả năng tổ chức, quản lý các dịch vụ cho cán bộ thư viện, nhất là lĩnh vực tin học và ngoại ngữ để tiếp cận hiệu quả các nguồn cơ sở dữ liệu trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, cán bộ thư viện cần phải có thái độ phục vụ ân cần, tận tâm, kỹ năng giao tiếp tốt.

- Xây dựng giao diện trang web thư viện dễ tương tác, thường xuyên cập nhật, thông báo những chính sách và các sản phẩm dịch vụ hiện có, đang có và sẽ có của thư viện.

- Thường xuyên khảo sát nhu cầu bạn đọc trong và ngoài trường.

- Xây dựng chiến lược marketing phù hợp đối với từng đối tượng và thời điểm.

- Xây dựng và đưa ra chiến lược về giá cho các gói dịch vụ phù hợp với nhu cầu thị hiếu, tránh chồng chéo, gây khó khăn về nhu cầu tài chính của người dùng tin.

- Xác định các chi phí thực hiện dịch vụ bao gồm: nhân lực (liên kết hoặc thuê chuyên gia, cán bộ giảng viên chuyên ngành...) chi phí tài chính và các khoản chi phí khấu hao về trang thiết bị cơ sở vật nói chung để thực hiện dịch vụ [1].

- Sử dụng các phương tiện truyền thông kết nối phù hợp với xu hướng phát triển đến người dùng tin (mạng xã hội, điện thoại).

- Xây dựng và phát triển mối liên hệ thường xuyên với các khoa, bộ môn và giảng viên. Cán bộ thư viện sẽ là liên lạc viên với từng khoa để nắm được yêu cầu về tài liệu theo chương trình đào tạo đang giảng dạy, qua đó cùng nhau thảo luận đưa ra kế hoạch bổ sung nguồn tài liệu, cơ sở dữ liệu phù hợp, đáp ứng nhu cầu về tài liệu của người dùng tin một cách kịp thời.

- Xây dựng và phát triển mối liên hệ với các thư viện - cơ quan thông tin (trong và ngoài nước). Qua đó đẩy mạnh hợp tác, liên kết chia sẻ nguồn lực một cách có hệ thống và ổn định.

#### Kết luận

Xây dựng và phát triển các sản phẩm và dịch vụ TT-TV là một trong các tiêu chí đánh giá sự phát triển và chất lượng của một thư viện cũng như góp phần quan trọng vào việc khẳng định vai trò của thư viện. Mức độ và trình độ phát triển các sản phẩm và dịch vụ TT-TV được thể hiện trên nhiều phương diện rất khác nhau. Các sản phẩm và dịch vụ thư viện được xem xét trong quan hệ tương hỗ với nhau, cái nọ làm cơ sở cho cái kia một cách liên hoàn. Muốn cho sản phẩm được

mở rộng, phát triển thì cần đa dạng hóa các loại dịch vụ và mặt khác muốn phát triển dịch vụ thì cần không ngừng đa dạng hóa và nâng cao chất lượng cũng như khả năng thích nghi của sản phẩm [1]. Sản phẩm và dịch vụ TT-TV là một hệ thống hết sức năng động, luôn phát triển. Bởi vì chúng phụ thuộc chặt chẽ vào nhiều yếu tố có tính đặc trưng. Chính vì vậy, để tạo ra sản phẩm dịch vụ TT-TV cần đưa ra các phương pháp tối ưu và có những giải pháp hiệu quả, đồng thời phải tạo tính đa dạng, phong phú, kịp thời, thuận tiện nhằm đẩy mạnh phát triển các loại dịch vụ có giá trị gia tăng cũng như đảm bảo được những giá trị và ý nghĩa văn hóa xã hội. Hay nói cách khác, để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thông tin, đôi khi không cần sự đầu tư mới (mua tài liệu, mua trang thiết bị...) mà chỉ là thay đổi phương thức tạo ra chúng.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Mạnh Tuấn (1998). Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình. Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường. Hà Nội, 243tr.
2. Bùi Thị Thanh Diệu (2017). Tìm hiểu các phương pháp tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện - thông tin. Tạp chí Thư viện Việt Nam, Số 4, tr.26-30.
3. Bùi Thị Thanh Diệu (2013). Suy nghĩ về cách thức tổ chức các loại hình dịch vụ thư viện. Tạp chí Thư viện Việt Nam, Số 2, tr.33.
4. Nguyễn Như Quỳnh, Dương Thị Huyền Trang (2016). Nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh. Kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương, Số 484, tr.16-17.
5. Vương Toàn (2005). Hướng tới đa dạng hóa dịch vụ thư viện ở Viện Thông tin Khoa học Xã hội. Bản tin thư viện, công nghệ thông tin, Số tháng 1, tr.40.
6. Ngô Thanh Thảo (2011). Đánh giá dịch vụ thông tin thư viện. Tạp chí Thư viện Việt Nam, Số 1, tr.35.
7. Robert D. Stueart, Barbara B. Moran (2007). Library and information center management. - Seventh Edition. - Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, xxviii, 492 p.
8. Bùi Loan Thùy; Nguyễn Thị Trúc Hà (2017). 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. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, Số 2, tr.7.
9. Giáo dục Việt Nam. <https://giaoduc.net.vn/giao-duc-24h/tu-chu-dai-hoc-the-nao-khi-quyet-dinh-cua-co-quan-chu-quan-de-len-luat-post204923.gd>. Truy cập ngày 5/12/2019.

### MỜI CÁC TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ VÀ CÁ NHÂN GIỚI THIỆU SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ TRÊN TẠP CHÍ THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU

Thông tin và Tư liệu là tạp chí hàng đầu của ngành thông tin, tư liệu, thư viện và thống kê khoa học và công nghệ Việt Nam, do Cục Thông tin khoa học và công nghệ quốc gia xuất bản. Là một cơ quan ngôn luận có uy tín trong ngành, Tạp chí Thông tin và Tư liệu đã được xếp vào danh mục các tạp chí khoa học chuyên ngành được tính điểm công trình khoa học quy đổi khi xét công nhận đạt tiêu chuẩn chức danh giáo sư và phó giáo sư. Với nội dung phong phú, thiết thực và chất lượng học thuật cao, Tạp chí luôn nhận được sự quan tâm của đông đảo bạn đọc là các nhà quản lý, nhà nghiên cứu, cán bộ chuyên môn và sinh viên trong ngành.

Tạp chí được phát hành trên toàn quốc với định kỳ 6 số/1 năm và luôn có mặt trong các cơ quan thuộc mạng lưới thông tin- thư viện các tỉnh, thành phố, các cơ quan nghiên cứu và nhà trường. Các sản phẩm và dịch vụ khoa học và công nghệ thông qua Tạp chí sẽ được giới thiệu tới đông đảo người dùng cả nước với hiệu quả cao.

**Mọi chi tiết xin liên hệ:**

#### TẠP CHÍ THÔNG TIN VÀ TƯ LIỆU

24 Lý Thường Kiệt - Hà Nội | Điện thoại: 024.39349105 | Email: [tapchitltl@vista.gov.vn](mailto:tapchitltl@vista.gov.vn)