

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SÁNG TẠO ĐÁP ỨNG NHU CẦU CỘNG ĐỒNG

TS Nguyễn Trọng Phụng

Thư viện Quốc gia Việt Nam

Tóm tắt: Đề cập một số khái niệm cơ bản, cách duy trì và phát triển dịch vụ sáng tạo trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 đang dần thâm nhập vào Việt Nam. Trên cơ sở đó, gợi mở một số dịch vụ sáng tạo, như: dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp, dịch vụ mượn trả tự động, dịch vụ phục vụ tại nhà, dịch vụ dạy tiếng Việt, dịch vụ tư vấn hỏi-đáp,... để các cơ quan thông tin- thư viện có thể tham khảo áp dụng.

Từ khóa: Dịch vụ thông tin-thư viện; dịch vụ sáng tạo; dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp; dịch vụ mượn trả tự động; dịch vụ tư vấn.

Developing innovative services for public needs

Abstract: The article provides concepts and methodologies to maintain and develop innovative services in the context of the development of Industry 4.0 in Vietnam. The article also introduces some innovative services such as: start-up support services, auto loan services, home services, Vietnamese language teaching services; consulting services,... for information centers and libraries to implement.

Keywords: Information - Library services; Innovative services; start-up support services; auto loan services; consulting services.

Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 với việc kết nối các công nghệ với nhau, làm mờ ranh giới giữa các công nghệ... đang diễn ra tại nhiều nước phát triển trên thế giới và dần thâm nhập vào Việt Nam, báo trước sự chuyển đổi sâu rộng của toàn bộ hệ thống sản xuất, quản lý, quản trị xã hội... trong đó có lĩnh vực TT-TV. Việc tự phải chuyển đổi để thích nghi cũng như cải tiến, phát triển thêm các hoạt động TT-TV, trong đó dịch vụ sáng tạo là một trong những ưu tiên nhằm đáp ứng nhu cầu cộng đồng đang là đòi hỏi cấp bách đối với các cơ quan TT-TV.

1. Khái niệm dịch vụ sáng tạo

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam, sáng tạo là “hoạt động tạo ra cái mới. Có thể sáng tạo trong bất kỳ lĩnh vực nào: khoa học (phát minh), nghệ thuật, sản xuất, kỹ thuật (sáng tác, sáng chế), kinh tế, chính trị... Thời cổ đại, con người tin rằng chỉ có thượng đế hay tạo hoá mới sáng tạo ra thế giới và muôn loài. Cùng với sự tiến bộ của lịch sử, nhận thức của con người dần dần thoát khỏi ý niệm duy tâm về Thượng đế và thấy rằng chính con người là kẻ sáng tạo ra lịch sử (trong đó có bản thân con người), làm biến đổi diện mạo của thế giới...” [5, tr.730]. Từ điển Tiếng Việt lại coi sáng

tạo là “tạo ra những giá trị mới về vật chất hoặc tinh thần, ví dụ: Sáng tạo ra chữ viết; Những điển hình văn học do nhà văn sáng tạo ra...” [3, tr.847]. Do đó, có thể hiểu sáng tạo theo hướng tích cực là cái gì đó mới hơn cái cũ, có ích hơn cho cá nhân hoặc cộng đồng...

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam, dịch vụ là “những hoạt động phục vụ nhằm thoả mãn nhu cầu sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt. Tuỳ theo trường hợp, dịch vụ bao gồm một công việc ít nhiều chuyên môn hoá, việc sử dụng hẳn hay tạm thời một tài sản, việc phối hợp sử dụng hẳn hay tạm thời một tài sản và sản phẩm của một công việc...” [4, tr.671]. Còn theo Từ điển Tiếng Việt, dịch vụ là “ Công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công” [3, tr. 256]. Với ý nghĩa như vậy, dịch vụ là các hoạt động phục vụ có mục đích, có tính chuyên môn nhằm đáp ứng nhu cầu của cá nhân hoặc cộng đồng.

Trong hoạt động TT-TV nói chung và dịch vụ TT-TV nói riêng, việc dám nghĩ, dám làm khác những gì đã và đang có nhằm tạo ra điều gì đó mới mẻ, khác lạ để đáp ứng nhu cầu thực tế, thúc đẩy tiến bộ xã hội đang là xu thế và đòi hỏi cấp bách. Việc dám nghĩ, dám làm khác những gì đã và đang có để đáp ứng nhu cầu thực tế chính là dịch vụ sáng tạo. Dịch vụ sáng tạo, xét cho cùng, là dịch vụ mới hoặc được phát triển, bổ sung thêm vào dịch vụ cũ, không bị phụ thuộc vào những dịch vụ đã có. Đây là dịch vụ mà cộng đồng cần, đáp ứng nhu cầu cộng đồng, được cộng đồng đón nhận. Về thực chất, dịch vụ sáng tạo là kết quả quá trình hoạt động có mục đích, có tính nghiệp vụ của thư viện/cán bộ thư viện nhằm tạo ra những dịch vụ có tính mới, có giá trị hơn so với những dịch vụ trước đó. Ngoài việc thu hút người dùng tin, nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các

cơ quan TT-TV, dưới góc độ kinh tế, dịch vụ sáng tạo còn góp phần tạo ra lợi nhuận trong bối cảnh cạnh tranh của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa khi người dùng tin có nhiều lựa chọn sản phẩm và dịch vụ cùng loại có trên thị trường.

2. Duy trì và phát triển dịch vụ sáng tạo

Để dịch vụ sáng tạo tồn tại và phát triển bền vững, trước tiên cần phải đảm bảo những dịch vụ này đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Điều này buộc các cơ quan TT-TV muốn tồn tại và phát triển cần đặt người dùng tin ở vị trí trung tâm; thay đổi lối tư duy và cách làm quen thuộc: cứ làm theo những gì đã và đang làm, cứ tạo ra các sản phẩm và dịch vụ mình đã và đang có mà chưa quan tâm đến việc người dùng tin có cần hay không. Câu hỏi được đặt ra và phải trả lời là: làm sao biết được nhu cầu của người dùng tin? Đây là câu hỏi khó trả lời, nhất là trong bối cảnh toàn cầu hoá và nhu cầu tin của người dùng tin không phải bất biến mà luôn thay đổi theo sự thay đổi kinh tế-xã hội đang diễn ra nhanh chóng trên thế giới. Có thể tìm ra câu trả lời nếu sử dụng các công cụ truyền thống để biết nhu cầu người dùng tin như điều tra, phỏng vấn, thống kê,... Tuy nhiên, chúng ta sẽ có câu trả lời chính xác hơn nếu nắm bắt được những nhu cầu cấp thiết của đời sống xã hội để tạo ra các dịch vụ sáng tạo mà người dùng tin đang cần, đang mong muốn, thậm chí vượt cả mức độ mong muốn của họ.

Thứ hai, khi đã coi người dùng tin là mục tiêu hướng tới để tạo dựng các dịch vụ sáng tạo thì cách ứng xử, phục vụ người dùng tin cũng phải thay đổi theo hướng họ được đón chào, trân trọng... nhằm tạo ra môi trường học tập, nghiên cứu, giải trí thân thiện trên cơ sở tuân thủ nội quy, quy định của đơn vị.

Thứ ba, nên lưu ý đến việc tạo dựng, cải thiện dịch vụ sáng tạo phù hợp với từng

nhóm người dùng tin khác nhau. Bởi lẽ, các nhóm người dùng tin khác nhau thì dịch vụ họ sử dụng cũng như mong muốn được sử dụng sẽ rất khác nhau. Việc chỉ sử dụng một loại dịch vụ cho tất cả các đối tượng người dùng tin sẽ làm giảm chất lượng phục vụ của các cơ quan TT-TV, là tiền đề để người dùng tin lựa chọn những dịch vụ phù hợp, có chất lượng khác hiện có trên thị trường.

Cuối cùng, cần có sự bảo trợ, đầu tư của Nhà nước về kinh phí, nhân sự, cơ sở vật chất kỹ thuật... thông qua các văn bản quy phạm pháp luật nhằm tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho việc duy trì, phát triển bền vững các hoạt động TT-TV trong đó có dịch vụ sáng tạo.

3. Một số dịch vụ sáng tạo

Là một thiết chế văn hoá, các cơ quan TT-TV có chức năng thông tin, giáo dục... nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu thông tin của cộng đồng về mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội. Việc nắm vững nhu cầu của cộng đồng cũng như tạo ra các dịch vụ sáng tạo phù hợp, đáp ứng nhu cầu là những yếu tố cơ bản để lôi cuốn người dùng tin đến với cơ quan TT-TV và cũng là điều khẳng định dịch vụ của đơn vị mình là độc đáo, là số một so với các dịch vụ hiện có trên địa bàn. Trong giai đoạn hiện nay, để hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ của mình, các cơ quan TT-TV cần tiến hành đồng thời nhiều hoạt động nghiệp vụ, chuyên môn trong đó việc xây dựng và phát triển một số dịch vụ sáng tạo được đề cập dưới đây nên sớm được quan tâm.

3.1. Dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp

Đây là dịch vụ cung cấp kiến thức, kỹ năng, những việc cần phải làm, cần phải học thêm... kể cả những thách thức sẽ phải vượt qua nếu muốn tồn tại, thành công trong lĩnh vực khởi nghiệp lựa chọn. Dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp giúp cho những người

có ý định khởi nghiệp cách duy trì và phát triển ngành nghề khởi nghiệp một cách sáng tạo chứ không phải đi theo đúng con đường người khác đã đi nhằm tạo ra những giá trị mới vượt trội, có ích cho cộng đồng.

Để dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp được cộng đồng ghi nhận và tin tưởng, ngoài việc nắm vững kiến thức khởi nghiệp chứa đựng trong nguồn lực thông tin của các cơ quan TT-TV, cán bộ của dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp cũng cần am hiểu những quy luật của cuộc sống, biết người khởi nghiệp muốn gì, cần gì, mơ ước gì, tại sao họ lại chọn ngành nghề này để khởi nghiệp... Bên cạnh đó, cơ quan TT-TV cũng cần hợp tác chặt chẽ với các chuyên gia liên quan đến những lĩnh vực mà người khởi nghiệp lựa chọn để có thể được tư vấn, giúp đỡ hoặc mời họ tham gia trực tiếp vào các hoạt động của dịch vụ hỗ trợ khởi nghiệp.

3.2. Dịch vụ mượn trả tự động

Dịch vụ mượn trả tự động sẽ loại bỏ tất cả những thủ tục hành chính trước đây và được thực hiện hoàn toàn tự động. Người dùng tin chỉ cần nhập mã số thẻ thư viện, ký hiệu, tên tài liệu... vào một máy mượn tài liệu tự động được đặt tại thư viện và nhận tài liệu mình yêu cầu. Khi đã sử dụng xong, người dùng tin có thể quét mã vạch thẻ, tài liệu tại hộp trả sách tự động tại thư viện hoặc bất cứ địa điểm công cộng nào trên địa bàn. Hộp trả sách tự động sẽ phân loại tài liệu của các thư viện khác nhau và chuyển trạng thái tên tài liệu bạn mượn trong hồ sơ gốc. Việc chuyển tài liệu trả về các thư viện chủ yếu thông qua dịch vụ bưu điện hoặc đội ngũ tình nguyện viên.

3.3. Dịch vụ phục vụ tại nhà

Dịch vụ được áp dụng trước tiên đối với một số đối tượng như người già, người khuyết tật... khó khăn khi di chuyển, chưa hiểu rõ các loại hình sản phẩm và dịch vụ của thư viện. Việc phục vụ tại nhà, thậm

chí hỗ trợ thêm các trang thiết bị chuyên dùng vừa mang tính nhân văn vừa thúc đẩy sự tiến bộ của cá nhân, cộng đồng.

3.4. Dịch vụ dạy tiếng Việt

Dịch vụ này giúp người nước ngoài cũng như người Việt thuộc các dân tộc thiểu số nhanh chóng hoà nhập với cộng đồng, góp phần quan trọng vào phát triển kinh tế, văn hoá, xã hội của địa phương và đất nước.

Dịch vụ dạy tiếng Việt của các cơ quan TT-TV trên địa bàn không chỉ dành riêng cho người nước ngoài có nhu cầu mà còn cho cả người các dân tộc thiểu số, nhất là người dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa, vùng biên giới chưa biết tiếng Việt góp phần tuyên truyền chủ trương, đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, thúc đẩy phát kinh tế, đảm bảo an ninh, an toàn xã hội.

3.5. Dịch vụ tư vấn, hỏi đáp

Đây là một trong những dịch vụ truyền thống cần được cải tiến, nâng cấp bởi nó vẫn phát huy được hiệu quả. Vấn đề là thay vì cách làm thụ động chờ đợi người dùng tin đến thư viện hỏi hoặc được tư vấn/gọi điện đến hỏi hoặc được tư vấn những vấn đề họ quan tâm, các cơ quan TT-TV cần chủ động thực hiện thông qua sử dụng các công cụ hỗ trợ của phiên bản Web 2.0 hoặc phát triển từ phiên bản 2.0 như: Skype, Twitter, Blogs, facebook,... để tư vấn, hỏi đáp trực tuyến 24/7 những vấn đề liên quan đến tra cứu, tìm kiếm thông tin/tài liệu, nguồn lực thông tin, các loại dịch vụ, sản phẩm thông tin của đơn vị, thậm chí còn có thể tư vấn cho người dùng tin nên đọc thêm những tài liệu nào phù hợp với họ,... Dịch vụ này đòi hỏi cán bộ TT-TV phải nắm chắc nguồn lực thông tin, các sản phẩm dịch vụ cũng như các chính sách, quy định của đơn vị. Ngoài ra, họ cũng phải có trình độ tin học, ngoại ngữ,... đáp ứng yêu cầu công việc.

4. Kết luận

Tóm lại, dịch vụ sáng tạo là đòi hỏi khách quan, phù hợp với xu thế phát triển của thời đại. Trong quá trình hoạt động thực tiễn chắc chắn còn nhiều loại dịch vụ sáng tạo nữa sẽ xuất hiện để phục vụ, đáp ứng nhu cầu cộng đồng, thúc đẩy tiến bộ xã hội. Tuy nhiên, muốn dịch vụ sáng tạo đáp ứng nhu cầu cộng đồng cần phải đầu tư, tạo ra các sản phẩm độc đáo gắn với dịch vụ hoặc chất lượng vượt trội so với các dịch vụ cùng loại cũng như cần có sự bảo trợ ban đầu của Nhà nước. Và bản thân nó cũng nên “được trả công” xứng đáng đủ để trang trải các chi phí và tiếp tục tái đầu tư nâng cao chất lượng hoạt động chứ không nên mặc định đây là loại dịch vụ “phi lợi nhuận”.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Amabile, T.M (1997). *Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do*. California management Review, 40 (1), p 39-58.
 2. Kimbell, Lucy (2015). *The service innovation handbook*.- London: BIS publishers, 2015.- .240 p.
 3. Hoàng Phê chủ biên (2004). *Từ điển tiếng Việt*.- Đà Nẵng: Nxb. Đà Nẵng; H.: Trung tâm Từ điển học, 2004. - 1221tr.
 4. Trung tâm biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam, 2003. *Từ điển Bách khoa Việt Nam*.- H.- T.1:- 1995.- 963 tr.
 5. Trung tâm biên soạn từ điển bách khoa Việt Nam, 1995. *Từ điển Bách khoa Việt Nam*.- H.- T.3:- 2003.- 878 tr.
 6. [https:// www.ifla.org](https://www.ifla.org)
 7. [https:// www.nlb.gov.sg](https://www.nlb.gov.sg)
- (Ngày Tòa soạn nhận được bài: 15-8-2017; Ngày phản biện đánh giá: 8-12-2017; Ngày chấp nhận đăng: 20-12-2017).