

PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN TRONG CÁC CƠ QUAN THÔNG TIN-THƯ VIỆN

Nguyễn Huy Thắng
Thư viện- Đại học Hàng Hải

Giới thiệu chi tiết cách tổ chức và hoạt động của hai loại hình dịch vụ được triển khai hiệu quả tại một số thư viện Việt Nam: dịch vụ tham khảo và dịch vụ đa phương tiện. Đưa ra một số đề xuất nhằm mở rộng và hoàn thiện các dịch vụ này.

Các cơ quan TT-TV Viện Nam từ lâu đã tiến hành xây dựng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin nhằm đáp ứng nhu cầu tối thiểu của người dùng tin. Đặc biệt tại các thư viện đại học, các sản phẩm và dịch vụ đã được xây dựng theo những tiêu chuẩn mới như sử dụng các phần mềm quản trị thư viện tích hợp hay công nghệ Web. Nhờ vậy, các sản phẩm và dịch vụ mới tạo ra hiện đại hơn, hiệu quả hơn các sản phẩm và dịch vụ thông thường. Bài viết này tập trung giới thiệu hai dịch vụ trong số đó: dịch vụ tham khảo và dịch vụ đa phương tiện.

Dịch vụ tham khảo

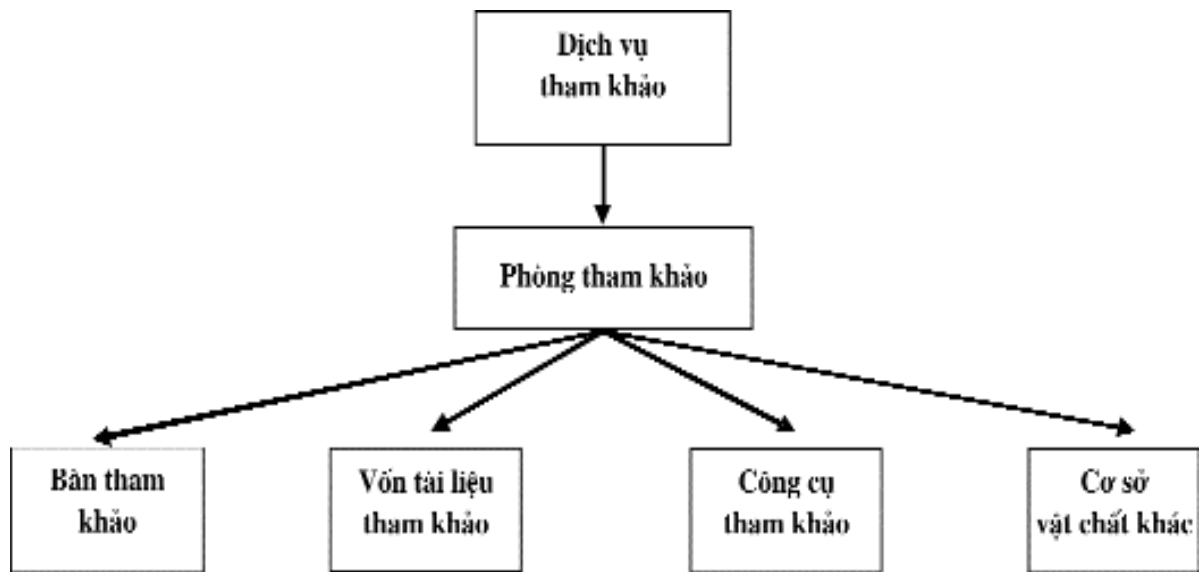
Đây là một loại hình dịch vụ TT-TV mới, tập trung vào việc hỗ trợ, tìm kiếm thông tin, đào tạo và cung ứng thông tin trọn gói cho người dùng tin. Tất cả dựa trên vốn tài liệu tham khảo phong phú, đa dạng và hiện đại. Dịch vụ tham khảo hướng tới nhu cầu tìm kiếm mở rộng các nguồn tài liệu mang tính chất tham

khảo, phục vụ học tập và nghiên cứu của người dùng tin, bao gồm:

- Từ điển bách khoa;
- Niên giám tiểu sử;
- Thư mục các loại;
- Sách chỉ mục và sách tóm lược;
- Nguồn tài liệu địa lý và thống kê;
- Nguồn tài liệu xám;
- CD-ROM;
- Cơ sở dữ liệu;
- Internet...

Tổ chức Dịch vụ tham khảo có nhiều thay đổi so với dịch vụ truyền thống. Dịch vụ tham khảo được tiến hành tại một khu vực riêng gọi là phòng tham khảo. Phòng này bao gồm: kho sách được tổ chức theo hình thức kho mở với các tài liệu tham khảo, được trưng bày theo từng khu vực giúp bạn đọc dễ dàng tìm kiếm và đọc tại chỗ; các bàn máy tính với số lượng từ 5 - 20 chiếc cho phép bạn đọc tra cứu trực tuyến, truy cập CSDL, Internet,....

Nghiên cứu - Trao đổi



Sơ đồ tổ chức dịch vụ tham khảo

- Phòng tham khảo có một bộ phận riêng gọi là bàn tham khảo, nơi tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, xử lý, trình bày và trả kết quả cho người dùng tin. Ngoài ra, còn có một khu vực không gian ngăn cách, riêng biệt dùng cho việc đào tạo nhóm người dùng tin có nhu cầu. Tài liệu được bố trí theo kiểu kho mở nhưng linh hoạt hơn, tạo ra môi trường thân thiện và dễ chịu hơn khi sử dụng.

- Bàn tham khảo là nơi cán bộ thực hiện trực tiếp hỗ trợ và tiếp cận bạn đọc, tiếp cận nguồn tin, tổ chức và tái bao gói thông tin phục vụ bạn đọc. Khác với các bộ phận khác, cán bộ ở đây phải đối mặt với nhiều thách thức hơn, đặc biệt là trong việc tư vấn, giải đáp, là những nội dung đòi hỏi khả năng phỏng vấn và giao tiếp, vốn hiểu

biết rộng và các kỹ năng phán đoán, điều tra và tính kiên trì và nhạy cảm cần thiết.

- Vốn tài liệu tham khảo bao gồm cả tài liệu truyền thống và hiện đại

- Công cụ tham khảo bao gồm:

+ Hệ thống thư mục;

+ Máy tính và môi trường trực tuyến;

+ Sách chỉ mục và sách tóm lược...

- Cơ sở vật chất khác: các công cụ để tổ chức kho mở như camera, cổng từ..., các công cụ để tái đóng gói thông tin như phần mềm Greenstone, CD, máy in,....

Như vậy, Dịch vụ tham khảo mà cụ thể là Phòng tham khảo có thể được xem như mô hình thu gọn giữa kho mở tham khảo và phòng thông tin thư mục,

Nghiên cứu - Trao đổi

kết hợp được cả dịch vụ tư vấn thông tin hay phổ biến thông tin có chọn lọc,... Ngoài ra, với cách thức tổ chức linh hoạt, dịch vụ này còn có khả năng phát triển nhiều tiện ích, đem lại hiệu quả cao hơn nữa trong phục vụ thông tin, tạo thêm thu nhập (các dịch vụ truyền thống hiện nay đều miễn phí).

Chu trình hoạt động hỗ trợ tham khảo bắt đầu từ khâu tiếp nhận yêu cầu và làm rõ yêu cầu, hiểu được người dùng muốn gì. Tiếp theo là xử lý yêu cầu và tiến hành tìm kiếm. Cuối cùng là bao gói thông tin, khâu cuối nhưng rất quan trọng. Các tài liệu tìm được sẽ được số hoá và tổ chức lại thành bộ sưu tập trên CD-ROM tự cài đặt. Thông tin trên bộ sưu tập sẽ được truy cập theo nhan đề hay tác giả nhờ phần mềm mã nguồn mở như Greenstone.

Để triển khai dịch vụ tham khảo phải thay đổi mạnh mẽ về nhân lực, cơ sở vật chất và tác phong phục vụ bạn đọc; một kế hoạch và lộ trình cụ thể với các phương án dự trù về kinh phí phải được xây dựng; nếu không có sẵn phòng đọc tham khảo mở thì việc đầu tiên là phải xây dựng vốn tài liệu tham khảo.

Dịch vụ đa phương tiện

Dịch vụ đa phương tiện là dịch vụ TT-TV hiện đại, đặc thù bao gồm những hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin tại

chỗ của người dùng tin, thông qua mạng máy tính, hệ thống CSDL và các phương tiện hỗ trợ điện tử.

Dịch vụ đa phương tiện có thể đáp ứng tối đa nhu cầu của người dùng tin nhờ khả năng:

- Cung cấp tài liệu một cách đa dạng và hiện đại (đọc, nhìn, nghe...);
- Dễ dàng download cập nhật, lưu giữ, vận chuyển...;
- Đa truy cập;
- Tiếp cận trực tiếp với kho dữ liệu và thông tin;
- Chia sẻ thông tin...

2.1. Thực trạng

Hiện nay, rất nhiều cơ quan TT-TV trên cả nước đang áp dụng loại hình dịch vụ này với những hình thức và tên gọi đôi chút khác nhau như: Phòng đọc đa phương tiện hay phòng đọc Multimedia (Thư viện Quốc gia, thư viện ĐH Sư phạm, thư viện tỉnh Bình Dương...), phòng đọc đa năng, phòng đọc điện tử (Thư viện Đại học Hàng Hải Việt Nam), dịch vụ đa phương tiện (Đại học Bách Khoa Hà Nội),....

Nhìn chung các tên gọi đều quy tụ vào một chức năng chính, đó là cung cấp thông tin với nhiều hình thức hiện đại đến người dùng tin. Mỗi phòng đọc đa phương tiện thông thường được bố trí từ 10 đến 40 máy tính, kết nối ít nhất

Nghiên cứu - Trao đổi

với 1 CSDL (thư mục hoặc toàn văn). Ngoài ra, phòng thường được trang bị những thiết bị sau:

- Máy tính cấu hình cao có ổ đĩa CD (DVD) được cài các phần mềm hỗ trợ học tập, tra cứu, được kết nối mạng LAN và mạng Internet;

- Tai nghe;

- Băng, đĩa;

- Hệ thống CSDL thư mục được cập nhật liên tục (tra cứu qua phần mềm tích hợp hay web);

- Hệ thống CSDL toàn văn (sách, báo, tạp chí trong và ngoài nước);

- Đài catviseet;

- TV và thiết bị thu kỹ thuật số,....

Tại một số nơi đã được trang bị khá đầy đủ tất cả các thiết bị trên, thực tế khai thác dịch vụ cho thấy, các thiết bị thu kỹ thuật số, tạp chí nước ngoài ít được sử dụng, chủ yếu vẫn là dùng máy tính, Internet, nghe đài, sử dụng băng đĩa cho việc nghiên cứu học tập. Nguyên nhân quan trọng của tình trạng này là không gian sử dụng chưa thích hợp, thiết bị đi kèm như tai nghe, bàn ngăn chưa có, phần mềm hỗ trợ dịch tài liệu chưa được cài đặt, trình độ bạn đọc còn hạn chế,....

Phòng đọc đa phương tiện bao gồm nhiều máy tính, đa phần nối mạng Internet nên hay được bố trí theo kiểu

phòng khai thác Internet, bạn đọc có thể được sử dụng không hạn chế tất cả các tài nguyên.

Tuy nhiên, còn nhiều nơi chưa triển khai được dịch vụ này do thiếu kinh phí để mua máy tính (máy chủ), xây dựng CSDL, bổ sung tài liệu điện tử,....

Một số nơi mới triển khai thì cơ sở vật chất còn nghèo nàn, tập chung chủ yếu vào máy tính, CSDL thư mục và mạng Internet, tài liệu điện tử, băng đĩa còn rất ít. Vì vậy, chưa phát huy được hết khả năng mà dịch vụ đa phương tiện có thể đáp ứng cho người dùng tin.

2.2. Đề xuất

Dịch vụ đa phương tiện cần được các cơ quan TT-TV quan tâm xây dựng và hoàn thiện trên cơ sở nghiên cứu kỹ nhu cầu của người dùng tin, khả năng tài chính và nhân lực của đơn vị mình. Một phòng đa phương tiện tiêu chuẩn phải có đầy đủ các thiết bị và công cụ để đáp ứng nhu cầu học tập, tra cứu thông tin tại chỗ, mang theo về nhà (in ấn, download, photo, scan...).

Mỗi cơ quan cần có đường mạng riêng, có thể kết hợp các trạm phát wifi phục vụ bạn đọc sử dụng máy tính xách tay, phòng đặt máy chủ riêng. Số lượng máy chủ từ 2- 6 máy tùy theo số lượng máy trạm của cơ quan đó.

Các máy tính cần được cài đặt sẵn

Nghiên cứu - Trao đổi

nhiều phần mềm hỗ trợ tra cứu, học tập như Microsoft office, phần mềm đọc pdf, phần mềm học tiếng Anh, autocad, photoshop, pascal... mà quan trọng nhất là tra cứu tài liệu thư viện trong CSDL thư mục qua phân hệ Opac của phần mềm tích hợp thư viện.

Để quản lý tốt, mỗi phòng đa phương tiện nên được bố trí từ 15 - 20 máy tính, 5-20 đài cassette,... nếu số lượng nhiều hơn thì cần chia nhỏ hay phân khu. Các phòng cần có điều hoà nhiệt độ và hệ thống tủ kính chứa băng đĩa riêng. Các thiết bị trong phòng (băng đĩa, đến tai nghe,...) đều phải được dán thanh từ kiểm soát.

Máy móc thiết bị và tài liệu điện tử phải được chú trọng bảo quản. Các phòng sử dụng máy tính cần được trang bị máy điều hoà, máy hút ẩm, hút bụi, đặc biệt là phòng máy chủ. Các tài liệu dạng băng đĩa cần để trong tủ kín tránh bụi bặm và trầy xước. Tai nghe, máy chiếu cần được bảo quản trong hộp riêng, được đưa cho bạn đọc theo nhu cầu.

Hệ thống máy tính phải được phân quyền và backup dữ liệu theo đó bạn đọc chỉ có thể thực hiện một số quyền hạn nhất định trên máy tính và sử dụng OPAC của phần mềm quản lý thư viện tích hợp. Một số nơi đang áp dụng các phần mềm quản lý phòng máy, và đóng

băng ổ cứng để bảo vệ máy tính và dữ liệu cũng như theo dõi các thao tác không được phép của bạn đọc như Netop, Netcafe, deepfreeze...

Cán bộ phòng đa phương tiện phải là người có năng lực về chuyên môn thư viện, kỹ năng về máy tính và khả năng tư vấn thông tin cho người dùng tin. Vì vậy, các cơ quan TT-TT cần chú trọng việc đào tạo cán bộ cho phòng đa phương tiện. Ngoài ra, công tác đào tạo người dùng tin cũng rất quan trọng, vì không phải bạn đọc nào cũng có khả năng sử dụng máy tính một cách thành thạo, nghiêm túc và an toàn. Một số cơ quan đã mở các lớp đào tạo này, cấp thẻ sử dụng, bạn đọc có thẻ mới được phép sử dụng các dịch vụ đa phương tiện.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Huy Chương. *Ứng dụng tin học trong các thư viện đại học ở Mỹ.- Tin học và đời sống, số 3+4, 1993.- tr. 51-52*
2. Lê Trọng Hiến. *Thị trường sản phẩm và dịch vụ thông tin: kinh nghiệm thế giới và việc áp dụng vào Việt Nam.- Thông tin và Tư liệu, 2008, số 3.- tr. 1-8*
3. Trần Mạnh Tuấn. *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện: Giáo trình.-H. 1998.- 324tr.*
4. Nguyễn Thuý Hương. *Dịch vụ Tham khảo: Tập Bài giảng.- HCM.2008.-28tr.*
5. <http://info.library.unsw.edu.au>