

Chuyển đổi số trong hoạt động dịch vụ thông tin – thư viện tại thư viện Trường đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học quốc gia thành phố Hồ Chí Minh

Bùi Thu Hằng*

*NCS. Trường Đại học KHXH&NV, ĐHQG-HCM

Received: 12/6/2024; Accepted: 24/6/2024; Published: 16/7/2024

Abstract: The article presents the current state of digital transformation in Library and Information Services activities at the Library of the University of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University Ho Chi Minh City (USSH, VNU-HCM). Through an assessment of this current state, the article proposes recommendations to advance digital transformation within the Library and Information Services activities of the USSH Library in the future.

Keywords: Digital transformation; Library and Information Services; University Library.

1. Giới thiệu

Xu hướng chuyển đổi số (CDS) ngày càng được triển khai mạnh mẽ trong các hoạt động đào tạo và nghiên cứu tại cơ sở GD ĐH theo hướng giảm thuyết giảng, truyền thụ kiến thức sang phát triển năng lực người học, tăng khả năng tự học, tạo cơ hội học tập mọi lúc, mọi nơi, góp phần tạo ra xã hội học tập và học tập suốt đời. Do đó hiện nay, chức năng của thư viện (TV) đại học (TVĐH) đã thay đổi từ đơn nhất sang đa dạng và trung tâm phục vụ của TV cũng đã hoàn thành việc chuyển đổi từ vật chất sang kỹ thuật số rồi chuyển sang con người. Ba khía cạnh nâng cao vị thế công nghệ trong quá trình CDS không được tách rời và biệt lập với nhau. Chúng tương đối độc lập nhưng có quan hệ với nhau, điều này phản ánh sự thống nhất giữa “con người, công nghệ và dữ liệu”.

Chính vì vậy, TVĐH cần phải thực hiện CDS trong mọi hoạt động, trong đó có hoạt động dịch vụ thông tin – TV (DV TTTV) để hỗ trợ đắc lực cho các yêu cầu thay đổi về đào tạo và nghiên cứu của trường ĐH. CDS trong hoạt động dịch vụ công là một quá trình phức tạp. Một tổ chức thực hiện CDS không chỉ dựa vào những tiến bộ của công nghệ mà còn phải thực hiện những thay đổi ảnh hưởng đến toàn bộ cơ cấu tổ chức, văn hóa và nguồn nhân lực của nó [6]. Vì vậy, CDS trong hoạt động DV TTTV không chỉ đơn thuần là việc số hóa sách mà còn có thể tác động đến toàn bộ mục tiêu chiến lược phát triển của TV và cơ cấu tổ chức của nó, làm “thay đổi sâu sắc bản sắc của TV” [2] - như là sự chuyển đổi từ trung tâm tri thức “tập trung vào sách” thành “trung tâm học tập được hỗ trợ công nghệ”, với các dịch vụ học tập trực tuyến và hệ thống công nghệ sáng tạo cho

phép dễ dàng tiếp cận với văn hóa học tập mới [3].

Ngày nay, CDS đang trở thành một từ khóa phổ biến trong các TV trên thế giới, trong đó có ở Việt Nam. Người học thường mong đợi quyền truy cập đầy đủ tài liệu mọi lúc từ mọi nơi [3], điều này càng nhấn mạnh tầm quan trọng của CDS trong TV. Ở Việt Nam, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 11/02/2021, phê duyệt Chương trình “CDS ngành TV đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” với mục tiêu chung là “Ứng dụng mạnh mẽ, toàn diện công nghệ thông tin (CNTT), nhất là công nghệ số nhằm nâng cao năng lực hoạt động của các TV và hình thành mạng lưới TV hiện đại; bảo đảm cung ứng dịch vụ đáp ứng nhu cầu của NSD...” [1]. Chính sách này đã tạo hành lang pháp lý cho các TVĐH Việt Nam mạnh dạn xây dựng Đề án chuyển đổi số, trong đó có CDS hoạt động DV TTTV để đến năm 2025 đạt được mục tiêu mà Chương trình đã đặt ra: có 100% TVĐH có trang thông tin điện tử cung cấp dịch vụ trực tuyến, tích hợp với thành phần dữ liệu mở của Hệ tri thức Việt số hóa; 70% tài liệu nội sinh, các công trình nghiên cứu khoa học do TVĐH thu thập và quản lý được số hóa; 100% người làm công tác TV được đào tạo và đào tạo lại, cập nhật các kiến thức, kỹ năng vận hành TV hiện đại. Định hướng đến năm 2030 “Tiếp tục đẩy mạnh CDS, phát triển TV số, thực hiện liên thông ở mọi loại hình TV, bảo đảm cung ứng hiệu quả dịch vụ cho NSD TV mọi nơi, mọi lúc” [1].

Đề án “CD Strong công tác quản trị Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM giai đoạn 2021-2025” được xây dựng nhằm ứng dụng CNTT trong các hoạt động của Nhà trường, thích ứng với cuộc CMCN 4.0;

từ đó nâng cao hiệu quả quản trị, hiệu quả hoạt động của hệ thống, hiệu quả giảng dạy, học tập, nghiên cứu. Nhà trường xác định mục tiêu CDS là yếu tố quan trọng nhằm xây dựng Nhà trường trở thành trường ĐH thông minh trong hệ thống ĐHQG- HCM, nằm trong топ đầu trong lĩnh vực KHXX&NV của châu Á [4]. Để hiện thực hoá được mục tiêu chung này, Nhà trường đã xác định các mục tiêu cụ thể và đòi hỏi lãnh đạo nhà trường phải quyết tâm thực hiện CDS sâu rộng trong mọi hoạt động Nhà trường, trong đó có hoạt động DV TTTV:

- Hình thành CSDL trong toàn Trường; sử dụng công cụ phân tích dữ liệu để quản lý các hoạt động của Nhà trường; phấn đấu đến năm 2025, 100% các đơn vị trong Trường thực hiện quản lý hành chính và xử lý hồ sơ công việc trên môi trường mạng;

- Đảm bảo hạ tầng CNTT theo hướng hiện đại, thiết thực, hiệu quả. Đến năm 2025, 100% cán bộ, giảng viên và sinh viên được tiếp cận internet và kho học liệu trực tuyến, hoàn thành việc xây dựng cổng TV số;

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và nền tảng số để đổi mới nội dung, phương pháp giảng dạy - học tập (bài giảng điện tử, học liệu số, giúp kết hợp học trên lớp và học trực tuyến), kiểm tra - đánh giá năng lực và khả năng tiếp thu của người học;

- Hoàn thành 100% cổng thông tin của Trường, cổng thông tin TV điện tử, chia sẻ học liệu với các cơ sở đào tạo; áp dụng phương thức học tập kết hợp; phát triển một số mô hình đào tạo trực tuyến;

- Xây dựng hệ thống tác nghiệp, điều hành mang tính tổng thể, tích hợp, chia sẻ các dữ liệu dùng chung nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tiết kiệm thời gian và chi phí cho Nhà trường [4].

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Thực trạng CDS trong hoạt động DV TTTV Trường ĐH KHXX&NV, ĐHQG-HCM

Hiện nay, ngân sách dành cho các TVĐH ngày càng hạn chế đang cản trở sự phát triển của các nguồn tài nguyên thông tin trong các cơ sở GD ĐH và đang ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Ngân sách phân bổ cho hoạt động bổ sung thường thấp hơn nhiều so với nhu cầu thực tế của NSD, đặc biệt là khó có thể đủ để mua được tài liệu điện tử. Bên cạnh đó, Trường ĐH KHXX&NV mới bước vào tự chủ ĐH vào tháng 1/2021 và chưa được phép thu học phí tăng trong năm học mới do ảnh hưởng dịch bệnh Covid-19, nên ngân sách đầu tư cho hoạt động của TV Trường ĐH KHXX&NV, ĐHQG-HCM (sau đây gọi tắt là TV Trường) cũng

gặp nhiều khó khăn.

Để đảm bảo nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng (NSD), đặc biệt là sinh viên trong bối cảnh tự chủ ĐH và góp phần thực hiện CDS trong Nhà trường, TV Trường đã xây dựng Chương trình CDS trong hoạt động DV TTTV hướng tới việc cung cấp đầy đủ nguồn thông tin điện tử cho tất cả chương trình đào tạo tại các khoa/bộ môn trong trường, theo cách thức sử dụng hiệu quả kinh phí được cấp (như tập trung bổ sung tài liệu điện tử phục vụ CTĐT, tăng cường số hoá tài liệu khi được cho phép về bản quyền); tăng cường sự hợp tác với các TVĐH có cùng lĩnh vực hoặc cùng CTĐT, đồng thời mở rộng hợp tác với các loại hình TV công cộng để đa dạng hoá nguồn thông tin phục vụ NSD. Chính sách hợp tác với các TVĐH được dựa trên cơ sở bình đẳng, cùng có lợi và vì mục tiêu phục vụ cộng đồng NSD. Đồng thời TV triển khai các dịch vụ số có giá trị gia tăng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu thông tin về học tập, nghiên cứu và giảng dạy của NSD, đáp ứng các mục tiêu CDS hoạt động quản trị ĐH theo kế hoạch chiến lược giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn 2030. Cụ thể là triển khai thành công Đề án CDS trong công tác quản trị của Trường ĐH KHXX&NV, ĐHQG-HCM. TV Trường nhận thức rằng muốn cung cấp dịch vụ số thì phải có tài nguyên thông tin số kết hợp với CNTT và truyền thông. Từ năm 2005, TV được Nhà trường quan tâm đầu tư, trang bị máy chủ chuyên dụng, phần mềm TV số Libol để tiến hành số hoá, thu thập dữ liệu số, chuyển đổi, tích hợp và phục vụ tài nguyên thông tin số cho người học và giảng viên. Quá trình thực hiện CDS trong hoạt động DV TTTV được thể hiện qua các hoạt động cụ thể sau:

Số hóa tài nguyên thông tin nội sinh:

Từ năm 2006, TV tiến hành số hoá và nhận lưu trữ các nguồn tài liệu nội sinh được phép về bản quyền, sau đó tích hợp vào CSDL điện tử nội sinh để tăng cường nguồn tài nguyên thông tin số phục vụ NSD. Đến nay, công tác số hóa nguồn tài nguyên này đã đạt được kết quả đáng khích lệ với số lượng tài liệu lớn nhất trong Hệ thống TV ĐHQG-HCM với tổng số 26.181 nhan đề tài liệu gồm: Luận án, Sách, giáo trình, Công trình nghiên cứu khoa học; Báo cáo Hội nghị, hội thảo khoa học, Bài trích sách, tạp chí, Bài giảng, Tài liệu đa phương tiện (sách nói, hình ảnh, video clip tư liệu,...) [4]

Đầu tư mua và thuê quyền truy cập tài nguyên thông tin số:

Để phục vụ giảng viên và người học, TV Trường đã thuê quyền truy cập các CSDL như tạp chí của

nhà xuất bản Taylor and Fancis, sách điện tử của nhà xuất bản Sagepub và nhà xuất bản Tổng hợp TP.HCM. Bên cạnh đó, đầu năm 2019, TV Trường bắt đầu tham gia vào Đề án tăng cường năng lực hệ thống TV phục vụ các mục tiêu quản trị hệ thống, đảm bảo chất lượng và nghiên cứu khoa học của ĐHQG-HCM. Kết quả đề án đã kết nối nguồn tài nguyên thông tin tại 8 TV trường thành viên và bổ sung dùng chung 24 CSDL điện tử. Hiện nay đề án này đang trong giai đoạn đẩy mạnh kết nối nguồn tài nguyên thông tin số nội sinh để đóng góp vào CSDL dùng chung phục vụ hiệu quả NSD trong Hệ thống ĐHQG-HCM.

Tài nguyên thông tin truy cập mở:

Từ năm 2018, TV Trường đã giới thiệu đến NSD khai thác các nguồn tài nguyên thông tin truy cập mở miễn phí tại cổng thông tin trực tuyến của TV. Bên cạnh đó, TV còn tham gia Mạng thông tin khoa học và công nghệ TP.HCM (STINET: <http://stinet.gov.vn/>) cũng làm gia tăng nguồn tài nguyên thông tin số truy cập miễn phí cho NSD trong Trường.

Đầu tư cơ sở hạ tầng CNTT:

Từ năm 2019, ĐHQG-HCM đã đầu tư cho Hệ thống TV phần mềm Sierra quản lý tài liệu truyền thống tập trung của các TV thành viên chỉ với một cổng tra cứu tập trung. Phần mềm quản lý tài liệu số Dspace và ứng dụng di động cho TV tương thích với cả thiết bị IOS và Android. Hệ thống máy chủ gồm 04 máy chủ, trong đó có máy chủ dung lượng cao vận hành 24/7. Nhà trường cũng cải thiện hệ thống mạng của toàn trường, bao gồm mạng Internet của TV. Đầu năm 2021, giải pháp tìm kiếm tập trung EBSCO Discovery Service và giải pháp quản lý truy cập OpenAthens được triển khai cho các trường ĐH thành viên ĐHQG-HCM. Giải pháp này giúp người dùng tại các trường thành viên có thể tìm kiếm và truy cập nguồn CSDL dùng chung mọi lúc, mọi nơi.

Nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên TV:

Trước xu thế ứng dụng công nghệ mới để phát triển dịch vụ TV số, việc bồi dưỡng đội ngũ nhân viên được TV Trường rất chú trọng. TV thường xuyên cử nhân viên tham gia các khóa tập huấn nâng cao về các phần mềm dùng chung trong Hệ thống TV ĐHQG-HCM để có thể triển khai áp dụng trong thực tế. Đồng thời hàng năm, TV đều cử nhân viên học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Kết quả trong 5 năm gần đây, TV đã cử 7 nhân sự đã và đang học các hệ đào tạo khác nhau như: 01 người học nghiên cứu sinh ngành quản lý GD, 05 người học cao học ngành CNTT và Khoa học TV; 01 người

học bằng 2 ngành Ngôn ngữ Anh. Bên cạnh đó, nhân viên cũng được tạo điều kiện tham dự các hội thảo về chuyển đổi số, phát triển dịch vụ TV số và TV số thông minh.

Các dịch vụ TV số đã triển khai:

Trên nền tảng tài nguyên thông tin số nội sinh, thuê quyền truy cập, tài nguyên thông tin truy cập mở, kết hợp với CNTT - truyền thông và năng lực của đội ngũ nhân viên TV, TV Trường đã và đang cung cấp các dịch vụ TV số sau: Mục lục trực tuyến (OPAC), Dịch vụ tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, Dịch vụ tư vấn thông tin trực tuyến, Dịch vụ tra cứu dữ liệu, Dịch vụ truy cập tài liệu điện tử từ xa

Đánh giá thực trạng CĐ Strong hoạt động DV TTTV tại TV Trường hiện nay và đề xuất một số khuyến nghị

Về bối cảnh: Trường ĐH KHXH&NV là một trong 8 trường đại ĐH thành viên thuộc ĐHQG-HCM. Do đó TV Trường là thành viên của Hệ thống TV ĐHQG-HCM. Từ năm 2013, TV Trường đã được sử dụng các CSDL điện tử dùng chung, đồng thời được sử dụng dịch vụ mượn liên TV trong toàn Hệ thống. Đặc biệt từ năm 2019 đến nay, TV Trường được tham gia vào mô hình kết nối tập trung các TV thành viên để phát triển thành hệ thống TVĐH hiện đại như: tích hợp chung một cổng thông tin, dùng chung hệ thống phần mềm quản lý tài nguyên truyền thống và điện tử.

Về nhận thức của lãnh đạo Nhà trường và cán bộ TV: Họ đã sớm nhận thức về tầm quan trọng của ứng dụng công nghệ, đặc biệt là công nghệ mới và CĐStrong công tác TV. Các chính sách bao gồm: kết nối bài giảng vào LMS; kết nối, liên thông nguồn học liệu của các khoa/bộ môn với TV; Ưu tiên mua CSDL tạp chí điện tử và sách điện tử; Kết nối tài liệu số của Mạng Stinet để đóng góp vào truy cập mở. Đặc biệt, lãnh đạo nhà trường và cán bộ TV xem việc số hóa tài liệu nội sinh và tham gia kết nối, chia sẻ với các TV điện tử dùng chung với các trường ĐH khác là một trong những công việc trọng tâm của TV trong vòng 05 năm qua.

Khuyến nghị: Trong thời gian tới, Nhà trường cần tiếp tục góp ý đề xuất với lãnh đạo các cấp chủ trọng việc xuất bản số đối với tài liệu khoa học, đặc biệt là giáo trình và tài liệu tham khảo dùng cho các bậc học.

Về tài liệu, theo Bảng 1, tính đến nay TV Trường đã số hóa được 26.181 nhan đề (chiếm 23 % tổng số tài liệu nội sinh được thu nhận bao gồm: luận án, luận văn, sách, giáo trình, báo cáo nghiên cứu khoa

học, kỹ yếu hội thảo.... [4]. Tuy nhiên, việc thu thập bản điện tử tài liệu Hội nghị/Hội thảo, báo cáo đề tài NCKH các cấp của Trường còn chưa đầy đủ.

Khuyến nghị: TV cần đẩy mạnh việc số hóa để đạt góp phần được mục tiêu của Chương trình “CĐS ngành TV đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”: “70% tài liệu nội sinh, các công trình nghiên cứu khoa học do TVĐH thu thập và quản lý được số hóa” [1]. TV cần xây dựng văn bản quy định việc nộp lưu chiểu bản điện tử các tài liệu nội sinh do Nhà trường quản lý nhằm tăng cường CSDL đối sánh chống trùng lặp dữ liệu trong quá trình kiểm tra đạo văn, đồng thời tích hợp vào CSDL điện tử nội sinh. Tiếp tục hoàn thiện dữ liệu sau khi chuyển đổi sang phần mềm kết nối chung của Hệ thống TV ĐHQG-HCM và phần mềm phục vụ tài nguyên thông tin số nội sinh dùng chung.

Về công nghệ: Phần mềm quản lý tài nguyên số (Dspace) hiện nay của TV có khả năng cung cấp tài liệu số và ứng dụng trên các thiết bị di động cho NSD. Các giải pháp có được nhờ tham gia dự án dùng chung như giải pháp tìm kiếm tập trung EBSCO Discovery Service và giải pháp quản lý truy cập OpenAthens cũng tạo thuận lợi cho NSD đối với các CSDL dùng chung.

Khuyến nghị: Đến giai đoạn 2025 – 2030, Hệ thống TV ĐHQG-HCM cần có phần mềm thay thế để đáp ứng các chuẩn công nghệ tiên tiến, hướng đến TV số thông minh. Bên cạnh đó, việc đầu tư cho hạ tầng công nghệ cần tính đến khả năng triển khai dịch vụ mới như dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu và dịch vụ TV thông minh trên các ứng dụng di động.

Về con người: Mặc dù TV đã tích cực đề xuất trường cử nhân viên đi đào tạo nâng cao trình độ, nhưng đội ngũ nhân sự TV còn thiếu số lượng và chưa đáp ứng để triển khai các dịch vụ mới có giá trị gia tăng và hiện đại, nhất là nhân sự chuyên CNTT.

Khuyến nghị: Để có thể đẩy mạnh CĐS và cung cấp các dịch vụ mới trong giai đoạn 2025 – 2030, TV Trường cần đề xuất Nhà trường xem xét tuyển dụng thêm 03 nhân sự theo đề án vị trí việc làm trong đó có 02 nhân sự về CNTT. Đồng thời tiếp tục bồi dưỡng đội ngũ cán bộ TV theo hướng đào tạo các khóa ngắn hạn về ứng dụng công nghệ mới trong hoạt động TV; tạo điều kiện cho nhân viên tham quan học hỏi các TVĐH hiện đại ở trong nước và nước ngoài.

- *Về dịch vụ:* Các dịch vụ TV gắn với nhu cầu và điều kiện phát triển của Nhà trường. Việc cung cấp bài giảng kết nối với hệ thống LMS có ý nghĩa vừa kết nối giảng viên, sinh viên với TV, vừa đóng

góp cho Nhà trường trong việc giảm tải các hệ thống phục vụ giảng dạy trực tuyến của Trường trong hai năm xảy ra đại dịch Covid-2019 vừa qua. Việc liên kết TV, tham gia dự án TV điện tử dùng chung đã mang lại đa dạng các dịch vụ cho NSD. Tuy nhiên, TV Trường chưa cung cấp các dịch vụ mới, hiện đại như dịch vụ hỗ trợ dữ liệu nghiên cứu. Hạn chế này liên quan cơ sở hạ tầng công nghệ và nhân sự của TV chưa đáp ứng. Do đó các khuyến nghị về dịch vụ cũng cần được TV thực hiện kết hợp cả khuyến nghị về công nghệ và về con người đã được nêu ở trên.

3. Kết luận

CĐS là xu hướng tất yếu của các TVĐH ở Việt Nam hiện nay. Nền tảng cho việc CĐS trong dịch vụ TV là CNTT và truyền thông, tài nguyên thông tin và cán bộ TV. Để phát triển các dịch vụ TV số thông minh, đáp ứng nhu cầu NSD theo định hướng của Nhà trường nói riêng và của Chính phủ nói chung, TV Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM cần tiếp tục phát triển nguồn tài nguyên thông tin số nội sinh; tăng cường hợp tác kết nối chia sẻ nguồn tài liệu số nội sinh với các TVĐH trong nước và nước ngoài; hoàn thành việc kết nối, liên thông nguồn học liệu của các khoa/bộ môn trong toàn Trường; nghiên cứu phần mềm quản lý bản quyền tài liệu số và phát triển đội ngũ nhân viên TV có đủ năng lực số để có thể thực hiện được Chương trình CĐS trong công tác TV nói riêng và Nhà trường nói chung.

Tài liệu tham khảo

- [1] Chính phủ (2021). Chương trình “CĐS ngành TV đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” do Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo Quyết định số 206/QĐ-TTg vào ngày 11/02/2021.
- [2] Nouvellet & cộng sự (2019). “Discovery of usage patterns in digital library web logs using Markov modeling”.
- [3] Shoham S. & Klain Gabbay, L. (2019). “The academic library: structure, space, physical and virtual use”, The Journal of Academic Librarianship, Vol.45, No.5
- [4] TV Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM (2023). “Báo cáo tổng kết năm học 2022-2023 của TV Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM”.
- [5] Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM (2021). Đề án “CĐS trong công tác quản trị Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM giai đoạn 2021-2025”
- [6] Vial, G. (2019). “Understanding digital transformation: a review and a research agenda”, The Journal of Strategic Information Systems, Vol. 28 No.2, p.118-144