

# Hiện trạng và các biện pháp cải tiến dịch vụ thông tin – thư viện phục vụ công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học tại trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

Bùi Thu Hằng, Ngô Thị Thanh Hương

**Tóm tắt**—Dịch vụ thông tin – thư viện (DV TT - TV) là cầu nối, hỗ trợ đắc lực cho giảng viên, học viên sau đại học và sinh viên khai thác hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin trong thư viện các trường đại học. Chính vì vậy, công tác cải tiến và nâng cao chất lượng DV TT - TV là một hoạt động cần diễn ra thường xuyên tại các thư viện đại học (TVĐH). Qua đánh giá thực trạng DV TT - TV tại Thư viện trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM), bài viết đề xuất một số biện pháp nhằm cải tiến hoạt động này, từ đó góp phần tạo ra những sản phẩm và dịch vụ thông tin có chất lượng, phục vụ nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học cho người sử dụng (NSD).

**Từ khóa**—dịch vụ thông tin – thư viện, thư viện đại học, đào tạo, nghiên cứu khoa học, cải tiến, người sử dụng<sup>1</sup>

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Thư viện trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM (sau đây gọi tắt là Thư viện trường) giữ vai trò quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của 29 khoa/bộ môn trực thuộc trường với 56 phân ngành đại học, 43 phân ngành sau đại học và hơn 10 chương trình liên kết quốc tế khác nhau thuộc các lĩnh vực Khoa học Xã hội

*Ngày nhận bản thảo: 15-10-2018; Ngày chấp nhận đăng: 24-12-2018; Ngày đăng: 31-12-2018.*

Bùi Thu Hằng, Ngô Thị Thanh Hương, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM  
(Email: bthang@hcmussh.edu.vn)

và Nhân văn [8]. Tính đến tháng 12/2017, kho tài liệu của Thư viện có 214.931 bản tài liệu, tương ứng với 90.645 nhan đề tài liệu về các ngành đào tạo của Nhà trường [12]. Thư viện có nhiệm vụ tổ chức các DV TT - TV nhằm hỗ trợ cho đội ngũ giảng viên, cán bộ nghiên cứu, học viên sau đại học, sinh viên của trường khai thác, sử dụng thuận lợi và có hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin do Thư viện quản lý, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học (NCKH) của Nhà trường theo chiến lược phát triển "*xây dựng trường đại học định hướng nghiên cứu*" [7]. Mục tiêu chiến lược này dẫn đến những yêu cầu đổi mới trong hoạt động giảng dạy, đào tạo và NCKH của Nhà trường; sự chuyển đổi và phát triển của hình thức đào tạo, tập trung vào việc phát huy khả năng tự học, tự nghiên cứu của người học; Phát triển năng lực nghiên cứu của đội ngũ giảng viên,... Từ đó đòi hỏi vai trò của Thư viện cũng cần có sự chuyển hướng từ các dịch vụ (DV) cung cấp thông tin ở khu vực nghiên cứu truyền thống trở thành không gian sống động, linh hoạt, phù hợp với từng mục đích khác nhau của NSD. Tuy nhiên, hiện nay DV TT - TV tại Thư viện trường chủ yếu cung cấp thông tin về tài liệu, chưa tập trung nhiều vào các DV thông tin có giá trị gia tăng (tức là các dịch vụ thích hợp với các yêu cầu mang tính cá biệt và đòi hỏi cao của NSD) [14], dẫn đến chất lượng DV chưa tốt và hiệu quả phục vụ thông tin cho NSD chưa cao. Bên cạnh đó, theo báo cáo kết quả đánh giá ngoài của Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục, Đại học Quốc

gia Hà Nội (2016) cho thấy: Thư viện trường đang dần được đầu tư phát triển về nguồn học liệu phục vụ cho đào tạo và NCKH, tuy nhiên việc cung cấp nguồn học liệu, cũng như khả năng hoạt động, hình thức và chính sách phục vụ, trong đó có DV TT - TV đạt hiệu quả chưa cao, chưa đáp ứng một cách đầy đủ, kịp thời và đa dạng nhu cầu thông tin cho mọi đối tượng NSD tại Thư viện [16].

Vì vậy, việc đánh giá hiện trạng làm cơ sở để xuất các biện pháp cải tiến DV TT - TV giúp Thư viện tạo ra các sản phẩm TT - TV chất lượng và phù hợp với NSD, đồng thời tác động, kích thích nhu cầu khai thác và sử dụng thông tin của mỗi cá nhân trong Nhà trường tăng cao. Điều này cũng tạo động lực giúp Thư viện liên tục cải tiến và nâng cao được vị thế, hình ảnh của mình.

## 2 TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

### 2.1 Khái niệm dịch vụ thông tin - thư viện

Theo từ điển giải nghĩa thư viện học và tin học Anh – Việt “DV thư viện” (library service) là một từ chung dùng để chỉ tất cả các hoạt động cũng như chương trình được thư viện cung cấp để đáp ứng nhu cầu về thông tin của người dùng tin”. Bên cạnh đó, “DV thông tin” (information service) là DV trực tiếp do nhân viên tham khảo của thư viện cung cấp cho độc giả trong tiến trình truy tìm thông tin của họ” [1].

Với cách nhìn cụ thể và toàn diện hơn, tác giả Trần Mạnh Tuấn (1998) - một chuyên gia trong lĩnh vực sản phẩm và DV TT - TV cho rằng: "DV thông tin bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người dùng tin tại các cơ quan thông tin, thư viện nói chung” [13].

Mặc dù có nhiều cách phát biểu khác nhau, tuy nhiên có thể hiểu một cách đơn giản và đầy đủ nhất về DV TT - TV trong trường đại học “bao gồm những hoạt động của TVĐH nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của cán bộ nghiên cứu, giảng viên, học viên sau đại học và sinh viên trong trường”. Hầu hết các thư viện ở Việt Nam nói chung và TVĐH nói riêng khi triển khai thực hiện DV TT - TV đều theo cách tiếp cận này.

Là một hoạt động của TVĐH, DV TT - TV phải sử dụng các nguồn lực của thư viện trong suốt quá trình triển khai DV như nguồn lực cơ sở

vật chất - trang thiết bị, nguồn lực con người, nguồn lực thông tin và các sản phẩm TT - TV. Chính vì vậy, cách tổ chức DV và chất lượng DV TT - TV buộc phải chịu ảnh hưởng của các yếu tố bên trong này. Bên cạnh đó, mục tiêu của DV TT - TV là thỏa mãn một cách tốt nhất nhu cầu của NSD. Tuy nhiên nhu cầu của NSD không đồng nhất và luôn biến động dưới tác động của các yếu tố môi trường bên ngoài. Chính vì vậy, cách thức tổ chức DV TT - TV cũng cần được thay đổi cho phù hợp với từng nhóm NSD ở từng thời điểm khác nhau để có thể đạt được kết quả tối ưu [18].

### 2.2 Các loại dịch vụ thông tin - thư viện trong thư viện đại học

Dựa vào đặc điểm, chức năng của DV TT - TV trong TVĐH, có thể chia thành 03 nhóm như sau:

Nhóm DV cung cấp thông tin;

Nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin;

Nhóm DV tư vấn thông tin [13].

(1) Nhóm DV cung cấp thông tin: có mục tiêu cung cấp trực tiếp thông tin theo yêu cầu cụ thể của NSD. Bên cạnh các DV cung cấp tài liệu, DV dịch tài liệu, DV tra cứu tin theo yêu cầu còn có các DV cung cấp thông tin có giá trị gia tăng, như: DV phổ biến thông tin có chọn lọc (*SDI: Selective Dissemination of Information*, “là dịch vụ thông tin mà thông qua đó cán bộ thư viện (CBTV) thông báo tới người dùng tin về những nguồn mới của thông tin về lĩnh vực, chủ đề đã xác định trước mà họ quan tâm” [2], DV cung cấp thông tin trọn gói, DV tư vấn thông tin, DV cung cấp thông tin qua mạng, DV xuất bản các tạp chí tóm tắt, DV biên soạn tổng quan/tổng thuật, DV bao gói cơ sở dữ liệu (CSDL) theo yêu cầu, DV mượn liên thư viện,... Trong thời đại xã hội thông tin hiện nay, khi nhu cầu và sự lựa chọn thông tin của NSD trở nên đa dạng, các TVĐH đứng trước thử thách phải tìm cách phát triển các DV có giá trị gia tăng (value added services) tại thư viện một cách tốt nhất, từ đó có thể thu hút và duy trì mối quan hệ lâu dài với NSD. Theo Steeney (1997) [5], DV có giá trị gia tăng là quá trình cung cấp thông tin theo sự mong đợi của NSD, đồng thời làm cho họ ngạc nhiên với các chức năng, đặc điểm và sự hỗ trợ khác từ DV mà họ chưa từng mong đợi. DV này có các đặc trưng sau: đáp ứng

tối đa nhu cầu của NSD, thu hút được người sử dụng tiềm năng và tạo ra những giá trị hữu ích khi sử dụng dịch vụ [11].

(2) Nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin: có mục tiêu tạo ra môi trường, phương tiện để NSD tiến hành các hoạt động trao đổi thông tin lẫn nhau. Thông qua hoạt động này, NSD sẽ thu nhận được những thông tin cần thiết để thỏa mãn nhu cầu tin của họ, bao gồm các DV như: tổ chức hội thảo, hội nghị, triển lãm, diễn đàn, tọa đàm,...

(3) Nhóm DV tư vấn: cung cấp các hoạt động trợ giúp và tư vấn thông tin, hỗ trợ NSD sử dụng thông tin một cách hiệu quả nhất, bao gồm các DV như: DV hỏi và đáp, DV huấn luyện kiến thức thông tin, hướng dẫn khai thác tài nguyên thông tin – thư viện, đánh giá thông tin, tư vấn thông tin phục vụ NCKH,... Ngày nay, vai trò DV tư vấn được các TVĐH vô cùng chú trọng và là một nhiệm vụ cấp bách mà các thư viện hướng đến nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng DV, đáp ứng công tác đào tạo và NCKH trong trường đại học.

Ngoài ra, dựa vào phương thức cung cấp, DV TT - TV trong TVĐH còn được chia làm 02 loại: DV TT - TV truyền thống và DV TT - TV hiện đại.

- DV TT - TV truyền thống là những DV ra đời khá lâu bao gồm các DV mang tính phục vụ thủ công như mượn đọc tài liệu tại chỗ, mượn tài liệu về nhà, DV tra cứu thông tin theo yêu cầu,...

- DV TT - TV hiện đại là những DV xuất hiện gần đây có ứng dụng CNTT và viễn thông để thực hiện. Có thể chia loại hình DV này thành 02 nhóm như sau:

+ Nhóm DV thông tin mới về hình thức và nội dung được các TVĐH thực hiện như DV bao gói CSDL theo yêu cầu, DV khai thác tài liệu đa phương tiện,...

+ Nhóm DV TT - TV có nội dung tương tự các DV TT - TV truyền thống, nhưng có phương thức thực hiện và cung cấp DV hiện đại như: DV cung cấp thông tin qua mạng, gửi bản điện tử, DV mượn trả, gia hạn tài liệu qua mạng internet, DV tra cứu thông tin trực tuyến, DV truy cập tài liệu điện tử từ xa, ...

### 2.3 Cơ sở để đánh giá dịch vụ thông tin – thư viện trong thư viện đại học

Để đánh giá DV TT - TV, các TVĐH cần phải dựa vào những tiêu chí hoặc tiêu chuẩn nhất định và phải có quá trình đánh giá hoạt động các DV một cách toàn diện. Việc đánh giá này giúp các nhà quản lý TVĐH phân tích được điểm mạnh và điểm yếu của từng DV, cũng như xác định những giá trị và hiệu quả mà DV mang lại cho NSD, từ đó đưa ra các quyết định một cách nhanh chóng và phù hợp để cải tiến, hoàn thiện và phát triển từng loại DV TT - TV. Dưới đây là một số tiêu chí đánh giá DV TT - TV từ góc độ của chuyên gia TT - TV và NSD DV:

\* Từ góc độ của chuyên gia thông tin – thư viện:

#### (1) Hiệu quả (Effectiveness) của DV TT - TV:

Đây là tiêu chuẩn quan trọng nhất để đánh giá một DV. Nếu DV không có khả năng đáp ứng nhu cầu NSD, DV đó sớm hay muộn sẽ không thể tiếp tục tồn tại và phát triển. Một DV được xem là có hiệu quả khi thông qua sử dụng DV đó, NSD thỏa mãn được yêu cầu mà mình đặt ra. Hiệu quả của DV TT - TV được đánh giá trên cơ sở đánh giá chất lượng DV [10]. Để đánh giá tính hiệu quả của DV, cần lưu ý đến mức độ mà DV thỏa mãn nhu cầu thông tin của NSD, chất lượng thông tin được cung cấp qua DV và những lợi ích mà DV đem tới cho họ khi sử dụng những thông tin do DV cung cấp. Vì thế, để nâng cao tính hiệu quả của DV, các TVĐH cần đặc biệt quan tâm tới mục tiêu khai thác và sử dụng thông tin chung của NSD.

(2) Tính hiệu quả chi phí (Cost Effectiveness) của DV TT - TV: thể hiện ở chỗ nhấn mạnh đến hiệu quả đầu tư xây dựng và triển khai DV [10]. Có nghĩa là thư viện phải đảm bảo DV đạt được hiệu quả cao nhất trên chi phí đầu tư DV ở mức tối thiểu;

(3) Lợi ích chi phí (Cost Benefit) của DV TT - TV: chú trọng đến việc sử dụng tối ưu chi phí đầu tư xây dựng DV [10]. Có nghĩa là thư viện phải đảm bảo những lợi ích mà DV mang lại cho NSD phải tương xứng với chi phí đầu tư cho DV. Hiệu quả chi phí và lợi ích chi phí của DV TT - TV được đánh giá thông qua chi phí thực hiện DV.

\* Từ góc độ người sử dụng dịch vụ:

(1) *Chất lượng thông tin được cung cấp qua DV*: được đo bằng mức độ chính xác, tin cậy, thích hợp, cập nhật và kịp thời của thông tin nhằm thỏa mãn yêu cầu của NSD DV [10]. Trong đó tính kịp thời của DV là: NSD có nhu cầu sử dụng DV TT - TV để thỏa mãn yêu cầu thông tin và để giải quyết một nhiệm vụ xác định. Vì thế, điều cần thiết ở đây là NSD phải được đáp ứng yêu cầu trước khi họ tiến hành hoặc giải quyết nhiệm vụ;

(2) *Thời gian thực hiện DV*: khoảng thời gian cung cấp thông tin cho NSD nhanh hay chậm, đáp ứng hay không đáp ứng với thời gian mà NSD cần;

(3) *Mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ thực hiện DV*: thể hiện ở kiến thức, kỹ năng tác nghiệp, thái độ, phong cách phục vụ của đội ngũ cán bộ thực hiện DV;

(4) *Tính thuận tiện và thân thiện trong việc khai thác, sử dụng các DV*: các DV phải đa dạng và phong phú, phải được cung cấp theo các phương thức, chính sách linh hoạt, tiện lợi nhất cho NSD. Để đáp ứng được tiêu chí này, các DV phải có sự hỗ trợ đặc lực về cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ hiện đại;

(5) *Chi phí thực hiện DV*: theo quy định phù hợp của từng trường đại học, ví dụ như chi phí in ấn, sao chụp tài liệu; chi phí tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, chi phí sử dụng máy tính, chi phí truy cập tài liệu điện tử từ xa... [9]

Tuy nhiên trong bài nghiên cứu này, nhóm tác giả chỉ giới hạn phạm vi đánh giá chất lượng của DV tại Thư viện trường chủ yếu dựa trên các tiêu chí đánh giá từ góc độ của NSD, bao gồm: (1) Chất lượng thông tin được cung cấp qua DV; (2) Thời gian cung cấp thông tin; (3) Mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ thực hiện DV; (4) Tính thuận tiện và thân thiện trong việc khai thác, sử dụng DV. Đối với một số DV có thu phí sẽ có thêm tiêu chí đánh giá về chi phí thực hiện DV.

### 3 THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM

#### 3.1 Phương pháp nghiên cứu

Nhằm làm cơ sở cho quá trình phân tích, đánh giá hiện trạng DV TT - TV tại TV ĐHKHXH&NV, ĐHQG-HCM, từ đó đưa ra các

biện pháp cải tiến chất lượng của DV tại Thư viện trường. Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu khảo sát bằng bảng hỏi dành cho các đối tượng phục vụ tại trường (bao gồm giảng viên - cán bộ nghiên cứu, học viên sau đại học và sinh viên). Mẫu khảo sát theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhằm đảm bảo tính khách quan, tính chính xác và tính đại diện của mẫu. Tổng số lượng mẫu khảo sát là 800 phiếu, trong đó bao gồm 100 phiếu dành cho giảng viên, 100 phiếu dành cho học viên sau đại học và 700 phiếu dành cho sinh viên. Số phiếu thu về là 792 phiếu, trong đó giảng viên trả lời 78 phiếu (78%), học viên sau đại học trả lời 76 phiếu (76%), sinh viên trả lời 638 phiếu (91,1%). So sánh tỷ lệ giữa số phiếu phát ra và số phiếu thu được đạt 99%.

Nội dung khảo sát bao gồm đánh giá, nhận xét của NSD về chất lượng của ba nhóm DV tại Thư viện trường bao gồm: nhóm DV cung cấp thông tin; nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin và nhóm DV tư vấn thông tin chủ yếu theo 05 tiêu chí đánh giá từ phía NSD đề cập ở mục 2.3. Việc phân tích hiện trạng các DV TT - TV tại Thư viện trường được tiến hành dựa trên thông tin thu được từ kết quả khảo sát nhu cầu tin của NSD thư viện. Kết quả phân tích hiện trạng các DV TT - TV là cơ sở quan trọng để đề xuất các biện pháp cải tiến chất lượng DV TT - TV của Thư viện trường.

#### 3.2 Kết quả nghiên cứu

Các DV TT - TV tại Thư viện trường được khảo sát bao gồm 3 nhóm DV sau:

(1) **Nhóm dịch vụ cung cấp thông tin**, bao gồm 06 DV: DV đọc tài liệu tại chỗ; DV cho mượn tài liệu về nhà; DV cung cấp bản sao tài liệu; DV tra cứu internet; DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu; DV mượn liên thư viện. Trong đó, DV đọc tài liệu tại chỗ và DV cho mượn tài liệu về nhà là dịch vụ miễn phí.

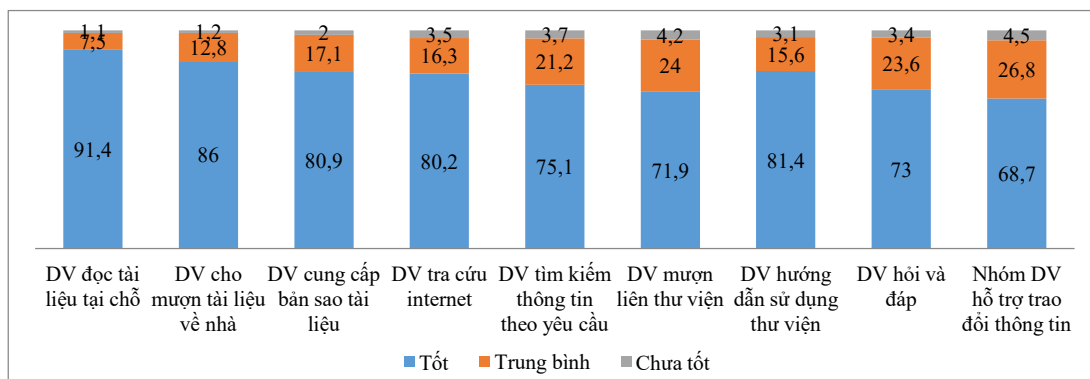
(2) **Nhóm dịch vụ tư vấn thông tin**, bao gồm 02 DV: DV hướng dẫn sử dụng thư viện; DV hỏi và đáp, trong đó DV hướng dẫn sử dụng thư viện có thu phí đối với bạn đọc ngoài trường.

(3) **Nhóm dịch vụ hỗ trợ trao đổi thông tin**: gồm có các hoạt động như Hội nghị bạn đọc, Triển lãm tài liệu. NSD được miễn phí khi tham dự các sự kiện này.

Kết quả đánh giá của NSD về ba nhóm DV TT - TV tại Thư viện trường cho thấy:

- Về chất lượng thông tin được cung cấp qua DV: ý kiến đánh giá của NSD ở mức độ "tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV đọc tài liệu tại chỗ (91,4%), tiếp đến là DV cho mượn tài liệu về nhà (86%); Ở mức độ "trung bình" chiếm tỷ lệ cao

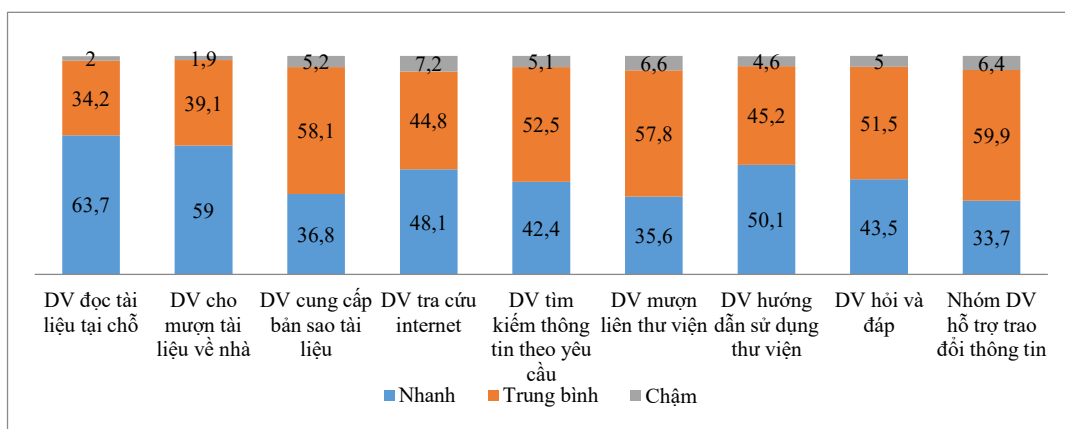
nhất là nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin (26,8%), tiếp đến là DV mượn liên thư viện (24%); Ở mức độ "chưa tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin (4,5%), tiếp đến là DV mượn liên thư viện (4,2%). (Xem **Hình 1**. Biểu đồ chất lượng thông tin được cung cấp qua DV).



**Hình 1.** Biểu đồ chất lượng thông tin được cung cấp qua DV

- Về thời gian triển khai thực hiện DV TT - TV: ý kiến đánh giá của NSD ở mức độ "nhanh" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV đọc tài liệu tại chỗ (59,9%), tiếp đến là DV cung cấp bản sao tài liệu (58,1%); Ở mức độ "chưa tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV tra cứu internet (7,2%), DV mượn liên

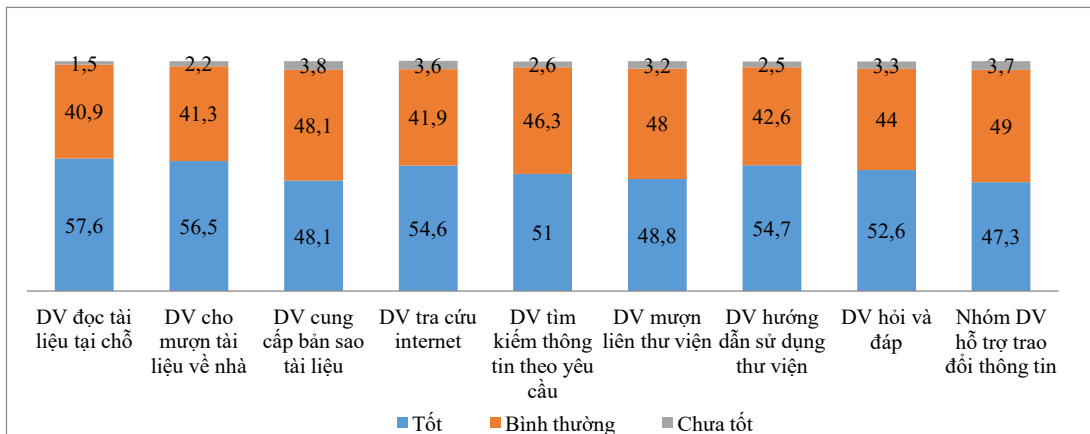
(63,7%), tiếp đến là DV cho mượn tài liệu về nhà (59%); Ở mức độ "trung bình" chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin thư viện (6,6%). (Xem **Hình 2**. Biểu đồ thời gian thực hiện DV).



**Hình 2.** Biểu đồ thời gian thực hiện DV

- Về mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ thực hiện DV: ý kiến đánh giá của NSD ở mức độ "tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV đọc tài liệu tại chỗ (57,6%), tiếp đến là DV cho mượn tài liệu về nhà (56,5%); Ở mức độ "trung bình" chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin

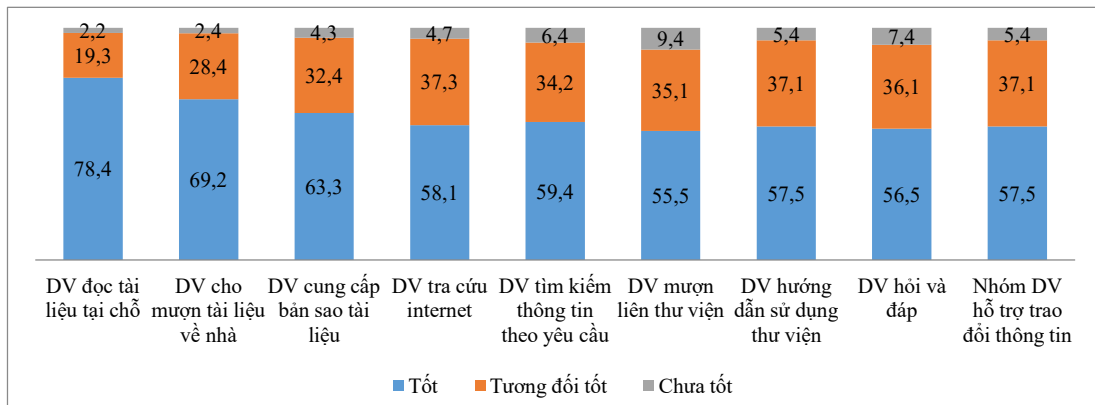
(49%), tiếp đến là DV cung cấp bản sao tài liệu (48,1%); Ở mức độ "chưa tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV cung cấp bản sao tài liệu (3,8%), tiếp đến là nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin (3,7%). (Xem **Hình 3**. Biểu đồ mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ thực hiện DV).



Hình 3. Biểu đồ mức độ chuyên nghiệp của đội ngũ cán bộ thực hiện DV

-Về tính thuận tiện và thân thiện trong việc khai thác, sử dụng DV: ý kiến đánh giá của NSD ở mức độ "tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV đọc tài liệu tại chỗ (78,4%), tiếp đến là DV cho mượn tài liệu về nhà (69,2%); Ở mức độ "tương đối tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV tra cứu internet (37,3%), tiếp đến là nhóm DV hỗ trợ trao đổi

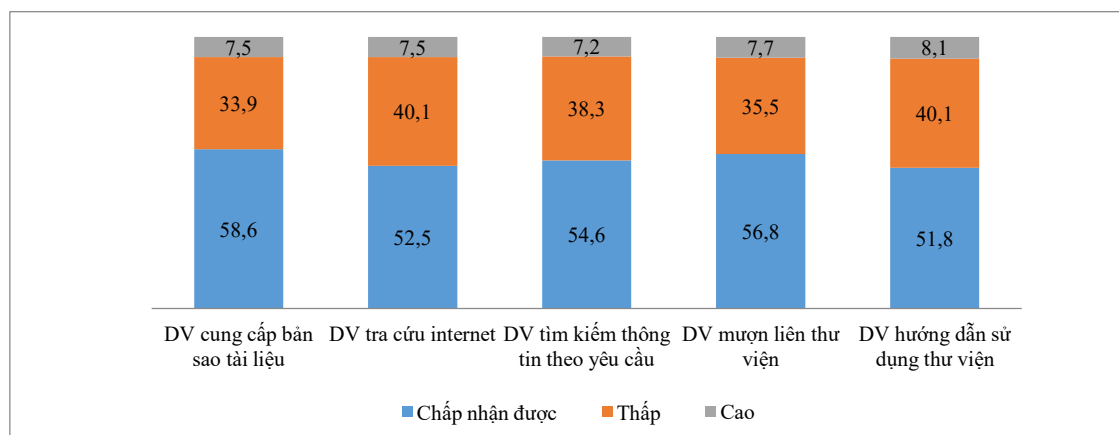
thông tin và DV hướng dẫn sử dụng thư viện (37,1%); Ở mức độ "chưa tốt" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV mượn liên thư viện (9,4%), tiếp đến là DV hỏi và đáp (7,4%). (Xem Hình 4. Biểu đồ tính thuận tiện và thân thiện trong việc khai thác, sử dụng DV).



Hình 4. Biểu đồ tính thuận tiện và thân thiện trong việc khai thác, sử dụng DV

- Về phí các DV: Thư viện chỉ áp dụng thu phí đối với một số DV như: DV cung cấp bản sao tài liệu, DV tra cứu internet, DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, DV mượn liên thư viện và DV hướng dẫn sử dụng thư viện (đối với bạn đọc ngoài trường). Theo ý kiến đánh giá của NSD về phí DV ở mức độ "chấp nhận được" chiếm tỷ lệ

cao nhất là DV cung cấp bản sao tài liệu (58,6%), tiếp đến là DV cho mượn liên thư viện (56,8%); Ở mức độ "thấp" chiếm tỷ lệ cao nhất là DV tra cứu internet và DV hướng dẫn sử dụng thư viện (40,1%); Ở mức độ "cao" chiếm tỷ lệ từ 7,2% đến 8,1% rải đều cho cả 5 DV nêu trên. (Xem Hình 5. Biểu đồ phí DV TT-TV).



Hình 5. Biểu đồ phí DV TT-TV

- Bên cạnh đó, theo kết quả khảo sát từ phía NSD tại Bảng 1: Mức độ sử dụng các DV TT - TV tại Thư viện trường cho thấy: nhìn chung sinh viên có mức độ sử dụng các DV cao nhất (chiếm tỷ lệ từ 55,9% đến 91,4%); tiếp đến là học viên sau đại học (chiếm tỷ lệ từ 25,1% đến 41,2%); cuối cùng là giảng viên và cán bộ nghiên cứu có mức sử dụng DV thấp nhất (chỉ chiếm tỷ lệ từ 1,9% đến 10,1%). Nguyên nhân các học viên sau đại học, giảng viên và cán bộ nghiên cứu ít sử dụng các DV TT-TV là do phần lớn họ không có

thời gian đến thư viện hoặc không biết đến các DV tiện ích tại Thư viện trường. Tuy nhiên, đối với DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, tỷ lệ sinh viên có sử dụng DV rất thấp (0,5%), ngược lại 2 nhóm NSD có mức độ sử dụng DV này khá cao là học viên sau đại học (57,7%) và giảng viên, cán bộ nghiên cứu (41,8%). Nguyên nhân hai nhóm đối tượng thường xuyên sử dụng DV này để thực hiện luận văn, luận án hoặc các đề tài NCKH các cấp, đồng thời họ không có thời gian tìm tài liệu hoặc kỹ năng tìm kiếm thông tin còn hạn chế.

Bảng 1. Mức độ sử dụng các DV TT-TV

STT	Tên DV	Mức độ sử dụng DV TT-TV (%)		
		Sinh viên	Học viên sau đại học	Giảng viên, cán bộ nghiên cứu
1	DV đọc tài liệu tại chỗ	58,9	38,4	2,7
2	DV mượn tài liệu về nhà	62,4	31,9	5,7
3	DV cung cấp bản sao tài liệu	60,8	30,3	8,9
4	DV tra cứu internet	73,4	25,1	1,5
5	DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu	0,5	57,7	41,8
6	DV mượn liên thư viện	55,9	41,2	2,9
7	DV hướng dẫn sử dụng thư viện	58,3	31,6	10,1
8	DV hỏi và đáp	70,5	27,6	1,9
9	Nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin	91,4	4,3	4,3

### 3.3 Đánh giá chung về dịch vụ thông tin - thư viện tại TV ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM

Từ kết quả khảo sát thực tế cho thấy DV TT - TV tại Thư viện trường có những ưu điểm và hạn chế sau:

#### (a) Ưu điểm

- Nhóm DV tại Thư viện trường cơ bản đã đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của NSD. Điều này thể hiện qua ý kiến đánh giá của NSD về chất lượng DV của Thư viện từ mức độ "tốt" chiếm tỷ lệ cao

trên 80%; ngoại trừ DV mượn liên thư viện (71,9%), DV hỏi và đáp (73%) và nhóm DV hỗ trợ trao đổi thông tin (68,7%). (Xem **Hình 1. Biểu đồ chất lượng thông tin được cung cấp qua DV**);

- Đa số DV TT - TV tại Thư viện là miễn phí. Một số DV tại Thư viện có thu phí như DV tra cứu internet, DV cung cấp bản sao tài liệu, DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, DV mượn liên TV, DV hướng dẫn sử dụng thư viện. Tuy nhiên mức phí thực hiện các DV này thấp. Điều này tạo cơ hội thuận lợi và thu hút được nhiều cán bộ, giảng viên và người học sử dụng các DV TT - TV. Nhờ đó nâng cao hiệu quả đóng góp của Thư viện vào hoạt động đào tạo và NCKH trong Nhà trường;

- Số lượng các sản phẩm thông tin hỗ trợ cho việc thực hiện các DV TT - TV tương đối đa dạng như: thư mục tài liệu chuyên đề, danh mục luận văn - luận án, danh mục thông báo tài liệu mới, danh mục đề tài nghiên cứu khoa học, danh mục tài liệu đa phương tiện, tổng mục lục, ấn phẩm thông tin - thư mục, mục lục tra cứu trực tuyến (OPAC), CSDL môn học, CSDL tài liệu toàn văn nội sinh, website Thư viện, ...;

- Hầu hết cán bộ thực hiện DV TT - TV đều tốt nghiệp ngành Thư viện - Thông tin học đạt từ loại khá trở lên nên có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ khá vững. Bên cạnh đó, phần lớn CBTV đều yêu nghề và chăm chỉ trong công việc; đồng thời thực hiện tốt các quy định, quy chế của Nhà trường và Thư viện.

#### (b) Hạn chế

- Mức độ phổ biến của một số DV TT - TV chưa cao, đặc biệt như các DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, DV mượn liên thư viện, DV tra cứu tài liệu điện tử (trong đó có tài liệu đa phương tiện), DV hỏi và đáp. Thể hiện qua số lượng cán bộ, giảng viên và người học đến sử dụng DV còn khiêm tốn so với tổng số cán bộ, giảng viên và người học trong toàn trường;

- Mức độ đầy đủ và cập nhật của thông tin được cung cấp qua các DV chưa đáp ứng tối đa yêu cầu của giảng viên và người học;

- DV TT - TV chưa đa dạng; chủ yếu phục vụ các DV mang tính truyền thống như: DV đọc tài liệu tại chỗ, DV cho mượn tài liệu về nhà, DV cung cấp bản sao tài liệu, DV hướng dẫn sử dụng

thư viện mà chưa đầu tư nhiều đến các DV có giá trị gia tăng;

- Phương thức cung cấp DV chưa linh hoạt, hầu hết DV chủ yếu được cung cấp tại Thư viện nên chưa đáp ứng được nhu cầu khai thác của NSD. Mức độ ứng dụng CNTT hiện đại vào quá trình thực hiện DV chưa cao và chưa mang lại hiệu quả như mong muốn. Thư viện chưa triển khai nhiều DV TT - TV hiện đại phù hợp với nhu cầu thông tin của NSD. Bên cạnh đó, diện tích phục vụ tại các phòng phục vụ, kho tài liệu đều chật hẹp. Số lượng và chất lượng các trang thiết bị Thư viện đang xuống cấp, lạc hậu, chưa đáp ứng với nhu cầu sử dụng ngày càng tăng lên của giảng viên và người học. Đồng thời chính sách phục vụ chưa quan tâm nhiều đến nhu cầu sử dụng DV và sự cảm nhận của NSD về giá trị của DV mang lại.

- Thời gian triển khai thực hiện DV TT - TV và cung cấp thông tin cho NSD còn chậm, chưa đáp ứng theo mong muốn của NSD;

- Đội ngũ cán bộ thực hiện DV chưa chuyên nghiệp trong giao tiếp. Một số CBTV làm việc lâu năm, năng lực làm việc còn hạn chế, đôi khi có thái độ chưa thân thiện trong quá trình thực hiện DV. Bên cạnh đó một số CBTV chưa có khả năng nắm bắt thông tin về định hướng NCKH của trường và các Khoa/Bộ môn nên chất lượng DV TT - TV do họ cung cấp được đánh giá chưa cao. Đặc biệt khả năng tiếp cận với công nghệ và trình độ ngoại ngữ của CBTV cũng là một hạn chế rất lớn trong quá trình thực hiện DV;

- Việc thống kê số liệu về các hoạt động của Thư viện được thực hiện định kỳ theo quý, học kỳ và năm học. Tuy nhiên các đợt khảo sát riêng về chất lượng DV từ phía NSD chưa được Thư viện tiến hành một cách thường xuyên và định kỳ. Dẫn đến việc Thư viện không thường xuyên nắm bắt nhu cầu NSD và cải tiến hoạt động DV TT - TV một cách thường xuyên và kịp thời. Bên cạnh đó, Thư viện chưa có sự phối hợp chặt chẽ với các Thư viện trong Hệ thống ĐHQG-HCM và các thư viện có liên kết trong việc thực hiện các DV phục vụ chung;

#### (c) Nguyên nhân

- Nguồn kinh phí hoạt động của Thư viện hàng năm còn hạn chế (900 triệu đồng). Do đó, Thư viện không đủ kinh phí để bổ sung nguồn tài



nguyên thông tin đáp ứng nhu cầu đào tạo và NCKH của Nhà trường, đặc biệt là nguồn tài liệu điện tử và nguồn tài liệu ngoại văn. Dẫn đến việc đáp ứng chất lượng nhóm DV cung cấp thông tin chưa cao và gặp nhiều khó khăn về kinh phí khi muốn mở rộng và cải tiến chất lượng nhóm DV này;

- Chưa có một chính sách kết nối, phối hợp hoạt động giữa các Khoa/Bộ môn và Phòng ban với Thư viện; Chưa có CSDL tập trung trong toàn trường nên mức độ liên thông chia sẻ, khai thác thông tin còn hạn chế;

- Chất lượng các sản phẩm thông tin hỗ trợ cho các DV vẫn chưa đáp ứng tốt nhu cầu của cán bộ giảng viên và người học trong trường. Các sản phẩm thông tin đã được Thư viện xây dựng chưa hoàn thiện và chưa thân thiện khi sử dụng;

- Thư viện chưa có nhiều hình thức phổ biến, giới thiệu rộng rãi các DV TT - TV đến mọi đối tượng NSD trong và ngoài trường;

- Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của một số cán bộ thực hiện DV TT - TV đã được đào tạo từ 7-10 năm trước, do ít có cơ hội được tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn trong quá trình công tác nên kiến thức, kỹ năng bị mai một nhiều, đặc biệt là yếu về kỹ năng ngoại ngữ và tin học. Vì vậy, họ bị hạn chế trong việc triển khai những DV mới, đặc biệt là các DV TT - TV hiện đại. Bên cạnh đó, trong đội ngũ CBTV, phần lớn là CBTV nam giới CNTT, thường xuyên có sự thay đổi như chuyển công tác hoặc nghỉ việc. Do mức lương và chế độ đãi ngộ khác trong Nhà trường còn thấp nên chưa tạo được động lực cho CBTV nam yêu thích công việc và có sự ổn định về môi trường làm việc. Đối với cán bộ trẻ mới về công tác chưa có đủ kinh nghiệm và khả năng để thực hiện các DV mới tại Thư viện. Vì vậy họ vẫn phải đang trong quá trình vừa làm việc vừa đào tạo.

#### 4 MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM

Với vai trò cung cấp thông tin phục vụ công tác đào tạo và NCKH, Thư viện phải không ngừng cải tiến nâng cao chất lượng DV TT - TV và khẳng

định được vai trò vượt trội của mình về cung cấp DV TT - TV có giá trị đến NSD một cách nhanh chóng với giá cả hợp lý. Thư viện cần tiến hành nhiều biện pháp đồng bộ nhằm cải tiến và quản lý quá trình cải tiến các DV TT - TV theo hướng thích hợp với nhu cầu, điều kiện khai thác, sử dụng thông tin luôn thay đổi trong trường đại học, đáp ứng ngày càng cao sự gắn kết giữa đào tạo và NCKH, sự đổi mới theo phương thức và chương trình đào tạo. Các hoạt động cải tiến chất lượng DV TT - TV cần được cụ thể hóa như sau:

- Về phía Nhà trường:

+ Nhà trường chỉ đạo và phê duyệt đề án kết nối nguồn học liệu giữa Thư viện với các khoa/bộ môn và phòng ban trong toàn trường theo hướng sử dụng chung phần mềm quản lý dữ liệu thư mục do Thư viện trường biên soạn, đề xuất và triển khai thực hiện trong hai năm 2019-2020;

+ Cần quan tâm nhiều đến việc đầu tư Thư viện phát triển tương xứng với quy mô đào tạo của Nhà trường. Hiện nay quy mô đào tạo của Nhà trường ngày càng tăng, triết lý giáo dục đã được xác định rõ trong Kế hoạch chiến lược phát triển của Nhà trường giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030 là "giáo dục toàn diện - giáo dục khai phóng - giáo dục đa văn hóa" [8]. Chính vì vậy, TVĐH chính là "trái tim" của trường đại học, phục vụ đặc lực cho công tác đào tạo và NCKH. Bên cạnh đó, với phương pháp giảng dạy và học tập mới mỗi người học cần phải coi thư viện là "giảng đường thứ hai" thì mới có thể hoàn thành được những yêu cầu về khối lượng cũng như chất lượng kiến thức của các môn học [6]. Muốn thực hiện tốt điều đó Nhà trường cần phải chú trọng đến công tác xây dựng thư viện để thư viện trường đại học thật sự là nguồn cung cấp thông tin tài liệu phong phú và chất lượng cho cán bộ, giảng viên và sinh viên trong trường, cụ thể: (i) dành sự ưu tiên đầu tư kinh phí cho các hoạt động của Thư viện trong đó có phát triển DV TT - TV theo định kỳ hàng năm: tăng thêm 0,06% (100 triệu đồng) trên tổng kinh phí từ nguồn thu sự nghiệp, (ii) tăng cường bổ sung nguồn học liệu phục vụ đào tạo và NCKH, đặc biệt là tài liệu điện tử và tài liệu ngoại văn: tăng thêm 70% so với mức kinh phí được cấp hàng năm (600 triệu đồng) từ nguồn thu sự nghiệp, và (iii) gấp rút xây dựng mới tòa nhà Thư

viện theo chuẩn kiến trúc của một thư viện hiện đại từ nguồn ngân sách Nhà nước vì bản thiết kế dự án cũ (năm 2006) không còn phù hợp với tình hình thực tế.

- Về phía Thư viện trường ĐH KHXH&NV:

+ Đối với nhóm DV cung cấp thông tin: Lập kế hoạch và dự toán kinh phí bổ sung tài liệu theo yêu cầu của người học và cán bộ, giảng viên theo đúng chương trình đào tạo. Để làm được điều này, Thư viện phải rà soát và cập nhật thường xuyên nguồn tài liệu phục vụ theo chương trình đào tạo. Chủ động trong việc đảm bảo nguồn học liệu cho giảng viên và người học, chuyển từ hình thức phục vụ thụ động “phục vụ những gì mình có sẵn” sang hình thức chủ động “phục vụ theo yêu cầu”;

+ Đa dạng hóa các hình thức phục vụ; thay đổi chính sách phục vụ; thời gian xử lý và cung cấp sản phẩm của các DV TT - TV nhằm tăng số lượng tài liệu được mượn, số lượng NSD và tạo điều kiện cho họ dễ dàng, thuận tiện khi sử dụng các DV tại Thư viện. Ví dụ như tăng thời gian gia hạn tài liệu đồng thời tăng số lượng tài liệu được mượn đọc tại chỗ và được mượn về nhà đối với từng đối tượng phục vụ; Tăng thời gian phục vụ ngoài giờ đối với DV mượn tài liệu về nhà vào các buổi trưa trong tuần; Thay đổi chính sách phục vụ đối với người học thuộc các hệ đào tạo từ xa, hệ văn bằng 2, hệ vừa làm vừa học được mượn tài liệu về nhà; Mở rộng phạm vi truy cập nguồn tài liệu điện tử từ xa ra bên ngoài Thư viện...;

+ Cần chú trọng phát triển các dịch vụ cung cấp thông tin như DV phổ biến thông tin có chọn lọc (SDI), DV tìm kiếm thông tin theo yêu cầu, DV tham khảo, thành lập quầy tư vấn thông tin (Information Desk). Đồng thời đẩy mạnh triển khai các DV thông tin hiện đại như DV truy cập nguồn tài liệu điện tử từ xa, DV số hóa tài liệu, DV bao gói CSDL theo yêu cầu, ...đến các nguồn học liệu dạng số trong môi trường mạng theo các lĩnh vực mà giảng viên và người học được đào tạo và nghiên cứu. Để thực hiện được nhiệm vụ khó khăn này, một chính sách thống nhất đối với việc tạo lập, quản lý và khai thác nguồn học liệu trong Nhà trường cần được hình thành và thực thi một cách lâu dài, ổn định. Bởi nguồn học liệu và các kết quả NCKH có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó nguồn thông tin khoa học nội sinh có ý

nghĩa và giá trị đặc biệt trong trường đại học. Đặc biệt, Thư viện cần chú trọng phát triển thêm các DV hỗ trợ nghiên cứu dành cho giảng viên, học viên sau đại học như: DV cung cấp thông tin theo chuyên đề (bao gồm thư mục chuyên đề có tóm tắt, chú giải), đặc biệt là các DV cung cấp các trợ giúp và công cụ để NSD có thể sử dụng được các tiện ích quản lý tham khảo trên môi trường số và cung cấp các số liệu đáp ứng nhu cầu đánh giá khoa học thông qua các số liệu thống kê về trích dẫn khoa học (citation), một dạng cơ bản của trắc lượng thư mục (bibliometrics), trắc lượng web (webometrics) [17]. Các công cụ quản lý dữ liệu tham khảo phổ biến hiện nay được cung cấp miễn phí là EndNote, RefWorks, Zotero...; DV cung cấp các chỉ số tác động (Impact Factor: IF - đối với các tài liệu khoa học trực tuyến mà thư viện cung cấp) để phục vụ NSD [4, 15]; DV hỗ trợ xuất bản tạp chí quốc tế thuộc nhóm SCI/ SSCI có chỉ số đánh giá cao (ví dụ như dịch vụ ENAGO, EEOWWW cung cấp các dịch vụ tiện ích như kiểm tra ngôn ngữ, chỉnh sửa bản thảo hoặc chỉnh sửa hoàn chỉnh các bài báo); DV kiểm tra chống trùng lặp dữ liệu (data duplication) trong đào tạo và nghiên cứu (ví dụ như triển khai ứng dụng các phần mềm Turnitin, DoIT).

+ Bên cạnh đó, Thư viện cần chú trọng phát triển các loại hình DV trao đổi thông tin. Trong hoạt động TT - TV, sự trao đổi thông tin thông qua các tiếp xúc trực tiếp giữa NSD được xem là một trong các khả năng quan trọng trong việc tiếp nhận và cung cấp thông tin. Điển hình như tổ chức thường xuyên và định kỳ các sự kiện Hội nghị bạn đọc; Triển lãm; Tọa đàm giới thiệu tài liệu; Hội sách; Các cuộc thi dành cho bạn đọc nhằm tạo ra môi trường sinh hoạt văn hóa, tăng nhu cầu, hứng thú đọc sách cho NSD. Bên cạnh đó cần đẩy mạnh phát triển các DV "trao đổi trực tuyến" (chat reference) bằng các phần mềm trao đổi trực tuyến khác nhau hoặc các tiện ích từ mạng xã hội (facebook); ...

+ Tăng cường sự liên kết, chia sẻ với các thư viện Khoa/Bộ môn, với Hệ thống Thư viện ĐHQG-HCM và tiếp tục mở rộng liên kết với các thư viện ngoài Hệ thống và các thư viện nước ngoài, thông qua các hình thức phục vụ các DV chung như DV mượn liên thư viện, DV truy cập

CSDL điện tử từ xa. Từ đó góp phần gia tăng nguồn học liệu sử dụng chung trong toàn trường, trong và ngoài Hệ thống ĐHQG-HCM cũng như quốc tế;

+ Tăng cường công tác tiếp thị, truyền thông, cung cấp đầy đủ thông tin về các DV TT - TV hiện có tại Thư viện, cũng như những lợi ích mà DV mang đến cho các cán bộ, giảng viên và người học, đặc biệt là các sản phẩm và DV thông tin mới, có giá trị tại Thư viện qua các kênh mạng xã hội, website, email, băng tin, thông báo, ... của Thư viện và các đơn vị trong và ngoài Nhà trường;

+ Đẩy mạnh công tác tổ chức giới thiệu, hướng dẫn cán bộ, giảng viên, người học cách thức sử dụng các sản phẩm và DV TT - TV mới, hiện đại như DV truy cập các CSDL điện tử để khai thác hiệu quả các nguồn dữ liệu trực tuyến có được nhằm phục vụ cho học tập, nghiên cứu. Đa dạng hóa hình thức hướng dẫn sử dụng thư viện điện tử một cách linh hoạt, phù hợp với thời gian làm việc của các cán bộ, giảng viên và thời gian học tập của người học;

+ Cần quản lý nghiêm ngặt công tác triển khai các DV TT - TV, đảm bảo việc số hóa tài liệu và truy cập nguồn tài liệu điện tử phục vụ đào tạo và NCKH theo đúng Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005 (đã được sửa đổi năm 2013, ban hành ngày 18 tháng 12 năm 2013 theo văn bản số 19/VBHN-VPQH) với sự hỗ trợ của phần mềm quản lý thư viện điện tử. Những vấn đề về bản quyền tài liệu điện tử, như giáo trình, bài giảng điện tử cần được thể chế hóa trong nội qui phục vụ bạn đọc của Thư viện. Cụ thể: NSD DV là người dùng tin trực tiếp, do đó, cần hạn chế đến mức cao nhất việc sao chụp toàn bộ một tài liệu và số lượng bản sao chụp; Không có chi phí bản quyền khi thanh toán DV; Cần tạo ra sự khác biệt để nhận biết được giữa bản được chụp và bản chụp; Trên mỗi bản sao chụp, cần thể hiện rõ ràng, chính xác và đầy đủ những thông tin chính liên quan đến việc triển khai và sử dụng DV [14];

+ Cần chú trọng công tác bảo trì, nâng cấp các phần mềm quản lý thư viện một cách thường xuyên nhằm đảm bảo an toàn thông tin của nguồn tài liệu tại Thư viện. Bên cạnh đó chú ý đề xuất sửa chữa, cải thiện cơ sở vật chất, tổ chức sắp xếp

kho tài liệu khoa học; đồng thời trang bị thêm các thiết bị mới hiện đại, ứng dụng CNTT và truyền thông vào các DV TT - TV. Bởi trong môi trường này, tinh thân thiện, tiện lợi, khả năng thích nghi với việc có thể khai thác, sử dụng thông tin, sử dụng DV thông tin tại mọi nơi và mọi lúc sẽ được phát huy. Từ đó, việc khai thác, sử dụng thông tin và DV TT - TV được thực hiện trên một quy mô rộng rãi nhất, theo một cách bình đẳng nhất đối với mọi thành viên trong trường đại học;

+ Thường xuyên khảo sát nhu cầu tin của NSD với các đặc tính về trình độ, tập quán, thói quen, khả năng và điều kiện, tâm lý và sở thích... một cách toàn diện để có thể thiết kế được các DV TT - TV thỏa mãn các điều kiện về tính tiện lợi và thân thiện đối với từng đối tượng giảng viên, cán bộ nghiên cứu và người học;

+ Công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ thực hiện DV TT - TV tại Thư viện cần được đặc biệt chú trọng nhằm xây dựng được đội ngũ CBTV phục vụ nghiên cứu (research librarians) và CBTV liên lạc (liaison librarians), từ đó có thể kết nối công tác phục vụ đào tạo và NCKH giữa Thư viện với các Khoa/Bộ môn trong toàn trường. Để làm được điều này lãnh đạo thư viện cần tạo điều kiện cho CBTV nâng cao trình độ như học cao học, học các khóa ngắn hạn về chuyên môn nghiệp vụ, các lớp kỹ năng mềm, lớp nâng cao kỹ năng ngoại ngữ - tin học. Đồng thời tạo điều kiện cho CBTV tham dự các sự kiện hội thảo, hội nghị chuyên ngành, tham quan học tập với các TVĐH khác trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, lãnh đạo thư viện cũng cần tìm kiếm các công việc làm thêm ngoài giờ phù hợp với CBTV, giúp họ cải thiện nguồn thu nhập và yên tâm công tác.

## 5 KẾT LUẬN

Chất lượng đào tạo và NCKH của một trường đại học luôn gắn liền với chất lượng của các DV TT - TV, mà giảng viên, nhà nghiên cứu, học viên sau đại học và sinh viên là đối tượng sẽ tham gia vào các quá trình khai thác và sử dụng. Do vậy, để đáp ứng yêu cầu đổi mới theo "định hướng nghiên cứu" của Nhà trường, Thư viện cần chú trọng đến việc đánh giá và cải tiến một cách thường xuyên, liên tục DV TT - TV. Kết quả từ các hoạt động đánh giá và cải tiến này sẽ giúp Thư viện chứng tỏ

khả năng thích ứng và thay đổi cần thiết để đáp ứng các nhu cầu của NSD, với cách tiếp cận mới lấy "người sử dụng làm trung tâm trong mọi hoạt động" là mục tiêu phát triển của Thư viện để triển khai thực hiện các DV TT - TV một cách hiệu quả, nhằm cung cấp cơ hội cho NSD tiếp cận đến thông tin, vốn hết sức đa dạng và luôn biến đổi trong kỷ nguyên phát triển thông tin và công nghệ như vũ bão hiện nay.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] ALA; Phạm Thị Lê Hương, Lâm Vĩnh Thế và Nguyễn Thị Nga dịch (1996). *Từ điển giải nghĩa thư viện học và tin học Anh - Việt*, Tucson, AZ: Galen Press.
- [2] Bopp, Richard E (2001). *Reference and information services: introduction*, 3 ed., Libraries unlimited, Colorado.
- [3] Đoàn Phan Tân (2001). *Thông tin học*, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [4] Đinh Thúy Quỳnh (2017). *Phát triển dịch vụ thông tin trong các thư viện đại học*, Kỷ yếu hội thảo "Dịch vụ thông tin thư viện trong xã hội hiện đại", Hà Nội.
- [5] Idiegbeyan-ose Jerome, Christopher Nkiko, Osinulu Ifeakachuku (2017). *Value-added Service to Academic Library Users in 21<sup>st</sup> Century: Using Competitive Intelligence Approach*. Library Philosophy and Practice.
- [6] Hoàng Thị Hồng Nhạn (2005). *Vai trò của Thư viện trong các trường đại học*, tạp chí Khoa học và Công nghệ, Trường Đại học Quảng Bình.
- [7] *Kế hoạch chiến lược phát triển Thư viện trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030*.
- [8] *Kế hoạch chiến lược phát triển trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM giai đoạn 2016-2020, tầm nhìn 2030*.
- [9] Nội quy thư viện trường Thư viện trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM năm 2016.
- [10] Ngô Thanh Thảo. *Đánh giá sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện: bài giảng*, ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM, Tp. HCM.
- [11] Rahmatollah Fattahi & Ebrahim Afshar (2006). *Added value of information and information systems: A conceptual approach*. Library Review, 2006, vol. 55, n. 2, pp. 132-147.
- [12] Thư viện trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM (2017). *Báo cáo sơ kết học kỳ I năm học 2017 - 2018*.
- [13] Trần Mạnh Tuấn (1998). *Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình*, Trung tâm Thông tin Tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Hà Nội.
- [14] Trần Mạnh Tuấn (2010). *Hiện trạng và một số tính chất phát triển của dịch vụ tại thư viện*, Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 2, tr.15-20.
- [15] Trần Thị Kiều Nga (2017). *Dịch vụ thư viện trong kỷ nguyên số*, Kỷ yếu hội thảo "Dịch vụ thông tin thư viện trong xã hội hiện đại", Hà Nội.
- [16] Trung tâm kiểm định chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội (2016). *Báo cáo đánh giá ngoài Trường ĐH KHXH&NV, ĐHQG-HCM*.
- [16] Trường đại học Vinh (2018). *Xu hướng phát triển dịch vụ Thông tin - Thư viện tại các thư viện đại học trên thế giới*, <http://vinhuni.edu.vn/van-ban/seo/xu-huong-phat-trien-dich-vu-thong-tin-thu-vien-tai-cac-thu-vien-dai-hoc-tren-the-gioi-85663>, truy cập ngày 9/12/2018.
- [17] Vũ Thị Ân (2017). *Phát triển dịch vụ thông tin - thư viện trong xã hội hiện đại đón đầu cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*, Hội thảo "Tác động của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đến hoạt động TT - TV", Đà Nẵng.

**Bùi Thu Hằng**, Thạc sĩ ngành Khoa học Thư viện (Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn - ĐHQG-HCM) năm 2010. Cử nhân chuyên ngành Thư viện - Thông tin học (Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - ĐHQG-HCM) năm 2004. Tham gia giảng dạy tại Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn - ĐHQG-HCM từ năm 2009; Trường Cao đẳng văn hóa nghệ thuật TP.HCM từ năm 2014. Lĩnh vực nghiên cứu: thư viện điện tử, thư viện số; Luật xuất bản và Quyền sở hữu trí tuệ; Kiến thức thông tin; Sản phẩm và dịch vụ Thông tin - Thư viện.

**Ngô Thị Thanh Hương**, Thạc sĩ Khoa học Thư viện (Trường ĐH Khoa học Xã hội và Nhân văn - ĐHQG-HCM) năm 2010. Cử nhân chuyên ngành Ngữ văn Anh (Trường Đại học Ngoại ngữ Hà Nội) năm 1999. Tham gia giảng dạy tại Trường Đại học Công nghệ Thực phẩm, Cao đẳng Kỹ thuật miền Nam, Cao đẳng Kỹ thuật kinh tế Sài Gòn từ năm 2005; Lĩnh vực nghiên cứu: Hoạt động tra cứu tin; quản lý nguồn nhân lực thư viện.

# Improving the Library and Information Services for formation and scientific research at the University of Social Sciences and Humanities, Viet Nam National University Ho Chi Minh City

Bui Thu Hang\*, Ngo Thi Thanh Huong

University of Social Sciences and Humanities, VNUHCM

\*Corresponding author: bthang@hcmussh.edu.vn

*Received: Oct 15<sup>th</sup> 2018; Accepted: Dec 24<sup>th</sup> 2018; Published: Dec 31<sup>st</sup> 2018*

**Abstract**—Library and Information Service is a bridge which supports effectively for lectures, postgraduates and undergraduates in exploiting efficiently the information resources in the University Library. Therefore, the improvement of the quality of the Library and Information Service is a regular activity in university libraries. Based on the assessment reports and surveys concerning to

the Library and Information Services at the University Library of Social Sciences and Humanities, Vietnam National University Ho Chi Minh City, the paper presents measure to improve this activity, thereby contributing to create valuable products and services in order to meet the needs of training and scientific research for users.

**Index Terms**—Library and information services; improvement; university library; training; scientific research; users.