

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỊA PHƯƠNG

**TÔN QUANG ĐĂNG**

Trung tâm Thông tin-Thư viện ĐH Tiền Giang

## ***1. Tại sao hoạt động thông tin trường đại học địa phương cần nâng cao chất lượng?***

*1.1 "Tiếp tục đổi mới phương pháp dạy và học, khắc phục cơ bản lối truyền thụ một chiều. Phát huy phương pháp dạy học tích cực, sáng tạo, hợp tác; giảm thời gian giảng lý thuyết, tăng thời gian tự học, tự tìm hiểu cho học sinh, sinh viên; gắn bó chặt chẽ giữa học lý thuyết và thực hành, đào tạo gắn với nghiên cứu khoa học, sản xuất và đời sống" là một trong những giải pháp được nêu trong Thông báo kết luận số 242-TB/TW ngày 15/4/2009 về tiếp tục thực hiện Nghị quyết Trung ương 2 - khóa VIII. Như thế quá trình đổi mới sự nghiệp giáo dục, nâng cao chất lượng giáo dục - đào tạo trong đó đổi mới phương pháp dạy - học là công việc trọng tâm luôn được Đảng, Nhà nước, ngành Giáo dục - Đào tạo cùng các cấp quản lý giáo dục và xã hội coi trọng.*

Để thực hiện giải pháp nêu trên, những năm qua và hiện nay nhiều trường đại học, cao đẳng trong cả nước đã chuyển từ phương thức đào tạo theo niên chế sang phương thức đào tạo theo hệ thống tín chỉ. Yêu cầu của đào tạo theo hệ thống tín chỉ là giảm đáng kể giờ lên lớp lý thuyết và tăng số giờ thảo luận, thí nghiệm, thực hành. Giờ tự học của sinh viên tăng gấp đôi. Với các yêu cầu đó, đòi hỏi thư viện

cần phải có hoạt động thông tin đủ mạnh (Vốn tài liệu: hệ thống giáo trình, tài liệu tham khảo, nguồn tài nguyên thông tin của các ngành đào tạo, liên kết chia sẻ nguồn thông tin,...) đáp ứng nhanh chóng, đầy đủ nhu cầu của người dạy, người học. Việc triển khai mô hình đào tạo theo tín chỉ thành công gắn liền với nhiều yếu tố, trong đó nguồn tài liệu, nguồn tài nguyên thông tin đóng một vai trò quan trọng, quyết định chất lượng dạy - học và nghiên cứu khoa học.

1.2 Đổi mới phương pháp dạy - học, chuyển đổi đào tạo theo tín chỉ và không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, đào tạo theo nhu cầu xã hội trong trường đại học đã và đang đặt ra những yêu cầu, nhiệm vụ mới cho hoạt động thông tin các thư viện trường đại học địa phương.

Điều 45 của Quyết định số 58/2010/QĐ-TTg ngày 22/9/2010 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Điều lệ trường đại học, đã nêu: "*Trường đại học phải có thư viện và các trung tâm thông tin tư liệu chuyên ngành phục vụ hoạt động đào tạo, khoa học và công nghệ. Thư viện và các trung tâm thông tin tư liệu có trách nhiệm quản lý, bổ sung và cung cấp thông tin, tư liệu khoa học và công nghệ ở trong nước và nước ngoài thuộc các lĩnh vực hoạt động của Trường, thu thập và bảo quản các sách, tạp chí, băng, đĩa, các tài liệu lưu trữ, các luận văn, luận án đã bảo vệ tại trường, các ấn phẩm*

*của trường...".* Thư viện, vốn tài liệu, nguồn tài nguyên thông tin là điều kiện quan trọng đáp ứng yêu cầu đổi mới phương pháp dạy - học và cũng là tiêu chí để đánh giá trong kiểm định chất lượng trường đại học. Do đó Thư viện đại học địa phương cần phát huy vai trò, chức năng, nhiệm vụ để phục vụ tốt nhiệm vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyên gia công nghệ của trường, đồng thời đáp ứng các yêu cầu của đào tạo theo học chế tín chỉ là một yêu cầu cấp thiết, khách quan, đồng thời cần phải được nhà trường quan tâm đầu tư thỏa đáng với những bước đi vững chắc.

1.3 Các thư viện đại học với chức năng, nhiệm vụ cung cấp nguồn thông tin và đáp ứng thỏa đáng nhu cầu người dùng tin để thúc đẩy việc tự học, tự nghiên cứu của các cán bộ giảng dạy và sinh viên trong trường. Đồng thời là yếu tố đóng vai trò quyết định chất lượng đào tạo, đặc biệt quan trọng trong chuyên gia tri thức và nghiên cứu khoa học. Vì vậy, đổi mới giáo dục đại học phải song hành với đổi mới nâng cao chất lượng hoạt động thông tin của các thư viện trường đại học địa phương là cần thiết nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu thông tin cho người dùng tin ở bất kỳ thời điểm nào và bất kỳ nơi đâu với tinh thần "*phục vụ những gì bạn đọc cần*".

1.4 Thực trạng phát triển hoạt động thông tin tại thư viện đại học địa phương hiện nay ít nhiều khó khăn do chậm đổi mới trong tình hình ngành công nghệ thông tin và truyền thông phát triển nhanh chóng đã tác động mạnh mẽ đến ngành thông tin - thư viện. Thế giới hiện nay đang phát triển là thực hiện thư viện số và kết nối để thu hẹp diện tích, khoảng cách địa lý. Trong khi đó, ngành thông tin - thư

viện nước ta đang bước đầu xây dựng và phát triển theo hướng thư viện số. Vì thế, hoạt động này còn đơn giản:

- Marketing các hoạt động thông tin ít được quan tâm, chú trọng.
- Nhân viên chưa được bồi dưỡng hay đào tạo lại đúng chuyên ngành thông tin - thư viện theo hướng chuẩn hóa về chuyên môn.
- Cơ sở vật chất nhỏ hẹp, hạ tầng công nghệ thông tin còn lạc hậu. Tiếp cận và ứng dụng công nghệ mới còn chậm. Phần mềm tự viết, hay có mua phần mềm thương mại thì chưa đồng bộ.
- Hoạt động thông tin cung cấp chủ yếu phổ biến như mượn, trả tài liệu, đọc tại chỗ, tra cứu, sao chụp tài liệu,...
- Dịch vụ tham khảo còn ở mức đơn giản: sinh viên chủ động, nhân viên thư viện đôi khi còn bị động.
- Việc liên kết, chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin giữa các thư viện đại học địa phương còn bị động do thiếu tính liên kết giữa các đơn vị; chênh lệch trình độ, chênh lệch và khác biệt về công nghệ; chi phí cho công nghệ cao.

## **II. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin của các trường đại học địa phương**

Nhằm nâng cao chất lượng hoạt động thông tin của thư viện trường đại học địa phương, chúng tôi đề xuất các giải pháp thực thi như sau:

### *2.1 Bồi dưỡng và đào tạo lại nguồn nhân lực đang công tác theo hướng chuẩn hóa.*

Đây là giải pháp trọng tâm của mọi tổ chức bởi tính hiệu quả của tổ chức phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ cán bộ tham gia vận hành nó. Bồi dưỡng và đào tạo lại nguồn nhân lực đều có liên quan đến các vấn đề tổ chức và phát triển hoạt động thông tin, và chất lượng hoạt động thông tin. Khi thực hiện giải pháp này cần chú ý như sau:

- Tùy thực tế hoạt động thông tin của từng thư viện phải xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển chuyên môn, nghiệp vụ theo hướng chuẩn hóa và lựa chọn, ứng dụng công nghệ vào công việc trên cơ sở của sứ mệnh, kế hoạch chiến lược của trường để đảm bảo thư viện luôn phát triển.
- Có kế hoạch phát triển nhân sự trên cơ sở tuyển dụng viên chức mới được đào tạo đúng chuyên ngành, ngành công nghệ thông tin, ngoại ngữ hay chọn hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp cho nhân viên đang công tác (bồi dưỡng chuyên môn, tự đào tạo, đào tạo tại chức, ...). Việc bồi dưỡng hay đào tạo của thư viện cần có mối liên hệ hết sức chặt chẽ với các đơn vị đào tạo chuyên ngành nhằm các đơn vị đào tạo sẽ tư vấn về mặt đào tạo nhân sự, về một số chuẩn kỹ thuật; thứ hai, thư viện đại học hợp tác với các đơn vị đào tạo trong việc tiếp nhận sinh viên thực tập, hỗ trợ kinh phí...Có như vậy, công tác này sẽ đem lại hiệu quả thiết thực.
- Luôn tạo điều kiện cho nhân viên học tập nâng cao trình độ, khuyến khích nhân viên tự học về công nghệ thông tin, tạo động lực và sự hứng thú cho nhân viên trong công việc cũng như trong đào tạo.

2.2 *Đầu tư xây dựng, cải tạo cơ sở vật chất và trang bị hạ tầng công nghệ thông tin bền vững và chia sẻ nguồn tài nguyên*

*thông tin đó là động lực phát triển hoạt động thông tin*

Việc đầu tư xây dựng cơ sở vật chất và trang bị hạ tầng công nghệ thông tin mang tính bền vững và chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin là một trong những nhân tố cần thiết thúc đẩy hoạt động thông tin phát triển. Cần lưu ý một số yếu tố khi thực hiện được giải pháp này làm nền tảng cho sự phát triển “bền vững” như sau:

- Đầu tư xây dựng cơ sở mới hay cải tạo lại các phòng chức năng của thư viện tạo thành *một không gian học tập năng động tích hợp trong thư viện* với nhiều bộ phận hỗ trợ học tập khác nhằm đáp ứng mọi nhu cầu sinh viên trong việc học tập, nghiên cứu, vv...trên cơ sở kết hợp những dịch vụ thư viện, công nghệ trong cùng một tòa nhà thư viện, sinh viên sẽ dễ dàng tìm thấy tất cả những tài nguyên cần thiết phục vụ việc học tập và soạn thảo những bài khóa luận, tiểu luận, luận án tốt nghiệp. Đồng thời việc trang bị hạ tầng công nghệ thông tin mang tính ổn định và thích nghi với điều kiện, môi trường địa phương; cũng như bảo trì tốt thiết bị công nghệ thông tin;
- Bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên về các ứng dụng công nghệ mới qua các khóa tập huấn của ngành; tiếp cận, lựa chọn và ứng dụng công nghệ mới để vận dụng vào công việc như công nghệ Web 2.0 - thể hệ Web lấy người dùng làm trung tâm, người dùng đóng vai trò tạo lập thông tin. Với đặc điểm này, các thư viện có thể xây dựng quảng bá hình ảnh, triển khai và nâng cấp dịch vụ tài nguyên, kết nối người dùng, xây dựng tài nguyên và cung cấp thông tin cho bạn đọc mà có những thư viện đã áp dụng như Thư viện Michigan ở Mỹ đã sử dụng Wiki, Blogs, Facebook, Thư viện bang

Queensland ở Úc đang triển khai Facebook, Blog...hay một số Thư viện các trường Đại học ở Việt Nam đã áp dụng.

- Có nguồn tài chính ổn định.
- Tăng cường quan hệ trong việc tìm và thực hiện các dự án tài trợ của ngành hay của các tổ chức nước ngoài cho việc phát triển công nghệ cho thư viện.
- Việc liên kết chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin thì các thư viện trường đại học địa phương đều nhận thấy được tầm quan trọng như việc phối hợp nguồn dữ liệu thư mục giữa các thư viện. Mỗi thư viện đều có một số lượng biểu ghi nhất định về một lĩnh vực nào đó, sự hợp nhất giữa chúng sẽ tạo nên một ngân hàng dữ liệu phong phú và đa dạng. Người dùng tin sẽ có nhiều cơ hội hơn trong việc lựa chọn tài liệu. Nhưng bên cạnh còn có những khó khăn, rào cản như: việc chênh lệch trình độ và công nghệ chi phí cho công nghệ cao, thiếu tính liên kết giữa các đơn vị. Các thư viện cần có những giải pháp cụ thể tháo gỡ những khó khăn vừa nêu thì việc chia sẻ thông tin được tiến hành tốt, dẫn đến chất lượng hoạt động thông tin càng được nâng cao.

### *2.3 Phát triển và đa dạng hóa nguồn tài liệu*

Nội dung cốt lõi quan trọng của thư viện là vốn tài liệu. Thư viện phải xây dựng một chiến lược phát triển nguồn vốn tài liệu đúng hướng và phù hợp thực tế ngành đào tạo của trường có vai trò quyết định chất lượng dịch vụ thông tin. Để thực hiện giải pháp này cần tiến hành những công việc như sau :

- Hình thành chính sách phát triển bộ sưu tập của thư viện trường trên cơ sở thăm dò ý kiến cán bộ giảng dạy, sinh viên nhằm bổ sung tài liệu phù hợp của các ngành đào tạo từng trường với xu hướng đổi mới phương pháp dạy - học; chọn lọc nhiều loại hình tài liệu mới, đa dạng hóa nguồn tài liệu chú ý tài liệu số hóa nhưng đảm bảo thực hiện tốt Luật Sở hữu trí tuệ. Chính sách phát triển bộ sưu tập đóng vai trò tiên quyết trong việc xây dựng nguồn tài liệu và hiệu quả sử dụng tài liệu của thư viện.
- Giữa các thư viện đại học địa phương có sự phối hợp, liên kết trong bổ sung và chia sẻ nguồn tài liệu theo hướng các trường trong vùng hay cùng ngành đào tạo trên cơ sở các trường cùng xác định nhu cầu thực tiễn của từng thư viện trong việc trao đổi nguồn tài nguyên thông tin, khảo sát và đánh giá thực trạng hợp tác trao đổi thông tin giữa thư viện;
- Sử dụng hợp lý và phân bổ nguồn ngân sách; tăng cường tìm tài trợ từ các dự án trong và ngoài nước về các nguồn tài liệu với nhiều loại hình tài liệu ưu tiên nguồn tài nguyên thông tin số hóa.
- Có biện pháp đánh giá tính hiệu quả của nguồn tài liệu đã bổ sung đưa vào sử dụng sau một thời gian sử dụng để hoàn thiện dần và nâng chất lượng chính sách phát triển bộ sưu tập của thư viện mình.
- Đa dạng hóa nguồn tài nguyên thông tin bằng việc phối hợp giữa các thư viện bằng các hình thức trao đổi thông tin: dịch vụ mượn liên thư viện, mục lục liên hợp trực tuyến, vấn đề hợp tác trong công tác bổ sung tài liệu, chia sẻ nguồn thông tin số. Trên cơ sở đó, xây dựng một cơ chế hợp tác cho hoạt động chia sẻ thông tin cũng như dự tính những thuận lợi và khó khăn khi triển khai các dịch vụ này hay có thể sử dụng dịch vụ tích hợp các ứng dụng công nghệ thông tin

và thư viện cho bạn đọc (Lưu hành, tham khảo, hỗ trợ máy tính và khu vực học tập kể cả nghe nhìn). Dịch vụ này rất thích hợp đối với các thư viện mới xây dựng, rất tiện ích cho cán bộ thư viện trong việc hỗ trợ bạn đọc học theo tính cá nhân hoặc hướng dẫn kỹ năng nghiên cứu theo nhóm.

#### 2.4 *Đẩy mạnh marketing hoạt động thông tin trong thư viện:*

Một trong những nhiệm vụ của marketing trong hoạt động thông tin thư viện là nghiên cứu về sự vận động, thay đổi nhu cầu thông tin cũng như sự phân bố, phát triển lượng người dùng tin. Đây là yếu tố quan trọng nhất trong việc xây dựng chiến lược phát triển của mỗi cơ quan thông tin, thư viện. Bên cạnh đó, Marketing cũng quan tâm giải quyết các vấn đề: sử dụng tối ưu các nguồn lực hiện có của mỗi thư viện; tìm kiếm tạo lập và thu hút các nguồn lực bên ngoài; hỗ trợ, khuyến khích người dùng tin khai thác và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông – tin thư viện; và cải thiện hình ảnh của hệ thống thông tin – thư viện. Việc marketing cần chú trọng đến các yếu tố sau:

- Kế hoạch marketing là một công cụ thiết yếu cho phép chúng ta tập trung nỗ lực để nâng cao hoạt động thông tin đáp ứng nhu cầu dùng cho tin bạn đọc hoặc nhóm bạn đọc. Kế hoạch phải thể hiện
  - Đánh giá chỗ đứng hiện tại hoạt động thông tin của thư viện (nghiên cứu thị trường), cần hiểu được mong muốn và nhu cầu của người dùng tin, môi trường thư viện hoạt động, các nguồn và các nhân tố xã hội ảnh hưởng tới người dùng tin;
  - Sự phân loại người dùng không chỉ giúp cho việc xác định những đòi hỏi về

dịch vụ khác nhau của mỗi nhóm đối tượng người dùng tin và đưa ra những chiến lược truyền thông thích hợp mà còn giúp cho việc phân bổ các nguồn lực một cách phù hợp, cần phải phân loại và xác định được đối tượng người dùng tin chính;

- Thư viện cần tìm ra cách để người dùng tin nhận biết được các sản phẩm và dịch vụ của mình có những yếu tố nào ưu việt hơn để tạo nên lợi thế cạnh tranh so với các nơi khác;

- Thư viện cần nghiên cứu và xây dựng các sản phẩm và nhiều dịch vụ được người dùng tin mong muốn được sử dụng. Vì thế thư viện cần phải cải tiến các sản phẩm và dịch vụ như thế nào, thậm chí khi cần phải thay thế bằng các sản phẩm khác phù hợp hơn;

- Thư viện cần nỗ lực phát triển có hiệu quả các phương thức hoạt động giúp cho người dùng tin thuận tiện trong việc tìm kiếm tài liệu;

- Một trong những cách để thư viện tự quảng cáo hình ảnh là đưa ra các thông điệp Marketing tới người dùng tin. Thông điệp marketing là điều quan trọng nhất mà thư viện muốn mọi người biết về bản thân. Nội dung của thông điệp chính phải thể hiện được nhiệm vụ chiến lược của thư viện. Bên cạnh đó thông điệp chính cũng cần phải dễ đọc, dễ nhớ và không dài.

- Thông qua việc marketing nhằm mở rộng và tạo quan hệ với bạn đọc và công chúng như tổ chức nhiều hoạt động như câu lạc bộ thư viện, tổ chức các ngày hội thông tin kết hợp triển lãm các sản phẩm thông tin mới do các chuyên gia hay bạn đọc đóng góp, hoặc tổ chức triển lãm giới thiệu sách theo một chủ đề/nhân vật và giao lưu với tác giả,...Đẩy mạnh công tác liên lạc đến với bạn đọc hoặc nhóm bạn đọc bằng kỹ năng cá

nhân và tính chuyên nghiệp của cán bộ thư viện.

- Marketing phải đảm bảo tính trung thực bao gồm: mô tả các hoạt động hiện có, các hoạt động cần làm để đạt được mục tiêu đã định, chi tiết các phương pháp sẽ sử dụng để quảng bá và phân phối hoạt động ra cộng đồng, thực hiện chiến dịch quảng bá.

### *2.5 Nâng cao việc quản lý, sử dụng tài chính và năng lực quản lý*

Nâng cao việc quản lý, sử dụng tài chính; năng lực quản lý là giải pháp có mối liên hệ và tác động lớn đến tất cả các giải pháp đã trình bày ở trên. Cho dù mục tiêu, kế hoạch chiến lược đề ra rõ ràng, có giải pháp thực thi để đạt được các mục tiêu đó là đúng nhưng năng lực quản lý và quản lý, sử dụng tài chính kém thì khó có thể nâng chất hoạt động thông tin.

### **III. Kết luận**

Đổi mới phương pháp giảng dạy ở bậc đại học, nâng cao chất lượng đào tạo là một quá trình, cần có kế hoạch chiến lược, quyết tâm và sự đồng thuận ủng hộ của toàn xã hội, cả hệ thống giáo dục, của các đối tượng trong và ngoài ngành giáo dục. Thư viện đại học địa phương cần phải tích cực tạo chuyên biến trong cách nghĩ, cách làm, ưu tiên lựa chọn, áp dụng công nghệ đổi mới hoạt động thông tin trong thư viện với các điều kiện, phương tiện đã và sẽ có nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của mình, thực sự trở thành “giảng đường thứ hai”, “chiếc cầu nối tri thức” cho cán bộ, giảng viên, sinh viên và cộng đồng xã hội cũng như đang cố gắng để đạt mục tiêu: *Tăng khả năng truy cập thông tin; thu thập thông tin nhanh hơn; xác định vị trí, phân tích và kết nối tới thông tin một cách tinh vi hơn; tiếp tục nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ thư viện và tăng các khoản đầu tư cho công nghệ.*

