

## TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN-THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC, ĐẠI HỌC HUẾ

**Võ Hoàng Lan**

*Trung tâm TT-TV, trường Đại học Khoa học, Đại học Huế*

*Đổi mới giáo dục đại học theo học chế tín chỉ không chỉ tác động đến người dạy, người học, mà còn đặt ra trách nhiệm cao hơn đối với trung tâm TT-TV của các trường đại học nhằm đảm bảo yêu cầu đầy đủ về nguồn học liệu phục vụ tốt cho việc học tập, nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên, học viên và nghiên cứu sinh. Bài viết nêu lên một số hoạt động thông tin của Trung tâm TT-TV, trường Đại học Khoa học, Đại học Huế, cũng như những hạn chế và biện pháp khắc phục nhằm góp phần nâng cao hiệu quả giáo dục đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trường trong những năm gần đây.*

### **Mở đầu**

Hoạt động giáo dục đại học luôn gắn liền với hoạt động chuyển giao kiến thức và nghiên cứu khoa học. Chất lượng giáo dục đào tạo gắn với chất lượng của đội ngũ cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh và hiệu quả đào tạo được quyết định bởi các nhân tố như chương trình đào tạo, phương thức đào tạo và cơ sở vật chất trong đó có thư viện.

Thực hiện Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT ban hành Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ của Bộ Giáo dục và Đào tạo, từ năm học 2008-2009, trường Đại học Khoa học bắt đầu tiến hành áp dụng quy chế mới, đã tạo được sự phát triển đồng bộ về quy mô và chất lượng các chuyên ngành đào tạo. Về bậc đại học, triển khai đào tạo theo hệ thống tín chỉ cho 24 ngành của hệ chính quy. Trong năm học 2017-2018, tổng số sinh viên, học sinh các hệ của Nhà trường có hơn 8.000, trong đó có 6.913 sinh viên, 128 học sinh trung học phổ thông khối chuyên. Về đào tạo bậc sau đại học, hiện Trường đang triển khai đào tạo 26 chuyên ngành trình độ thạc sỹ và 17 chuyên ngành trình độ tiến sỹ với số lượng 550 học viên và 153 nghiên cứu sinh. Từ năm 1993 đến nay, Trường đã đào tạo tốt nghiệp hơn 3.000 thạc sỹ và tiến sỹ. Chính vì vậy, trong những năm qua, công tác đào tạo của Trường đã đạt được các mục tiêu cơ bản là: ổn định đầu vào; nâng cao chất

lượng dạy học, góp phần hỗ trợ đầu ra; mở rộng hợp tác trong và ngoài nước, qua đó, góp phần đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước.

Với quy mô như vậy, vai trò của Trung tâm TT-TV, trường Đại học Khoa học, Đại học Huế không những phải đảm bảo việc đáp ứng nhu cầu thông tin mà còn cung cấp điều kiện khai thác, truy cập và các dịch vụ thông tin một cách tốt nhất. Trung tâm đã cử cán bộ chuyên trách phối hợp chặt chẽ với các Khoa, Bộ môn trong Nhà trường liên hệ trực tiếp với giảng viên trong mỗi học kỳ để được tư vấn về học liệu, giáo trình, tài liệu tham khảo đúng với chuyên ngành đang được giảng dạy của từng môn học, hỗ trợ việc tiếp cận nguồn thông tin phù hợp với chương trình học tập của sinh viên.

Thư viện là một nhân tố quan trọng trong toàn bộ hệ thống đào tạo của trường đại học, là nơi cung cấp nguồn thông tin, tài liệu tham khảo, phục vụ cho nhu cầu nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập của Trường, góp phần không nhỏ vào việc nâng cao tri thức, phát triển khoa học, bảo tồn, phát huy giá trị văn hóa, giúp nhà trường thực hiện sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước trong tình hình hiện nay.

### **1. Hoạt động thông tin-thư viện của trường Đại học Khoa học, Đại học Huế**

Chất lượng và hiệu quả hoạt động của thư

viện trong nhà trường thể hiện ở mức độ đáp ứng nhu cầu tin của sinh viên, giảng viên và được đánh giá thông qua 3 nội dung cơ bản:

- Nguồn lực thông tin của thư viện;
- Công tác xử lý thông tin/tài liệu;
- Công tác phục vụ người dùng tin.

**1.1. Công tác phát triển nguồn tin**

Hằng năm, Trung tâm TT-TV, trường Đại học Khoa học Huế (sau đây xin gọi tắt là Trung tâm) xây dựng kế hoạch và thực hiện công tác phát triển nguồn tin như sau:

- Xem xét nhu cầu tin của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh.

- Lập kế hoạch bổ sung, nguồn tài nguyên thông tin dạng in và dạng điện tử,... phù hợp với mục tiêu, chiến lược đào tạo và Chương trình khung đào tạo của Nhà trường;

- Thu thập, tiếp nhận lưu trữ những ấn phẩm do Nhà trường xuất bản, các luận văn thạc sỹ, luận án tiến sỹ do Nhà trường đào tạo.

Số liệu tổng hợp, thống kê các loại hình tài liệu có tại Trung tâm, được trình bày trong Bảng 1.

Các loại hình tài liệu lưu trữ tại Trung tâm tính đến tháng 7/2018:

- Tài nguyên số: 24.311 nhan đề/24.311 file dữ liệu;
- Tài liệu dạng sách: 32.003 nhan đề sách/106.753 bản sách;
- Tài liệu dạng báo: 29 nhan đề/20.714 bản;
- Tài liệu dạng tạp chí: 411 nhan đề/34.567 bản.

**Bảng 1. Thống kê nguồn lực thông tin dựa vào các kho tài liệu có tại Trung tâm**

STT	TÊN KHO	NHAN ĐỀ	SỐ LƯỢNG
<b>1</b>	<b>Kho tài liệu tiếng Việt</b>		
	Tài liệu Việt	19.723	62.300

<b>2</b>	<b>Kho tài liệu tham khảo, báo, tạp chí</b>		
	Sách tham khảo	488	811
	Báo	29	20.714
	Tạp chí	315	32.033
<b>3</b>	<b>Kho tài liệu giáo trình</b>		
	Tin học	47	1.488
	Toán học	238	7.736
	Vật lý	140	3.001
	Hóa học	100	2.405
	Văn học	157	2.638
	Lịch sử	54	1.301
	Địa lý	78	1.454
	Kiến trúc	14	293
	Môi trường	10	461
	Triết học	100	3.955
	Luật học	97	2.002
	Sinh học	178	3.799
	Xã hội học	21	524
	Ngoại ngữ	03	119
<b>4</b>	<b>Kho tài liệu ngoại văn</b>		
	Tiếng Anh	2.568	4.421
	Tiếng Pháp	362	1.085
	Tiếng Nga	3.164	12.656
	Tiếng Latinh	2.431	3.690
<b>5</b>	<b>Kho tài liệu hạn chế</b>		
	Tạp chí trước năm 1975	96	2.534
	Sách hạn chế	1.744	2.781
	Sách sau đại học	286	489
	Luận văn	2.777	3.125
	Luận án	96	96
	Đề tài nghiên cứu khoa học	761	947

## 1.2. Công tác xử lý thông tin/tài liệu

Để bảo đảm thông tin/tài liệu được chính xác, khoa học, Trung tâm đã tổ chức xử lý, lưu trữ và bảo quản thông tin; xây dựng bộ máy tra cứu truyền thống (hộp phích) và hiện đại (phần mềm Lạc Việt Vebrary). Nghiên cứu, ứng dụng thành tựu công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý, lưu trữ, khai thác và sử dụng nguồn thông tin của Trung tâm nhằm phục vụ hiệu quả theo nhu cầu của bạn đọc. Hiện tại, Trung tâm đã ứng dụng công nghệ hiện đại và các chuẩn nghiệp vụ quốc tế trong quá trình tổ chức hoạt động TT-TV, cụ thể:

- Ứng dụng phần mềm Lạc Việt (Vebrary) để xử lý, quản lý tài liệu và tổ chức phục vụ thông tin;
- Áp dụng chuẩn biên mục mô tả tài liệu (AACR2, trước đây là ISBD);
- Khung phân loại DDC;
- Chuẩn thư mục MACR21;
- Định từ khóa có kiểm soát theo Bộ từ khóa của Thư viện Quốc gia Việt Nam.

Quá trình xử lý thông tin giúp Trung tâm phân loại, tổ chức quản lý và phục vụ tài liệu theo các ngành đào tạo một cách chính xác, khoa học, cung cấp cho bạn đọc các sản phẩm dịch vụ, giúp họ được tiếp cận nguồn lực thông tin của Trung tâm ngày càng tốt hơn, như: hệ thống tra cứu trực tuyến, dịch vụ tư vấn và cung cấp thông tin theo yêu cầu, dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc, tài liệu hạn chế, luận văn, luận án, đề tài nghiên cứu khoa học, dịch vụ mượn tài liệu tại chỗ, mượn về nhà.

Hiện nay, Trung tâm đã xây dựng được bộ sưu tập tài nguyên số, cụ thể là:

- Bài báo khoa học nước ngoài: 860 bài;
- Bài báo khoa học trong nước: 22.726 bài;
- Sách: 271 bản;
- Luận án tiến sĩ: 69 luận án;
- Luận văn thạc sĩ: 2.258 luận văn;
- Đề tài nghiên cứu khoa học: 435 đề tài (cấp bộ: 60; cấp trường: 375).

## 1.3. Công tác phục vụ người dùng tin

Trung tâm tiến hành tổ chức kho tài liệu theo nhiều phương thức, tạo điều kiện tối ưu cho người dùng tin trong quá trình khai thác và sử dụng thông tin. Đồng thời, bố trí nhân lực chuyên trách phù hợp với khả năng của từng cán bộ tại các phòng đọc, phòng mượn, với thái độ phục vụ chuyên nghiệp, văn minh.

Trung tâm tổ chức phục vụ đọc tại chỗ hoặc mượn về tùy theo nhu cầu của người dùng tin, đồng thời tiến hành đổi mới phương thức mượn-trả tài liệu bằng cách tăng cường tần suất phục vụ từ thứ 2 đến thứ 7, tăng cường số lượng và thời gian cho mượn tài liệu về nhà dành cho mọi đối tượng người dùng tin của trường và các trường thành viên trong Đại học Huế với các hình thức quản lý khác nhau.

Năm học 2016-2017, Trung tâm đã mở thêm phòng trưng bày tài liệu dành cho giảng viên theo từng khoa, ngành đào tạo trong trường với nhiều đầu sách có giá trị, chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu tham khảo của bạn đọc.

Hàng năm, Trung tâm tổ chức hướng dẫn cách sử dụng thư viện cho sinh viên năm nhất nhất của tất cả các ngành do Trường đào tạo với mong muốn đưa thông tin đến gần hơn với mọi đối tượng.

## 2. Một số hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân chủ yếu

### 2.1. Công tác phát triển nguồn tin

- Nguồn tài liệu hiện có tại Trung tâm chưa đáp ứng được hết yêu cầu đào tạo của các ngành theo hệ thống tín chỉ của nhà trường. Tài liệu chủ yếu thuộc các lĩnh vực chung, tài liệu thuộc các lĩnh vực chuyên sâu còn chưa nhiều. Hiện tại, tài liệu cho một số ngành như sinh học, công nghệ sinh học, công nghệ thông tin,... về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu giảng dạy, học tập, nhưng một số ngành mới như công tác xã hội, xã hội học, công nghệ kỹ thuật điện tử truyền thông,... thì tài

liệu đào tạo còn quá ít.

- Nhu cầu thông tin và cách tiếp cận thông tin của người đọc cũng có xu hướng thay đổi rõ rệt. Các hình thức dịch vụ internet ngày càng đa dạng, tài liệu đa phương tiện phong phú, đảm bảo cung cấp và đáp ứng nhu cầu thông tin đến bạn đọc một cách nhanh gọn. Trong khi đó, việc cung cấp thông tin của Trung tâm chưa đáp ứng được tốt những yêu cầu này.

- Trung tâm chưa nhận được sự phối hợp chặt chẽ của các Khoa, Bộ môn trực thuộc Nhà trường trong việc xây dựng kế hoạch phát triển vốn tài liệu phù hợp với các ngành đào tạo của Trường.

- Tài liệu bổ sung hằng năm của Trung tâm chưa kịp thời, chưa phù hợp với chuyên ngành của bạn đọc do kinh phí hạn chế.

### **2.2. Công tác xử lý thông tin/tài liệu**

- Chưa có sự thống nhất trong biên mục mô tả, phân loại tài liệu cũng như định từ khóa chuẩn, làm tóm tắt, chú giải hay nhập dữ liệu. Nguyên nhân một phần cũng do các yếu tố khách quan từ lịch sử trước đây để lại. Hiện tại, Trung tâm đã và đang xử lý hồi cố tài liệu của nhiều năm về trước.

- Các biểu ghi thư mục đã xây dựng chưa được kiểm tra, hiệu đính, kiểm định về chất lượng một cách thường xuyên.

- Đội ngũ cán bộ của Trung tâm chưa đồng đều về khả năng làm việc, một số cán bộ trẻ còn thiếu kinh nghiệm xử lý thông tin, tài liệu.

### **2.3. Công tác phục vụ người dùng tin**

- Trung tâm chưa có được nhiều dịch vụ hữu ích và tiện lợi. Công tác tuyên truyền, giới thiệu sách thiếu sinh động, hấp dẫn. Hình thức phục vụ còn đơn giản, các phòng đọc thiếu thiết bị đạt chuẩn, máy tính tra cứu quá ít để phục vụ bạn đọc tại chỗ nên chưa tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc khi đến thư viện.

- Hệ thống mục lục tra cứu truyền thống đã xuống cấp, các phích tiêu đề, tác giả, môn loại bị xáo trộn trong quá trình bạn đọc tra cứu nên công tác quản lý, phục vụ tài liệu gặp

nhiều khó khăn.

- Do kinh phí đầu tư mua sắm trang thiết bị và tạo lập các sản phẩm, dịch vụ thông tin còn hạn chế nên Trung tâm chưa có nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin có chất lượng cao.

- Văn hóa đọc của người dùng tin đang thu hẹp. Trong nghiên cứu và học tập, tính thụ động, thiếu sáng tạo của sinh viên đang có xu hướng ngày càng tăng. Người dùng tin chưa nhận thức đúng về vai trò và tầm quan trọng của thư viện.

## **3. Kết luận**

Với lịch sử 60 năm xây dựng và phát triển, Trung tâm TT-TV trường Đại học Khoa học, Đại học Huế đã và đang có nhiều đổi mới về mọi mặt, trở thành một môi trường văn hóa, tri thức, hỗ trợ tích cực cho hoạt động nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập của giảng viên, sinh viên, góp phần không nhỏ cho Nhà trường hoàn thành sứ mệnh trong sự nghiệp giáo dục đào tạo, phục vụ cho sự phát triển kinh tế-xã hội của khu vực miền Trung - Tây Nguyên và cả nước.

Trong thời gian tới, để phục vụ tốt và hiệu quả hơn cho công tác đào tạo, nghiên cứu và học tập của Trường, Trung tâm cần tiếp tục có những bước đổi mới hơn nữa trong hoạt động nghiệp vụ, cụ thể là:

- Về công tác phát triển nguồn tin

Để đảm bảo số lượng và chất lượng học liệu đáp ứng yêu cầu đổi mới và nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo, đồng thời phát huy tính chủ động, sáng tạo của đội ngũ viên chức, giảng viên trong việc phối hợp với Trung tâm xây dựng nguồn học liệu mang lại lợi ích thiết thực cho người học, Trung tâm cần tiến hành xác định cơ cấu tài liệu hợp lý, tăng cường đầu tư kinh phí để bổ sung các tài liệu giáo trình, bám sát học liệu tín chỉ mà các giảng viên đã đưa ra trong đề cương chi tiết của từng học phần đối với tất cả các ngành học trong trường. Dựa vào khung chương trình

đó và bám sát vào đề cương chi tiết của 24 ngành đào tạo đại học, lập cơ sở dữ liệu tài liệu bắt buộc và tài liệu tham khảo để tiến hành bổ sung kịp thời từ nhiều nguồn khác nhau hoặc số hóa, nhân bản tài liệu để đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy của sinh viên, giảng viên. Bên cạnh đó, cần tăng cường chia sẻ nguồn lực thông tin với các trường thành viên trong Đại học Huế, Trung tâm học liệu, các trường có chuyên ngành đào tạo về ngành khoa học cơ bản, các tổ chức xã hội nhằm mục đích phát triển nguồn học liệu, đáp ứng yêu cầu đào tạo tín chỉ.

Đối với tài liệu là ấn phẩm định kỳ như báo, tạp chí, Trung tâm cần chú trọng ưu tiên đặt mua dài hạn các tạp chí chuyên ngành, tạp chí khoa học tự nhiên, khoa học xã hội thuộc lĩnh vực trường đào tạo để bảo đảm tính liên tục của thông tin.

Cần có chính sách xây dựng và phát triển nguồn tài liệu chất lượng như: Tài liệu nội sinh gồm luận án tiến sỹ, luận văn thạc sỹ, các đề tài nghiên cứu khoa học, các bài giảng, giáo trình của giảng viên trong trường; số hóa các tài liệu dạng sách như tài liệu độc bản, tài liệu gốc tại kho tài liệu hạn chế như: Châu bản Triều Nguyễn, tạp chí Tri Tân...; các bài báo khoa học được đăng trong các tạp chí chuyên ngành, hội thảo khoa học; tài liệu điện tử mua của các nhà xuất bản; tài liệu truy cập từ các cơ sở dữ liệu uy tín, chất lượng.

#### - Về công tác phục vụ người dùng tin

Để có những đổi mới trong phương thức phục vụ người dùng tin, Trung tâm có thể liên hệ với các nhà sách, nhà xuất bản,... để có sự hỗ trợ trong việc tổ chức hội thảo giới thiệu sách, hội nghị bạn đọc mỗi năm một lần. Trung tâm trực tiếp thu nhận những thông tin phản hồi từ phía bạn đọc, người dùng tin để có những điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao chất lượng trong công tác phục vụ bạn đọc.

Thực hiện phương châm “sách tìm người đọc” chứ không phải “người đọc tìm sách”.

Phỏng vấn trực tiếp người dùng tin và xây dựng hòm thư góp ý, đường dây nóng. Đây là phương pháp nghiên cứu cho kết quả nhanh nhất và chính xác nhất giúp người làm thư viện nắm bắt được nhu cầu cũng như đặc điểm của người dùng tin một cách nhanh chóng.

Xây dựng kế hoạch nghiên cứu người dùng tin và nhu cầu thông tin thường xuyên để đưa ra những sản phẩm và dịch vụ thông tin thích hợp, đây là một công việc quan trọng trong quá trình hoạt động của mỗi thư viện thông tin. Một thư viện muốn đạt hiệu quả cao trong công tác phục vụ bạn đọc thì cần phải tiến hành thường xuyên công việc này. Vì một thư viện dù kinh phí có nhiều cũng không thể bổ sung tất cả các loại hình xuất bản.

Cuối cùng, hiệu quả hoạt động của thư viện trường đại học phụ thuộc rất nhiều vào trình độ, sự năng động cũng như ý thức của người làm thư viện. Chính vì vậy, đối với cán bộ viên chức làm công tác thư viện cần phải có kiến thức tổng hợp, có kỹ năng thành thạo, nhanh nhạy nắm bắt xu hướng để đổi mới kịp thời, đưa ra các biện pháp, phương hướng khác nhau, đề xuất giải pháp phát triển phù hợp với thực tiễn.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Hồng Sinh (2014). *Yêu cầu đối với thư viện đại học trước những thay đổi của giáo dục đại học*, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Kim Dung (2015). *Tăng cường hoạt động nghiên cứu người dùng tin và nhu cầu tin trong thư viện trường đại học phục vụ đào tạo theo học chế tín chỉ*, Tạp chí Thư viện Việt Nam, Hà Nội.
3. Lê Văn Viết (2009). *Cẩm nang nghề thư viện*, Nxb. Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
4. Trường Đại học Khoa học Huế (2017). *Tập san kỷ niệm 60 năm xây dựng và phát triển trường Đại học Khoa học (1957-2017)*.