

KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU TIN CHO NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI

Đinh Thị Lực¹

TÓM TẮT

Trong bài báo này, tác giả nghiên cứu khả năng đáp ứng nhu cầu tin cho người sử dụng thư viện tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai trên cơ sở khảo sát, phân tích đánh giá thực trạng đáp ứng nhu cầu tin. Từ đó, đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu tin, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và đổi mới phương pháp đào tạo của Nhà trường.

Từ khóa: *Nhu cầu tin, đảm bảo thông tin, Đại học Đồng Nai, thư viện đại học, Trung tâm Thông tin - Thư viện*

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh đổi mới giáo dục đại học như hiện nay, nhu cầu tin của người sử dụng thư viện ngày càng phong phú và đa dạng, các thư viện phải luôn tích cực tìm cách thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng và mọi hoạt động của thư viện đều hướng đến người sử dụng [4, tr. 9].

Trường Đại học Đồng Nai xác định tầm nhìn đến 2040 là “xây dựng Nhà trường trở thành cơ sở đào tạo, bồi dưỡng uy tín chất lượng hàng đầu của tỉnh Đồng Nai và khu vực. Hướng tới các mục tiêu: tập trung đội ngũ các chuyên gia giáo dục, cán bộ, giảng viên có trách nhiệm, trình độ cao; nội dung chương trình đào tạo tiên tiến, có sự hợp tác quốc tế sâu rộng; cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Đồng Nai và cả nước” [3, tr. 5].

Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai với vai trò là “giảng đường thứ hai” của sinh viên và cán bộ giảng dạy trong Nhà trường, trong những năm qua đã phát triển lớn mạnh không ngừng [2, tr. 8]. Tuy nhiên, đã được đầu tư xây dựng trụ sở mới khang trang, rộng rãi, nguồn tài liệu bổ sung hằng năm rất lớn song khả năng đáp ứng nhu cầu tin cho người sử dụng thư

viện tại Trung tâm còn nhiều hạn chế. Trong bài viết này, tác giả tập trung nghiên cứu phân tích, đánh giá thực trạng khả năng đáp ứng nhu cầu tin tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của Nhà trường.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Số người sử dụng thư viện tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai đến nay là 5.951 người, trong đó cán bộ, giảng viên: 496 người, sinh viên: 5.455 người. Như vậy, có ba nhóm người sử dụng thư viện hiện nay là nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý; nhóm cán bộ nghiên cứu, giảng dạy và nhóm sinh viên.

Tác giả tổng hợp các công trình liên quan đến vấn đề nghiên cứu, thu thập dữ liệu, tài liệu, đồng thời sử dụng kết hợp phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi, thống kê tài liệu và tổng hợp, phân tích. Khảo sát được tiến hành điều tra thông qua phiếu thăm dò. Số phiếu được điều tra là 450. Số phiếu thu về là 432 (đạt 95%). Đối tượng được điều tra gồm: nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý (phát ra 30 phiếu, thu về 30 phiếu); nhóm cán bộ

¹Trường Đại học Đồng Nai
Email: lucdinh2006@gmail.com

ngiên cứu, giảng dạy (phát ra 120 phiếu, thu về 120 phiếu); nhóm sinh viên (phát ra: 300 phiếu, thu về 282 phiếu).

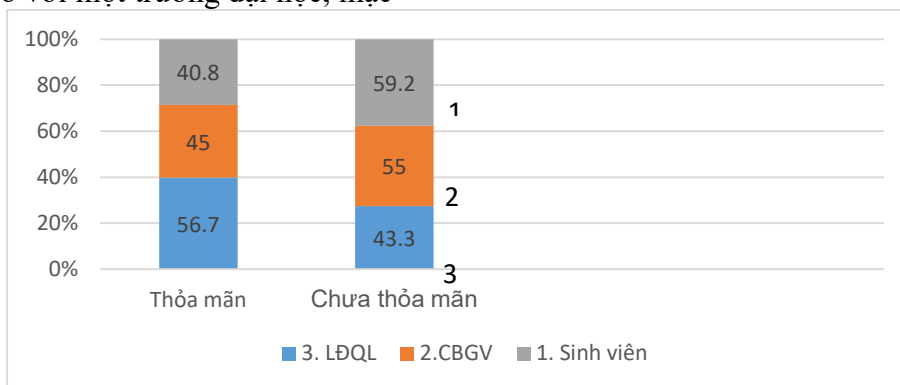
2.2. Kết quả khảo sát

2.2.1. Nguồn tài nguyên thông tin

Về vấn đề đáp ứng về nội dung thông tin, tính đến tháng 8 năm 2020, Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai có 20.401 đầu ấn phẩm, với 218.271 bản. Trong đó, 20.104 là số nhan đề với 218.271 bản, 171 luận án, luận văn, 126 tên báo tạp chí.

Riêng đối với luận án, luận văn, từ nhiều năm nay Trung tâm chỉ mới thu thập được 171 nhan đề/ bản. Con số này là quá ít so với một trường đại học, mặc

dù Nhà trường đã có những biện pháp khuyến khích và văn bản quy định việc nộp luận án, luận văn, công trình nghiên cứu khoa học đối với cán bộ, giảng viên trong toàn trường. Ngay cả khóa luận tốt nghiệp của sinh viên, Trung tâm Thông tin - Thư viện đã đề xuất song Nhà trường vẫn chưa có văn bản quy định sinh viên phải nộp một bản khóa luận để lưu tại Trung tâm Thông tin - Thư viện. Với câu hỏi: “Theo bạn vốn tài liệu của Trung tâm Thông tin - Thư viện đã thỏa mãn nhu cầu bạn đọc chưa?”. Kết quả đánh giá của người sử dụng thư viện được thể hiện ở biểu đồ hình 1.



Hình 1: Biểu đồ khảo sát mức độ thỏa mãn vốn tài liệu

Theo kết quả khảo sát, 56,7% nhóm người sử dụng thư viện là cán bộ lãnh đạo, quản lý cho rằng nguồn tài nguyên thông tin của Trung tâm Thông tin Thư viện đã thỏa mãn được nhu cầu của họ, 43,3% cho rằng chưa thỏa mãn. Đối với nhóm người sử dụng thư viện là cán bộ nghiên cứu và giảng dạy, 55% cho rằng vốn tài liệu chưa đáp ứng được nhu cầu và 45% cho rằng đã thỏa mãn. Nhóm người sử dụng thư viện này chủ yếu là cán bộ phòng ban và giảng viên tham gia giảng dạy nên nhu cầu tài liệu khá rộng, thông tin có tính chiều sâu, việc thỏa mãn nhu cầu tin cho họ là khó khăn. 59,2% nhóm người sử dụng thư viện là

sinh viên cho rằng chưa thỏa mãn nhu cầu tin, chiếm tỷ lệ cao nhất. Đây là nhóm người sử dụng thư viện chiếm số lượng đông nhất, nhu cầu tài liệu của họ chủ yếu phục vụ cho học tập với nhiều môn học khác nhau. Vào mùa thi, lượng người sử dụng tại Trung tâm Thông tin - Thư viện tăng lên đáng kể, nhiều sinh viên có nhu cầu cùng một lúc về cùng một tài liệu trong khi số lượng bản có hạn. Đặc biệt, khi sinh viên có nhu cầu tài liệu là khóa luận của các khóa để tham khảo thì Trung tâm Thông tin Thư viện lại không có.

Về vấn đề đáp ứng loại hình tài liệu, với các loại hình tài liệu in truyền thống

thì số lượng giáo trình, tài liệu tham khảo như hiện nay là chưa tương xứng với một trường đại học. Nhiều giáo trình đã cũ, thông tin đã lỗi thời cần được bổ sung, chỉnh lý cho phù hợp với thực tiễn. Số lượng sách tham khảo không cân đối, tập trung nhiều vào sách chính trị, pháp luật, sách phổ thông và khoa học đời sống mà chưa chú trọng mảng sách ngoại văn, sách chuyên ngành. Loại hình báo, tạp chí tuy phong phú về chủng loại nhưng lại thiếu hẳn các báo, tạp chí nước ngoài, đặc biệt là báo, tạp chí bằng tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Nga. Các tài liệu nội sinh như: luận án, luận văn, khóa luận tốt nghiệp hay các công trình nghiên cứu khoa học cấp trường vẫn còn rất ít, có một bản duy nhất trên một tên tài liệu nên người sử dụng thư viện chỉ được đọc tại chỗ.

Tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai, hiện các bộ sưu tập số được tạo ra dựa vào phần mềm Dspace. Tuy nhiên, hiệu quả sử dụng chưa cao. Do đối với bộ sưu tập Dspace, các tài liệu được thu thập một cách tùy ý, từ các nguồn tự do trên Internet, chưa được cấp phép về bản quyền. Mặt khác, người sử dụng thư viện khi sử dụng phải

thực hiện nhiều thủ tục phức tạp để đăng ký tài khoản [1, tr. 50]. Vì vậy Bộ sưu tập số không thu hút được người sử dụng thư viện sử dụng. Nguồn tài liệu điện tử được người sử dụng thư viện sử dụng nhiều nhất là nguồn tài liệu được thư viện mua quyền truy cập của Công ty ViNa (Tailieu.vn). Năm 2019, Nhà trường đầu tư mua thêm phần mềm Cengage Learning, phần mềm tiếng nước ngoài. Song một mặt do hoàn toàn sử dụng bằng tiếng nước ngoài, mặt khác do Trung tâm Thông tin - Thư viện chưa có những biện pháp hướng dẫn cụ thể nên người sử dụng thư viện rất khó sử dụng. Thực tế cho thấy những hạn chế đối với nguồn tài liệu điện tử tại Trung tâm Thông tin - Thư viện dẫn đến việc hiệu quả đáp ứng nhu cầu chưa cao.

Sách, giáo trình thường có nhiều bản, còn sách tham khảo chỉ có năm bản nên xảy ra tình trạng tài liệu đã có người khác mượn. Điều này cho thấy tài liệu tại Trung tâm Thông tin Thư viện không đáp ứng được nhu cầu người sử dụng thư viện.

Xét vấn đề đáp ứng về ngôn ngữ tài liệu, bảng 1 trình bày thống kê thành phần vốn tài liệu theo ngôn ngữ.

Bảng 1: Thành phần vốn tài liệu theo ngôn ngữ

Ngôn ngữ	Đầu ấn phẩm		Bản ấn phẩm	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tiếng Việt	16906	82,9	192233	88,6
Tiếng Anh	824	4,0	10.454	4,8
Ngôn ngữ khác	365	1,8	1825	0,8

(Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai)

Từ thống kê tại bảng 1 có thể thấy: tài liệu tiếng Việt chiếm đa số trong thành phần vốn tài liệu của thư viện (82,9%), tài liệu tiếng Anh chiếm

(4,0%), còn lại 1,8% là những tài liệu thuộc các ngôn ngữ khác như tiếng Trung, tiếng Nhật, tiếng Hàn... Hiện nay, tất cả sinh viên trong trường đều bắt buộc

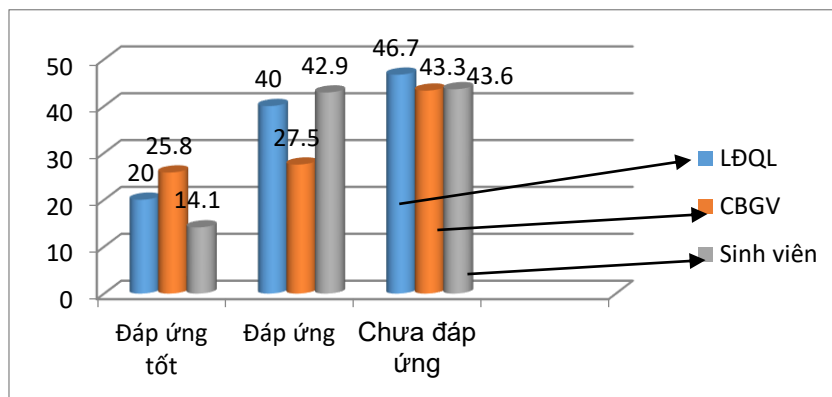
phải học ngoại ngữ, trong đó hai ngoại ngữ học nhiều nhất là tiếng Anh và tiếng Trung. Song hiện tại tài liệu tiếng Trung được bổ sung vào Trung tâm Thông tin - Thư viện rất ít, chủ yếu một số giáo trình giao tiếp cơ bản, chưa có tài liệu tham khảo. Tài liệu tiếng Anh được bổ sung nhiều hơn song vẫn không đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng thư viện.

Tác giả đã tiến hành phỏng vấn một số giảng viên và sinh viên Khoa Ngoại ngữ với câu hỏi: “Theo (Anh) chị, hiện nay, số lượng tài liệu tiếng nước ngoài đã đáp ứng được nhu cầu dạy và học chưa?”. Đa số giảng viên và sinh viên đều trả lời: số lượng tài liệu của Trung tâm Thông tin - Thư viện quá ít, nhiều tài liệu đã cũ, nội dung không cập nhật. Giáo trình, sách tham khảo phần lớn là giảng viên hướng dẫn sinh viên tự mua

để trang bị cho quá trình học tập. Đa số sinh viên không mặn mà với việc lên thư viện vì quá ít tài liệu, giáo trình hay sách tham khảo. Một số tài liệu chỉ được sử dụng tại chỗ mà không được mượn về nhà.

2.2.2. Sản phẩm và dịch vụ thông tin

Trong quá trình xây dựng và phát triển, Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai đã tạo ra được một số sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện phục vụ nhu cầu tra cứu chính cho người sử dụng thư viện như: website thư viện, mục lục trực tuyến OPAC, Bộ sưu tập tài liệu số Dsape. Các dịch vụ thông tin như: dịch vụ đọc tài liệu tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà, dịch vụ sao chép tài liệu, dịch vụ hướng dẫn sử dụng thư viện...



Hình 2: Biểu đồ khảo sát mức độ đáp ứng của các sản phẩm và dịch vụ thông tin

Qua kết quả điều tra về mức độ thuận tiện của các sản phẩm và dịch vụ thông tin hiện có tại Trung tâm Thông tin Thư viện, chỉ có 22,7% số người sử dụng thư viện đánh giá là tốt; 40,7% đánh giá ở mức độ khá và có đến 36,6% đánh giá

là còn kém. Các đánh giá cụ thể của các nhóm người sử dụng thư viện như sau:

Ở nhóm người sử dụng thư viện là cán bộ nghiên cứu, giảng dạy, có tới 41,7% đánh giá các dịch vụ còn kém, chiếm tỷ lệ cao nhất. Đây là nhóm người sử dụng thư viện có trình độ chuyên môn

cao, trực tiếp giảng dạy nên thông tin họ cần luôn luôn phải sâu, rộng, cập nhật kịp thời. Họ luôn mong muốn có những dịch vụ thông tin hiện đại, có giá trị gia tăng cao như dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc, dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu... Chính vì vậy họ chưa thực sự hài lòng với những sản phẩm và dịch vụ thông tin hiện có tại thư viện. Đối với nhóm người sử dụng thư viện là sinh viên, đánh giá các sản phẩm và dịch vụ khá chiếm 44,3%, có tới 34,4% đánh giá là còn kém. Ở nhóm người sử dụng thư viện là lãnh đạo quản lý, 40% đánh giá các dịch vụ khá, có đến 36,6% đánh giá là kém.

Kết quả trên cho thấy Trung tâm Thông tin - Thư viện cần phải xem xét lại các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện để tăng cường khả năng đáp ứng cho người sử dụng thư viện ngày một tốt hơn.

Từ năm 2013, Nhà trường đã trang bị các máy photocopy cho Trung tâm Thông tin - Thư viện để phục vụ nhu cầu sao chụp tài liệu của người sử dụng thư viện. Nhưng mãi đến năm 2017, Giám đốc mới

triển khai thêm dịch vụ này. Do Trung tâm Thông tin - Thư viện thiếu nhân lực nên cán bộ phòng đọc kiêm nhiệm công việc này. Song do là máy photocopy văn phòng, không phải máy công nghiệp nên tốc độ rất chậm, cán bộ đảm nhiệm lại không có nghiệp vụ nên hiệu quả công việc không cao. Thêm vào đó, kinh phí lại cao hơn so với các dịch vụ ở ngoài trường nên chỉ một số ít người sử dụng thư viện là sinh viên có nhu cầu cấp thiết mới sử dụng. Ngoài ra, tài liệu ở phòng đọc lại được cho mượn trong một ngày nên hầu hết người sử dụng thư viện nếu cần đều mượn và đưa ra ngoài phô tô hay chụp lại bằng các thiết bị smartphone.

Dịch vụ mượn tài liệu về nhà là dịch vụ phổ biến nhất và được người sử dụng có nhu cầu cao nhất tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai, song theo kết quả khảo sát thì người sử dụng đánh giá là chưa hiệu quả.

Về tình trạng phục vụ và lý do bị từ chối khi mượn tài liệu, tác giả đã tiến hành khảo sát. Kết quả thể hiện ở bảng 2.

Bảng 2: Tình trạng phục vụ và lý do bị từ chối khi mượn tài liệu

Tình trạng phục vụ	Tổng số ý kiến (432)	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Đã bị từ chối	286	66,2
Chưa bị từ chối	146	33,7
Lí do bị từ chối	Số lượng	Tỷ lệ(%)
Không có tài liệu	168	38,9
Người khác đã mượn	109	25,2
Tài liệu bị mất	88	20,4
Lí do khác	67	15,5

Theo khảo sát, tình trạng người sử dụng thư viện bị từ chối chiếm tới 66,2%, còn lại 33,7% cho rằng họ chưa bị từ chối.

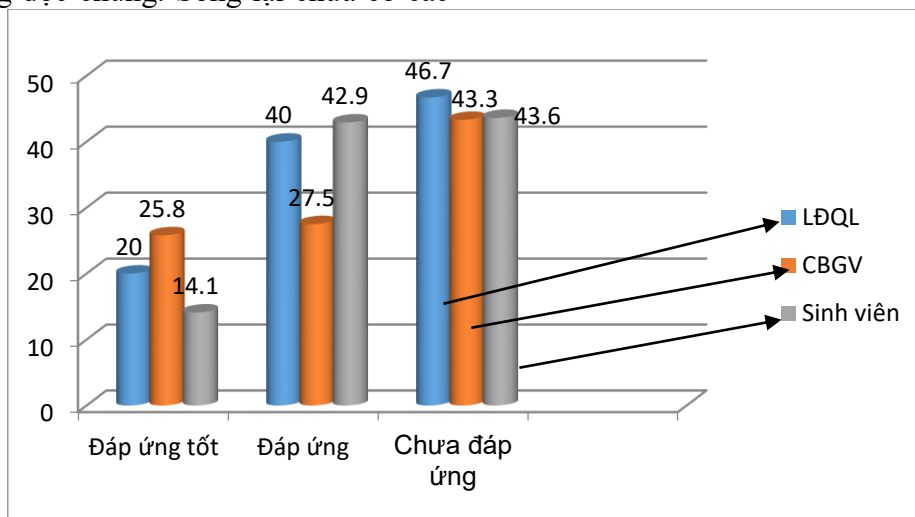
Song đây không phải là tình trạng lặp đi lặp lại với mỗi người vì nhìn chung họ vẫn đánh giá cao dịch vụ mượn về nhà.

Về lý do bị từ chối, đáng kể nhất là lý do: “Không có tài liệu” chiếm tới 38,9%, tiếp đó là lý do “Người khác đã mượn” chiếm 25,2%, lý do tài liệu bị thất lạc chiếm 20,4% và lý do khác là 15,5%. Hằng năm, theo thống kê, số lượng khá lớn tài liệu bị mất hoặc do người sử dụng thư viện trả quá hạn, điều này ảnh hưởng lớn đến chất lượng vốn tài liệu của Trung tâm.

2.2.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị

Kết quả khảo sát người sử dụng thư viện cho thấy, có 43,6% ý kiến đánh giá là cơ sở vật chất chưa đáp ứng được yêu cầu. Dù diện tích để bố trí các phòng làm việc của người làm công tác thư viện, những phòng cơ bản phục vụ người sử dụng thư viện như phòng đọc, phòng lưu hành, phòng đa phương tiện và một phòng đọc chung. Song lại chưa có các

phòng đọc, thảo luận dành riêng cho giảng viên, nghiên cứu sinh, phòng học nhóm cho sinh viên để phục vụ cho đào tạo theo tín chỉ. Hiện tại, Trung tâm Thông tin - Thư viện chỉ có một phòng tự học với 130 chỗ ngồi, không có phòng học nhóm riêng biệt cho người sử dụng thư viện. Điều này dẫn đến tình trạng vừa thừa vừa thiếu chỗ ngồi. Phần lớn ý kiến đánh giá cơ sở vật chất của Trung tâm Thông tin - Thư viện chưa đáp ứng được yêu cầu học tập, nghiên cứu và giảng dạy của sinh viên, giảng viên trong Trường. Đây là một hạn chế lớn của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai. Cụ thể ý kiến đánh giá của các đối tượng người sử dụng thư viện được thể hiện qua biểu đồ hình 3.



Hình 3: Biểu đồ khảo sát mức độ đáp ứng cơ sở vật chất

Trung tâm Thông tin - Thư viện được trang bị đường truyền mạng riêng với 10 điểm phát wifi, hầu hết đều để chế độ free nên lượng người truy cập rất đông. Song với tốc độ như vậy, hiện nay Trung tâm Thông tin Thư viện không thể đáp ứng được nhu cầu truy cập của người

sử dụng. Chính vì vậy Trung tâm Thông tin - Thư viện cần phải nâng cấp thường xuyên hệ thống máy tính cũng như đường truyền mạng nhằm đáp ứng đủ nhu cầu của người sử dụng thư viện. Hiện tại, hầu hết các phòng đọc của Trung tâm Thông tin - Thư viện đều trang

bị thêm máy tính cho người sử dụng thư viện tiện vừa truy cập vừa đọc tài liệu, mỗi phòng 10 - 12 máy tính. Song máy tính quá cũ, không được bảo trì nâng cấp thường xuyên nên hư hỏng rất nhiều.

Phần mềm Ilib 6.0 được trang bị từ những năm 2000, đến nay đã phần nào bộc lộ những hạn chế trong quá trình hoạt động. Đặc biệt là công tác thống kê, biên mục tài liệu thường gặp sự cố.

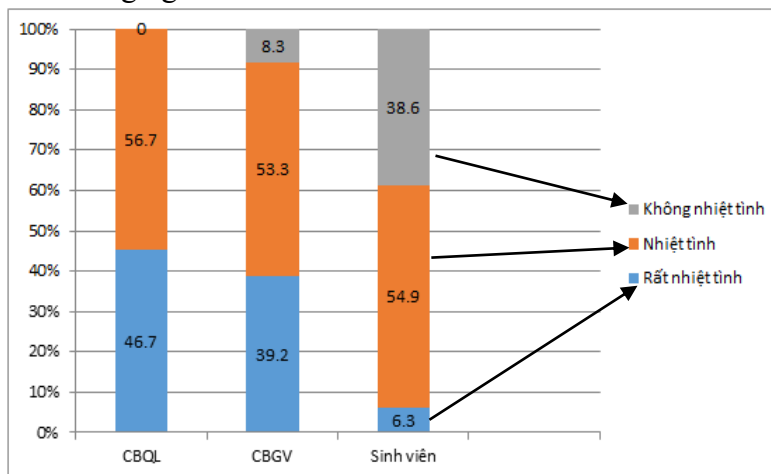
Cơ sở vật chất và các trang thiết bị cho công tác phục vụ còn hạn chế và thiếu đồng bộ. Trung tâm Thông tin - Thư viện muốn trang bị cũng phải đề xuất xin, chờ Nhà trường có nguồn mới phê duyệt nên rất khó khăn trong các hoạt động của Trung tâm nói chung và đặc biệt là vấn đề trang bị cơ sở vật chất.

2.2.4. Nguồn lực con người

Về cơ bản, đội ngũ người làm công tác thư viện đều là những người có trình

độ chuyên môn, có năng lực và tâm huyết với nghề. Tuy nhiên, do tuổi nghề còn ít, chưa có nhiều kinh nghiệm trong công tác tổ chức quản lý, lại không được sự chỉ đạo trực tiếp từ những người có chuyên môn nghiệp vụ nên không tránh khỏi những hạn chế trong công việc. Tuy nhiên, về thái độ phục vụ thì lại chưa được người sử dụng đánh giá tốt.

Với câu hỏi: “Bạn đánh giá thế nào về thái độ phục vụ của người làm công tác thư viện”, có 65,1% tổng số người sử dụng thư viện trả lời nhiệt tình; 18,1% lựa chọn rất nhiệt tình và còn 27,5% lựa chọn người làm công tác thư viện thờ ơ. Ý kiến đánh giá của từng nhóm người sử dụng thư viện được phân tích cụ thể trong biểu đồ hình 4.



Hình 4: Biểu đồ thể khảo sát thái độ phục vụ của người làm công tác thư viện Trường Đại học Đồng Nai

Kết quả khảo sát cho thấy đa phần người sử dụng thư viện đánh giá cán bộ ở mức nhiệt tình phục vụ hỗ trợ người sử dụng thư viện trong việc sử dụng đáp ứng nhu cầu tin. Song đối với đối tượng người sử

dụng thư viện là sinh viên thì tỷ lệ không nhiệt tình với người sử dụng thư viện chiếm khá cao (38,6%). Đây lại là đối tượng người sử dụng thư viện chính của Trung tâm Thông tin Thư viện. Ngoài ra,

trong quá trình phỏng vấn, một số sinh viên có phản ánh rất tiêu cực về thái độ và cách phục vụ của người làm công tác thư viện.

Người làm công tác thư viện hầu hết đều có trình độ từ cao đẳng trở lên, trong đó có 01 thạc sĩ chuyên ngành Thư viện, 01 thạc sĩ chuyên ngành Công nghệ thông tin vừa phụ trách quản lý Trung tâm Thông tin - Thư viện, vừa đảm nhận công việc quản trị mạng cho Trung tâm. Đây được xem là một thuận lợi về nhân sự với các kỹ năng mềm đáp ứng được yêu cầu công việc hiện tại hay sự chuyển giao công nghệ trong quá trình tự động hóa hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện. Nhưng đây cũng là một khó khăn của Trung tâm khi người quản lý bận công việc thì lại không có cán bộ hỗ trợ về công nghệ thông tin cũng như quản trị mạng.

2.3. Đánh giá

2.3.1 Điểm mạnh

Trung tâm Thông tin - Thư viện được Ban Giám hiệu Nhà trường quan tâm, đầu tư tạo điều kiện cho vận hành và phát triển, hỗ trợ kịp thời khi Trung tâm có khó khăn.

Về cơ sở vật chất: Trung tâm Thông tin - Thư viện đã và đang từng bước cải tiến công tác phục vụ người sử dụng thư viện cũng như không ngừng đầu tư cơ sở vật chất và nguồn tài nguyên thông tin nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu tin của người sử dụng thư viện.

Đội ngũ người làm công tác thư viện có chuyên môn được đào tạo đúng chuyên ngành, số lượng nhân sự có chuyên môn đạt 80%, trình độ đại học trở lên đạt hơn 80%.

Tài nguyên thông tin: các sản phẩm - dịch vụ thông tin của Trung tâm Thông

tin Thư viện cơ bản đáp ứng được một phần nhu cầu tin của người sử dụng thư viện, góp phần thúc đẩy nhu cầu tin phát triển và góp phần không nhỏ cho những kết quả nghiên cứu và giảng dạy của Nhà trường.

2.3.2 Hạn chế

Hàng năm, số lượng tài liệu được bổ sung vào Trung tâm Thông tin - Thư viện rất nhiều nhưng không có chọn lọc, mang tính chất ồ ạt. Nội dung tài liệu còn chưa thực sự bám sát yêu cầu đặt ra của các ngành và chuyên ngành đào tạo của người sử dụng thư viện. Tài liệu trùng bản nhiều trong khi tài liệu tham khảo lại rất hạn chế, dẫn đến tình trạng kho sách bị quá tải, không đủ kệ để trưng bày hết sách. Điều này gây ra sự lãng phí và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Trung tâm, dẫn đến chưa đáp ứng đủ yêu cầu của người sử dụng thư viện.

Tài liệu điện tử là loại hình tài liệu được người sử dụng thư viện truy cập từ xa, mọi lúc, mọi nơi mà không cần phải đến Trung tâm Thông tin - Thư viện. Song Bộ sưu tập tài liệu điện tử Dspace được Trung tâm xây dựng hầu như không đưa vào sử dụng. Kể cả cơ sở dữ liệu mà Trung tâm mua quyền truy cập cũng rất hạn chế, đặc biệt là phần mềm Cengage Learning không phát huy được hiệu quả.

Ngoài ra, hiện tại trung tâm cũng chưa phục vụ các đĩa CD, DVD đi kèm của tài liệu. Đặc biệt, đối với các tài liệu ngoại ngữ rất cần thiết các kỹ năng nghe, nói.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện chưa thực sự phong phú và đa dạng, chưa đáp ứng yêu cầu của chương trình đào tạo. Hiện nay, hầu hết các dịch vụ của

Trung tâm Thông tin - Thư viện đều cung cấp dưới dạng truyền thống. Người sử dụng thư viện chỉ truy cập được OPAC và truy cập đến nguồn tài nguyên điện tử, còn lại phải đến trực tiếp tại thư viện để sử dụng dịch vụ. Vì vậy, dịch vụ này hạn chế khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ thư viện của người sử dụng thư viện mọi lúc, mọi nơi.

Dịch vụ mượn trả tài liệu về nhà: Đây là dịch vụ truyền thống và chủ yếu của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai, song trên thực tế đánh giá thì thời gian cho mượn và số lượng bản tài liệu được mượn chưa đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng thư viện. Mỗi ngày các bạn sinh viên chỉ được mượn hai tài liệu khác nhau. Nếu có nhu cầu mượn tiếp các bạn phải chờ sang ngày hôm sau, mặc dù số lượng sách trong kho vẫn còn. Do đó, công tác phân phối tài liệu đến người sử dụng thư viện là chưa hợp lý và chưa hiệu quả.

2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế

Do các hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện chưa có sự kết hợp với các nguồn tài nguyên thông tin bên trong và bên ngoài cũng như chưa chia sẻ nguồn tài liệu với các đơn vị bạn mà chỉ hoạt động mang tính tính độc lập.

Lãnh đạo Nhà trường chưa đánh giá được tầm quan trọng của của hoạt động thư viện trong sự nghiệp phát triển chung của toàn Trường, vì vậy dẫn đến tình trạng thiếu sự chỉ đạo nhất quán và giải pháp tổng thể cho việc quy hoạch và phát triển thư viện.

Tình hình nhân sự của Trung tâm Thông tin - Thư viện biến động về số lượng và thiếu lãnh đạo, do đó ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động thư viện

nói chung và khả năng đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng thư viện nói riêng.

Về phía sinh viên, các em chưa thực sự có ý thức cao trong việc tự học tập, tự nghiên cứu để tích lũy kiến thức cho bản thân.

Trình độ ngoại ngữ của người sử dụng thư viện còn hạn chế nên chưa khai thác và tận dụng được nguồn thông tin có giá trị về tài liệu ngoại văn. Ngoài ra, nhiều đối tượng người sử dụng thư viện chỉ lên Trung tâm Thông tin - Thư viện vào mùa thi, thời gian đó số lượng người sử dụng thư viện có nhu cầu mượn tài liệu đông hơn nên Trung tâm không đủ vốn tài liệu để phục vụ. Họ bị từ chối dần dần họ mất đi thói quen lên thư viện tìm kiếm thông tin.

Người làm công tác thư viện chưa có kinh nghiệm triển khai các sản phẩm và dịch vụ đặc biệt là trình độ công nghệ thông tin chưa đồng đều; thiếu kỹ năng mềm khi thực hiện nhiệm vụ công việc nhất là kỹ năng giao tiếp và ứng xử với người sử dụng thư viện. Chính điều này gây ảnh hưởng không tốt và tạo tâm lý không thoải mái cho người sử dụng thư viện khi đến Trung tâm.

Kinh phí bổ sung cho hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện còn hạn chế, đặc biệt là kinh phí dành cho việc quảng bá thư viện.

2.4. Kiến nghị giải pháp

Thứ nhất, củng cố và phát triển nguồn tài nguyên thông tin. Đây là nhiệm vụ cấp bách trong giai đoạn hiện nay. Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai cần làm tốt công tác bổ sung vốn tài liệu trên cơ sở nắm bắt rõ nhu cầu tin của người sử dụng thư viện để xây dựng chính sách phát triển nguồn tài nguyên thông tin, bao

gồm các nội dung liên quan đến chọn lọc và bổ sung tài liệu, xử lý tài liệu, tổ chức kho, bảo quản, kiểm kê thanh lọc tài liệu.

Phải xác định được mức độ ưu tiên trong việc phân bổ kinh phí, mức độ bổ sung cho từng ngành đào tạo, cho từng hướng nghiên cứu trọng điểm, ngành nghề đào tạo mũi nhọn của nhà trường. Mặt khác, Trung tâm Thông tin - Thư viện cũng phải bổ sung đầy đủ các loại hình sách, báo và tạp chí trong và ngoài nước, đảm bảo cân đối tài liệu truyền thống và tài liệu điện tử. Đồng thời Trung tâm cũng cần chú ý phát triển các loại hình ấn phẩm thông tin chuyên đề, thông tin nhanh, điểm tin khoa học về các ngành khoa học tiên tiến, mũi nhọn, phục vụ trực tiếp cho từng môn học, từng đề tài nghiên cứu khoa học các cấp.

Quy trình bổ sung tài liệu được thực hiện bởi nhiều công đoạn, song công đoạn quan trọng nhất đó là Trung tâm Thông tin - Thư viện gửi danh mục tài liệu mới cần bổ sung về các khoa để lấy yêu cầu của trưởng khoa và tổ trưởng bộ môn trước khi bổ sung tài liệu. Công việc này giúp Trung tâm Thông tin - Thư viện lựa chọn tài liệu có định hướng, sát với chuyên ngành đào tạo của Trường, tránh lãng phí.

Thứ hai, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện.

Các sản phẩm thông tin hiện có tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai còn ít về số lượng và đơn điệu về loại hình. Vì vậy, cần đặt ra những biện pháp cụ thể để hoàn thiện hơn nữa như tập trung biên soạn thư mục với kế hoạch cụ thể về nội dung và số lượng cho từng năm. Trung tâm Thông tin - Thư viện có thể biên soạn thư mục

theo những chủ đề mà người sử dụng thư viện quan tâm nhiều nhất hoặc biên soạn thư mục theo chuyên ngành đào tạo, như: Thư mục sách công nghệ thông tin, thư mục sách ngoại văn, Thư mục sách Chính trị...

Dịch vụ thông tin thư viện là hoạt động cơ bản mà thư viện đại học thực hiện nhằm giúp cho người sử dụng thư viện nhận được những thông tin phù hợp với nhu cầu của mình. Tại Trung tâm hiện nay, dịch vụ truyền thông được người sử dụng thư viện sử dụng phổ biến là “đọc tại chỗ” và “mượn về nhà”.

Hiện nay, thời gian mở cửa phục vụ của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai chỉ theo giờ hành chính và không phục vụ vào thứ Bảy, Chủ nhật. Thời gian này chưa thực sự phù hợp với điều kiện và thời gian của các nhóm người sử dụng thư viện, làm hạn chế điều kiện đến Trung tâm Thông tin - Thư viện để tìm kiếm và khai thác thông tin. Vì vậy, Trung tâm Thông tin - Thư viện nên đề nghị với Nhà trường cho mở cửa phục vụ từ 7h30 đến 20h tất cả các ngày trong tuần.

Thứ ba, nâng cao năng lực, trình độ của người làm công tác thư viện. Đội ngũ nhân viên của thư viện cần có trình độ nhất định về chuyên môn và kiến thức cơ bản về tin học và ngoại ngữ cũng như các kỹ năng mềm khác.

Về kiến thức chuyên ngành: Hằng năm, Trung tâm cần tổ chức các khóa học tại nơi làm việc và mời các chuyên gia giảng dạy về những thay đổi của công tác nghiệp vụ, các kỹ năng cho công tác phục vụ.

Kiến thức liên ngành: Người làm công tác thư viện phải trau dồi kiến thức về công nghệ thông tin, nhằm đón đầu

cũng như thích ứng với những thay đổi của công nghệ thông tin, lựa chọn và ứng dụng phù hợp những thành tựu khoa học vào hoạt động thư viện nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc.

Kỹ năng giao tiếp là kỹ năng không thể thiếu trong môi trường thư viện hiện đại. Trong xã hội ngày càng phát triển, Người làm công tác thư viện có chuyên môn giỏi, hết mình với công việc cũng chưa đủ để mang lại sự hài lòng cho người sử dụng.

Thứ tư, tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động thông tin thư viện.

Trước hết Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai cần triển khai rà soát lại các trang bị máy in, máy chiếu, máy quét, máy tính để tiến hành bảo trì, nâng cấp; nâng cấp tốc độ đường truyền mạng. Ngoài ra, cần thường xuyên theo dõi, kiểm tra, khắc phục sự cố mạng, hoạt động sao lưu dữ liệu và nâng cấp hệ thống máy chủ và phần mềm quản trị thư viện để đảm bảo hoạt động thư viện không gặp sự cố về sử dụng và truy cập thông tin.

Thứ năm, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin thư viện.

Trung tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học Đồng Nai cần xây dựng các hệ thống thông tin (bao gồm các cơ sở dữ liệu), tiếp tục duy trì và không ngừng nâng cấp bộ sưu tập tài liệu số, làm phong phú về số lượng, Chuẩn hóa việc tổ chức và xây dựng các hệ thống thông tin, tạo điều kiện thuận lợi để tích hợp thông tin trong các hệ thống thông tin cũng như trao đổi thông tin với các cơ quan thông tin thư viện khác. Nhanh chóng hình thành thư viện điện tử, coi

việc tổ chức, xây dựng nguồn dữ liệu điện tử là cốt lõi của một thư viện điện tử, từ đó có chính sách phù hợp, đặc biệt là về mặt tài chính, để thu thập, xử lý và quản lý thống nhất nguồn tin điện tử.

Thứ sáu, đào tạo người sử dụng thư viện. Đây là giải pháp kích thích nhu cầu tin trong thư viện. Thông tin tại thư viện ngày một nhiều và đa dạng về loại hình, trong khi không phải người sử dụng thư viện nào cũng biết cách khai thác hiệu quả. Người sử dụng thư viện không biết cách sử dụng thư viện sẽ ngại đến thư viện, ảnh hưởng tới sự phát triển nhu cầu tin của họ. Vì vậy, tổ chức đào tạo kỹ năng tra cứu thông tin cho người sử dụng thư viện là một việc làm thiết thực, tạo điều kiện để người sử dụng thư viện tìm kiếm thông tin một cách độc lập, nhanh chóng và hiệu quả hơn.

3. Kết luận

Trong những năm gần đây, Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Đồng Nai đã có những nỗ lực đóng góp sức mình vào công tác quản lý, nghiên cứu, giáo dục và đào tạo của Nhà trường, giúp Nhà trường đào tạo nên đội ngũ cử nhân, công nhân kỹ thuật vững kiến thức, giỏi tay nghề.

Trong bối cảnh chung của sự phát triển không ngừng của các ngành khoa học kỹ thuật, khoa học xã hội và nhu cầu phát triển, đổi mới giáo dục và đào tạo cao đẳng, đại học, nhu cầu tin của người sử dụng thư viện tại Trường Đại học Đồng Nai cũng không ngừng phát triển. Để thỏa mãn và phát triển nhu cầu tin của người sử dụng thư viện cần phải có những giải pháp cụ thể và đồng bộ, từ việc tăng cường và nâng cao chất lượng hoạt động thông tin - thư viện đến đổi mới phương pháp giảng dạy và học tập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Mai Hương (2017), “Tăng cường khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng Thư viện Tại Trường Đại học Đồng Nai”, Luận văn Thạc sĩ Thông tin - thư viện, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
2. Đinh Thị Nhân (2013), “Phát triển nguồn lực thông tin tại Trung Tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học Đồng Nai”, Luận văn Thạc sĩ Thông tin - thư viện, Đại học Sài Gòn
3. Trường Đại học Đồng Nai (2020), *Quyết định số 374/QĐ-DHĐN ngày 5/5/2020, Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai về Kế hoạch chiến lược phát triển trường Đại học Đồng Nai, giai đoạn 2020 - 2030, tầm nhìn 2040*
4. Bùi Thị Ánh Tuyết (2014), “Nhu cầu tin của người sử dụng thư viện và khả năng đáp ứng của Thư viện các trường đại học ở Hà Nội”, Luận văn Thạc sĩ Thông tin - thư viện, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội

**ABILITY TO MEET INFORMATION DEMAND OF LIBRARY USERS
AT THE LIBRARY INFORMATION CENTER
OF DONGNAI UNIVERSITY**

ABSTRACT

In this article, the author focuses on studying the ability of satisfying the demand for information of library users at the Library Information Center of Dong Nai University on the basis of surveying, analyzing and evaluating the current condition of meeting information needs. Therefore, it proposes solutions to improve the ability to fulfill information requirements, partly contributes to upgrade the quality of training and renovate teaching methods of the university.

Keywords: *Information demand, Information assurance, Dong Nai University, university library, Library Information Center*

(Received: 22/7/2021, Revised: 12/10/2021, Accepted for publication: 1/11/2021)