

ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐÃ TRIỂN KHAI TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN – ĐẠI HỌC ĐỒNG NAI

Trong thời đại bùng nổ công nghệ thông tin, người sử dụng thư viện được thoả mãn những yêu cầu của mình một cách nhanh nhất mà vẫn đảm bảo về chất lượng cũng như tính xác thực của nguồn tin. Các dịch vụ thông tin ngày càng gắn bó hơn đối với người sử dụng, không ngừng nâng cấp, cải thiện để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Ngoài ra, các thiết bị công nghệ hiện đại cũng góp phần trong việc ứng dụng những tiện ích hữu hiệu cho người sử dụng. Tuy nhiên, không phải lúc nào khách hàng cũng cảm thấy thuận tiện, đôi khi họ không biết khai thác không hiệu quả nguồn tài nguyên cần thiết và họ vẫn gặp khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin.

1. Khái quát về Trung tâm thông tin thư viện Đại học Đồng Nai

1.1. Lịch sử hình thành thư viện

Thư viện trường Đại học Đồng nai được thành lập năm 1976 cùng với sự hình thành và phát triển của Trường Đại học Đồng nai.

Trước năm 2003, Trung tâm thông tin Thư viện là Tổ thư viện trực thuộc phòng Đào tạo với vốn tài liệu của thư viện rất ít, chỉ là những tủ sách nhỏ được bố trí trong phòng làm việc của phòng Đào tạo. Nhiệm vụ chủ yếu của Tổ Thư viện trong giai đoạn này là tổ chức phục vụ tài liệu, chủ yếu là sách giáo khoa và một số loại sách tham khảo cho sáu lớp của sáu ngành đào tạo với số lượng gần 300 sinh viên.

Năm 2004, Thư viện được tách ra thành một bộ phận riêng, có trụ sở riêng trong khuôn viên trường với diện tích 1.600m². Trung tâm Thông tin Thư viện là một đơn vị hoạt động độc lập, chịu sự quản lý trực tiếp của Ban giám hiệu nhà trường. Vốn tài liệu của Trung tâm lúc này là 100 ngàn bản.

Năm 2013 Trung tâm thông tin thư viện được đầu tư xây dựng và sử dụng tòa nhà sáu tầng với diện tích sử dụng là 8.200m².

1.2. Về chức năng, nhiệm vụ Thư viện Đại học Đồng Nai

Chức năng:

Trung tâm Thông tin thư viện trường Đại học Đồng Nai là một trong những bộ phận quan trọng góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu của nhà trường. Chức năng

của Trung tâm được thể hiện tại điều 16 trong quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc trường Đại học Đồng Nai ban hành kèm theo quyết định 06/QĐ-ĐHĐN ngày 04/-01/2012 của hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Nai, bao gồm:

Phục vụ cho hoạt động giảng dạy, học tập, đào tạo, nghiên cứu khoa học;
Xây dựng, phát triển, tổ chức các điều kiện hoạt động, cung cấp nguồn lực thông tin và các dịch vụ, sản phẩm thông tin ở dạng sẵn sàng sử dụng để hỗ trợ giảng viên, cán bộ, viên chức và sinh viên của trường hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ và quản lý của nhà trường thông qua việc sử dụng, khai thác các loại tài liệu và phương tiện có trong trung tâm (tài liệu chép tay, in, sao chụp khắc trên mọi chất liệu, tài liệu điện tử, mạng internet...)

Nhiệm vụ:

Trung tâm thông tin Thư viện Đại học Đồng nai cần thực hiện các nhiệm vụ sau để đảm bảo chức năng phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu, triển khai ứng dụng khoa học công nghệ và quản lý của nhà trường:

Tổ chức xây dựng và phát triển nguồn lực thông tin ở cả hai dạng in ấn và điện tử.

Tổ chức nguồn lực thông tin theo các chuẩn nghiệp vụ thư viện hiện nay để đạt hiệu quả truy cập cao nhất

Tổ chức cơ cấu hoạt động phục vụ có hiệu quả và đảm đương tốt các mục tiêu của mô hình thư viện chuyên khảo của nhà trường.

Tổ chức dịch vụ thông tin và tham khảo đảm bảo tiêu chí phục vụ kịp thời, đầy đủ đáng tin cậy và đúng cách.

Tổ chức hoàn thiện các cơ sở dữ liệu đảm bảo theo các chuẩn nghiệp vụ xử lý kỹ thuật.

Xây dựng kế hoạch dự báo và đánh giá tổng kết nhu cầu và hiệu quả phục vụ của Trung tâm Thông tin Thư viện.

1.3.Về cơ cấu tổ chức nhân sự

Cơ cấu tổ chức:

Trung tâm thông tin Thư viện Đại học Đồng Nai gồm ba bộ phận chính: Bộ phận Kỹ thuật & Nghiệp vụ, bộ phận Phục vụ và dịch vụ, bộ phận Công nghệ thông tin.

Nhân sự:

Tính đến nay, Trung tâm có 10 cán bộ Thư viện, làm việc ở các vị trí sau:

- Phó giám đốc: 01

- Bộ phận kỹ thuật & nghiệp vụ: 02 cán bộ
- Bộ phận phục vụ và dịch vụ: 05 cán bộ
- Bộ phận công nghệ thông tin: 02 cán bộ

1.4.Cơ sở vật chất và trang thiết bị

Trụ sở

Tòa nhà Trung tâm thông tin Thư viện nằm trong khuôn viên chính của Trường, nơi có một hợp thể hệ thống giảng đường, hội trường, văn phòng và kỹ túc xá sinh viên, với tổng diện tích là 8.200m² sức chứa 800 chỗ ngồi .

Cơ sở hạ tầng:

Trung tâm thông tin Thư viện Đại học Đồng nai có 4 máy chủ sử dụng cho việc quản lý website thư viện, thư viện số và phần mềm quản lý Trung tâm.

Đường truyền mạng: Đường truyền cáp quang, hệ thống mạng nội bộ, hệ thống mạng không dây với 6 trạm phát.

Trang thiết bị:

Trang thiết bị của Trung tâm bao gồm 112 máy tính có ổ ghi, 05 máy quét mã vạch, 3 máy photocopy, 4 xe đẩy tài liệu, máy chiếu, âm li, loa, 5 máy in, 2 máy scanner , 07 camera quan sát và 30 headphone.

Nguồn lực thông tin

Để phục vụ hoạt động giáo dục đào tạo của nhà trường, từ khi thành lập đến nay, Trung tâm chú trọng phát triển nguồn lực thông tin của mình để phù hợp với yêu cầu của các ngành đào tạo của nhà trường. Hiện tại, nguồn lực thông tin của Trung tâm bao gồm cả nguồn lực thông tin truyền thống và nguồn lực thông tin điện tử.

- Sách: tổng số sách là 26.936 tên sách 269.842 cuốn, kho sách của Trung tâm được sắp xếp theo môn loại của khung phân loại DDC và xếp theo số đăng ký cá biệt. Sách chủ yếu được trung tâm đặt mua tại các nhà sách uy tín, nhằm đảm bảo chất lượng và phù hợp với nhu cầu của NSDTV.

- Luận văn, luận án, khóa luận, đề tài nghiên cứu khoa học...: 171 nhan đề/ 171 bản. Trung tâm thu thập các luận án, luận văn và các đề tài khoa học của tất cả cán bộ, giảng viên trong trường, vẫn chưa thu thập các khóa luận tốt nghiệp của sinh viên có thành tích tốt.

- Báo, tạp chí: 126 nhan đề báo, tạp chí tiếng việt, trong đó có 28 nhan đề báo, tạp chí chuyên ngành. Đối với tài liệu điện tử: gồm tất cả các dạng tài liệu như sách, báo, tạp chí, các bộ phim, bản nhạc, các file multimedia, các trang web, ... nhìn chung loại hình tài liệu điện tử tại Trung tâm vẫn còn rất khiêm tốn, chưa được chú trọng phát triển, chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ so với loại tài liệu truyền thống.

2. Thực trạng dịch vụ tại Trung tâm Thông tin Thư viện

2.1. Dịch vụ đọc tại chỗ:

Đây là một dịch vụ cơ bản nhất của các cơ quan thông tin, thư viện giúp cho người dùng tin có thể khai thác và sử dụng được tài liệu phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu của mình ngay tại Thư viện. Với hệ thống phòng đọc hiện đại, rộng rãi, thoáng mát, đầy đủ tiện nghi, hằng ngày thư viện phục vụ khoảng 300 lượt bạn đọc đến sử dụng thư viện. Dịch vụ này được thư viện tổ chức phục vụ theo phương thức mở, tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc có thể dễ dàng tiếp cận và khai thác Thư viện hiệu quả hơn. Tài liệu trong các phòng đọc mở cũng được áp dụng linh hoạt về số lượng bản lưu trữ. Thư viện lưu từ 1 bản đến 10 bản tùy theo tần suất sử dụng tài liệu của bạn đọc. Tài liệu được sắp xếp theo môn loại rất thuận tiện cho bạn đọc khai thác.

2.2. Dịch vụ mượn về nhà

Là dịch vụ lâu đời và không thể thiếu trong các cơ quan thư viện. Tùy vào số lượng bản của tài liệu để có thể cho người dùng tin mượn dài ngày hay ngắn ngày. Dịch vụ mượn về nhà cho phép bạn đọc mang tài liệu về nhà sử dụng trong khoảng thời gian nhất định, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động học tập và nghiên cứu. Đặc thù của tài liệu mượn về nhà là thư viện phải có từ 5 bản trở lên đối với sách tham khảo và giáo trình thì bạn đọc mới được mượn về nhà. Số lượng sách được mượn tối đa là 10 cuốn/ người trong thời gian là 15 ngày. Tài liệu trong kho mượn về nhà cũng được tổ chức theo phương thức mở. Bạn đọc được trực tiếp vào kho tìm tài liệu và làm thủ tục mượn về tại quầy thủ thư. Phòng được trang bị đầy đủ máy móc để phục vụ nhu cầu mượn sách. Thư viện cũng đã áp dụng nhiều công nghệ hiện đại trong việc cho mượn, trả tài liệu. Thẻ của bạn đọc được nhập vào cơ sở dữ liệu và mã hóa. Chính vì vậy, khi bạn đọc tìm được tài liệu cần mượn, nhân viên trực tại quầy chỉ cần thực hiện thao tác nghiệp vụ cho mượn tài liệu qua phần mềm đơn giản, nhanh gọn và chính xác. Toàn bộ quá trình mượn được thực hiện trên phần mềm Libol 6.0. Cùng với dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà cũng đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động của Thư viện trường Đại học Đồng Nai.

2.3 . Dịch vụ đào tạo, hướng dẫn người dùng tin:

Đây là một dịch vụ rất quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin của các thư viện. Dịch vụ này cung cấp những thông tin cần thiết cho người dùng tin như: thư viện có tài liệu gì, cách khai thác sử dụng thư viện như thế nào để mang lại hiệu quả, quyền lợi và nghĩa vụ người sử dụng đối với thư viện, nội quy, chính sách của thư viện,...Hiện nay, thư viện trường Đại học Đồng nai đã xây dựng nhiều hình thức để hướng dẫn người dùng tin sử dụng thư viện như:

- + Hướng dẫn trực tiếp cho người dùng tin khi đến thư viện: công việc này được giao cho cán bộ thủ thư ở các kho phòng trực tiếp phụ trách.
- + Các lớp tập huấn: cán bộ phòng truy cập thông tin phối hợp cùng trưởng phòng Phục vụ bạn đọc cùng thực hiện.
- + Hướng dẫn trên Website của thư viện. Với nhiều hình thức tổ chức hướng dẫn người dùng tin như trên, dịch vụ này được người dùng tin đánh giá cao.

2.4. Dịch vụ photo, in ấn tài liệu

Trong một năm trở lại đây, dịch vụ này mới được triển khai tại Thư viện, song đã thu hút được một lượng bạn đọc khá lớn đến phô tô tại thư viện.

2.5 . Dịch vụ truy cập Internet miễn phí:

Đây là dịch vụ thu hút đông đảo sự quan tâm của người dùng tin tại thư viện. Thư viện hiện có 40 máy vi tính phục vụ tra cứu Internet và các cơ sở dữ liệu miễn phí. Người dùng tin có thể lựa chọn sử dụng máy vi tính tại phòng Đọc tổng hợp hoặc sử dụng máy vi tính tại phòng Đa Phương tiện của Thư viện. Ngoài ra nếu người dùng tin có máy tính xách tay có thể vào thư viện ngồi ở bất kỳ vị trí nào cũng truy cập được mạng wifi miễn phí của thư viện. Mặc dù dịch vụ này có rất nhiều tiện ích, cần thiết cho việc tìm kiếm, trao đổi thông tin phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu, giải trí của người dùng tin, nhưng bên cạnh đó dịch vụ này nảy sinh nhiều vấn đề đòi hỏi thư viện luôn tìm cách khắc phục như: chú trọng xây dựng bức tường lửa nhằm ngăn chặn các trang mạng xấu không cho người dùng tin truy cập, cán bộ thư viện phải thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở ngăn chặn không cho người dùng tin truy cập vào những trang web xấu, chơi game online,...Bên cạnh đó, chất lượng của mạng thông tin chưa thực sự tốt (đường truyền hay bị lỗi, tốc độ truy cập chậm và một số máy tính hỏng không sử dụng được nhưng chưa được kịp thời sửa chữa và nâng cấp, thậm chí không vào được mạng) nên người dùng tin thường gặp khó khăn trong quá trình khai thác thông

3. Tiêu chí đánh giá các dịch vụ thông tin thư viện

3.1. Các yếu tố để đánh giá dịch vụ TT-TV

Đánh giá dịch vụ thông tin thư viện là một quá trình thu thập, lựa chọn và phân tích thông tin và một số khía cạnh của dịch vụ nhằm đưa ra quyết định đúng đắn về dịch vụ đó.

Mục đích của việc đánh giá là giúp Thư viện phân tích được những điểm mạnh và hạn chế của các dịch vụ cũng như xác định được giá trị và hiệu quả mà dịch vụ mang lại cho người sử dụng. Để đánh giá và xác định mức độ hoàn thiện của dịch vụ cần dựa vào các yếu tố sau :

Tính hiệu quả: được xác định qua hiệu quả mà dịch vụ đem lại cho người dùng tin.

Tính hiệu quả chi phí được xác định qua cách thực hiện dịch vụ (có tiết kiệm nhất hay không?).

Lợi ích chi phí: được xác định bằng cách tính toán xem việc sử dụng chi phí để thực hiện dịch vụ có thực sự tối ưu hay không, cùng với một chi phí nhất định, dịch vụ cần được thực hiện như thế nào để thoả mãn nhu cầu tin ở mức cao nhất.

Các tiêu chuẩn đánh giá dịch vụ

- Chi phí thực hiện dịch vụ
- Chất lượng của dịch vụ
- Tính kịp thời
- Tính tiện lợi
- Tính hiệu quả

3.2. Đánh giá các dịch vụ tại Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Đồng Nai

Ưu điểm:

Nhìn chung với tất cả các dịch vụ mà Thư viện Đại học Đồng Nai đã triển khai, không phải dịch vụ nào cũng mang lại hiệu quả và phù hợp với nhu cầu của người sử dụng. Về cơ bản các dịch vụ của Thư viện đã đáp ứng phần lớn nhu cầu thông tin của Người dùng tin.

- Các loại hình dịch vụ tương đối đa dạng phong phú đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu thông tin của người dùng tin là học sinh – sinh viên học tại trường.

- Các dịch vụ được Thư viện ứng dụng CNTT vào việc biên soạn và tổ chức, áp dụng đúng các chuẩn nghiệp vụ tạo điều kiện cho việc trao đổi dữ liệu với các thư viện khác. Nhiều dịch vụ được NDT đánh giá rất cao như: dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà...

- Hầu hết các dịch vụ của Thư viện được tổ chức miễn phí nên tạo điều kiện thuận lợi và thu hút số lượng lớn NDT, giúp cho việc nâng cao kiến thức học tập và nghiên cứu khoa học.

- Các dịch vụ của Thư viện chủ yếu được tổ chức theo phương thức phục vụ chủ động (dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà được tổ chức theo hình thức kho mở...) đảm bảo tính thân thiện, dễ sử dụng đối với NDT, tạo điều kiện cho NDT khai thác tài liệu thuận tiện, dễ dàng và nhanh chóng nhất.

- Đội ngũ cán bộ thư viện khi phục vụ đều có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình với công việc. Chính vì vậy, tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ được đánh giá cao.

Nhược điểm:

- Các dịch vụ của Thư viện còn mờ nhạt chưa thể hiện hết vai trò của mình.

- Dịch vụ đa phương tiện internet đã được triển khai tổ chức ở phòng đọc nhưng không được đầu tư bổ sung tài liệu một cách thường xuyên, Máy tính chưa được nâng cấp dẫn đến tình trạng hiệu quả sử dụng ngày một giảm sút.

**** Nguyên nhân của hạn chế:***

- Mặc dù được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo nhưng Thư viện thật sự chưa xây dựng được một chiến lược hoạch định lâu dài cho việc phát triển các dịch vụ một cách toàn diện

- Thư viện chưa thực sự chú trọng đến việc phát triển và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ. Hiện tại, Thư viện còn nhiều dịch vụ chưa được triển khai mà lẽ ra nên được đầu tư phát triển xứng tầm hơn.

- Thư viện cũng chưa có sự đầu tư thích đáng về thời gian, công sức cho việc xây dựng và tổ chức các dịch vụ có chất lượng cao

- Đội ngũ cán bộ của Thư viện không đông và có cán bộ trẻ nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc phục vụ, xử lý, khai thác thông tin nên tổ chức các dịch vụ mới còn gặp nhiều khó khăn

- Trong công tác đào tạo NDT, mặc dù Thư viện đã tham gia hướng dẫn sử dụng tại tuần lễ sinh hoạt đầu năm, hoặc cử cán bộ hướng dẫn tại chỗ nhưng do số lượng sinh viên đông, đa dạng và khai giảng lệch thời gian nên việc có nhiều học sinh - sinh viên vẫn chưa qua lớp hướng dẫn sử dụng thư viện, khai thác các dịch vụ của Nhà trường, dẫn đến gặp khó khăn trong tìm kiếm thông tin và sử dụng các dịch vụ của Thư viện.

4. Giải pháp để thực hiện tốt dịch vụ thông tin thư viện.

4.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện hiện có

Dịch vụ cung cấp tài liệu

Dịch vụ cung cấp tài liệu là một trong những dịch vụ cơ bản của thư viện, nhằm giúp người dùng tin sử dụng được tài liệu phù với nhu cầu thông tin của mình.

Hiện nay, dịch vụ đọc tại chỗ và dịch vụ mượn về nhà là dịch vụ phổ biến và được nhiều học sinh - sinh viên, giảng viên, cán bộ sử dụng ở Thư viện. Để đáp ứng nhu cầu tin ngày càng đa dạng và không ngừng tăng lên và để nâng cao chất lượng dịch vụ, Thư viện cần phải có những cải tiến, sáng kiến, có những biện pháp hữu hiệu để dịch vụ cung cấp tài liệu ngày càng đáp ứng được người dùng tin.

Để các loại hình tài liệu được đa dạng và phong phú nhằm thu hút người dùng tin, Thư viện nên tăng cường và đa dạng hóa các loại hình tài liệu, bổ sung thêm các tài liệu chuyên ngành để thu hút được nhiều người dùng tin hơn. Hàng năm phải có kế hoạch rà soát lại sách, báo, tạp chí để tránh bổ sung trùng lặp.

Để đáp ứng được nhu cầu tin và nâng cao chất lượng phục vụ, Thư viện cần chú trọng thực hiện công tác thu thập thông tin, thường xuyên nghiên cứu, đánh giá mức độ thỏa mãn nhu cầu tin, phương thức phục vụ tài liệu bằng các phương pháp điều tra (phỏng vấn, phiếu điều tra, quan sát), từ đó có cơ sở để tăng cường nguồn lực thông tin cũng như phát triển các dịch vụ thông tin thư viện phù hợp.

Đối với đội ngũ cán bộ, nhân viên Thư viện phải thường xuyên bồi dưỡng và nâng cao trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ cho đội ngũ cán bộ bộ phận dịch vụ thông tin. Tăng cường và rèn luyện kỹ năng thu nhận, xử lý thông tin, kỹ năng hướng dẫn người dùng tin khai thác thông tin.

Đối với số lượng tài liệu được mượn về nhà, hiện tại Thư viện đang có chính sách là 3 cuốn/7 ngày. Do số ngày được mượn về còn ít, do vậy Thư viện có thể tăng số lượng tài liệu mượn về nhà lên thành 4 cuốn hoặc 5 cuốn, tăng thời gian mượn lên 15 ngày. Như vậy sẽ tạo điều kiện cho bạn đọc tham khảo được nhiều tài liệu hơn.

Tăng cường khả năng phục vụ từ xa của dịch vụ mượn về nhà bằng hình thức cho đăng ký mượn qua mạng, e-mail ; Tăng cường thêm các phương tiện, trang thiết bị an ninh của thư viện để tránh tình trạng mất mát tài liệu.

Dịch vụ tra cứu tin

Dịch vụ tra cứu tin nhằm mục đích cung cấp cho người dùng tin những thông tin phù hợp với yêu cầu của họ theo các dấu hiệu đã có thông qua các công cụ dùng để tra cứu như kho tra cứu, hệ thống mục lục, các bản tra cứu được biên soạn kèm theo các tài liệu, các

CSDL. Để nâng cao chất lượng của dịch vụ này, Thư viện cần không ngừng hoàn thiện nguồn lực thông tin, nhất là các tài liệu tra cứu, đặc biệt là nguồn tin điện tử. Bên cạnh đó phải thường xuyên bồi dưỡng và nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ để có những kỹ năng chuyên sâu về tìm kiếm thông tin, có nhiều cách tra tìm thông tin bằng nhiều hình thức khác nhau và biết cách sử dụng các công cụ tra cứu hiện đại.

Để thuận tiện cho người dùng tin trong việc tra tìm tài liệu trên OPAC, Nhà trường cần nâng cấp số máy tính hiện tại, xây dựng trang web thư viện để thuận tiện nhất cho bạn đọc có thể dễ dàng tra cứu tài liệu trên OPAC trước khi vào giá để tìm tài liệu.

Đối với dịch vụ tra cứu tin theo yêu cầu, Trung tâm cần thường xuyên giới thiệu, quảng bá rộng rãi dịch vụ này đến với người dùng tin qua nhiều hình thức như : qua Email, tờ rơi, trên trang Web của của Trường....

4.2. Đa dạng hóa các dịch vụ thông tin, đáp ứng nhu cầu người dùng tin:

Nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của người dùng tin, đòi hỏi thư viện cần tập trung xây dựng và phát triển các dịch vụ thông tin theo yêu cầu nhằm tạo ra các dịch vụ có giá trị cao được người dùng tin chấp nhận. Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, đa dạng hóa hình thức phục vụ là biện pháp tích cực nhằm khai thác triệt để nguồn tài nguyên vốn có của thư viện và đưa thông tin đến đúng đối tượng người dùng tin.

4.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc triển khai dịch vụ:

Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc triển khai các dịch vụ thư viện là một trong những nhiệm vụ quan trọng nhằm giúp người dùng tin tiếp cận và sử dụng các dịch vụ thư viện nhanh hơn, tiết kiệm thời gian, công sức góp phần thỏa mãn tối đa nhu cầu của người dùng tin. Hiện nay , thư viện đã sử dụng phần mềm quản trị thư viện Ilib 6.0 trong công tác quản lý hoạt động của thư viện. Tuy nhiên trong những năm tới cần nâng cấp phần mềm để đáp ứng nhu cầu sử dụng của bạn đọc được tốt hơn.

4.4. Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị

Cơ sở vật chất, trang thiết bị là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả chất lượng các dịch vụ của các cơ quan Thư viện. Do vậy, việc đầu tư hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật mới và đồng bộ đối với Thư viện là việc làm cần thiết. Để làm được điều này, Thư viện cần phải thực hiện các giải pháp như:

- Hàng năm cần có kinh phí tu bổ và đầu tư thêm những cơ sở vật chất mới nhằm tạo ra môi trường và không gian tốt nhất cho người dùng tin đến sử dụng thư viện.

- Tăng cường thêm các trang thiết bị hiện đại như máy vi tính, máy Photocopy, máy in, máy scan, máy chuyên dùng cho công tác số hóa tài liệu...
- Trang bị hệ thống công từ và các thiết bị kiểm soát từ để sử dụng tại các phòng đọc, phòng mượn, phòng thiếu nhi, phòng đa phương tiện.
- Trang bị hệ thống máy điều hoà nhiệt độ, máy hút ẩm, hút bụi để hạn chế tối đa những tác động không mong muốn, nhằm bảo quản tài liệu và hệ thống máy tính được tốt nhất. Thường xuyên có chế độ bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị và sửa chữa kịp thời các trang thiết bị hư hỏng nhẹ.
- Bố trí máy móc, trang thiết bị một cách hợp lý nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu học tập và nghiên cứu của người dùng tin.

4.5. Nâng cao năng lực, trình độ đội ngũ cán bộ thông tin - thư viện:

Đội ngũ cán bộ thông tin – thư viện đóng vai trò quan trọng trong quá trình xây dựng , phát triển khai thác dịch vụ thư viện có hiệu quả. Để làm được điều này, đòi hỏi cán bộ thư viện cần trang bị một số kiến thức nhất định về tin học, ngoại ngữ bên cạnh kiến thức chuyên môn và chuyên ngành phục vụ. Ngoài ra việc trau dồi thêm những kỹ năng cơ bản và chuyên sâu như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết, thuyết trình, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng quản lý...là vô cùng cần thiết. Thêm vào đó, người cán bộ thư viện có chuyên môn phải luôn biết chủ động nắm bắt mọi tình huống cũng như khả năng xây dựng, tạo lập và định hướng trong việc phát triển các dịch vụ của thư viện. Để công tác bồi dưỡng, nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ thư viện đạt hiệu quả cao, thư viện cần thực hiện các biện pháp sau:

- Định kỳ từng năm xây dựng kế hoạch cho công tác đào tạo cán bộ thông tin thư viện.
- Khuyến khích cán bộ thư viện tích cực tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn bằng nhiều biện pháp như tạo điều kiện về thời gian, hỗ trợ toàn bộ hoặc một phần kinh phí cho cán bộ đi học,...
- Tăng cường giao lưu hợp tác với những đơn vị có liên quan để trao đổi, học hỏi tiếp thu kinh nghiệm.
- Thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt để cán bộ thư viện trong đơn vị có cơ hội chia sẻ học tập lẫn nhau, từ đó góp phần nâng cao ý thức và tình yêu nghề trong đội ngũ cán bộ thư viện.

4.6. Tăng cường công tác đào tạo người dùng tin:

Người dùng tin là một trong những bộ phận quan trọng không thể tách rời trong hệ thống thông tin thư viện. Nhu cầu người dùng tin được thỏa mãn sẽ thúc đẩy hoạt động của thư viện phát triển. Tuy nhiên, nếu người dùng tin không nắm bắt được những yêu cầu, kỹ năng cần thiết trong việc sử dụng các dịch vụ sẽ dẫn đến việc sử dụng không hiệu quả. Do đó công tác đào tạo, hướng dẫn người dùng tin sử dụng được tất cả những sản phẩm và dịch vụ là yêu cầu cần thiết.

Thư viện cần xây dựng các bảng hướng dẫn tại các kho, phòng đọc, phòng mượn hoặc tại bảng thông báo để người dùng tin tiếp cận trực tiếp đến các dịch vụ của Thư viện.

Tổ chức các lớp bồi dưỡng, đào tạo người dùng tin theo định kỳ hoặc theo nhu cầu phát sinh trong quá trình phục vụ. Thông qua việc đào tạo giúp người dùng tin có thể nắm bắt được toàn bộ kiến thức, kỹ năng cần thiết trong quá trình sử dụng thư viện.

Thường xuyên có các buổi nói chuyện, gặp mặt bạn đọc theo định kỳ để giải đáp những thắc mắc và hướng dẫn thêm những kiến thức thông tin còn thiếu cho người dùng tin nắm bắt đầy đủ hơn.

KẾT LUẬN

Việc nâng cấp phát triển dịch vụ thông tin - thư viện, và tích hợp kênh thông tin Internet là hết sức cần thiết, việc đầu tư này giúp cho đa dạng dịch. Quản lý phát triển dịch vụ cũng là đồng thời giúp các thầy cô giáo, và các em học sinh, sinh viên có điều kiện học tập thuận tiện, giúp cho các em học tốt hơn, có hướng phấn đấu toàn diện.

Các dịch vụ của Thư viện đã phát huy tốt chức năng của mình. Tuy nhiên đứng trước yêu cầu đổi mới giáo dục – đào tạo trong giai đoạn hiện nay thì các dịch vụ tại Thư viện chưa đủ để đáp ứng nhu cầu tin ngày một gia tăng.

Như vậy, để tiến hành việc phát triển các dịch vụ cần có sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, các phòng ban chức năng. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp đầu tư cho phát triển Thư viện hiện đại nói chung và nâng cao chất lượng, phát triển các dịch vụ nói riêng sẽ là yếu tố đảm bảo cho việc nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo, góp phần tạo nên các sản phẩm nghiên cứu khoa học mang hàm lượng tri thức cao góp phần đáp ứng yêu cầu dạy và học tại trường Đại học Đồng Nai. Có thể nói, trong bất kỳ cơ quan thông tin - thư viện nào, vai trò của các dịch vụ được cơ quan đó cung cấp đều có ý nghĩa quan trọng, phần nào quyết định đến sự phát triển của thư viện đó. Thêm vào đó là sự thay đổi thói quen sử dụng thư viện, về cách thức tiếp cận thông tin của

người dùng tin. Người dùng tin có xu hướng ngày càng đòi hỏi cao hơn trong việc cung cấp hệ thống dịch vụ ưu việt, mang tính hiện đại. Bởi lẽ đó, việc tạo lập những dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu đó là một công việc cần phải được tiến hành một cách liên tục và thường xuyên.