

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

PHẠM TIẾN TOÀN

**NGHIÊN CỨU ỨNG DỤNG PHẦN MỀM XÃ HỘI
VÀO TỔ CHỨC CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN
TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Khoa học Thông tin – Thư viện
Mã số: 62320203**

**TÓM TẮT
LUẬN ÁN TIẾN SĨ THÔNG TIN – THƯ VIỆN**

HÀ NỘI, 2018

Công trình được hoàn thành tại:
TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. PGS. TS. Trần Thị Quý**
- 2. TS. Nguyễn Việt Nghĩa**

Phản biện 1: TS. Tạ Bá Hưng

Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia

Phản biện 2: PGS. TS. Mai Hà

Bộ Khoa học và Công nghệ

Phản biện 3: PGS. TS. Trần Thị Minh Nguyệt

Trường Đại học Văn hoá Hà Nội

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận án tiến sĩ cấp
Trường tại trường Đại học Văn hóa Hà Nội
Số 418, đường La Thành, Đống Đa, Hà Nội
Vào hồi 8 giờ 00 ngày 10 tháng 09 năm 2018

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Quốc gia Việt Nam**
- Thư viện trường Đại học Văn hóa Hà Nội**

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự ra đời và phát triển của phần mềm xã hội không chỉ là một trào lưu nhất thời mà nó đang cho thấy những giá trị đích thực và tiềm năng lâu dài trong việc triển khai, tổ chức các dịch vụ thông tin trực tuyến nói chung và tại thư viện các trường đại học nói riêng. Nhìn nhận và nắm bắt được xu hướng này, nhiều dịch vụ thư viện các trường đại học đã ứng dụng và triển khai phần mềm xã hội nhằm đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa loại hình sản phẩm và tận dụng được sự tham gia đóng góp tri thức của cộng đồng người dùng.

Tuy nhiên, ở Việt Nam, nhận thức về vai trò và ý nghĩa của việc ứng dụng phần mềm xã hội vào công tác tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện trong các trường đại học còn chưa đầy đủ và chính xác. Nhiều thư viện đại học không ứng dụng phần mềm xã hội hoặc có ứng dụng nhưng không đúng cách nên chưa khai thác đầy đủ hiệu quả giá trị của loại hình phần mềm này trong công tác tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện.

Hệ quả của thực trạng trên dẫn tới những hạn chế trong việc nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống dịch vụ thông tin thư viện đại học, thể hiện qua một loạt các vấn đề nổi cộm mà thư viện đại học Việt Nam đang mắc phải như: tụt hậu về chất lượng dịch vụ thông tin thư viện, chưa làm tròn nhiệm vụ phục vụ đào tạo và nghiên cứu, chưa bắt kịp xu hướng phát triển công nghệ và thị hiếu, nhu cầu khai thác, sử dụng thông tin của người dùng tin.

Với mục đích giúp thư viện các trường đại học thực hiện tốt nhiệm vụ hỗ trợ giáo dục đào tạo và nghiên cứu; bắt kịp xu thế thay đổi của thời cuộc trong xã hội thông tin; có được những luận cứ, luận chứng khoa học; nhận thức đúng đắn và tham khảo những giải pháp cơ bản trong việc ứng dụng phần mềm xã hội nhằm tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện của mình hiệu quả và có chất lượng, tác giả đã quyết định lựa chọn đề tài ***“Nghiên cứu ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam”*** làm đề tài luận án nghiên cứu sinh ngành khoa học Thông tin thư viện.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Nhiều công trình đã chỉ ra những biến đổi của dịch vụ thông tin thư viện khi ứng dụng phần mềm xã hội: Quan điểm trước đây cho rằng dịch vụ phải gắn liền với người tổ chức dịch vụ. Tuy nhiên dịch vụ thông tin thư viện được tổ chức với sự hỗ trợ của các công cụ phần mềm xã hội không nhất thiết phải gắn liền với người tổ chức dịch vụ, thậm chí nó tự động phục vụ người dùng tin theo những yêu cầu người dùng tin đặt ra; mỗi dịch vụ không nhất thiết phải gắn liền với các sản phẩm cụ thể.

Nhiều công trình nghiên cứu đã khẳng định việc ứng dụng phần mềm xã hội vào công tác dịch vụ thư viện và tổ chức dịch vụ thư viện đại học đang là xu hướng phổ biến và xu hướng này còn phát triển mạnh mẽ trong tương lai.

Trên thế giới cũng như ở Việt Nam, chưa có công trình nghiên cứu đầy đủ về lý luận và thực tiễn công tác ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin – thư viện tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam. Các nghiên cứu đã có tập trung vào những khía cạnh cụ thể của việc ứng dụng phần mềm xã hội vào dịch vụ thông tin thư viện nói chung. Trong các nghiên cứu này, cũng một số lượng đáng kể các công trình nghiên cứu về ứng dụng phần mềm xã hội vào hoạt động dịch vụ thư viện, song lại không tập trung vào công tác tổ chức dịch vụ. Mặt khác, các vấn đề lý luận và thực tiễn được đề cập tới trong các công trình đã công bố chưa phản ánh đầy đủ các yếu tố, khía cạnh đặt ra trong bối cảnh ứng dụng phần mềm xã hội tại các thư viện đại học ở Việt Nam. Đồng thời, cũng chưa có công trình nghiên cứu nào tập trung vào mô hình, giải pháp và các điều kiện cần thiết về cả lý luận và thực tiễn để triển khai ứng dụng phù hợp, hiệu quả trong thực tế. Công trình nghiên cứu này sẽ tập trung vào các nội dung:

- Nghiên cứu hoàn thiện và phát triển lý luận về phần mềm xã hội & ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học
- Tìm hiểu thực trạng ứng dụng PMXH để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học trong bối cảnh điều kiện cụ thể ở Việt Nam
- Chỉ ra thực trạng các yếu tố tác động đến ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học Việt Nam
- Đưa ra các giải pháp cụ thể, mô hình ứng dụng tổng quát để triển khai ứng dụng PMXH hiệu quả trong việc tổ chức các dịch vụ TTTV của các trường đại học, nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng hiệu quả nhu cầu thông tin/tài liệu của người dùng tin tại các trường đại học.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Tìm ra cơ sở khoa học để đề xuất các giải pháp ứng dụng phần mềm xã hội trong công tác tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện hiệu quả, nâng cao chất lượng phục vụ thông tin/tài liệu cho cán bộ, nghiên cứu sinh, học viên, sinh viên... trong nghiên cứu, giảng dạy, học tập, chuyển giao tri thức tại các trường đại học ở Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn về ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện cho các trường đại học.

- Tìm hiểu thực trạng việc ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện và các yếu tố tác động đến quá trình này tại các trường đại học ở Việt Nam.

- Đề xuất các giải pháp để ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ của các dịch vụ thông tin thư viện tại các đại học ở Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Ứng dụng phần mềm xã hội vào công tác tổ chức dịch vụ thông tin thư viện hiện đại.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nghiên cứu về không gian: Nghiên cứu ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện cho các trường đại học ở Việt Nam.

- Phạm vi nghiên cứu về thời gian: Từ năm 2013 đến năm 2017 - trong thời gian các cơ quan TTTV đại học Việt Nam bắt đầu quan tâm đến ứng dụng PMXH

5. Giả thuyết nghiên cứu

Nhiều thư viện đại học ở Việt nam chưa có nhận thức đầy đủ về ý nghĩa và vai trò của việc ứng dụng PMXH trong công tác tổ chức dịch vụ thông tin thư viện; chưa có chính sách, cơ chế để ứng dụng, lộ trình ứng dụng PMXH, hoặc có nhưng chưa rõ ràng; chưa có sự chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để ứng dụng thành công; chưa có giải pháp ứng dụng thống nhất, đồng bộ, hiệu quả... Vì vậy, nếu các vấn đề trên cũng như những phán đoán ban đầu về các nguyên nhân được nghiên cứu giải quyết một cách có cơ sở khoa học, việc ứng dụng PMXH vào công tác tổ chức các dịch vụ TTTV tại các trường đại học ở Việt Nam sẽ được triển khai sâu rộng, bài bản, hiệu quả. Từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả phục vụ của thư viện các trường đại học.

6. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu cụ thể

6.1. Phương pháp luận

Phương pháp luận được sử dụng để triển khai đề tài của luận án là phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử cùng quan điểm của Đảng và Nhà nước về công nghệ thông tin và truyền thông, về tổ chức dịch vụ TTTV tại các trường đại học ở Việt Nam. Cụ thể:

6.2. Phương pháp nghiên cứu cụ thể

- Phương pháp tiếp cận phân tích hệ thống có cấu trúc
- Phương pháp tiếp cận định tính & định lượng
- Phương pháp tiếp cận thực tiễn
- Phương pháp nghiên cứu thông tin/tài liệu
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi

7. Đóng góp của luận án

- Hệ thống hóa và hoàn thiện cơ sở lý luận về việc ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện cho các trường đại học.

- Đề xuất giải pháp ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện phù hợp với điều kiện các trường đại học Việt Nam. Trong đó, có các nhóm giải pháp về chính sách, công nghệ, phát triển nội dung, cơ chế và mô hình và quy trình ứng dụng phần mềm xã hội.

- Kết quả nghiên cứu của luận án giúp các bên liên quan như cơ quan quản lý nhà nước, lãnh đạo các trường đại học, các cơ quan thông tin thư viện có cơ sở khoa học để hoạch định chính sách trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thông tin thư viện nói chung và ứng dụng phần mềm xã hội trong tổ chức dịch vụ thông tin thư viện cho các trường đại học nói riêng.

8. Cấu trúc của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung luận án được cấu trúc làm 03 chương:

Chương 1. Cơ sở lý luận và thực tiễn ứng dụng phần mềm xã hội để ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học.

Chương 2. Thực trạng ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam

Chương 3. Giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN ĐỂ ỨNG DỤNG PHẦN MỀM XÃ HỘI VÀO TỔ CHỨC DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

1.1. Phần mềm xã hội

1.1.1. Khái niệm phần mềm xã hội

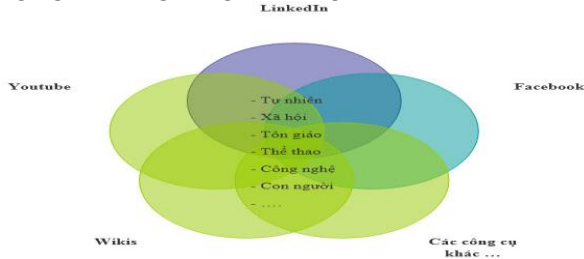
Phần mềm xã hội là các ứng dụng trực tuyến dựa trên nền tảng công nghệ cho phép người dùng chủ động tương tác với thông tin và với những người dùng khác trong cộng đồng. Cụ thể là họ có thể tạo lập, quản lý, khai thác tài nguyên thông tin, đồng thời có thể chia sẻ thông tin, giao tiếp, kết nối, và hợp tác với nhau trong môi trường đó.

1.1.2. Lịch sử phát triển của phần mềm xã hội

Dù cho tới đầu những năm 2000, các ứng dụng phần mềm xã hội mới thực sự khẳng định được vị thế của mình, song phần mềm xã hội đã có lịch sử phát triển lâu dài trước đó (từ năm 1945). Khi nhìn lại tiến trình phát triển của phần mềm xã hội qua các sự kiện nổi bật, ta có thể thấy những ý tưởng cơ bản về phần mềm xã hội đã có cách đây từ nhiều thập kỷ.

1.1.3. Đặc trưng cơ bản của phần mềm xã hội

- Ưu điểm của phần mềm xã hội: Dễ dàng tạo lập và chia sẻ nội dung; Giao tiếp linh hoạt theo thời gian thực và hợp tác trực tuyến; Phát triển cộng đồng; Tập hợp và tận dụng được trí tuệ xã hội; Thông tin minh bạch; Chi phí thấp. Mô hình cộng đồng người dùng công cụ mạng xã hội:



Hình 1: Mô hình cộng đồng người dùng công cụ mạng xã hội

- Nhược điểm của phần mềm xã hội: Nhiều thông tin; Khó kiểm soát chất lượng thông tin; Lãng phí thời gian của người sử dụng; Rủi ro trong an toàn và bảo mật thông tin; Dễ vi phạm bản quyền thông tin.

1.1.4. Một số phần mềm xã hội phổ biến: Tin nhắn tức thời; Phần mềm hợp tác; Blogs; RSS; Wikis; Mạng xã hội; Đánh dấu xã hội; Các dịch vụ chia sẻ tài nguyên thông tin như liên kết, siêu dữ liệu, ...

1.2. Vấn đề chung về tổ chức dịch vụ thông tin thư viện trong các trường Đại học

1.2.1. Khái niệm dịch vụ thông tin thư viện đại học

Dịch vụ thông tin thư viện đại học là tập hợp các hoạt động hoặc quá trình được thực hiện bởi các chuyên gia thông tin thư viện. Các hoạt động/quá trình này lấy người dùng tin trong môi trường đại học làm mục tiêu hướng đến nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin cho họ trong nghiên cứu, giảng dạy, học tập và giải trí.

Như vậy, khái niệm “dịch vụ thông tin thư viện đại học” phản ánh ba nội dung chính:

- Tập hợp các hoạt động hoặc quá trình.
- Thực hiện bởi các chuyên gia thông tin thư viện.
- Đáp ứng nhu cầu tin trong môi trường đại học.

1.2.2. Khái niệm “tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học”

Tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học là hoạt động sắp xếp, bố trí, thiết lập cơ chế vận hành công việc khoa học bên trong mỗi dịch vụ và giữa các dịch vụ với nhau. Cơ chế này cần đảm bảo toàn bộ hệ thống dịch vụ vận hành thống nhất, ổn định và liên thông với nhau trên cơ sở các nguồn lực: nhân lực, vật lực, tài lực và tin lực. Toàn bộ các hoạt động này hướng tới mục tiêu thỏa mãn tốt nhất nhu cầu và thói quen sử dụng thông tin của người dùng tin trong nghiên cứu, giảng dạy, học tập.

1.2.3. Các loại hình dịch vụ thông tin thư viện: Dịch vụ mượn trả và gia hạn tài liệu; Dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin; Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; Dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu; Dịch vụ đào tạo, tập huấn.

1.3. Vấn đề chung về ứng dụng phần mềm xã hội trong tổ chức dịch vụ thông tin thư viện Đại học

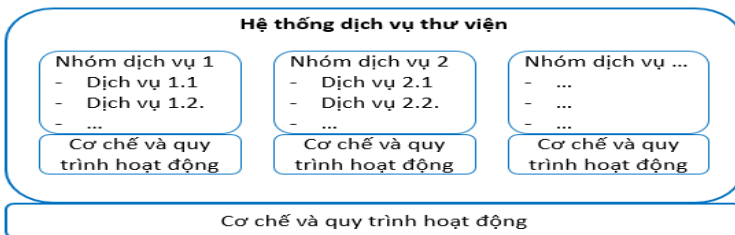
1.3.1. Vai trò của việc ứng dụng phần mềm xã hội: Thỏa mãn nhu cầu thông tin/tài liệu cho người dùng tin của thư viện các trường đại học; Đáp ứng thói quen tìm kiếm và khai thác thông tin của người dùng; Tiếp cận nhanh chóng xu hướng hiện đại hóa hoạt động tổ chức dịch vụ thư viện trên thế giới

1.3.2. Các yếu tố tác động đến quá trình ứng dụng phần mềm xã hội: Nhận thức của các bên liên quan; Nguồn nhân lực; Đội ngũ chuyên gia tư vấn; Đầu tư tài chính; Tài nguyên số; Cơ sở vật chất và trang thiết bị; Các dịch vụ thông tin thư viện hiện đại; Cơ chế vận hành dịch vụ; Người dùng tin

1.3.3. Các yêu cầu cơ bản của việc ứng dụng phần mềm xã hội: Mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể để ứng dụng phải thống nhất; Đảm bảo tính liên thông giữa các dịch vụ thông tin thư viện cao; Thủ tục sử dụng dịch vụ thông tin thư viện đơn giản, thân thiện; Thời gian phục vụ các dịch vụ thông tin thư viện không giới hạn; Chi phí tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện thấp; Người dùng tin hài lòng khi sử dụng dịch vụ

1.3.4. Quy trình ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học.

Có thể hình dung cơ chế và quy trình hoạt động của hệ thống dịch vụ thư viện theo sơ đồ sau: Xác định các dịch vụ cụ thể; Triển khai dịch vụ TTTV; Đánh giá hiệu quả hoạt động; Điều chỉnh sau đánh giá.



Hình 2: Cơ chế và quy trình hoạt động dịch vụ thư viện

1.4. Ứng dụng phần mềm xã hội trong tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học trên thế giới

1.4.1. Ứng dụng Blog tại Trường đại học Ohio, Mỹ

Trang blog này được quản trị bởi Chad Boeninger, chuyên gia Kinh tế và Kinh doanh tại Thư viện Đại học Ohio. Blog được dùng để hướng dẫn các nhà nghiên cứu kinh doanh tiếp cận các cơ sở dữ liệu, trang web, sách và các công cụ tham khảo phù hợp nhất trong hoạt động học tập và nghiên cứu.

1.4.2. Ứng dụng RSS tại thư viện Đại học Đông Bắc, Boston, Mỹ

Thư viện trường đại học hỗ trợ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của nhà trường bằng việc củng cố và tăng cường mối quan hệ giữa các bộ phận trong và ngoài trường thông qua các hoạt động phát triển và phục vụ tài nguyên thông tin dưới nhiều hình thức khác nhau.

Thư viện cung cấp rất nhiều các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin nhằm thực hiện sứ mệnh của mình cũng như của nhà trường. Nổi bật trong số các dịch vụ được cung cấp, có dịch vụ cung cấp thông tin tự động, cập nhật trực tuyến có tên RSS Feeds.

1.4.3. Ứng dụng mạng xã hội tại thư viện Đại học công nghệ Queensland, Úc

QUT Wiki là không gian để cộng đồng người dùng đại học QUT cũng như người dùng thư viện QUT phối hợp làm việc và chia sẻ thông tin. Cụ thể như: tạo lập, chia sẻ, thảo luận các ý tưởng, dự án, công việc, chủ đề học tập / nghiên cứu trên môi trường trực tuyến, tự do và cởi mở.

1.4.4. Trang Library Success

Library Success là một trong những ví dụ điển hình của việc ứng dụng wiki trong chia sẻ các thông tin, ý tưởng cho cộng đồng người dùng quan tâm đến lĩnh vực thư viện. Trang wiki này cho phép người dùng ở khắp nơi trên thế giới, đặc biệt là những người đang công tác trong lĩnh vực thư viện, chia sẻ về kinh nghiệm, ý tưởng, kỹ năng, và kiến thức trong lĩnh vực thông tin thư viện.

1.4.5. Trang facebook của thư viện đại học công nghệ Queensland

Ngoài việc cung cấp thông tin nhanh chóng, kịp thời và đầy đủ về các hoạt động, sự kiện, chương trình của thư viện, trang facebook này còn cung cấp dịch vụ hỗ trợ, tư vấn hoạt động học tập, nghiên cứu của cán bộ và sinh viên trong trường. Dịch vụ này được triển khai tất cả các ngày trong tuần, tuy nhiên giờ phục vụ của 2 ngày cuối tuần chỉ dừng lại trong giờ hành chính.

1.4.6. Đánh dấu xã hội bằng dịch vụ citeulike

Citeulike là dịch vụ web đánh dấu xã hội cho phép người dùng lưu và chia sẻ các trích dẫn bài báo học thuật. Dịch vụ hoạt động trên cơ sở thúc đẩy việc chia sẻ các tài liệu tham khảo khoa học của các nhà nghiên cứu. Citeulike cung cấp cho người dùng tính năng tổ chức thông tin trích dẫn dưới dạng phân loại theo các hạng mục nhằm phục vụ việc chia sẻ khoa học và tập trung hơn.

1.4.7. Đánh dấu xã hội với dịch vụ Delicious

Delicious sử dụng hệ thống cho phép người dùng đánh dấu địa chỉ tài nguyên trực tuyến yêu thích bằng việc lưu trữ các địa chỉ liên kết tới các nguồn tài nguyên đó. Các liên kết này được mô tả đơn giản bằng việc lưu trữ

địa chỉ, khai báo tiêu đề, mô tả bằng các thẻ từ khóa (các thẻ tags) và bình luận. Từ đó người dùng có thể tổ chức, lưu trữ các bộ sưu tập địa chỉ tài nguyên trực tuyến cho riêng mình.

1.4.8. Dịch vụ Podcasting của Thư viện đại học bang Arizona, Mỹ

Dịch vụ podcasting của thư viện đại học bang Arizona có tên “the library channel”. Dịch vụ được xây dựng nhằm cung cấp kênh thông tin truyền thông đa phương tiện cho cộng đồng người dùng đồng đảo trong môi trường đại học.

1.4.9. Dịch vụ Podcasting của Thư viện Sunnyvale, Mỹ

Ngoài việc cung cấp cho cộng đồng người dùng thư viện các thông tin họ cần, dịch vụ được xem là kênh liên lạc hữu hiệu nhằm kết nối và phát triển cộng đồng người dùng thư viện. Các sản phẩm thông tin có thể gắn liền với các sự kiện hoạt động của / liên quan đến thư viện. Bạn đọc có thể truy cập thường xuyên để nắm bắt những thông tin này.

1.5. Ý nghĩa của việc ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện Đại học ở Việt Nam

- Nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học.
- Đẩy nhanh tiến trình hiện đại hóa, tự động hóa thư viện đại học.
- Nâng cao hiệu quả tra cứu thông tin của người dùng tin: Thủ tục đơn giản thuận tiện; Có thể khai thác mọi lúc mọi nơi; Thuận lợi trong việc tương tác và tiếp cận với nguồn tin.
- Thay đổi tích cực cơ chế hoạt động của dịch vụ và mối quan hệ giữa dịch vụ và sản phẩm.

Tiểu kết

Phần mềm xã hội là các ứng dụng cho phép cộng đồng người dùng xã hội tương tác trực tuyến với nhau theo thời gian thực bởi các hoạt động đặc trưng như: kết nối, chia sẻ, giao tiếp, trao đổi, hợp tác, khai thác thông tin trực tuyến. Các ứng dụng phần mềm xã hội đã thâm nhập sâu rộng không chỉ vào các lĩnh vực ngành nghề cụ thể mà còn thâm nhập sâu vào thói quen và nhu cầu sử dụng công nghệ, thông tin hàng ngày của người dùng internet. Hoạt động tổ chức dịch vụ thông tin, thư viện đại học không nằm ngoài bối cảnh đó và đang chịu sự tác động sâu sắc của phần mềm xã hội. Việc ứng dụng đúng cách sẽ giúp cho chất lượng dịch vụ tại thư viện các trường đại học nâng lên một tầm cao mới.

Ngoài việc lý giải về khái niệm phần mềm xã hội, hoạt động tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học, chương 1 của đề tài đã nêu lên việc ứng dụng là hết sức cần thiết cho sự phát triển của thư viện nói chung và cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện nói riêng. Với mục tiêu nghiên cứu các vấn đề lý luận nền tảng cho các giai đoạn nghiên cứu thực tiễn kế tiếp, chương này còn chỉ ra các yếu tố cơ bản tác động đến quá trình ứng dụng cùng

các yêu cầu và quy trình cho việc ứng dụng phần mềm xã hội vào hoạt động tổ chức dịch vụ thư viện đại học.

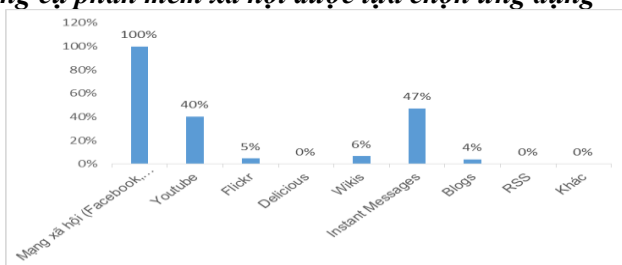
Dù việc ứng dụng phần mềm xã hội chưa thực sự phổ biến và hiệu quả tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam nhưng việc ứng dụng trên thế giới quá trình áp dụng đã có lịch sử lâu dài. Thực tế ứng dụng cho thấy chất lượng và hiệu quả dịch vụ của các thư viện này tăng lên rõ rệt, đồng thời các loại hình dịch vụ ứng dụng phần mềm xã hội đã được duy trì trong một thời gian dài và ngày càng được cải tiến phát triển. Điều này đã góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu, vốn là hai trụ cột được quan tâm hàng đầu với sự gia tăng về hiệu quả phục vụ của thư viện đại học.

Chương 2

THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG PHẦN MỀM XÃ HỘI TRONG TỔ CHỨC DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

2.1. Các phần mềm xã hội và các nhóm dịch vụ thông tin thư viện cơ bản tại các trường Đại học

2.1.1. Các công cụ phần mềm xã hội được lựa chọn ứng dụng



Biểu đồ 1: Ứng dụng phần mềm xã hội tại các thư viện đại học

- Mạng xã hội là ứng dụng rất phổ biến nên được 100% các thư viện đại học áp dụng vào hoạt động dịch vụ của mình. Đây là một trong những công cụ giúp thư viện có thể kết nối với người dùng và triển khai dịch vụ của mình một cách sâu rộng đến cộng đồng người dùng. Hầu hết người dùng thư viện đều có ít nhất một tài khoản mạng xã hội và sử dụng thời gian đáng kể vào việc tương tác trên các cộng đồng xã hội đó. Đây còn được coi là một trong những kênh liên lạc thường xuyên, nhiều thông tin và dễ giao tiếp nhất của người dùng. Cán bộ thư viện và người dùng đều có tài khoản facebook riêng và thời gian tương tác trên facebook là khá lớn.

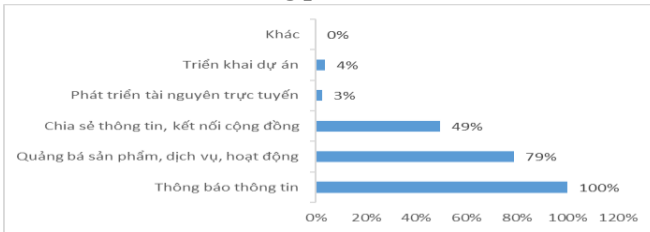
Trong khi đó, dịch vụ instant messages cũng được sử dụng với tỷ lệ lớn (47%), bởi đây là công cụ giao tiếp khá thuận tiện. Mặt khác, ngoài việc phát triển như một công cụ độc lập, ứng dụng này còn được phát triển trên hầu hết các dịch vụ mạng xã hội, hỗ trợ cho người dùng có thể tương tác và kết nối

với nhau theo thời gian thực. Đây cũng là lý do ứng dụng này ngày càng được sử dụng phổ biến trong cộng đồng người dùng mạng xã hội.

2.2.2. Các dịch vụ thông tin thư viện được lựa chọn để tổ chức ứng dụng: Dịch vụ mượn, trả và gia hạn tài liệu; Dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin; Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; Dịch vụ tư vấn hỗ trợ học tập, giảng dạy và nghiên cứu; Dịch vụ đào tạo, tập huấn

2.2. Quy trình ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học

2.2.1. Xác định mục đích sử dụng phần mềm xã hội

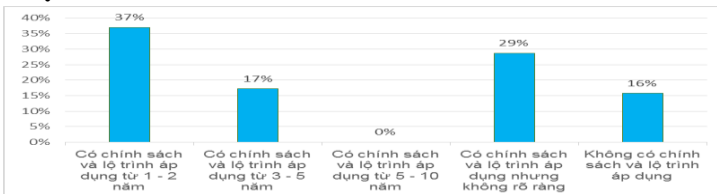


Biểu đồ 2: Mục đích sử dụng phần mềm xã hội

Đa số các thư viện đại học đều ứng dụng phần mềm xã hội vào mục đích thông báo thông tin và quảng bá sản phẩm, dịch vụ, hoạt động xã hội. Từ thực tế này, có thể rút ra các nhận định sau: Mục đích ứng dụng PMXH của các thư viện được xác định đầu tiên là thông báo thông tin (100%).

Nhận xét tổng quát từ số liệu khảo sát cho thấy: mục đích ứng dụng phần mềm xã hội mới ở mức cơ bản và đơn giản nhất đó là thông tin và quảng bá.

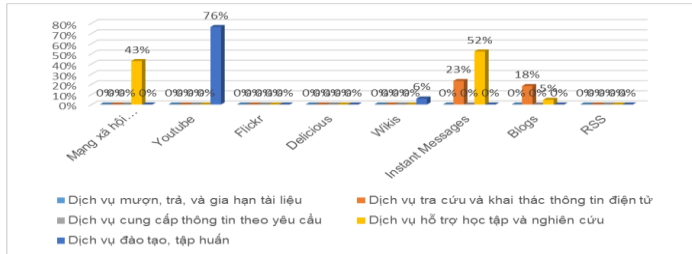
2.2.2. Xây dựng chính sách và lộ trình ứng dụng phần mềm xã hội tổ chức dịch vụ



Biểu đồ 3: Chính sách và lộ trình ứng dụng PMXH tổ chức dịch vụ TTTV

Có tỷ lệ đáng kể các thư viện triển khai chính sách và lộ trình áp dụng với gian đoạn trung hạn từ 3 đến 5 năm. Đáng chú ý, không có thư viện nào có lộ trình áp dụng từ 5 đến 10 năm. Dữ liệu này cho thấy những khả năng: chu kỳ công nghệ có thể phát triển và thay đổi nên không xây dựng lộ trình dài hạn; lộ trình ngắn hạn và trung hạn là phù hợp để có thể rà soát, rút kinh nghiệm cho các giai đoạn tiếp theo.

2.2.3. Xác định dịch vụ thông tin thư viện cụ thể tương thích với phần mềm xã hội



Biểu đồ 4: Sự tương thích giữa dịch vụ với việc ứng dụng PMXH khác nhau

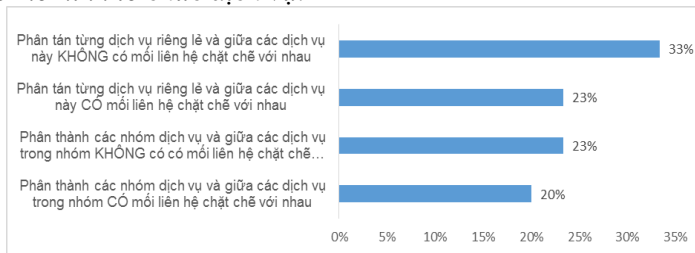
Việc xác định tính tương thích giữa PMXH và các loại dịch vụ của các thư viện đại học không giống nhau. Có thể thấy tỷ lệ các dịch vụ ứng dụng tập trung chủ yếu vào các công cụ phần mềm xã hội phổ biến, đang được đa số người dùng nói chung và người dùng tin thư viện nói riêng yêu thích sử dụng.

2.2.4. Triển khai dịch vụ thông tin thư viện

2.2.4.1. Về con người

Kết quả khảo sát cho thấy, khi triển khai dịch vụ người lãnh đạo quản lý của các thư viện đã chú trọng đến công tác tổ chức dịch vụ và các yếu tố liên quan. Tiến hành phân công, bố trí các nguồn lực đặc biệt là nhân lực thích hợp để việc triển khai sao đạt hiệu quả cao nhất. Nhân lực được lựa chọn là những người không chỉ có năng lực chuyên môn trong lĩnh vực thông tin thư viện, có kiến thức KH&CN sâu rộng, có khả năng xử lý và phân tích thông tin, mà đòi hỏi họ còn phải có kỹ năng tin học và ngoại ngữ.

2.2.4.2. Về mô hình tổ chức dịch vụ:

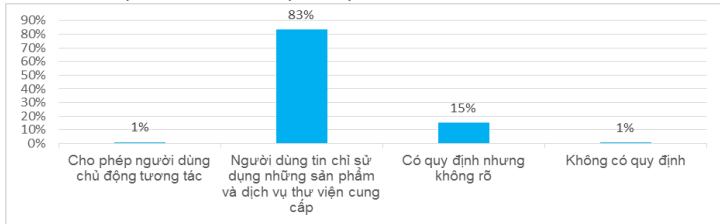


Biểu đồ 5: Cách thức tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện

Cách thức tổ chức dịch vụ và mối quan hệ giữa các dịch vụ tại thư viện các trường đại học không thống nhất khi cả bốn sự lựa chọn đều có tỷ lệ lựa chọn đáng kể (Phân thành các nhóm dịch vụ và giữa các dịch vụ trong nhóm CÓ mối liên hệ chặt chẽ với nhau; Phân thành các nhóm dịch vụ và giữa các dịch vụ trong nhóm KHÔNG có có mối liên hệ chặt chẽ với nhau; Phân tán từng dịch vụ riêng lẻ và giữa các dịch vụ này CÓ mối liên hệ chặt chẽ với

nhau; Phân tán từng dịch vụ riêng lẻ và giữa các dịch vụ này KHÔNG có mối liên hệ chặt chẽ với nhau).

2.2.4.3. Về cơ chế vận hành các dịch vụ



Biểu đồ 6: Cơ chế tương tác giữa thư viện và người dùng tin

Hầu hết các dịch vụ thư viện quy định cơ chế tương tác giữa dịch vụ, người dùng tin. Tuy nhiên, điều đáng chú ý là các cơ chế này đang quy định tương tác một chiều đối với người dùng tin trong việc tương tác với thông tin, tương tác với dịch vụ thư viện khi khai thác thông tin và tương tác với cộng đồng những người dùng tin.

2.2.5. Đánh giá kết quả hoạt động của các dịch vụ đã được ứng dụng

Thư viện đã chú trọng đến bộ công cụ để đánh giá về chất lượng các dịch vụ mà trước hết thông qua các tiêu chí về tính kịp thời, tính thuận tiện thân thiện, chi phí của các dịch vụ; thống kê các số liệu cụ thể về số lượng người dùng tin sử dụng dịch vụ, cũng như số lượt truy cập của người dùng tin đến sử dụng các dịch vụ khác nhau của thư viện.

Tuy nhiên các phản hồi thu được từ khảo sát cho thấy, việc ứng dụng chưa thực sự đi sâu vào các công tác: phát triển, kiểm soát và quản lý thông tin; kết nối cộng đồng; định hướng và kiểm soát cộng đồng.

2.2.6. Điều chỉnh sau đánh giá

Điều chỉnh sau đánh giá là công đoạn sau cùng của chu trình tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học.

Trên cơ sở kết quả thu được sau khi đánh giá của người dùng tin bằng các phương pháp khác nhau, cũng như thống kê các số liệu liên quan như đã phân tích ở trên và so sánh với hiệu quả trước khi ứng dụng PMXH vào tổ chức các dịch vụ thông tin thì hầu hết các thư viện đại học đã tiến hành rà soát và điều chỉnh sau đánh giá.

2.3. Thực trạng các yếu tố tác động đến ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện Đại học

2.3.1. Nhận thức của các bên liên quan

Quá trình triển khai ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học có sự tham gia của nhiều bên liên quan, tuy nhiên, có thể nhóm thành các bên liên quan chính: Lãnh đạo cơ quan quản lý nhà nước, lãnh đạo các trường đại học, lãnh đạo các thư viện, cán bộ thư viện, chuyên gia tư vấn và người dùng tin (nhà khoa học, giảng viên,

ngiên cứu sinh, học viên, sinh viên). Về cơ bản các nhóm đều có nhận thức nhất định về vai trò và giá trị của việc ứng dụng, tuy nhiên quyết tâm, và cách thức thực hiện còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế.

2.3.2. Chất lượng đội ngũ cán bộ, chuyên gia thông tin thư viện

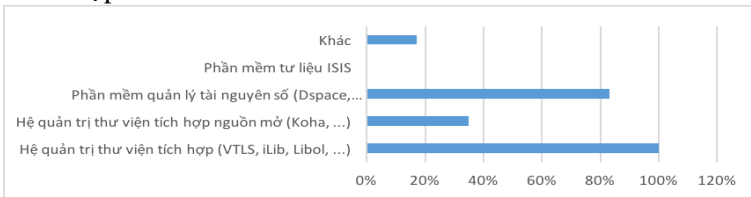
Trình độ học vấn của nguồn nhân lực khá cao; khả năng sử dụng máy tính/tin học cơ sở ở mức thành thạo còn khá khiêm tốn, mức cao nhất chỉ có 71%; mức bình thường chiếm tỷ lệ còn khá lớn 22%.; Về trình độ ngoại ngữ của nguồn nhân lực thì tiếng Anh là ngôn ngữ được sử dụng nhiều nhất (84.7 %).

2.3.3. Tài chính và hạ tầng công nghệ thông tin

Đối với các thư viện đại học công, nguồn ngân sách hoạt động hàng năm là ngân sách nhà nước, được phân bổ từ trường chủ quản mà họ trực thuộc. Bên cạnh nguồn ngân sách này, thư viện có thể có thêm các nguồn thu khác từ các dự án, chương trình hợp tác, ... Tuy nhiên, ngân sách hoạt động hạn hẹp so với chức năng và nhiệm vụ được quy định là tình trạng chung của các thư viện.

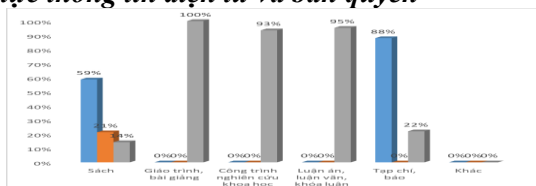
Đối với các thư viện đại học tư, nguồn ngân sách hoạt động khá chủ động và linh hoạt. Tuy nhiên, tùy vào định hướng và chiến lược phát triển của từng trường mà mức độ đầu tư được quyết định. Vì vậy, 100% các thư viện đại học đều đã được tin học hoá với hệ thống máy móc được trang bị khá đồng bộ và kết nối internet. Hệ thống phòng ốc và CSVC phục vụ cho các dịch vụ thông tin thư viện cũng đã được ưu tiên đầu tư, tuy nhiên tùy thuộc chủ yếu vào sự quan tâm của lãnh đạo cấp trên cùng với nguồn tài chính được cấp hàng năm và các đầu tư của tổ chức bên ngoài mà chất lượng hạ tầng CNTT và CSVC của mỗi cơ quan thư viện khác nhau.

Nhóm phần mềm chuyên môn được sử dụng nhiều nhất là Hệ quản trị thư viện tích hợp.



Biểu đồ 7: Loại phần mềm thư viện được áp dụng tại các trường đại học

2.3.4. Nguồn lực thông tin điện tử và bản quyền



Biểu đồ 8: Tài nguyên thông tin của các thư viện đại học

Tài liệu dưới dạng in phổ biến và chiếm tỷ lệ lớn đối với tạp chí – báo (chiếm 88%) và sách (chiếm 55%).

2.3.5. Cơ chế, chính sách vận hành dịch vụ thông tin thư viện

Các thư viện đều có chính sách vận hành riêng phù hợp với đặc thù đào tạo và nghiên cứu của trường đại học. Là một đơn vị trực thuộc trường đại học, chính sách phát triển và vận hành của thư viện luôn lấy tầm nhìn và chiến lược phát triển của nhà trường làm phương châm và kim chỉ nam cho việc xây dựng tầm nhìn và chiến lược phát triển. 100% các thư viện đều lấy đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyên gia tri thức và phát triển các dịch vụ làm các nội dung căn bản làm mục tiêu cho sự phát triển.

2.3.6. Đặc điểm người dùng tin của thư viện đại học

2.3.6.1. Các nhóm người dùng tin của thư viện đại học

Người dùng tin là cá nhân, nhóm cá nhân, tập thể, cơ quan, tổ chức sử dụng tài liệu và các dịch vụ của thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu tin phục vụ các yêu cầu cụ thể trong công việc và cuộc sống. Người dùng tin vừa là khách hàng của các dịch vụ thông tin, đồng thời họ cũng là người sản sinh ra thông tin mới.

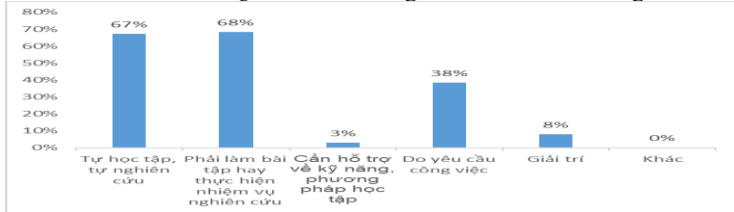
+ Nhóm đối tượng là cán bộ lãnh đạo, quản lý:

+ Nhóm người dùng tin thứ hai là đội ngũ các nhà nghiên cứu khoa học và giảng dạy có học hàm, học vị cao là các giáo sư, phó giáo sư, tiến sĩ, giảng viên chính

+ Nhóm đối tượng là học sinh, sinh viên, thực tập sinh, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học tập nghiên cứu tại các trường đại học.

+ Nhóm đối tượng là cán bộ nghiên cứu của các phòng thí nghiệm.

2.3.6.2. Mục đích sử dụng dịch vụ thông tin thư viện của người dùng tin



Biểu đồ 9: Mục đích sử dụng dịch vụ TTTV của người dùng tin

Mục đích sử dụng chủ yếu và phổ biến của người dùng tin thư viện đại học là đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ cho việc phải làm bài tập, hoặc thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu trong môi trường đại học học.

2.3.6.3. Nhu cầu sử dụng dịch vụ khai thác thông tin của người dùng tin

Về các kênh tiếp cận dịch vụ thông tin thư viện của người dùng tin tại thư viện đại học như sau:

Người dùng tin biết đến các sản phẩm dịch vụ thông tin thư viện thông qua thầy, cô, bạn bè (đồng nghiệp) lên tới 79%. Tiếp đến là qua kênh website thư viện và email với tỷ lệ dao động từ 17% - 19%. Thông qua kênh PMXH và Bản tin của thư viện với cùng tỷ lệ 9%. Điều này cho thấy, các thư viện đại

học chưa triển khai tốt kênh thông tin phần mềm xã hội trực tuyến để kết nối và thông tin cho người dùng tin.

Về tần suất đến cơ quan thông tin thư viện của người dùng tin

Biểu đồ cho thấy tần suất lên thư viện 1 lần/1 tuần của người dùng tin có tỷ lệ cao nhất, chiếm 30%. Trong khi đó, tần suất lần/3 ngày chiếm 26%. Số lượng sinh viên thường xuyên lên thư viện theo tần suất 1 lần/một ngày chiếm 20%. Bên cạnh đó, có 7 đến 8% người dùng lên thư viện một lần/một tháng hoặc vài tháng một lần. Đặc biệt, có những người dùng không sử dụng dịch vụ thư viện và tỷ lệ này lên tới 10%.

Tỷ lệ người dùng lên thư viện với tần suất ít nhất là 1 lần / 1 tuần là khá cao, chiếm khoảng 76%. Trong khi đó vẫn có đến 10% người dùng cho biết họ không sử dụng thư viện.

- *Về phương thức sử dụng dịch vụ và định dạng tài nguyên được yêu thích sử dụng của người dùng tin.*

57% người dùng sử dụng dịch vụ trực tuyến trong khi 43% vẫn lựa chọn sử dụng dịch vụ trực tiếp.

Điều này cho thấy nhu cầu truy cập, khai thác và sử dụng tài nguyên số của người dùng rất cao do tính ưu việt và sự tiện dụng của loại thông tin này.

Về tần suất sử dụng các dịch vụ của người dùng tin

Tần suất sử dụng các dịch vụ của người dùng tin là không cao, ngoại trừ dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin điện tử. Các dịch vụ còn lại được sử dụng hoặc với tỷ lệ thấp.

- Dịch vụ được người dùng sử dụng với tần suất cao nhất (một ngày một lần) là dịch vụ Tra cứu và khai thác thông tin điện tử. Đáng chú ý, cũng với tần suất này, tỷ lệ đối với các dịch vụ khác là 0%. Điều này có thể hiểu, các dịch vụ còn lại không có bạn đọc sử dụng thường xuyên mỗi ngày một lần.

- Tần suất một lần một tuần được lựa chọn đối với nhiều nhóm dịch vụ nhất. Trong đó, được lựa chọn nhiều nhất là dịch vụ Hỗ trợ học tập và nghiên cứu, kế đến là dịch vụ Mượn trả - gia hạn tài liệu, và dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.

- Tần suất một tháng một lần được lựa chọn với tỷ lệ khá cao đối với dịch vụ Đào tạo và tập huấn và với tỷ lệ nhất định đối với dịch vụ Hỗ trợ học tập và nghiên cứu, và dịch vụ Mượn trả - gia hạn tài liệu.

2.3.6.4. Thiết bị điện tử người dùng tin thích dùng khi khai thác mạng xã hội

Đa số người dùng tin thích sử dụng các thiết bị di động để khai thác các dịch vụ PMXH, do tính tiện dụng di chuyển, nhanh chóng khi tác nghiệp cùng nhiều lợi ích khác phù hợp cho cuộc sống năng động, làm việc với cường độ và năng suất cao. Đây cũng là lý do để đa số người dùng lựa chọn sử dụng điện thoại di động là công cụ phổ biến nhất được dùng để khai thác các dịch vụ phần mềm xã hội với tỷ lệ lựa chọn lên tới 57%. Trong khi đó nhóm các thiết bị công nghệ di động như laptop, iPad và các thiết bị di động có kích

thước lớn hơn điện thoại, nhưng mức độ gắn kết với con người ít hơn cũng chiếm tỷ lệ đáng kể với 41% phản hồi lựa chọn.

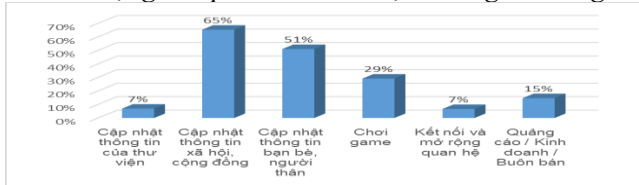
2.3.6.5. Thời gian sử dụng phần mềm xã hội mỗi ngày của người dùng tin

- Kết quả khảo sát trên cho thấy mạng xã hội là ứng dụng phổ biến nhất đối với cộng đồng người dùng tin tại các thư viện với thời lượng sử dụng chiếm ưu thế vượt trội so với các ứng dụng phần mềm xã hội khác.

- Các ứng dụng tiếp theo được người dùng ưu chuộng sử dụng với tỷ lệ thấp hơn là Youtube, Instant Messages và Wikis. Bên cạnh đó có các ứng dụng có tỷ lệ người dùng khai thác còn rất khiêm tốn như: Flickr, Blogs

- Đáng chú ý, có rất nhiều các công cụ phần mềm xã hội được sử dụng rất ít hoặc thậm chí không được người dùng thư viện khai thác và sử dụng như RSS, Delicious, ...

2.3.6.6. Mục đích sử dụng các phần mềm xã hội của người dùng tin



Biểu đồ 10: Mục đích sử dụng phần mềm xã hội

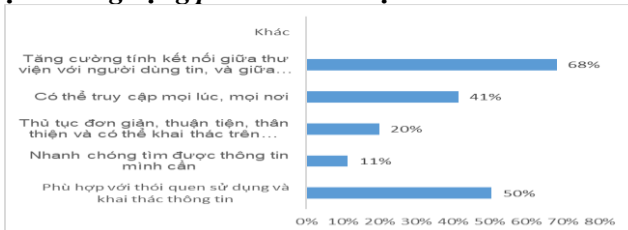
2.3.6.7. Mức độ sử dụng phần mềm xã hội để khai thác dịch vụ thông tin thư viện

- Người dùng tin ít sử dụng phần mềm xã hội trong việc khai thác dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện các trường đại học. Trong bối cảnh đó, Instant Messages, Youtube và Mạng xã hội đang là các ứng dụng được sử dụng nhiều hơn trong việc khai thác dịch vụ thư viện của người dùng tin.

- Công cụ phần mềm xã hội đang được sử dụng phổ biến như Instant Message được người dùng ưa chuộng sử dụng bởi khả năng kết nối và tương tác nhanh theo thời gian thực.

2.4. Đánh giá hiệu quả ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện Đại học

2.4.1. Lợi ích ứng dụng phần mềm xã hội theo các tiêu chuẩn



Biểu đồ 11: Lợi ích của việc ứng dụng PMXH vào tổ chức các dịch vụ thư viện

Việc ứng dụng PMXH vào công tác tổ chức dịch vụ TTTV đem lại rất nhiều lợi ích. Trong đó lợi ích về tăng cường tính kết nối giữa thư viện và cộng đồng người dùng tin được đánh giá với tỷ lệ cao. Bởi một trong những yếu tố quan trọng tạo nên sự thành công và hiệu quả của PMXH là xây dựng, cố kết và phát triển cộng đồng.

Các lợi ích quan trọng của PMXH nói chung và việc trong việc áp dụng nói riêng cũng được nhấn mạnh như: phù hợp với thói quen sử dụng và khai thác thông tin của người dùng tin với rất nhiều các thiết bị truy cập khác nhau, và có thể truy cập mọi lúc mọi nơi trên môi trường trực tuyến.

Các yếu tố khác cũng được đề cập nhưng tỷ lệ nhận định thấp hơn như: thủ tục đơn giản, thuận tiện, và nhanh chóng tìm kiếm được thông tin cần thiết.

2.4.2. Về tiêu chuẩn mức độ thỏa mãn nhu cầu thông tin của người dùng

Kết quả điều tra cho thấy về sự thỏa mãn nhu cầu ở mức độ **rất tốt** không có; mức độ thỏa mãn thông tin ở thang đo **tốt** có 35%; mức độ thỏa mãn thông tin ở thang đo **bình thường** có 31%; mức độ thỏa mãn thông tin ở thang đo **chưa tốt lắm**, có tới 11%; mức độ thỏa mãn thông tin ở thang đo **không tốt** không có 0%.

2.4.3. Về tiêu chuẩn thống nhất và liên thông giữa các dịch vụ

Đánh giá về tiêu chí thống nhất và liên thông giữa các dịch vụ thông tin thư viện ở mức độ **rất tốt và tốt** không có; mức độ bình thường 29%; mức độ không tốt lắm và không tốt là 0%.

Như vậy, tiêu chí này đối với các dịch vụ khi ứng dụng PMXH dù có vai trò rất quan trọng nhưng còn rất hạn chế khi được triển khai bởi các thư viện đại học.

2.4.4. Về tiêu chuẩn sử dụng đơn giản, thuận tiện và thân thiện

Đánh giá về tiêu chí sử dụng đơn giản, thuận tiện và thân thiện ở mức độ **rất tốt 0%**; mức độ **tốt** 19%; mức độ **bình thường** 47%; mức độ **không tốt lắm** và **không tốt** là 0%.

2.4.5. Về tiêu chuẩn không giới hạn không gian và thời gian

Đánh giá về tiêu chí không giới hạn không gian và thời gian ở mức độ **rất tốt, tốt** và mức độ **bình thường** không có 0 %; mức độ không tốt lắm là 48% và không tốt là 0%. Như vậy, việc đáp ứng tiêu chí không giới hạn không gian và thời gian của các dịch vụ sau khi được ứng dụng PMXH để tổ chức dịch vụ TTTV còn rất hạn chế.

2.4.6. Về tiêu chuẩn mức độ chi phí tổ chức dịch vụ thấp

Khi được hỏi về ưu điểm của tiêu chí phí tổ chức dịch vụ TTTV ở mức độ **rất tốt** không có 0%; mức độ **tốt** có 21%; mức độ **bình thường** và **không tốt** không có 0%. Điều này đúng với thực tế vì để khai thác dịch vụ thư viện tại trường, sinh viên đã được hỗ trợ rất nhiều về chi phí. .

2.5. Nhận xét chung về tình hình ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện

2.5.1. Điểm mạnh

- Có sự nhận thức đúng đắn về vai trò của ứng dụng phần mềm xã hội
- Việc ứng dụng các phần mềm xã hội ngày càng phát triển đa dạng.
- Đã tuân thủ quy trình và đảm bảo được yêu cầu của quá trình ứng dụng

- Nguồn nhân lực đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản về CNTT
- Các chuẩn cơ bản nghiệp vụ thông tin thư viện hiện đại đã được ứng dụng
- Hạ tầng công nghệ thông tin và mức độ đầu tư không ngừng được tăng cường

- Năng lực thông tin của người dùng tin đáp ứng yêu cầu

2.5.2. Những hạn chế

- Những hạn chế chung của việc ứng dụng phần mềm xã hội
 - Tất cả các dịch vụ đều có những hạn chế nhất định, trong số đó, hạn chế về Tài nguyên đối với dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin điện tử chiếm tỷ lệ cao nhất với 61%. Tiếp đó là hạn chế về năng lực của cán bộ trong triển khai dịch vụ đào tạo, tập huấn và hạn chế về chất lượng dịch vụ đối với Dịch vụ mượn, trả và gia hạn tài liệu.

- Hạn chế về năng lực cán bộ và hạn chế về chất lượng dịch vụ cũng chiếm tỷ lệ đáng kể khi dao động từ 41% đến 42%.

- Các hạn chế khác như về CSVC và CNTT cũng chiếm tỷ lệ nhất định. Ngoài ra, đối với mỗi nhóm dịch vụ, tất cả các hạn chế được đề cập đều xuất hiện với tỷ lệ trên/dưới 10%.

- Tính tương tác giữa các dịch vụ hiện có chưa cao
- Việc ứng dụng phần mềm xã hội chưa có chiến lược và lộ trình cụ thể
- Nguồn lực thông tin số và vấn đề bản quyền còn nhiều hạn chế
- Khả năng thu hút phát triển cộng đồng người dùng tin chưa cao
- Cơ chế, chính sách, vận hành dịch vụ chưa rõ ràng

Tiểu kết

Chương 2 tập trung vào thực trạng ứng dụng phần mềm xã hội trong hoạt động tổ chức dịch vụ thông tin – thư viện tại các trường đại học. Thực trạng được phản ánh dựa trên cơ sở nghiên cứu sâu về các ứng dụng phần mềm xã hội cụ thể. Việc khảo sát và lấy ý kiến thư viện cũng như người dùng tin tập trung vào nghiên cứu sự hiểu biết và tình hình ứng dụng phần mềm xã hội vào trong công tác tổ chức dịch vụ thư viện.

Thông tin phỏng vấn và các số liệu thống kê, khảo sát đã chỉ ra tình hình ứng dụng các phần mềm xã hội tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam. Cùng với đó là các ứng dụng cụ thể vào các loại hình dịch vụ thư viện cụ thể. Sự tương thích giữa dịch vụ thông tin – thư viện với các phần mềm xã hội cũng đã được chỉ ra cùng với thực trạng về chính sách, lộ trình ứng dụng của các thư viện đại học.

Con số khảo sát còn chỉ ra người dùng tin mong muốn được sử dụng phần mềm xã hội trong quá trình khai thác dịch vụ TTTV. Tuy nhiên, việc ứng dụng phần mềm xã hội vào công tác dịch vụ tại các thư viện đại học ở Việt Nam chưa được triển khai bài bản và chuyên nghiệp và chưa đáp ứng được nhu cầu và thói quen khai thác sử dụng dịch vụ của người dùng tin. Hầu hết các thư viện đều đã áp dụng phần mềm xã hội, song mức độ và quy mô áp dụng của các thư viện là khác nhau. Đáng chú ý, các thư viện đại học áp dụng sâu và rộng đạt được kết quả tốt hơn nhiều so với những thư viện áp dụng nhỏ

lẻ, manh mún thiếu chỉ đạo thống nhất từ trên, thiếu nguồn lực và không có chính sách, lộ trình cụ thể.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, chỉ ra các vấn đề tồn tại, chuyên đề đã cung cấp các yếu tố nền tảng để xây dựng các giải pháp cần thực hiện cho việc triển khai ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thư viện phù hợp và hiệu quả.

Chương 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ ỨNG DỤNG PHẦN MỀM XÃ HỘI ĐỂ TỔ CHỨC DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN CHO CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM

3.1. Các giải pháp về cơ chế chính sách đối với việc ứng dụng phần mềm xã hội tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học

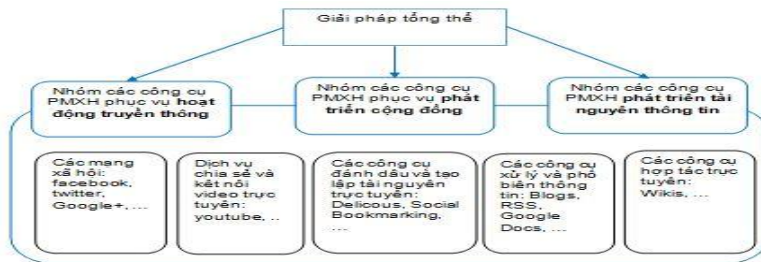
- Nâng cao nhận thức về ý nghĩa và vai trò của phần mềm xã hội
- Thống nhất định hướng ứng dụng đối với các đơn vị liên quan trong tổ chức
- Xây dựng chính sách ứng dụng
- Xây dựng cơ chế quản lý, điều hành, vận hành
- Thống nhất thực hiện mục tiêu từ trường đại học, thư viện, nhóm dịch vụ và dịch vụ cụ thể của thư viện.

- Xây dựng lộ trình phát triển ứng dụng phần mềm xã hội

3.2. Các giải pháp công nghệ cho việc ứng dụng phần mềm xã hội

3.2.1. Mô hình nhóm các ứng dụng phần mềm xã hội để tổ chức dịch vụ thông tin thư viện

Với giải pháp tổng thể, có thể chia thành 3 nhóm công cụ phần mềm xã hội như sau: nhóm công cụ truyền thông, nhóm công cụ xây dựng và phát triển tài nguyên thông tin và nhóm công cụ kết nối cộng đồng.



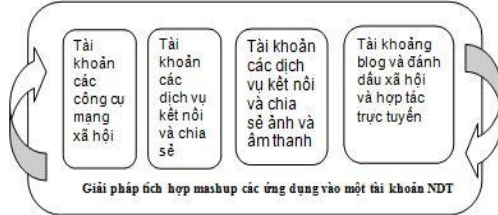
Hình 3: Giải pháp tổng thể các ứng dụng PMXH trong tổ chức dịch vụ TTTV

3.2.2. Tổ chức các công cụ truyền thông xã hội

Mạng xã hội cũng được xem là một trong những công cụ để triển khai tốt các hoạt động truyền thông.

Ứng dụng Podcast trong hoạt động truyền thông: Cung cấp thông tin cập nhật về các sự kiện, hoạt động, và dịch vụ; Cung cấp thông tin đào tạo, hướng dẫn; Cung cấp thông tin giới thiệu sản phẩm và dịch vụ thư viện.

Mashup là công cụ phù hợp cho việc quy tập các công cụ giao tiếp thông tin phổ biến của người dùng tin.

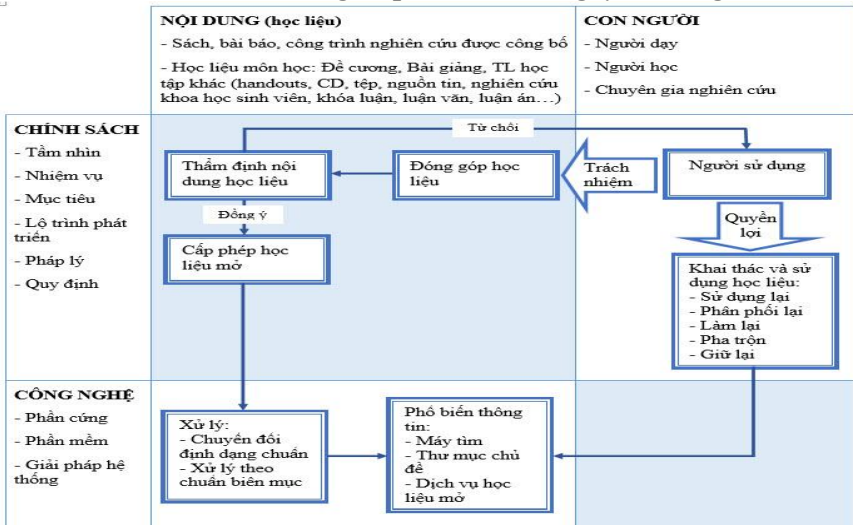


Hình 4: Giải pháp tích hợp mashup ứng dụng vào một tài khoản

3.2.3. Các công cụ phát triển cộng đồng

Tổ chức đào tạo, đặc biệt đào tạo trực tuyến là một trong những phương thức hữu hiệu để thư viện kết nối cộng đồng; Chủ động hình thành và phát triển cộng đồng người dùng trên các mạng xã hội; Tập trung thực hiện các dự án nhiều người tham gia; Kết nối và quản lý các tài khoản mạng xã hội theo một tài khoản sử dụng thư viện của người dùng.

3.2.4. Mô hình các công cụ phát triển tài nguyên thông tin



Hình 5: Mô hình phát triển tài nguyên thông tin xã hội mở

3.2.5. Ứng dụng các công cụ truyền thông vào các dịch vụ thể

3.2.5.1. Dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin điện tử

Công thông tin của dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin điện tử có thể tích hợp vào các kênh thông tin như blogs, các tài khoản mạng xã hội, hoặc qua các tin

nhắn tức thời (Instant Messages). Bên cạnh đó, cần có sự hỗ trợ của các videos trực tuyến cho việc hỗ trợ và hướng dẫn người dùng khác thác nguồn tài nguyên thông tin điện tử.

3.2.5.2. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

Tính năng tự động đăng ký các cú pháp tìm kiếm được trang bị đầy đủ trên hầu hết các máy tìm của các cơ sở dữ liệu trực tuyến và nhiều máy tìm phổ biến hiện nay. Mặt khác người dùng có thể sử dụng thêm công cụ RSS để đăng kí và tập hợp thông tin từ các nguồn mong muốn.

3.2.5.3. Dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu

Thông qua các dịch vụ cụ thể trên mạng xã hội, thư viện có thể tiến hành các dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu cho đối tượng người dùng tin đa dạng trong môi trường giáo dục đại học. Hầu hết các công cụ phần mềm xã hội có thể ứng dụng vào dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu, bởi các công cụ này đều đóng vai trò cầu nối, là kênh thông tin giao tiếp giữa thư viện và người dùng. Về cơ bản có 2 hình thức hỗ trợ: hỗ trợ theo thời gian thực và hỗ trợ theo thời gian quy định của thư viện.

3.2.5.4. Dịch vụ đào tạo, tập huấn

Có rất nhiều hình thức để triển khai đào tạo tập huấn, tuy nhiên, phổ biến nhất là hình sử dụng podcast, youtube trong đào tạo và tập huấn. Đây là hình tập huấn có thể theo thời gian thực hoặc ghi lại dưới các định dạng đa phương tiện để cung cấp cho người sử dụng.

3.2.5.5. Dịch vụ phát triển các dự án có sự tham gia của cộng đồng xã hội

Một trong những đặc điểm nổi bật của phần mềm xã hội là hợp tác xã hội. Khi ứng dụng phần mềm xã hội, thư viện có thể đưa ra các dự án khuyến khích và kêu gọi sự tham gia của cộng đồng người dùng, đặc biệt là những người có cùng mối quan tâm và sở thích. Công cụ phần mềm phổ biến cho loại hình dịch vụ này là wikis, cho phép thư viện phát triển các dự án kết hợp trực tuyến cho chính thư viện, mặt khác cho phép người dùng tự tạo lập ra các dự án huy động hợp tác trực tuyến cho riêng mình.

3.2.5.6. Dịch vụ mượn trả và gia hạn tài liệu

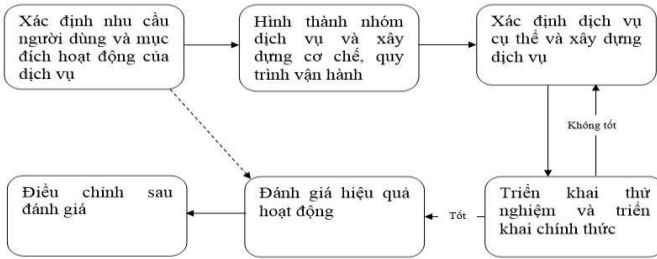
Đây là dịch vụ thường cần phải tương tác trực tiếp hay/và có sự can thiệp sâu của các phần mềm chuyên môn thư viện (hệ thư viện quản trị tích hợp, phần mềm quản trị thư viện, ...) nên không nhất thiết cần đến ứng dụng phần mềm hệ quản trị thư viện tích hợp. Tuy nhiên, với mục tiêu hỗ trợ nhằm tối ưu hiệu quả phục vụ và tối đa hóa mức độ thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin, đồng thời nâng cao tính thống nhất của hệ thống và tăng cường kết nối và mở rộng cộng đồng người dùng tin, thư viện có thể sử dụng phần mềm xã hội như các công cụ hỗ trợ.

3.3. Chú trọng lựa chọn dịch vụ thông tin thư viện để ứng dụng

Mức độ ưu tiên ứng dụng phần mềm xã hội đối với các dịch vụ: Dịch vụ đào tạo, tập huấn; Dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu; Dịch vụ cung cấp

thông tin theo yêu cầu; Dịch vụ tra cứu và khai thác thông tin điện tử; Dịch vụ mượn trả và gia hạn tài liệu

3.4. Mô hình quy trình ứng dụng phần mềm xã hội tổng thể



Hình 6: Mô hình quy trình ứng dụng phần mềm xã hội tổng thể

3.5. Mô hình quy trình ứng dụng thử nghiệm phần mềm xã hội vào tổ chức dịch vụ thông tin thư viện

Hoạt động ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện có thể triển khai theo mô hình quy trình ứng dụng thử nghiệm:



Hình 7: Mô hình quy trình ứng dụng thử nghiệm phần mềm xã hội

Mô hình: Lên kế hoạch thử nghiệm; Triển khai thử nghiệm; Xử lý các vấn đề phát sinh; Thu thập thông tin và đánh giá kết quả; Quyết định phương án ứng dụng trong thực tiễn.

3.6. Quan tâm đến các yếu tố khác có tác động đến việc ứng dụng phần mềm xã hội

- Đào tạo người dùng tin và nâng cao trình độ cán bộ thư viện
- Đảm bảo vấn đề bản quyền tài nguyên số

Tiểu kết

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực tiễn về ứng dụng phần mềm xã hội trong công tác tổ chức dịch vụ thông tin thư viện, chương 3 đã đưa ra các đề xuất về giải pháp triển khai khả thi, hiệu quả. Các giải pháp được khu trú thành các nhóm giải pháp về quản lý, điều hành, nhóm giải pháp về công nghệ, nhóm giải pháp lựa chọn dịch vụ tương ứng với công nghệ và một số giải pháp tổng thể khác. Các giải pháp đa dạng được nhóm thành từng nhóm vừa thể hiện tính hệ thống trong quá trình áp dụng, vừa thể hiện tính đa dạng, phù hợp với việc áp dụng cho thư viện các trường đại học có đặc thù riêng.

Các nhóm giải pháp bám sát vào thực tiễn công tác tổ chức dịch vụ thư viện tại các thư viện ở Việt Nam với nhiều giải pháp cụ thể. Trong số các giải pháp được đề cập, nhóm giải pháp công nghệ được coi là nhóm giải pháp

chính, tập trung vào các nhóm công cụ: nhóm các công cụ truyền thông, nhóm các công cụ phát triển cộng đồng, nhóm các công cụ phát triển tài nguyên thông tin, và ứng dụng các công cụ truyền thông vào các dịch vụ cụ thể. Bên cạnh đó, nhóm giải pháp đóng vai trò tác động trực tiếp là nhóm giải pháp về quản lý điều hành cũng có tầm quan trọng không kém. Nhóm giải pháp này có vai trò quyết định đến việc ứng dụng thành bại tại các cơ quan thông tin, thư viện đại học.

Dù đã lấy tiêu chí khả thi và hiệu quả làm kim chỉ nam khi nghiên cứu về các nhóm giải pháp, tuy nhiên các nhóm giải pháp được đề cập ở đây hướng tới mục tiêu áp dụng cho đa số các thư viện đại học. Để các giải pháp cụ thể thực sự phù hợp với đặc thù của từng thư viện, mỗi đơn vị áp dụng cần phải chi tiết hoá và có những điều chỉnh phù hợp để việc triển khai đem lại kết quả như mong muốn.

KẾT LUẬN

Ý tưởng về việc xây dựng các phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu xã hội đã có từ những năm 1940, tuy nhiên việc nghiên cứu và ứng dụng phần mềm xã hội mới thực sự trở nên phổ biến vào đầu những năm 2000. Đây cũng là khởi điểm của sự phát triển và ứng dụng mạnh mẽ của phần mềm xã hội vào nhiều lĩnh vực khác nhau, trong đó, lĩnh vực tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học ứng dụng sâu rộng và hiệu quả được thể hiện rõ nét khi chất lượng phục vụ của các dịch vụ này đang ngày càng được nâng cao.

Ứng dụng phần mềm xã hội trong tổ chức dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện các trường đại học đã có những tác động sâu sắc không chỉ trong thực tiễn mà còn trong lý luận của công tác tổ chức hệ thống dịch vụ thông tin thư viện tại các trường đại học. Những thuộc tính tiêu biểu của phần mềm xã hội cần được phát huy khi ứng dụng như: tính cộng đồng, tính chia sẻ, tính chủ động trong xử lý, quản lý thông tin và tham gia vào quá trình kiểm duyệt các thông tin trực tuyến để đóng góp giá trị mới, giá trị gia tăng vào kho tri thức chung của nhân loại. Đặc biệt, cơ chế vận hành của các dịch vụ cũng có những thay đổi về chất, có nhiều điểm khác biệt với cơ chế vận hành của dịch vụ thư viện trước đây. Đó là không còn ranh giới rõ ràng giữa người dùng và thư viện, hay giữa người dùng tin và người tạo lập thông tin. Trong môi trường đó, chỉ có một đối tượng là người sử dụng bao gồm cả cán bộ thư viện và người dùng tin. Người sử dụng có thể xây dựng, quản trị, kiểm duyệt, chia sẻ, kết nối và khai thác thông tin trên cơ sở cơ chế tương tác mang tính chất điều phối và kiểm soát thông tin của thư viện.

Trong khi phần mềm xã hội được ứng dụng phổ biến trong hoạt động tổ chức dịch vụ thông tin thư viện đại học ở nước ngoài thì ở Việt Nam, việc ứng dụng còn khá rời rạc, hầu như chưa có kế hoạch, lộ trình vì chưa có nhận thức

đúng tâm của lãnh đạo các cấp và quyết tâm ứng dụng của thư viện các trường đại học.

Số liệu và thông tin khảo sát thực tiễn cho thấy việc ứng dụng phần mềm xã hội vào công tác tổ chức dịch vụ thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam dù còn có những khó khăn nhất định nhưng lại hội tụ nhiều yếu tố có thể áp dụng thành công, đó là: thư viện đại học ở Việt Nam đang không ngừng đổi mới để đáp ứng các yêu cầu của sự phát triển, của sự thăng hạng. Ý thức được điều này nhiều trường đại học có sự đầu tư về chính sách, công nghệ, nguồn lực cho thư viện để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu mới, cao hơn của người dùng tin; đại đa số người dùng sử dụng mạng xã hội, khả năng tiếp cận, ứng dụng và thói quen sử dụng thông tin không chỉ khiến cho họ dễ dàng làm quen mà còn gắn bó hơn với hệ thống dịch vụ thư viện thông qua các ứng dụng xã hội; chi phí cho việc ứng dụng các phần mềm xã hội vào công tác ứng dụng phần mềm không quá cao.

Các giải pháp ứng dụng phần mềm xã hội được đề xuất dựa trên cơ sở lý luận khoa học, cơ sở thực tiễn, kinh nghiệm rút ra từ việc ứng dụng của nhiều thư viện đại học trên thế giới ở Việt Nam. Giải pháp được đề cập đến trong đề tài vừa thể hiện theo các nhóm và các giải pháp cụ thể, đồng thời cũng đưa ra cách thức ứng dụng theo các nhóm dịch vụ phổ biến hiện nay với các quy trình ứng dụng phù hợp. Đặc biệt các giải pháp này có tính tới những yếu tố đặc thù của điều kiện thư viện đại học và tính chất của các loại hình dịch vụ thư viện khác nhau ở Việt Nam. Một khi được áp dụng và triển khai nghiêm túc, bài bản, các giải pháp này sẽ phát huy hiệu quả lớn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin thư viện các trường đại học ở Việt Nam.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1. Phạm Tiến Toàn (2014), “Nguyên tắc định hướng xây dựng tiêu chuẩn thư viện đại học ở Việt Nam”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam* (6), tr.33-37.
2. Phạm Tiến Toàn (2016), “Lý giải sự phổ biến của phần mềm xã hội”, *Tạp chí Thông tin – Tư liệu* (3), tr.15-19.
3. Phạm Tiến Toàn (2016), “Ứng dụng Podcasting tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam* (4), tr.39-44.