

CÁ NHÂN HÓA NGƯỜI DÙNG TIN TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG CAMOSUN-CANADA, BÀI HỌC KINH NGHIỆM CHO THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VIỆT NAM

ThS Nguyễn Thị Ngọc, Trần Thị Tươi, Lê Văn Bình
Học viện Ngân hàng

Tóm tắt: Nội dung bài viết giới thiệu sơ lược về Trường Cao đẳng Camosun Canada và thư viện của trường. Phác thảo các dịch vụ chính do thư viện thực hiện và rút ra các bài học kinh nghiệm cho thư viện đại học Việt Nam, nhấn mạnh sự cần thiết của việc cá nhân hóa người dùng tin.

Từ khóa: Dịch vụ thư viện; Trường Cao đẳng Camosun Canada; bài học kinh nghiệm.

PROVIDING LIBRARY TAILORED SERVICES AT CAMOSUN COLLEGE – CANADA: LESSONS FROM EXPERIENCE FOR UNIVERSITY LIBRARIES IN VIETNAM

Abstract: The purpose of this paper is to provide a general introduction to Camosun College (Canada) and its library; introducing the library's major services and the lessons from its experience that can be shared to the library of higher education in Vietnam, also emphasizing the importance of personalized services for library users.

Keywords: Library services; Camosun College Canada; lessons from experience.

1. GIỚI THIỆU TRƯỜNG CAO ĐẲNG CAMOSUN

Canada là một trong những đất nước có nền giáo dục hàng đầu trên thế giới với hơn một nửa cư dân có bằng đại học. Hệ thống giáo dục được Chính phủ ưu tiên hàng đầu, chú trọng đầu tư, phát triển. Trường Cao đẳng Camosun là trường cao đẳng công lập lớn nhất ở Bang British Columbia, được thành lập năm 1971. Trường có 02 cơ sở ở Lansdowne và Interurban, với hơn 160 chương trình đào tạo gồm các chuyên ngành kinh doanh, giao dịch và công nghệ, dịch vụ y tế và con người, nghệ thuật và khoa học, hàng hải, máy tính và kỹ thuật, toán,... cùng với các nghiên cứu nâng cao khác. Trường có quy mô tương đối lớn: hơn 19.000 sinh viên/năm đến từ hơn 80 quốc gia trên thế giới; đội ngũ nhân sự gồm 1.100 nhân viên; ngân sách được cấp từ nguồn tài chính của Nhà nước đạt khoảng 132 triệu đô la Canada/năm; nguồn thu về từ học sinh quốc tế của trường đạt gần 1 tỷ đô la Canada/năm.

Camosun tập trung đào tạo kỹ năng thực tiễn, tính ứng dụng cao, phục vụ trực tiếp cho công việc tương lai của sinh viên. Các chương trình học đều bao gồm khóa thực

hành, thực tập hưởng lương (Co-operative Education Programs) tạo cơ hội cho sinh viên có được kinh nghiệm làm việc hữu ích, tiếp thu các kỹ năng và kiến thức ứng dụng, chọn lựa nghề nghiệp, phát triển sự tự tin. Người học có thể lựa chọn đăng ký tham gia chương trình học tập ở nhiều cấp độ khác nhau, phù hợp với nền tảng kiến thức và năng lực tài chính cá nhân. Phương thức đào tạo linh hoạt và có tính thực tiễn này đã tạo cơ hội việc làm cho sinh viên sau khi tốt nghiệp đạt tỷ lệ 90%. Ngoài ra, sau khi học tập tại Camosun, sinh viên có cơ hội chuyển tiếp lên các trường đại học danh tiếng như: Đại học British Columbia (thứ 3 Canada, top 45 thế giới), Đại học Victoria (thứ 14 Canada, top 300 thế giới) và hơn 50 trường đại học hàng đầu Canada.

2. THƯ VIỆN CAMOSUN VÀ MỘT SỐ DỊCH VỤ CHÍNH

Thư viện Camosun tọa lạc tại vị trí trung tâm nổi bật trong khuôn viên trường, cung cấp không gian, tài liệu và hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập. Thư viện luôn tạo ra môi trường học tập tích cực và hiệu quả, đáp ứng tốt nhất nhu cầu sinh viên bản địa và sinh viên quốc tế. Nổi tiếng với môi trường học tập tuyệt vời, rất ấn tượng, hiện đại, đi

kèm là hệ thống dịch vụ thư viện chuyên nghiệp, tạo điều kiện tốt nhất cho việc học tập và nghiên cứu. Các dịch vụ của Thư viện Camosun đều thân thiện, giàu tinh thần hỗ trợ, mang lại cho sinh viên trải nghiệm học tập tích cực, sôi động trực quan và trên nền công nghệ số. Người học là trung tâm, sinh viên được trải nghiệm phương pháp học tập cá nhân hóa.

Hệ thống Thư viện Trường Cao đẳng Camosun, không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu học tập với những dịch vụ tiện ích, mà còn có không gian kiến trúc độc đáo, tạo môi trường đọc lý tưởng cho sinh viên. Dịch vụ thông tin thư viện Camosun như “cầu nối” giữa thư viện với sinh viên, dịch vụ chính là “bộ mặt” của thư viện. Thông qua các dịch vụ, Thư viện Camosun thực hiện được mục tiêu, nhiệm vụ của mình và quảng bá hình ảnh Cao đẳng Camosun với sinh viên và cộng đồng thư viện toàn thế giới.

Tại Thư viện, người dùng tin luôn được đối xử công bằng, bình đẳng và được hỗ trợ tối đa trong việc tìm kiếm tài liệu, các nhu cầu phục vụ học tập và nghiên cứu. Mỗi dịch vụ thư viện đều được cung cấp cả bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến theo hướng đáp ứng sát hợp tối đa nhu cầu và thị hiếu của người dùng tin. Hầu hết các dịch vụ đều có thể được truy cập qua mạng internet, bao gồm tư vấn học thuật, tìm kiếm thông tin, mượn trả tài liệu, dịch vụ tham khảo,... Thư viện thực sự là điểm đến tin cậy, thân thiện của sinh viên nhà trường, có uy tín và vị thế xứng đáng trong cộng đồng thư viện Canada, khu vực và thế giới.

- Dịch vụ tham khảo (Reference Services)

Dịch vụ tham khảo đã được Thư viện Camosun triển khai từ lâu nhằm cung cấp cho người dùng nguồn thông tin theo chuyên ngành, đến nay đã trở thành dịch vụ cung cấp thông tin hữu ích, cốt lõi trong thư viện. Dịch vụ tham khảo sử dụng công nghệ để chuyển câu hỏi thành câu trả lời nhanh chóng nhất. Khi đến Thư viện Camosun, nơi bạn đọc tiếp xúc đầu tiên là Quầy tham

khảo với câu “Hãy hỏi thủ thư”. Sinh viên dễ dàng tìm kiếm nguồn tin, tài liệu phục vụ học tập và nghiên cứu. Chỉ dẫn, giải đáp mọi thông tin liên quan đến Thư viện, hướng dẫn sử dụng thư viện, tra cứu tìm tin, các sản phẩm, dịch vụ mà thư viện có, tham quan thư viện,...

- Dịch vụ tham khảo trực tuyến (Chat reference)

Hiện nay, Thư viện Camosun mở cửa cả ban đêm, đóng cửa vào chủ nhật nhưng dịch vụ tham khảo trực tuyến không hề bị gián đoạn. Dịch vụ tham khảo trong Thư viện Camosun hoạt động 24/24 giờ và 7 ngày trong 01 tuần. Dịch vụ này cung cấp công nghệ nói chuyện, trao đổi bằng ký tự giữa thủ thư với người dùng từ xa ở khắp nơi trên thế giới. Thủ thư hỗ trợ người dùng tin bất kỳ khi nào, ở bất kỳ đâu thông qua máy tính và mạng internet với công nghệ “Chat reference”. Người dùng tin có thể đặt những câu hỏi sẽ được trả lời như đang đối diện trực tiếp với thủ thư.

Dịch vụ tham khảo thông tin tổng hợp, được triển khai do kết hợp nhiều dịch vụ cùng lúc nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin hiệu quả nhất. Khi thủ thư nhận một yêu cầu thông tin, họ sẽ tiến hành phân tích yêu cầu, xác định sơ bộ các loại hình dịch vụ, kết quả có thể tạo ra thông tin tồn tại dưới các hình thức khác nhau, được cung cấp theo phương thức cụ thể.

Dịch vụ tham khảo đòi hỏi kỹ năng của người làm thư viện, thủ thư phải có kiến thức chuyên môn sâu, hiểu biết rộng về các chủ đề theo yêu cầu, tìm kiếm thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, tổng hợp và hướng dẫn chuẩn bị thông tin cho người dùng. Tuy nhiên, để có được dịch vụ tham khảo làm hài lòng người dùng, thủ thư Camosun luôn rèn luyện kỹ năng giao tiếp với sinh viên, xác định yêu cầu, tính hợp lệ cũng như chứng minh và áp dụng kiến thức một cách chuẩn xác. Điều quan trọng hàng đầu trong dịch vụ tham khảo là tìm được chính xác thông tin mà bạn đọc yêu cầu, vì vậy

kỹ năng “Phỏng vấn” là cốt lõi quyết định thành công của dịch vụ tham khảo. Thủ thư của Thư viện Camosun luôn được đào tạo nâng cao kỹ năng giao tiếp, phỏng vấn người dùng và được nghiên cứu chuyên ngành qua các khóa học dài hạn. Dịch vụ

tham khảo tại Thư viện Camosun luôn nhận được sự hài lòng, ủng hộ của sinh viên bản địa và sinh viên quốc tế. Đây cũng là động lực giúp các thủ thư ngày càng hoàn thiện kỹ năng để phục vụ tốt hơn nhu cầu tin của người dùng.

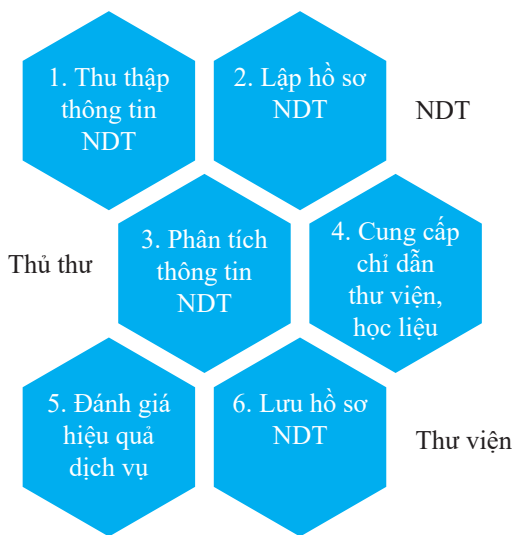
Quy trình	Nội dung	Người thực hiện
Tiếp nhận, phân tích yêu cầu tin	Bước 1: - Trao đổi trực tiếp NDT, tiếp nhận, phân tích yêu cầu tin - Kết quả: Người dùng là ai? Mục đích sử dụng thông tin? Khả năng khai thác thông tin?	Nhóm tham gia dịch vụ
Xác định nguồn tin	Bước 2: - Xác định nguồn tin cần cung cấp. - Kết quả: Phân tích kết quả bước 1, tìm kiếm, đối chiếu hồ sơ dịch vụ đã cung cấp, tổng hợp nguồn tin tương ứng.	Nhóm tham gia dịch vụ
Thiết kế sản phẩm	Bước 3: - Thiết kế sản phẩm đáp ứng yêu cầu thông tin - Xác định thông tin người dùng tin được cung cấp.	Nhóm tham gia dịch vụ
Tổ chức, bao gói	Bước 4: - Lựa chọn, tìm kiếm thông tin, bao gói thông tin. - Chuyển thông tin cho người dùng.	Nhóm trưởng
Đánh giá hiệu quả dịch vụ	Bước 5: - Thu thập thông tin, số liệu về dịch vụ.	Nhóm trưởng Thành viên Người dùng tin
Lưu trữ hồ sơ	Bước 6: - Lưu lại thông tin dịch vụ đã cung cấp	Nhóm trưởng

Sơ đồ 1. Quy trình thực hiện dịch vụ tham khảo của Thư viện Camosun

- Dịch vụ thủ thư phụ trách chủ đề (Subject liaison librarians)

Dịch vụ thủ thư phụ trách chủ đề, được sinh viên năm thứ nhất quan tâm và sử dụng, đặc biệt hữu ích đối với sinh viên quốc tế. Ngay từ ngày đầu tiên nhập học, sinh viên đã nắm được sơ bộ chương trình học, tài liệu cho các môn học, dụng cụ học tập được trang bị theo phương thức nào. Mỗi thủ thư được chỉ định phụ trách các chủ đề, cung cấp thông tin nghiên cứu và hướng dẫn tìm kiếm tài liệu, sử dụng các dịch vụ thư viện.

Thủ thư của Thư viện Camosun hiểu biết rõ về chương trình đào tạo của nhà trường, kế hoạch học tập của cá nhân sinh viên ở từng giai đoạn, hiểu biết rõ nguồn học liệu đáp ứng từng học phần mà sinh viên theo học, từ đó giới thiệu cho sinh viên hệ thống danh mục và tài liệu phù hợp với năng lực tiếp nhận kiến thức, hướng dẫn kỹ năng đọc sách cho sinh viên. Từ những thông tin hữu ích mà thủ thư cung cấp, sinh viên có thể lựa chọn hình thức mua hay mượn tài liệu và các thiết bị khác, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí trong quá trình theo học tại Camosun.



Sơ đồ 2. Quy trình thực hiện dịch vụ thủ thư phụ trách chủ đề của Thư viện Camosun

Trong quá trình sử dụng thư viện, thủ thư thu thập những đặc điểm đặc trưng của sinh viên để có những lưu ý cho việc cung cấp thông tin và tài liệu. Những thông tin này thường về đặc trưng văn hóa, những đặc điểm nổi trội về thời gian, thói quen đọc và khả năng sử dụng trang thiết bị, công nghệ,... Thủ thư hướng dẫn sinh viên tìm kiếm, mượn trả tài liệu, các thiết bị công nghệ và các dịch vụ mà thư viện có, hướng dẫn sinh viên sử dụng tài nguyên số và các dịch vụ số tại thư viện sao cho người dùng tin được đáp ứng mọi nhu cầu nhanh nhất, tiện ích nhất mang lại cảm giác thoải mái cho người dùng tin.

Dịch vụ này đòi hỏi thủ thư phải có sự quan sát tỉ mỉ, tinh tế, phải xây dựng “kho dữ liệu người dùng”, đồng thời có kỹ năng tư vấn, gợi mở, truyền đạt, có sự kết nối thường xuyên với sinh viên, thấu hiểu những đặc trưng và tôn trọng sự khác biệt của họ để xây dựng được mối gắn kết thân thiện, tin cậy với sinh viên. Có thể nói, đây chính là dịch vụ đặc biệt quan trọng, không chỉ đơn giản là cung cấp môi trường, điều kiện và tài liệu mà còn tạo ra môi trường đọc lý tưởng, tạo cho sinh viên cảm giác được chăm sóc, được đồng hành và thấu hiểu trong quá

trình học tập tại nhà trường, đặc biệt là đối với những sinh viên quốc tế. Như vậy, dịch vụ chính là điểm mạnh của thư viện, góp phần tạo nên và duy trì văn hóa nhà trường.

- Dịch vụ cung cấp máy tính, máy in và các dịch vụ khác

Thư viện cung cấp dịch vụ máy tính, mạng, bảo mật, in ấn và nhiều dịch vụ công nghệ khác để hỗ trợ việc học tập, nghiên cứu. Sinh viên có thể mượn máy tính xách tay theo giờ hoặc theo một học kỳ. Sinh viên cũng có thể sử dụng máy in có sẵn trong thư viện để in tài liệu phục vụ học tập nghiên cứu. Dịch vụ này sinh viên phải trả phí khi sử dụng.

Sinh viên muốn sử dụng các thiết bị công nghệ của Thư viện Camosun có thể đăng ký mượn theo giờ, theo kỳ học với thủ tục rất đơn giản. Sinh viên đăng ký trực tiếp tại quầy tham khảo hoặc đăng ký trên cổng thông tin thư viện. Mọi thiết bị có thể trao đổi trực tiếp, chuyển phát nhanh tới tận nơi ở của sinh viên. Máy in có sẵn trong thư viện để in tài liệu, sinh viên phải trả phí khi sử dụng.

Nhờ có dịch vụ này, sinh viên được sử dụng ngay những thiết bị hiện đại mà không phải bỏ nhiều tiền để mua và bảo dưỡng máy. Đây là dịch vụ được sinh viên quốc tế đặc biệt quan tâm, sử dụng và đưa ra những phản hồi rất tích cực để phát triển dịch vụ.

Nhìn chung, dịch vụ TT-TV của Thư viện Camosun luôn đáp ứng tốt nhất nhu cầu tin của người dùng, các dịch vụ đều được cá nhân hóa theo yêu cầu cụ thể của mỗi sinh viên. Thư viện thu thập thông tin người dùng tin thông qua dịch vụ tham khảo, bảng thống kê tần suất, loại hình, chủ đề,... và lập Hồ sơ người dùng tin (đặc điểm về quốc gia, dân tộc, văn hóa, giới tính, thói quen, thị hiếu,...). Thư viện cung cấp chỉ dẫn về thư viện và học liệu theo tiến độ học tập cá nhân, theo đặc điểm nhu cầu,... và cung cấp học liệu (tại chỗ, trực tuyến và liên kết). Sau đó, thực hiện đánh giá hiệu quả dịch vụ. Đặc biệt, mọi dịch vụ của Thư viện Camosun đều được cung cấp dưới cả

dạng trực tiếp và dạng số với nền tảng công nghệ hiện đại, nguồn nhân lực chất lượng cao. Thư viện Camosun là một trong những thư viện có không gian xinh đẹp, chất lượng dịch vụ được cá nhân hóa, luôn nhận được sự hài lòng của người dùng tin.

3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM CHO THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VIỆT NAM

Trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số, đa dạng hóa dịch vụ thư viện không chỉ là xu thế mà đã trở thành nhiệm vụ cấp thiết của thư viện trường đại học. Từng thư viện phải nhận thức và cần được cung cấp ngay các điều kiện tiên đề để tổ chức triển khai các dịch vụ theo nhiều phương thức tiếp cận: trực tiếp, trực tuyến và cá nhân hóa. Thư viện chủ động tiếp xúc, giới thiệu và cung cấp các dịch vụ, sản phẩm thông tin tới từng người dùng. Mỗi kết quả tin đều tập trung giải quyết đúng và nhanh vấn đề mà người dùng tin đang quan tâm theo cách thức thuận lợi, phù hợp nhất với họ. Những đánh giá của người dùng tin sau khi kết thúc mỗi dịch vụ chính là những điểm tích lũy để xác định tính hiệu quả của dịch vụ, mức độ hài lòng của người dùng và đây chính là những yếu tố tạo dựng và khẳng định giá trị cốt lõi của thư viện trong sự nghiệp giáo dục, đào tạo của mỗi nhà trường và quốc gia.

Từ phân tích các dịch vụ chính của Thư viện Trường Cao đẳng Camosun nêu ở trên, có thể nhận thấy, để phát triển đồng bộ, toàn diện hệ thống dịch vụ trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ hiện nay, thư viện đại học Việt Nam cần phải chú ý những điểm sau đây:

- *Một là*, tăng cường chính sách và vai trò quản lý của Nhà nước, tạo khung cơ chế đối với hệ thống thư viện đại học. Nguồn tri thức có hàm lượng khoa học cao, đối tượng người sử dụng có trình độ và nhu cầu, thái độ ở mức cao ở các thư viện đại học là những yếu tố tạo thành có tính sức ép, buộc các thư viện đại học phải không ngừng đổi mới, sáng tạo, nâng cao chất lượng, thỏa mãn nhu cầu tin đa dạng và biến động của

người dùng. Đây chính là môi trường triển khai các giải pháp hữu ích, từ đó phổ biến tới cộng đồng thư viện, giúp lan tỏa nhanh nhất, nâng cao mặt bằng chất lượng của hệ thống thư viện cả nước.

- *Hai là*, phát triển cơ sở hạ tầng, công nghệ cho thư viện đại học. Thành công của hệ thống thư viện Camosun dựa trên nền tảng của việc phát triển đồng bộ trang thiết bị, hạ tầng công nghệ hiện đại. Đây là điều kiện tiên quyết để tổ chức dịch vụ có tính tiện ích cao đồng thời tối ưu hóa các nguồn lực thư viện, giải quyết bài toán đáp ứng đúng, đủ, nhanh nhu cầu tin trong những giới hạn về nhân lực, dữ liệu và công nghệ. Hầu hết các thư viện đại học công lập của Việt Nam đang gặp nhiều khó khăn về kinh phí dành cho thiết kế không gian thư viện, xây dựng các cơ sở dữ liệu toàn văn, sử dụng các phần mềm và các công nghệ hiện đại. Các thư viện đại học ngoài việc chờ đợi nguồn kinh phí được cấp từ ngân sách thì cần chủ động tìm kiếm nguồn tài trợ ngoài và kinh phí thu được từ chính các dịch vụ có thu do thư viện tổ chức.

- *Ba là*, thư viện đại học phải nhận thức về tầm quan trọng của hệ thống dịch vụ thư viện, trong đó, phải thực sự hiểu rõ xu thế tất yếu của dịch vụ hiện nay là đảm bảo tính cá nhân hóa ở mức độ cao. Các dịch vụ thư viện được tổ chức, các sản phẩm thư viện phải được thiết kế dựa trên sự nghiên cứu kỹ lưỡng về đặc điểm của từng cá nhân, nhóm cá nhân người dùng tin. Cán bộ thư viện phải chủ động đưa thư viện đến với người dùng tin theo cách thức phù hợp nhất, kịp thời nhất đối với họ. Vấn đề này đòi hỏi cơ quan chủ quản, các nhà quản lý phải xây dựng những giải pháp cụ thể, từ tác động nhận thức cho đến chế tài để từng cán bộ thư viện hiểu và thực hiện nhiệm vụ trong từng dịch vụ với thái độ tích cực, sẵn sàng và tận tụy nhất. Có thể nói, đây chính là vấn đề có tính quyết định nhiều nhất đến sự thành công của kế hoạch cải tiến dịch vụ. Những sự đầu tư về chính sách, kinh phí,... có thể ở nhiều mức độ khác nhau sẽ ảnh hưởng đến chất lượng và tiến độ dịch

vụ nhưng chắc chắn là yếu tố tự thân của thư viện và người làm công tác thư viện mới là nhân tố quan trọng hàng đầu, quyết định có hay không tìm tòi các dịch vụ, các giải pháp và kết quả đáp ứng nhu cầu của người dùng đạt đến mức độ nào.

- *Bốn là*, tăng cường sự hợp tác, liên kết giữa các thư viện. Nhiều nhu cầu tin của người dùng tại Trường Cao đẳng Camosun được đáp ứng dựa trên kênh liên thư viện. Thực tế cho thấy, mỗi thư viện đều có thế mạnh nhất định cũng như những hạn chế về nguồn lực cụ thể, đặc biệt là mức độ bao phủ của nguồn học liệu đối với khung chương trình đào tạo và tính cập nhật với thị trường xuất bản, hoặc tính đặc thù của những tư liệu hiếm. Do đó, sẽ có những khoảng trống trong kết quả đáp ứng nhu cầu tin đặc biệt của người dùng ở thư viện này nhưng lại sẵn có ở thư viện khác; giải pháp có tính tất nhiên ở đây chính là sự liên kết, hợp tác chia sẻ các nguồn lực về tài liệu và không gian thư viện.

- *Năm là*, cá nhân hóa dịch vụ TT-TV. Tại Thư viện Camosun, cá nhân hóa đã trở thành một chuẩn mực cho tất cả các ngành dịch vụ nói chung, dịch vụ TT-TV nói riêng. Nhiều công cụ hiện có được xây dựng để tiếp thị sản phẩm và thúc đẩy doanh số bán hàng chứ không giúp khách hàng tìm thấy các dịch vụ, trải nghiệm và nội dung đáp ứng nhu cầu riêng của họ. Cá nhân hóa dịch vụ thư viện là giải quyết nhu cầu, đem lại sự hài lòng của người dùng tin - dù họ giao dịch qua kênh nào. Tiềm năng của các dịch vụ cá nhân hóa nằm trong việc chuyển đổi tất cả các tương tác với người dùng tin của thư viện bằng cách sử dụng dữ liệu và phân tích để dự đoán nhu cầu cá nhân, các phân khúc mục tiêu và xây dựng các mối quan hệ sâu sắc. Những tương tác như vậy, tạo thành điểm mấu chốt trong trải nghiệm của người dùng, từ đó sẽ giúp họ nhớ tới thư viện khi họ có nhu cầu. Đặc biệt, người dùng tin của thư viện đại học có số lượng chủ yếu là sinh viên trong độ tuổi ưa tính mới, thích khám phá và trải nghiệm tiện ích mới, đòi hỏi sự riêng tư và tôn trọng cá nhân.

Những dịch vụ dành riêng cho họ sẽ tạo sự hấp dẫn, động lực để họ cần đến, phải đến với thư viện trong quá trình học tập tại nhà trường và quá trình học tập suốt đời.

KẾT LUẬN

Những phân tích về hệ thống dịch vụ thư viện tại Trường Cao đẳng Camosun - Canada đã khẳng định xu thế và chuẩn mực cho tất cả các thư viện đại học hiện nay, đó chính là tính cá nhân hóa người dùng trong thiết kế và cung cấp sản phẩm, dịch vụ thư viện. Với xu hướng này, người dùng tin sẽ được sử dụng thông tin, tài liệu và không gian thư viện theo cách thức mà họ cảm thấy thuận tiện nhất, dễ chịu nhất, việc đọc sách chuyên ngành và học tập trong không gian thư viện trở nên thú vị, đầy cảm hứng. Họ tiếp cận nguồn học liệu một cách dễ dàng, đơn giản và thoải mái khiến cho những kiến thức được dung nạp một cách tự nhiên nhất. Các thư viện đại học Việt Nam đã đến lúc phải nhận thức được giá trị lợi ích của vấn đề này, đánh giá hiện trạng các nguồn lực trong đó tập trung đào tạo nâng cao năng lực cho nguồn nhân lực, xác định thế mạnh và hạn chế, từ đó xây dựng kế hoạch đổi mới dịch vụ hiện tại, tìm kiếm phát triển dịch vụ mới, tạo các kênh liên kết để thiết lập hệ thống dịch vụ tiện ích, thỏa mãn nhu cầu và thị hiếu của người dùng tin. Đây chính là giải pháp quan trọng hàng đầu, giúp nâng cao hiệu quả của thư viện, tạo sự gắn bó với người dùng tin, đạt được mức độ hài lòng cao từ phía người dùng tin, cũng chính là nâng cao vị thế và khẳng định thương hiệu của thư viện trong mỗi nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Annual Report, The Camosun College, 2021.
2. Website: <https://camosun.ca/services/library>.
3. Nguyễn Minh Hiệp (chủ biên, 2013), Thư viện và nghề thư viện, TP Hồ Chí Minh: Văn hóa - Thông tin.
4. Chan, Lois Mai (1994). Cataloging and Classification: An Introduction. - 2nd edition. - New York: The McGraw-Hill Companies, Inc., 1994.
5. Janes, Joseph (2003). Introduction to Reference Work in the Digital Age. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.