

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN



PHẠM THỊ THẢO

**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN  
TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG  
ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Khoa học Thông tin - Thư viện**

Hà Nội - 2014

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN



**PHẠM THỊ THẢO**

**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI  
TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Khoa học Thông tin - Thư viện**

**Mã số: 60 32 02 03**

**Người hướng dẫn khoa học**

**PGS.TS. Trần Thị Quý**

Hà Nội - 2014

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các kết quả nghiên cứu là hoàn toàn trung thực.

Tôi xin cam đoan rằng những tài liệu tham khảo được trích dẫn trong luận văn đều được xác định rõ nguồn gốc.

TP. Hồ Chí Minh, tháng 11 năm 2014

Tác giả

Phạm Thị Thảo

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện luận văn tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, động viên từ phía quý thầy cô, đồng nghiệp, bạn bè và những người thân.

Đầu tiên tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS.TS. Trần Thị Quý, người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo tôi trong suốt quá trình theo học cũng như trong thời gian viết luận văn.

Tiếp theo tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám hiệu, Phòng sau Đại học, Khoa Thông tin – Thư viện Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội, Quý Thầy Cô đã tham gia giảng dạy đã giúp đỡ tôi trong suốt quá trình theo học, cung cấp những tri thức quý báu và tài liệu để tôi hoàn thành đề tài. Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Ban Giám hiệu, Phòng Khoa học - Công nghệ trường Đại học Sài Gòn, Ban Giám đốc cùng các anh, chị đồng nghiệp của Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn đã nhiệt tình giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi về mọi mặt trong quá trình khảo sát thực tế, thu thập số liệu để tôi hoàn thành luận văn.

Cuối cùng tôi xin cảm ơn bạn bè, gia đình và người thân đã ủng hộ, động viên, khích lệ rất lớn về mặt vật chất cũng như tinh thần để tôi hoàn thành luận văn một cách tốt nhất.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu nhưng chắc chắn luận văn vẫn còn những thiếu sót và hạn chế nhất định. Rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô, đồng nghiệp để luận văn được hoàn chỉnh hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 11 năm 2014

Tác giả

Phạm Thị Thảo

# MỤC LỤC

	<b>Trang</b>
Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn.....	ii
Mục lục.....	iii
Kí hiệu và các từ viết tắt trong luận văn.....	vii
Danh mục các bảng, hình và biểu đồ được thể hiện trong luận văn .....	viii
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu .....	4
4. Đối tượng nghiên cứu.....	5
5. Phạm vi nghiên cứu.....	5
6. Phương pháp nghiên cứu.....	5
7. Ý nghĩa của đề tài.....	6
8. Giả thiết nghiên cứu .....	6
9. Kết cấu của đề tài .....	6
<b><u>CHƯƠNG 1</u> : CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN .....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện.....	8
1.1.2 Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện.....	10
1.1.3 Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện.....	11
1.1.4. Đặc tính các sản phẩm & dịch vụ thông tin – thư viện .....	12
1.1.5 Các tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm & dịch vụ thông tin – thư viện .....	17

1.2. CƠ SỞ THỰC TIỄN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN .....	20
1.2.1. Khái quát về lịch sử ra đời và phát triển của Trường Đại học Sài Gòn.....	20
1.2.2. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ cán bộ của Trường Đại học Sài Gòn.....	23
1.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm đối với nhiệm vụ chính trị của Trường.....	25
1.2.4. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ cán bộ của Trung tâm.....	26
1.2.5. Vai trò của sản phẩm & dịch vụ thông tin - thư viện đối với Trường .....	31
<b>CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN.....</b>	<b>33</b>
2.1 CÁC LOẠI HÌNH SẢN PHẨM THÔNG TIN-THƯ VIỆN .....	33
2.1.1 Thư mục thông báo tài liệu mới .....	33
2.1.2 Cơ sở dữ liệu (CSDL) .....	37
2.1.3 Trang web của Trung tâm .....	44
2.2 CÁC CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN .....	47
2.2.1 Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm .....	47
2.2.2 Dịch vụ đọc tại chỗ.....	49
2.2.3 Dịch vụ mượn về nhà .....	52
2.2.4 Dịch vụ tra cứu tìm tin .....	56
2.2.5 Dịch vụ Internet.....	60
2.3 CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SẢN PHẨM & DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN.....	61
2.3.1. Môi trường kinh tế-xã hội .....	61
2.3.2. Trình độ nguồn nhân lực của Trung tâm.....	63
2.3.3. Nguồn lực thông tin của Trung tâm .....	65
2.3.4. Nhu cầu tin của người dùng tin tại Trung tâm .....	66

2.3.5. Mức độ ứng dụng các chuẩn nghiệp vụ của Trung tâm.....	71
2.3.6. Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của Trung tâm .....	73
2.4 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM & DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN .....	74
2.4.1. Mức độ bao quát thông tin của sản phẩm và dịch vụ.....	74
2.4.2. Chất lượng đơn vị cấu thành sản phẩm và dịch vụ .....	75
2.4.3. Khả năng tìm tin của sản phẩm và dịch vụ .....	75
2.4.4. Mức độ chính xác khách quan của sản phẩm và dịch vụ.....	75
2.4.5. Mức độ cập nhật của sản phẩm và dịch vụ .....	76
2.4.6. Mức độ thân thiện, phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.....	76
2.4.7. Khả năng thích nghi, mở rộng phát triển của sản phẩm và dịch vụ.....	76
2.4.8. Giá cả/ giá thành sản phẩm và dịch vụ.....	77
2.4.9. Vòng quay của sản phẩm và dịch vụ.....	77
2.4.10. Các thông tin về sản phẩm và dịch vụ.....	77
2.4.11. Hướng dẫn sử dụng sản phẩm và dịch vụ .....	77
2.4.12. Sự đa dạng của sản phẩm và dịch vụ .....	78
2.5. NHẬN XÉT CHUNG VỀ SẢN PHẨM & DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN .....	79
2.5.1 Điểm mạnh .....	79
2.5.2 Điểm yếu .....	80
2.5.3 Nguyên nhân .....	81
<b>CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN .....</b>	<b>82</b>
3.1 NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN.....	82

3.1.1	Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin-thư viện .....	82
3.1.2	Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện.....	84
3.2	ĐA DẠNG HÓA CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN.....	86
3.2.1	Cung cấp sản phẩm thông tin theo chuyên đề.....	86
3.2.2	Phát triển dịch vụ photocopy, in ấn, sao chụp tài liệu .....	88
3.2.3	Phát triển dịch vụ tư vấn thông tin .....	88
3.2.4	Phát triển dịch vụ mượn liên thư viện.....	89
3.3	MỘT SỐ GIẢI PHÁP KHÁC .....	91
3.3.1	Chiến lược phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện .....	91
3.3.2	Nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện .....	92
3.3.3	Tăng cường nguồn lực thông tin cho thư viện .....	93
3.3.4	Nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin .....	96
3.3.5	Đẩy mạnh công tác marketing sản phẩm, dịch vụ .....	98
3.3.6	Tăng cường hợp tác, trao đổi, chia sẻ sản phẩm & dịch vụ thông tin- thư viện.....	100
3.3.7	Đào tạo người dùng tin.....	101
	Kết luận .....	103
	Tài liệu tham khảo	
	Phụ lục	



# KÝ HIỆU VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN

## 1. Các từ viết tắt tiếng Việt

- CB                      Cán bộ
- CNTT                Công nghệ thông tin
- CSDL                Cơ sở dữ liệu
- GV                    Giảng viên
- NDT                 Người dùng tin
- NCT                 Nhu cầu tin
- SV                    Sinh viên
- SP & DV TT-TV    Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện
- TTHL                Trung tâm Học liệu
- TT-TV                Thông tin – Thư viện
- TP.HCM             Thành phố Hồ Chí Minh

## 2. Các từ viết tắt tiếng Anh

- OPAC                Online Public Access Catalog
- MARC21            Machine Readable Cataloging

# **DANH MỤC CÁC BẢNG, HÌNH, BIỂU ĐỒ ĐƯỢC THỂ HIỆN TRONG LUẬN VĂN**

## **Các bảng, hình, biểu đồ được thể hiện ở chương 1**

Hình 1.1 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức của trường Đại học Sài Gòn

Hình 1.2 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm học liệu trường Đại học Sài Gòn (TTHL ĐHSG)

Hình 1.3 : Sơ đồ các phòng chức năng của Trung tâm học liệu trường Đại học Sài Gòn

## **Các bảng, hình, biểu đồ được thể hiện ở chương 2**

Hình 2.1 – Giao diện thư mục thông báo tài liệu mới

Hình 2.2 - Giao diện thư mục thông báo tài liệu mới trên website của Trung tâm

Hình 2.3 - Giao diện trang tra cứu OPAC của Trung tâm Học liệu

Hình 2.4 – Giao diện chính của phần mềm Libol 5.5

Hình 2.5 – Các trường Marc 21 hiển thị trong biểu ghi thư mục

Hình 2.6 – Giao diện bộ sưu tập số của TTHL

Hình 2.7 – Giao diện CSDL độc giả của Trung tâm

Hình 2.8 – Giao diện trang web của Trung tâm

Hình 2.9– Giao diện phân hệ mượn trả tài liệu của Trung tâm

Biểu đồ 2.1 - Đánh giá về mức độ sử dụng thư mục thông báo tài liệu mới

Biểu đồ 2.2 - Đánh giá về chất lượng thư mục thông báo tài liệu mới

Biểu đồ 2.3 - Đánh giá về mức độ sử dụng OPAC của TTHL

Biểu đồ 2.4 - Đánh giá về chất lượng OPAC của TTHL

Biểu đồ 2.5 - Đánh giá về mức độ sử dụng CSDL của TTHL

Biểu đồ 2.6 - Đánh giá về chất lượng CSDL của TTHL

Biểu đồ 2.7 - Đánh giá về mức độ sử dụng trang web của TTHL

Biểu đồ 2.8 - Đánh giá về chất lượng trang web của TTHL

Biểu đồ 2.9 - Đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ đọc tại chỗ của TTHL

Biểu đồ 2.10 - Đánh giá về chất lượng dịch vụ đọc tại chỗ của TTHL

Biểu đồ 2.11 - Đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ mượn về nhà của TTHL

Biểu đồ 2.12 - Đánh giá về chất lượng dịch vụ mượn về nhà của TTHL

Biểu đồ 2.13 - Đánh giá về dịch vụ hướng dẫn sử dụng TTHL

Biểu đồ 2.14 - Đánh giá về dịch vụ Internet của TTHL

Biểu đồ 2.14 – Biểu đồ % số lượng nhan đề tài liệu của TTHL

Biểu đồ 2.15 – Biểu đồ % số lượng bản tài liệu của TTHL

Bảng 2.1 – Nguồn nhân lực của TTHL

Bảng 2.2 - Số liệu về người dùng tin của TTHL trên tổng số cán bộ, giảng viên, sinh viên của trường



# LỜI MỞ ĐẦU

## **1. Tính cấp thiết của đề tài:**

Kể từ thập niên 90 (1986) của thế kỷ XX, sau khi Đảng & Nhà nước ban hành chính sách “đổi mới” xây dựng nền kinh tế nhiều thành phần theo định hướng xã hội chủ nghĩa, đặc biệt nhất là sau Nghị quyết Trung ương II khóa VIII, về đổi mới giáo dục và đào tạo, trong đó có giáo dục đại học, các trung tâm thông tin - thư viện đại học ở Việt Nam đã được chú trọng đầu tư, nâng cấp, kiện toàn và đi vào hoạt động ngày càng chuẩn hóa nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy của thầy và học tập của trò.

Trong những năm gần đây, nền giáo dục đại học ở nước ta đang chuyển mình, “đổi mới” phương thức đào tạo, từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo tín chỉ thì vai trò các thư viện đại học càng đặc biệt quan trọng và cũng phải “đổi mới” hoạt động của mình để phục vụ mục tiêu này. Đến nay, phần lớn thư viện ở các trường đại học đã có nhiều khởi sắc với nhiều loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện đa dạng phong phú phục vụ bạn đọc đạt hiệu quả cao. Các cơ quan thông tin, thư viện thực sự trở thành người “thầy giáo thứ hai”, là “giảng đường thứ hai” đối với đông đảo các giảng viên và sinh viên.

Bên cạnh đó, công nghệ thông tin phát triển như vũ bão, đã tác động mạnh mẽ đến hoạt động thông tin-thư viện. Công nghệ thông tin đã được áp dụng vào việc tự động hóa các khâu của hoạt động thông tin - thư viện và làm mọi hoạt động của lĩnh vực này thay đổi về chất. Trong hoạt động thông tin - thư viện thì sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện (SP & DV TT-TV) đóng một vai trò quan trọng, đó chính là công cụ, phương tiện và là cầu nối giữa người dùng tin với nguồn lực thông tin, giúp họ truy cập, khai thác các nguồn tin một cách có hiệu quả. Nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện mới đã ra đời, góp phần quan trọng vào việc nâng cao hiệu quả cung cấp thông tin/tài liệu cho người dùng tin. Bên cạnh đó, các SP & DVTT-TV còn giúp cho việc trao đổi và chia sẻ nguồn lực thông tin giữa Thư viện nhà trường với các Thư viện trường khác trong hệ thống. Vì vậy, chất lượng của các SP & DVTT-TV được coi là nhân tố trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động thông tin, thư viện ; là yếu tố quan trọng để các cơ quan thông tin, thư viện hoàn thành tốt các chức năng và nhiệm vụ của mình trong giai đoạn đổi mới giáo dục đại học

hiện nay.

Trường Đại học Sài Gòn là một trong những trường đại học đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực. Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học Việt Nam, Trường Đại học Sài Gòn cũng đã tổ chức đào tạo thêm nhiều chuyên ngành mới và chất lượng đào tạo cũng đã được nâng cao. Cơ sở vật chất và phương tiện giảng dạy hiện đại đã được đầu tư. Đặc biệt, để đảm bảo cho việc học tập, nghiên cứu của thầy và trò đạt được hiệu quả tốt nhất, nhà trường đã dành một khoản đầu tư khá lớn vào việc bổ sung tài liệu cho Trung tâm Học liệu. Đối tượng phục vụ của Trung tâm Học liệu là cán bộ, giảng viên và sinh viên trong trường. Vì thế, Trung tâm Học liệu là một trong những nơi có nhiệm vụ góp phần thỏa mãn nhu cầu tin của các đối tượng trên.

Trong những năm gần đây, cùng với sự “thay da, đổi thịt” nhanh chóng của Trường Đại học Sài Gòn, Trung tâm Học liệu (TTHL) cũng đã được thành lập và không ngừng đổi mới để đảm bảo cung cấp thông tin/tài liệu cho cán bộ, giảng viên và sinh viên trong trường phục vụ giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Đặc biệt, Trung tâm học liệu đã chú trọng đến việc đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện. Tuy nhiên, các SP & DV TT-TV hiện có của Trung tâm Học liệu so với nhu cầu của người dùng tin trong việc tra cứu, đáp ứng thông tin/tài liệu thì còn rất nghèo nàn, chất lượng chưa cao, chưa đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin. Với mong muốn được hoàn thiện và phát triển thêm các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện mới tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của người sử dụng, tôi đã chọn đề tài “**Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn**” làm đề tài luận văn của mình.

## **2. Tổng quan tình hình nghiên cứu:**

Vấn đề nghiên cứu, phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện từ trước đến nay đã có rất nhiều tác giả tìm hiểu, nghiên cứu như:

❖ Giáo trình “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện*” của tác giả Trần Mạnh Tuấn là tài liệu cung cấp kiến thức tương đối đầy đủ và bao quát về những vấn đề cơ bản của hệ thống sản phẩm, dịch vụ thông tin – thư viện. Bên cạnh đó, còn có các bài viết đăng trên tạp

chí chuyên ngành của các tác giả như Trần Mạnh Tuấn : “*Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề: nội dung và một số kiến nghị*”, trong tạp chí Thông tin và tư liệu số 01 năm 2003 từ trang 09 đến trang 14 ; “*Thương mại hóa các sản phẩm thông tin thư viện và những trở ngại cơ bản*”, “*Sản phẩm thông tin từ góc độ marketing*” trong tạp chí Thông tin và tư liệu số 03 năm 1996 từ trang 01 đến trang 06 ; “*Một số vấn đề về sự phát triển của sản phẩm và dịch vụ thông tin*” trong tạp chí Thông tin và tư liệu số 03 năm 2004 từ trang 25 đến trang 30 ; đề cập đến vấn đề xây dựng và triển khai thực hiện dịch vụ thông tin – thư viện trong các cơ quan thông tin – thư viện ở nước ta.

“*Đẩy mạnh hợp tác giữa các thư viện đại học ở Việt Nam – Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện*” của tác giả Đức Lương – Khánh Linh trong tạp chí Thư viện Việt Nam số 05 (31) năm 2011 từ trang 22 đến trang 25 đã nhấn mạnh việc liên kết là xu thế tất yếu giúp các thư viện đại học vượt qua thách thức từ đó góp phần nâng cao chất lượng các dịch vụ thư viện ở Việt Nam hiện nay.

“*Định giá dịch vụ thông tin thư viện*” của tác giả Ngô Thanh Thảo trong Kỷ yếu hội nghị : thư viện – Công cụ của giáo dục và phát triển năm 2003 từ trang 86 đến trang 91; đã cung cấp cho bạn đọc những thông tin trong việc định giá dịch vụ, các chiến lược giá dịch vụ và những đề xuất trong quá trình xây dựng chiến lược định giá dịch vụ thông tin – thư viện.

Các công trình của những tác giả trên đã đi sâu phân tích các vấn đề lý thuyết mang tính chất khái quát, nhưng chưa đi sâu nghiên cứu cụ thể ở một phạm vi, không gian nhất định. Ngoài ra, do mang tính chất lý thuyết nên khi sử dụng làm tài liệu tham khảo các giáo trình và bài viết trên chỉ dừng lại ở mức độ cơ sở lý luận về vấn đề sản phẩm và dịch vụ nói chung.

❖ Ngoài ra, còn có một số công trình khoa học nghiên cứu là các luận văn đã nghiên cứu về SPP&DV TT-TV của một số thư viện đại học như:

Luận văn của Phạm Thị Yên với đề tài: “Nghiên cứu hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội” bảo vệ năm 2005; Luận văn của Nguyễn Thị Kim Cương với đề tài: “Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong hệ thống Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh” bảo vệ

năm 2006. Luận văn của Nguyễn Thị Hương Giang với đề tài: “*Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đáp ứng nhu cầu tin thời kì đổi mới tại Viện Thông tin Khoa học Xã hội*” bảo vệ năm 2007). Luận văn của Phạm Hồng Thái với đề tài: “*Nghiên cứu phát triển sản phẩm dịch vụ thông tin của thư viện Đại học Thủy Lợi*” bảo vệ năm 2007. Luận văn của Trần Minh Tâm với đề tài: “*Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trường Đại học Dự bị thành phố Hồ Chí Minh*” bảo vệ năm 2013). Luận văn của Đặng Thị Thu Vân với đề tài: “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh*” bảo vệ năm 2013. Đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường “*Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn*” do tác giả Trương Ngọc Tú làm chủ nhiệm, Phạm Thị Thảo và Hán Thành Trung làm thành viên được bảo vệ năm 2013.

Tuy nhiều các công trình khoa học cùng nghiên cứu về một chủ đề sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện song mỗi đề tài có phạm vi nghiên cứu khác nhau và cho đến nay chưa có một đề tài nào nghiên cứu tìm hiểu về các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn. Chính vì vậy, đề tài “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn*” là đề tài hoàn toàn mới, không bị trùng lặp với bất cứ đề tài nào.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu:**

#### **3.1 Mục đích nghiên cứu:**

Kết quả của việc nghiên cứu thực trạng về các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại TTHL trường Đại học Sài Gòn sẽ là cơ sở khoa học và thực tiễn để tác giả đề xuất các giải pháp cho lãnh đạo các cấp nhằm phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại TTHL trường Đại học Sài Gòn trong giai đoạn tới ngày càng phong phú hơn, đa dạng hơn và chất lượng hơn để góp phần thỏa mãn tối đa nhu cầu tra cứu, tìm kiếm thông tin/tài liệu của cán bộ, giảng viên và sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh của Nhà trường phục vụ nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực cho đất nước.

#### **3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu:**



Để thực hiện mục tiêu trên, luận văn tập trung giải quyết các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện và cơ sở thực tiễn của đề tài.
- Nghiên cứu thực trạng các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn.
- Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ đồng thời nhận xét những thuận lợi và khó khăn trong tổ chức và hoạt động của các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện.
- Đề ra các giải pháp nhằm phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện cả về lượng và chất.

#### **4. Đối tượng nghiên cứu:**

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện của Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn.

#### **5. Phạm vi nghiên cứu:**

##### 5.1 Phạm vi không gian:

Tìm hiểu các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện hiện có tại Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn.

##### 5.2 Phạm vi thời gian:

Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn từ năm 2012-2014 (năm TTHL ĐH SG có nhiều đổi mới trong hoạt động nghiệp vụ).

#### **6. Phương pháp nghiên cứu:**

##### 6.1 Phương pháp luận:

- Luận văn được nghiên cứu dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử kết hợp với các quan điểm mới của Đảng và Nhà nước ta về công tác sách báo và hoạt động thông tin thư viện phục vụ sự nghiệp giáo dục và đào tạo trong sự nghiệp đổi mới đất nước.

##### 6.2 Phương pháp nghiên cứu cụ thể:

- Phương pháp nghiên cứu, phân tích, tổng hợp tài liệu
- Phương pháp quan sát, điều tra thực tế
- Phương pháp thống kê
- Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi

- Phương pháp phỏng vấn

## **7. Ý nghĩa của đề tài:**

### **7.1 Ý nghĩa khoa học:**

Kết quả nghiên cứu đạt được sẽ góp phần làm sáng tỏ và hoàn thiện lý luận cho chuyên đề sản phẩm & dịch vụ thông tin-thư viện nói chung và SP&DV TT-TV cho các trường đại học nói riêng.

### **7.2 Ý nghĩa thực tiễn:**

- Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học và thực tiễn để Ban giám hiệu và lãnh đạo Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn tham khảo có các quyết định đúng đắn để triển khai các giải pháp nhằm hoàn thiện, mở rộng và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện, nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin/tài liệu cho thầy và trò của Nhà trường trong giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.

- Đồng thời, kết quả nghiên cứu còn là tài liệu tham khảo hữu ích cho quá trình nghiên cứu, học tập, giảng dạy trong lĩnh vực thông tin – thư viện, đặc biệt cho chuyên đề sản phẩm & dịch vụ thông tin-thư viện cho các nhà chuyên môn, giảng viên và sinh viên.

## **8. Giả thiết nghiên cứu**

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn còn thiếu và yếu, chưa đáp ứng được nhu cầu tra cứu, tìm kiếm thông tin/tài liệu. Nếu chú trọng, quan tâm hơn nữa của lãnh đạo các cấp, cũng như việc chú trọng nâng cao trình độ cho cán bộ ; chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin ; đa dạng hóa và nâng cao chất lượng các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện; Thường xuyên đào tạo người dùng tin; nghiên cứu nhu cầu, thói quen tra cứu của họ; Chuẩn hóa các kỹ thuật nghiệp vụ... chắc chắn hiệu quả hoạt động của Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn sẽ được nâng cao trong việc đáp ứng thông tin/tài liệu nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của thầy và trò trong nghiên cứu khoa học và đào tạo.

## **9. Kết cấu của đề tài:**

Ngoài phần mở đầu, mục lục, kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, luận văn gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện của Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn

Chương 2: Thực trạng các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn

Chương 3: Giải pháp phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện của Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn.

**CHƯƠNG 1**  
**CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ**  
**THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TRUNG TÂM HỌC LIỆU**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

**1.1. Cơ sở lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện của Trung tâm**

**1.1.1. Khái niệm sản phẩm & dịch vụ thông tin – thư viện**

**✚ Khái niệm sản phẩm thông tin – thư viện**

Sản phẩm là một khái niệm được sử dụng trước tiên và chủ yếu trong lĩnh vực kinh tế học và hoạt động thực tiễn của nền sản xuất. Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về sản phẩm:

Theo định nghĩa của Giáo trình Kinh tế chính trị Mác – Lênin về phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa : “*Sản phẩm là kết quả của sản xuất. Tổng hợp các thuộc tính về lý học, cơ học, hóa học và các thuộc tính có ích khác là cho sản phẩm có công dụng nhất định và có thể thỏa mãn những nhu cầu của con người*”. [12, tr. 39]

Theo Đại từ điển Tiếng Việt : “*Sản phẩm là cái do con người lao động tạo ra hoặc cái được tạo ra như một kết quả của tự nhiên*”. [32, tr. 1427]

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam (2003), Tập 3 : “*Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hoặc các quá trình. Sản phẩm có thể là vật chất, hoặc phi vật chất và được tạo ra có chủ định hoặc không chủ định*”. [28, tr. 723]

Theo khái niệm trên thì trong lĩnh vực hoạt động TT-TV cũng có sản phẩm TT-TV. “*Sản phẩm TT-TV là kết quả của quá trình xử lý thông tin, do một cá nhân hoặc tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu người dùng tin*” [22, tr. 21] (bao gồm nhu cầu tra cứu thông tin và nhu cầu về chính bản thân thông tin). Quá trình lao động để tạo ra sản phẩm là quá trình xử lý thông tin bao gồm: phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt,...trong đó cũng gồm quá trình phân tích, tổng hợp thông tin. Sản phẩm thông tin – thư viện có nhiều hình thức khác nhau, gồm cả những sản phẩm mang tính truyền thống và những sản phẩm mang

tính hiện đại. Những sản phẩm TT-TV truyền thống có thể là hệ thống mục lục, các thư mục, tổng quan,... Các sản phẩm hiện đại tuy ra đời sau nhưng cũng khá đa dạng, phong phú, có thể là những sản phẩm cũ nhưng xuất bản dưới dạng điện tử hoặc là những sản phẩm mới như : cơ sở dữ liệu, các bản tin điện tử,...

#### Khái niệm dịch vụ thông tin – thư viện

Thực tế khái niệm dịch vụ cho đến nay chưa có một định nghĩa thống nhất vì tính vô hình và khó nắm bắt của nó. Có thể hiểu dịch vụ luôn mang lại tiện ích nhằm thỏa mãn nhu cầu cho mọi đối tượng trong cộng đồng.

Theo Từ điển Bách khoa Việt Nam (2007), Tập 1:

*“Dịch vụ là những hoạt động phục vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt. Do nhu cầu rất đa dạng tùy theo sự phân công lao động nên có nhiều loại dịch vụ... Sự phát triển dịch vụ hợp lý, có chất lượng cao là một biểu hiện của nền kinh tế phát triển và một xã hội văn minh. Do ý nghĩa kinh tế - xã hội to lớn nên hoạt động dịch vụ trở thành lĩnh vực kinh tế quan trọng, có vị trí to lớn trong cơ cấu kinh tế của các quốc gia có tốc độ phát triển cao”*[26, tr. 671].

Trong Đại từ điển tiếng Việt : “Dịch vụ là công việc phục vụ cho đông đảo quần chúng” [31, tr. 537].

Thuật ngữ dịch vụ được sử dụng trong nhiều lĩnh vực hoạt động của xã hội. Trong lĩnh vực thông tin, dịch vụ thông tin – thư viện bao gồm những công việc mang tính chuyên môn hóa và khi thực hiện cần phải sử dụng một số tài sản hoặc một số sản phẩm nào đó.

Theo từ điển giải nghĩa Thư viện học và Tin học Anh – Việt, “*Dịch vụ thư viện (Library Service) là một từ chung dùng để chỉ tất cả những hoạt động cũng như chương trình được thư viện cung cấp để đáp ứng với nhu cầu về thông tin của cộng đồng độc giả*” [9, tr.119].

*“Dịch vụ thông tin (Information Service) là dịch vụ cá nhân trực tiếp do nhân viên của ban tham khảo của thư viện cung cấp cho độc giả trong tiến trình truy tìm thông tin của họ”* [9, tr.106].

Theo chuyên gia thông tin người Mỹ, Stuart A. Sutton, “*Dịch vụ thông tin là những dịch vụ được cung cấp để đáp ứng nhu cầu của một tổ chức hoặc cá nhân, trong đó cần thiết phải có mối quan hệ người thực hiện dịch vụ - khách hàng và cung cấp thông tin chọn lọc thỏa mãn yêu cầu*” [34].

Theo Trần Mạnh Tuấn, một chuyên gia về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện, “*Dịch vụ Thông tin – Thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người dùng tin các cơ quan thông tin Thư viện nói chung*” [21, tr.24].

Như vậy, có thể khái quát về dịch vụ thông tin – thư viện như sau: *Dịch vụ Thông tin – Thư viện bao gồm những hoạt động của cơ quan Thông tin – Thư viện nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin.*

### ***1.1.2 Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện***

Sản phẩm TT-TV và dịch vụ TT-TV là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và hỗ trợ nhau cùng phát triển. Sản phẩm TT-TV và dịch vụ TT-TV được tạo ra nhằm khai thác, tìm kiếm TT cũng như được tiến hành hoạt động để thỏa mãn nhu cầu của NDT. Sản phẩm TT-TV là một trong những tiền đề để cơ quan TV-TT triển khai và phát triển các dịch vụ TT-TV khác nhau. Ngược lại, nhờ việc triển khai và cung cấp các dịch vụ TT-TV khác nhau mà cơ quan TT-TV sẽ có điều kiện quảng bá rộng rãi và đưa nhiều sản phẩm TT-TV đến với NDT một cách nhanh chóng và thuận tiện.

Chất lượng và sự đa dạng của sản phẩm TT-TV có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và sự đa dạng của dịch vụ TT-TV.

Sản phẩm và dịch vụ TT-TV có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, chuyển hóa lẫn nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển và không thể tách rời nhau. Khi thực hiện một dịch vụ nào đó, cần phải sử dụng một hay một số sản phẩm đã có như hệ thống mục lục, thư mục, các CSDL,... đồng thời thông qua các sản phẩm TT-TV có thể đánh giá được chất lượng của sản phẩm thông qua việc sử dụng chúng trong quá trình tổ chức một dịch vụ TT-TV.

Sản phẩm và dịch vụ TT-TV là một phức thể bao gồm nhiều yếu tố cấu thành, đóng vai trò công cụ để thực hiện các mục tiêu của các cơ quan TT-TV. Sản phẩm và dịch vụ TT-

TV thích hợp giúp cho con người ở mọi nơi, vào mọi lúc đều có điều kiện để truy nhập và khai thác nguồn di sản trí tuệ của con người giúp mọi cá nhân và tổ chức có thể tìm đến với nhau và trao đổi mọi TT một cách thuận tiện và nhanh chóng.

Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ TT-TV là mối quan hệ trong đó có sự kết hợp của cái mới và cái cũ, giữa truyền thống và hiện đại, giữa con người và công nghệ. Do vậy, việc đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ hệ thống sản phẩm và dịch vụ của các cơ quan TT-TV là hết sức cần thiết.

Mối quan hệ giữa các sản phẩm và dịch vụ TT-TV là hết sức chặt chẽ, ảnh hưởng, tác động, hỗ trợ nhau và nhiều khi không thể tách rời để tạo nên một hệ thống toàn diện, một quá trình liên hoàn mà mục đích cao nhất là thỏa mãn và đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm, khai thác và sử dụng TT của NDT. Có thể nói, mỗi sản phẩm TT-TV được ra đời đều cần thiết có một hoặc một số dịch vụ TT-TV cụ thể để giúp NDT tiếp cận và sử dụng sản phẩm đó hiệu quả nhất. Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ TT-TV có tính liên kết chặt chẽ và tương tác cao như vậy nên vấn đề hoàn thiện, phát triển sản phẩm TT-TV phải luôn đi liền với việc tổ chức, đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ dịch vụ TT-TV phù hợp. Đây là vấn đề cần được quan tâm, nhận định và triển khai toàn diện, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan TT-TV.

### ***1.1.3 Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện***

Trong ngành TT-TV trên thế giới từ nhiều năm qua việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ TT-TV đã được chú trọng và đầu tư chiến lược. Từ các sản phẩm và dịch vụ truyền thống ngày nay đã xuất hiện các sản phẩm và dịch vụ có ứng dụng công nghệ mới. Điều đó khẳng định tầm quan trọng không thể thiếu được của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV đối với các cơ quan TT-TV nói chung và ở TTHL trường Đại học Sài Gòn nói riêng. Chúng không chỉ tạo điều kiện cho mọi lĩnh vực hoạt động của con người được phát triển một cách liên tục trong thời gian và qua không gian, mà còn góp phần tạo dựng mối liên hệ chặt chẽ giữa các lĩnh vực với nhau.

***Đối với xã hội nói chung*** : nâng cao năng lực kiểm soát tài nguyên TT và trang bị TT trong xã hội, đẩy mạnh việc chia sẻ TT trong hệ thống TT quốc gia, dễ dàng tạo lập thị trường

mới về TT,...

**Đối với cơ quan TT-TV** : sản phẩm và dịch vụ TT-TV là cầu nối giữa cơ quan TT-TV và NDT. Nếu không có các sản phẩm và dịch vụ TT-TV thì TT và tài liệu trong TV sẽ bị lãng phí và ít đem lại hiệu quả. Lượng TT ngày nay không ngừng tăng lên với tốc độ chóng mặt, sự ra đời của các công nghệ mới cho phép khai thác TT không giới hạn về thời gian và khoảng cách địa lý. Chính vì thế cần đặt ra nhu cầu bức thiết là làm sao để TT đến với NDT một cách nhanh nhất, kịp thời, chính xác và hiệu quả nhất. Không bằng cách nào khác, các cơ quan TT-TV phải không ngừng nâng cao số lượng và chất lượng, đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ TT-TV. Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV khi được biên soạn theo đúng phương pháp, được sử dụng một cách khoa học, đúng mục đích không chỉ đảm bảo cho việc thực hiện tốt chức năng của cơ quan TT-TV mà còn góp phần tích cực vào việc quảng bá hình ảnh của TV, tiết kiệm công sức, tiền bạc, thời gian của cán bộ TV và NDT trong quản lý, sử dụng TT.

**Đối với NDT** : sản phẩm và dịch vụ TT-TV giúp NDT có thể tiếp cận được nguồn tin một cách nhanh chóng và đầy đủ nhất, đồng thời giúp nâng cao năng lực khai thác TT và thỏa mãn nhu cầu tin của họ.

**Đối với chuyên gia TT** : là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động được tạo ra và thực hiện nhằm hướng đến NDT ; là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động thực hiện việc chia sẻ nguồn lực TT ; là tập hợp các yếu tố phản ánh trình độ phát triển của hoạt động TT đối với quá trình phát triển.

Ngoài ra, sản phẩm và dịch vụ TT-TV còn giúp cho việc trao đổi, chia sẻ nguồn lực TT giữa TV với các cơ quan TT khác, phản ánh được năng lực của chính TV trong việc tổ chức, xây dựng nguồn tin đa dạng, chất lượng so với các đơn vị, cơ quan khác.

#### **1.1.4 Đặc tính các sản phẩm & dịch vụ thông tin – thư viện**

##### **❖ Một số đặc trưng của sản phẩm TT-TV:**

##### **✓ Chu kỳ sống :**

Mỗi loại sản phẩm TT-TV có một chu kỳ sống. Chúng tăng trưởng, suy giảm và cuối cùng được thay thế. Từ lúc sinh ra đến mất đi, chu kỳ sống của sản phẩm có thể được chia làm 5 giai đoạn : giới thiệu, tăng trưởng, trưởng thành, suy giảm và bỏ đi.



✓ ***Những sản phẩm mới là cần thiết cho sự tăng trưởng :***

Trong xu thế đổi mới toàn diện tất cả các mặt của đời sống ngày nay, sự đổi mới đã trở thành như là một triết lý. Thực tế đã chỉ ra rằng những cơ quan TT-TV phát triển hiện nay là những cơ quan có chiến lược định trước cho mình những sản phẩm mới.

✓ ***Những nhân tố thúc đẩy việc phát triển sản phẩm mới :***

Một số nhân tố bên ngoài sẽ thúc đẩy phát triển và giới thiệu những sản phẩm thông tin mới. Bao gồm : những sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, sự thay đổi nhu cầu và thói quen, những chu kỳ sống của sản phẩm bị rút ngắn và việc gia tăng sự cạnh tranh quốc tế.

✓ ***Sự lựa chọn sử dụng thông tin gia tăng :***

Trong những năm gần đây, NDT có quyền lựa chọn sản phẩm TT từ các nguồn TT khác nhau một cách rộng rãi hơn. Đặc biệt, trong điều kiện phát triển mạnh mẽ các phương tiện truyền thông và internet. NDT có thể tìm kiếm TT mọi lúc, mọi nơi không bị hạn chế bởi không gian và thời gian.

✓ ***Môi trường tồn tại và nguồn tài nguyên :***

Thực tế ngày nay khối lượng gia tăng nhanh chóng dẫn tới việc khó khăn cho việc xử lý TT và sử dụng tài liệu. Một cơ quan TT-TV dù có tiềm lực lớn đến đâu cũng khó có thể thu thập được đầy đủ các ấn phẩm xuất bản. Điều này bắt buộc các cơ quan phải có chính sách phát triển các sản phẩm TT-TV phù hợp và sử dụng nguồn nhân lực có trình độ để tổ chức phát triển các sản phẩm đồng thời cần phải thực hiện chia sẻ nguồn lực với các cơ quan TT thư viện khác.

Do đó, các cơ quan TT-TV phải không ngừng đổi mới và tự hoàn thiện mình trên tất cả phương diện : tăng cường nguồn lực TT, đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ TT-TV, đa dạng hóa phương thức phục vụ.

❖ ***Đối với dịch vụ thông tin – thư viện***

Trong lĩnh vực kinh tế học, khi đề cập tới dịch vụ, người ta đều lưu ý tới 4 đặc tính chung nhất của nó là:

✓ **Tính vô hình:** khác với sản phẩm TT-TV, dịch vụ là cái mà chúng ta không thể nhìn thấy, nắm bắt hay nhận diện được bằng giác quan. Chính vì vậy mà khi muốn quảng cáo cho các dịch vụ cần phải tạo cho khách hàng tiềm năng của nó – những người có thể sẽ sử dụng dịch vụ – một cảm giác hữu hình về các dịch vụ đó. Điều đó là rất cần thiết bởi chỉ sau khi sử dụng dịch vụ, người ta mới có những đánh giá đầy đủ được về dịch vụ mà mình đã “bỏ tiền ra mua”.

✓ **Tính không xác định:** như đã biết, dịch vụ gắn chặt với người cung cấp dịch vụ. Chất lượng của dịch vụ phụ thuộc chặt chẽ vào từng cá nhân thực hiện dịch vụ (trình độ, kỹ năng,..) và hơn thế nữa, đối với cùng một cá nhân, chất lượng dịch vụ nhiều khi cũng thay đổi theo thời gian.

✓ **Tính không thể chia cắt:** thông thường khi thực hiện một dịch vụ, người cung cấp dịch vụ thường phải tiến hành một số bước thao thao tác đi liền với nhau, không thể tách rời nhau để thu được kết quả mà người mua dịch vụ mong muốn. Chẳng hạn, trong dịch vụ tìm kiếm TT, các giai đoạn : phân tích nhu cầu, xác định nguồn cần thực hiện phép tìm, thực hiện quá trình tìm tin và gửi kết quả tới người có nhu cầu không thể tiến hành hoàn toàn độc lập với nhau. NĐT ở đây là người sử dụng dịch vụ không quan tâm tới các kết quả riêng lẻ (như tính chính xác của việc phân tích nhu cầu, tính đầy đủ của việc xác định các nguồn tin / tài liệu cần khai thác,...) mà họ chỉ cần quan tâm tới kết quả mà họ nhận được có thỏa mãn với nhu cầu của họ hay không.

✓ **Sự tốn kho:** những tổn thất do tổn kho dịch vụ nhìn chung là lớn và nhiều khi khó xác định được đầy đủ, trong khi không triển khai được các dịch vụ thì cơ quan tổ chức dịch vụ vẫn phải dành những khoản chi phí thường xuyên để trả lương cho người thực hiện dịch vụ, đào tạo đối với những khu vực dịch vụ đòi hỏi trình độ chuyên môn và có tính cập nhật cao, bảo hành các sản phẩm (cập nhật, bảo trì các cơ sở dữ liệu chẳng hạn), trang thiết bị kỹ thuật (hệ thống truyền thông vô tuyến và hữu tuyến chẳng hạn) trực tiếp được sử dụng để thực hiện dịch vụ...

Tương tự như các loại hình dịch vụ khác, trong các dịch vụ thông tin – thư viện bao gồm những công việc có tính chuyên môn hóa, và khi thực hiện, cần thiết phải sử dụng (tạm

thời hoặc phối hợp) một số tài sản lâu bền nào đó hoặc sử dụng một số sản phẩm nào đó.

Có thể nói, một trong những yếu tố làm nên sức mạnh của cơ quan TT-TV là ở khả năng tổ chức và cung cấp các dịch vụ TT theo yêu cầu, khả năng tạo ra các sản phẩm TT có giá trị gia tăng cao. Xây dựng các sản phẩm và dịch vụ TT-TV là một công việc khó khăn và lâu dài, đòi hỏi nhiều công sức của cán bộ TT-TV song việc quản lý, giữ gìn và phát triển càng khó khăn hơn, bởi lẽ nếu không quản lý và sử dụng hiệu quả sẽ gây lãng phí, đồng thời không phát huy hết chức năng hữu ích mà các sản phẩm và dịch vụ TT-TV đem đến cho NDT.

#### ❖ Các loại dịch vụ Thông tin – Thư viện

Dựa vào đặc điểm, chức năng của dịch vụ thông tin – thư viện, dịch vụ thông tin - thư viện có thể được chia làm 3 nhóm như sau:

- Nhóm dịch vụ cung cấp thông tin
- Nhóm dịch vụ hỗ trợ trao đổi thông tin
- Nhóm dịch vụ tư vấn

Các nhóm dịch vụ này khác nhau về mục tiêu và quy trình xây dựng, triển khai.

Nhóm dịch vụ cung cấp thông tin có mục tiêu cung cấp trực tiếp thông tin theo yêu cầu cụ thể của người dùng tin. Nhóm dịch vụ cung cấp thông tin bao gồm các dịch vụ như: dịch vụ cung cấp tài liệu, dịch vụ dịch tài liệu, dịch vụ tra cứu tin theo yêu cầu, dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc (Selectively Disseminate Information – SDI), dịch vụ cung cấp thông tin trọn gói, dịch vụ bao gói cơ sở dữ liệu theo yêu cầu,...

Để thực hiện nhóm dịch vụ cung cấp thông tin, các cơ quan thông tin – thư viện có thể phải dựa trên các sản phẩm thông tin - thư viện như: hệ thống mục lục, thư mục, cơ sở dữ liệu các loại, các ấn phẩm thông tin như tóm tắt, tổng luận,... của chính mình hoặc của các cơ quan thông tin – thư viện khác.

Nhóm dịch vụ hỗ trợ trao đổi thông tin có mục tiêu tạo ra môi trường, phương tiện để người dùng tin tiến hành các hoạt động trao đổi thông tin lẫn nhau. Thông qua đó, người dùng

tin sẽ thu nhận được những thông tin cần thiết có thể thỏa mãn nhu cầu tin của họ.

Nhóm dịch vụ trao đổi thông tin bao gồm các dịch vụ như: hội thảo, hội nghị, seminar; diễn đàn điện tử (Forum); triển lãm, hội chợ, chợ ảo; thư điện tử (Email),...

Khi thực hiện nhóm dịch vụ hỗ trợ trao đổi thông tin, cơ quan thông tin - thư viện chỉ đóng vai trò trung gian, người dùng tin sẽ chịu trách nhiệm chủ yếu trong việc tạo lập nội dung thông tin để trao đổi.

Nhóm dịch vụ tư vấn cung cấp một loạt các hoạt động trợ giúp và tư vấn thông tin, hỗ trợ người dùng tin khai thác và sử dụng thông tin một cách hiệu quả nhất để phục vụ cho các hoạt động và nhiệm vụ của mình.

Nhóm dịch vụ tư vấn bao gồm các dịch vụ như: hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin – thư viện; huấn luyện, đào tạo người dùng tin; tư vấn phát triển kinh tế – xã hội ở các địa phương, khu vực, quốc gia; tư vấn công nghệ phục vụ nhiệm vụ đánh giá, thẩm định, chuyển giao công nghệ,... Hiện nay, nhóm dịch vụ tư vấn ngày càng trở nên phổ biến trong mọi lĩnh vực hoạt động của đời sống xã hội và có vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển kinh tế, xã hội, khoa học, giáo dục,... của một quốc gia.

Ba nhóm dịch vụ thông tin – thư viện trên đây có mối quan hệ mật thiết với nhau và ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của các cơ quan thông tin – thư viện hiện đại.

Ngoài ra, căn cứ vào phương thức thực hiện dịch vụ thì dịch vụ thông tin – thư viện còn được chia làm hai loại là dịch vụ thông tin – thư viện truyền thống và dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại.

Dịch vụ thông tin – thư viện truyền thống là những dịch vụ đã ra đời khá lâu, kể từ khi bắt đầu phát triển hoạt động thông tin – thư viện như dịch vụ đọc tài liệu tại chỗ, dịch vụ cho mượn tài liệu về nhà, dịch vụ tra cứu tin theo yêu cầu,...

Dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại là những dịch vụ xuất hiện gần đây, kể từ khi công nghệ thông tin và viễn thông được ứng dụng vào hoạt động của các cơ quan thông tin – thư viện. Về bản chất, có thể chia các dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại thành hai nhóm

như sau:

Nhóm thứ nhất là những dịch vụ thông tin – thư viện mới về nội dung và hình thức, được các thư viện đại học thực hiện và cung cấp cho người sử dụng như: dịch vụ bao gói cơ sở dữ liệu theo yêu cầu, dịch vụ khai thác tài liệu đa phương tiện,...

Nhóm thứ hai là những dịch vụ thông tin – thư viện có nội dung tương tự các dịch vụ truyền thống nhưng có phương thức thực hiện và cung cấp dịch vụ hiện đại như qua mạng nội bộ (Intranet) hoặc qua mạng thông tin toàn cầu (Internet). Có thể thấy rõ điều này thông qua các dịch vụ thông tin – thư viện trên mạng (Web-based Services) đã được nhiều thư viện đại học lớn trên thế giới triển khai như: dịch vụ mượn tài liệu qua mạng, diễn đàn điện tử, dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc tự động hoá, dịch vụ tra cứu số (Digital Reference Service),...

### ***1.1.5 Các tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm & dịch vụ thông tin – thư viện***

Đánh giá sản phẩm và dịch vụ TT-TV là quá trình thu thập, lựa chọn và phân tích TT về dịch vụ hoặc một số khía cạnh của dịch vụ nhằm đưa ra quyết định đúng đắn về dịch vụ đó.

Mục đích của việc đánh giá sản phẩm và dịch vụ TT-TV là giúp cơ quan TT-TV phân tích được những điểm mạnh và hạn chế của các sản phẩm dịch vụ cũng như xác định được giá trị và hiệu quả mà sản phẩm và dịch vụ mang lại cho NDT để từ đó đưa ra quyết định cần thiết về sản phẩm và dịch vụ.

Để đánh giá và xác định mức độ hoàn thiện của hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV cần phải dựa vào những yêu cầu cụ thể được xác định từ cơ sở lý thuyết, từ đó áp dụng vào từng cơ quan TT-TV với những điều kiện, hoàn cảnh, chức năng, nhiệm vụ trong từng giai đoạn cụ thể. Từ đó các cơ quan TT-TV có thể xem xét một cách khách quan và rút ra những kết luận làm sáng tỏ những ưu, nhược điểm của hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

#### ***✚ Đối với sản phẩm thông tin - thư viện***

Cũng như các loại sản phẩm khác, sản phẩm TT-TV trong quá trình tồn tại và phát triển của mình cũng không ngừng được hoàn thiện cả về nội dung và hình thức.

Để có thể đưa ra được những sản phẩm thông tin - thư viện tốt, có chất lượng và đáp

ứng được nhu cầu của người dùng tin thì cần có những tiêu chí cơ bản để đánh giá chất lượng của sản phẩm thông tin - thư viện. Hiện nay cũng có rất nhiều tiêu chí để đánh giá chất lượng của sản phẩm thông tin - thư viện.

✓ *Mức độ bao quát nguồn tin*: là yêu cầu đầu tiên thể hiện mức độ hoàn thiện của hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV. Có thể nói đây là tiêu chuẩn để “định lượng” nhưng lại có ý nghĩa rất quan trọng vì chỉ khi nào định lượng được thì mới có thể tiếp tục nghiên cứu để “định tính”. Thể hiện ở khả năng bao quát toàn bộ nguồn tin, sự đầy đủ, đa dạng, phong phú bao quát các lĩnh vực thông tin mà người dùng tin quan tâm. Bên cạnh đó, mức độ bao quát nguồn tin không chỉ đòi hỏi ở sự phát triển đồng đều giữa các loại hình sản phẩm mà phải phát triển các loại hình mới phù hợp với những đối tượng người dùng tin mới.

✓ *Chất lượng của các đơn vị cấu thành sản phẩm* : các đơn vị cấu thành sản phẩm có thể là hệ thống thư mục, biểu ghi trong CSDL,... tức là chất lượng của sản phẩm TT-TV được phản ánh qua cách thức xử lý tài liệu.

✓ *Mức độ kịp thời, chính xác, khách quan*: là thước đo phản ánh hiệu quả và trình độ phát triển của hoạt động TT-TV. Điều đó thể hiện TT phải sát thực với tài liệu gốc, đảm bảo những nguyên tắc trong việc sử dụng và xử lý TT từ biên mục, phân loại, định từ khóa... Bên cạnh đó cần phải khắc phục, loại bỏ những TT không cần thiết, không rõ ràng, nội dung sai lệch hoặc không chính xác ...

Hệ thống sản phẩm TT-TV được hình thành do NCT của NDT. Do vậy, khi tổ chức, phát triển một sản phẩm TT-TV phải lưu ý đến tính khách quan, tức là sản phẩm tạo ra có phù hợp nhu cầu, thói quen, tập quán, trình độ của NDT và khả năng khai thác TT qua các sản phẩm.

✓ *Khả năng cập nhật thông tin và tìm kiếm thông tin*: thể hiện ở chỗ thông tin phải được tiến hành đều đặn, bổ sung thường xuyên, đảm bảo tính liên tục. Còn khả năng tìm kiếm thông tin thể hiện ở các phương tiện tra cứu tin phải giúp người dùng tin dễ sử dụng, khai thác. Tốc độ tìm tin linh hoạt, nhanh chóng, kịp thời, đáp ứng tối đa nhu cầu tin cho người dùng tin. Ngoài ra, khả năng tìm kiếm thông tin phải được thể hiện ở dưới nhiều hình thức tìm khác nhau như: mục lục chữ cái, mục lục phân loại, thư mục hay trên các CSDL... Trong

việc xây dựng sản phẩm TT-TV cần tuân thủ nguyên tắc TT được xử lý một lần và sử dụng nhiều lần. Tính đa dạng và phong phú của các kiểu tìm kiếm TT đặc trưng cho khả năng linh hoạt của mỗi sản phẩm. Đối với việc tìm kiếm bằng thư mục, thể hiện qua cấu trúc mỗi biểu ghi và hệ thống tra cứu hỗ trợ. Đối với cách tìm kiếm bằng CSDL lại thể hiện qua các trường của biểu ghi ; không những thế còn phụ thuộc vào khả năng của phần mềm ứng dụng và khả năng sử dụng các kỹ năng tìm kiếm của NDT.

Yêu cầu về khả năng cập nhật và tìm kiếm TT còn được thể hiện ở khả năng thích nghi và mở rộng. Đây chính là khả năng chia sẻ TT bởi lẽ khi những TT được mở rộng thì ai cũng có thể cập nhật và sử dụng sản phẩm TT-TV, giúp NDT khai thác thuận tiện hơn, nhanh chóng và dễ dàng hơn.

✓ *Mức độ thân thiện của sản phẩm*: không chỉ quan tâm chú trọng phát triển và hoàn thiện nội dung, các cơ quan TT-TV cần phải đáp ứng được mức độ thân thiện của sản phẩm TT-TV đối với NDT. Vì thế, hình thức của sản phẩm TT-TV phải gây được sự chú ý, thiện chí với NDT. Ví dụ : Đối với sản phẩm TT-TV dưới dạng in thì sản phẩm đó phải có hình thức trình bày đẹp, bắt mắt, chữ dễ nhìn, rõ ràng ; phụ lục tra cứu phải tra cứu đầy đủ ; mức độ sử dụng dễ dàng, dễ dùng nhất với NDT. Đáp ứng được yêu cầu này, sản phẩm TT-TV bước đầu thu hút được NDT, nâng cao tần suất tiếp cận sản phẩm TT-TV của NDT. Có thể nói, đây là một trong những yêu cầu quan trọng và không thể thiếu đối với mỗi sản phẩm TT-TV.

#### Đối với dịch vụ thông tin - thư viên

Chất lượng của dịch vụ TT-TV : xét cho cùng được thể hiện ở việc giúp NDT tiếp cận, khai thác và thu được khối lượng thông tin đầy đủ, nhanh chóng, cập nhật, phù hợp, chính xác và khách quan. Dịch vụ TT-TV được tạo lập, tổ chức và có chất lượng cao thì cơ hội NDT truy cập, tìm kiếm và sử dụng sản phẩm TT-TV càng lớn. Chính vì thế, các cơ quan TT-TV phải luôn coi trọng yếu tố chất lượng của dịch vụ TT-TV. Đó là một trong những yếu tố quyết định, tác động lớn đến hiệu quả hoạt động của một cơ quan TT-TV.

#### ***Các yếu tố cơ bản để đánh giá dịch vụ:***

- *Chi phí thực hiện dịch vụ*: đây là một tiêu chuẩn quan trọng để đánh giá dịch vụ.

Chi phí này bao gồm 2 phần: chi phí hiện và chi phí ẩn. Chi phí hiện là tất cả những chi phí dễ dàng nhận thấy: cước phí truyền thông, chi phí in ấn tài liệu, sao chụp tài liệu,... Chi phí ẩn phản ánh những khoản chi phí khó xác định: ví dụ tính toán các chi phí từ khoản xây dựng và bảo trì các nguồn thông tin (bậc 1, bậc 2, tài liệu tra cứu các loại,...) mà dịch vụ phải khai thác, chi phí thuê các chuyên gia tìm tin Online, chi phí cho việc thực hiện các dịch vụ tư vấn..

- *Tính hiệu quả chi phí*: được xác định bởi cách thức tiến hành để thực hiện dịch vụ có được xem là tiết kiệm nhất hay không? Tính hiệu quả được xác định khi trả lời các câu hỏi sau: dịch vụ được thực hiện có thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin hay không? (người sử dụng dịch vụ), dịch vụ có cung cấp cho người dùng tin loại thông tin mà nếu sử dụng nó, người ta sẽ đạt được lợi ích cao nhất hay không? Tính hiệu quả được xác định khi trả lời các câu hỏi sau: dịch vụ được thực hiện có thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin hay không? (người sử dụng dịch vụ), dịch vụ có cung cấp cho người dùng tin loại thông tin mà nếu sử dụng nó, người ta sẽ đạt được lợi ích cao nhất hay không?

- *Lợi ích chi phí*: được tính toán bằng cách: cùng với một chi phí xác định, dịch vụ cần được thực hiện như thế nào để thỏa mãn được người dùng tin ở mức cao nhất, hay nói cách khác, việc sử dụng các chi phí để thực hiện dịch vụ đã thực sự tối ưu hay chưa? Các nguyên lý cơ bản trên cần được xem xét trong từng trường hợp cụ thể, đặc biệt đối với các loại dịch vụ như tìm tin Online, các dịch vụ tư vấn, dịch tài liệu,...

- *Tính kịp thời của dịch vụ*: mọi dịch vụ đều cần một khoảng thời gian xác định để thực hiện. Tính kịp thời được biểu hiện ở chỗ: các kết quả mà dịch vụ đạt được có đủ để người dùng tin sử dụng chúng một cách hợp lý và có hiệu quả hay không?

- *Tính thuận tiện*: yêu cầu này thể hiện ở việc giúp NDT sử dụng những dịch vụ đó một cách dễ dàng nhất, nhanh nhất, thủ tục đơn giản nhất. Không những thế, dịch vụ TT-TV phải đảm bảo, khẳng định được tính kịp thời khi cung cấp các sản phẩm TT-TV nhanh chóng, chính xác, phù hợp với nhu cầu của NDT ; thiết lập được những dịch vụ TT-TV mới tương ứng với sản phẩm TT-TV nhằm mục đích tăng cường hiệu quả hoạt động trong cơ quan TT-TV.



Hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV là công cụ cơ bản để thỏa mãn nhu cầu tin của NDT. Chúng là các chỉ số quan trọng để nghiên cứu, đánh giá hoạt động TT-TV. Việc tạo ra hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV thích hợp, phù hợp với NDT sẽ giúp họ truy cập khai thác được nguồn tri thức chung của nhân loại.

## **1.2. Cơ sở thực tiễn về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện của Trung tâm**

### ***1.2.1. Khái quát về lịch sử ra đời và phát triển của Trường Đại học Sài Gòn***

Trường Đại học Sài Gòn hiện tọa lạc tại 273 An Dương Vương, phường 3, quận 5, TP. Hồ Chí Minh. Vốn trước đây là cơ sở của trường trung học Pháp – Hoa, còn gọi là Trường Bác Ái (1908-1975). Kể từ năm 1975 đến nay, Trường Đại học Sài Gòn có 3 giai đoạn chính: Trường Sư phạm Cấp II miền Nam (1972-1976), Trường Cao đẳng sư phạm TP. Hồ Chí Minh (1976-2006) và Trường Đại học Sài Gòn từ 2007 đến nay.

Trường Sư phạm Cấp II miền Nam được thành lập từ ngày 09/02/1972 tại căn cứ Lò Gò, huyện Tân Châu, tỉnh Tây Ninh (nay thuộc huyện Tân Biên, tỉnh Tây Ninh). Đây là ngôi trường sư phạm đầu tiên và duy nhất đào tạo 2 khóa gồm 104 giáo viên cốt cán có trình độ sư phạm cấp II cho vùng giải phóng trong kháng chiến chống Mỹ. Tháng 04/1975, cán bộ của Trường vào tiếp quản Trường Sư phạm Sài Gòn và đến tháng 10/1975, Trường tổ chức kỳ thi tuyển sinh đầu tiên được 1.652 giáo sinh cho khóa đào tạo cấp tốc gồm 2 ban : Ban xã hội và Ban tự nhiên. Đến 08/1976, để đáp ứng nhu cầu bức thiết về giáo viên sau ngày miền Nam được giải phóng, nhà trường đã tổ chức lễ ra trường cho 3.512 giáo sinh về công tác ở Tp. Hồ Chí Minh và các tỉnh Tiền Giang, Long An, Kiên Giang, Bến Tre, Tây Ninh, Sông Bé, Đồng Nai, Minh Hải.

Trường Cao đẳng sư phạm TP. Hồ Chí Minh ra đời trên cơ sở của trường Sư phạm cấp II miền Nam, được thành lập theo quyết định số 1784/QĐ ngày 03/09/1976 của Thủ tướng Chính phủ. Từ năm 1976 đến nay trải qua 25 năm xây dựng và phát triển, Trường Cao đẳng sư phạm TP. Hồ Chí Minh đã không ngừng trưởng thành và mở rộng về quy mô đào tạo. Năm 1976, Trường bồi dưỡng và đào tạo giáo viên cấp II của Sở giáo dục đào tạo sát nhập nhà trường. Năm 1992, Trường tiếp nhận Trường Sư phạm Kỹ thuật phổ thông và đến năm 2000 theo quyết định của Bộ Giáo dục và đào tạo, Trường tiếp nhận thêm trường Trung học Sư Phạm thành phố Hồ Chí Minh.

Khi mới thành lập (1976), trường có 3 phòng chức năng và 6 Ban Đào tạo (Toán – Lý, Sinh – Hóa, Kỹ thuật Công – Nông nghiệp, Văn, Ngoại ngữ, Sử – Địa) với 40 cán bộ, giáo viên, công nhân viên. Đến năm học 2001-2002, Trường có 5 phòng chức năng, 4 Tổ chuyên môn trực thuộc và 10 khoa đào tạo với 550 cán bộ, giảng viên (trong đó có 4 tiến sĩ, 79 thạc sĩ), giáo viên, công nhân viên, đào tạo 16 ngành học với quy mô 2700 sinh viên mỗi năm học.

Từ năm 1991-1992, Trường Cao đẳng sư phạm TP. Hồ Chí Minh mở rộng liên kết đào tạo với Trường Đại học Sư phạm Huế, Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Bách khoa, Trường Đại học tự nhiên, Trường Đại học Thể dục Thể thao TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh và Trường Cao đẳng Sư phạm thể dục TW2 để nâng chuẩn cho đội ngũ giáo viên trung học cơ sở của thành phố.

Để đáp ứng nhu cầu phát triển sự nghiệp giáo dục của thành phố trong thời kì công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành quyết định số 478/QĐ-TTT ngày 25/04/2007 thành lập Trường Đại học Sài Gòn. Trường Đại học Sài Gòn là cơ sở giáo dục công lập trực thuộc UBND TP. Hồ Chí Minh và chịu sự quản lý của Nhà nước về giáo dục của Bộ giáo dục và đào tạo. Trường Đại học Sài Gòn là trường đào tạo đa ngành đa cấp, đa lĩnh vực theo 2 phương thức : chính quy và không chính quy. Tốt nghiệp Trường Đại học Sài Gòn, người học được cấp bằng : trung cấp chuyên nghiệp, cử nhân, kĩ sư, thạc sĩ,...

Hiện nay, Trường Đại học Sài Gòn đang tổ chức đào tạo cho 30 ngành trình độ Đại học, 28 ngành trình độ cao đẳng, 4 ngành trình độ trung cấp thuộc các lĩnh vực : Kinh tế – Kỹ thuật, Văn hóa – Xã hội, Chính trị – Nghệ thuật và sư phạm. Trường Đại học Sài Gòn còn liên kết đào tạo với trường học nước ngoài hoặc với các trường học trong nước (Trường Đại học Vinh, Trường Đại học Khoa học xã hội Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội) đào tạo sau đại học các chuyên ngành khoa học tự nhiên và khoa học xã hội & Nhân văn.

Ngoài việc đào tạo cấp bằng, Trường Đại học Sài Gòn còn được phép đào tạo các chứng chỉ tin học và ngoại ngữ cấp độ A, B, C và đào tạo cấp chứng chỉ nghiệp vụ sư phạm bậc I, bậc II và các chứng chỉ về ứng dụng công nghệ thông tin và ứng dụng các nghiệp vụ khác.

Các cơ sở hoạt động của trường Đại học Sài Gòn:

Trụ sở chính: 273 An Dương Vương – Phường 3 – Quận 5.

Cơ sở 105 Bà Huyện Thanh Quan – Phường 7 – Quận 3.

Cơ sở 04 Tôn Đức Thắng – Quận 1.

Cơ sở 20 Ngô Thời Nhiệm – Quận 3.

Trường Trung học Thực hành – 220 Trần Bình Trọng – Phường 4 – Quận 5.

Hiện nay, Trường đang triển khai xây dựng cơ sở mới tại Phường Tân Phong – Quận 7, khu Nam Sài Gòn. Trường Đại học Sài Gòn đang có những dự án hướng tới sự bền vững của trường trên cơ sở truyền thống của 40 năm của trường và đặc biệt là những thành tựu đạt được trong 5 năm qua.

Lễ động thổ tẩm bia đánh dấu địa điểm Trường Sư phạm cấp II miền Nam do Trường Đại học Sài Gòn cùng với các cựu giáo viên, giáo sinh tổ chức ngày 21/02/2012 (tức ngày 19/2 Âm lịch) là cầu nối, mốc kỉ niệm lịch sử 40 năm hình thành, phát triển của trường Đại học Sài Gòn từ trường Sư phạm cấp II miền Nam Việt Nam thuở ấy.

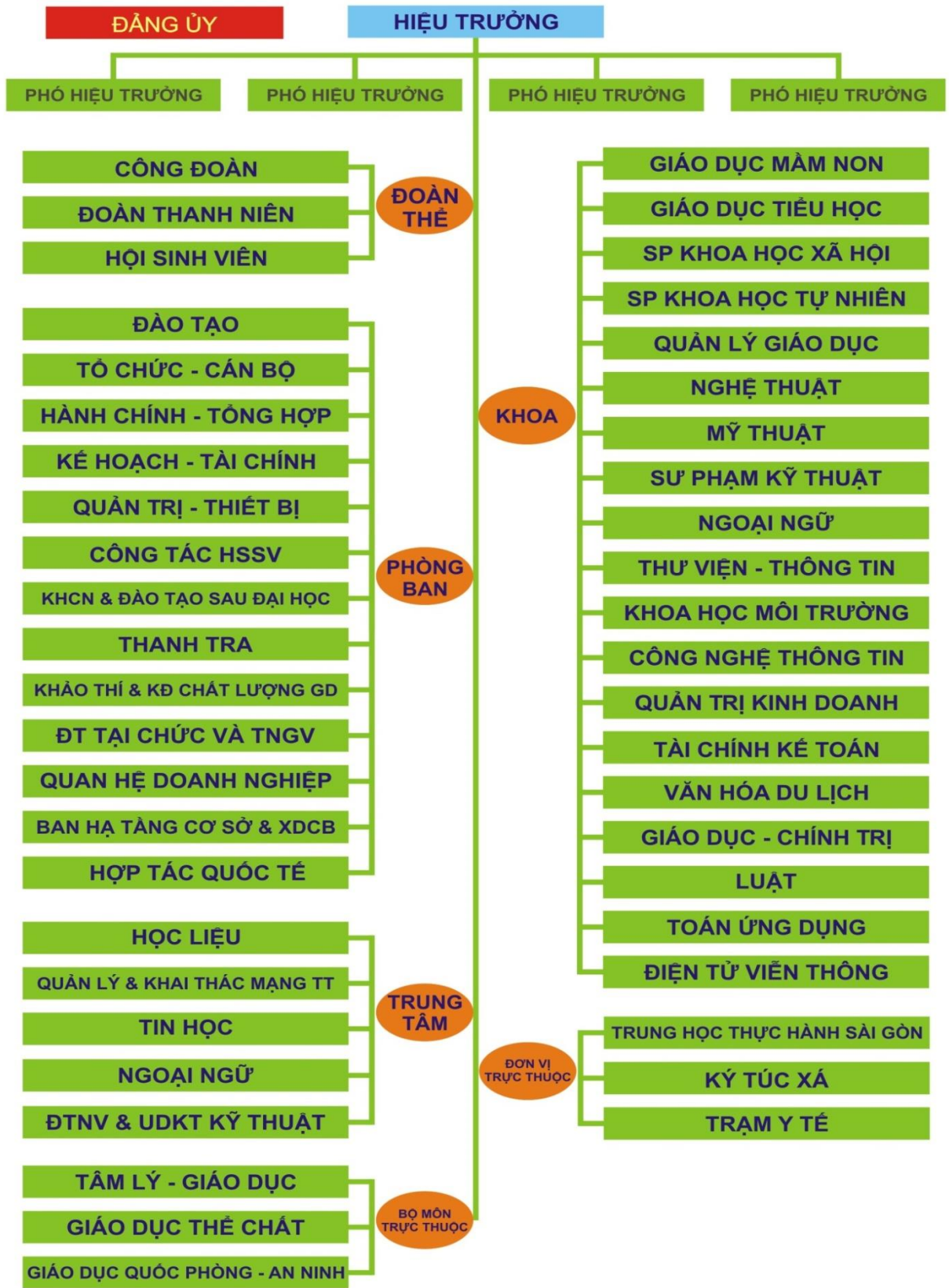
### ***1.2.2. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ cán bộ của Trường Đại học Sài Gòn***

- **Cơ cấu tổ chức**

Hiện tại, Trường có 13 phòng ban, 19 khoa, 6 trung tâm, 3 bộ môn trực thuộc và 4 đơn vị trực thuộc và 3 đoàn thể.

- **Đội ngũ cán bộ**

Trường Đại học Sài Gòn ra đời trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam đang trên con đường đổi mới toàn diện. Vì vậy, việc xây dựng đội ngũ được chú trọng, đặt lên hàng đầu vừa đảm bảo quy định của Điều lệ trường đại học vừa phải phù hợp với thực tiễn của Nhà trường về trình độ văn hóa, năng lực của đội ngũ và cơ sở vật chất. Hiện tại, trường có 874 cán bộ, giảng viên, nhân viên. Trong đó có 8 Phó giáo sư, 80 tiến sĩ, 252 thạc sĩ, 40 nghiên cứu sinh và 30 cao học trong và ngoài nước.



Hình 1.1 - Sơ đồ cơ cấu tổ chức của trường Đại học Sài Gòn

### ***1.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm đối với nhiệm vụ chính trị của trường***

Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn được thành lập trên cơ sở hợp nhất hai đơn vị là Thư viện Trường và Trung tâm hỗ trợ học tập (KLF) theo quyết định số 273/QĐ – TCCT ngày 09 tháng 06 năm 2006 của Hiệu trưởng trường Đại học Sài Gòn.

Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn là một thư viện đa ngành, với vốn tài liệu phong phú, đa dạng thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, phục vụ và đáp ứng tất cả các ngành học trong nhà trường.

Nguyên lý hoạt động của Trung tâm Học liệu luôn phù hợp với tiêu chí mà UNESCO đã nêu ra: “*Học để biết, học để làm và học để cùng chung sống*”.

Với nguyên lý hoạt động này Trung tâm Học liệu đang ngày càng có nhiều nỗ lực trong việc phục vụ bạn đọc một cách hiệu quả nhất, tạo ra một môi trường học lý tưởng cho bạn đọc và trở thành một người bạn hỗ trợ đắc lực trong việc giảng dạy, học tập của giảng viên và sinh viên trong trường.

Hiện nay, Trung tâm Học liệu trường Đại Học Sài Gòn gồm 3 khu vực: Trung tâm hỗ trợ học tập KLF, Thư viện và chi nhánh cơ sở 2 Tôn Đức Thắng.

- **Chức năng**

- Phát triển nguồn lực thông tin phù hợp với nhiệm vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và ứng dụng của cán bộ, giảng viên và sinh viên trong trường.
- Sưu tầm, bổ sung, trao đổi nguồn tài liệu đa dạng về hình thức cũng như nội dung được chọn lọc phù hợp với nhu cầu thông tin phục vụ công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và ứng dụng.
- Chủ động phối hợp với các Khoa và Trung tâm trong nhà trường xây dựng cơ sở dữ liệu (gọi tắt là CSDL), vốn tài liệu luận án, luận văn tốt nghiệp, kỷ yếu hội thảo, hội nghị khoa học, các báo cáo khoa học, đề tài nghiên cứu khoa học của cán bộ giảng dạy, nghiên cứu sinh và sinh viên.
- Thu thập các tài liệu, giáo trình do cán bộ trong trường biên soạn và xuất bản.

- Nhiệm vụ

- Phân tích, tiến hành xử lý kỹ thuật nội dung cũng như hình thức tài liệu theo các tiêu chuẩn biên mục của Việt Nam và quốc tế, đảm bảo cho bạn đọc dễ dàng tra cứu được thông tin về các tài liệu này.

- Tổ chức, sắp xếp, bảo quản kho tài liệu đảm bảo vệ sinh, ngăn nắp, dễ dàng tìm kiếm tài liệu. Tiến hành kiểm tra định kì các kho tài liệu cũng như bảo trì CSDL.

- Hướng dẫn bạn đọc cách truy cập, khai thác kho tư liệu một cách hiệu quả.

- Cung cấp giáo trình, sách tham khảo, tạp chí, báo,... cho độc giả.

- Cung cấp địa điểm và thiết bị hiện đại giúp giảng viên, sinh viên và cán bộ của trường làm việc cá nhân hoặc theo nhóm để học tập, nghiên cứu khoa học và thực hiện dự án.

- Đảm bảo hệ thống máy tính kết nối Internet thông suốt để bạn đọc truy cập được các nguồn thông tin đa dạng.

- Tạo môi trường thư viện tiện lợi, có đủ trang thiết bị tiện nghi để phục vụ bạn đọc học tập, nghiên cứu.

- Mở rộng quan hệ hợp tác với các Trung tâm thông tin – thư viện trong nước, tìm kiếm cơ hội phát triển hợp tác quốc tế để mở rộng trao đổi nguồn lực thông tin, bổ sung vốn tài liệu, phát triển cơ sở vật chất, vận động nguồn tài trợ bổ sung cho hoạt động của thư viện.

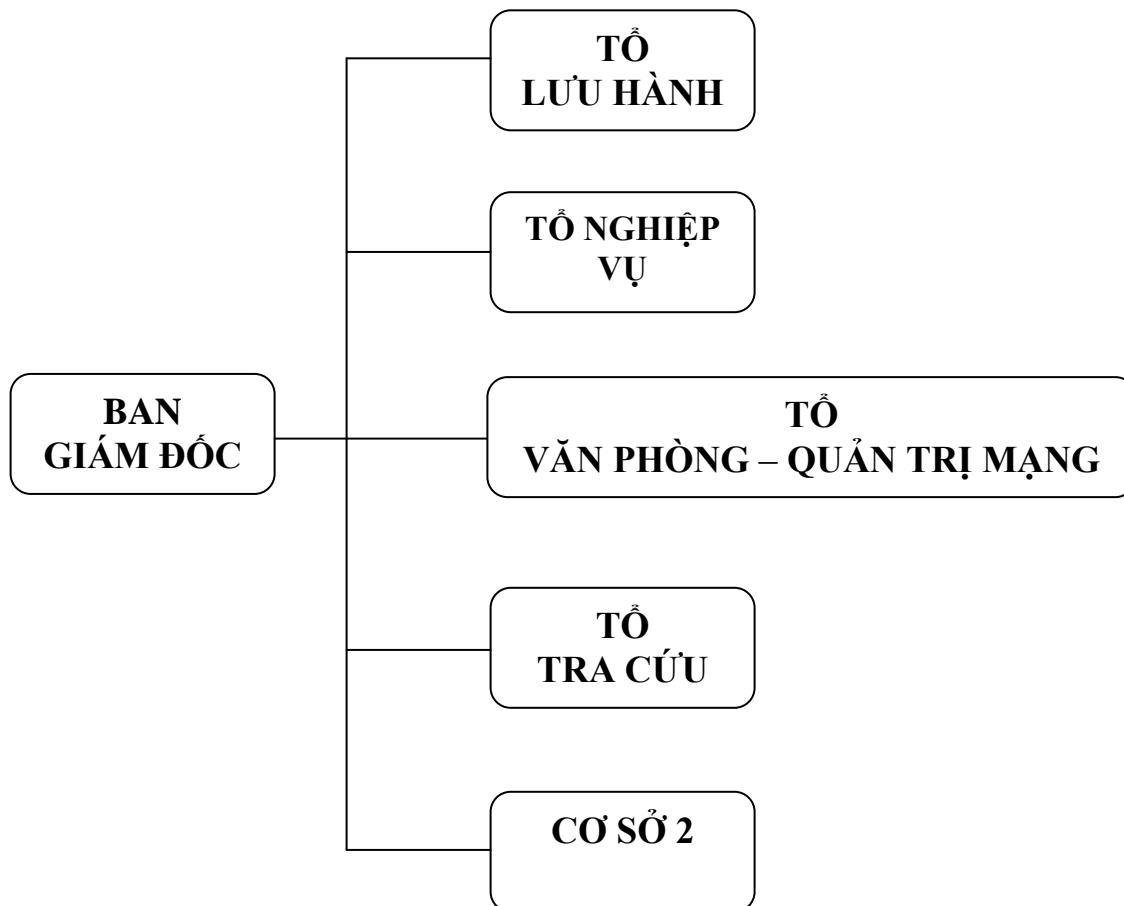
- Tìm kiếm và tranh thủ vận động các cơ hội đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ về nghiệp vụ, ngoại ngữ, ứng dụng công nghệ thông tin cho cán bộ thư viện. Thường xuyên tổng kết kinh nghiệm, nghiên cứu các vấn đề lí luận và ứng dụng trên thực tiễn hoạt động của thư viện để đảm bảo nắm bắt kịp các xu hướng phát triển, thay đổi trong nghiệp vụ thông tin – thư viện.

- Phối hợp tốt với các Khoa, Trung tâm, Phòng Ban trong trường để làm tốt nhiệm vụ được giao.

#### ***1.2.4. Cơ cấu tổ chức và đội ngũ cán bộ của Trung tâm***

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm như sau: Đứng đầu là Ban giám đốc, trực tiếp dưới *Ban*

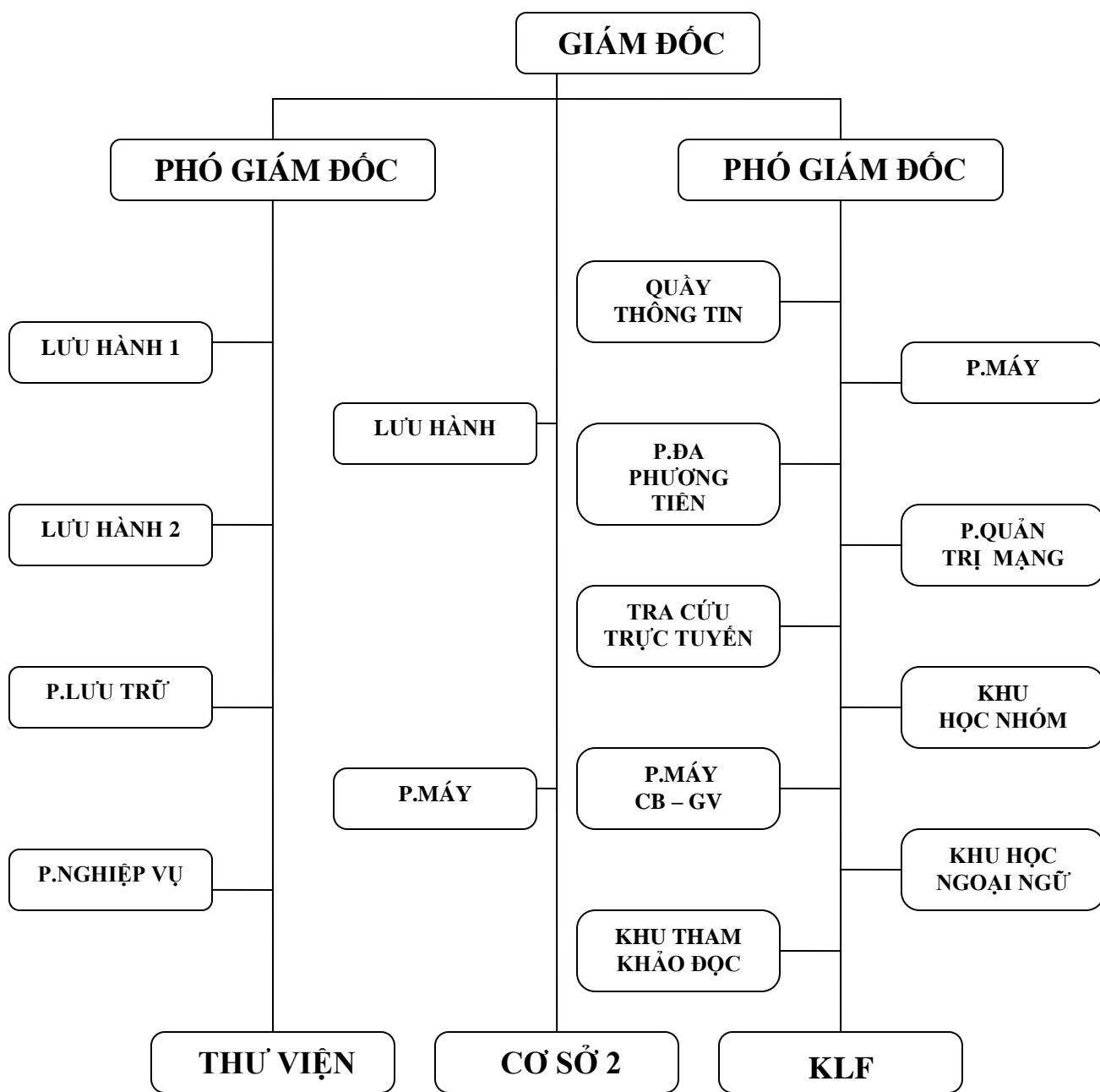
*Giám đốc là Tổ lưu hành; Tổ nghiệp vụ; Tổ Văn phòng Quản trị mạng; Tổ tra cứu; Cơ sở 2.*



**Hình 1.2 - Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm học liệu trường Đại học Sài Gòn**

Dưới Giám đốc có hai Phó giám đốc:

- Một Phó giám đốc phụ trách bộ phận Lưu hành 1, Lưu hành 2, Phòng Lưu trữ; Phòng Nghiệp vụ - gọi Bộ phận Thư viện
- Một Phó giám đốc phụ trách bộ phận như: Phòng máy, Phòng đa phương tiện; Phòng quản trị mạng; Phòng tra cứu trực tuyến; Phòng máy của cán bộ và giảng viên; Khu học nhóm; Khu học ngoại ngữ; Khu tham khảo đọc – Khu Cơ sở 2 và KLF.



**Hình 1.3 - Sơ đồ các phòng chức năng của Trung tâm học liệu trường Đại học Sài Gòn**

*Phòng Lưu hành 1:* Tập hợp các loại Giáo trình và sách Ngoại văn được phép mượn về nhà, gồm: Giáo trình (gồm các tài liệu như: sách Giáo khoa, Thiết kế bài giảng... phục vụ việc giảng dạy, học tập cho giảng viên, sinh viên) theo nhiều lĩnh vực khác nhau: hơn 1.900 nhan đề với hơn 50.500 bản. Sách Ngoại văn (gồm các tài liệu bằng tiếng Anh, Pháp phục vụ việc



tham khảo cho giảng viên, sinh viên): hơn 3.600 nhan đề với hơn 4.800 bản.

Phòng lưu hành 2: Tập hợp sách tham khảo tiếng Việt (gồm các tài liệu cho giảng viên, sinh viên tham khảo, mở rộng kiến thức trong quá trình giảng dạy, học tập) theo nhiều lĩnh vực khác nhau: hơn 6.000 nhan đề với hơn 32.000 bản. Công việc chính của phòng Lưu hành là quản lý kho sách, quản lý bạn đọc, quản lý việc mượn trả tài liệu, bảo quản, thanh lý tài liệu và xử lý vi phạm. Xếp kho cũng là một khâu quan trọng vì đảm bảo tài liệu nằm đúng vị trí và giúp bạn đọc tìm tài liệu dễ dàng hơn.

Phòng lưu trữ: Có nhiệm vụ lưu trữ các loại báo, tạp chí chuyên ngành, công báo, công văn.

#### **+ Phòng nghiệp vụ:**

– Có nhiệm vụ xây dựng vốn tài liệu (sách, ấn phẩm định kỳ, báo, tạp chí...) bằng ngân sách được cấp hàng năm, thu nhận các ấn phẩm do trường xuất bản: khóa luận tốt nghiệp, luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ, sách, báo, tạp chí, tài liệu hội nghị, hội thảo khoa học, đề tài nghiên cứu các cấp đã được nghiệm thu, các nguồn tin khác của cán bộ, sinh viên nhà trường tạo ra, phù hợp với diện nghiên cứu đào tạo của trường, các ấn phẩm biếu tặng, tài trợ, trao đổi với các thư viện và các hình thức thu thập thông tin, tư liệu khác.

- Thực hiện các chu trình xử lý kỹ thuật vốn tài liệu (phân loại, biên mục...), xây dựng các cơ sở dữ liệu, tổ chức hệ thống tra cứu theo đúng yêu cầu về tiêu chuẩn nghiệp vụ thư viện.

#### **+ Tổ Văn phòng Quản trị mạng:**

Nghiên cứu và triển khai ứng dụng CNTT vào hoạt động thư viện, quản trị mạng và các phần mềm tiện ích, bảo trì, bảo dưỡng máy tính và các trang thiết bị hiện đại khác, trình bày thông tin và xuất bản điện tử.

#### **+ Phòng đa phương tiện:**

Phục vụ tích cực cho hoạt động đào tạo của nhà trường (tập huấn cán bộ sử dụng phần mềm trong quản lý đào tạo, hỗ trợ cùng các khoa trong việc bồi dưỡng thường xuyên giảng viên, phục vụ Seminar, báo cáo đề cương và nghiệm thu đề tài nghiên cứu khoa học cấp

trường...).

**+ Phòng máy cán bộ – giảng viên (CB – GV):**

Dành cho cán bộ, giảng viên có nhu cầu tìm kiếm, tra cứu thông tin và nghiên cứu phục vụ cho công tác giảng dạy.

**+ Phòng máy:**

Có hơn 50 máy tính nối mạng, cung cấp dịch vụ truy cập Internet cho mọi đối tượng.

**+ Khu tra cứu trực tuyến:**

Dành cho thành viên của Trung tâm. Bạn đọc được sử dụng máy tính kết nối Internet 60 giờ miễn phí / năm học (hoặc 30 giờ miễn phí / học kì) tại khu vực này. Nếu hết hạn truy cập và muốn tiếp tục sử dụng, bạn đọc phải đăng ký gia hạn tại Quầy thông tin.

**+ Khu học ngoại ngữ:**

Dành cho thành viên của Trung tâm, tại đây Trung tâm Học liệu đã trang bị Tivi, Cassette – CD Player, máy vi tính, bàn ghế để hỗ trợ cho giảng viên và sinh viên học ngoại ngữ. Theo qui định của Trung tâm, bạn đọc không sử dụng truyền hình cáp trong khu vực này để xem các kênh tiếng Việt.

**+ Khu đọc tài liệu tại chỗ:**

Không chỉ cung cấp các loại sách, báo, tạp chí, khóa luận, luận văn, luận án mà còn hỗ trợ bạn đọc khai thác thông tin trên Internet, tiếp cận thông tin từ nhiều công cụ mang tin khác như: băng Cassette, băng Video, đĩa CD, truyền hình kỹ thuật số, các cơ sở dữ liệu, phần mềm học tiếng Anh...

Tài liệu trong khu tham khảo đọc không được phép mượn về nhà. Sau khi sử dụng xong, bạn đọc để tài liệu tại bàn (thủ thư sẽ xếp lại lên giá).

**+ Khu học nhóm:**

Sinh viên có thể tổ chức học tập theo nhóm, thảo luận nhóm.

**+ Quầy thông tin:**

Cung cấp thông tin và nhận đăng kí thành viên, gia hạn thẻ bạn đọc, tiếp nhận thông tin phản ánh và các yêu cầu khác của bạn đọc

- **Đội ngũ cán bộ**

Đội ngũ cán bộ là một trong những nguồn lực quan trọng nhất trong hoạt động thông tin – thư viện nói chung và trong hoạt động của các thư viện đại học nói riêng. Trải qua quá trình phát triển, Trung tâm Học liệu đã xây dựng được đội ngũ cán bộ thông tin – thư viện đảm bảo về số lượng và chất lượng để có thể đảm đương các hoạt động của thư viện.

Tổng số cán bộ, nhân viên của thư viện là 24 người, bao gồm:

<i>Cơ cấu tổ chức</i>	<i>Số lượng</i>
Ban giám đốc	3
Tổ lưu hành	6
Tổ tra cứu	6
Tổ văn phòng – quản trị mạng	5
Tổ nghiệp vụ	4

### ***1.2.5. Vai trò của sản phẩm & dịch vụ thông tin - thư viện đối với Trường***

Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện là sản phẩm đầu ra của quá trình xử lý thông tin/tài liệu. Được xem là công cụ, phương tiện hoạt động do cơ quan thông tin –thư viện để xác định, truy nhập, khai thác, quản lý các nguồn tin nhằm đáp ứng nhu cầu của NDT. Đồng SP&DV TT, TV là cầu nối giữa NDT với các nguồn, hệ thống thông tin – thư viện. Nếu không có các sản phẩm và dịch vụ thì thông tin và tài liệu trong TTHL sẽ bị lãng phí và ít đem lại hiệu quả. Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và đều có vai trò rất quan trọng đối với mỗi cơ quan thông tin – thư viện nói chung cũng như Trung tâm Học liệu nói riêng. Một trong những nhiệm vụ chính của TTHL là đáp ứng một cách tốt nhất các NCT của NDT bằng mọi hình thức và biện pháp không chỉ bằng cải thiện, nâng cao các sản phẩm và dịch vụ mà còn có cả việc tạo ra càng

nhiều sản phẩm cũng như cung cấp càng ngày càng tốt các dịch vụ thông tin – thư viện đi kèm. Chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện được xem là thước đo hiệu quả hoạt động, là yếu tố cụ thể hóa chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan thông tin – thư viện.

Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện nếu được biên soạn theo đúng phương pháp, được sử dụng một cách khoa học và đúng mục đích, nó không chỉ đảm bảo cho việc thực hiện tốt chức năng của TTHL mà còn góp phần tích cực vào việc quảng bá hình ảnh của TTHL, tiết kiệm công sức, tiền bạc, thời gian của cán bộ thư viện và NDT trong quản lý và sử dụng thông tin. Điều quan trọng nhất là phải nghiên cứu nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thư viện đã và đang cung cấp cho NDT. Đồng thời nghiên cứu nhu cầu NDT, nghiên cứu xu thế phát triển hiện tại và sắp tới để tạo dựng và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ thư viện mới, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của NDT hiện đại.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

#### **2.1. Các loại hình sản phẩm thông tin - thư viện của Trung tâm Học liệu**

##### *2.1.1 Thư mục thông báo tài liệu mới*

Thư mục là một loại sản phẩm thông tin – thư viện mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (có thể có hoặc không có tóm tắt, chú giải) được sắp xếp theo một trật tự xác định phản ánh các tài liệu có chung một hay một số dấu hiệu về nội dung hoặc hình thức của tài liệu. Đối tượng chủ yếu được phản ánh trong thư mục là tài liệu nói chung, trong đó có tài liệu bậc 1 hoặc tài liệu bậc 2.

Ấn phẩm thư mục là một loại sản phẩm thư viện quan trọng trong các cơ quan thông tin – thư viện dù đó là cơ quan thông tin – thư viện truyền thống hay hiện đại. Ấn phẩm thư mục có vai trò quan trọng trong hoạt động thông tin – thư viện nói chung tại các thư viện. Các cơ quan thông tin – thư viện tạo lập thư mục với mục đích giới thiệu tài liệu mới bổ sung có trong thư viện mình, định hướng cho bạn đọc những sách, báo cần thiết để tự học, nâng cao trình độ, nghiên cứu, giảng dạy,...

Xuất phát từ nội dung vốn tài liệu, đặc điểm NDT và NCT tại Trường Đại học Sài Gòn mà TTHL đã biên soạn thư mục thông báo tài liệu mới. Đây là loại ấn phẩm thư mục được TTHL cung cấp cho bạn đọc thường xuyên nhất. Thư mục thông báo tài liệu mới giới thiệu cho bạn đọc những tài liệu mới nhất được TTHL bổ sung. Các tài liệu trong thư mục được sắp xếp theo nội dung/môn loại, trong mỗi môn loại sẽ sắp xếp theo chữ cái tên nhan đề hoặc tên tác giả. Thư mục thông báo tài liệu mới được xuất bản vào thời gian không cố định cũng như số lượng tài liệu trong thư mục cũng không cố định, có thể nhiều hoặc ít tùy thuộc vào số

lượng tài liệu mà TTHL bổ sung và xử lý được trong khoảng thời gian đó.

Các yếu tố được mô tả trong thư mục bao gồm : tên tài liệu, tác giả, nhà xuất bản, năm xuất bản, kí hiệu phân loại, kí hiệu xếp kho.

Thư mục thông báo tài liệu mới của TTHL không phải là một ấn phẩm độc lập nên không có lời nói đầu, không có mục lục, không có bảng tra. Nó là phương tiện quan trọng đảm bảo việc cung cấp kịp thời, nhanh chóng thông tin tài liệu mới cho tất cả các đối tượng NDT trong nhà trường. Bên cạnh đó, thư mục này cũng cung cấp cho NDT những điểm truy cập thông tin để giúp họ truy tìm tài liệu họ cần một cách nhanh chóng phục vụ cho học tập và nghiên cứu.

Trường Đại Học Sài Gòn  
Trung tâm Học liệu

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

### DANH MỤC THÔNG BÁO TÀI LIỆU MỚI

TPHCM. Ngày 3 Tháng 6 Năm 2014

- Kho : Luận án, luận văn
- Tổng số đầu ấn phẩm : 7
- Tổng số bản ấn phẩm : 7
- Thời gian bổ sung : 05/05/2014 - 06/05/2014



STT	Nhan đề	Tác giả	DDC	Nhà XB	Năm XB	Kho LA SL	
1	Giáo dục giá trị sống cho học sinh tiểu học thông qua hoạt động giáo dục ngoài giờ lên lớp	Lại, Thị Thanh Thúy	372.011	Trường Đại học Vinh,	2013	1	LA14000587
2	Thơ đường luật trong thơ mới 19321945	Đặng, Thị Trúc Linh	895.9222132	Trường Đại học Vinh	2013	1	LA14000593

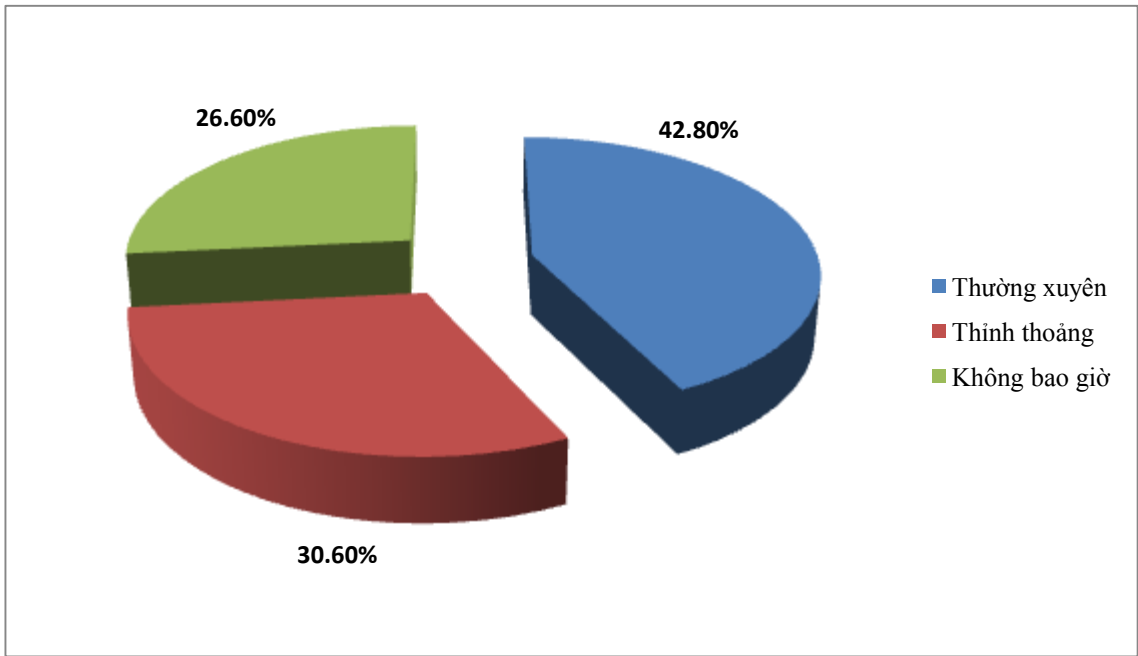
**Hình 2.1 – Giao diện thư mục thông báo tài liệu mới (bản in)**

Hiện tại, thư mục thông báo tài liệu mới ngoài bản in còn được tải lên mạng Internet giới thiệu trên trang web của TTHL.



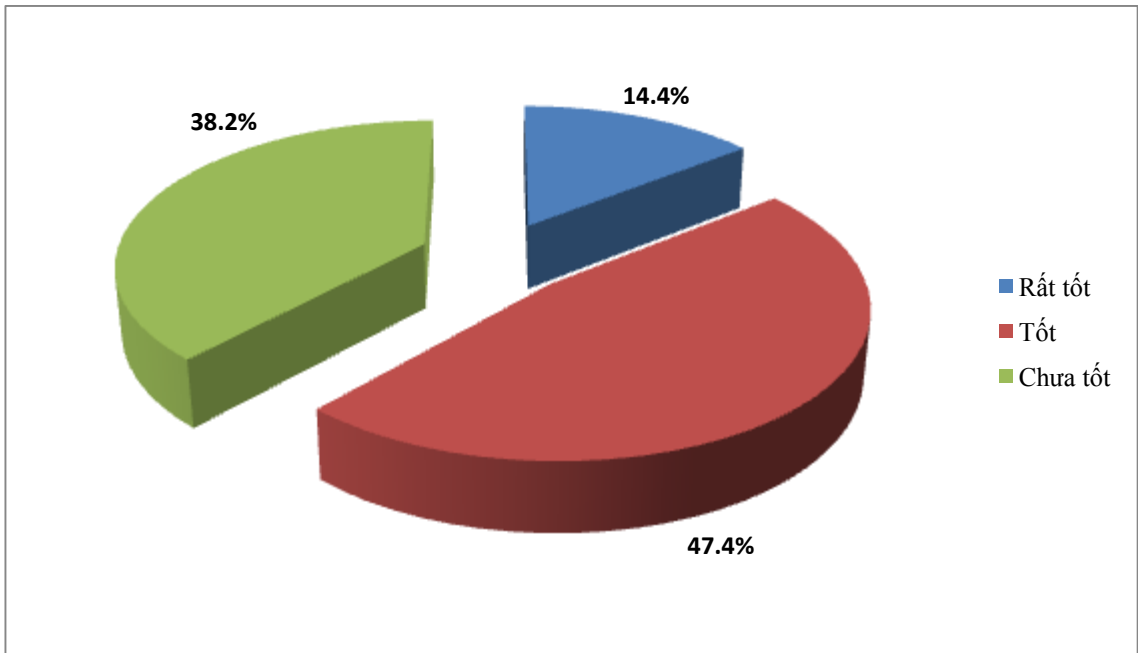
**Hình 2.2 - Giao diện thư mục thông báo tài liệu mới trên website của Trung tâm**

Kết quả điều tra NDT cho thấy, mức độ sử dụng thư mục thông báo tài liệu mới của NDT là tương đối cao. Khoảng 42.8% NDT thường xuyên sử dụng thư mục này, phần lớn đối tượng NDT ở đây là sinh viên vì có lẽ họ muốn tiết kiệm chi phí mua tài liệu phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu của mình. 30.6% NDT thỉnh thoảng mới sử dụng loại thư mục này và khoảng 26.6% NDT được khảo sát cho rằng họ không bao giờ sử dụng loại hình thư mục này. Những đối tượng này chủ yếu là cán bộ, giảng viên. Lí do có thể là do họ không biết đến hoặc họ thường dùng các loại hình tài liệu khác để nghiên cứu.



***Biểu đồ 2.1 - Đánh giá về mức độ sử dụng thư mục thông báo tài liệu mới***

Ý kiến đánh giá của NDT về chất lượng thư mục thông báo tài liệu mới:



***Biểu đồ 2.2 - Đánh giá về chất lượng thư mục thông báo tài liệu mới***



### **2.1.2 Cơ sở dữ liệu (CSDL)**

CSDL là một tập hợp các dữ liệu về các đối tượng cần được quản lý, được lưu trữ đồng thời trên các vật mang tin của máy tính điện tử và được quản lý theo một cơ chế thống nhất, nhằm giúp cho việc truy nhập và xử lý dữ liệu được dễ dàng và nhanh chóng.

CSDL được xây dựng nhằm phục vụ cho việc thu thập, lưu trữ, khai thác, sử dụng trao đổi, phổ biến thông tin.

- Xét về cách tổ chức để phản ánh hệ thống, CSDL bao gồm: CSDL tích hợp, CSDL quan hệ và CSDL phân tán.

- Xét về tính chất phản ánh thông tin:

+ CSDL thư mục: chứa các thông tin bậc 2 dùng để mô tả nội dung tài liệu. Nó tập hợp các biểu ghi thư mục về loại hình tài liệu giúp việc truy tìm được tài liệu gốc.

+ CSDL dữ kiện: là loại chứa các thông tin dữ kiện, số liệu, hình ảnh.

+ CSDL toàn văn: chứa các thông tin gốc của tài liệu

Hiện nay, CSDL của TTHL gồm 2 loại chính là CSDL thư mục ; CSDL quản lý độc giả.

CSDL thư mục được xây dựng nhằm quản lý toàn bộ nguồn lực thông tin của TTHL, đáp ứng yêu cầu tìm kiếm và khai thác thông tin của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong trường.

CSDL thư mục của TTHL chứa các thông tin để có thể tra cứu đến tài liệu gốc, chứa các thông tin giúp NDT có thể lựa chọn sơ bộ về tài liệu gốc. Đối tượng xử lý thông tin để tạo nên CSDL thư mục là sách tham khảo, giáo trình, báo – tạp chí, kỷ yếu hội nghị- hội thảo, luận văn, luận án, báo cáo khoa học, khóa luận...Nội dung của CSDL bao gồm tất cả các loại tài liệu liên quan đến các lĩnh vực trường đang đào tạo nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên, cán bộ và sinh viên.

Mục đích xây dựng CSDL này nhằm giúp cho bạn đọc trong Thư viện có thể tra cứu tài liệu được nhanh chóng và thuận tiện, do đó nó cũng được xây dựng trên những tiêu chí cụ thể sau: thân thiện, dễ sử dụng, dễ khai thác; tìm tin hiệu quả, chính xác; dễ dàng tạo lập các CSDL

khi có nhu cầu phát sinh; quản lý được nhiều loại hình tài liệu; có thể triển khai trực tuyến trên mạng.

Cho đến nay TTHL có tổng số CSDL thư mục là hơn 20.000 biểu ghi với hơn 100.000 bản tài liệu.

Xem bản ghi dữ liệu biên mục		
Nhãn	Chỉ thị	Nội dung trường
Ldr		00716nam a2200253 p 4500
001		SGU140021537
005		\$a3/26/2014 4:32:04 PM
040	##	\$aĐHSG
041		\$avie
082	14	\$a959.704
090	##	\$a959.704\$bL699
245	10	\$aLịch sử Việt Nam.\$nTập 10,\$pTừ năm 1945 đến năm 1950 /\$cĐinh Thị Thu Cúc chủ biên ; Đỗ Thị Nguyệt Quang, Đinh
260	##	\$aHà Nội :\$bKhoa học xã hội,\$c2013
300	##	\$a623 tr. ;\$c24 cm
650	#4	\$aLịch sử Việt Nam\$y1945-1950
651	#4	\$aViệt Nam\$xLịch sử\$y1945-1950
700	1#	\$aĐinh, Thị Thu Cúc , \$e(ch.b.)
700	1#	\$aĐinh, Quang Hải
700	1#	\$aĐỗ, Thị Nguyệt Quang
710	2#	\$aViện hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam.\$bViện sử học
999		03/2014

**Hình 2.5 – Các trường Marc 21 hiển thị trong biểu ghi thư mục**

✓ CSDL sách : đây là CSDL có số lượng biểu ghi lớn nhất và được cập nhật thường xuyên do nhu cầu bổ sung tài liệu liên tục để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của NDT tại trường, hiện tại Trung tâm có hơn 17.000 biểu ghi sách (Tiếng Việt và Tiếng nước ngoài).

✓ CSDL báo, tạp chí: có hơn 270 biểu ghi, gồm các loại báo, tạp chí chuyên ngành bằng tiếng Việt, tiếng Anh và tiếng Nga.

✓ CSDL khóa luận - luận văn – luận án: gồm hơn 580 biểu ghi. Người dùng tin khai thác CSDL này chủ yếu nhằm mục đích phục vụ nghiên cứu, làm luận án, luận văn và khóa luận tốt nghiệp.

✓ CSDL công trình nghiên cứu khoa học: hơn 100 biểu ghi.

Hiện tại Trung tâm vẫn chưa có chính sách thu thập khóa luận, luận văn, luận án và các công trình nghiên cứu khoa học, do vậy mà số lượng biểu ghi về các loại hình này còn rất hạn chế.

❖ Bộ sưu tập số:

Để đáp ứng nhu cầu khai thác và sử dụng TT ngày càng cao của NDT tại TTHL, Trung tâm đã tập trung xây dựng bộ sưu tập số trên phần mềm nguồn mở Dspace. Là một hệ thống mã nguồn mở, Dspace miễn phí cho các tổ chức khác để sử dụng, sửa đổi và mở rộng theo các yêu cầu của họ để đáp ứng nhu cầu của từng tổ chức.

Dspace ra đời là một nỗ lực để giải quyết một số vấn đề mà giảng viên của MIT đã gặp phải trong những năm qua. Khi giảng viên và các nhà nghiên cứu khác phát triển các tài liệu nghiên cứu và các ấn phẩm học thuật trong các định dạng kỹ thuật số ngày càng phức tạp, có một nhu cầu để thu thập, bảo quản và phân phối chúng: một công việc tốn thời gian và tốn kém cho các giảng viên cá nhân và các phòng ban của họ, phòng thí nghiệm, và các trung tâm. Dspace cung cấp một cách để quản lý các tài liệu nghiên cứu và các ấn phẩm trong một kho lưu trữ chuyên nghiệp để duy trì, cung cấp cho họ khả năng hiển thị lớn hơn và khả năng tiếp cận theo thời gian.

Đầu tiên Dspace được xây dựng theo hướng tiếp cận bề rộng: nó hỗ trợ tất cả các chức năng mà một tổ chức nghiên cứu cần có: một dịch vụ tạo lập tài nguyên số, kho lưu trữ tài nguyên số bằng một cách đơn giản nhất có thể với mục tiêu sẽ được ngay lập tức hữu ích tại MIT, dần dần có thể được mở rộng và cải thiện theo thời gian, và có thể phục vụ như một nền tảng cho các nghiên cứu trong tương lai. **Error! Reference source not found.**

Dspace là một bộ phần mềm mã nguồn mở hỗ trợ giải pháp xây dựng và phân phối các bộ sưu tập số hóa trên internet, cho phép các thư viện, các cơ quan nghiên cứu phát triển và mở rộng. Nó cung cấp một phương thức mới trong việc tổ chức và xuất bản thông tin trên internet.

Dspace được sử dụng cơ bản như một phần mềm lưu trữ và phân phối tài liệu số. Đây là một phần mềm mã nguồn mở cho phép các thư viện, các cơ quan nghiên cứu phát triển và mở rộng, tại địa chỉ [http://www. Dspace.org](http://www.Dspace.org).

*Dspace có ba vai trò chính:*

- Giúp cho việc thu nhận và quản lý tài liệu được dễ dàng, bao gồm siêu dữ liệu của tài liệu
- Giúp cho việc truy cập tài liệu được dễ dàng, bằng cả việc liệt kê và tìm kiếm
- Giúp cho việc lưu trữ tài liệu lâu dài.

Lợi ích của Dspace

- Phần mềm mã nguồn mở, miễn phí; Có một cộng đồng lớn người sử dụng và phát triển trên toàn thế giới
- Dễ dàng tùy chỉnh để phù hợp với nhu cầu của từng đơn vị. Giao diện dạng web nên dễ dàng trong việc truy cập
- Được sử dụng trong các tổ chức giáo dục, chính phủ, tư nhân và thương mại;
- Sử dụng được trên nhiều hệ điều hành như Windows, Linux, Unix...
- Khả năng tìm kiếm tài liệu toàn văn. Hỗ trợ đa ngôn ngữ
- Phân quyền và bảo mật mạnh. Có thể phân quyền đến từng tài khoản người dùng, đến từng Bộ sưu tập hoặc thậm chí đến từng tài liệu. Các quyền được cấu hình khá chi tiết như: Quyền xem biểu ghi thư mục, Quyền xem toàn văn...
- Có thể quản lý và lưu giữ tất cả các loại tài liệu kỹ thuật số. Tài liệu được biên mục theo chuẩn Dublin Core Metadata rất phổ biến và thông dụng:
  - o Sách điện tử
  - o Bài báo
  - o Luận văn, luận án điện tử
  - o Báo cáo
  - o Hình ảnh,...

TTHL xây dựng bộ sưu tập số bằng phần mềm Dspace với nhiều CSDL khác nhau như : CSDL bài trích báo- tạp chí, CSDL các đề tài nghiên cứu khoa học, CSDL luận văn – luận án – khóa luận tốt nghiệp, CSDL các giáo trình, tài liệu tham khảo,... Có thể nói đây là sản phẩm TT-TV có giá trị và chất lượng của Trung tâm. Nó không chỉ góp phần làm phong phú

loại hình sản phẩm tại Trung tâm mà còn tác động đến chất lượng dịch vụ của Trung tâm. Nó giúp cho NDT truy cập tìm kiếm TT nhiều hơn, NCT của NDT được đáp ứng tối ưu.

The screenshot shows a web browser window displaying the library website. The address bar shows 'lib.sgu.edu.vn:84/dspace/community-list'. The page header includes the logo of SGU (Sai Gon University) and the text 'TRUNG TÂM HỌC LIỆU ĐẠI HỌC SÀI GÒN'. Below the header, there is a search bar with a 'Thực hiện' button and a link to 'Trang chủ'. A sidebar on the left contains navigation links under 'Duyệt theo' (Browse by) such as 'Bộ sưu tập' (Collection), 'Nhan đề' (Title), 'Tác giả' (Author), 'Năm xuất bản' (Year of publication), 'Chủ đề' (Subject), and 'Ngày gửi' (Date of submission). The main content area is titled 'Các đơn vị và Bộ sưu tập' (Units and Collections) and lists several collections with their respective counts: 'Bài trích báo, tạp chí' (621), 'Chuyên đề Lịch sử Đảng' (593), 'Công nghệ thông tin' (3), 'Kế toán - Kiểm toán' (24), 'Thư viện - Văn phòng' (1), 'Đề tài Nghiên cứu khoa học' (262), 'Đề tài NCKH các cấp của ĐHNH' (261), and 'Đề tài NCKH về CNTT' (1).

**Hình 2.6 – Giao diện bộ sưu tập số của TTHL**

❖ CSDL quản lý độc giả : là tập hợp các biểu ghi về thông tin của từng đối tượng đăng ký, sử dụng tại Trung tâm.

The screenshot shows a web browser window displaying a library card frame. The address bar shows '192.168.0.254/libol55/libcards/cardfram.asp'. The page header includes the logo of Libol 6.0'S and navigation links: 'OPAC', 'Bổ sung', 'Biên mục', 'Bạn đọc', 'Lưu thông', and 'Định kỳ'. Below the header, there is a 'BẠN ĐỌC' section with links for 'Hồ sơ', 'Thẻ', 'Xử lý theo lô', and 'Thống kê'. The main content area is titled 'Thông tin bạn đọc' and 'Thông tin cơ bản'. The user information is as follows:
 

- Họ tên: **Phạm Thị Thảo**
- Dân tộc:
- Ngày sinh: 1/1/1998
- Giới tính: Nữ
- Trình độ: Không rõ
- Số thẻ: **10692**
- Ngày cấp: 23/11/2009
- Ngày hết hạn: 30/06/2020
- Nhóm bạn đọc: Cán bộ - Giảng viên

 At the bottom, there is a 'Phòng/Ban' section with the following information:
 

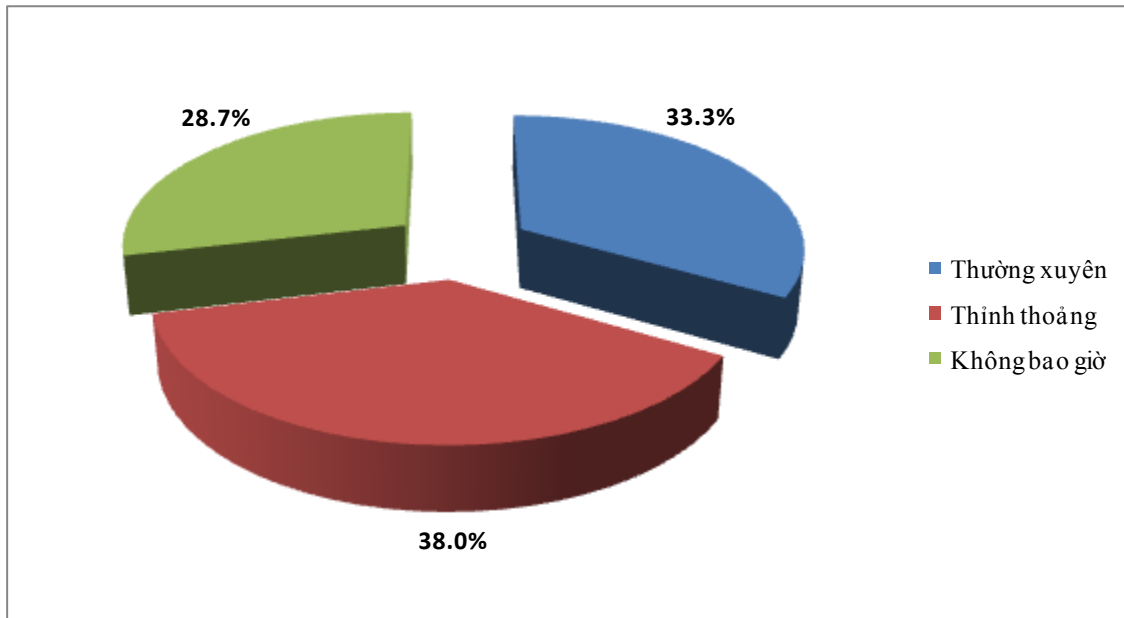
- Khoa: TVTT
- Phòng/Ban: TT. Học Liệu

### ***Hình 2.7 – Giao diện CSDL độc giả của Trung tâm***

Hiện nay, đối tượng quản lý của CSDL này chủ yếu là cán bộ, giảng viên, sinh viên đang làm việc và học tập tại trường. CSDL này quản lý bạn đọc với các yếu tố sau: họ tên, giới tính, ngày tháng năm sinh, số thẻ, ngày cấp thẻ, nghề nghiệp, thông tin liên lạc( địa chỉ liên hệ, điện thoại). Bên cạnh đó CSDL này còn hỗ trợ đắc lực trong việc áp dụng công nghệ mã vạch vào quản lý mượn trả tự động tài liệu tại Trung tâm, rất thuận tiện cho việc phục vụ, giúp tiết kiệm thời gian, công sức của cán bộ Trung tâm cũng như thời gian chi phí trong việc tìm kiếm thông tin của bạn đọc.

Tóm lại, xây dựng CSDL là một trong những ứng dụng quan trọng của việc tin học hóa hoạt động TT-TV tại TTHL trường Đại học Sài Gòn. Nó cho phép tối đa chi phí và công sức trong việc phân loại, biên mục cũng như cho ra đời các sản phẩm và dịch vụ TT-TV tùy theo yêu cầu. Mặt khác, CSDL không hạn chế đến khả năng trao đổi nguồn lực TT giữa các cơ quan TT-TV. Việc xây dựng CSDL đòi hỏi cán bộ thư viện phải có trình độ tin học nhất định trong việc tổ chức một CSDL, nắm bắt được đặc tính các dữ liệu, bảo trì CSDL. Một CSDL tốt, hoàn chỉnh sẽ đem lại khả năng phục vụ TT hiệu quả. Tất cả các nguồn tin từ những CSDL trên có giá trị TT cao, đáp ứng nhu cầu TT đồng đảo của NDT tại TTHL.

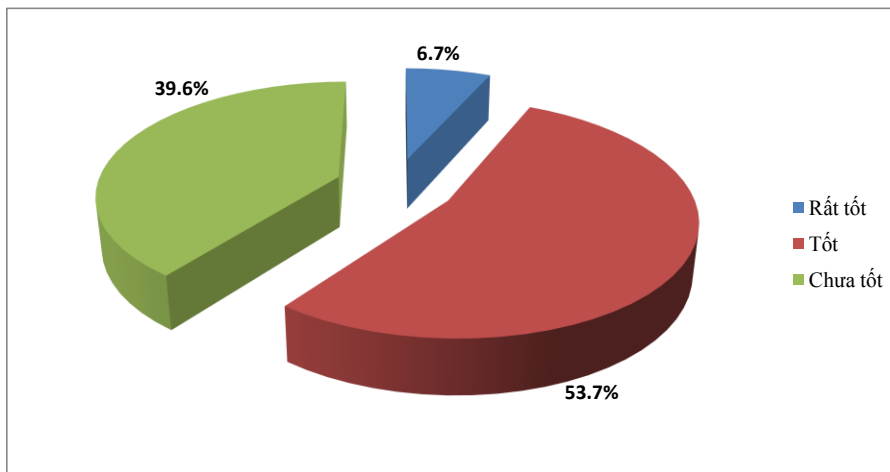
Qua khảo sát, mức độ sử dụng các CSDL của TTHL khá cao. 33.3% thường xuyên sử dụng, 38% thỉnh thoảng sử dụng. Đây là một tín hiệu khả quan và cho thấy được nhu cầu về khai thác nguồn tin của TTHL dưới dạng điện tử khá cao của người dùng. Tuy nhiên cũng có 28.7% NDT được khảo sát cho rằng họ không bao giờ sử dụng CSDL vì họ chưa biết đến CSDL của TTHL. Điều đó cho thấy chính sách marketing của TTHL vẫn chưa thực sự đạt được hiệu quả.



***Biểu đồ 2.5 - Đánh giá về mức độ sử dụng CSDL của TTHL***

➤ Ý kiến đánh giá

Thông qua CSDL TTHL đã phần nào đáp ứng được nhu cầu khai thác sử dụng nguồn tài liệu, thông tin của NDT. Dựa trên nhu cầu sử dụng được khảo sát, qua đó sự đánh giá về chất lượng của các loại CSDL Trung tâm là tương đối cao. 6.7% đánh giá rất tốt, 53.7% đánh giá tốt và 39.6 % người dùng đánh giá chưa tốt.



***Biểu đồ 2.6 - Đánh giá về chất lượng CSDL của TTHL***

### 2.1.3 Trang Web của Trung tâm

Trang web là một công cụ quan trọng của tất cả các cơ quan đơn vị, hoặc một tổ chức nào trong thời đại công nghệ hiện nay. Trang Web của Trung tâm là phương tiện quan trọng để thực hiện nhiều hoạt động tác nghiệp và nghiệp vụ khác như : hướng dẫn sử dụng thư viện, tra cứu tài liệu, tổ chức diễn đàn trao đổi với bạn đọc, thông báo bạn đọc các thông tin về Trung tâm, quảng bá các sản phẩm – dịch vụ, liên kết tới các thư viện, đơn vị trong nước và nước ngoài, truy cập tới các nguồn tin điện tử và các nguồn tin khác,...Đặc biệt là việc tổ chức mục lục truy nhập công cộng trực tuyến (OPAC), giúp việc truy cập thông tin dễ dàng, thuận tiện.



**Hình 2.8 – Giao diện trang chủ của Trung tâm**

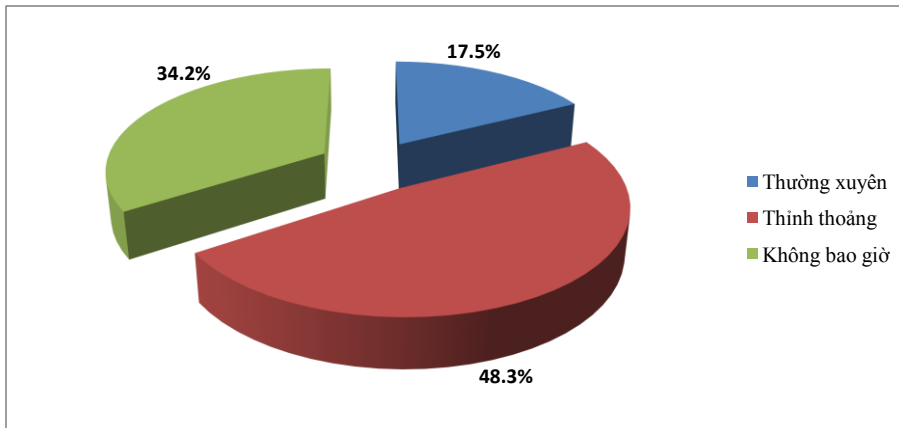
Trang chủ của Trung tâm được xây dựng và đưa vào sử dụng từ năm 2011 và NDT có thể truy cập vào địa chỉ : <http://lib.sgu.edu.vn>. Thời gian đầu khi TTHL chưa có trang web riêng thì TTHL sử dụng trang chủ của trường và có thêm đường link kết nối tới trang tra cứu OPAC của TTHL (<http://sgu.edu.vn/opac/>) để NDT dễ dàng tra cứu tìm tài liệu.



Trang chủ của Trung tâm có chức năng chủ yếu là giới thiệu về cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, đội ngũ cán bộ của Trung tâm. Bên cạnh đó, trang chủ còn là nơi giới thiệu tiềm năng, nguồn lực TT của Trung tâm, đặc biệt là nguồn TT trên CSDL để NDT dễ dàng truy cập, khai thác sử dụng. Các thư mục thông báo tài liệu mới, các sản phẩm và dịch vụ TT-TV.... Cũng được cập nhật trên trang chủ, giúp NDT có thể tìm hiểu, sử dụng TT một cách nhanh chóng và kịp thời.

Với NCT của NDT ngày càng tăng lên cả về số lượng lẫn chất lượng, TTHL đã tạo lập được một hệ thống các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, đáp ứng nhu cầu của NDT ở một mức độ nhất định. Tuy nhiên ta cũng có thể thấy rõ các sản phẩm TT-TV tại TTHL chưa thực sự phong phú, đa dạng, chủ yếu vẫn là các sản phẩm truyền thống, hiệu quả sử dụng TT chưa cao, khả năng cung cấp TT cho NDT cũng bị hạn chế. Đây là thực trạng cần phải được nhận thức rõ ràng và cần có những hướng đầu tư cụ thể để sản phẩm TT-TV thực sự khẳng định được vai trò của nó trong giá trị và trong sự tồn tại của TTHL. Để làm được điều đó, bên cạnh việc hoàn thiện và phát triển các sản phẩm TT-TV hiện có thì phải chú trọng nghiên cứu đến việc tổ chức các dịch vụ TT-TV nhằm thỏa mãn tối đa NCT của NDT.

Qua khảo sát, mức độ sử dụng trang web của Trung tâm chưa cao, chỉ có 17.5% NDT thường xuyên sử dụng, 48.3% NDT thỉnh thoảng sử dụng và 34.2% NDT không bao giờ sử dụng. Lí do NDT không sử dụng là do họ không quan tâm và cũng có thể là do họ không biết đến trang web của TTHL.

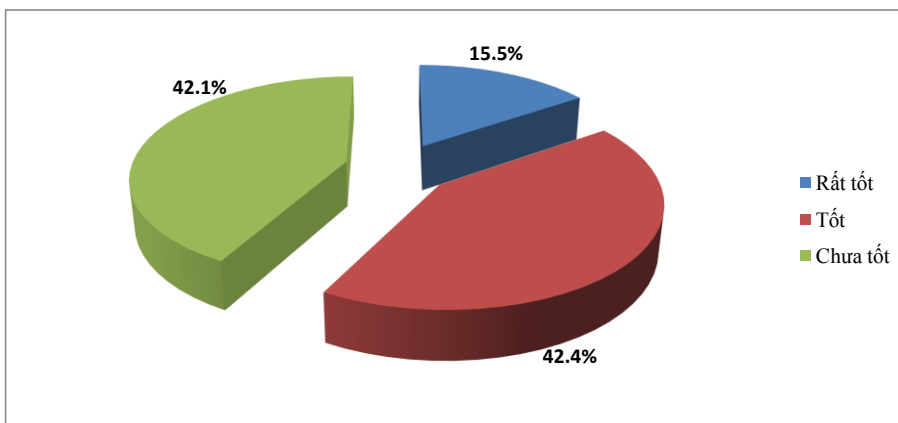


**Biểu đồ 2.7 - Đánh giá về mức độ sử dụng trang web của TTHL**

Qua khảo sát mức độ sử dụng của bạn đọc cho thấy, trang web của Trung tâm mặc dù có ưu điểm là thông tin cũng được cập nhật, giao diện tương đối thân thiện và dễ sử dụng. Tuy nhiên nhược điểm lớn nhất của trang web là bố cục trình bày cũng như sự sắp xếp các mục còn lộn xộn, trùng lặp và thiếu khoa học. Ngoài ra nội dung trong các mục vẫn còn thiếu nhiều, một số phần chỉ có tiêu đề, không có nội dung khi liên kết đến.

➤ Ý kiến đánh giá

Từ các nhược điểm như đã phân tích ở trên, NDT đánh giá về trang web Trung tâm chưa cao : 15.5% đánh giá rất tốt, 42.4% đánh giá tốt, 42.1% đánh giá chưa tốt.



## ***Biểu đồ 2.8 - Đánh giá về chất lượng trang web của TTHL***

Nếu trong thời gian tới, Trung tâm khắc phục được một số nhược điểm đã nêu trên cùng với chính sách marketing hợp lý sẽ thu hút đông NDT truy cập vào trang web của TTHL – giúp nâng cao hình ảnh cũng như tạo sự liên kết tốt nhất từ Trung tâm đến người dùng.

### **2.2. Các loại hình dịch vụ thông tin - thư viện của Trung tâm Học liệu**

Trung tâm Học liệu đang trong giai đoạn phát triển do đó hiện tại các dịch vụ của TTHL còn rất ít. Hiện tại TTHL chỉ có 4 dịch vụ chính là dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà, dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm và dịch vụ Internet. Thực tế hoạt động của các dịch vụ chưa tương xứng và chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của bạn đọc trong nhà trường.

#### ***2.2.1 Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm***

Đây được xem là một nhiệm vụ cũng như một công tác mà các thư viện, trung tâm thông tin phải thực hiện thường xuyên, định kỳ nhằm giúp NDT có thể khai thác tối đa nguồn tin hiện có tại mỗi đơn vị.

Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm là chương trình hướng dẫn và giảng dạy đa dạng được TTHL cung cấp cho NDT nhằm giúp họ sử dụng các nguồn tin và dịch vụ của TTHL một cách có hiệu quả và độc lập. Như vậy, dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm bao hàm việc nâng cao tri thức của họ về các dịch vụ của TTHL, giúp họ sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi của TTHL.

Có rất nhiều lí do để TTHL xây dựng dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm cho NDT:

Một là, các nguồn thông tin tư liệu của TTHL ngày càng đa dạng, từ các nguồn tin truyền thống đến các loại hình tài liệu hiện đại như các cơ sở dữ liệu trực tuyến, các CD-ROM và Internet. Việc tra cứu các nguồn thông tin này ngày càng phức tạp, đòi hỏi NDT phải có những hiểu biết căn bản về TTHL cũng như có các kĩ năng nhất định.

Hai là, sự ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong TTHL đòi hỏi NDT cần có kiến thức và kĩ năng để có thể sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi của TTHL một cách phù hợp.

Trong khi đó, nhu cầu và nền tảng tri thức của NDT, cụ thể là sinh viên có sự khác

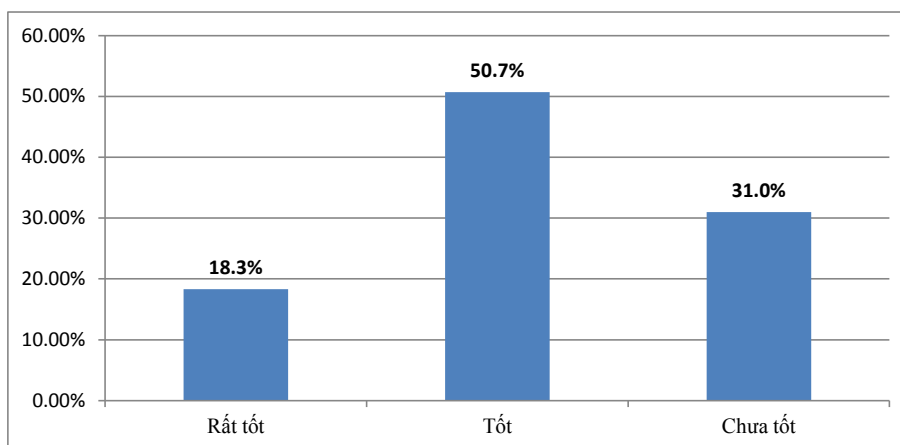
nhau. Không phải sinh viên nào cũng có những hiểu biết về TTHL và các kỹ năng thông tin giống nhau. Ví dụ như sinh viên xuất thân từ các vùng nông thôn và vùng núi xa xôi hẻo lánh thì hiểu biết về thư viện và thông tin thường kém hơn các sinh viên đến từ đô thị; hoặc sự khác nhau giữa sinh viên năm nhất và sinh viên năm hai, năm ba,...

TTHL vừa mới bắt tay xây dựng dịch vụ này nên việc tổ chức hướng dẫn sử dụng cho sinh viên chỉ mới hướng dẫn cho sinh viên năm nhất. Sinh viên năm nhất khi đăng ký làm thành viên của TTHL sẽ phải học qua lớp hướng dẫn này mới được sử dụng TTHL. TTHL tổ chức lớp học này vào các ngày trong tuần để thuận tiện cho sinh viên đăng ký. Mỗi lớp học TTHL chỉ tổ chức hướng dẫn trong khoảng 3h cho khoảng từ 25-30 sinh viên nhằm giúp cho chất lượng học tập đạt hiệu quả.

Nội dung tập huấn bao gồm các nội dung : giới thiệu tổng quan về TTHL, thời gian phục vụ, nội quy sử dụng Trung tâm, các sản phẩm và dịch vụ hiện có và hướng dẫn bạn đọc tra cứu tài liệu trên OPAC cũng như trong kho... bằng hình thức hướng dẫn trên Powerpoint soạn sẵn hoặc dẫn sinh viên đi tham quan thực tế kho sách.

Đối với sinh viên các hệ khác và các đối tượng còn lại Trung tâm chưa có buổi tập huấn giới thiệu khi họ đăng ký làm thành viên Trung tâm. Do vậy, khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm các đối tượng này thường không biết cách tra cứu và rất lúng túng. Đây có thể xem là hạn chế lớn của Trung tâm và cần phải được khắc phục nhanh chóng.

Chính vì vậy mà qua khảo sát, 31% NDT đánh giá chưa cao về dịch vụ này vì tính sơ sài cũng như hiệu quả hướng dẫn chưa có. 18.3% đánh giá rất tốt và 50.7% đánh giá tốt.



***Biểu đồ 2.13 - Đánh giá về dịch vụ hướng dẫn sử dụng TTHL***

Có thể thấy, do thời gian tập huấn quá ngắn, nội dung tập huấn chưa chi tiết hoặc cán bộ hướng dẫn chưa có nhiều kinh nghiệm nên mức độ hiệu quả chưa cao.

### ***2.2.2 Dịch vụ đọc tại chỗ***

Dịch vụ đọc tại chỗ là hình thức phục vụ mang tính truyền thống của các Trung tâm Học liệu. Đây là dịch vụ cơ bản cung cấp tài liệu gốc nhằm giúp người dùng tin thỏa mãn yêu cầu thông tin của mình. Đọc tài liệu tại chỗ là hình thức cung cấp tài liệu mà bạn đọc chỉ được sử dụng tài liệu tại phòng đọc.

Dịch vụ đọc tại chỗ là một yêu cầu không thể thiếu được đối với người dùng tin của Trung tâm học liệu Trường Đại học Sài Gòn. Tại đây, người dùng tin có thể được đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin dữ kiện, số liệu, các thuật ngữ, bài báo, tạp chí và các vật mang tin khác trong kho.

Đối tượng phục vụ của dịch vụ này là tất cả các NDT trong Nhà trường. Nhưng phần lớn đối tượng phục vụ là sinh viên và một số ít đối tượng là giảng viên và cán bộ trong trường.

Hệ thống kho mở của TTHL được trang bị hệ thống các trang thiết bị hiện đại như hệ thống điều hòa, các thiết bị an ninh mã vạch... tạo điều kiện thuận lợi trong việc bảo quản tài liệu và tạo môi trường tốt cho NDT tới đọc tài liệu.

Ưu điểm của phương thức phục vụ tại chỗ là tránh được mất mát và không gây xáo trộn tài liệu trong kho, tiết kiệm diện tích kho.

Khi mượn tài liệu bạn đọc xuất trình thẻ ở bàn thủ thư. Thẻ được quản lý bằng mã vạch nên dễ dàng trong việc kiểm soát. Kho tài liệu của phòng đọc được tổ chức theo hình thức mở, người dùng tin sau khi tra tìm tài liệu trên bộ máy tra cứu của Trung tâm sẽ trực tiếp vào kho chọn tài liệu mình cần hoặc có thể tự tra tìm trực tiếp tài liệu trên giá mà không cần sử dụng bộ máy tra cứu. Hiện tại, tài liệu tại hệ thống phòng đọc của Trung tâm được sắp xếp theo môn loại nên người dùng tin có thể tự mình vào kho tìm và chọn tài liệu phù hợp với nhu cầu. Đặc biệt kho được xếp theo khung phân loại DDC, ở mỗi đầu kệ có dán bảng phân loại và các môn loại trên từng kệ.

Đây được xem là dịch vụ cơ bản của TTHL. Hiện tại kho Tham khảo Đọc có hơn 8.000 đầu sách; hơn 70 đầu luận văn; 6 đầu luận án; hơn 400 nhan đề khóa luận tốt nghiệp; hơn 30 nhan đề kỉ yếu hội nghị hội thảo; .....

TTHL có khoảng 300 chỗ ngồi ở phòng đọc, đã đáp ứng được tương đối cho bạn đọc trong việc học tập.

TTHL phục vụ bạn đọc từ 7h30 đến 17h30, phục vụ luôn cả buổi trưa, do đó lượt bạn đọc cũng tăng đáng kể. Hàng ngày có khoảng 100 lượt bạn đọc vào đọc sách, tìm tài liệu tại TTHL. Đặc biệt bạn đọc vào đông nhất vào giờ nghỉ học ở lớp 11h đến 13h.

Vào mùa thi bạn đọc đến TTHL rất đông, khoảng 200 lượt/ngày.

Ngoài ra, phòng Tham khảo Đọc còn có khu vực dành riêng cho báo, tạp chí. Tại đây có hơn 270 loại báo, tạp chí trong và ngoài nước. Đây là khu vực thu hút khá đông bạn đọc.

*Ưu điểm của dịch vụ đọc tại chỗ theo hình thức kho mở:*

+ TTHL được trang bị cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, không gian rộng tạo môi trường học tập tốt cho bạn đọc

+ TTHL được trang bị máy lạnh bảo quản, an ninh tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ trong việc đảm bảo an toàn vốn tài liệu, giúp cho cán bộ thư viện giảm áp lực trong việc bảo quản tài liệu.

+ TTHL mở cửa phục liên tục, kể cả ngày nghỉ (sáng thứ 7). Vì vậy thời gian phục vụ khá nhiều tạo điều kiện cho bạn đọc trong việc tự học, tự nghiên cứu

+ Bạn đọc trực tiếp vào kho lựa chọn tài liệu và đọc ngay tại chỗ, tạo cho bạn đọc có cảm giác thoải mái khi lựa chọn tài liệu

*Nhược điểm:*

+ Kho sách bị lộn xộn, sách xếp sai vị trí

+ Tài liệu nhanh chóng bị hư hại, rách nát do bạn đọc sử dụng nhiều lần

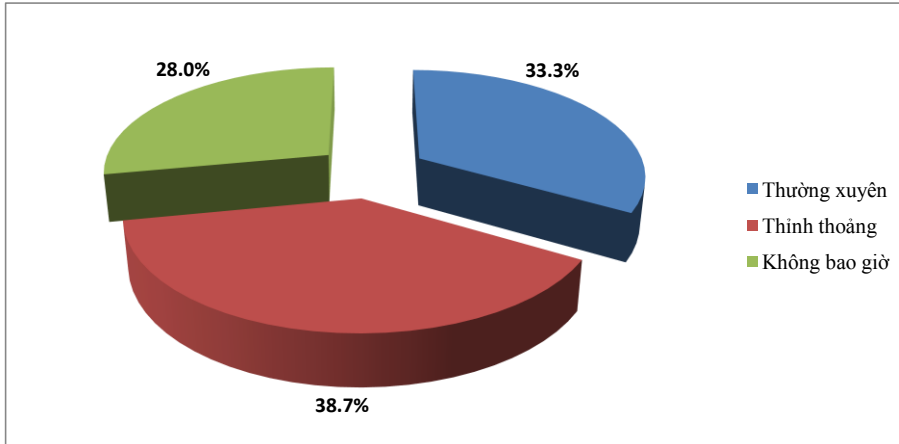
+ Khả năng nắm bắt nhu cầu và hướng dẫn bạn đọc trong việc tra cứu tài liệu đối với dịch vụ đọc tại chỗ đôi khi vẫn chưa thực sự chủ động

Với một số nhược điểm trên nhưng dịch vụ đọc tại chỗ đã mang lại nhiều tiện ích cho bạn đọc, chính vì vậy dịch vụ đọc tại chỗ là dịch vụ được nhiều NDT sử dụng và ưa thích. Qua điều tra cho thấy đa số NDT trong TTHL (đặc biệt sinh viên) thích dịch vụ này.

➤ Ý kiến đánh giá

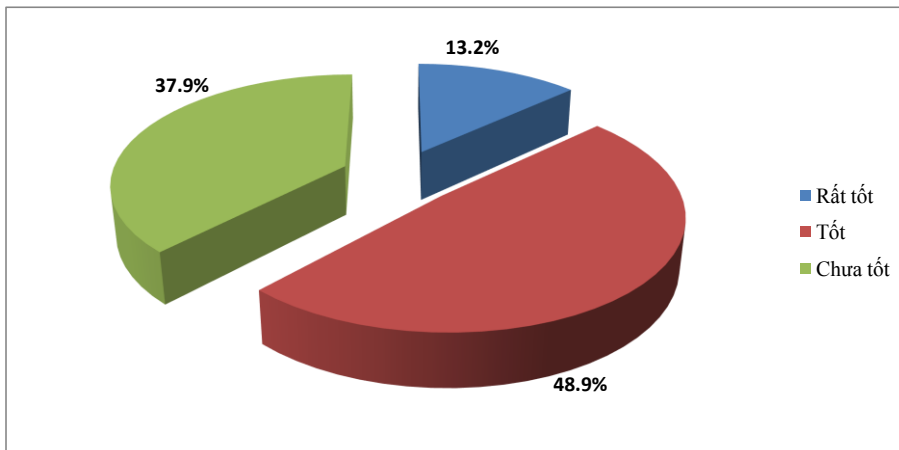
Số lượng sinh viên hiện tại của trường là hơn 8.000 sinh viên bậc đại học chính quy, hơn 5.000 sinh viên bậc cao đẳng chính quy, hơn 4.000 sinh viên hệ đào tạo liên thông và vừa học vừa làm, ngoài ra trường còn đào tạo bậc cao học. Với số lượng độc giả như vậy thì khoảng 300 chỗ ngồi như hiện nay chưa thể đáp ứng được nhu cầu phục vụ hàng ngày cho các đối tượng trên, đó là chưa kể đến giờ cao điểm hoặc mùa thi.

Qua khảo sát NDT tại TTHL về dịch vụ đọc tại chỗ, cho thấy có tới 33.3% NDT thường xuyên sử dụng, 38.7% NDT thỉnh thoảng mới sử dụng và 28% không bao giờ sử dụng dịch vụ này.



***Biểu đồ 2.9 - Đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ đọc tại chỗ của TTHL***

Về chất lượng dịch vụ đọc tại chỗ, 13.2 % NDT đánh giá là rất tốt và 48.9 % NDT đánh giá là tốt. 37.9 % NDT đánh giá là chưa tốt có thể là do số lượng chỗ ngồi tại phòng này còn thiếu chưa đủ phục vụ cho NDT vào mùa thi và giờ cao điểm.





## ***Biểu đồ 2.10 - Đánh giá về chất lượng dịch vụ đọc tại chỗ của TTHL***

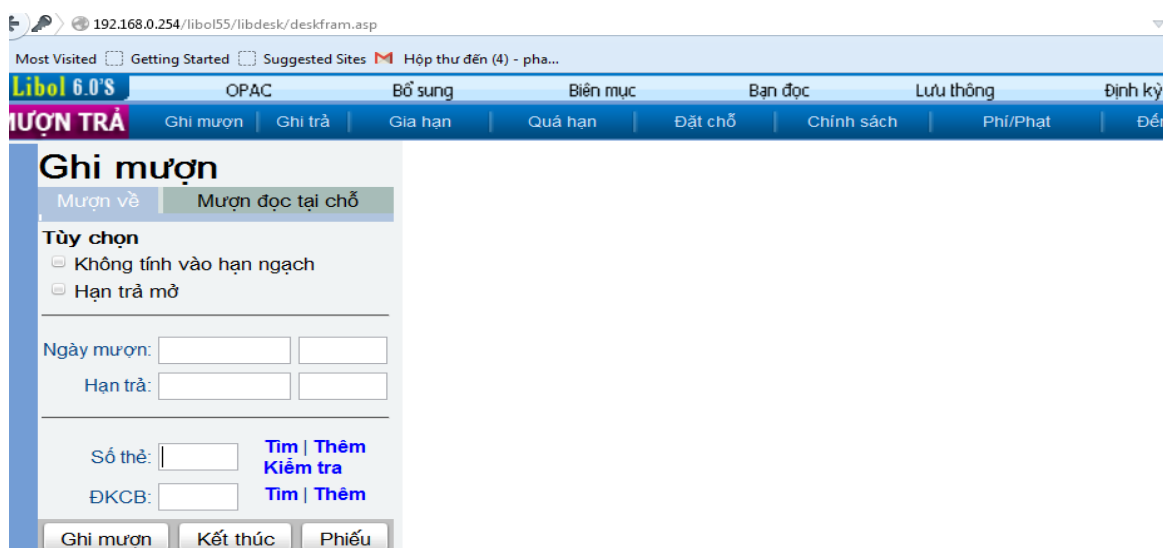
### ***2.2.3 Dịch vụ mượn về nhà***

Dịch vụ mượn về nhà cho phép người dùng tin mang tài liệu về nhà sử dụng trong một thời gian nhất định. Dịch vụ này giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của Trung tâm. Đây là dịch vụ thu hút được nhiều NDT, tiết kiệm được thời gian tra cứu cho bạn đọc, giúp bạn đọc có thời gian lưu trữ sách lâu hơn.

TTHL tổ chức hoàn toàn là kho mở nên bạn đọc có thể lựa chọn tài liệu trên kệ theo ý thích và nhu cầu của mình.

Việc tra cứu tài liệu: TTHL đã cho đặt tại mỗi phòng Lưu hành 1 máy tính nối mạng dành riêng cho việc tra cứu tìm tài liệu cho độc giả (chủ yếu do độc giả tự thực hiện). Việc hướng dẫn tra cứu thông tin cho người sử dụng được tiến hành qua các lớp hướng dẫn sử dụng TTHL hoặc được sự hướng dẫn trực tiếp của cán bộ thư viện.

Nhờ áp dụng công nghệ mã vạch nên việc mượn, trả tài liệu diễn ra khá thuận lợi. Tại quầy phục vụ đã trang bị các máy tính, đầu đọc mã vạch, phiếu mượn tài liệu. Các tài liệu ở trong Trung tâm đều được dán mã vạch và toàn bộ thẻ của thành viên TTHL đã được nhập vào CSDL và mã hóa. Chính vì vậy, khi bạn đọc tìm được tài liệu cần mượn, cán bộ trực tại quầy chỉ thực hiện các thao tác nghiệp vụ cho mượn tài liệu qua phần mềm hết sức đơn giản, nhanh gọn và chính xác. Cùng với việc xây dựng kho mở nên dịch vụ này ngày càng thu hút bạn đọc sử dụng.



**Hình 2.9– Giao diện phân hệ mượn trả tài liệu của Trung tâm**

Hàng ngày có khoảng 100 – 200 lượt bạn đọc mượn tài liệu về nhà.

Tháng 1, 3, 4 và 5 là thời gian học cao điểm và thi nên sinh viên vào TTHL đông, tháng 2 là tháng tết, tháng 6, 7, 8 là thời gian tuyển sinh và học kì 3 nên sinh viên ít sử dụng TTHL.

- *Ưu điểm của dịch vụ mượn về nhà:*

- + Góp phần giải quyết nhu cầu về tài liệu của những bạn đọc không có thời gian đến đọc tại TTHL.
- + Tạo điều kiện cho người dùng tin sử dụng khai thác triệt để kho sách hiện có của TTHL.

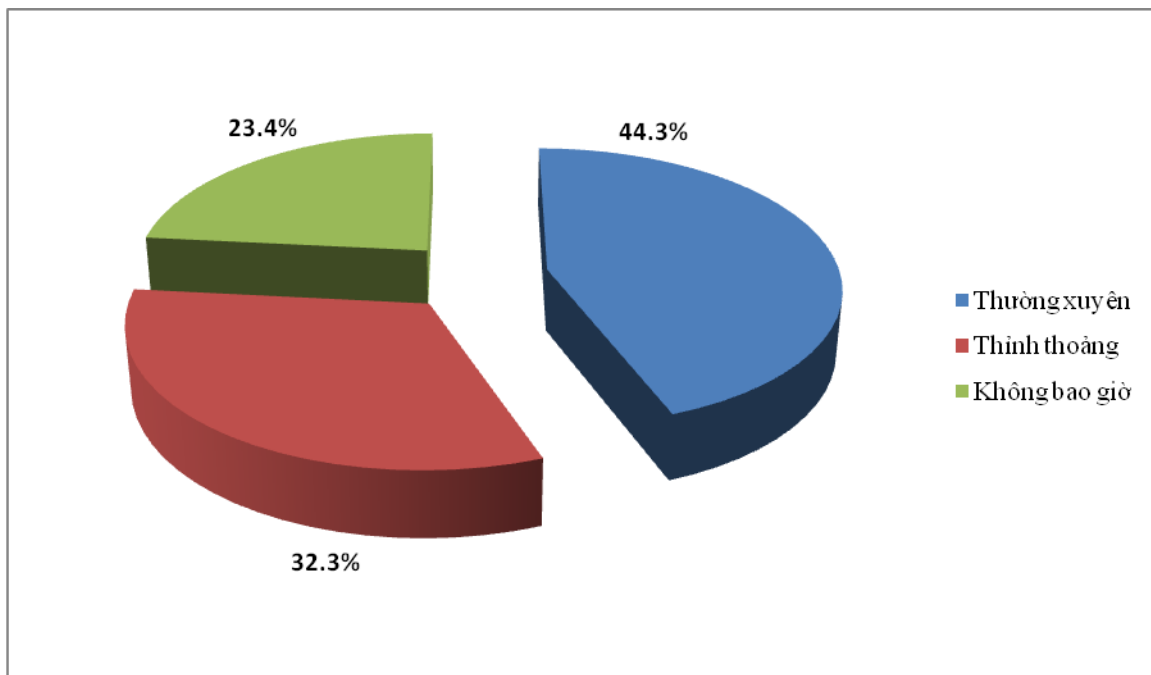
- *Nhược điểm:*

- + Nhiều bạn đọc giữ tài liệu quá lâu nên gặp khó khăn trong việc đòi sách quá hạn làm ảnh hưởng đến vòng quay của tài liệu, chất lượng của tài liệu và hạn chế việc đáp ứng nhu cầu tin đến với người dùng tin.

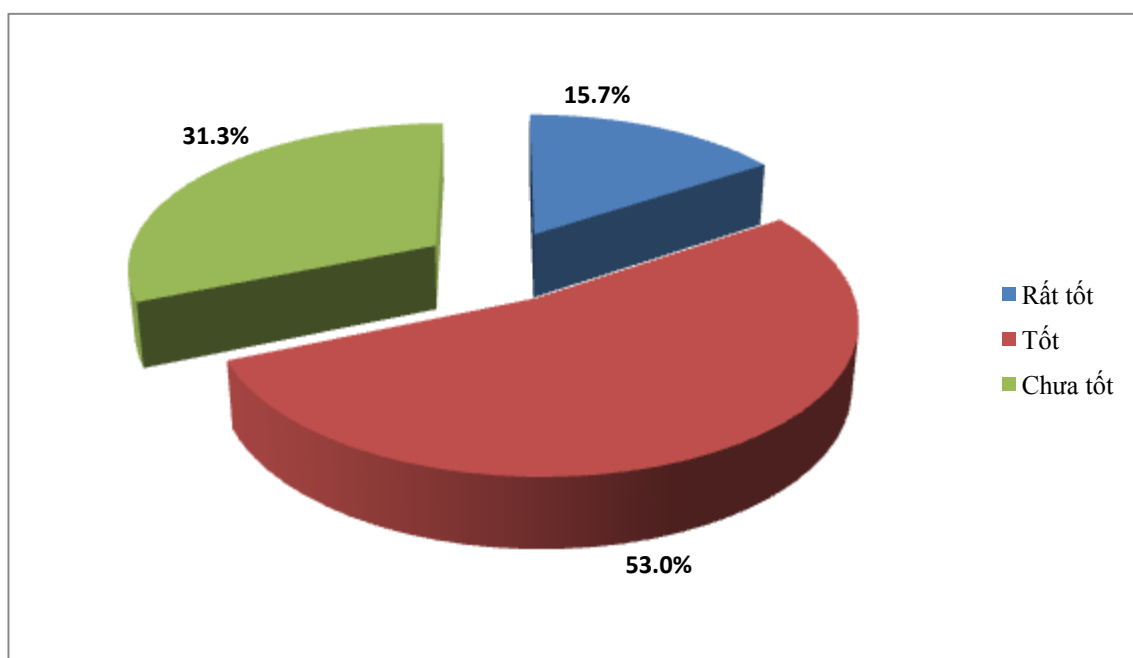
Hiện tại TTHL chưa đáp ứng được nhu cầu mượn tài liệu về nhà của bạn đọc do trường mới mở thêm nhiều ngành mới như: Điện tử Viễn thông, Toán Ứng dụng, Quản trị Văn phòng... nên số lượng tài liệu thuộc những chuyên ngành này còn hạn chế trong khi lượt

bạn đọc ngày càng tăng.

Qua khảo sát NDT tại TTHL về dịch vụ mượn tài liệu về nhà, cho thấy có tới 44.3% NDT thường xuyên sử dụng, 32.3% NDT thỉnh thoảng mới sử dụng và 23.4% không bao giờ sử dụng dịch vụ này có thể là do chính sách quảng bá của TTHL chưa thật sự đạt được hiệu quả.



***Biểu đồ 2.11- Đánh giá về mức độ sử dụng dịch vụ mượn về nhà của TTHL***  
Về chất lượng dịch vụ mượn tài liệu về nhà NDT đánh giá như sau:



***Biểu đồ 2.12 - Đánh giá về chất lượng dịch vụ mượn về nhà của TTHL***

Về chất lượng dịch vụ mượn tài liệu về nhà, 15.7 % NDT đánh giá là rất tốt và 53 % NDT đánh giá là tốt. 31.3 % NDT đánh giá là chưa tốt có thể là do số lượng tài liệu phục vụ cho những ngành mới chưa nhiều, chưa đáp ứng được đầy đủ NCT của NDT.

#### ***2.2.4 Dịch vụ tra cứu tìm tin***

Mục lục là sản phẩm chủ yếu của quá trình biên mục, là công cụ tra cứu quan trọng bậc nhất trong thư viện vì nó tập hợp toàn bộ nguồn tin của cơ quan thông tin thư viện. Thông qua hệ thống mục lục nó cho phép NDT xác định được vị trí, thành phần cũng như trữ lượng của toàn bộ nguồn tin, tài liệu tại thư viện thông qua các điểm truy cập như : nhan đề, tác giả, từ khóa, chủ đề, năm xuất bản, nhà xuất bản,... Mục lục thư viện được thể hiện dưới dạng mục lục phiếu, mục lục sách in và mục lục truy nhập công cộng trực tuyến.

Hiện nay, TTHL chỉ sử dụng một loại hình mục lục duy nhất để tra cứu tài liệu, đó là mục lục truy nhập công cộng trực tuyến (OPAC – Online Public Access Catalog).

**Hình 2.3 - Giao diện trang tra cứu OPAC của Trung tâm Học liệu**

OPAC là một hệ thống gồm tập hợp các biểu ghi thư mục của tài liệu được ghi lại, lưu trữ và tra cứu bằng máy tính. Hệ thống mục lục này có thể chứa đựng một số lượng biểu ghi rất lớn và cho phép truy cập nhanh vào những biểu ghi đó. Mục lục trực tuyến có khả năng truy cập nhiều khía cạnh của tài liệu, truy cập nhiều người một lúc, không hạn chế về thời gian, địa điểm và cho phép thực hiện việc phối hợp, chia sẻ, trao đổi thông tin giữa các thư viện với nhau.

TTHL sử dụng phần mềm Libol 5.5 của Công ty Tinh Vân trong công tác quản lý và biên mục tài liệu. Phần mềm libol 5.5 có các phân hệ chính sau:

- Phân hệ Bổ sung
- Phân hệ Biên mục
- Phân hệ Bạn đọc
- Phân hệ Mượn trả
- Phân hệ Suu tập số
- Phân hệ Định kì
- Phân hệ Quản lý

## - Phân hệ OPAC



**Hình 2.4 – Giao diện chính của phần mềm Libol 5.5**

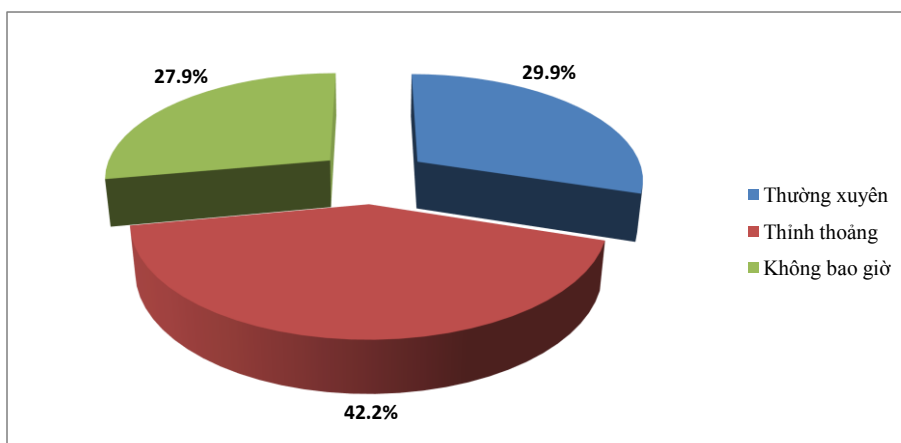
Mục lục truy nhập công cộng trực tuyến tại TTHL được tổ chức khá hoàn chỉnh, tuân thủ các nguyên tắc về tính thân thiện, tính thuận lợi và dễ tìm đối với người sử dụng. OPAC thiết kế giao diện tương đối dễ nhìn, cho phép tra cứu trên tất cả các điểm truy nhập của tài liệu như: nhan đề, tác giả, năm xuất bản, chủ đề, phân loại... kể cả số ISBN, mã vạch tài liệu. Khả năng mở rộng tìm kiếm thông qua các toán tử AND, OR, NOT và có thể tìm kiếm từ mức độ cơ bản, chi tiết đến nâng cao. Thông tin về tài liệu mới luôn được cập nhật thường xuyên. Bên cạnh đó, OPAC còn giúp NDT kiểm soát tình hình mượn tài liệu của mình thông qua tài khoản mà TTHL đã cung cấp cho NDT, NDT có thể nắm được mình đang mượn những tài liệu nào, khi nào đến hạn trả tài liệu và có tài liệu nào bị quá hạn không... Phân hệ này được tích hợp trên mạng Internet/Intranet để tạo ra môi trường giúp bạn đọc tra cứu và sử dụng TT do TTHL cung cấp ở mọi lúc, mọi nơi. Ngược lại, TTHL cũng có thể điều tra và thống kê được những lĩnh vực mà bạn đọc quan tâm cũng như nhận các ý kiến phản hồi của bạn đọc.

Qua phân hệ OPAC, mỗi NDT có một trang web riêng cho mình, trong đó họ có thể :

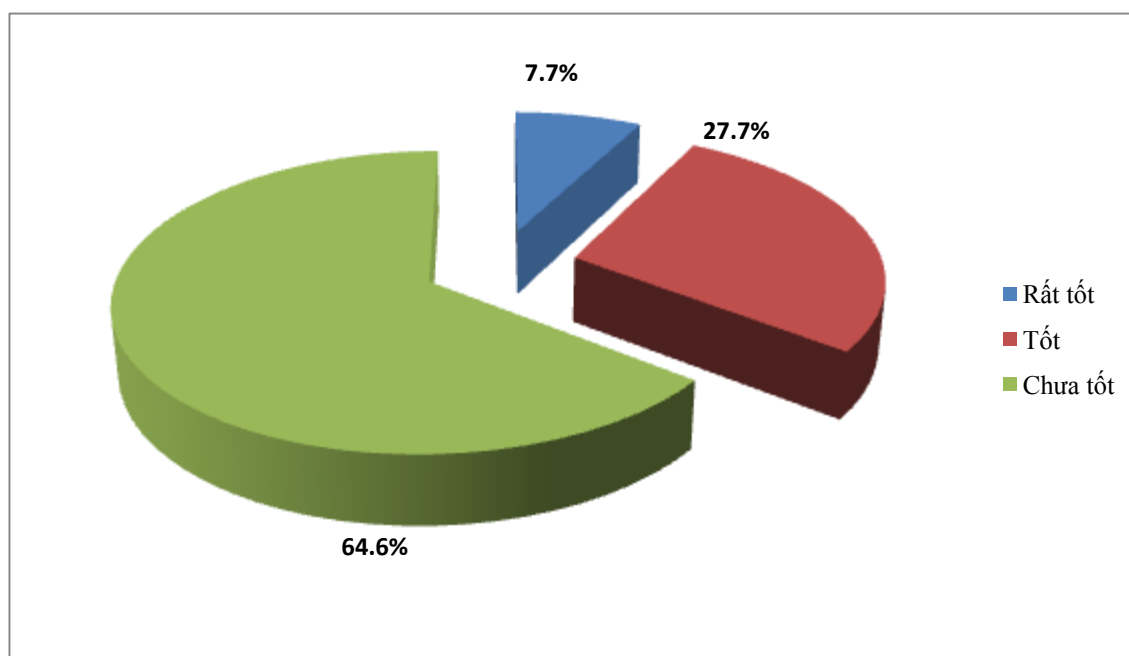
- Nhận thông báo ấn phẩm mới : xây dựng một danh sách các lĩnh vực mình quan tâm và chương trình sẽ tự động tạo ra các thông báo sách mới nhập về TTHL cho bạn đọc căn cứ trên những lĩnh vực này.
- Giữ chỗ ấn phẩm (trong trường hợp sách đang bị mượn) : hệ thống sẽ giữ chỗ cho NDT đã giữ chỗ khi bạn đọc trả sách.
- Đặt mượn ấn phẩm : gửi yêu cầu mượn sách từ xa.
- Gia hạn mượn ấn phẩm (chỉ được gia hạn tối đa 2 lần).
- Xem tình trạng cá nhân: thông tin thẻ (ngày cấp, ngày hết hạn, chính sách của TTHL đối với mình) và TT liên quan đến những ấn phẩm mình đang giữ (ngày mượn, ngày trả, quá hạn,...)
- Tính năng cộng đồng : diễn đàn trao đổi TT và hội thoại giữa các bạn đọc qua mạng.
- Tiện ích khác : tra cứu từ điển trực tuyến (Anh-Việt, Việt-Anh,...)
- Gửi ý kiến góp ý cho TTHL.
- Xem lịch phục vụ của TTHL (các ngày nghỉ lễ, nghỉ đột xuất, nghỉ định kì và giờ làm việc).

Ngoài ra, phân hệ OPAC cung cấp 3 giao diện tìm tin cho NDT : tìm đơn giản, tìm chi tiết và tìm nâng cao.

Qua khảo sát NDT có 29.9% thường xuyên sử dụng OPAC, 42.2% NDT thỉnh thoảng mới sử dụng OPAC và 27.9% không bao giờ sử dụng OPAC.



***Biểu đồ 2.3 - Đánh giá về mức độ sử dụng OPAC của TTHL***



***Biểu đồ 2.4 - Đánh giá về chất lượng OPAC của TTHL***

Nhìn chung, NDT đánh giá chất lượng OPAC của TTHL không cao. Chỉ có 7,7% NDT đánh giá OPAC rất tốt, 27,7% NDT đánh giá tốt và 64,6% NDT đánh giá là chưa tốt có lẽ vì OPAC của TTHL hiện còn một số nhược điểm chưa khắc phục được đó là: giao diện tìm kiếm có phông chữ quá nhỏ, tìm kiếm không dấu Tiếng Việt không được, dữ liệu truy xuất xảy ra một số lỗi về mức độ ưu tiên trong sắp xếp tài liệu.



### **2.2.5 Dịch vụ Internet**

Ngày nay Internet trở thành một công cụ tra cứu thông tin hữu hiệu, giúp người dùng tin có thể tìm thấy những thông tin bổ ích cho việc nghiên cứu và học tập. Ngoài ra, Internet còn là phương tiện để người dùng tin giải trí sau những giờ học tập, nghiên cứu căng thẳng.

Đây là một dịch vụ phổ biến và được đông đảo bạn đọc là sinh viên sử dụng. Thời gian mở cửa từ Thứ 2 đến thứ 7, bắt đầu từ 7giờ30 đến 17giờ30.

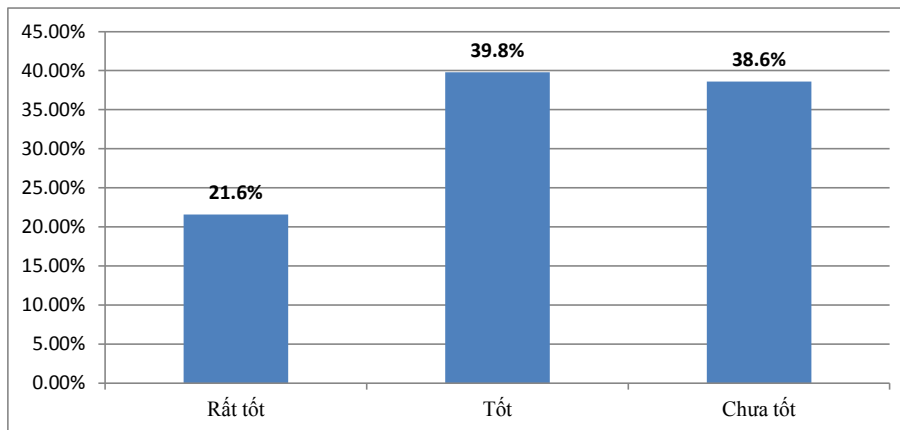
Hiện tại thì TTHL có 2 phòng Internet:

- 1 phòng Internet được đặt ở tầng trệt KLF có 52 máy tính được nối mạng.
- 1 phòng Internet được đặt ở Cơ sở 2 có 24 máy tính được nối mạng.

NDT sử dụng dịch vụ internet để tra cứu thông tin về Trung tâm, về trường, đăng ký học tín chỉ, hay người dùng có thể sử dụng giải trí như: xem phim, nghe nhạc, chat... Tất cả các máy tính tại phòng internet đều có phần mềm tiện ích để chặn tất cả các trang web độc hại. Ngoài ra, Trung tâm còn phủ sóng WIFI toàn bộ khuôn viên của Trung tâm, người dùng có thể mang máy tính xách tay vào truy cập miễn phí.

Trong phòng Internet có gắn máy điều hòa nhiệt độ nên rất thoáng mát. Thời gian trưa (khoảng 11h30 đến 13h), lượt sinh viên sử dụng phòng Internet rất đông.

Đánh giá của người dùng tin về dịch vụ internet: 38.6% người dùng tin đánh giá chưa tốt, 39.8% đánh giá tốt, 21.6% đánh giá rất tốt.



**Biểu đồ 2.14 - Đánh giá về dịch vụ Internet của TTHL**

Nguyên nhân khiến phòng internet không đông bạn đọc sử dụng là do: tốc độ đường truyền còn chậm, các công cụ tra cứu chưa được trang bị trên màn hình máy tính. Bên cạnh đó, cán bộ chuyên trách phòng internet thiếu chuyên nghiệp, không nhiệt tình, chưa đảm bảo giờ mở cửa theo quy định.

### **2.3. Các yếu tố tác động đến sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm**

Có rất nhiều yếu tố tác động đến sản phẩm và dịch vụ TT-TV như:

#### **2.3.1. Môi trường kinh tế-xã hội**

##### **➤ Nhu cầu về các SP & DV TT-TV**

Trong điều kiện kinh tế và xã hội phát triển hiện nay, nhu cầu về SP & DV TT-TV là rất đa dạng và phong phú. Nhu cầu này được hình thành trên nhiều cơ sở và nguyên nhân khác nhau, trong đó có nguyên nhân từ bản thân của sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế, có những nguyên nhân của con người với tư cách là thành viên của xã hội. Với kỹ nguyên thông tin, đã sản sinh ra các ngành có hàm lượng tri thức cao, các lĩnh vực sử dụng nhiều thông tin đang dần dần đóng vai trò chủ đạo trong nền kinh tế và đời sống xã hội. Phát triển các SP & DV TT-TV là góp phần phát triển ngành công nghiệp thông tin trong nền kinh tế. Các sản phẩm và dịch vụ thông tin được phát triển là nhằm vào mục đích tổ chức và sử dụng một cách phù hợp nguồn lực thông tin để có thể thúc đẩy nhanh sự phát triển kinh tế - xã hội.

Việc đáp ứng nhu cầu tin bao gồm: nắm bắt được thông tin, hiểu được phải thu thập và xử lý chúng như thế nào, sử dụng cho các mục đích khác nhau phụ thuộc trực tiếp vào hệ thống các SP & DV TT-TV.

Trong xã hội hiện đại như ngày nay, nhu cầu hoàn thiện con người vô cùng đang dâng và đòi hỏi ở mức cao hơn. Lúc này, cơ quan thông tin - thư viện đóng vai trò như một thiết chế xã hội, giúp cho con người vào mọi lúc và tại mọi nơi có điều kiện tiếp cận với các tư tưởng, văn hóa và thông tin hiện đại; giúp con người trong xã hội hiện đại có điều kiện học, học nữa, học mãi nhằm không ngừng hoàn thiện mình. Để đạt được mục đích đó, các thư viện và cơ quan thông tin này phải có chính sách đặc biệt thu hút mọi người sử dụng thông tin và phải có biện pháp đặc biệt giúp họ sử dụng được các nguồn thông tin nói chung. Vì thế các sản phẩm và dịch vụ do các cơ quan thông tin – thư viện xây dựng và phát triển sẽ là công cụ chính để thực hiện mục đích đó.

Nguồn thông tin được hình thành qua các quá trình hoạt động của con người trong xã hội ở các lĩnh vực khác nhau. Chính vì vậy, để tạo ra được thông tin thì cần được cung cấp thông tin. Các cơ quan thông tin – thư viện có chức năng đảm bảo thông tin, thỏa mãn nhu cầu thông tin trên cơ sở các sản phẩm, dịch vụ mà mình tạo ra. Qua khai thác các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện, người dùng tin lại tạo ra được những thông tin mới. Cứ như thế chu trình này diễn ra liên tục, không ngừng phát triển và vì thế nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện ngày càng gia tăng.

➤ *Vấn đề sở hữu thông tin của xã hội*

Hiện nay, hầu hết các quốc gia trên thế giới đều thừa nhận và khẳng định thông tin là sở hữu chung của toàn xã hội và con người đều có quyền bình đẳng trong việc sử dụng và khai thác thông tin.

Thông tin được coi là một trong những yếu tố cơ bản và không thể thay thế tạo điều kiện cho con người phát triển. Thông tin được sử dụng như một nguồn lực kinh tế nên vấn đề chia sẻ nguồn lực thông tin không chỉ đơn thuần là vấn đề kỹ thuật mà chủ yếu là chia sẻ quyền lợi giữa những người tạo ra thông tin, cung cấp thông tin và người sử dụng thông tin. Có thể nói mục tiêu tiếp thị, quảng cáo hay chiến lược marketing sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện chính là sự thỏa thuận hợp lý giữa những người tạo ra thông tin, người cung cấp

thông tin và người dùng tin.

Trong giai đoạn hiện nay, khi mà công nghệ đã giúp tạo ra được các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện mới cũng như đã xác định được vai trò mới đối với những người cung cấp thông tin thì các nhà xuất bản và cơ quan thông tin – thư viện phải đối diện với vấn đề là xác định cách thức mà họ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng của mình. Vì vậy, có thể khẳng định việc tạo điều kiện cho người dùng tin thông qua các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện thích hợp để khai thác nguồn tin là hoàn toàn hợp lý. Đây cũng là mục tiêu cơ bản của các cơ quan thông tin trong hoạt động của mình.

➤ *Chính sách thông tin quốc gia*

Đối với các nước, dù phát triển hay đang phát triển, dù là các nước có nền kinh tế thị trường hay quản lý tập trung, thì hoạt động của các cơ quan thông tin vẫn cần được đảm bảo bởi hệ thống chính sách phù hợp.

Để có thể tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện phù hợp, các cơ quan thông tin – thư viện cần có được hạ tầng thông tin quốc gia cho phép nó hòa nhập với cộng đồng thông tin trong khu vực và quốc tế. Tuy nhiên, có được điều kiện này hoàn toàn phụ thuộc vào chính sách quốc gia, nhờ đó chính phủ có cơ sở, kế hoạch định hướng đầu tư thỏa đáng, hợp lý. Ở Việt Nam, do sự chuyển đổi của nền kinh tế thị trường nên càng thấy rõ sự quan trọng và sự cần thiết của một chính sách thông tin quốc gia đồng bộ để tạo điều kiện cho các cơ quan quản lý, khai thác thông tin có điều kiện để phát huy hết chức năng và tận dụng tốt môi trường thông tin dồi dào ở nước ta hiện nay.

**2.3.2. Trình độ nguồn nhân lực của Trung tâm**

Trong bất cứ một hoạt động nào, yếu tố con người cũng giữ vai trò quyết định và có tính chất quyết định. Vì vậy, chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ luôn phụ thuộc vào người tạo ra chúng. Nếu người cán bộ có trình độ, có nghiệp vụ vững, chuyên môn sâu sẽ tạo ra được những sản phẩm và dịch vụ làm hài lòng người sử dụng và phục vụ được nhiều đối tượng.

Nhận thức của lãnh đạo : Mỗi một thư viện, cơ quan thông tin có những đặc trưng phát triển riêng và đi theo chính sách, quy định của người điều hành nó. Những quyết định của

lãnh đạo luôn có tác động lớn đến sự phát triển thư viện nói chung và các sản phẩm dịch vụ thư viện nói riêng. Việc đưa ra các chính sách phát triển và phương hướng xây dựng cho từng loại hình sản phẩm dịch vụ thư viện luôn cần sự quan tâm, hiểu biết và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan.

Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ :

<b>Chuyên ngành</b>							
<b>Trình độ</b>	<b>TV-TT</b>	<b>CNTT</b>	<b>Quản lý giáo dục</b>	<b>Lưu trữ</b>	<b>Ngữ văn</b>	<b>Ngoại ngữ</b>	<b>Hóa</b>
Tiến sĩ							1
Thạc sĩ		1	1				1
Đại học	9	3	1	2	3	1	
Cao đẳng	1						
Tổng cộng	<b>24 cán bộ</b>						

***Bảng 2.1 – Nguồn nhân lực của TTHL***

TTHL hiện có 24 cán bộ được đào tạo theo nhiều chuyên ngành, lĩnh vực khác nhau. Tuy không thống nhất về chuyên ngành trong toàn bộ cơ quan nhưng bù lại các lĩnh vực kiến thức được mở rộng và đi sâu như ngoại ngữ, tin học, ngữ văn,...rất thích hợp cho việc hiện đại hóa công tác thông tin - thư viện và xây dựng thêm các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện mới.

Yếu tố con người là một vấn đề nòng cốt. Trong những năm qua TTHL luôn cử các cán bộ tham gia các lớp học về chuyên ngành TV-TT, CNTT, ngoại ngữ nhằm nâng cao trình độ cho cán bộ trong quá trình công tác. TTHL đặc biệt chú trọng tới đội ngũ cán bộ trẻ nhằm đáp ứng tốt hơn nữa quá trình công tác của họ trong tình hình hiện nay, khi mà việc tự động hóa, hiện đại hóa thư viện là một vấn đề cấp bách. Lợi thế lớn nhất của TTHL là hiện có 5 cán

bộ đang theo học chương trình sau đại học ngành TT-TV, 1 cán bộ đang theo học chương trình sau đại học ngành CNTT. Tuy nhiên, giám đốc của TTHL không có chuyên môn về thư viện, do vậy việc tổ chức và quản lý còn một số hạn chế nhất định.

### ***2.3.3. Nguồn lực thông tin của Trung tâm***

Với chức năng là một thiết chế trong hoạt động đào tạo của nhà trường, nguồn lực thông tin đóng một vai trò then chốt trong hoạt động học tập và nghiên cứu của tập thể cán bộ, giảng viên và sinh viên trong trường.

Nguồn lực thông tin của TTHL bao gồm tài liệu in, tài liệu điện tử và các cơ sở dữ liệu.

Tính đến ngày 27/06/2014, nguồn lực thông tin của TTHL gồm có :

- **Tài liệu in:** Gồm các loại sách Giáo trình, Tham khảo, Luận văn, Luận án, Đề tài nghiên cứu, Khóa luận tốt nghiệp, kỷ yếu, các loại Bách khoa toàn thư, Từ điển chuyên ngành, Tiểu sử danh nhân, Cẩm nang tra cứu, niên giám, Nguồn tài liệu địa lý, Tài liệu chính phủ, Nguồn tài liệu thống kê,... Trong đó :

Sách : 17730 nhan đề / 108481 bản

Luận án : 6 nhan đề / 7 bản

Luận văn : 746 nhan đề / 777 bản

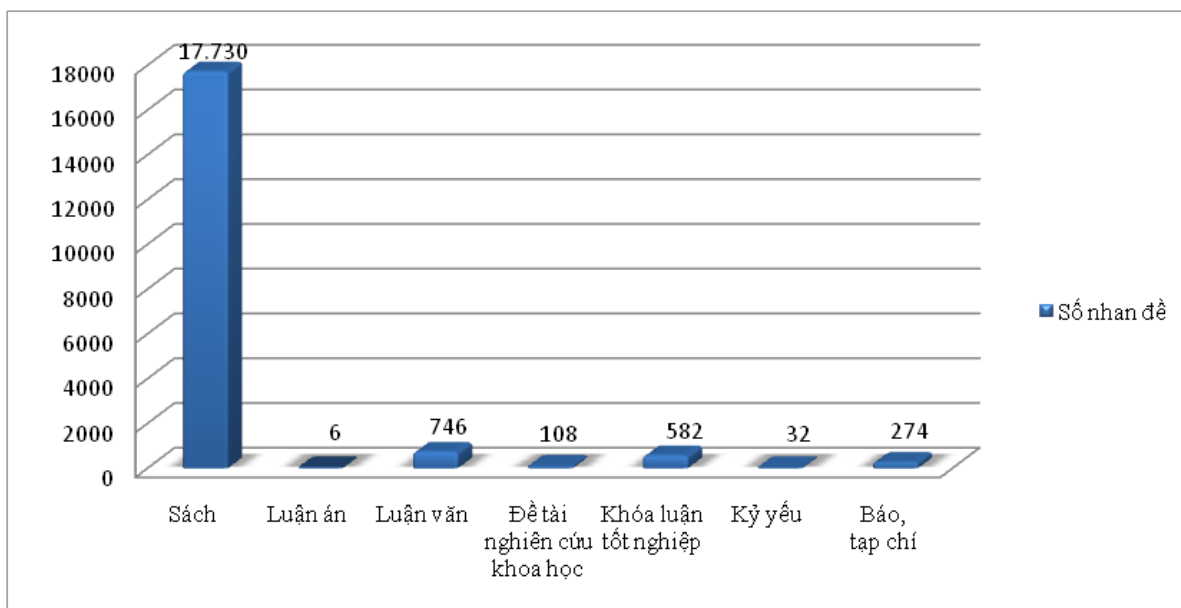
Đề tài NCKH : 108 nhan đề / 163 bản

Khóa luận TN : 582 nhan đề / 668 bản

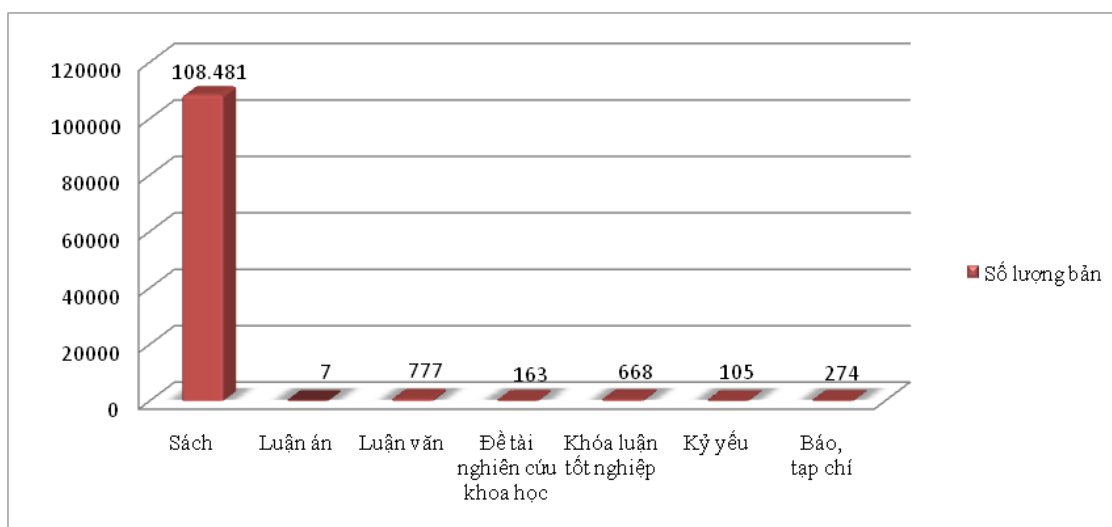
Kỷ yếu : 32 nhan đề / 105 bản

Báo, tạp chí : Gồm 274 nhan đề trong đó 236 nhan đề bằng Tiếng Việt, 31 nhan đề bằng tiếng Anh, 7 nhan đề bằng tiếng Nga, chỉ phục vụ tại thư viện.

Tài liệu điện tử: Gồm 1079 dữ liệu điện tử, 403 nhan đề lưu trữ trên CD-ROM, Cassette, DVD, chỉ phục vụ tại thư viện.



**Biểu đồ 2.15 – Biểu đồ % số lượng nhan đề tài liệu của TTHL**



**Biểu đồ 2.16 – Biểu đồ % số lượng bản tài liệu của TTHL**

#### **2.3.4. Nhu cầu tin của người dùng tin tại Trung tâm**

Người dùng tin là người sử dụng thông tin để thỏa mãn nhu cầu của mình. NDT là yếu

tổ cơ bản của mọi hệ thống thông tin. Đó là đối tượng phục vụ của công tác thông tin tư liệu. NDT vừa là khách hàng của dịch vụ thông tin, đồng thời họ cũng là người sản sinh ra thông tin mới. NDT giữ vai trò quan trọng trong các hệ thống thông tin. Họ như là yếu tố tương tác hai chiều với các đơn vị thông tin. Vai trò đó thể hiện trên các mặt sau: NDT luôn là cơ sở để định hướng các hoạt động của cơ quan thông tin thư viện. NDT tham gia vào hầu hết các công đoạn của dây chuyền thông tin. Họ biết các nguồn thông tin và có thể thông báo và đánh giá các nguồn tin đó. Chính sách bổ sung phụ thuộc vào yêu cầu của NDT.

Nghiên cứu NDT là một trong những nhiệm vụ quan trọng của bất kỳ cơ quan TT - TV nào với mục tiêu là không ngừng nâng cao khả năng thỏa mãn nhu cầu thông tin của họ. NDT và NCT của họ đã trở thành một cơ sở thiết yếu định hướng cho hoạt động của các cơ quan này nói chung, trong đó đặc biệt là trong quá trình tạo ra các SP&DVTT-TV NDT là một bộ phận quan trọng không thể tách rời một hệ thống thông tin nào, là yếu tố tương tác hai chiều với các đơn vị thông tin.

*Thứ nhất*, NDT được coi là đối tượng phục vụ, là khách hàng, là người tiêu thụ các sản phẩm và dịch vụ của cơ quan thông tin giống như mọi khách hàng của các dịch vụ xã hội.

*Thứ hai*, NDT được coi là người sản xuất "nguyên liệu thông tin" cho hoạt động của cơ quan thông tin. Sau khi nhận được SP&DVTT-TV theo yêu cầu, NDT tham gia vào hầu hết các công đoạn của hoạt động thông tin: như đánh giá nguồn tin, giúp đỡ lựa chọn và bổ sung tài liệu, hiệu chỉnh các hoạt động thông tin- thư viện.

NDT là yếu tố tác động trực tiếp tới sự sống còn của các cơ quan TT-TV. NDT và NCT của họ trở thành cơ sở thiết yếu định hướng cho hoạt động của các cơ quan TT-TV đặc biệt là trong quá trình tạo ra các SP & DVTT-TV.

TTHL có NDT và NCT khá đa dạng và phong phú. Đối tượng sử dụng TTHL bao gồm 3 nhóm chính :

- Nhóm NDT là cán bộ lãnh đạo, quản lý
- Nhóm NDT làm công tác giảng dạy, nghiên cứu



- Nhóm NDT là sinh viên

NDT tại TTHL trường Đại học Sài Gòn mang đặc thù riêng, họ là các nhà nghiên cứu, giảng viên, CBQL, sinh viên... đang làm việc và học tập tại trường.

Số lượng	Thành phần			
	Sinh viên	Tỉ lệ (%)	Cán bộ, giảng viên	Tỉ lệ (%)
<b>7.558</b>	7.380/19.444	37.95	178/874	20.36

**Bảng 2.2 - Số liệu về người dùng tin của TTHL trên tổng số cán bộ, giảng viên, sinh viên của trường**

Tất cả các đối tượng trên là những người có trình độ và nhu cầu tin rất cao, do vậy việc nắm bắt kịp thời thông tin mới, có chất lượng là hết sức cần thiết đối với người dùng tin nhằm hỗ trợ cho công tác học tập, nghiên cứu và giảng dạy của họ.

▪ ***Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý***

Bao gồm hiệu trưởng, các phó hiệu trưởng, trưởng phòng, phó phòng, giám đốc trung tâm, trưởng khoa, phó khoa, các cán bộ lãnh đạo Đảng, chính quyền,... Nhóm này tuy số lượng không lớn nhưng đặc biệt quan trọng, họ vừa là NDT, vừa là chủ thể thông tin. Họ vừa thực hiện chức năng quản lý công tác giáo dục đào tạo, vừa là người xây dựng các chiến lược phát triển của Trường.

Trình độ học vấn: nhóm này có trình độ học vấn khá cao, thấp nhất là trình độ cử nhân và cao nhất là Phó giáo sư (hiện trường chưa có chức danh Giáo sư). Nhóm người dùng tin này có trình độ do vậy khi cung cấp thông tin phải chú ý đến chất lượng nguồn tin.

Khả năng sử dụng ngoại ngữ: ngoài Tiếng Việt được sử dụng trong giao tiếp hằng ngày, Tiếng Anh là ngôn ngữ thông dụng được sử dụng trong các hoạt động ngoại giao. Nhóm này khoảng 80% sử dụng tốt tiếng Anh. Đặc biệt đối với những cán bộ lãnh đạo trẻ, ngoài khả năng sử dụng rất tốt tiếng Anh họ còn sử dụng khá một số ngoại ngữ khác như: Nhật, Pháp, Nga, Trung Quốc...

Thực chất của quá trình quản lý là việc ra quyết định mà cường độ lao động của nhóm rất cao nên thông tin dành cho nhóm người này mang tính tổng kết, dự báo, lượng thông tin

diện rộng, khái quát trên các lĩnh vực khoa học. Khi ra quyết định quản lý, họ chính là những người cung cấp tin có hiệu quả cao. Vì vậy người cán bộ TTHL cần khai thác triệt để nguồn thông tin này bằng cách trao đổi, xin ý kiến nhằm phát triển nguồn thông tin cho công tác thông tin thư viện.

Ngoài mục đích quản lý lãnh đạo, cán bộ quản lý còn tham gia giảng dạy, nghiên cứu khoa học. Vì vậy ngoài những thông tin mà họ cần, cung cấp thêm thông tin có tính chất chuyên ngành cho từng cán bộ khác nhau. Và cũng cần phải khai thác triệt để nguồn tin này để có kế hoạch phát triển nguồn tin phù hợp với lĩnh vực đào tạo.

Nhu cầu thông tin của nhóm này rất phong phú. Do cường độ lao động của nhóm này cao nên việc cung cấp thông tin phải cô đọng, súc tích. Hình thức phục vụ thường là các bản tin nhanh, các tin vắn, tóm tắt tổng quan, tổng luận. Phương pháp phục vụ chủ yếu dành cho nhóm đối tượng này là phục vụ từ xa, cung cấp đến từng người theo những yêu cầu cụ thể.

Cách thức cung cấp TT: nhanh chóng, chính xác, đầy đủ, kịp thời cập nhật vì các TT cung cấp giúp cho việc ra quyết định, đặc biệt là quyết định quan trọng.

Hình thức TT: đa dạng, phong phú bao gồm cả tài liệu truyền thống và tài liệu điện tử. TT họ cần là những TT mới, có tính thời sự cao.

Mặc dù số lượng NDT nhóm này rất nhỏ nhưng lại là đối tượng quan trọng có NCT rất cao, có vai trò quyết định đến các hoạt động của trường, phòng ban, khoa,... và ra quyết định liên quan đến sự phát triển của trường. Họ làm quản lý vừa là khoa học vừa là nghệ thuật vì họ sẽ tác động đến con người, ra những quyết định mang ý khách quan. Chính vì vậy để có thể lãnh đạo tốt họ cần phải mềm dẻo và kiên quyết.

- ***Nhóm NDT làm công tác giảng dạy, nghiên cứu***

Đây là nhóm đối tượng cần thông tin rất lớn để hỗ trợ cho công tác giảng dạy, nghiên cứu. Việc nghiên cứu khoa học và giảng dạy có mối quan hệ và luôn hỗ trợ cho nhau. Muốn công tác giảng dạy tốt, có chất lượng cần phải nghiên cứu tài liệu, tìm các thông tin mới, hữu ích.

Trình độ học vấn: có trình độ học vấn cao, từ cử nhân đến phó giáo sư, thường xuyên sử dụng tới thông tin và nguồn thông tin luôn phải được chọn lọc.

Khả năng sử dụng ngoại ngữ: Hầu hết nhóm giảng viên, cán bộ nghiên cứu dùng thành thạo tiếng Anh, ngoài ra một số giảng viên còn sử dụng ngoại ngữ khác như Nhật, Pháp, Nga, Trung Quốc... đảm bảo cho công tác giảng dạy cũng như giao lưu, hợp tác quốc tế.

Đối tượng này, nhu cầu thông tin của họ có thực và rất cao. Thông tin đảm bảo vừa chuyên sâu vừa tổng hợp, có tính logic và hệ thống. Thông tin cần phải đảm bảo tính kịp thời, đúng thời điểm. Tuy nhiên mức độ kịp thời này phụ thuộc vào tính chất của từng lĩnh vực giảng dạy, nghiên cứu.

Đây cũng là nhóm đối tượng có rất ít thời gian nên việc cung cấp thông tin cho họ phải nhanh và nhất là thông tin luôn phải đảm bảo được tính chất chuyên ngành. Vì vậy những thông tin cần cho nhóm này là thông tin chuyên sâu mang tính thời sự về xã hội, lĩnh vực đào tạo, họ cần những thông tin gốc, thông tin thư mục, tổng luận về nghiên cứu khoa học của một lĩnh vực chuyên môn đặc biệt là các tạp chí chuyên ngành, chuyên môn theo từng lĩnh vực giảng dạy.

- **Nhóm NDT là sinh viên**

Đây là nhóm NDT chiếm số lượng đông nhất, chiếm tỉ lệ cao trong tổng số lượt bạn đọc đến TTHL.

Trình độ học vấn: So với 2 nhóm đối tượng trên là cán bộ lãnh đạo, quản lý và nhóm giảng viên, cán bộ nghiên cứu thì trình độ của sinh viên thấp hơn.

Họ không chỉ tiếp thu những kiến thức do giáo viên truyền đạt mà từ những kiến thức nền tảng đó họ phải tích cực, chủ động tìm kiếm những thông tin liên quan nhằm phát huy khả năng tư duy độc lập, sáng tạo, áp dụng những kiến thức vào trong thực tiễn xã hội. Nhóm này tương đồng về trình độ, NCT của nhóm này khá đa dạng, phong phú xuất phát từ yêu cầu, tính chất của từng chuyên ngành đào tạo. Vì vậy, NCT của họ rất đa dạng, vừa cơ bản, vừa chuyên sâu.

Các dạng tài liệu họ cần là giáo trình, sách tham khảo, khóa luận, tạp chí chuyên ngành, địa chỉ các trang web học tập,... phục vụ cho học tập, nghiên cứu làm tiểu luận, khóa luận.

Do đặc điểm thông tin và đặc điểm nhu cầu tin của nhóm đối tượng này, dịch vụ thích

hợp nhất để cung cấp cho họ đó là dịch vụ cung cấp tài liệu, dịch vụ internet, dịch vụ tham khảo... đặc biệt là dịch vụ cung cấp tài liệu. Nhu cầu được đọc tài liệu tại thư viện, nhu cầu được photo, in ấn và nhu cầu giải trí nên họ cần một vốn tài liệu đa dạng, phong phú để phục vụ cho các mục đích khác nhau của họ. Khi công nghệ thông tin phát triển thì ngoài việc cung cấp dịch vụ truyền thống, thư viện cung cấp cho họ những dịch vụ hiện đại là vô cùng hữu ích như cung cấp các cơ sở dữ liệu bằng điện tử, chép file...

Ngoài 3 nhóm NDT chính trên, TTHL còn một nhóm người dùng tin tuy chiếm số lượng không lớn, không chi phối NCT của trường nhưng cũng có nhu cầu về việc sử dụng tài liệu, thông tin của TTHL đó là khối NDT cán bộ, công nhân viên.

Nhóm này tham gia vào hoạt động thông tin theo hai hướng: nhận thông tin để phục vụ cho công tác và nhận thông tin để điều chỉnh hành vi, thỏa mãn nguyện vọng của mình. Họ có trình độ không đồng đều và nhu cầu tin khác nhau, do vậy nhóm này cần nguồn thông tin rất đa dạng. Thông tin họ cần là những thông tin mang tính chất đại chúng, phổ thông, bên cạnh một số đối tượng cần thông tin hỗ trợ khác để phục vụ cho công việc hiện tại. Thông tin chủ yếu là các sự kiện, ít sử dụng thông tin mang tính chất lý luận, nghiên cứu.

Dịch vụ chủ yếu là dịch vụ cung cấp thông tin tài liệu, mang tính chất truyền thống vẫn được ưa chuộng hơn so với các dịch vụ hiện đại. Đối tượng này không đòi hỏi thông tin cao, dễ phục vụ và thông tin không cần chọn lọc nhiều, đặc biệt những thông tin giải trí rất được họ quan tâm. Do vậy, sử dụng dịch vụ internet, dịch vụ mượn tài liệu về nhà hoặc đọc tại chỗ (đọc báo, tạp chí) nên được chú trọng.

### ***2.3.5. Mức độ ứng dụng các chuẩn nghiệp vụ***

Kỹ thuật xử lý tài liệu là phương pháp áp dụng trong từng khâu của xử lý tài liệu. Xử lý tài liệu chỉ đạt chất lượng khi cán bộ thư viện thực hiện đúng phương pháp, tuân thủ các nguyên tắc, quy định cụ thể đặt ra trong từng khâu xử lý đi cùng với các công cụ đạt chuẩn.

Đối tượng xử lý thông tin là một trong những yếu tố quan trọng có ảnh hưởng trực tiếp tới các SP&DVTT-TV. Bởi vì sản phẩm chính là sự phản ánh về đối tượng, nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin về chúng cho NDT.

Trong những năm gần đây, ngoài nguồn tài liệu (xuất bản phẩm: sách, tài liệu chuyên

khảo, báo, tạp chí, bản đồ, video, tranh ảnh....) vẫn được coi là một trong những đối tượng xử lý thông tin quan trọng, các cơ quan TT-TV còn quan tâm tới những đối tượng khác như các cơ quan, đơn vị hành chính, cá nhân, các quá trình, hiện tượng.... Mỗi nhóm đối tượng này chứa đựng các thông tin hết sức khác biệt nhau, có khả năng thỏa mãn những dạng nhu cầu thông tin khác nhau và ở những mức độ rất khác nhau. Với mỗi đối tượng xử lý thông tin cụ thể thì cần có những phương pháp thích hợp để tạo ra các sản phẩm thông tin thỏa mãn với NCT. Mặt khác, với mỗi nhóm đối tượng khác nhau có thể tạo ra được các SP&DVTT-TV đặc thù, nhằm cung cấp ở mức cao nhất nội dung thông tin cho NDT.

Khi áp dụng các chuẩn nghiệp vụ một cách chính xác, khoa học trong xây dựng hệ thống sản phẩm dịch vụ sẽ giúp cho việc liên kết, trao đổi thuận lợi, thuận tiện cho NDT trong khai thác sử dụng.

Nhận thức rõ được vấn đề trên nên TTHL trường Đại học Sài Gòn đã tiến hành tin học hóa, áp dụng các chuẩn nghiệp vụ tiên tiến trên thế giới vào khâu xử lý tài liệu nhằm nâng cao chất lượng biên mục cũng như công tác phục vụ của TTHL.

✓ Về công tác biên mục mô tả: TTHL đã áp dụng quy tắc biên mục Anh-Mỹ AACR2 trong công tác biên mục mô tả cho tất cả các loại hình tài liệu của mình. Đồng thời TTHL sử dụng khổ mẫu MARC21 trong biên mục đọc máy trên phần mềm Libol. Công cụ để TTHL sử dụng biên mục tài liệu đó là Bộ quy tắc biên mục Anh-Mỹ rút gọn 1998. Cơ sở để cán bộ xử lý làm công tác biên mục mô tả đó là : nhan đề, tác giả, nhà xuất bản, năm xuất bản, tòng thư,... Công tác biên mục mô tả được tiến hành trên phân hệ biên mục của phần mềm Libol 5.5. Các dữ liệu biên mục được thực hiện trên các vùng mô tả của khổ mẫu MARC21 và tuân thủ các chuẩn quốc tế về biên mục mô tả theo tiêu chuẩn AACR2. Đây là công cụ hữu ích cho công tác biên mục, nó cho phép tạo mới cũng như chỉnh sửa các biểu mẫu biên mục.

✓ Về công tác phân loại tài liệu: TTHL áp dụng Khung phân loại thập phân Dewey để phân loại tài liệu, thể hiện nội dung chính của tài liệu bằng kí hiệu phân loại. Công cụ mà cán bộ TTHL sử dụng để phân loại là Khung phân loại thập phân Dewey rút gọn (ấn bản 14 và ấn bản 23).

✓ Về công tác định chủ đề : do chưa xây dựng được bộ tiêu đề từ chuẩn nên việc xác định tiêu đề chủ đề của TTHL vẫn chưa thống nhất. Hiện tại TTHL định chủ đề theo 2 phương thức : định chủ đề có kiểm soát và định chủ đề tự do. Công cụ để cán bộ định chủ đề có kiểm soát (đối với tài liệu bằng tiếng Việt) là Bộ tiêu đề chủ đề của Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ (LCSH) và bộ tiêu đề chủ đề “Chọn tiêu đề đề mục cho thư viện” được nhóm tác giả Nguyễn Minh Hiệp, Nguyễn Tuyền, Dương Thúy Hương, Nguyễn Cửu Sà, Trịnh Công Thành và Hồ Văn Thủy biên dịch từ cuốn “Choix de vedettes matières à l’intention des bibliothèques” của Câu lạc bộ Thư viện Pháp được hình thành trên cơ sở biên dịch hoặc dịch một phần các bộ tiêu đề chủ đề của nước ngoài. Riêng đối với tài liệu ngoại văn, cán bộ biên mục lấy tiêu đề chủ đề hoàn toàn từ Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ, rồi dịch sang tiếng Việt. Dựa vào khổ mẫu biên mục MARC21, TTHL đã thống nhất sử dụng khối trường 6XX để thể hiện tiêu đề chủ đề cho tài liệu được lấy ra từ bộ LCSH và định tự do. Trong đó bao gồm các tiêu đề chủ đề trong trường 600 và 650.

### ***2.3.6. Hạ tầng công nghệ thông tin của Trung tâm***

Trong lĩnh vực hoạt động của các cơ quan TT-TV, cụ thể là trong quá trình tổ chức hoạt động, vai trò của CNTT được thể hiện hết sức rõ ràng, nó tác động tới tất cả các quá trình nhằm tạo ra sản phẩm và thực hiện các dịch vụ thông tin, giúp NDT rút ngắn được chi phí về mặt thời gian và cho phép NDT khai thác trực tiếp tới nguồn tài liệu. Trong các quá trình xử lý thông tin thì vai trò của CNTT thể hiện: một mặt phát triển và hoàn thiện các quá trình xử lý thông tin; mặt khác hình thành nên các công nghệ mới cho quá trình này, nhằm mục đích tạo ra được tính đa dạng, phong phú và năng động trong việc tạo ra các SP & DVTT-TV của mình. CNTT còn thâm nhập cả vào quá trình tạo lập nội dung thông tin, quá trình phân phối thông tin, quá trình trao đổi và truyền thông tin để hình thành nên các sản phẩm tương ứng, đặc biệt, là việc khai thác, chia sẻ, sử dụng SP&DVTT-TV của nhiều cơ quan khác nhau.

Trong điều kiện khi khoa học công nghệ phát triển như hiện nay, hầu hết các thư viện sử dụng máy tính điện tử vào công tác thư viện để lưu trữ thông tin, giúp cho việc tổ chức hoạt động của thư viện được thực hiện dễ dàng hơn và TTHL cũng không nằm ngoài

mục tiêu đó. Chính vì vậy biên mục đọc máy đã được áp dụng. Đây chính là quá trình xử lý tài liệu tổng hợp bao gồm cả xử lý hình thức và xử lý nội dung được thực hiện trong cùng một thời gian. Bên cạnh đó, việc ứng dụng CNTT vào xử lý tài liệu bằng cách sử dụng các thiết bị viễn thông như mạng LAN, WAN, kết nối Internet để phục vụ công tác xử lý tài liệu.

Việc ứng dụng CNTT hiện đại giúp cho việc xử lý tự động hóa công tác nghiệp vụ trên máy dễ dàng và thuận lợi hơn đồng thời việc lưu trữ dữ liệu được đảm bảo. Nó cho phép hạn chế tối đa chi phí và công sức của cán bộ biên mục trong phân loại, biên mục tài liệu cũng như tạo ra các sản phẩm và dịch vụ TT theo yêu cầu.

Việc ứng dụng CNTT hiện đại trên là TTHL đang sử dụng phần mềm Libol 5.5 của công ty Tinh Vân để quản lý các hoạt động tại TTHL. TTHL đã có hệ thống mạng Intranet được kết nối với Internet với đường truyền cáp quang đủ đáp ứng cho NDT. Đã có hệ thống máy chủ và hơn 170 máy trạm phục vụ cho công tác nghiệp vụ, tra cứu thông tin và các dịch vụ bạn đọc. Ngoài ra, TTHL còn có các thiết bị an toàn cho hệ thống thông tin như : thiết bị giữ điện, thiết bị chống sét, thiết bị bảo mật, thiết bị ngoại vi : camera, máy in, máy đọc mã vạch, máy đọc - khử từ, máy chiếu, máy scan, router, switch,...đường truyền internet không dây wifi.

Các trang thiết bị hiện đại CỦA TTHL góp phần làm thay đổi hoạt động TT-TV tại TTHL, từ chỗ thủ công truyền thống tiến dần lên tự động hóa và hiện đại làm tăng hiệu quả trong việc đáp ứng NCT đồng thời cũng góp phần tích cực vào công tác xây dựng và phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

## **2.4. Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện của Trung tâm**

### ***2.4.1. Mức độ bao quát thông tin của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Trung tâm được phát triển cùng với sự phát triển của TTHL. Cho đến nay, TTHL đã cung cấp cho NDT của Trung tâm hệ thống khá phong phú, đa dạng các loại sản phẩm và dịch vụ TT-TV gồm cả các loại sản phẩm và dịch vụ TT-TV mang tính truyền thống lẫn các sản phẩm và dịch vụ TT-TV mang tính hiện đại.

Theo khảo sát từ NDT thì có tới 70.3% NDT cho rằng mức độ cập nhật tài liệu có trong Trung tâm là kịp thời và NDT cũng chưa bị từ chối lần nào khi mượn tài liệu tại TTHL với các lí do như : có nhưng bị mất, có nhưng chưa xử lí nghiệp vụ hoặc có nhưng đã có người mượn,... Nhìn chung, các sản phẩm và dịch vụ TT-TV đã phần nào đáp ứng được NCT của NDT.

#### ***2.4.2. Chất lượng đơn vị cấu thành sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Nhìn chung các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL có chất lượng tốt. Các thư mục được xây dựng theo cấu trúc thống nhất, các tài liệu được xử lý chính xác, có chất lượng và được xử lý, xây dựng bởi các cán bộ có kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ từ xử lý nội dung đến xử lý hình thức tài liệu để có được những thông tin có giá trị nhất. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV được tổ chức khoa học, hợp lý và chi tiết. Các CSDL được kiểm soát nội dung chặt chẽ, được trình bày theo khổ mẫu chung nhất.

#### ***2.4.3. Khả năng tìm tin của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Qua điều tra và thống kê sơ bộ có thể thấy các sản phẩm và dịch vụ TT-TV được cung cấp có khả năng giúp NDT tìm kiếm thông tin tương đối tốt.

Theo khảo sát, có tới 41.7% NDT đánh giá vai trò của các hình thức tra cứu tài liệu tại Trung tâm là rất quan trọng; 48.8% đánh giá quan trọng và chỉ có 9.5% đánh giá không quan trọng. Đặc biệt với sản phẩm là mục lục tra cứu trực tuyến OPAC đã được NDT quan tâm và cho rằng rất quan trọng. Đây là một xu thế tất yếu trong thời đại công nghệ thông tin phát triển, nó mang lại những lợi ích nhất định, được NDT ưa thích và sử dụng triệt để.

#### ***2.4.4. Mức độ chính xác khách quan của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Xử lý tài liệu phải tạo ra các sản phẩm phản ánh chính xác nội dung của tài liệu gốc, không làm ảnh hưởng tới nội dung của tài liệu cũng như quan điểm của tác giả, các biểu ghi phải phản ánh đúng đối tượng, phương diện và phương pháp của tài liệu. TTHL đã đảm bảo những nguyên tắc trong công tác xử lý tài liệu, không được mang sắc thái phê phán, phải đảm bảo quy tắc về chính tả, không dư thừa về từ vựng. Mục đích nhằm khắc phục và loại bỏ những TT không cần thiết, không rõ ràng giúp NDT có thể tìm tài liệu thích hợp với nhu cầu



mà không tốn nhiều thời gian tìm kiếm.

Mục lục tra cứu trực tuyến của TTHL luôn được cập nhật liên tục, đảm bảo cho việc tiếp nhận thông tin kịp thời cho bạn đọc. Các tài liệu, thông tin được lựa chọn cung cấp tương đối phù hợp với yêu cầu tin, đặc biệt đối với những yêu cầu tin mang tính phục vụ cho nhu cầu học tập của sinh viên tại trường.

Bộ máy tra cứu thân thiện, dễ sử dụng, tốc độ tìm nhanh, có thể tra cứu thông tin về một chủ đề bằng nhiều từ khóa và đề mục chủ đề khác nhau, điều này giúp người sử dụng không bỏ sót thông tin, tài liệu.

#### ***2.4.5. Mức độ cập nhật của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Khi phỏng vấn trực tiếp một số NDT đến TTHL về mức độ cập nhật của sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại TTHL thì được NDT cho rằng Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Trung tâm được cập nhật thường xuyên, đảm bảo bao quát được nhanh chóng những nguồn lực thông tin mới của Trung tâm. Các tài liệu mới được bổ sung về Trung tâm, sau khi được xử lý nội dung và hình thức sẽ nhanh chóng được cập nhật vào CSDL và NDT có thể tìm kiếm ngay lập tức tài liệu đó thông qua tra cứu các thư mục giới thiệu sách mới hoặc qua mục lục tra cứu trực tuyến OPAC.

#### ***2.4.6. Mức độ thân thiện, phù hợp của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Khi phỏng vấn trực tiếp một số NDT đến TTHL về mức độ thân thiện, phù hợp của sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại TTHL thì được NDT cho rằng hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Trung tâm tương đối đa dạng và phong phú nhưng chưa thực sự linh hoạt cho NDT. Chẳng hạn như giao diện tìm kiếm có phông chữ quá nhỏ, tìm kiếm không dấu Tiếng Việt không được, dữ liệu truy xuất xảy ra một số lỗi về mức độ ưu tiên trong sắp xếp tài liệu.

#### ***2.4.7. Khả năng thích nghi, mở rộng của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

TTHL mới chỉ dừng lại ở việc biên mục mô tả, phân loại và định chủ đề cho tài liệu mà chưa có các phương pháp xử lý tài liệu khác như tóm tắt, chú giải, tổng luận,...do đó chưa có nhiều sản phẩm thông tin đến với người dùng tin. Nhất là đối với các cơ sở đào tạo, việc tạo dựng các sản phẩm thông tin theo chủ đề, theo từng chuyên ngành đào tạo là rất cần thiết. Chỉ có đa dạng hóa các loại hình sản phẩm thông tin, Trung tâm mới đáp ứng được nhu cầu

tìm tin hiệu quả của NDT. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến chất lượng các sản phẩm cũng như các dịch vụ TT-TV còn nhiều hạn chế, bất cập, thiếu tính đồng bộ và chưa phát triển được hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV có chất lượng, có giá trị gia tăng cao.

#### ***2.4.8. Giá cả/ giá thành sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện của Trung tâm vẫn được “bao cấp” để phục vụ cho cán bộ giảng dạy và người học. Vì vậy, giá thành tạo ra mỗi sản phẩm hay tổ chức các dịch vụ vẫn chưa được Trung tâm tính tới. Mặt khác, khi NDT đăng kí là thành viên của TTHL thì sẽ được sử dụng tất cả các sản phẩm và dịch vụ TT-TV, không cần mất phí mỗi khi dùng. Chi mất phí một khoản rất nhỏ làm thẻ đọc hoặc mượn ban đầu.

#### ***2.4.9. Vòng quay của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Vòng quay của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL chưa cao có thể do số lượng của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV chưa đa dạng, phong phú, chưa đáp ứng được tối đa NCT của NDT.

Khi phỏng vấn trực tiếp một số NDT đến TTHL về mức độ sử dụng các sản phẩm và dịch vụ TT-TV thì được họ cho rằng thường xuyên sử dụng dịch vụ mượn về nhà, thư mục thông báo sách mới và cơ sở dữ liệu nhất vì đây là những công cụ thiết thực cung cấp TT cũng như chỉ dẫn cách tiếp cận TT nhanh chóng cho họ.

#### ***2.4.10. Các thông tin về sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Tên gọi của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL rõ ràng, ngắn gọn, dễ hiểu vì chức năng của sản phẩm và dịch vụ nằm ngay trong tên gọi của nó. Chẳng hạn như thư mục thông báo tài liệu mới, khi vừa mới đọc là ta có thể hiểu liền đó danh mục các tài liệu mới được bổ sung vào TTHL ; dịch vụ đọc tại chỗ là dịch vụ mà ở đó bạn đọc chỉ có thể ngồi tại thư viện đọc tài liệu đó mà không được mượn đem về nhà ; dịch vụ cho mượn về nhà là dịch vụ mà bạn đọc có thể mượn tài liệu đó về nhà tham khảo....

#### ***2.4.11. Hướng dẫn sử dụng sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

TTHL mới bắt đầu tổ chức các lớp hướng dẫn cho sinh viên năm nhất sử dụng TTHL

từ năm 2013. Lớp hướng dẫn này do các cán bộ TTHL có chuyên môn và kinh nghiệm hướng dẫn. Sau khi học lớp này NDT của TTHL có thể biết cách sử dụng TTHL cũng như các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL. Hơn nữa, Trung tâm cũng chưa có các tờ rơi, bảng hướng dẫn người dùng tin sử dụng các SP&DV TT-TV của Trung tâm. Đây là điểm yếu của Trung tâm hiện nay.

#### ***2.4.12. Sự đa dạng của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện***

Sự đa dạng của sản phẩm và dịch vụ TT-TV là xu hướng phát triển có tính lâu bền đối với cơ quan thông tin, thư viện nhằm không ngừng nâng cao khả năng thỏa mãn NCT của NDT. Việc đa dạng hóa các sản phẩm TT-TV diễn ra theo các nội dung sau:

- + Mở rộng đối tượng xử lý TT
- + Xử lý sâu vào nội dung TT của đối tượng.
- + Đa dạng hóa các hình thức của sản phẩm nhằm thích ứng với thói quen và tập quán sử dụng khai thác TT của NDT.

Việc đa dạng hóa các dịch vụ TT-TV diễn ra theo các khuynh hướng sau:

- + Phát triển các loại dịch vụ giúp NDT sử dụng một cách có hiệu quả các nguồn TT (trong đó có các sản phẩm TT-TV) của các cơ quan này.
- + Phát triển các loại dịch vụ có giá trị gia tăng : phổ biến TT có chọn lọc, các loại dịch vụ “trọn gói” nhằm thỏa mãn tới mục đích cuối cùng của NDT (ví dụ các dịch vụ tra cứu TT kết hợp với các dịch vụ cung cấp nội dung TT,...)
- + Phát triển loại hình dịch vụ tư vấn trên cơ sở có sự kết hợp chặt chẽ giữa người cung cấp TT, chuyên gia khoa học và công nghệ (tham gia vào quá trình của dịch vụ) và NDT cuối cùng.
- + Phát triển các loại dịch vụ thuận tiện và thân thiện với người dùng : các dịch vụ trên mạng, các dịch vụ cung cấp tài liệu từ xa, ....

- *Biện pháp:*

- Kết hợp chặt chẽ giữa hệ thống sản phẩm và dịch vụ, ứng với mỗi sản phẩm, đặc biệt là các sản phẩm mới, cần tạo ra một số dịch vụ thích hợp nhằm giúp khai thác có hiệu quả những sản phẩm đó.
- Xây dựng mối quan hệ thương xuyên và sự hợp tác chặt chẽ giữa người thực hiện dịch vụ, người sử dụng dịch vụ để theo sát các nhu cầu cũng như các điều kiện thương xuyên nảy sinh và phát triển.
- Xây dựng và phát triển mối quan hệ hợp tác giữa các cơ quan TT-TV với nhau, giữa các cơ quan TT-TV với các cơ quan nghiên cứu, triển khai, các trường đại học,...
- Cần thường xuyên nâng cao trình độ cho các chuyên gia TT-TV đặc biệt là thuộc về các lĩnh vực khoa học và công nghệ cũng như các trình độ nghiệp vụ thiết yếu.

## **2.5 Nhận xét chung về sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện của Trung tâm**

### ***2.5.1 Điểm mạnh***

- TTHL được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Đảng ủy, Ban giám hiệu cùng với các khoa, phòng ban trong trường, nên đã tìm ra hướng đi đúng, đưa TTHL dần tiến kịp các thư viện tiên tiến trong nước và trong khu vực Tp. Hồ Chí Minh.
- TTHL cũng quan tâm nhiều đến việc đầu tư cơ sở vật chất, các tranh thiết bị hiện đại, phù hợp để tạo điều kiện tốt nhất cho việc tạo ra các sản phẩm và dịch vụ TT-TV mới.
- Nguồn tài nguyên của TTHL được bổ sung cũng tăng lên đáng kể, không chỉ tài liệu in ấn mà còn đầu tư bổ sung thêm số lượng tài liệu điện tử trên Internet, góp phần làm phong phú thêm vốn tài liệu của TTHL.
- Các loại hình sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL tương đối đa dạng đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu TT của NDT trong trường.
- Hiện nay, đa phần các sản phẩm và dịch vụ tại TTHL đã được chuyển sang ứng dụng CNTT trong khâu xây dựng, tạo lập cũng như trong công tác tuyên truyền, phổ biến đến NDT. TTHL không còn sử dụng mục lục truyền thống nữa mà tất cả đều chuyển sang mục lục trực tuyến OPAC.

- CSDL luôn được cập nhật và sửa đổi thường xuyên giúp tra cứu nhanh chóng, chính xác, đáp ứng kịp thời nhu cầu của NDT.
- Trang Web là cầu nối giữa TTHL với NDT, cung cấp các TT mới nhất của TTHL tới NDT.
- Các khâu trong xử lý nghiệp vụ TTHL đã tuân thủ các chuẩn trong công tác nghiệp vụ như : chuẩn mô tả, chuẩn phân loại, chuẩn MARC21 và một số chuẩn trong trao đổi dữ liệu,...tạo điều kiện cho việc trao đổi dữ liệu với các thư viện khác.
- Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL chủ yếu tổ chức theo phương thức phục vụ chủ động (dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ cho 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 TT nhanh chóng và hiệu quả.
- Hiện tại, phần mềm Dspace đã được TTHL triển khai xây dựng các bộ sưu tập khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án,...về các chuyên ngành đào tạo trong nhà trường. Số lượng tuy chưa được phong phú nhưng các TT, dữ liệu đã qua chọn lọc, xử lý nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng, là kênh TT hữu ích đối với NDT trong trường.
- Đội ngũ cán bộ TTHL được trẻ hóa và trình độ nâng cao đáng kể do được tạo điều kiện để học tập nâng cao trình độ cùng với việc được cử đi học các lớp tập huấn chuyên ngành thường xuyên. Bên cạnh đó, thái độ phục vụ của cán bộ TTHL ngày một tốt hơn, thân thiện và cởi mở hơn. Chính vì vậy mà tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ được đánh giá cao.
- Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm đã trang bị cho sinh viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết để khai thác TT.
- Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL được tổ chức miễn phí, hầu như không có sản phẩm hay dịch vụ nào đòi hỏi NDT phải trả phí để sử dụng. Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Trung tâm cung cấp cũng rất thân thiện và thuận tiện với NDT. NDT chỉ cần đăng kí làm thành viên của TTHL là có thể sử dụng tất cả các sản phẩm và dịch vụ do Trung tâm

cung cấp. Đây cũng là ưu điểm nhằm thu hút NDT đến TTHL.

### **2.5.2 Điểm yếu**

- TTHL chưa xây dựng được một chiến lược hoạch định lâu dài cho sự phát triển của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV một cách toàn diện.
- TTHL chưa triển khai xây dựng được các sản phẩm TT-TV có giá trị gia tăng như : tóm tắt, tổng luận,... bởi các sản phẩm này rất hữu ích với các cán bộ quản lý và nghiên cứu.
- CSDL chưa có tính chính xác cao, nhiều sách có trong mục lục nhưng khi mượn lại không có, một số tài liệu trùng tên như chỉ số phân loại khác nhau gây nhiễu và khó khăn cho việc tìm tin.
- Thư mục giới thiệu sách mới biên soạn còn chưa đều đặn và chưa có hình thức phổ biến rộng rãi nên chưa thu hút được NDT tìm kiếm sử dụng.
- Đội ngũ cán bộ chuyên ngành thư viện còn chưa chủ động trong đề xuất, xây dựng các sản phẩm và dịch vụ mới.
- TTHL cũng chưa có sự đầu tư thích đáng về thời gian cũng như công sức cho việc biên soạn các sản phẩm TT có giá trị và tổ chức các dịch vụ có chất lượng cao.
- Nguồn tài nguyên được bổ sung tăng lên đáng kể song việc phân bổ tài liệu về các lĩnh vực chưa được đồng đều.
- Ý thức sinh viên còn kém.

### **2.5.3 Nguyên nhân**

- TTHL hoạt động theo cơ chế bao cấp, chịu sự quản lý của nhà trường nên tất cả nguồn thu từ dịch vụ có thu đều nộp về phòng kế toán, vì vậy mà Trung tâm không được tự chủ về tài chính trong công tác bổ sung cũng như trong việc tổ chức các hoạt động của Trung tâm.
- Cơ sở của Trung tâm chưa tập trung trên một mặt bằng mà phân tán nhiều nơi, cơ sở vật chất không được đầu tư thường xuyên.
- Cán bộ chuyên ngành khác của TTHL cũng chiếm số lượng tương đối nhiều nên việc xử lý, biên soạn các sản phẩm hay tổ chức các dịch vụ mới còn nhiều khó khăn.
- Công tác đào tạo NDT cũng chưa chủ động, thường xuyên. TTHL mới chỉ mở lớp

hướng dẫn cho sinh viên năm nhất mà không tập huấn cho cán bộ, giảng viên nên họ gặp rất nhiều khó khăn trong việc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm.

- Chưa có sự chỉ đạo sát sao về việc tìm cách đa dạng hóa các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin đổi mới hướng phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin/tài liệu cho người dạy và người học khi triển khai đào tạo theo tín chỉ.

### **CHƯƠNG 3**

#### **GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM**

#### **VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN**

#### **TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN**

Trong hoạt động TT-TV, sản phẩm và dịch vụ TT-TV được xem là công cụ, phương tiện để xác định, truy nhập, khai thác, quản lý các nguồn và các hệ thống thông tin nhằm đáp ứng NCT của NDT. Vì thế, khi chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV không tốt thì NDT không thể khai thác và sử dụng được các nguồn thông tin. Trong bối cảnh thông tin ngày càng trở nên quá tải như hiện nay, chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV trở nên quan trọng hơn trong hoạt động của thư viện và cơ quan thông tin. Sau đây là các giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại TTHL trường Đại học Sài Gòn:

#### **3.1 Nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện hiện có**

##### ***3.1.1 Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin-thư viện***

###### **➤ CSDL**

CSDL là một trong những sản phẩm TT-TV hiện đại đang được nhiều NDT quan tâm sử dụng. Chính vì thế, vấn đề củng cố và nâng cao chất lượng CSDL tại Trung tâm là điều đáng chú trọng. Cụ thể:

- Nâng cao chất lượng công tác xử lý nội dung và hình thức tài liệu trước khi nhập liệu. Đặc biệt chú trọng đến các yếu tố tác giả, nhan đề, số phân loại phù hợp,...tránh nhầm lẫn

dẫn đến mất tin khi tìm tin.

- Kiểm soát lại các biểu ghi ngay từ khi nhập tin nhằm tránh tình trạng sai sót, các biểu ghi trùng lặp nhau.
- Thống nhất cấu trúc biểu ghi trong CSDL nhằm để tạo điều kiện chia sẻ TT giữa các CSDL với nhau, giữa các cơ quan TT-TV với nhau.
- Nâng cao kỹ năng cán bộ nhập liệu, đảm bảo hạn chế tối thiểu việc nhập sai sót TT dẫn đến biểu ghi lỗi.

➤ Mục lục trực tuyến (OPAC)

OPAC đóng vai trò rất quan trọng cho việc tìm kiếm nguồn tin tại Trung tâm. Hệ thống mục lục dạng điện tử tạo cho NDT nhiều lựa chọn tìm kiếm dựa trên các mục đã được thiết kế sẵn như tìm theo tác giả, nhan đề, năm xuất bản,... từ mức độ cơ bản đến nâng cao. Phần mềm quản lý thư viện Libol 5.5 của công ty Tinh Vân đã tạo ra nhiều tiện ích tra cứu trên OPAC, tuy nhiên trong quá trình thực hiện các chức năng tra cứu vẫn còn những hạn chế nhất định như đã nêu ở phần thực trạng.

Để khắc phục những nhược điểm trên của OPAC cần phải đề xuất với nhà cung cấp khắc phục các nhược điểm:

- Điều chỉnh phông chữ ở giao diện tìm kiếm to hơn nữa.
- Vấn đề gõ dấu tiếng việt trong quá trình tìm kiếm, đề xuất khi NDT gõ không dấu, dữ liệu truy xuất cũng tương đương như gõ có dấu tạo thuận tiện cho NDT khi tìm kiếm.
- Một nhược điểm nữa của OPAC là trong quá trình tìm kiếm, chỉ cần đánh thừa một khoảng trắng là dữ liệu sẽ không xuất được, kể cả dữ liệu tương đương. Điều này tạo ra cảm giác khó chịu cho NDT đặc biệt đối với những người có ít thời gian tìm kiếm.

➤ Trang chủ

Trang chủ của Trung tâm vẫn còn nhiều hạn chế về nội dung lẫn hình thức nên chưa thu hút được nhiều lượt truy cập. Do vậy cần phải điều chỉnh kịp thời để tăng lượt truy cập.

- Hiệu chỉnh lại phông chữ ‘Tra cứu OPAC và Thư viện số’ cho to ra nữa, tổ chức lại các mục sao cho khoa học, chú ý thêm các thiết kế về hình ảnh, màu sắc,...
- Đa dạng hóa ngôn ngữ tìm kiếm, ngoài ngôn ngữ tiếng Việt cần tổ chức thêm nhiều ngôn ngữ khác đặc biệt là tiếng Anh.



- Tạo lập các công cụ tra cứu bên trong trang chủ và liên kết thêm các trang tra cứu ngoài như từ điển, google,...

- Trang chủ cần phải được quan tâm và cập nhật TT thường xuyên.

➤ Thư mục thông báo tài liệu mới

- Thư mục thông báo tài liệu mới giúp người dùng biết được tài liệu mới bổ sung về Trung tâm, để họ có thể lựa chọn cho mình những tài liệu phù hợp nhất. Việc biên soạn thư mục phụ thuộc vào chu kỳ bổ sung tài liệu và bộ phận biên mục. Sau khi bộ phận biên mục xử lý xong, bộ phận phục vụ sẽ thông báo đến bạn đọc. Tuy nhiên, từ khâu xử lý đến khi thư mục được chuyển đến người dùng mất khá nhiều thời gian. Chính vì vậy việc nhanh chóng cập nhật thư mục thông báo tài liệu mới là rất cần thiết.

- Nghiên cứu cải thiện hình thức của thư mục, các thư mục cần được trình bày với mẫu mã và hình thức đẹp mắt nhằm thu hút NDT.

### ***3.1.2 Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện***

➤ Dịch vụ đọc tại chỗ

Đây là dịch vụ chủ yếu của TTHL và được đa số sinh viên, giảng viên, cán bộ công nhân viên quan tâm sử dụng. Tuy nhiên để dịch vụ đọc tại chỗ có chất lượng và phục vụ tốt hơn nhu cầu của bạn đọc TTHL cần thực hiện một số vấn đề sau:

- Bổ sung thêm tài liệu chuyên ngành, các loại tài liệu giải trí và sách ngoại văn.

- Tăng cường thêm chỗ ngồi tại phòng đọc.

- Nâng cấp, tăng cường thêm máy tính tại phòng đọc để phục vụ cho việc tra tìm tài liệu của bạn đọc.

- Tổ chức buổi hướng dẫn cho NDT (tất cả các đối tượng NDT) ngay từ buổi đầu làm thế cách sử dụng TTHL. Hướng dẫn cho NDT tra tìm tài liệu và cách sử dụng các loại tài liệu tại TTHL sao cho hiệu quả nhất.

- Giáo dục ý thức kỉ luật cho sinh viên. Có biện pháp xử lí thật nghiêm khắc khi sinh viên vi phạm các quy định về mượn trả tài liệu tại TTHL.

- Tiến hành thanh lọc các loại báo, tạp chí cũ, quá hạn không còn sử dụng được đồng

thời cũng cần có chính sách bảo quản các loại báo, tạp chí cũ nhưng quý, hiếm cần thiết phục vụ cho độc giả.

- Nâng cao số lượng và chất lượng các công cụ tra cứu tại hệ thống phòng đọc như: mục lục trên máy, thư mục thông báo tài liệu mới, thư mục chuyên đề, tài liệu tra cứu các loại, các bảng chỉ dẫn, sơ đồ hướng dẫn tra tìm tài liệu tại phòng đọc.

- Tăng cường số lượng và đa dạng hóa các loại hình tài liệu tại phòng đọc. Bên cạnh sách, báo, tạp chí, Trung tâm đã và đang tiến hành phục vụ thêm nhiều loại tài liệu khác như: khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án, báo cáo khoa học, dự án nghiên cứu, kỷ yếu hội nghị, hội thảo... Trung tâm cần thường xuyên theo dõi mức độ sử dụng tài liệu để điều chỉnh kịp thời nội dung và số lượng tài liệu tại phòng đọc. Đối với những tài liệu ít được sử dụng, Trung tâm nên chuyển ra khỏi phòng đọc, dành chỗ để đưa thêm nhiều tài liệu mới vào phục vụ người sử dụng.

#### ➤ Dịch vụ mượn về nhà

Hiện tại dịch vụ mượn tài liệu về nhà tại TTHL hoạt động tương đối hiệu quả. Để dịch vụ này ngày một hoàn thiện và phục vụ tốt hơn nhu cầu của độc giả, cần phải:

- Tăng cường bổ sung vốn tài liệu cho TTHL, đặc biệt là các loại tài liệu chuyên ngành như: Thông tin – Thư viện, Điện tử Viễn thông, Luật,...

- Kiểm soát quá trình mượn trả tài liệu của sinh viên, quy định chế độ mượn trả đúng hạn, nếu vi phạm có biện pháp xử lý thích đáng.

- Hướng dẫn bạn đọc tra tìm tài liệu trên trang tra cứu OPAC, làm các danh mục sách, các thư mục giới thiệu sách mới cho bạn đọc biết được tài liệu có trong kho để mượn dễ dàng.

- Chú trọng thực hiện công tác thu nhận thông tin, ý kiến phản hồi từ phía người sử dụng để làm cơ sở cho việc bổ sung tài liệu tại phòng mượn có nội dung và hình thức thích hợp, đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng.

- Thường xuyên nâng cao, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ cho đội ngũ cán bộ tại hệ thống phòng mượn. Người cán bộ cần đặc biệt chú trọng

rèn luyện kỹ năng thu nhận, xử lý thông tin phản hồi từ phía người sử dụng và rèn luyện kỹ năng hướng dẫn người dùng tin khai thác thông tin trong và ngoài Trung tâm.

– Tổ chức phân chia công việc hợp lý và bố trí nhân sự phù hợp tại phòng mượn tài liệu về nhà của Trung tâm.

– Trong khả năng có thể, Trung tâm nên tăng cường số lượng nhan đề và bản sách tại khu vực cho mượn tài liệu về nhà. Bên cạnh đó, Trung tâm nên điều chỉnh quy định, điều kiện cho mượn tài liệu về nhà hợp lý, phù hợp với đối tượng phục vụ của mình như: tăng thời gian mượn dành cho các cán bộ nghiên cứu đề tài, soạn chương trình giảng dạy...

– Bố trí khoảng cách giữa các giá, kệ chứa tài liệu thoáng hơn nhằm tạo sự thuận tiện cho người sử dụng khi đi lại. Tránh dồn tài liệu quá nhiều trên cùng một kệ để giúp người sử dụng lấy và trả lại tài liệu dễ dàng hơn.

➤ Dịch vụ hướng dẫn sử dụng Trung tâm

- Mở các lớp hướng dẫn thường xuyên hơn, đặc biệt là đối tượng năm 1, đồng thời bắt buộc tất cả các đối tượng phải tham gia lớp học này mới được sử dụng TTHL.

- Biên soạn các tài liệu hướng dẫn chi tiết về tra cứu tài liệu, nội quy Trung tâm, thời gian phục vụ,...được đưa lên bản tin của Trung tâm hoặc để bảng hướng dẫn ngay tại quầy phục vụ bạn đọc.

➤ Dịch vụ Internet

- Nâng cấp đường truyền của TTHL để giúp cho sinh viên và giảng viên tiết kiệm được thời gian, công sức trong quá trình tìm kiếm tài liệu.

- Tăng cường thêm số lượng máy tính.

- Cán bộ nên kiểm soát gắt gao hơn việc truy cập của sinh viên, tránh tình trạng sinh viên truy cập vào các trang Web xấu, không lành mạnh.

- Tổ chức các lớp học để giúp sinh viên trong việc tra cứu thông tin tài liệu trên mạng một cách hiệu quả, thường xuyên mở các lớp kỹ năng tìm kiếm thông tin.

- Tại từng máy, cần thiết nên dán trên mỗi máy các công cụ tra cứu có chất lượng hiệu

quả giúp người sử dụng tìm kiếm thông tin thuận lợi như các Website tìm kiếm thông tin miễn phí (Google, Yahoo,...).

### **3.2 Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện**

#### ***3.2.1 Cung cấp sản phẩm thông tin theo chuyên đề***

Đây là một loại hình dịch vụ không mới ở các thư viện đại học. Nó là loại dịch vụ đem lại khá nhiều tiện ích cho các đối tượng sử dụng đặc biệt là các đối tượng có nhu cầu tìm kiếm TT, tài liệu phục vụ cho công tác nghiên cứu.

Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề là dịch vụ giúp người dùng tin nắm bắt đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời các nguồn tài liệu về những vấn đề mà họ quan tâm, giúp họ tiết kiệm chi phí thời gian và công sức tìm kiếm thông tin.

Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề cần được chú trọng và là điểm nhấn trong công tác phục vụ nghiên cứu khoa học trong nhà trường. Mục đích của dịch vụ này là giúp NDT nắm bắt nhanh chóng đầy đủ, toàn diện TT thư mục mới nhất hoặc những thành tựu trong các lĩnh vực khoa học. Đối tượng thường sử dụng dịch vụ này là các nhà nghiên cứu, các giảng viên, các học viên cao học,...

Sản phẩm được cung cấp qua dịch vụ này: Trung tâm có thể sử dụng thư mục giới thiệu sách mới, thư mục chuyên đề, bản sao một phần hoặc toàn bộ tài liệu gốc. Để tiến hành dịch vụ này Trung tâm phải có đội ngũ cán bộ giỏi không những về chuyên môn nghiệp vụ mà phải có trình độ, hiểu biết sâu về các ngành khoa học, có khả năng đưa ra được các danh mục chuyên đề phù hợp với các hướng nghiên cứu của NDT trong Đại học Sài Gòn.

TTHL có thể tiến hành xây dựng các thư mục chuyên đề theo hướng bám sát chương trình đào tạo, hướng nghiên cứu khoa học của trường như: thư mục tài liệu các tài liệu về các môn học, chuyên đề luyện thi, thư mục tài liệu về các chuyên đề đào tạo của trường, thư mục phục vụ thông tin cho các đề tài nghiên cứu khoa học, thư mục các công trình do cán bộ giảng dạy, cán bộ nghiên cứu của trường thực hiện....

Về hình thức dịch vụ: TTHL có thể triển khai theo hình thức phục vụ miễn phí hoặc có thu phí.

*Dịch vụ miễn phí* tổ chức theo hình thức TTHL chủ động đưa ra các chuyên đề. Sau đó

cán bộ sẽ sưu tập các nguồn tin, biên soạn thành các thư mục chuyên đề để khi NDT có nhu cầu, cán bộ sẽ cung cấp nội dung thông tin cho NDT.

*Dịch vụ thu phí* tổ chức theo hình thức NDT gửi các chuyên đề, đề tài, các vấn đề mà họ quan tâm tới TTHL tại khu vực Quầy thông tin. Hai bên thỏa thuận hình thức cung cấp, dạng sản phẩm, chi phí, thời gian cung cấp...qua một hợp đồng hoặc cam kết thực hiện hoặc Thư viện đưa ra một chính sách cụ thể và chi tiết về giá cả, về thời gian, về phương thức dịch vụ...để có thể thu hút được nhiều NDT đến với dịch vụ này hơn.

Việc xây dựng thêm các thư mục chuyên đề là một công việc khó khăn và đòi hỏi nhiều tâm huyết của cán bộ, đòi hỏi việc xây dựng công phu, tỉ mỉ trên cơ sở khảo sát kỹ lưỡng NCT của NDT. Đứng trước đòi hỏi ngày càng cao của NDT, nhận thấy hiệu quả tích cực do sản phẩm này đem lại chính là động lực lớn của lãnh đạo và cán bộ Trung tâm trong việc tạo ra thư mục chuyên đề trong thời gian gần.

### ***3.2.2 Phát triển dịch vụ phô tô, in ấn, sao chụp tài liệu***

Đây là một dịch vụ rất cần thiết để thỏa mãn nhu cầu đọc tại chỗ cho sinh viên, mặt khác là để tăng thêm nguồn thu cho TTHL. Cần tiến hành dịch vụ này đồng bộ cùng với dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà và dịch vụ tra cứu Internet.

– Trang bị 1 máy Photocopy tại phòng đọc tại chỗ để sinh viên phô tô tài liệu khi có nhu cầu. Nếu khả thi hơn, TTHL nên bố trí một khu vực dành riêng để phô tô và sao chụp tài liệu đồng thời cử một cán bộ phụ trách quản lý ở khu vực này.

– Tại phòng Internet trang bị ít nhất một máy in để in tài liệu cho sinh viên khi sinh viên có nhu cầu. Tuy nhiên khi tiến hành các dịch vụ trên cần lưu ý một số vấn đề sau:

- + Phải đảm bảo chất lượng tài liệu khi phô tô, sao chụp.
- + Vấn đề giá cả phải phù hợp, có thể rẻ hơn so với dịch vụ công cộng bên ngoài.
- + Bố trí cán bộ hiểu biết về phô tô, sao chụp tài liệu, có ý thức trong việc giữ gìn tài liệu.

### ***3.2.3 Phát triển dịch vụ tư vấn thông tin***

Dịch vụ tư vấn là một hệ thống các hoạt động nhằm cung cấp các TT trợ giúp cho việc ra quyết định.

Dịch vụ này rất cần thiết cho TTHL trong tương lai bởi dịch vụ này cung cấp cho độc giả những kỹ năng, yêu cầu cần thiết khi đến TTHL, giúp họ chủ động và cảm thấy thoải mái hơn. Đây là một dịch vụ khá phức tạp đòi hỏi phải được đầu tư công phu và nghiêm túc. Dịch vụ này khi tiến hành phải có một nguồn lực dồi dào cả về nhân lực, tài lực và vật lực. Ba yếu tố cần quan tâm trong khi triển khai dịch vụ này là: nguồn thông tin, trang thiết bị kỹ thuật, đội ngũ chuyên gia tư vấn.

Nội dung của dịch vụ tư vấn cho NDT bao gồm các nội dung chính sau:

- Giới thiệu, hướng dẫn cho NDT những tiềm năng các nguồn TT / cơ quan TT, thư viện có liên quan.
- Giới thiệu sự phân bố các nguồn TT và hướng dẫn khai thác các nguồn TT.
- Giới thiệu và hướng dẫn những kỹ năng cơ bản giúp khai thác các nguồn TT điện tử hóa (CSDL, trên mạng,...).
- Giới thiệu và hướng dẫn các kỹ năng cơ bản trong việc trao đổi TT trên mạng, cách tổ chức và tham gia vào các dịch vụ trao đổi TT khác nhau,...

Các phương thức chủ yếu gồm có:

- Câu hỏi thường gặp (FAQ-Frequently ask question ): là những câu hỏi mà người dùng tin thường thắc mắc trong quá trình tra tìm thông tin, có thể liên quan tới giờ mở cửa thư viện, kỹ thuật tìm tin, phương thức tìm... Những câu hỏi này có thể được trả lời sẵn trên website để tiện cho người sử dụng theo dõi.
- Tham khảo giao tiếp trực tuyến (Chat reference): người dùng tin có thể liên lạc trực tuyến với cán bộ thông qua phần mềm để được gợi ý và định hướng nguồn thông tin cần thiết. Đây là dịch vụ đang rất phát triển ở thế giới, nhưng ở Việt Nam, điều kiện về con người và kỹ thuật đã hạn chế khả năng phát triển của loại dịch vụ này. Dịch vụ này được giới hạn trong thời gian làm việc của cán bộ thư viện.
- Điện thoại (Phone): mỗi thư viện sẽ có một khoảng thời gian riêng từ 2 – 4 tiếng cố định mỗi ngày để trả lời thắc mắc và câu hỏi của người dùng tin qua điện thoại cố định.

- Thư điện tử (Email): đối với loại hình này, người dùng tin có thể gửi thư đến mọi lúc trong tuần và thư sẽ được trả lời nhanh nhất có thể.
- Trực tiếp ở thư viện : người sử dụng có thể trực tiếp tìm sự giúp đỡ của cán bộ tại bàn tư vấn của TTHL. Các cán bộ tư vấn thay phiên nhau ngồi trực tại bàn tư vấn. Nhiều thư viện ở Việt Nam đã sử dụng hình thức này.

### ***3.2.4 Phát triển dịch vụ mượn liên thư viện***

Dịch vụ mượn liên thư viện cho phép người dùng tin mượn được tài liệu của nhiều thư viện đại học cũng như các cơ quan thông tin thư viện khác một cách dễ dàng và thuận lợi mà không yêu cầu họ phải đăng ký sử dụng hoặc làm thẻ tại nơi họ muốn mượn ngoài đơn vị họ học tập hoặc làm việc. Hiện nay, trên thế giới vấn đề liên thông, liên kết thư viện thông qua hình thức mượn liên thư viện đã được triển khai rất nhiều nhưng ở Việt Nam thì còn quá ít.

Dịch vụ mượn liên thư viện (interlibrary Loan services – ILL) có thể mô tả tóm tắt như sau: khi NDT có nhu cầu mượn một tài liệu từ thư viện khác không thuộc thư viện mà NDT có thể mượn/ đọc thì có thể yêu cầu mượn bằng cách điền vào phiếu yêu cầu (request form) trên giấy hoặc trực tuyến trên OPAC. Thư viện sẽ tìm và gửi yêu cầu mượn đến thư viện có tài liệu cho mượn. Thư viện được yêu cầu sẽ xem xét yêu cầu, gửi tài liệu cho thư viện yêu cầu, kèm một phiếu/ thư điện tử “Mượn liên thư viện” trong đó có ghi ngày trả hoặc gửi phúc đáp nếu không cho mượn tài liệu (tài liệu gốc, tài liệu tra cứu...). Mỗi thư viện có một sổ mượn riêng và các thư viện thanh toán theo các quy định giữa các bên. Dịch vụ mượn liên thư viện ở nhiều nước thường là dịch vụ có thu phí.

Mượn liên thư viện được ra đời là một nhu cầu tất yếu trong quá trình hoạt động của các thư viện bởi vì không một thư viện nào có thể đáp ứng được hầu hết các nhu cầu về tài liệu của người dùng tin. Bên cạnh đó, TT không ngừng gia tăng và giá thành tài liệu cũng liên tục tăng, trong khi nguồn tài chính và kho tàng của thư viện có hạn. Điều này khiến các thư viện chịu một sức ép: một bên phải đáp ứng nhu cầu của người dùng tin, một bên không làm phát sinh thêm nguồn kinh phí vốn đã hạn hẹp. Sức ép này đã đưa thư viện lại với nhau trên cơ sở hợp tác tự nguyện, các bên đều có lợi và hình thành nên dịch vụ mượn liên thư viện. Dịch vụ này dựa trên cơ sở NDT phải trả tiền, như vậy sẽ giảm sức ép về mặt tài chính cho

thư viện nhưng vẫn đảm bảo việc đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin. Hầu hết các yêu cầu về tài liệu mượn liên thư viện đều là các tài liệu quý hiếm, độc bản hoặc có giá thành cao.

Cùng với sự phát triển của internet và CNTT, dịch vụ mượn liên thư viện không chỉ dừng lại ở tài liệu in ấn, mà còn bao gồm cả tài liệu điện tử (digital interlibrary Loan). Khi NDT yêu cầu một tài liệu trong thư viện, họ sẽ nhận được thư thông báo kèm theo đường liên kết (link) đến tài liệu. Theo liên kết tài liệu này, NDT sẽ truy cập đến biểu ghi thư mục mô tả ngắn gọn về tài liệu (nhân đề, tác giả, thông tin xuất bản) và liên kết đến tài liệu đó được số hóa ở dạng PDF. NDT có thể xem trực tiếp, in hoặc tải về để sử dụng. Với việc cho mượn tài liệu dạng điện tử, các kho lưu trữ, bảo quản của tài liệu của mỗi thư viện sẽ bảo vệ được tài liệu gốc và mở rộng khả năng truy cập đến tài liệu này cho những nhu cầu hiện tại và trong tương lai.

Để thực hiện dịch vụ này, các thư viện cần có sự hợp tác chặt chẽ với nhau thông qua việc ký kết văn bản quy định rõ ràng và các chính sách cụ thể, điều kiện, thủ tục, chi phí cho mượn tài liệu giữa các thư viện. Đồng thời các thư viện cần tăng cường giới thiệu nguồn lực thông tin của mình thông qua hệ thống mục lục, thư mục, trang web thư viện và tạo các đường dẫn liên kết để giúp người dùng tin lựa chọn được tài liệu nhanh chóng, phù hợp và chính xác. Ngoài ra, để có thể liên kết mượn liên thư viện được, các đơn vị liên kết phải thống nhất và chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, xây dựng phân hệ mượn liên thư viện theo tiêu chuẩn quốc tế ISO ILL 10160/10161 (The International Standard for Interlibrary Loan) về chế độ mượn liên thư viện qua mạng internet.

Qua khảo sát cho thấy nhu cầu mượn liên thư viện của các đối tượng trong trường là rất lớn, do vậy Trung tâm cần đẩy nhanh thực hiện loại dịch vụ này để đáp ứng nhu cầu cho người dùng tin.

Việc tổ chức dịch vụ mượn liên thư viện giữa Trung tâm Học liệu trường Đại học Sài Gòn và các đơn vị khác sẽ gặp nhiều khó khăn trong giai đoạn mới triển khai. Do vậy cần phải có sự phối kết hợp và thống nhất cao trước khi triển khai dịch vụ. Mặt khác, đây là dịch vụ đòi hỏi phải có sự đầu tư và sự quan tâm của Ban giám hiệu nhà trường và các phòng chức năng liên quan. Như vậy, Trung tâm mới thực sự triển khai được dịch vụ này để mở rộng nguồn lực thông tin, tiết kiệm kinh phí bổ sung tài liệu, giảm thời gian, công sức trong việc



xử lý tài liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho NDT khai thác nguồn tài liệu một cách có hiệu quả nhất.

Như vậy, xây dựng dịch vụ mượn liên thư viện là nhiệm vụ lâu dài của TTHL bởi muốn xây dựng dịch vụ này cần nhiều thời gian và yêu cầu về dịch vụ này rất phức tạp, cũng cần có sự hợp tác chặt chẽ của các thư viện khác nhau và TTHL phải có kế hoạch xây dựng mượn liên thư viện rõ ràng thì mới có thể hoàn thành được. Như vậy, trong một tương lai không xa, nhu cầu về tài liệu và thông tin của sinh viên ngày càng cao, TTHL với dịch vụ mượn liên thư viện sẽ nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tối đa yêu cầu của sinh viên.

### **3.3 Một số giải pháp khác**

#### ***3.3.1 Chiến lược phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện***

Hiện tại TTHL chưa xây dựng chiến lược phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện vì thế mà số lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại TTHL còn ít, chưa đa dạng, phong phú.

Nội dung cơ bản để xây dựng chiến lược phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện bao gồm các bước sau:

- Phân tích xu thế phát triển của các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trên thế giới và ở Việt Nam.
- Điều tra nhu cầu tin của người dùng tin
- Phân tích thực trạng của TTHL : tìm hiểu năng lực tổ chức và quản lý (nhân lực, vật lực, tài lực, tin lực)
- Phải có quan điểm chiến lược đúng đắn: xây dựng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện mới phải mang tính hiện đại, phù hợp với xu thế chung của thế giới, phải phù hợp với nhu cầu tin của người dùng tin của Trung tâm.
- TTHL cần đưa ra mục tiêu cụ thể khi xây dựng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện : có mốc thời gian, có chỉ số đặc trưng để kiểm nghiệm.

#### ***3.3.2 Nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện***

Cán bộ thư viện là linh hồn của hoạt động thư viện, trong đó đội ngũ cán bộ thư viện thực hiện sản phẩm và dịch vụ TT-TV đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình hỗ trợ NDT khai thác dịch vụ có hiệu quả. Sự bùng nổ thông tin, sự phát triển của nhiều loại hình sản

phẩm và dịch vụ TT-TV hiện đại, cùng với sự đa dạng của NCT đã đặt ra yêu cầu cao đối với đội ngũ cán bộ thư viện thực hiện các sản phẩm và dịch vụ. Cán bộ thực hiện các sản phẩm và dịch vụ không chỉ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, khả năng bao quát các nguồn tin bên trong và bên ngoài thư viện mà còn được trang bị tốt các kỹ năng về tin học và ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp.

Để bổ sung, nâng cao trình độ cho các cán bộ, TTHL cần phải thực hiện một số biện pháp sau đây:

- Tăng cường phối hợp với các cơ sở, các trường đào tạo cán bộ TV nhằm tuyển chọn những sinh viên có trình độ, có kỹ năng đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Tổ chức các buổi tập huấn ngắn hạn và dài hạn về sử dụng các công nghệ hiện đại.

- Xây dựng kế hoạch lâu dài về việc đào tạo và bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ thư viện của mình nhằm đảm bảo tất cả cán bộ đều có cơ hội tham gia thường xuyên các khóa bồi dưỡng, nâng cao trình độ.

- Có chính sách khuyến khích, hỗ trợ, tạo điều kiện để các cán bộ học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Có chính sách hỗ trợ, trợ cấp và có chính sách lương bổng hợp lý để cán bộ yên tâm công tác, nâng cao nhiệt huyết, lòng say mê nghề nghiệp.

- Cán bộ lãnh đạo nên chủ động cử cán bộ tham gia các hội nghị, hội thảo chuyên ngành để thông qua đó các cán bộ trao đổi nghiệp vụ, chia sẻ kiến thức cho nhau.

- Cán bộ lãnh đạo cũng nên tổ chức cho các cán bộ đi tham quan các thư viện điển hình trong và ngoài nước để học hỏi kinh nghiệm của các thư viện bạn.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ, học hỏi kinh nghiệm của các cán bộ đi trước.

- Có chính sách chế độ khen thưởng hợp lý, kịp thời cho cán bộ có những ý tưởng, đề xuất hay, sáng tạo và thiết thực mang lại nhiều tiện ích cho hoạt động của trung tâm.

- Mời các chuyên gia thông tin – thư viện từ các cơ sở đào tạo trong nước và ngoài nước tham gia các khóa tập huấn, nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ Trung tâm,

đồng thời đảm bảo nội dung của các khóa tập huấn đáp ứng được nhu cầu thực tế của Trung tâm.

### ***3.3.3 Tăng cường nguồn lực thông tin cho thư viện***

Vốn tài liệu là nhân tố không thể thiếu cho hoạt động thư viện. Có tài liệu, các khâu và hoạt động khác trong thư viện mới được tiến hành.

Việc nâng cao chất lượng tài liệu trong công tác bổ sung, làm cho kho tài liệu ngày càng phong phú hơn về nội dung và chất lượng để mỗi cán bộ, giảng viên, sinh viên đều thấy rằng chỉ ở TTHL mới là nơi có tài liệu đầy đủ nhất và là nơi cần thiết nhất.

Để tăng cường nguồn lực thông tin TTHL cần phải:

✓ Xác định loại hình, số lượng, chất lượng tài liệu cần bổ sung.

– Hiện tại TTHL còn thiếu rất nhiều tài liệu phục vụ cho sinh viên, giảng viên đặc biệt là các loại tài liệu chuyên ngành và các loại giáo trình, các loại tài liệu giải trí.

– Tăng cường bổ sung các tài liệu chuyên ngành như: Thư viện – Thông tin, Môi trường, Điện tử Viễn thông,... Bên cạnh đó phải nâng cao chất lượng về nội dung, đa dạng thêm về hình thức của các tài liệu chuyên ngành mà TTHL phục vụ. Bổ sung tài liệu phải sát với yêu cầu về chuyên ngành của trường. Muốn làm tốt được điều này TTHL phải phối hợp chặt chẽ với các khoa trong trường, với các cơ quan phát hành, các nhà xuất bản để bổ sung đúng diện, đúng yêu cầu.

– Tăng cường bổ sung thêm các loại tài liệu đại cương như: Hỏi đáp tư tưởng Hồ Chí Minh, Hỏi đáp Triết học,... theo yêu cầu hiện tại của sinh viên. Ngoài ra cần bổ sung thêm một số giáo trình của một số chuyên ngành mới cho phù hợp và cân đối về số lượng và chất lượng.

– Ngoài ra khi bổ sung tài liệu cần xác định đúng diện, đúng chuyên môn và chuyên ngành đào tạo của trường, tránh trường hợp bổ sung thừa, lãng phí, bổ sung không hiệu quả do không đúng yêu cầu, đúng chuyên môn.

– Trong các loại hình tài liệu truyền thống (tài liệu giấy) TTHL còn phải chú ý bổ sung

các loại tài liệu điện tử như: CD-ROM, Cassette, CSDL toàn văn và một số loại tài liệu điện tử bổ sung qua mạng. Đặc biệt đối với các tài liệu này cần phải được kiểm định, lựa chọn kĩ càng, cần phải có các chuyên gia tin học, các nhà tư vấn khi lựa chọn chúng đưa vào sử dụng.

– Đối với các tài liệu ngoại văn: tiếng Anh, Đức, Nga,... TTHL cần có chính sách thật rõ ràng: cần bổ sung số lượng bao nhiêu, nội dung chất lượng như thế nào, cho chuyên ngành nào,... và phục vụ cho đối tượng nào trong thư viện.

✓ Xây dựng chính sách, quy trình bổ sung phù hợp

– TTHL thường nhận danh mục giới thiệu sách từ các nhà sách gửi về và tiến hành bổ sung chính vì vậy thường công tác bổ sung không hiệu quả và gây lãng phí nguồn kinh phí.

Để quy trình chính sách bổ sung được khoa học, đúng yêu cầu, đúng diện, TTHL cần tiến hành:

– Lên danh sách tài liệu cần bổ sung, tài liệu còn thiếu, tài liệu cần bổ sung cấp thiết và có chính sách phù hợp.

– Thăm dò ý kiến giảng viên, sinh viên nhằm bổ sung tài liệu phù hợp với xu hướng đổi mới phương pháp dạy và học. Lập một danh mục gửi tới các khoa, bộ môn. Các khoa, bộ môn sẽ lựa chọn tài liệu đồng thời bổ sung thêm vào danh mục đó các loại tài liệu mà các khoa, bộ môn đang cần bổ sung, sau đó TTHL sẽ nhận lại danh mục đó, tra lại danh sách đó và lên kế hoạch bổ sung chính xác, phù hợp.

– Cán bộ bổ sung cần phải chủ động liên hệ với các nhà sách, nhà xuất bản trên địa bàn hoặc ngoài địa bàn để nắm bắt kịp thời các tài liệu mới, các tài liệu tốt.

– Ngoài ra TTHL nên cử cán bộ bổ sung đi tham khảo ở các nhà sách, cơ quan phát hành xuất bản để nắm bắt được tình hình xuất bản, phát hành trong thời gian sắp tới để bổ sung cho phù hợp.

– TTHL cần lập một đội ngũ cán bộ chuyên làm công tác bổ sung tài liệu. Đội ngũ này phải là những người có trình độ, có kiến thức về các tài liệu thuộc các chuyên ngành đào tạo của trường, có chuyên môn nghiệp vụ, có kĩ năng giao tiếp tốt, đồng thời phải là những người

có trình độ về ngoại ngữ và tin học.

✓ Tăng cường hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước

– Trong nước: hợp tác với các thư viện lân cận trên đại bàn TP. Hồ Chí Minh như Thư viện Đại học Khoa học Tự nhiên, Thư viện Đại học Sư phạm,... để chia sẻ nguồn tài nguyên hiện có tại từng thư viện, trao đổi hợp tác với nhau, cho mượn liên thư viện giữa các thư viện. Thực hiện trao đổi cùng với một số thư viện công cộng và thư viện chuyên ngành khác như Thư viện Khoa học Tổng hợp TP. HCM, Trung tâm Thông tin và Tư liệu,...

– Ngoài nước: xây dựng mối quan hệ hợp tác tốt với các trường đại học như Simon College,... và một số trường đại học khác để nhận biểu, chia sẻ nguồn tài liệu của các trường. Đồng thời giao lưu mở rộng thêm quan hệ hợp tác với các tổ chức như: Quỹ Châu Á, Quỹ phát triển Liên hiệp quốc,...

✓ Quan tâm, đầu tư xây dựng nguồn lực thông tin điện tử có chất lượng, đặc biệt là cơ sở dữ liệu toàn văn về từng ngành đào tạo, từng hướng nghiên cứu mà giảng viên và sinh viên trong trường có nhu cầu sử dụng, khai thác nhiều.

✓ TTHL cần phải đầu tư phân bổ hợp lý nguồn ngân sách trên mỗi loại hình tài liệu được bổ sung.

✓ TTHL nên thiết lập cơ chế hợp tác chặt chẽ với Phòng Khoa học Công nghệ của trường để chủ động thu thập nguồn tài liệu xám gồm luận văn, luận án, báo cáo khoa học, kỷ yếu hội nghị,... Bên cạnh đó, TTHL cần kiến nghị với trường đưa ra các biện pháp khuyến khích, thậm chí bắt buộc cán bộ, giảng viên của trường phải nộp bản sao của tài liệu mà họ mang về từ các chuyến đi công tác, dự hội nghị ở nước ngoài.

✓ Thanh lý tài liệu: tiến hành loại bỏ, thanh lọc những loại tài liệu rách nát, thông tin lỗi thời không còn phù hợp, không còn giá trị sử dụng để nắm được nguồn thực tế tại Trung tâm, từ đó kiểm tra và có thể bổ sung hồi cố các tài liệu có giá trị.

✓ Chia sẻ nguồn tài liệu giữa các thư viện : là phương pháp tối ưu nhằm phong phú hóa nguồn tài nguyên của thư viện. Giữa chia sẻ TT và đa dạng hóa nguồn tin có mối liên hệ tương hỗ lẫn nhau. Chia sẻ TT giúp làm phong phú nguồn tin, trong khi đó, nguồn tin được

bổ sung phong phú thì nguồn tin chia sẻ càng đa dạng.

✓ Đánh giá tính hiệu quả của nguồn tài liệu sau một thời gian sử dụng : công việc đánh giá sẽ cho thấy chính sách của đơn vị mình có đi đúng hướng hay không.

### **3.3.4 Nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin**

Thư viện ngày nay không thể tách rời khỏi CNTT. Hiện đại hóa thư viện chính là trang bị cho thư viện đầy đủ những giải pháp CNTT. CNTT là một trong những nhân tố cần thiết thúc đẩy dịch vụ TT-TV phát triển. Nhờ có các hỗ trợ của CNTT mà việc chia sẻ TT mới diễn ra thuận lợi, bạn đọc mới truy cập được nhiều loại hình tài liệu, sử dụng internet và dịch vụ liên quan khác.

Trung tâm đã được nhà trường quan tâm chỉ đạo sâu sát, đầu tư cả vật chất và con người để phát triển. Kết quả tích cực của việc đầu tư trên, Trung tâm đã có được:

- Trang Web riêng để đăng tải tin và phổ biến thông tin.
- Công cụ tra cứu mục lục trực tuyến (OPAC) trên mạng đã được hình thành.
- Phần mềm quản lý thư viện điện tử Libol cùng các Module quản lý được đưa vào sử dụng như một công cụ hữu hiệu trong việc chuyển đổi phương thức quản lý và phục vụ từ thư viện truyền thống sang thư viện điện tử.
- Các thiết bị hiện đại, nhất là thiết bị về CNTT để thực hiện mục tiêu tin học hóa các khâu nghiệp vụ, dịch vụ thư viện.
- Xây dựng thư viện điện tử, phát triển hệ thống mạng thông tin Intranet / Internet nhằm mục đích liên kết, chia sẻ, trao đổi, tham khảo tài nguyên thông tin – tư liệu giữa các thư viện phục vụ vào sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước.
- Chi nhánh cơ sở 2 của Trung tâm đã được cải tạo, nâng cấp, đi vào hoạt động từ tháng 02 / 2012.

Tuy nhiên, TTHL vẫn còn những hạn chế nhất định:

- Hiện tại diện tích của TTHL quá hẹp, hệ thống điện quạt, máy điều hòa không khí không đủ cho hoạt động, một số khác bị hư hỏng nhưng chưa được tu bổ.

– Số lượng máy tính tại phòng Internet còn thiếu nhiều.

Hiện tại TTHL cần phải:

– TTHL cần thiết lập một cơ sở hạ tầng CNTT luôn đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc, nhất là lúc số lượng sinh viên và nhu cầu khai thác TT của bạn đọc ngày càng cao.

– Bảo trì thiết bị CNTT là công việc quan trọng không kém việc khai thác sử dụng, mua mới thiết bị. Vì vậy, TTHL cần các giải pháp bảo trì vững chắc và 2 kinh phí dự phòng để có đủ máy móc, thiết bị thay thế.

– TTHL cần năng động trong việc tìm tòi, học hỏi những công nghệ mới nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí và nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

– TTHL cần phải tập huấn cho cán bộ của mình khi áp dụng những ứng dụng mới để nâng cao hiệu quả khi ứng dụng vào thực tiễn.

– Nâng cấp mở rộng thêm cơ sở hạ tầng cho thư viện, xây dựng thêm một số phòng ốc mới, tách riêng phòng đọc chung và phòng báo, tạp chí.

– Trang bị thêm hệ thống điện, quạt, máy điều hòa và một số vật dụng khác cần thiết cho TTHL hoạt động.

– Trang bị thêm máy tính cho phòng tra cứu và phòng Internet.

– Tăng thêm số lượng chỗ ngồi tại phòng đọc để phục vụ bạn đọc tốt hơn vào các giờ cao điểm và mùa thi.

### ***3.3.5 Đẩy mạnh công tác marketing sản phẩm, dịch vụ***

“Marketing là một hệ thống tổng thể các hoạt động của tổ chức được thiết kế nhằm hoạch định, định giá, xúc tiến và phân phối sản phẩm, dịch vụ, ý tưởng để đáp ứng nhu cầu của thị trường mục tiêu và đạt được các mục tiêu của tổ chức”

Thư viện cần phải tiến hành thường xuyên marketing hệ thống các sản phẩm và dịch vụ thư viện vì:

*Thứ nhất*, marketing đem lại sự hiểu biết đầy đủ cho người sử dụng về vị trí, vai trò của thư viện cũng như cán bộ thông tin – thư viện trong xã hội từ đó giúp cán bộ thư viện xây

dựng hình ảnh tích cực trong bạn đọc về thư viện mình.

*Thứ hai*, marketing giúp cho người sử dụng nhận biết về các dịch vụ, sản phẩm thông tin mà thư viện có và chất lượng của chúng từ đó thu hút ngày càng đông bạn đọc tới sử dụng.

*Thứ ba*, marketing giúp thư viện xây dựng được các mối quan hệ với các cơ quan tổ chức, các nhà tài trợ, và người sử dụng thư viện.

*Thứ tư*, marketing giúp thư viện hiểu được nhu cầu, mong muốn và yêu cầu tin của mỗi nhóm người dùng tin, từ đó xây dựng các dịch vụ và tạo ra các sản phẩm thông tin phù hợp nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu tin của họ. Với lý do này marketing có mối quan hệ hai chiều, một mặt giúp cán bộ thư viện nắm được nhu cầu tin của người sử dụng, mặt khác giúp người sử dụng nhận biết các dịch vụ và sản phẩm thông tin có giá trị trong thư viện.

*Thứ năm*, marketing còn là vũ khí quan trọng giúp thư viện có thể cạnh tranh với các cơ quan thông tin khác trong kỷ nguyên internet. Marketing tốt có thể đem lại những hỗ trợ về tài chính cũng như vật chất từ các cơ quan quản lý, các tổ chức chính trị xã hội, các tổ chức phi chính phủ cũng như từ phía người sử dụng thư viện.

Một trong những nhiệm vụ của marketing trong hoạt động TT-TV là nghiên cứu về sự vận động, thay đổi nhu cầu TT cũng như sự phân bố, phát triển lượng NDT. Đây là yếu tố quan trọng nhất trong việc xây dựng chiến lược phát triển của mỗi cơ quan TT-TV. Bên cạnh đó, marketing cũng quan tâm giải quyết các vấn đề : sử dụng tối ưu các nguồn lực hiện có của mỗi cơ quan TT-TV ; tìm kiếm tạo lập và thu hút các nguồn lực bên ngoài ; hỗ trợ, khuyến khích NDT khai thác và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ TT-TV ; cải thiện hình ảnh của hệ thống TTTV. Vậy làm thế nào để có thể thu hút được người đang sử dụng cũng như những người sẽ là người sử dụng sản phẩm và dịch vụ của cơ quan TT-TV. Để làm điều này, TTHL cần phải làm tốt các hoạt động sau:

- Tìm hiểu NCT của NDT
- Phân loại và xác định đối tượng người dùng
- Nhận biết tiềm lực của thư viện mình trong cạnh tranh
- Xác định được các sản phẩm và dịch vụ TT-TV mà người dùng sử dụng
- Phát triển có hiệu quả các phương thức hoạt động giúp cho NDT thuận tiện trong

việc tìm kiếm tài liệu



- Quảng bá hình ảnh TTHL có thể thông qua các phương tiện sau:

✓ Bản tin và tờ rơi : đều là phương tiện cung cấp TT.

TTHL có thể kết hợp xuất bản chung bản tin hàng tháng hoặc hàng quý trên cơ sở đã có sự chia sẻ lẫn nhau về nguồn tin và thực hiện chung một số hoạt động liên thư viện.

Thiết kế và hình thức của tờ rơi rất đa dạng phụ thuộc vào mục đích in ấn và phát hành tờ rơi. Ví dụ có thể in tờ rơi để giới thiệu hình ảnh và một số nét chính của TTHL, giới thiệu một số CSDL mới và cách thức truy cập hay quảng bá một sự kiện sắp tới của TTHL.

Bản tin và tờ rơi cần được trưng bày ở những vị trí đẹp và nổi bật trong TTHL để thu hút NDT.

✓ Tổ chức các lớp học về kiến thức thông tin. Cán bộ thư viện có điều kiện gặp gỡ bạn đọc để thảo luận và thu thập thông tin về nhu cầu của bạn đọc cũng như giới thiệu các dịch vụ thông tin mà Trung tâm cung cấp.

✓ Internet phát triển mạnh, người sử dụng dễ tiếp cận nhất mà không tốn nhiều thời gian, công sức và kinh phí. Những sản phẩm, dịch vụ TT-TV có thể được giới thiệu trên website, liên kết website hoặc gửi qua hộp mail... để quảng bá, tiếp thị.

✓ Kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện cũng là một kênh marketing rất hiệu quả và đặc biệt nếu thực hiện tốt sẽ cải thiện được hình ảnh của người cán bộ trong mắt người sử dụng.

### ***3.3.6 Tăng cường hợp tác, chia sẻ với các cơ quan, đơn vị khác***

Bernard Shaw đã dùng hình tượng sau đây để nói lên tầm quan trọng của việc chia sẻ TT : ‘Giữa hai người, nếu mỗi người có một quả táo trao đổi với nhau thì kết cục mỗi người cũng chỉ có một quả táo. Nhưng nếu mỗi người có một ý tưởng và trao đổi với nhau thì kết quả mỗi người sẽ có hai ý tưởng’.

Thực vậy, vấn đề hợp tác, trao đổi và chia sẻ TT là giải pháp mang tính chiến lược nhằm giảm chi phí mua tài liệu và đa dạng hóa nguồn tin giữa các thư viện. Hầu hết các thư viện đều biết được tầm quan trọng của việc hợp tác, trao đổi, chia sẻ TT với nhau, nhưng còn rất nhiều khó khăn để thực hiện như :

- Khác biệt về công nghệ : chia sẻ TT cần sự đồng bộ và chuẩn hóa cao. Thực tế tình trạng hiện nay của các thư viện là ngược lại.

- Chênh lệch công nghệ : công cuộc hiện đại hóa thư viện diễn ra không đồng đều

dẫn đến khoảng cách lớn về công nghệ.

- Chi phí công nghệ : chi phí dành cho việc chia sẻ nguồn tin có thể vượt quá chi phí bổ sung nguồn tin. Để chia sẻ TT, các thư viện cần dùng chung phần mềm quản lý, nối mạng, phát triển kho tài liệu số hóa,...hầu hết các công tác này đòi hỏi một khoảng chi phí lớn ngoài khả năng của thư viện.

- Thiếu tính liên kết giữ các đơn vị : các thư viện chưa thật sự chủ động đẩy mạnh việc liên kết giữa các thư viện, tham gia các hiệp hội thư viện. Một số thư viện còn khá cô lập do vẫn còn quản lý theo phong cách truyền thống.

- Chênh lệch trình độ : trình độ nguồn nhân lực còn chênh lệch khá sâu sắc giữa các thư viện đang được hiện đại hóa và các thư viện truyền thống và giữa thư viện ở các vùng khác nhau.

Những khó khăn trên gợi mở cho các đơn vị thấy được những giải pháp cụ thể để giải quyết vấn đề. Một khi đã tháo gỡ được các rào cản nói trên, việc chia sẻ TT càng được thúc đẩy, dẫn đến chất lượng dịch vụ TT-TV càng được nâng cao.

Hiện tại, Trung tâm chưa mở rộng hợp tác với bất kì một thư viện nào, tuy nhiên trong tương lai thì TTHL sẽ hợp tác với các thư viện cùng chuyên ngành đào tạo như : Đại học sư phạm TP.HCM, Đại học Kinh tế, Đại học khoa học tự nhiên..., sự hợp tác chia sẻ này cần phải được duy trì và mở rộng hơn nhằm tạo điều kiện cho NDT có thể tiếp cận được nhiều nguồn tin khác nhau.

Việc hợp tác chia sẻ cần phải thỏa một số yêu cầu sau:

- Trước hết, để đảm bảo việc chia sẻ, các cơ quan thông tin – thư viện đại học cần phải đảm bảo *thống nhất về mặt chuyên môn, nghiệp vụ*. Đây là cơ sở có tính chất nền tảng. Dù cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ nhưng không có tiếng nói chung về mặt chuyên môn (như: quy trình bổ sung, biên mục, các chuẩn kỹ thuật, chuẩn cấu trúc dữ liệu...) thì các cơ quan thông tin – thư viện đại học khó có thể cùng nhau thiết lập một hệ thống thống nhất.

- Trang bị được hệ thống cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ, chất lượng đảm bảo tính liên kết khi chia sẻ TT. Đồng thời phải có kế hoạch bảo trì hệ thống trong quá trình sử dụng.

- Đội ngũ cán bộ phải là những chuyên gia trong lĩnh vực quản lý thông tin – tư liệu, quản lý tri thức với các kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ vững và trình độ tin học, ngoại ngữ đủ để đảm bảo công việc. Ngoài ra họ phải có những kỹ năng cần thiết như: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng diễn thuyết...

- Đảm bảo tính cam kết bằng những văn bản pháp lý cụ thể, rõ ràng nhằm tránh những yếu tố phát sinh trong quá trình hợp tác.

### **3.3.7 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 được những yêu cầu, kỹ năng cần thiết trong việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ sẽ dẫn đến việc tìm kiếm không hiệu quả.

Hiện nay, hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV cũng ngày càng phát triển theo hướng hiện đại, đa dạng và phức tạp hơn. Do đó công tác đào tạo, huấn luyện hướng dẫn NDT sử dụng được tất cả những sản phẩm và dịch vụ là yêu cầu cần thiết.

Việc đào tạo NDT có thể diễn ra dưới nhiều hình thức như:

- Sử dụng các bảng hướng dẫn đặt ngay ở khu vực các phòng TTHL để NDT tiếp cận trước khi tìm kiếm TT

- Tổ chức các lớp hướng dẫn, đào tạo cơ bản qua dịch vụ hỏi – đáp, hướng dẫn trực tiếp hoặc qua trang Web của Nhà trường. Bên cạnh đó, TTHL cần mở các lớp hướng dẫn chuyên sâu từng vấn đề cụ thể. Nội dung các khóa học cần thiết kế linh hoạt để phù hợp với đặc điểm, trình độ và nhu cầu của từng nhóm NDT.

- Tổ chức các buổi ngoại khóa hoặc tọa đàm nhằm giúp cho NDT có những kiến thức cơ bản về hoạt động thông tin - thư viện, cách sử dụng và khai thác các sản phẩm và dịch vụ TT-TV

- Tổ chức cho NDT xem những thước phim giới thiệu về Trung tâm, về các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của TTHL

Bên cạnh những nội dung hướng dẫn cụ thể và các hình thức đào tạo NDT, thì TTHL cũng cần phải duy trì việc tổ chức hướng dẫn này thường xuyên, liên tục và có kế hoạch cụ

thể nhằm giúp NDT có thể sử dụng, khai thác tốt các sản phẩm và dịch vụ TT-TV hiện có của TTHL. Qua đó, sẽ thúc đẩy hoạt động TT-TV của TTHL phát triển mạnh mẽ hơn, thu hút nhiều đối tượng NDT đến với Thư viện.

## **KẾT LUẬN**

Như đã nói, trong bất kì cơ quan TT-TV nào, vai trò của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV được cơ quan đó cung cấp đều có ý nghĩa quan trọng, phần nào quyết định tới sự phát triển của thư viện đó. Điều này càng đặc biệt đúng trong xã hội TT hiện đại, khi mà sự phát triển của xã hội, của TT là vô cùng nhanh chóng. Thêm vào đó là thói quen sử dụng thư viện cũng thay đổi, cách thức tiếp cận TT của NDT cũng thay đổi. NDT có xu hướng ngày càng đòi hỏi cao hơn khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ TT-TV hiện đại. Bởi lẽ đó, việc nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ TT-TV đang có cũng như nghiên cứu để tạo lập ra các sản phẩm và dịch vụ TT-TV cần phải được tiến hành một cách thường xuyên và liên tục.

Nghiên cứu về các sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại TTHL trường Đại học Sài Gòn hiện nay có một ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với sự phát triển của TTHL. Việc hệ thống và đánh giá một cách tổng quan toàn bộ các sản phẩm và dịch vụ TT-TV mà TTHL hiện đang

cung cấp giúp cho cán bộ TTHL có cái nhìn tổng quan về những điểm mạnh, điểm yếu của mỗi sản phẩm và dịch vụ cùng với những cơ hội và thách thức để nâng cao chất lượng cũng như việc tạo lập ra các loại hình sản phẩm và dịch vụ TT-TV mới.

Để có thể thực hiện đồng thời các nhóm giải pháp nêu trên đòi hỏi TTHL phải nỗ lực rất nhiều, gồm cả đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ cho cán bộ TTHL, đầu tư nghiên cứu những hướng đi cơ bản, thiết thực nhưng là thế mạnh sẵn có hoặc ở dạng tiềm năng của TTHL trong tương lai. Với những kế hoạch, định hướng cụ thể, có thể tin tưởng trong một tương lai không xa, TTHL sẽ phát huy hơn nữa những thành tựu, tiếp tục khẳng định vị trí và tầm quan trọng của mình trong công tác nghiên cứu, giáo dục đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, góp phần vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nói chung và sự nghiệp thư viện nói riêng.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

## Tiếng Việt

1. Bộ Văn hóa – Thông tin, Nguyễn Hữu Giới, Nguyễn Thị Thanh Mai sưu tầm (2002), *Về công tác thư viện: các văn bản pháp quy hiện hành về thư viện*, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Kim Cương (2006), *Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện trong hệ thống thư viện đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Tp. Hồ Chí Minh.
3. Nguyễn Thị Hương Giang (2007), *Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đáp ứng nhu cầu tin thời kì đổi mới tại Viện Thông tin Khoa học Xã hội*, Luận văn Thạc sĩ khoa học thư viện, Đại học Văn Hóa, Hà Nội.
4. Nguyễn Vĩnh Hà (2003), “*Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc*”, Bản tin thư viện, tháng 12, tr.37- 41.
5. Nguyễn Thị Hạnh (2001), “*Dịch vụ tra cứu số và việc phát triển ở Việt Nam*”, Tạp chí Thư viện Việt Nam,( số 1), tr. 18-23.
6. Nguyễn Minh Hiệp (2009), *Cơ sở khoa học thông tin và thư viện*, Giáo dục.
7. Dương Thúy Hương (2005), “*Kỹ năng truyền thông trong dịch vụ tham khảo*”, truy cập ngày 20/12/2013, địa chỉ : <http://www-lib.hcmuns.edu.vn/clb/bt2005/>.
8. Dương Thúy Hương (2002), “*Dịch vụ tham khảo – một nghiệp vụ cần thiết của cán bộ thư viện – thông tin hiện nay*”, truy cập ngày 20/12/2013, địa chỉ : <http://www-lib.hcmuns.edu.vn/clb/bt2002/dichvu.html>.
9. Hội thư viện Hoa Kỳ, Phạm Thị Lệ Hương, Lâm Vĩnh Thế, Nguyễn Thị Nga dịch (1996), *ALA: Từ điển giải nghĩa thư viện học và tin học Anh-Việt = Glossary of library and information science*, Galen Press Ltd., Arizona.
10. Âu Thị Cẩm Linh (2009), *Tổ chức và quản lý công tác thư viện*, Giáo dục.
11. Trương Đại Lượng (2010), “*Marketing trong hoạt động thông tin thư viện*”, Thư viện Việt Nam, (số 1), tr. 20-22.

12. *Giáo trình Kinh tế chính trị Mác – Lênin về phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa* (2003), Chính trị Quốc gia, 499tr.
13. Lê Ngọc Oánh (2000), “*Thư viện đại học đóng góp gì cho việc cải tiến nội dung chương trình và thay đổi phương pháp giảng dạy ở bậc đại học*”, truy cập ngày 20/12/2013, địa chỉ : <http://www-lib.hcmuns.edu.vn/clb/bt2000/tvdonggop.html>.
14. Lê Ngọc Oánh (2000), “*Vai trò của thư viện đại học*”, truy cập ngày 20/12/2013, địa chỉ : <http://www-lib.hcmuns.edu.vn/clb/bt2000/vaitro.html>.
15. Trần Minh Tâm (2013), “*Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trường Đại học Dự bị TP. Hồ Chí Minh*”, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, Hà Nội.
16. Đoàn Phan Tân (2001), *Thông tin học*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
17. Phạm Hồng Thái (2007), *Nghiên cứu phát triển sản phẩm dịch vụ thông tin của thư viện Đại học Thủy Lợi*, Luận văn Thạc sĩ khoa học thư viện, Đại học Văn Hóa, Hà Nội.
18. Ngô Thanh Thảo (2003), “*Định giá dịch vụ thông tin – thư viện*”, *Kỷ yếu Hội nghị: Thư viện - công cụ của giáo dục và phát triển*, tr.86 - 91.
19. Bùi Loan Thùy (2000), *Phương pháp nghiên cứu trong thư viện học*, Vụ Thư viện – Bộ Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
20. Bùi Loan Thùy, Lê Văn Viết (2001), *Thư viện học đại cương*, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
21. Nguyễn Thị Thư (2002), *Thư mục học: Giáo trình*, Trường cao đẳng Văn hóa Thành phố Hồ Chí Minh.
22. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện: Giáo trình*, Trung tâm Thông tin Tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Hà Nội.
23. Trần Mạnh Tuấn (2003), “*Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề: nội dung và một số kiến nghị*”, *Thông tin & Tư liệu*, (số 1),tr. 9-14.

24. Trần Mạnh Tuấn (1996), “*Thương mại hóa các sản phẩm thông tin thư viện và những trở ngại cơ bản*”, Thông tin & Tư liệu, (số 3),tr. 1-6.
25. Trần Mạnh Tuấn (2003), “*Một số vấn đề về sự phát triển các sản phẩm và dịch vụ*”, Thông tin & Tư liệu, (số 4),tr. 15-21.
26. Trần Mạnh Tuấn (2004), “*Sản phẩm thông tin từ góc độ marketing*”, Thông tin & Tư liệu, (số 3),tr. 25-30.
27. *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (2007), Tập 1, Nxb Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
28. *Từ điển Bách khoa Việt Nam* (2007), Tập 3, Nxb Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
29. Dương Thị Vân (2008), *Hình thành dịch vụ thông tin thư viện “sẵn sàng đáp ứng” trong trường đại học*, Thư viện Việt Nam, (số 3), tr. 16.
30. Đặng Thị Thu Vân (2013), “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh*”, Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, Hà Nội.
31. Lê Văn Việt (2000), *Cẩm nang nghề thư viện*, Văn hóa Thông tin.
32. Nguyễn Như Ý (1999), *Đại từ điển tiếng Việt*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
33. Phạm Thị Yên (2005), *Nghiên cứu hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đại học quốc gia Hà Nội*, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội.

## **Tiếng Anh**

33. Bopp, Richard E (2001). *Reference and information services : A introduction, libraries Unlimited, Ince.*
34. Sutton, Stuart A. (2003), “*Information services: lectures*”, <http://portfolio.washington.edu/gbc2/journals-autumn-2003/47684.html>. (Truy cập ngày 10/02/2014).



# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1 - PHIẾU ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN (Dành cho người sử dụng TTHL)

*Các Anh/chị thân mến!*

*Để có cơ sở khoa học và thực tiễn tìm ra các giải pháp nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin/tài liệu cho cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên của Trường Đại học Sài Gòn trong nghiên cứu và đào tạo, chúng tôi tiến hành cuộc điều tra và khảo sát thực tế. Xin anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây: (điền thông tin vào chỗ trống và đánh (X) vào ô tương ứng)*

### 1. Thời gian rỗi, anh/chị thường làm những việc nào sau đây và mức độ?

Thứ tự	Nội dung	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Chưa bao giờ
1	Nghe đài			
2	Xem ti vi			
3	Đọc sách, báo... ở nhà			
4	Đọc sách, báo...ở thư viện			
5	Sử dụng Internet ở thư viện			
6	Sử dụng Internet ở nhà			
7	Tham gia câu lạc bộ			
8	Việc khác			

### 2. Thời gian dành để đọc tài liệu trong mỗi ngày của anh/chị?

- Từ 1 đến 2 giờ                       Từ 2 đến 3 giờ                       Từ 3 đến 4 giờ  
 Từ 4 đến 5 giờ                       Trên 5 giờ                       Khác

### 3. Nguồn và mức độ anh/chị khai thác thông tin/tài liệu?

TT	Nội dung	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Chưa bao giờ
1	Trung tâm Học liệu của Trường			

2	Trao đổi với bạn bè, người thân			
3	Trên Internet			
4	Tự mua tài liệu			
5	Tủ sách bộ môn, khoa, phòng, Trung tâm			
6	Tủ sách cá nhân			
7	Thư viện tỉnh			
8	Các cơ quan thông tin, thư viện khác			

#### 4. Lý do anh/chị đến với các cơ quan thông tin, thư viện trên?

TT	Địa điểm đến khai thác tài liệu	Đủ tài liệu	Hiện đại	Phục vụ tốt	Thân quen	Gần nhà	Môi trường tốt	Lý do khác
1	Trung tâm Học liệu Trường Đại học Sài Gòn							
2	Trao đổi với bạn bè, người thân							
3	Trên Internet							
4	Tự mua tài liệu							
5	Tủ sách bộ môn, khoa, phòng, Trung tâm							
6	Tủ sách cá nhân							
7	Thư viện Tỉnh							
8	Các cơ quan thông tin, thư viện khác							

**5. Mục đích sử dụng thư viện của anh/chị?**

- Nghiên cứu                       Học tập                       Giải trí  
 Hỗ trợ công tác Quản lý    Phục vụ giảng dạy            Mục đích khác

**6. Ngôn ngữ tài liệu anh/chị thường sử dụng và mức độ?**

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Thường xuyên</b>	<b>Thỉnh thoảng</b>	<b>Chưa bao giờ</b>
<b>1</b>	Tiếng Anh			
<b>2</b>	Tiếng Pháp			
<b>3</b>	Tiếng Nhật			
<b>4</b>	Tiếng Nga			
<b>5</b>	Tiếng Trung quốc			
<b>6</b>	Tiếng Hàn			
<b>7</b>	Tiếng Việt			
<b>8</b>	Ngôn ngữ khác			

**7. Nội dung thông tin/tài liệu và mức độ nhu cầu sử dụng của anh/chị?**

<b>TT</b>	<b>Nội dung thông tin/tài liệu</b>	<b>Thường xuyên</b>	<b>Thỉnh thoảng</b>	<b>Chưa bao giờ</b>
1	Chính trị			
2	Phương pháp giảng dạy			
3	Khoa học Xã hội và Nhân văn nói chung			
4	Vật lý			
5	Hóa học			
6	Toán			
7	Sinh vật			
8	Địa lý			
9	Âm nhạc			

10	Kế toán - tài chính			
11	Mỹ thuật			
12	Ngoại ngữ			
13	Tin học			
16	Lịch sử			
17	Lĩnh vực khác			

**8. Loại hình tài liệu và mức độ sử dụng của anh/chị?**

TT	Loại hình tài liệu	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Chưa bao giờ
1	Sách tham khảo in ấn			
2	Sách tham khảo điện tử			
3	Báo, tạp chí in ấn			
4	Báo, Tạp chí điện tử			
5	Công trình NCKH			
6	Kỷ yếu khoa học			
7	Luận án tốt nghiệp			
8	Luận văn tốt nghiệp			
9	Khóa luận tốt nghiệp			
10	Giáo trình, Bài giảng			
11	Sách tra cứu, bách khoa thư, Từ điển			
12	Loại hình tài liệu khác			

**9. Nhận xét của anh/chị về mức độ cập nhật nội dung tài liệu có trong Trung tâm Học liệu:**

- Rất kịp thời     
 Kịp thời     
 Chưa kịp thời     
 Ý kiến khác

**10. Đánh giá của anh/chị về vốn tài liệu của Trung tâm Học liệu?**

Rất đầy đủ

Đầy đủ

Chưa đầy đủ

Rất thiếu

**11. Anh/chị có bị từ chối lần nào khi mượn tài liệu tại Trung tâm Học liệu không?**

Có  Không

*Nếu có, xin cho biết ý do?*

Không có tài liệu trong kho

Đã có người mượn

Có nhưng bị mất

Có nhưng chưa xử lý nghiệp vụ

Lý do khác

**12. Theo anh/chị, Trung tâm Học liệu nên bổ sung loại hình tài liệu nào dưới đây và mức độ?**

TT	Loại hình tài liệu	Dạng hiện đại	Dạng in ấn truyền thống	Rất cần	Cần	Chưa cần
1	Tài liệu chi đạo					
2	Sách tham khảo chuyên ngành					
3	Giáo trình, bài giảng					
4	Tài liệu tra cứu					
5	Báo, Tạp chí chuyên ngành					
6	Tài liệu khoa học thường thức					
7	Tài liệu giải trí					
8	Loại hình khác					

**13. Theo anh/chị, Trung tâm Học liệu cần bổ sung thêm tài liệu thuộc ngôn ngữ nào?**

Tiếng Việt

Tiếng Trung quốc

Tiếng Anh

Tiếng Nhật

Tiếng Nga

Tiếng Pháp

Tiếng Hàn

Tiếng khác

**14. Mức độ sử dụng và đánh giá về chất lượng các dịch vụ & sản phẩm thông tin, thư viện ?**

Tên sản phẩm	Mức độ sử dụng	Chất lượng
--------------	----------------	------------

	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Không bao giờ	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt
Đọc tài liệu tại chỗ						
Mượn tài liệu về nhà						
Tra cứu trực tuyến trên máy tính (OPAC)						
Hỏi đáp với cán bộ của Thư viện						
Hỏi đáp qua điện thoại, internet						
Thư mục giới thiệu/thông báo sách mới						
Tự tìm tài liệu tại kho mở/trên giá, kệ						
Dịch vụ khác						

Dịch vụ khác (xin nêu rõ):.....

**15. Anh/Chị biết đến các sản phẩm và các dịch vụ của Trung tâm học liệu qua:**

- Bản tin của thư viện       Tờ rơi       Tham gia buổi hướng dẫn sử dụng tài liệu  
 Website của thư viện       Bạn bè       Cán bộ thư viện  
 Hình thức khác (xin nêu rõ): .....

**16. Anh/chị cho biết nội dung và mức độ Trung tâm Học liệu cần chú trọng trong thời gian tới?**

TT	Nội dung cần chú trọng	Mức độ		
		Rất cần	cần	Chưa cần
1	Phát triển vốn tài liệu in ấn truyền thống			
2	Tăng cường cơ sở vật chất			
3	Hiện đại hóa thư viện, tăng cường ứng dụng CNTT			
4	Đào tạo phương pháp tra cứu cho người dùng tin			
5	Tổ chức lại hệ thống tra cứu			
6	Thay đổi giờ giấc phục vụ			
7	Thay đổi quy định phục vụ bạn đọc hiện hành			

8	Nâng cao trình độ cho cán bộ của thư viện			
9	Chú trọng thái độ giao tiếp của thủ thư			
10	Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin			
11	Cần nghiên cứu nhu cầu của người dùng tin			
12	Phát triển vốn tài liệu số/hiện đại			
13	Vấn đề khác			

**17. Đánh giá của anh/chị về vai trò của các hình thức tra cứu tại Trung tâm Học liệu?**

TT	Hệ thống tra cứu tài liệu	Rất quan trọng	Quan trọng	Không quan trọng
1	Mục lục điện tử/Mục lục tra cứu trực tuyến			
2	Danh mục giới thiệu tài liệu mới			
3	Tài liệu tra cứu: từ điển, bách khoa toàn thư			
4	Nhờ cán bộ thư viện tra cứu giúp			
5	Hệ thống tra cứu khác			

**18. Anh/chị thường học nhóm, thảo luận nhóm ở đâu? Lý do?**

TT	Địa điểm	Yên tĩnh	Có chỗ ngồi	Có đầy đủ tài liệu	Lý do khác
1	Trung tâm Học liệu				
2	Trên giảng đường				
3	Sân trường				
4	Ký túc xá, nhà trọ, nơi ở				

**19. Anh/chị vui lòng cho biết thông tin về bản thân**

- Giới tính:  Nam  Nữ

- Đối tượng:

- Cán bộ quản lý     Cán bộ nghiên cứu     Giảng viên     Sinh viên  
 Nghiên cứu sinh     Học viên cao học     Chuyên viên     Khác

- Trình độ học vấn và học hàm

Cử nhân

Thạc sĩ

Tiến sĩ

Giáo sư

Phó giáo sư

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!*

**PHỤ LỤC 2 - PHIẾU ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN (Dành cho cán bộ Trung tâm Học liệu)**

*Các Anh/chị thân mến!*

*Để có cơ sở khoa học và thực tiễn tìm ra các giải pháp nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin/tài liệu cho cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên của Trường Đại học Sài Gòn trong nghiên cứu và đào tạo, chúng tôi tiến hành cuộc điều tra và khảo sát thực tế. Xin anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây: (điền thông tin vào chỗ trống và đánh (X) vào ô tương ứng). Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh, Chị!*

**1. Anh/chị cho biết khoảng % người dùng tin đến Trung tâm học liệu hàng ngày?**

<b>Đối tượng</b>	<b>10-25%</b>	<b>25-50%</b>	<b>50-75%</b>	<b>75-100%</b>
Cán bộ, giảng viên				
Nghiên cứu sinh				
Học viên cao học				
Sinh viên				
Đối tượng khác				

**2. Anh/chị cho biết khoảng % người dùng tin truy cập vào mạng của Trung tâm học liệu hàng ngày?**

<b>Đối tượng</b>	<b>10-25%</b>	<b>25-50%</b>	<b>50-75%</b>	<b>75-100%</b>
Cán bộ, giảng viên				
Nghiên cứu sinh				
Học viên cao học				
Sinh viên				



Đối tượng khác				
----------------	--	--	--	--

**3. Anh/chị cho biết nguồn nhân lực của Trung tâm học liệu hiện nay?**

Tổng số	Nam	Nữ	Trình độ cao đẳng	Đại học	Sau đại học	Tốt nghiệp ngành

**4. Nhận xét của anh/chị về trình độ của cán bộ Trung tâm học liệu?**

Trình độ/mức độ	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Quá kém
Công nghệ thông tin				
Ngoại ngữ				
Kỹ năng nghiệp vụ				
Kiến thức chuyên môn				
Lòng yêu nghề				

**5. Các phần mềm nào sau đây anh/chị có thể sử dụng?**

- MS. Word       MS. Explorer       MS. Windows  
 MS Excel       Phần mềm quản lý thư viện điện tử.....  
 CDS/ISIS       Green stone  
 Các phần mềm khác (xin kể tên).....

**6. Anh/chị có nhu cầu học thêm những nội dung nào sau đây không?**

- Ngoại ngữ       Tin học  
 Kỹ năng phục vụ bạn đọc       Xử lý thông tin/tài liệu  
 Phương pháp tra cứu tìm tin       Tổng hợp và phân tích thông tin  
 Tổ chức kho tài liệu       Các phần mềm chuyên dụng.....  
 Các chuẩn, khổ mẫu, quy tắc       Mô tả tài liệu  
 Các nội dung khác (xin kể tên):.....

**7. Anh/chị cho biết cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin của Trung tâm học liệu?**

TT	Cơ sở VC và	Có/không	Mức độ
----	-------------	----------	--------

	<b>hạ tầng CNTT</b>		<b>Rất tốt</b>	<b>Tốt</b>	<b>Không tốt</b>	<b>Không biết</b>	<b>Khác</b>
1	Hệ thống mạng Internet						
2	Hệ thống mạng Intranet						
3	Máy chủ						
4	Máy trạm						
5	Mã vạch,						
6	Máy quét (Scan),						
7	Máy sao CD,....						
8	Máy quản lý và in thẻ,						
9	Phần mềm thư viện tích hợp						
10	Phần mềm hệ thống						
11	Phần mềm số hóa tài liệu						
12	Công từ						
13	Camera						
14	Quạt, điều hòa						
15	Diện tích kho						
16	Diện tích phòng đọc						
17	Diện tích làm việc						
18	Hệ thống giá, kệ sách						
19	Máy photocopy						
20	Khác (nêu cụ thể)						

### 8. Anh/chị cho biết kinh phí hoạt động Trung tâm học liệu?

<b>Nội dung sử dụng</b>	<b>Kinh phí năm</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Dự kiến 2014</b>
Tổng kinh phí				
Bổ sung tài liệu				
Đầu tư cho CNTT				
Đầu tư cho đào tạo nhân lực				

### 9. Anh/chị cho biết Trung tâm học liệu đang sử dụng những phần mềm nào?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> MS. Word                             | <input type="checkbox"/> MS. Explorer                  |
| <input type="checkbox"/> MS. Windows                          | <input type="checkbox"/> MS Excel                      |
| <input type="checkbox"/> Phần mềm quản lý thư viện điện tử    | <input type="checkbox"/> CDS/ISIS                      |
| <input type="checkbox"/> Greenstone                           | <input type="checkbox"/> KOHA                          |
| <input type="checkbox"/> ILIP của công ty CMC                 | <input type="checkbox"/> Vebrary của Lạc Việt          |
| <input type="checkbox"/> PM mã nguồn mở ZOPE                  | <input type="checkbox"/> LIBOL của công ty Tinh Vân... |
| <input type="checkbox"/> Vlas của Nam Hoàng                   | <input type="checkbox"/> Phần mềm VTSL của Mỹ          |
| <input type="checkbox"/> Các phần mềm khác (xin kể tên) ..... |  |
- .....

**10. Trung tâm học liệu đã có trang Web/công thông tin riêng chưa?**

- Đã có  Chưa có

*Nếu có trang Web/công thông tin của thư viện được xây dựng trên phần mềm nào?*

- Phần mềm thương mại
  - WebSphere Portal của IBM
  - SharePoint Portal Server của Microsoft
  - Oracle Portal của Oracle
  - Phần mềm khác:.....
- Phần mềm nguồn mở:
  - JBoss Portal  Liferay Portal
  - Mambo  Joomla
  - Drupal  Zope
  - Phần mềm khác:.....

**10. Trung tâm học liệu đã có trang Web/công thông tin riêng chưa?**

TT	Nội dung đánh giá	Có	Mức độ đáp ứng				
			Rất tốt	Tốt	Bình thường	Chưa tốt	Không biết
1	Hình thức giao diện của Web						
2	Tra cứu thông tin về tổ chức, hoạt động của Trung tâm học liệu						
3	Tra cứu CSDL thư mục						
4	Tra cứu CSDL toàn văn; đa phương tiện						
5	Xuất bản các thông tin có trên Web						
6	Kết nối tra cứu nguồn lực thông tin với các Web khác bên ngoài						
7	Gửi thư điện tử và File đính kèm cho người quản trị						
8	Tìm kiếm tài liệu theo ký hiệu phân loại; từ khóa						
9	Làm việc nhóm trên Web						
10	Người quản trị nội dung tùy ý cập nhật, mở rộng						
11	Nhập, duyệt, biểu ghi hoặc tài liệu mới						
12	Sản phẩm & dịch vụ thông tin trên Web						

**12. Theo anh/chị có cần xây dựng trang Web chung để chia sẻ thông tin/tài liệu giữa các**

**cơ sở đào tạo đại học không?** Rất cần Cần Không cần

Lý do:.....

.....

**13. Anh/chị đánh giá mức độ khó khăn khi xây dựng trang Web chia sẻ thông tin?**

TT	Nội dung	Rất khó khăn	Khó khăn	Không khó khăn	Ý kiến khác
1	Chủ trương, cơ chế, chính sách của Lãnh đạo các cấp				
2	Sự đồng tình giữa các thư viện				
3	Kinh phí đầu tư duy trì Web				
4	Kinh phí số hóa tài liệu				
5	Vấn đề bản quyền				
6	Vấn đề quản trị Web				
7	Cơ sở vật chất, hạ tầng CNTT				
8	Phần mềm thư viện tích hợp				
9	Trình độ cán bộ thư viện				
10	Trình độ, thói quen của người dùng tin				
11	Vấn đề thống nhất nghiệp vụ				
12	Vấn đề bảo mật tài liệu/thông tin				
13	Khả năng liên kết với các Web khác				
14	Sản phẩm và dịch vụ hiện đại				
15	Ngân sách đầu tư hiện đại hóa thư viện				

16	Trình độ cán bộ quản lý				
17	Yếu tố khác				

**14. Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng về mọi hoạt động của Trung tâm?**

TT	Hoạt động thư viện	Mức độ ứng dụng Công nghệ hiện đại				Mức độ hài lòng			
		<20%	21-50%	51-80%	>81%	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1	Hoạt động quản lý								
2	Hoạt động hành chính								
3	Hoạt động nghiệp vụ								
3.1	<i>Bổ sung</i>								
3.2	<i>Biên mục</i>								
3.3	<i>Mục lục tra cứu</i>								
3.4	<i>Quản lý bạn đọc</i>								
3.5	<i>Lưu hành (Mượn- Trả)</i>								
3.6	<i>Quản lý ấn phẩm định kỳ</i>								
3.7	<i>Mượn liên thư viện</i>								
4	Sản phẩm thông tin của thư viện								
5	Dịch vụ thông tin của thư viện								

**15. Trung tâm học liệu có chiến lược phát triển sản phẩm & dịch vụ TT-TV không?**

Có                       Không                       Không biết

**16. Đánh giá của anh/chị về sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm học liệu?**

TT	Nội dung	Rất tốt	Tốt	Chưa tốt	Ý kiến khác

1	Mức độ bao quát thông tin của SP và dịch vụ				
2	Chất lượng đơn vị cấu thành SP và dịch vụ				
3	Khả năng tìm tin của sản phẩm và dịch vụ				
4	Mức độ chính xác khách quan của SP và DV				
5	Mức độ cập nhật của sản phẩm và dịch vụ				
6	Mức độ thân thiện, phù hợp của SP và dịch vụ				
7	Khả năng thích nghi, mở rộng phát triển của sản phẩm và dịch vụ				
8	Giá cả/ giá thành sản phẩm và dịch vụ				
9	Vòng quay của sản phẩm và dịch vụ				
10	Tên gọi và các thông tin về SP và dịch vụ				
11	Hướng dẫn sử dụng sản phẩm và dịch vụ				
12	Sự đa dạng của sản phẩm và dịch vụ				

**17. Theo anh/chị Trung tâm cần chú trọng phát triển lĩnh vực nào dưới đây & mức độ?**

TT	Nội dung	Rất cần	Cần	Không cần
1	Nguồn lực thông tin điện tử			
2	Nguồn lực thông tin in ấn truyền thống			
3	Phần mềm quản lý thư viện			



*Một lần nữa xin chân thành cảm ơn Anh, Chị*