

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA THƯ VIỆN – THÔNG TIN**



**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI
TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CÔNG CỘNG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
SINH VIÊN THỰC HIỆN:
LỚP:**

**Th.S. Phạm Thị Thành Tâm
Lương Thị Ngọc Tú
TV39B**

HÀ NỘI - 2011

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
CHƯƠNG 1. SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CÔNG CỘNG.....	4
1.1 Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin	4
1.1.1 Sản phẩm thông tin.....	4
1.1.2 Dịch vụ thông tin.....	8
1.1.3 Một số yếu tố quyết định đến chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin.....	11
1.2 Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin trong hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Y tế công cộng.....	13
1.2.1 Khái quát về Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Y tế công cộng.....	13
1.2.1.1 Quá trình hình thành, chức năng nhiệm vụ.....	13
1.2.1.2 Đội ngũ cán bộ.....	15
1.2.1.3 Nguồn lực thông tin.....	15
1.2.1.4 Cơ sở vật chất.....	17
1.2.1.5 Đối tượng người dùng tin và nhu cầu tin.....	18
1.2.2 Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin trong hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Y tế công cộng.....	20
CHƯƠNG 2. SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y TẾ CÔNG CỘNG.....	23
2.1 Sản phẩm thông tin	23
2.1.1 Danh mục luận văn, khóa luận.....	23

2.1.2 Thư mục thông báo sách mới.....	24
2.1.3 Cơ sở dữ liệu thư mục.....	26
2.1.4 Trang Web của thư viện.....	29
2.2 Dịch vụ thông tin.....	33
2.2.1 Dịch vụ cung cấp tài liệu.....	33
2.2.1.1 Dịch vụ cho mượn tài liệu tại chỗ.....	33
2.2.1.2 Dịch vụ cho mượn tài liệu về nhà.....	34
2.2.1.3 Dịch vụ photocopy.....	38
2.2.1.4 Dịch vụ bán/ cho thuê giáo trình.....	39
2.2.2 Dịch vụ gia hạn và giữ chỗ tài liệu.....	40
2.2.3 Dịch vụ hỗ trợ tra cứu.....	40
2.2.4 Dịch vụ cung cấp thông tin chọn lọc.....	42
2.2.5 Dịch vụ đào tạo người dùng tin.....	43
2.2.6 Dịch vụ trao đổi tài liệu và thông tin.....	46
2.3 Phân tích kết quả điều tra.....	48
CHƯƠNG 3. NHẬN XÉT VÀ KIẾN NGHỊ.....	54
3.1 Nhận xét.....	54
3.2 Kiến nghị.....	57
Kết luận.....	66
Phụ lục	

LỜI NÓI ĐẦU

Lí do chọn đề tài:

Ngày nay cùng với sự phát triển của khoa học kĩ thuật, số lượng các nhà khoa học đã tăng lên kèm theo đó nguồn tài liệu và thông tin cũng tăng lên gấp bội. Thực tế này đã tạo ra nhiều thuận lợi cho con người trong việc mở rộng nhu cầu hiểu biết của mình. Đặc biệt trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển như vũ bão và sự ra đời của Internet, con người có thể dễ dàng tiếp cận với kho tri thức khổng lồ của nhân loại. Tuy nhiên tốc độ phát triển thông tin như hiện nay cũng đặt ra không ít thách thức cho chính cơ quan cung cấp thông tin mà còn đối với cả người dùng tin (NDT).

Sản phẩm và dịch vụ thông tin (SP&DVTT) là công cụ cơ bản để thỏa mãn nhu cầu của NDT, là các chỉ số quan trọng để nghiên cứu, đánh giá hoạt động của các cơ quan thông tin- thư viện (TT-TV). Ngày nay các cơ quan TT - TV, đặc biệt là tại các trường đại học đang đứng trước nhiều cơ hội và thách thức lớn trong việc tạo ra và phát triển các SP&DVTT nhằm thỏa mãn nhu cầu NDT, đồng thời khẳng định vai trò của mình đối với quá trình phát triển nghiên cứu khoa học và giáo dục, đào tạo nguồn nhân lực cho đất nước. Trường Đại học Y tế công cộng (ĐH YTCC) với chức năng đào tạo cán bộ chuyên ngành Y tế công cộng (YTCC) nên không thể thiếu các hoạt động thông tin Y tế. Nhận thức được tầm quan trọng của các SP&DVTT đối với NDT tại đây nên các cán bộ của Trung tâm TT - TV trường Đại học Y tế công cộng (gọi tắt là Trung tâm) đã không ngừng nỗ lực để tạo ra và nâng cao chất lượng các SP&DVTT của Trung tâm mình nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu sử dụng tài liệu và thông tin chuyên ngành cho sinh viên và cán bộ trong trường. Với mục đích khảo sát hiệu quả tổ chức các SP&DVTT tại Trung tâm, em đã

chọn đề tài “ **Sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Y tế công cộng**” làm đề tài khóa luận của mình.

Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng.

Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu thực trạng tổ chức các SP&DVTT của Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng để tìm ra các ưu điểm và nhược điểm, từ đó đưa ra các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng của các SP&DVTT đó.

Nhiệm vụ nghiên cứu

Nghiên cứu chức năng, nhiệm vụ của thư viện, các đối tượng người dùng tin và nhu cầu tin của họ. Thực trạng tổ chức và hiệu quả của các sản phẩm và dịch vụ thông tin tại đây. Đưa ra các nhận xét và kiến nghị.

Phương pháp nghiên cứu

Quan sát, phỏng vấn, điều tra bằng phiếu hỏi.

Bố cục khóa luận: Ngoài lời nói đầu, kết luận, phụ lục, khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Sản phẩm và dịch vụ thông tin trong hoạt động của Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng.

Chương 2: Sản phẩm và dịch vụ thông tin của Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng.

Chương 3: Một số ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng.

Với thời gian nghiên cứu hạn hẹp, kinh nghiệm thực tế chưa nhiều chắc chắn khóa luận của em còn nhiều thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để em hoàn thiện kiến thức của mình hơn.

Nhân đây, em cũng muốn gửi lời cảm ơn chân thành tới các cán bộ thư viện tại Trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Y tế công cộng và cô giáo Phạm Thị Thành Tâm – giáo viên trực tiếp hướng dẫn đề tài đã dành sự quan tâm và giúp đỡ em trong quá trình thực hiện đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đoàn Phan Tân. Thông tin học.- H. : Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.- 337tr.
2. Đoàn Phan Tân. Tin học tư liệu.- H. : Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009.- 235 tr.
3. Hoạt động dịch vụ thông tin tại Trung tâm thông tin tư liệu – khoa học và công nghệ Quốc gia / Phạm Kim Hoa.- H. Đại học Văn Hóa Hà Nội, 1994.
4. Lê Văn Việt. Cẩm nang nghề thư viện.- H. : Văn hóa thông tin, 2001.
5. Hoạt động thông tin – thư viện tại Học viện KTQS: luận văn thạc sỹ chuyên ngành thông tin thư viện / Phạm Anh Tấn.- H. : Văn Hóa Hà Nội, 2004.
6. Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Học viện chính trị - hành chính quốc gia Hồ Chí Minh / Nguyễn Văn Trọng.- H. : Đại học Văn Hóa Hà Nội, 2008.
7. Tìm hiểu các sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Thư viện Quân đội / Nguyễn Hải Vân.- H. : Đại học Văn Hóa Hà Nội, 2006.
8. Trần Bích Hồng. Tra cứu thông tin.-H.: Đại học Văn hóa Hà Nội, 2004.- 311tr.
9. Trần Mạnh Tuấn. Sản phẩm và dịch vụ thông tin: giáo trình.- H.: Trung tâm Thông tin tư liệu KH&CN Quốc gia, 1998.- 324tr.
10. Trần Mạnh Tuấn. Một số vấn đề về sự phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin// Thông tin và tư liệu, 2003.-Số 4.- Tr. 15-23.

* Các trang web

Trang web của Mạng Thông tin – Thư viện Việt Nam:
<http://vietnamlib.net>

Trang web của thư viện Quốc gia Việt Nam: <http://www.nlv.gov.vn/nlv/>

Trang web của thư viện Tạ Quang Bửu: <http://library.hut.edu.vn/>

Trang web của Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Y tế công cộng: <http://www.hsph.edu.vn/library/>