

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

**HOÀN THIỆN DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN
TẠI VIỆN NGHIÊN CỨU CHÂU ÂU**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS Trần Thị Minh Nguyệt

Sinh viên thực hiện: Vi Thị Thanh

Lớp: Thư viện 39B

HÀ NỘI – 2011

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong khoa Thư viện – Thông tin đã tạo những điều kiện thuận lợi để bài khóa luận này được hoàn thành. Em xin chân thành cảm ơn PGS. TS Trần Thị Minh Nguyệt, người đã trực tiếp hướng dẫn tận tình và định hướng cho em trong quá trình thực hiện đề tài.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các bác, cô chú, anh chị tại Viện Nghiên cứu Châu Âu đã cung cấp tư liệu và tận tình giúp đỡ cho em trong quá trình thực tập và nghiên cứu thực tế.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đã động viên giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và tìm hiểu nghiên cứu.

Do trình độ và thời gian có hạn nên bài khóa luận này không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô, bạn bè để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Tác giả khóa luận

Vi Thị Thanh

MỤC LỤC

Lời mở đầu.....	1
Tính cấp thiết của đề tài	1
Mục đích nghiên cứu.....	3
Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
Phương pháp nghiên cứu.....	3
Ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	3
Bố cục đề tài.....	3
Chương 1: Dịch vụ thông tin thư viện trong hoạt động của Viện Nghiên cứu	
Châu Âu.....	5
1.1. Khái niệm dịch vụ thông tin thư viện.....	5
1.1.1. <i>Dịch vụ thông tin thư viện.....</i>	5
1.1.2.....	C
<i>ác tiêu chí đánh giá dịch vụ thông tin</i>	6
1.1.3.....	C
<i>ác yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thông tin thư viện.....</i>	8
1.2. Đặc điểm hoạt động thông tin thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu	9
1.2.1. <i>Khái quát về Viện Nghiên cứu Châu Âu.....</i>	9
1.2.2. <i>Chức năng, nhiệm vụ của Thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu.....</i>	11
1.2.3. <i>Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin</i>	13
1.3. Vai trò và yêu cầu đối với dịch vụ thông tin thư viện tại Viện Nghiên cứu	
Châu Âu.....	18
1.3.1. <i>Vai trò của dịch vụ thông tin thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu</i>	18
1.3.2. <i>Yêu cầu đối với dịch vụ thông tin thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu</i>	19
Chương 2: Thực trạng dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện Viện Nghiên cứu	
Châu Âu.....	21

2.1. Các loại hình dịch vụ thông tin thư viện tại Thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu.....	21
2.1.1. <i>Dịch vụ cung cấp tài liệu.....</i>	21
2.1.2. <i>Dịch vụ tra cứu tin.....</i>	26
2.1.3. <i>Dịch vụ hỏi – đáp thông tin.....</i>	33
2.1.4. <i>Dịch vụ thông tin theo chuyên đề.....</i>	34
2.2. Các điều kiện hỗ trợ tổ chức dịch vụ thông tin thư viện.....	37
2.2.1. <i>Các sản phẩm thông tin thư viện.....</i>	37
2.2.2. <i>Nguồn lực thông tin.....</i>	41
2.2.3. <i>Nguồn nhân lực.....</i>	45
2.2.4. <i>Cơ sở vật chất và kỹ thuật.....</i>	46
2.3. Đánh giá tổng quát về các dịch vụ thông tin thư viện Viện nghiên cứu Châu Âu.....	46
2.3.1. <i>Mặt mạnh.....</i>	47
2.3.2. <i>Mặt yếu và nguyên nhân.....</i>	48
Chương 3: Các giải pháp hoàn thiện dịch vụ thông tin thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu.....	50
3.1. Nâng cao chất lượng các dịch vụ hiện có.....	50
3.1.1. <i>Nâng cao chất lượng xử lý thông tin.....</i>	50
3.1.2. <i>nâng cao chất lượng các dịch vụ hiện có.....</i>	51
3.2. Đa dạng hóa các dịch vụ thông tin.....	53
3.2.1. <i>Tổ chức dịch vụ tư vấn thông tin.....</i>	54
3.2.2. <i>Tổ chức dịch vụ dịch tài liệu theo yêu cầu.....</i>	55
3.2.3. <i>Tổ chức dịch mượn liên thư viện.....</i>	57
3.2.4. <i>Tổ chức dịch vụ tra cứu đa phương tiện.....</i>	59
3.2.5. <i>Tổ chức dịch vụ thông tin có chọn lọc (SDI– Selective Dissemination of Information).....</i>	61

3.3. Tăng cường mối liên hệ giữa cán bộ thư viện và người dùng tin.....	63
3.3.1. <i>Tạo cơ chế thu thập thông tin phản hồi từ phía người dùng tin.....</i>	63
3.3.2. <i>Xây dựng đội ngũ cộng tác viên là các nhà khoa học chuyên ngành.....</i>	64
3.3.3. <i>Đào tạo người dùng tin.....</i>	65
3.4. Đầu tư cơ sở vật chất và nâng cao trình độ cán bộ thư viện	67
3.4.1. <i>Đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị</i>	67
3.4.2. <i>Nâng cao trình độ, năng lực công tác, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện</i>	67
Kết luận.....	71
Danh mục tài liệu tham khảo.....	74

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật đã tạo nên một khối lượng thông tin khổng lồ và không ngừng phát triển, dẫn tới hiện tượng bùng nổ thông tin. Khối lượng tri thức khoa học không ngừng gia tăng, phong phú về nội dung, tồn tại dưới nhiều hình thức khác nhau (dạng giấy, vi phim, vi phiếu, đĩa quang, đĩa từ...).

Bên cạnh đó những thành tựu của công nghệ thông tin và truyền thông đã và đang tác động trực tiếp và sâu sắc đến mọi hoạt động kinh tế xã hội của các quốc gia trên thế giới. Nội dung chủ đạo của sự chuyển biến này là chuyển từ nền văn minh công nghiệp sang nền văn minh thông tin và tri thức, mà cơ sở của nó chính là sự phát triển từ kinh tế công nghiệp truyền thống sang nền kinh tế thông tin.

Nghị quyết lần thứ 2 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa 8 đã nêu rõ hoạt động thông tin tuyên truyền, phổ cập kiến thức khoa học và công nghệ là một trong những giải pháp chủ yếu trong chiến lược phát triển khoa học công nghệ trong thời kỳ công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước. Kết quả của hoạt động xử lý thông tin chính là sản phẩm và dịch vụ thông tin, góp phần quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả, chất lượng hoạt động của cơ quan thông tin - thư viện.

Sức mạnh của một cơ quan thông tin thư viện không chỉ là khối lượng thông tin khổng lồ mà còn phải có cách đáp ứng tốt nhu cầu thông tin hiệu quả, kịp thời đến người dùng tin... Để thông tin nhanh cần phải dựng hệ thống các dịch vụ thông tin. Do đó để người dùng tin có thể lựa chọn sử dụng nguồn thông tin đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu tin của mình thì mỗi cơ quan thông tin - thư viện phải tổ chức, xây dựng, đa dạng hóa các dịch vụ thư viện, đáp ứng hiệu quả phục vụ thông tin. Việc tổ chức xây dựng và đa dạng hóa các dịch vụ thông tin của cơ quan thông

tin - thư viện chính là cầu nối để bạn đọc tiếp cận tới nguồn lực thông tin có trong thư viện, là công cụ để phổ biến thông tin.

Viện Nghiên cứu Châu Âu được thành lập trong điều kiện đất nước đang tích cực đổi mới và phát triển. Là một cơ quan nghiên cứu khoa học chuyên ngành nằm trong các viện nghiên cứu trực thuộc Viện Khoa học xã hội Việt Nam, Viện Nghiên cứu Châu Âu có chức năng nghiên cứu cơ bản những vấn đề khoa học xã hội và nhân văn của các nước và tổ chức, khu vực ở Châu Âu nhằm cung cấp những cứ luận khoa học cho các cơ quan lãnh đạo của Đảng và Nhà nước, hoạch định các chủ trương chính sách đối nội, đối ngoại và phục vụ nhu cầu hiểu biết của xã hội về Châu Âu. Thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu có nhiệm vụ cung cấp tài liệu cho những nhà khoa học, những người làm công tác giảng dạy, học tập có nhu cầu tìm hiểu về Châu Âu.

Trong bất kỳ lĩnh vực hoạt động nào, hoạt động thông tin khoa học xã hội nói chung và hoạt động nghiên cứu Châu Âu nói riêng chỉ có thể phát triển được khi có sự nhận thức đúng đắn về hoạt động thông tin, đó là khâu quan trọng để nâng cao chất lượng công tác quản lý, điều hành và nghiên cứu, là nhân tố thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và nghiên cứu khoa học. Trong những năm gần đây, cùng với sự tăng cường hợp tác, quan hệ giữa Việt Nam và các nước EU, nhu cầu tìm hiểu về Châu Âu ngày một tăng. Việc mở rộng và đa dạng hóa các dịch vụ thông tin tại Thư viện Viện nghiên cứu Châu Âu sẽ tạo cơ sở khoa học để tổ chức và phát triển hoạt động thông tin theo đúng hướng, đáp ứng nhu cầu chuyên môn của Viện cũng như nhu cầu của đất nước trong thời kỳ đổi mới, hội nhập và phát triển.

Do đó việc đa dạng hóa và hoàn thiện các dịch vụ thông tin – thư viện là một hoạt động hết sức quan trọng cần được quan tâm nghiên cứu, nhằm đảm bảo thông tin kịp thời và đầy đủ cho người dùng tin, đặc biệt là các nhà nghiên cứu, các cán bộ lãnh đạo, quản lý.

Từ những lí do nêu trên, với mong muốn đóng góp một phần kiến thức nhỏ bé của mình vào việc tìm kiếm giải pháp tích cực nhằm hoàn thiện các dịch vụ thông tin, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động phổ biến thông tin tại thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu nên tôi chọn đề tài **“Hoàn thiện dịch vụ thông tin thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu”** để làm đề tài khóa luận của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Tìm hiểu, khảo sát thực trạng dịch vụ thông tin tại thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện các dịch vụ thông tin, đáp ứng nhu cầu người dùng tin tại Viện.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các dịch vụ thông tin tại thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu

- Phạm vi nghiên cứu: Các dịch vụ thông tin tại thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu từ năm 2009 đến nay.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phân tích, tổng hợp tài liệu
- Quan sát trực tiếp
- Phỏng vấn
- Điều tra bằng phiếu: phát ra 80 phiếu cho tất cả các đối tượng người dùng tin tại thư viện, thu về 80 phiếu.

5. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài

Kết quả nghiên cứu của đề tài mong muốn sẽ góp phần nâng cao hiệu quả tổ chức các dịch vụ thông tin tại thư viện Viện Nghiên cứu Châu Âu.

6. Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo, cấu trúc của khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Dịch vụ thông tin - thư viện trong hoạt động của Viện Nghiên cứu Châu Âu

Chương 2: Thực trạng dịch vụ thông tin - thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu

Chương 3: Các giải pháp hoàn thiện dịch vụ thông tin - thư viện tại Viện Nghiên cứu Châu Âu

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

17. Nguyễn Thị Thanh Mai, Nguyễn Hữu Giới(2008), *Về công tác thư viện, Vụ thư viện, Hà Nội.*
18. Lê Thị Thanh Hà(2007), *Khảo sát, đánh giá chất lượng và hiệu quả dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện Quốc gia Việt Nam, Luận văn Thạc sỹ khoa học Thư viện, Đại học Văn Hóa, Hà Nội.*
19. Nguyễn Thị Hồng Hạnh(2006), *Nghiên cứu nhu cầu tin và khả năng đảm bảo thông tin cho người dùng tin tại Viện nghiên cứu Châu Âu, Luận văn thạc sỹ khoa học Thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.*
20. Phùng Bích Hảo(2009), *Bộ máy tra cứu tin hiện đại tại Viện Nghiên cứu Châu Âu, Luận văn thạc sỹ khoa học Thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội.*
21. Trần Thị Bích Hồng, Cao Minh Kiểm(2008), *Tra cứu thông tin trong hoạt động thư viện thông tin, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.*
22. Phạm Thanh Mai(1997), *Công tác phổ biến thông tin nâng cao dân trí ở hệ thống thư viện công cộng Việt Nam, Khóa luận tốt nghiệp, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.*
23. Đặng Thu Minh(2006), *Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong điều kiện hội nhập khoa học và công nghệ tại trung tâm thông tin tư liệu Viện Khoa học và công nghệ Việt Nam, Luận văn Thạc sỹ khoa học thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.*
24. Nguyễn Thị Thúy Nga(2007), *Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đáp ứng nhu cầu tin thời kỳ đổi mới tại Viện Thông tin Khoa học xã hội, Luận văn Thạc sỹ khoa học Thư viện, Đại học Văn hóa, Hà Nội.*

25. Đoàn Phan Tân(2006), *Thông tin học*, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
26. Đoàn Phan Tân(1997), *Tin học trong hoạt động thông tin thư viện*, Văn hóa thông tin, Hà Nội.
27. Đoàn Phan Tân(2009), *Tin học tư liệu, Giáo trình*, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
28. Nguyễn Tiến Hiền, Nguyễn Thị Lan Thanh(2002), *Quản lý thư viện và trung tâm thông tin, Giáo trình*, Đại học văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
29. 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.
30. Lê Văn Việt(2001), *Cẩm nang nghề Thư viện*, Văn hóa thông tin, Hà Nội.
31. Viện Thông tin khoa học xã hội(2007), *Những nội dung căn bản sử dụng phần mềm CDS/ISIS for Window (WINISIS), Tài liệu hướng dẫn*, Hà Nội.
32. Viện Thông tin Khoa học xã hội(2007), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin phục vụ các ngành Khoa học xã hội giai đoạn hiện nay, Kỷ yếu hội thảo*, Hà Nội.