

ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI



**NGUYỄN THỊ TÂM**

**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN  
TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS Nguyễn Thị Lan Thanh

**Hà Nội – 2013**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên em xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy cô giáo tại Trường Đại học Văn Hóa Hà Nội đã truyền đạt cho em rất nhiều kiến thức cơ sở cũng như kiến thức chuyên ngành trong suốt quá trình học tập tại trường, đó là nền tảng cơ bản để em hoàn thành khóa luận.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc và toàn bộ các cán bộ tại Trung tâm thông tin thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội đã tận tình quan tâm, giúp đỡ, tạo điều kiện cho em trong quá trình khảo sát nghiên cứu và cung cấp các thông tin, dữ liệu cho em trong quá trình khóa luận.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới cô giáo hướng dẫn – PGS. TS Nguyễn Thị Lan Thanh, người đã trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn em trong quá trình thực hiện khóa luận.

Dù đã có rất nhiều cố gắng xong kiến thức còn hạn chế và chưa có kinh nghiệm nên bài khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các quý thầy, cô cùng các bạn để rút kinh nghiệm ở những lần nghiên cứu sau và ngày càng hoàn thiện hơn bài nghiên cứu của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Tâm.

## MỤC LỤC

<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	1
<b>QUY ƯỚC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	5
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	6
<b>Chương 1: Sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm thông tin thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội</b> .....	12
<b>1.1 Những vấn đề chung về sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện</b> 12	
<b>1.1.1 Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện</b> .....	12
<b>1.1.2 Đặc điểm của sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện</b> .....	13
<b>1.1.3 Tiêu chí đánh giá các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện</b>	18
<b>1.2 Khái quát về Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội và Trung tâm thông tin thư viện của Trường</b> .....	21
<b>1.2.1 Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội</b> .....	21
<b>1.2.2 Trung tâm thông tin thư viện của Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội</b>	23
<b>1.3 Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin</b> .....	31
<b>1.3.1 Đặc điểm người dùng tin tại Trung tâm</b> .....	31
<b>1.3.2 Nhu cầu tin của NDT tại Trung tâm</b> .....	35
<b>1.4 Vai trò của SP &amp; DVTT thư viện đối với Trung tâm TT -TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội</b> .....	37
<b>Chương 2: Thực trạng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm thông tin thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội</b> .....	40
<b>2.1. Sản phẩm thông tin</b> .....	40
<b>2.1.1. Hệ thống mục lục</b> .....	40

2.1.2.	Thư mục.....	46
2.1.3.	Cơ sở dữ liệu .....	48
2.1.4.	Website của Trung tâm thông tin thư viện.....	52
2.2.	Dịch vụ thông tin .....	56
2.2.1.	Dịch vụ cung cấp tài liệu .....	56
2.2.2.	Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu.....	68
2.2.3.	Dịch vụ tra cứu thông tin trên mạng thông tin.....	71
2.2.4.	Dịch vụ khai thác tài liệu đa phương tiện .....	72
2.2.5.	Một số dịch vụ khác.....	74
2.3.	Nhận xét và đánh giá sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm thông tin - thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội .....	77
2.3.1.	Nhận xét chung.....	77
2.3.2.	Đánh giá về chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm	78
<b>Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin tại trung tâm thông tin thư viện trường đại học Sư Phạm Hà Nội.....</b>		
		89
3.1	Nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin hiện có	89
3.2	Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin .....	91
3.3	Nâng cao năng lực, trình độ của đội ngũ cán bộ thư viện .....	92
3.4	Tăng cường quảng bá, giới thiệu sản phẩm và dịch vụ thông tin	94
<b>KẾT LUẬN .....</b>		96
<b>PHỤ LỤC .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>		100

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài.

Ngày nay với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, loài người đang bước vào một thời đại mới đó là thời đại thông tin. Cuộc cách mạng thông tin mang đến những ảnh hưởng sâu sắc tới mọi hoạt động trong xã hội như Khoa học, Giáo dục, Kinh tế, Thương mại, Nông nghiệp, Công nghiệp, ... trong đó có lĩnh vực văn hóa, giáo dục, đào tạo. Hoạt động thông tin khoa học trở thành 1 yếu tố quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế xã hội của mọi Quốc Gia, là tiêu chuẩn để đánh giá trình độ của mỗi Quốc Gia, giúp cho mọi cá nhân và tổ chức có thể tìm đến và trao đổi với nhau một cách thuận tiện.

Nước ta đang bước vào thời kì công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, hội nhập nền kinh tế thế giới và khu vực đòi hỏi việc tích lũy, trao đổi và nâng cao kiến thức của tất cả mọi người. Điều này đòi hỏi mọi tổ chức ngành nghề cần phải phát huy tốt hơn vai trò của mình. Trong đó các thư viện và cơ quan thông tin cần phải không ngừng nâng cao các hoạt động của mình một cách hiệu quả, cần cung cấp những sản phẩm và dịch vụ thông tin có chất lượng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập tìm hiểu, nghiên cứu khoa học, phục vụ sản xuất và phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Đây là vấn đề mà cơ quan thông tin thư viện quan tâm và đang tìm một bước đi mới nhằm nâng cao hiệu suất hoạt động của chính cơ quan mình.

Trong các yếu tố cấu thành hoạt động thông tin, hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đóng vai trò quyết định, sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện mang tính động, luôn biến đổi và phát triển không ngừng để đáp ứng nhu cầu người dùng tin. Đây là kết quả cuối cùng của công đoạn xử lí tài liệu, bao

gói thông tin và là chiếc cầu nối giữa giá trị nguồn lực thông tin và người dùng tin. Nó không chỉ là những công cụ hữu ích, những cách thức hiệu quả phục vụ người dùng tin có được thông tin mà còn thể hiện trình độ phát triển của một cơ quan thông tin - thư viện.

Với bề dày lịch sử hơn 60 năm phấn đấu và trưởng thành, Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội là trường trọng điểm, đầu ngành trong hệ thống các trường sư phạm. Sứ mạng của Trường là đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao có trình độ đại học và trên đại học, bồi dưỡng nhân tài cho hệ thống giáo dục quốc dân và xã hội, nghiên cứu khoa học cơ bản, khoa học giáo dục và khoa học ứng dụng đạt trình độ tiên tiến, cung cấp dịch vụ giáo dục và khoa học công nghệ phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và hội nhập quốc tế.

Trung tâm thư viện của Trường là một trong những đơn vị có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập. Tuy nhiên trong thời kỳ hội nhập và mở cửa của nước ta các đòi hỏi tiêu chuẩn của các ngành không ngừng tăng lên trong đó việc chuẩn hoá trong lĩnh vực thông tin - thư viện nói chung hay xây dựng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện nói riêng cũng đòi hỏi phải được tiến hành nghiêm túc.

Người dùng tin ngày càng đa dạng và phong phú, ở họ không có giới hạn về không gian và thời gian sử dụng thông tin. Điều đó cho thấy rất cần thiết phải có nhiều các sản phẩm và dịch vụ thông tin đáp ứng một cách hoàn hảo nhu cầu của người dùng tin. Tuy nhiên, trong sự phát triển của công nghệ thông tin và xu thế hội nhập, các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm thông tin thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội hiện vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin, cụ thể: sản phẩm thông tin thư viện còn ít, chưa cập nhật, việc sử

dụng một số sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện còn khó khăn, phức tạp, thời gian chờ đợi lâu, chi phí cho dịch vụ còn cao. Bởi vậy, việc đa dạng hoá các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ này theo hướng hiện đại, chuẩn quốc tế là rất quan trọng.

Chính vì những lí do trên cũng như nhận thấy giá trị và tầm quan trọng của các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm thông tin - thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội trong việc phát huy tốt hơn vai trò của mình nên em đã mạnh dạn chọn đề tài “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Trung tâm thông tin thư viện Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội.*” làm bài khóa luận của mình.

## **2. Lịch sử nghiên cứu**

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin (SP & DVTT) thư viện là một trong những yếu tố quan trọng cấu thành lên thư viện, là nguồn lực của thư viện và là yếu tố thu hút người dùng tin, nó quyết định hiệu quả của thư viện. Trong những năm gần đây đã có một số công trình nghiên cứu liên quan đến SP & DVTT thư viện như: “Nâng cao chất lượng và đa dạng hóa hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin của trường Đại học Hà Nội” của Vũ Thị Cúc hay “Nghiên cứu phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin tại thư viện đại học Thủy Lợi”, các công trình này cũng đã cho thấy vai trò, tầm quan trọng của sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong các Trung tâm thông tin thư viện (TT – TV), bên cạnh đó nêu được thực trạng xây dựng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện ở các cơ quan đó để từ đấy đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng hay phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện.

Đặc biệt cũng có nhiều bài nghiên cứu các vấn đề về trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội như: “Tăng cường nguồn lực thông tin tại trung tâm thông tin trường đại học Sư phạm Hà Nội” của Nguyễn Thị Thuận, hay “Nghiên cứu khai thác và phát triển nguồn lực học liệu số tại trường đại học Sư Phạm Hà Nội trong giai đoạn đổi mới giai đoạn” của Nguyễn Văn Thường.

Tuy nhiên, các công trình trên mới chỉ đưa ra việc tổ chức, triển lãm, đánh giá hiệu quả hoạt động cũng như đưa ra các giải pháp phát triển các SP & DVTT thư viện mang tính đặc thù của một số địa bàn cụ thể, và chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập đến vấn đề SP & DVTT tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội . Tiếp thu những thành quả nghiên cứu trước đó đề tài “Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại trung tâm thông tin thư viện trường đại học sư phạm Hà Nội” sẽ tiếp tục nghiên cứu một cách toàn diện về thực trạng các SP & DVTT tại Trung tâm TT-TV trường ĐHSPh Hà Nội từ đó đưa ra các giải pháp, kiến nghị để nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm.

### **3. Mục tiêu nghiên cứu**

Trên cơ sở khảo sát thực trạng hệ thống SP & DVTT thư viện tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội, đề xuất các giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng SP & DVTT thư viện, đáp ứng nhu cầu người dùng tin trong giai đoạn đổi mới giáo dục và hội nhập quốc tế.

### **4. Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để thực hiện được mục tiêu trên, đề tài tập trung giải quyết các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu những vấn đề chung về SP & DVTT thư viện cũng như đặc điểm và vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Trung tâm TT- TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội.



- Khảo sát thực trạng các SP & DVTT tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội .
- Đề xuất các giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng SP & DVTT tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội.

### **5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Các SP & DVTT thư viện tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội.
- Phạm vi nghiên cứu: Thực trạng các SP & DVTT tại Trung tâm TT – TV Trường Đại học Sư Phạm Hà Nội trong khoảng từ năm 2011 đến nay.

### **6. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp luận: Khóa luận được nghiên cứu dựa trên cơ sở của phương pháp luận 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 TT - TV.
- Phương pháp nghiên cứu cụ thể:
  - +Thu thập , phân tích, tổng hợp tài liệu
  - + Điều tra bằng phiếu hỏi
  - + Phỏng vấn trực tiếp và trao đổi với NDT và cán bộ của Trung tâm
  - + Phân tích, so sánh và tổng hợp các số liệu thống kê.