

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

TRẦN THỊ THU

SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Hà Nội - 2019

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

TRẦN THỊ THU

**SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG**

Chuyên ngành: Khoa học Thông tin - Thư viện

Mã số: 60320203

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THÔNG TIN - THƯ VIỆN
XÁC NHẬN HỌC VIÊN ĐÃ CHỈNH SỬA THEO GÓP Ý CỦA HỘI ĐỒNG**

Người hướng dẫn khoa học

Chủ tịch hội đồng chấm LVThS.

PGS.TS. Trần Thị Minh Nguyệt

PGS.TS. Nguyễn Thị Lan Thanh

HÀ NỘI - 2019

XÁC NHẬN CỦA HỘI ĐỒNG BẢO VỆ LUẬN VĂN

Luận văn đã được tác giả bổ sung chỉnh sửa theo Quyết nghị của Hội đồng chấm luận văn thạc sỹ chuyên ngành Thông tin - Thư viện gồm những nội dung sau:

- Viết giả thuyết cho tường minh hơn;
- Bổ sung các luận án tiến sĩ cho phân tổng quan;
- Nêu cụ thể hơn các giải pháp về công nghệ;
- Chỉnh sửa các đề mục cho chính xác;
- Chỉnh lỗi chính tả.

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG

PGS.TS. Nguyễn Thị Lan Thanh

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của chính tác giả dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS. TS Trần Thị Minh Nguyệt. Các kết quả nghiên cứu và các kết luận trong luận văn này là trung thực, không sao chép từ bất kỳ một nguồn nào và dưới bất kỳ hình thức nào. Việc tham khảo các nguồn tài liệu đã được thực hiện trích dẫn và ghi nguồn tài liệu tham khảo đúng quy định.

Hải Phòng, ngày 01 tháng 8 năm 2019

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Trần Thị Thu

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin được bày tỏ lòng cảm ơn chân thành và sâu sắc tới PGS. TS Trần Thị Minh Nguyệt, người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới các thầy cô giáo trong khoa Thông tin - Thư viện Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội đã truyền đạt, chỉ dạy cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian học tập tại Trường.

Xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc và các anh chị em tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Hải Phòng đã hết sức tạo điều kiện giúp đỡ tôi có tư liệu hoàn thành luận văn.

Xin được cảm ơn tới gia đình, bạn bè đã dành cho tôi sự quan tâm và động viên trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này. Trong quá trình làm luận văn, với tất cả nỗ lực của bản thân, nhưng do chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc nghiên cứu khoa học cũng như hạn chế về trình độ hiểu biết nên luận văn không tránh khỏi thiếu sót và hạn chế. Kính mong nhận được sự cảm thông và góp ý của Quý Thầy, Cô và các đồng nghiệp để luận văn được hoàn thiện tốt hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 01 tháng 8 năm 2019

Học viên thực hiện

Trần Thị Thu

MỤC LỤC

| | |
|--|-----------|
| MỞ ĐẦU..... | 6 |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài | 6 |
| 2. Tình hình nghiên cứu..... | 7 |
| 3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu | 11 |
| 4. Giả thuyết nghiên cứu..... | 11 |
| 5. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu..... | 12 |
| 6. Phương pháp nghiên cứu | 12 |
| 7. Ý nghĩa khoa học và ứng dụng của đề tài | 13 |
| 8. Dự kiến kết quả nghiên cứu | 13 |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN VÀ TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG | 14 |
| 1.1. Cơ sở lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện | 14 |
| <i>1.1.1. Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện.....</i> | <i>14</i> |
| <i>1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện</i> | <i>18</i> |
| <i>1.1.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện....</i> | <i>21</i> |
| 1.2. Tổng quan về Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Hải Phòng | 23 |
| <i>1.2.1. Khái quát về Trường Đại học Hải Phòng</i> | <i>23</i> |
| <i>1.2.2. Khái quát về Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng.....</i> | <i>24</i> |
| 1.3. Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng | 35 |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG..... | 37 |
| 2.1. Sản phẩm thông tin – thư viện..... | 37 |
| <i>2.1.1. Thư mục</i> | <i>37</i> |
| <i>2.1.2. Cơ sở dữ liệu</i> | <i>40</i> |
| <i>2.1.3. Websites.....</i> | <i>44</i> |
| 2.2. Dịch vụ thông tin - thư viện | 47 |
| <i>2.2.1. Dịch vụ mượn tài liệu.....</i> | <i>47</i> |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.2. Dịch vụ đọc tại chỗ..... | 49 |
| 2.2.3. Dịch vụ sao chụp tài liệu..... | 51 |
| 2.2.4. Dịch vụ tra cứu Internet..... | 53 |
| 2.2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin..... | 54 |
| 2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng..... | 56 |
| 2.4. Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng..... | 59 |
| 2.4.1. Chất lượng sản phẩm thông tin – thư viện..... | 60 |
| 2.4.2. Chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện..... | 61 |
| 2.4.3. Đánh giá chung..... | 62 |
| CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG..... | 66 |
| 3.1. Nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện hiện có..... | 66 |
| 3.1.1. Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin – thư viện hiện có..... | 66 |
| 3.1.2. Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin – thư viện hiện có..... | 67 |
| 3.2. Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện..... | 70 |
| 3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm thông tin – thư viện..... | 70 |
| 3.2.2. Đa dạng hóa các dịch vụ thông tin – thư viện..... | 71 |
| 3.3. Các giải pháp hỗ trợ..... | 74 |
| 3.3.1. Chuẩn hoá xử lý tài liệu..... | 74 |
| 3.3.2. Nâng cao trình độ cán bộ tổ chức và phổ biến sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện..... | 74 |
| 3.3.3. Tăng cường đào tạo người dùng tin..... | 77 |
| 3.3.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và đầu tư cơ sở vật chất..... | 78 |
| 3.3.5. Ứng dụng marketing trong tổ chức các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện..... | 80 |
| 3.3.6. Tăng cường hợp tác, chia sẻ với các cơ quan thông tin khác..... | 80 |
| KẾT LUẬN..... | 82 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 84 |
| PHỤ LỤC..... | 88 |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|--|-----------|
| Bảng 1.1. Thống kê cơ cấu vốn tài liệu của Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng theo loại hình tài liệu | 29 |
| Bảng 1.2: Cơ cấu vốn tài liệu theo nội dung tài liệu..... | 31 |
| Bảng 1.3: Cơ cấu vốn tài liệu theo ngôn ngữ tài liệu | 32 |
| Bảng 1.4: Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi và trình độ tại Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng | 34 |
| Bảng 2.1: Tần suất sử dụng thư mục | 39 |
| Bảng 2.2: NDT đánh giá chất lượng thư mục..... | 39 |
| Bảng 2.3: Mức độ đáp ứng của Thư mục..... | 40 |
| Bảng 2.4: Tần suất sử dụng CSDL..... | 43 |
| Bảng 2.5: Đánh giá chất lượng CSDL..... | 43 |
| Bảng 2.6: Mức độ đáp ứng của CSDL | 44 |
| Bảng 2.7: Đánh giá tần suất sử dụng | 46 |
| Bảng 2.8: Đánh giá chất lượng Website | 46 |
| Bảng 2.9: Mức độ đáp ứng của Website..... | 47 |
| Bảng 2.10: Đánh giá chất lượng dịch vụ cho mượn về nhà | 49 |
| Bảng 2.11: Đánh giá chất lượng dịch vụ đọc tại chỗ..... | 51 |
| Bảng 2.12: Đánh giá tần suất sử dụng dịch vụ sao chụp tài liệu | 52 |
| Bảng 2.13: Đánh giá chất lượng dịch vụ sao chụp tài liệu | 53 |
| Bảng 2.14: Đánh giá chất lượng dịch vụ tra cứu internet..... | 54 |
| Bảng 2.15: Đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo NDT | 56 |
| Bảng 2.16: NDT đánh giá SP TT-TV dựa trên các tiêu chí | 60 |
| Bảng 2.17: NDT đánh giá DV TT – TV dựa trên các tiêu chí | 62 |

DANH MỤC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 2.1: Minh họa giao diện trang Web..... | 45 |
| Hình 2.2: Phân hệ lưu thông | 48 |

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Tiếng Việt

| Chữ viết tắt | Chữ viết đầy đủ |
|---------------|--|
| CSVCKT | Cơ sở vật chất kỹ thuật |
| DV TT - TV | Dịch vụ thông tin – thư viện |
| ĐHHP | Đại học Hải Phòng |
| NCKH | Nghiên cứu khoa học |
| NDT | Người dùng tin |
| SP&DV TT - TV | Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện |
| SP TT - TV | Sản phẩm thông tin – thư viện |
| TT - TV | Thông tin – thư viện |

Tiếng Anh

| Chữ viết tắt | Chữ viết đầy đủ |
|--------------|------------------------------|
| DDC | Dewey Decimal Classification |
| MARC | Machine Readable Cataloguing |
| OPAC | Online Public Access Catalog |

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong thế kỷ 21, thông tin có vai trò rất quan trọng. Thông tin được coi là nguồn tài nguyên đặc biệt, là tiềm lực đảm bảo cho sự phát triển của mỗi quốc gia. Thông tin có ý nghĩa quyết định trong mọi mặt đời sống xã hội nhất là trong môi trường giáo dục đại học (ĐH) – nơi đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho đất nước.

Tại các trường ĐH, thư viện là bộ phận quan trọng, có nhiệm vụ lưu giữ, truyền tải thông tin phục vụ giảng dạy và học tập. Atkinson – báo cáo viên của Hội đồng tài trợ ĐH của Vương quốc Anh đã nhấn mạnh vai trò của thư viện trường ĐH: “Các thư viện là cốt lõi của các trường ĐH, như một nguồn tài nguyên chiếm vị trí trung tâm và đặc biệt quan trọng vì thư viện phục vụ tất cả các chức năng của một trường ĐH như: giảng dạy và nghiên cứu, sáng tạo tri thức và chuyển giao kiến thức, văn hóa của hiện đại và quá khứ cho những thế hệ sau”. Để thực hiện vai trò quan trọng đó, các thư viện ĐH phải không ngừng đổi mới, luôn sẵn sàng trợ giúp cho người học và người dạy trong việc tìm kiếm, khai thác thông tin, thỏa mãn các nhu cầu tin hình thành trong quá trình học tập và nghiên cứu của mình, là cầu nối giữa người dùng tin (NDT) với các nguồn lực thông tin, giữa NDT với nhau, đặc biệt là giữa người dạy và người học.

Cùng với sự phát triển chung của giáo dục và đào tạo Việt Nam, Trường Đại học Hải Phòng (ĐHHP) đã chuyển sang mô hình đào tạo theo học chế tín chỉ. Việc thay đổi này đòi hỏi nhà trường phải thay đổi toàn diện từ việc đổi mới phương pháp giảng dạy, phương pháp kiểm tra đánh giá, đến việc thay đổi cách thức quản lý đào tạo cũng như hoàn thiện cơ sở vật chất trang thiết bị để phục vụ cho việc giảng dạy, nghiên cứu và học tập. Một trong những nhân tố quan trọng, quyết định tới chất lượng đào tạo của nhà trường là hiệu quả hoạt động của thư viện. Để Trường ĐHHP có thể tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng cao, phục vụ cho quá trình CNH - HĐH của thành phố, Vùng Duyên Hải Bắc Bộ cũng như của cả nước, điều quan trọng nhất đối với cán bộ, giáo viên và sinh viên trong toàn trường hiện nay là phải nắm bắt được thông tin, tài liệu phục vụ cho quá trình nghiên cứu, giảng dạy và học tập một cách nhanh chóng, kịp thời và chính xác.

Hoạt động của Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP trong những năm qua đã góp phần đáng kể vào những thành tích chung của Nhà trường. Để có thể đáp ứng đầy đủ, tốt nhất các nhiệm vụ của Nhà trường, tập thể ban lãnh đạo và cán bộ cần xác định nhiệm vụ trọng tâm là chú trọng phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện (SP&DV TT - TV) vì SP&DV TT - TV chính là cầu nối giữa NDT với nguồn lực thông tin, là thước đo phản ánh hiệu quả hoạt động và trình độ phát triển của trung tâm. Chỉ có tạo lập được một hệ thống SP&DV TT - TV chất lượng, phát triển theo xu hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, thân thiện, phù hợp với nhu cầu và các điều kiện khai thác của NDT thì Trung tâm TT - TV mới đáp ứng được yêu cầu của Trường Đại học Hải Phòng trong giai đoạn đổi mới đào tạo.

Trong những năm gần đây, Trung tâm TT - TV trường đã có nhiều cố gắng tạo lập các SP&DV TT – TV nhằm đáp ứng nhu cầu của NDT đang ngày càng phát triển. Tuy nhiên các SP&DV TT – TV của trung tâm vẫn còn chưa phong phú, đa dạng về hình thức và nội dung, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu tin của người dùng tin (NDT). Điều đó đã ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động phục vụ NDT của trung tâm nói riêng và chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường nói chung. Xuất phát từ những lí do trên, tôi chọn vấn đề: **“Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng”** làm đề tài luận văn thạc sĩ khoa học của mình với mong muốn nghiên cứu làm rõ thực trạng SP&DV TT - TV Trường ĐHHP, đề xuất các biện pháp hoàn thiện các SP&DV TT - TV, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng đầy đủ, kịp thời nhu cầu tin cho NDT.

2. Tình hình nghiên cứu

Nhằm mục đích tạo ra được nhiều SP&DV TT - TV chất lượng, phù hợp với xã hội thông tin vấn đề này đã được nhiều tác giả nước ngoài nghiên cứu.

Bolin, Mary K. trong “Catalog design, catalog maintenance, catalog governance” (Thiết lập, duy trì, quản lý thẻ mục lục) đã nghiên cứu việc thiết lập, duy trì, quản lý thẻ mục lục thư viện trong quá khứ, hiện tại và khám phá các vấn đề trong mô hình quản lý "có lập trình" cho thẻ mục lục.

Ashok Kumar Sahu trong “Measuring service quality in an academic library: an Indian case study” (Đánh giá chất lượng dịch vụ trong thư viện trường đại học:

Một nghiên cứu ở Ấn Độ đã nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự đáp ứng các dịch vụ trong thư viện Trường Đại học Jawaharlal Nehru thông qua đánh giá của bạn đọc.

Rajinder Kumar, Joginder Singh trong “Use of OPAC in the University Library of GGIPU, Delhi” (Sử dụng OPAC trong thư viện Đại học GGIPU, Delhi) đánh giá việc sử dụng OPAC trong thư viện Đại học GGIPU, đưa ra những gợi ý để phát triển dịch vụ này đồng thời cũng chỉ ra cách giải quyết các vấn đề mà NDT gặp phải khi sử dụng OPAC.

Một thực tế ở xã hội hiện nay là thông tin được sinh ra theo cấp số nhân. Vậy làm thế nào để phân biệt đâu là thông tin có ích, đâu là thông tin sai lệch? Bài viết của Diljit Singh (2004) “Reference Services in the Digital Age” (Dịch vụ tham khảo trong môi trường số) đã khẳng định cần phải phát triển dịch vụ tham khảo – một dịch vụ quan trọng tại thư viện để đáp ứng nhu cầu tin ngày càng tăng và những mong muốn được nhận những thông tin chính xác, phù hợp của NDT. Tác giả đã nêu khái niệm và thực tiễn của dịch vụ tham khảo như: email (thư điện tử), chat reference (tham khảo trực tuyến), ask-a (hãy hỏi – a),...

Các chuyên gia trong nước nghiên cứu về SP&DV TT - TV đã không ngừng học hỏi, kế thừa, sáng tạo những kinh nghiệm của nước ngoài để áp dụng vào thực tiễn của Việt Nam.

Trong luận án tiến sĩ của tác giả Vũ Duy Hiệp (2016) với đề tài: “Nghiên cứu mô hình hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại các trường đại học Việt Nam” đã tập trung nghiên cứu và làm sáng rõ cơ sở lý luận về hệ thống SP&DV TT - TV tại trường đại học. Luận chứng mô hình và cách tiếp cận để xây dựng mô hình hệ thống SP&DV TT - TV tại các trường đại học Việt Nam, đáp ứng yêu cầu đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục đại học Việt Nam và hội nhập quốc tế. Trong đó đi sâu giải quyết nội hàm khái niệm hệ thống SP&DV TT - TV; Mô hình hệ thống SP&DV TT - TV; Các yếu tố ảnh hưởng và các tiêu chí đánh giá hệ thống SP&DV TT - TV tại trường đại học; Giới thiệu được 05 mô hình hệ thống SP&DV TT - TV tại các trường đại học tiên tiến của một số nước trên thế giới, trên cơ sở phân tích những ưu điểm, hạn chế, đưa ra đánh giá và nhận xét, cùng những kinh nghiệm rút ra qua các mô hình trên; Phân tích đặc điểm, vai

trò và các yêu cầu đặt ra đối với hệ thống SP&DV TT - TV tại các trường đại học Việt Nam thời kỳ đổi mới và hội nhập, nêu bật sự cần thiết phải xây dựng mô hình hệ thống SP&DV TT - TV tại các trường đại học Việt Nam để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ mới,....

Trong tạp chí, có các bài nghiên cứu về SP&DV TT - TV như:

Quản lý chất lượng SP&DV TT - TV trong thư viện trường đại học của Bạch Thị Thu Nhi đã giới thiệu khái niệm chất lượng và quản lý chất lượng SP&DV. Đề cập đến 05 yêu cầu về quản lý chất lượng các SP&DV TT - TV: hệ thống quản lý chất lượng; trách nhiệm của lãnh đạo; quản lý nguồn nhân lực; tạo sản phẩm, dịch vụ và đo lường, phân tích, cải tiến. Trình bày nội dung của việc quản lý chất lượng các SP&DV TT - TV trong thư viện trường đại học ở các khâu: đầu vào, quá trình, đầu ra và các yếu tố hỗ trợ.

Xây dựng sản phẩm thông tin “Hướng dẫn học tập và nghiên cứu theo chủ đề” của các thư viện đại học Việt Nam của tác giả Lê Bá Lâm. Tác giả đã đưa ra một số kiến nghị nhằm xây dựng sản phẩm thông tin này đạt chất lượng và hiệu quả phục vụ bạn đọc cao nhất.

Ngoài ra, tác giả Bùi Loan Thùy và Nguyễn Thị Trúc Hà nghiên cứu: Phát triển dịch vụ thông tin - thư viện tại một số trường đại học trên thế giới: Bài học với thư viện đại học Việt Nam đã giới thiệu những DV TT - TV do những thư viện đại học nước ngoài cung cấp như: dịch vụ mượn trả tài liệu; dịch vụ chuyển phát tài liệu; dịch vụ huấn luyện kiến thức thông tin; dịch vụ hỗ trợ giảng dạy và nghiên cứu. Từ tham khảo kinh nghiệm quốc tế, nhiều thư viện đại học ở Việt Nam đã áp dụng và xây dựng nhiều DV TT - TV phù hợp như: "thùng trả sách"; thư viện văn phòng; tham khảo - tư vấn tìm tin; dịch vụ hỗ trợ thông tin,... Khẳng định cần thiết của việc tổ chức các lớp huấn luyện sử dụng thư viện cho sinh viên vào đầu năm học, đồng thời tăng cường các DV tiện ích nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của NDT.

Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện – thông tin tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam của tác giả Bùi Thị Thanh Diệu đã phân tích thực tại triển khai các DV TT - TV trong hệ thống thư viện đại học Việt Nam.

Qua đó, tác giả đề xuất xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng DV TT - TV phù hợp với môi trường thư viện đại học ở Việt Nam.

Tác giả Vũ Duy Hiệp có một số bài viết đề cập đến SP&DV TT - TV:

Các sản phẩm dạng thư mục và ý nghĩa của chúng đã đề cập đến các SP dạng thư mục và nêu rõ ý nghĩa của chúng. Giới thiệu về chỉ dẫn, trích dẫn khoa học và ứng dụng của nó trong thống kê khoa học, xuất bản, phát triển nguồn tin.

Tìm hiểu mô hình hệ thống sản phẩm - dịch vụ thông tin thư viện tại Thư viện Đại học Victoria, New Zealand và bài học cho các thư viện đại học Việt Nam đã giới thiệu tổng quan về hệ thống SP&DV TT - TV tại Trường Đại học Victoria, New Zealand, nghiên cứu mô hình hệ thống SP&DV TT - TV phát triển theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa tại trường đại học này và đề xuất một số bài học kinh nghiệm cho các thư viện đại học Việt Nam trong việc nghiên cứu xây dựng mô hình tạo lập và phát triển hệ thống SP& DV TT - TV thời kỳ đổi mới, hội nhập quốc tế.

Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thư viện – thông tin trong các trường đại học hướng tới mô hình đại học nghiên cứu trong tạp chí Thư viện Việt Nam số 4 năm 2015. Tác giả đã khái lược những nhiệm vụ trọng tâm trong việc phát triển các loại hình SP&DV TT - TV phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu tại các trường đại học, hướng tới mô hình đại học nghiên cứu.

Bên cạnh đó còn có các luận văn chuyên ngành khoa học thông tin – thư viện nghiên cứu về SP&DV TT - TV của các trường đại học cụ thể như:

Trần Thị Ngọc Diệp (2011), Hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Học viện công nghệ Bưu chính viễn thông; Thạch Lương Giang (2012), Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại trường Đại học Ngoại thương Hà Nội; Nguyễn Văn Trọng (2013), Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh; Dương Thị Tuyết (2014), Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trung tâm thông tin – thư viện Học viện Ngân hàng; Lã Thị Vân (2017), Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội,....

Ngoài ra, còn rất nhiều các công trình khác cùng nghiên cứu về SP&DV TT - TV hoặc có liên quan tới vấn đề này. Tuy nhiên, tất cả các công trình đó đều nghiên

cứu về SP&DV TT - TV đại học nói chung hoặc nghiên cứu về từng đơn vị cụ thể của các tác giả nói riêng. Mỗi một đơn vị cụ thể khác nhau thì có những SP&DV khác nhau và có những nét đặc thù riêng.

Cho tới nay, liên quan đến Trung tâm thông tin - thư viện Trường Đại học Hải Phòng đã có các đề tài nghiên cứu của các tác giả như: Trần Thị Thu Hiền (2015), Nguồn lực thông tin tại Thư viện Trường Đại học Hải Phòng; Trịnh Thị Ngọc (2015), Tổ chức và hoạt động thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng trong giai đoạn đổi mới giáo dục đại học; Nguyễn Thị Hoàng Yến (2016), Xử lý nội dung tài liệu tại thư viện Trường Đại học Hải Phòng; Đoàn Thị Xuyên (2018), Nghiên cứu nhu cầu tin của người dùng tin Trường Đại học Hải Phòng.

Hiện tại, chưa có một công trình nào nghiên cứu một cách trực tiếp và toàn diện về vấn đề này và đề tài “*Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng*” không trùng lặp với bất cứ công trình nào đã được công bố trước đây.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở đánh giá thực trạng về SP&DV TT - TV tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Hải Phòng, luận văn đề xuất những giải pháp hoàn thiện SP&DV TT - TV của Trung tâm, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của NDT.

3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện được mục đích nghiên cứu, đề tài cần giải quyết những nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện.
- Nghiên cứu thực trạng và đánh giá chất lượng SP&DV TT - TV tại Trường Đại học Hải Phòng.
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện SP&DV TT - TV tại Trung tâm.

4. Giả thuyết nghiên cứu

Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng còn chưa phong phú và đa dạng, không đáp ứng được đầy đủ nhu cầu tin của người dùng tin do chưa được quan tâm đầu tư và phát triển đúng mức, nguồn nhân lực

phục vụ SP&DV của trung tâm còn yếu về chuyên môn và các kỹ năng mềm, trình độ tin học của cán bộ tin còn hạn chế và thiếu về nhân lực, cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ,... Nếu được Ban giám hiệu và lãnh đạo đơn vị quan tâm đầu tư kinh phí, đào tạo nguồn nhân lực, đề ra được chính sách phát triển các SP&DV TT - TV thì SP&DV TT - TV tại Trung tâm sẽ phong phú, đa dạng đáp ứng được nhu cầu thông tin của cán bộ, giảng viên và sinh viên góp phần nâng cao hiệu quả nghiên cứu khoa học và đào tạo chất lượng cao đa ngành, đa lĩnh vực của Trường ĐHHP.

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

5.1. Đối tượng nghiên cứu

- Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng.

5.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Khảo sát SP&DV TT - TV tại Trường Đại học Hải Phòng.

- Phạm vi thời gian: Từ năm 2015 đến nay

6. Phương pháp nghiên cứu

6.1. Phương pháp luận

Đề tài được triển khai dựa trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, tư tưởng Hồ Chí Minh, quan điểm chỉ đạo đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước về hoạt động TT - TV ở các trường Đại học.

6.2. Phương pháp cụ thể

- Phương pháp phân tích - tổng hợp tài liệu: tác giả tiến hành tập hợp các tài liệu khoa học, tham khảo một số công trình liên quan đến đề tài để phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa những nghiên cứu làm cơ sở lý luận về tạo lập, quản lý và khai thác SP&DV TT - TV trong trường Đại học.

- Phương pháp quan sát thực tế: nhằm nắm bắt được nhu cầu thực tế của việc khai thác các SP&DV TT - TV của NDT tại Trường Đại học Hải Phòng.

- Phương pháp điều tra bằng phiếu hỏi: xây dựng phiếu thăm dò ý kiến NDT để: tìm hiểu mức độ hài lòng, mục đích, đánh giá của họ khi sử dụng SP&DV TT - TV hiện có, cơ sở vật chất trang thiết bị, thái độ phục vụ của cán bộ trung tâm,

- Phương pháp thống kê.

7. Ý nghĩa khoa học và ứng dụng của đề tài

7.1. Ý nghĩa khoa học

Kết quả nghiên cứu góp phần làm phong phú hơn lý luận về SP&DV TT – TV; đồng thời làm rõ hơn vai trò, tầm quan trọng của nó trong hệ thống TT - TV nói chung và các trường Đại học nói riêng.

7.2. Ý nghĩa thực tiễn

Luận văn đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển SP&DV TT - TV, là cơ sở cho Trung tâm hoàn thiện các sản phẩm và dịch vụ đã có và tạo ra những sản phẩm và dịch vụ mới, đáp ứng và kích thích được nhu cầu tin của NDT, khẳng định được vai trò của trung tâm trong thời kỳ đổi mới giáo dục và đào tạo của Trường Đại học Hải Phòng.

Luận văn có thể là tài liệu tham khảo cho những tác giả quan tâm về vấn đề SP&DV TT - TV.

8. Dự kiến kết quả nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục, Luận văn sẽ cấu trúc thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện và tổng quan về Trung tâm thông tin – thư viện Trường Đại học Hải Phòng.

Chương 2: Thực trạng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng.

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN
VÀ TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

1.1. Cơ sở lý luận về sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện

1.1.1. Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện

1.1.1.1. Khái niệm sản phẩm thông tin – thư viện

Sản phẩm

Trong quá trình phát triển của loài người nhờ có hoạt động lao động sản xuất đã làm chuyển hóa các nguồn tài nguyên thành sản phẩm có ích. Mỗi sản phẩm được sản xuất ra đều nhằm đáp ứng những nhu cầu nhất định của con người. Như vậy, sản phẩm chính là đầu ra hay kết quả của các hoạt động lao động của con người.

Theo định nghĩa của Kinh tế chính trị Mác-Lênin thì *sản phẩm là kết quả của sản xuất, tổng hợp các thuộc tính về cơ học, lý học, hóa học và các thuộc tính có ích khác làm cho sản phẩm có công dụng nhất định và có thể thỏa mãn những nhu cầu của con người* [5, tr.39].

Theo từ điển tiếng Việt thì “*Sản phẩm là kết quả được tạo ra trong quá trình lao động của con người*” [25, tr.832].

Sản phẩm thông tin – thư viện (SP TT - TV)

Về nguyên tắc khái niệm SP TT - TV cũng được tạo ra trên cơ sở khái niệm sản phẩm. Theo các định nghĩa trên sản phẩm là kết quả của các hoạt động hay các quá trình, là cái do con người lao động tạo ra. Vì vậy có thể hiểu SP TT - TV là *do con người trong lĩnh vực TT - TV tạo ra, là kết quả của quá trình xử lý thông tin như: phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt, chú giải, tổng luận,... và những quá trình phân tích, tổng hợp thông tin khác.*

Người thực hiện quá trình xử lý thông tin là cán bộ TT - TV có chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, có tâm với nghề.

Các SP TT –TV cũng bao gồm nhiều hình thức khác nhau: sản phẩm mang tính truyền thống: mục lục, thư mục,... và sản phẩm mang tính hiện đại: cơ sở dữ

liệu (CSDL), bản tin điện tử, website,... SP TT - TV được hình thành nhằm thỏa mãn nhu cầu tra cứu tin và nhu cầu của chính bản thân tài liệu. SP phải phụ thuộc chặt chẽ vào nhu cầu cũng như sự biến đổi của nhu cầu. Cũng như mọi sản phẩm khác, SP TT - TV cũng không ngừng hoàn thiện và phát triển để thích ứng với nhu cầu mà nó hướng tới.

Một số đặc trưng của SP TT - TV

- *Mỗi sản phẩm đều có chu kỳ sống nhất định*

Mỗi loại SP TT - TV ra đời đều dựa trên nhu cầu của con người, được phát triển theo hình sin nghĩa là được tạo ra, có phát triển, suy giảm và thay thế bằng một sản phẩm khác phù hợp hơn.

- *Những sản phẩm mới là cần thiết cho sự phát triển*

Nhu cầu tin của con người là vô tận và ngày một hướng đến sự thuận tiện, nhanh chóng, văn minh nên đòi hỏi tất yếu là phải có những SP TT - TV mới. Những cơ quan TT - TV đã và đang trên con đường tiến tới thư viện điện tử là những cơ quan có nhân sự chuyên nghiên cứu đón đầu sự phát triển các SP TT - TV mới trên thế giới và trong nước để áp dụng vào thực tế của đơn vị mình.

- *Sản phẩm phải phù hợp với môi trường tồn tại và nguồn tài nguyên*

Trong xã hội hiện đại khối lượng thông tin là vô cùng lớn. Một cơ quan TT - TV dù phát triển đến đâu cũng không thể thu thập đầy đủ các xuất bản phẩm. Vì vậy, các cơ quan TT - TV phải có chính sách phát triển các SP TT - TV phù hợp với đặc điểm nhu cầu của NDT mà cơ quan mình phục vụ, đồng thời phải có các biện pháp xây dựng cơ sở hạ tầng tương ứng để có thể liên kết, chia sẻ nguồn lực thông tin với đơn vị bạn.

1.1.1.2. Khái niệm dịch vụ thông tin – thư viện

Dịch vụ

Theo cách hiểu phổ biến *dịch vụ là một hoạt động mà sản phẩm của nó là vô hình. Nó giải quyết các mối quan hệ với khách hàng hoặc với tài sản do khách hàng sở hữu mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu.*

Theo cách hiểu khác: *Dịch vụ là một hoạt động xã hội mà hoạt động này đã xảy ra trong mối quan hệ trực tiếp giữa khách hàng và đại diện của công ty cung ứng dịch vụ.*

Theo ISO 8402:1999 *Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.*

Theo Từ điển tiếng Việt: “*Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công*” [25, tr.264].

Có thể coi dịch vụ là cầu nối, là phương tiện để con người tiếp cận, sử dụng được những sản phẩm trong xã hội.

Trong xã hội hiện đại, các ngành nghề đều có dịch vụ đi kèm, ngành TT - TV cũng vậy.

Dịch vụ thông tin – thư viện

Theo từ điển giải nghĩa Thư viện học và Tin học Anh - Việt: “*Dịch vụ thư viện (Library Service) là một từ 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*” [22, tr.14].

Thông tư số 18/2014/TT-BVHTTDL ngày 08 tháng 12 năm 2014 quy định về hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của thư viện định nghĩa “*Dịch vụ thư viện là các công việc, hoạt động, quá trình hay cách thức mà thư viện tổ chức thực hiện nhằm phục vụ, đáp ứng nhu cầu người sử dụng*” [20].

Trong luận án tiến sỹ của tác giả Vũ Duy Hiệp thì dịch vụ thông tin – thư viện được hiểu là: “*quá trình lao động mang tính chất chuyên môn nghiệp vụ, trong quá trình triển khai, có thể phải sử dụng một số SP TT -TV hay DV TT -TV khác hoặc một số trang thiết bị kỹ thuật, cơ sở vật chất kỹ thuật, nhằm đáp ứng nhu cầu tin của NDT*”

Giáo trình Dịch vụ Thông tin – Thư viện thì tác giả Trương Đại Lượng giải nghĩa như sau: “*Dịch vụ thông tin - thư viện được xem là một khâu công việc trong dây chuyền hoạt động của cơ quan thông tin- thư viện, bao gồm: bổ sung, xử lý, lưu trữ và phổ biến thông tin. Tuy nhiên, bản chất của dịch vụ thông tin thư viện là cung cấp và phổ biến thông tin*”. [14; tr.7]

Vậy từ các định nghĩa trên tác giả đưa ra một định nghĩa như sau: *Dịch vụ thông tin – thư viện là bao gồm tất cả các hoạt động nhằm tạo ra các sản phẩm thông tin dưới nhiều dạng và hình thức khác nhau để đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin thông qua các công cụ trợ giúp.*

Một số đặc trưng của dịch vụ thông tin - thư viện

- Tính đồng thời

Dịch vụ được tạo ra và được cung cấp cho NDT sử dụng nó được diễn ra đồng thời với sự tham gia của người cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ.

- Tính vô hình (intangibility)

Dịch vụ TT - TV không có hình hài nhất định, không thể lưu trữ như sản phẩm.

- Tính chất không đồng nhất (heterogeneity)

Chất lượng dịch vụ TT - TV gắn với một cá nhân/tập thể tạo ra dịch vụ. Vì vậy, chất lượng của dịch vụ phụ thuộc vào năng lực, trình độ của họ. Cùng là một dịch vụ cho mượn tài liệu gốc nhưng mỗi một đơn vị lại có những chính sách cho mượn khác nhau, vai trò, vị trí của từng dịch vụ ở mỗi đơn vị là không giống nhau.

- Tính không thể tách rời/chia cắt giữa cung cấp và sử dụng dịch vụ

Muốn thực hiện một dịch vụ, người cung cấp dịch vụ và NDT phải tiếp xúc với nhau để cung cấp và sử dụng DV tại các địa điểm và thời gian phù hợp cho hai bên nhằm thu được kết quả mà người sử dụng dịch vụ mong muốn.

- Tính không chuyển quyền sở hữu được

Khi đăng kí sử dụng DV TT -TV thì NDT chỉ được quyền sử dụng DV, được hưởng lợi ích mà DV mang lại trong một thời gian nhất định mà thôi.

- Tính không lưu trữ được

DV TT- TV chỉ tồn tại vào thời gian mà nó được cung cấp. Do vậy, DV TT – TV không thể sản xuất hàng loạt để cất vào kho dự trữ, khi có nhu cầu thị trường thì đem ra phục vụ.

1.1.1.3. Mối quan hệ của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện

SP&DV TT – TV có mối quan hệ hữu cơ với nhau. SP TT - TV là kết quả của quá trình xử lý thông tin, làm cơ sở để các cơ quan TT - TV triển khai dịch vụ có liên quan. DV TT - TV là quá trình lao động mang tính chất chuyên môn

nghiệp vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu khai thác, sử dụng thư viện nói chung. Để triển khai các DV TT - TV người ta có thể sử dụng các SP TT - TV và cơ sở vật chất kỹ thuật (CSVCKT) của thư viện. Mỗi sản phẩm thông thường đều có gắn tương ứng với một hoặc một số dịch vụ nhằm tạo cho hiệu quả sử dụng của nó được nâng lên mức cao nhất có thể.

Trong mối quan hệ giữa SP&DV có sự kết hợp chặt chẽ giữa cái mới và cái cũ, giữa truyền thống và hiện đại, giữa con người và công nghệ. Ví dụ, dịch vụ phổ biến thông tin hiện tại: Quá trình triển khai DV này bao gồm các hoạt động tìm kiếm, chọn lọc thông tin mới, có nội dung xác định trên cơ sở các CSDL cụ thể (đây là các SP TT - TV được sử dụng trong quá trình triển khai DV), sau đó, hệ thống hóa và định kỳ cung cấp đến NDT qua mạng thông tin (đây là CSVCKT được sử dụng để triển khai DV),... Đồng thời các thông tin phản hồi từ NDT sau khi sử dụng DV TT - TV sẽ là cơ sở để điều chỉnh, hoàn thiện các SP TT - TV.

Trong thực tế, cả SP&DV TT - TV đều có chức năng là thoả mãn nhu cầu NDT. Có thể coi SP&DV TV - TT được ra đời gần như cùng lúc với nhau. Một cơ quan TT - TV bất kỳ muốn đáp ứng được tốt nhất nhu cầu NDT, cũng như để thu hút họ đến với thư viện đều phải có những hệ thống SP&DV TT - TV phong phú và hoàn hảo.

SP &DV TT - TV có mối quan hệ mật thiết với nhau, có thể đánh giá sản phẩm thông qua dịch vụ. Nhờ có kênh thông tin phản hồi mà qua dịch vụ sẽ đánh giá được sản phẩm để từ đó điều chỉnh, hoàn thiện hệ thống SP đáp ứng nhu cầu tin ngày càng đa dạng, phức tạp của NDT.

1.1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện

SP&DV TT - TV luôn phát triển và ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố đặc biệt như: môi trường pháp lý, môi trường xã hội và nội lực của các cơ quan TT - TV.

1.1.2.1. Môi trường pháp lý

Bất kỳ SP&DV nào cũng chịu sự chỉ đạo, định hướng của pháp luật, của nhà nước. Vì vậy, môi trường pháp lý có vai trò quan trọng trong việc tạo lập các SP&DV TT - TV. Các cơ quan TT - TV càng nắm rõ các quy định của pháp luật

càng tạo ra nhiều SP&DV hợp pháp hữu ích cho NDT. Bản thân họ không tự có được thông tin mà các thông tin này do các tác giả sáng tác, biên soạn, được trung tâm TT - TV thu thập bảo quản và lưu giữ. Do đó, các trung tâm cần phải nghiên cứu vấn đề bản quyền – đây là vấn đề còn nhiều khúc mắc ở cả Việt Nam và trên thế giới. Vấn đề bản quyền đã được nghiên cứu, sửa đổi nhiều ở nước ta như: Luật sở hữu trí tuệ năm 2005, Luật sở hữu trí tuệ năm 2009, Nghị định 105/2006/NĐ-CP Hướng dẫn Luật Sở hữu trí tuệ về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và quản lý nhà nước về sở hữu trí tuệ, Nghị định 119/2010/NĐ-CP sửa đổi Nghị định 105/2006/NĐ-CP hướng dẫn Luật Sở hữu trí tuệ về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và quản lý nhà nước về sở hữu trí tuệ, Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL hướng dẫn hoạt động giám định quyền tác giả, quyền liên quan; Thông báo 1637/TB-SHTT thống nhất cách hiểu và áp dụng quy định về đại diện và ủy quyền; Nghị định 131/2013/NĐ-CP quy định xử phạt vi phạm hành chính về quyền tác giả, quyền liên quan, Văn bản hợp nhất 1432/VBHN-BVHTTDL năm 2017 do Bộ Văn hóa, thể thao và Du lịch ban hành hợp nhất Nghị định về việc quy định xử phạt vi phạm hành chính về quyền tác giả, quyền liên quan; Quyết định 88/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án tăng cường năng lực quản lý và thực thi có hiệu quả pháp luật bảo hộ quyền tác giả, quyền liên quan đến năm 2020, định hướng đến năm 2025,...

Bên cạnh đó, Việt Nam còn tham gia vào các điều ước quốc tế đa phương như công ước Berne 1886, hiệp định TRIPs 1994, hiệp ước WPPT 1994..., Kí kết điều ước song phương như hiệp định giữa Việt Nam – Hoa Kỳ 1997, hiệp định giữa Việt Nam – Thụy Sĩ 1999... đã tạo điều kiện để chúng ta hoàn thiện hệ thống pháp luật về Sở hữu trí tuệ và Quyền tác giả.

Hiểu được Quyền tác giả và Quyền liên quan giúp cho NDT có khả năng khai thác, sử dụng các tác phẩm văn học, nghệ thuật và khoa học vào mục đích phi thương mại dễ dàng hơn. Các văn bản này vừa tạo điều kiện thuận lợi cho SP&DV TT - TV phát triển hợp pháp nhưng đồng thời nó cũng gây nhiều khó khăn với một nước kinh tế còn kém phát triển, trình độ dân trí còn chưa thấy được tầm quan trọng của việc bảo hộ bản quyền. Muốn thực hiện tốt những quy định về bản quyền đòi

hỏi các cơ quan TT – TV phải hiểu, tuyên truyền, phổ biến luật đến NDT, ngăn ngừa vi phạm và thi hành các biện pháp xử lý.

1.1.2.2. Môi trường xã hội

Trong thời đại công nghệ 4.0, Đảng và Nhà nước ta cũng có những chính sách phù hợp, khuyến khích, hỗ trợ nhân dân sử dụng thông tin bằng việc mở rộng mạng lưới thư viện trong cả nước, xã hội hóa hoạt động thư viện, phát triển văn hóa đọc, xây dựng một xã hội học tập suốt đời. Các trung tâm TT - TV nhận thức rõ vai trò của mình trong việc cung cấp, truyền bá tri thức nhân loại đến tất cả mọi người bằng việc kết nối NDT với nguồn lực thông tin qua các SP&DV TT - TV, đáp ứng nhu cầu đọc và sử dụng thông tin của mọi tầng lớp nhân dân. Chất lượng của các SP&DV sẽ quyết định lượng thông tin mà NDT tra cứu được.

1.1.2.3 . Cơ quan thông tin thư viện

Cơ quan TT - TV được cấu thành từ 4 yếu tố: Vốn tài liệu, Cán bộ thư viện, NDT và Cơ sở vật chất kỹ thuật, các yếu tố này có mối quan hệ qua lại, tác động chặt chẽ lẫn nhau, chúng tác trực tiếp tới sự phát triển SP&DV TT - TV.

a. Vốn tài liệu

Vốn tài liệu là yếu tố đầu tiên cấu thành nên thư viện. Số lượng vốn tài liệu sẽ quyết định tới sự phát triển hệ thống SP&DV TT - TV. Vốn tài liệu phong phú, đa dạng về hình thức và nội dung thì mới tạo ra nhiều SP&DV đi kèm để có thể sử dụng được tối đa nguồn lực thông tin có ở trong thư viện.

b. Cán bộ thư viện

Theo N.C Crupxcaia, cán bộ thư viện là “linh hồn của thư viện”. Là người trực tiếp tạo ra các SP&DV TT - TV. Người cán bộ thư viện giỏi sẽ tạo ra các SP&DV chất lượng. Người cán bộ có các kỹ năng mềm như thái độ phục vụ mềm dẻo, linh hoạt, khả năng tư vấn tốt sẽ thu hút được nhiều NDT. Đặc biệt, cán bộ thư viện có khả năng marketing, kết nối mọi người với nhau thì sẽ tuyển được những cộng tác viên tích cực giúp cho thư viện nhất là trong những dịp đòi hỏi có số lượng cán bộ lớn như triển lãm sách, hội nghị bạn đọc,...

c. Người dùng tin

Một thư viện trở thành thư viện thực thụ khi nó bắt đầu phục vụ NDT. Phục vụ NDT là mục tiêu cuối cùng của bất cứ thư viện nào. Càng phục vụ nhiều NDT thì vai trò xã hội của thư viện càng tăng. Muốn có nhiều NDT thì thư viện đó phải có hệ thống SP&DV TT - TV phù hợp, lôi kéo được họ sử dụng hết nguồn lực thông tin của đơn vị.

Người dùng tin tác động đến sự phát triển của SP&DV TT - TV ở các yếu tố sau:

- Nhu cầu về SP&DV TT - TV ở mỗi nhóm NDT là khác nhau;
- Hình thức thông tin được cung cấp cũng khác nhau. Môi trường làm việc, vị trí công tác khác nhau thì thói quen, tâm lý, cách sử dụng SP&DV TT - TV là không giống nhau;
- Mỗi nhóm NDT có một hình thức cung cấp thông tin: đến cơ quan TT - TV, mượn qua mạng, truy cập online,...

d. Cơ sở vật chất - kỹ thuật (CSVCKT)

CSVCKT là các tòa nhà, trụ sở, địa điểm, diện tích dành cho thư viện với toàn bộ trang thiết bị của chúng.

Đối với SP&DV CSVCKT có vai trò hết sức to lớn:

- + CSVCKT là nơi chứa đựng, tàng trữ, bảo quản các SP TT - TV, là nơi triển khai các DV TT - TV;
- + Trong thời đại bùng nổ thông tin, công nghệ thông tin phát triển đã phát minh ra các thiết bị tiên tiến có thể lưu trữ được khối lượng thông tin khổng lồ, tạo ra những SP&DV đặc thù của việc ứng dụng công nghệ thông tin như: cơ sở dữ liệu toàn văn, tìm tin online, bản tin điện tử, website,...;
- + Nhờ có CSVCKT tiên tiến mà các SP&DV TT - TV được tra cứu, sử dụng ở mọi lúc, mọi nơi, có thể được chia sẻ, liên kết với nhau.

1.1.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện

Chất lượng SP&DV ngày càng đóng một vai trò hết sức to lớn đối với sự tồn tại và phát triển của TT TT - TV. Không ngừng đảm bảo và cải tiến chất lượng SP&DV nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của NDT là một nhiệm vụ trọng

yếu. Bởi vậy, tiến hành công tác đánh giá chất lượng SP&DV TT - TV là một việc làm cấp thiết đối với bất cứ TT TT – TV nào.

1.1.3.1. Đối với sản phẩm thông tin - thư viện

- Mức độ bao quát nguồn tin

Thể hiện ở khả năng bao quát toàn bộ nguồn tin, ở sự đa dạng, phong phú ở tất cả các lĩnh vực thông tin mà NDT cần. Ngoài ra, 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 NDT mới.

- Mức độ chính xác, khách quan

Thông tin phải trung thực với tài liệu gốc, các sản phẩm phải được xây dựng theo chuẩn nghiệp vụ của ngành: từ phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt,... loại bỏ những thông tin không đúng trên những SP TT - TV đã được xử lý.

- Khả năng cập nhật và tìm kiếm thông tin

Các SP TT - TV phải được bổ sung thường xuyên, có thể tìm kiếm thông tin ở mọi phương tiện tra cứu. Tốc độ tìm tin nhanh chóng, chính xác, tìm được ở nhiều loại hình sản phẩm khác nhau như ở mục lục, CSDL, Website,...

- Mức độ thân thiện của sản phẩm

Thể hiện ở hình thức sản phẩm phải gây được sự chú ý, hài hòa, gần gũi với NDT.

1.1.3.2. Đối với dịch vụ thông tin thư viện

Cũng giống như SP TT – TV để đánh giá được chất lượng DV TT – TV cũng cần có những tiêu chí sau:

- *Chi phí thực hiện dịch vụ*: Đây là tiêu chí quan trọng để đánh giá DV TT – TV. Chi phí này gồm chi phí hiện và chi phí ẩn.

+ Chi phí hiện là tất cả những chi phí dễ nhận thấy như chi phí in ấn tài liệu, chi phí sao chụp, dịch tài liệu,...

+ Chi phí ẩn phản ánh những khoản chi khó xác định: trình độ, kinh nghiệm chuyên môn để xây dựng và bảo trì các nguồn tin.

- *Chất lượng của sản phẩm mà dịch vụ tạo ra để cung cấp cho NDT* tức là thông tin trong sản phẩm phải chính xác, khách quan, có độ tin cậy lớn, độ ổn định của sản phẩm cao.

- *Tính kịp thời:* Các kết quả mà dịch vụ cung cấp có đến được đúng lúc khi NDT cần đến hay không.

- *Tính thuận tiện:* Sử dụng các dịch vụ một cách dễ dàng, nhanh chóng, thủ tục đơn giản nhất.

- *Độ tin cậy cao:* Một dịch vụ tốt cần phải có độ tin cậy cao cho NDT như thực hiện đúng nội quy (giờ mở, đóng cửa, phí mượn sách quá hạn, gia hạn thẻ...), không để sai sót trong quá trình phục vụ, thông tin của thư viện đến với NDT là chính xác.

1.2. Tổng quan về Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Hải Phòng

1.2.1. Khái quát về Trường Đại học Hải Phòng

Trường ĐHHP là cơ sở đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực, có sứ mệnh đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, là trung tâm giáo dục – đào tạo, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và là trung tâm văn hóa phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố Hải Phòng và vùng Duyên hải Bắc Bộ.

Năm 2019, Trường có 834 cán bộ, viên chức và người lao động, trong đó có 520 biên chế, 224 hợp đồng lao động dài hạn và không xác định thời hạn, 90 lao động hợp đồng; ngoài ra còn có 21 sĩ quan biệt phái và nhân viên quốc phòng. Đội ngũ giảng viên gồm 492 người, trong đó có: 01GS, 10 PGS, 86 Tiến sĩ, 347 Thạc sĩ, 49 Cử nhân. Hiện nay, Trường có 109 NCS (trong đó có 17 NCS ở nước ngoài), 50 học viên cao học (trong đó có 04 học viên cao học ở nước ngoài).

Hàng năm, Trường ĐHHP thực hiện đào tạo gần 12.000 sinh viên đại học, cao đẳng chính quy, hơn 7.000 sinh viên hệ vừa học vừa làm và hơn 300 học viên cao học.

Ngoài ra Trường còn có quan hệ hợp tác chính thức với 28 trường và viện đào tạo đại học thuộc các quốc gia Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc, Lào, Thái Lan, Đài Loan, Nga và Phần Lan,...

Về cơ cấu bộ máy, Trường ĐHHP có 38 đơn vị trực thuộc với 15 khoa, viện chuyên môn đào tạo; 15 đơn vị phòng, ban, trạm; 06 trung tâm và 03 trường thực hành.

Mục tiêu phấn đấu của Trường ĐHHP trong thời gian tới là xây dựng trường trở thành trung tâm giáo dục – đào tạo, nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ vững mạnh vùng Duyên hải Bắc bộ.

1.2.2. Khái quát về Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng

Quá trình hình thành và phát triển của Trung tâm Thông tin - Thư viện gắn liền với quá trình phát triển của các đơn vị hợp thành Trường Đại học Sư phạm Hải Phòng và Trường Đại học Hải Phòng hiện nay. Trước đó, tại các đơn vị tiền thân của Trường đều có một số cán bộ làm công tác thư viện, được ghép với các đơn vị trực thuộc. Khi thành lập Đại học Sư phạm Hải Phòng, Thư viện là một bộ phận của Phòng Quản lý Thiết bị - Thư viện. Đến năm 2007, Phòng Quản lý Thiết bị - Thư viện được tách ra thành hai đơn vị độc lập, trong đó có Thư viện Trung tâm là một đơn vị trực thuộc Trường.

Năm 2016, trước yêu cầu nhiệm vụ mới, Hiệu trưởng Trường Đại học Hải Phòng đã ký quyết định phê duyệt đề án thành lập Trung tâm Thông tin - Thư viện trên cơ sở Thư viện. Căn cứ đề án, Hiệu trưởng đã ký quyết định số 1336/QĐ-ĐHHP ngày 05/12/2016 về việc thành lập Trung tâm Thông tin - Thư viện, ban hành quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và công tác cán bộ của Trung tâm. Quyết định thành lập Trung tâm Thông tin - Thư viện của Hiệu trưởng là bước đột phá về tổ chức bộ máy, tạo điều kiện và cơ chế cho Trung tâm hoạt động hiệu quả hơn, góp phần vào việc đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo toàn diện của Trường trong giai đoạn trước mắt và lâu dài.

1.2.2.1. Chức năng và nhiệm vụ của Trung tâm

**** Chức năng của Trung tâm***

Hiện nay, chức năng của Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Hải Phòng, được ban hành kèm theo Quyết định số 309/QĐ-ĐHHP ngày 10/4/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Hải Phòng, cụ thể như sau:

Trung tâm Thông tin- Thư viện có chức năng tham mưu, giúp Hiệu trưởng quản lý, tổ chức hoạt động thông tin - thư viện phục vụ công tác học tập, nghiên cứu

khoa học, các hoạt động thông tin, văn hóa khác của học sinh, sinh viên, công chức, viên chức, người lao động trong Trường; quảng bá các hoạt động của Trường và các đơn vị có liên quan.

** Nhiệm vụ của Trung tâm*

+ Tổ chức, quản lý và phát triển các dịch vụ thông tin - tư liệu trong Trường: xây dựng, quản lý duy trì và phát triển trang website của Trường, hệ thống thông tin tích hợp, Email, Elearning...; xây dựng hệ thống tra cứu tìm tin thích hợp; thiết lập mạng lưới truy nhập và tìm kiếm thông tin tự động hoá; tổ chức cho toàn thể NDT trong Trường khai thác, sử dụng thuận lợi và có hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin của Trung tâm và các nguồn tin bên ngoài;

+ Thực hiện việc thu thập, lưu trữ, xử lý và đảm bảo an toàn thông tin phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của Lãnh đạo Nhà trường;

+ Tổ chức xử lý, sắp xếp, lưu trữ, bảo quản, khai thác nguồn tài nguyên của thư viện; xây dựng hệ thống tra cứu, tìm kiếm thông tin hiện đại, tiên tiến; biên soạn, xuất bản các ấn phẩm thông tin theo quy định của pháp luật tạo điều kiện cho bạn đọc khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn tin;

+ Tổ chức phục vụ, hướng dẫn NDT khai thác, tìm kiếm, sử dụng hiệu quả nguồn tài liệu và các sản phẩm dịch vụ thông tin - thư viện thông qua các hình thức phục vụ của thư viện phù hợp với quy định của Nhà trường và pháp luật;

+ Tư vấn và cung cấp các SP&DV TT - TV cho NDT ở trong và ngoài Trường; phát triển các dịch vụ (có thu phí) khi được Hiệu trưởng phê duyệt.

+ Quản lý, vận hành các thiết bị, tài sản, hệ thống thông tin số của Trung tâm; tham gia xây dựng và bảo trì, bảo dưỡng các thiết bị nhằm đáp ứng nhu cầu khai thác và sử dụng dịch vụ công nghệ thông tin của Nhà trường;

+ Tổ chức các lớp bồi dưỡng nhằm nâng cao trình độ tổ chức, xử lý, cung cấp tin và tài liệu cho đội ngũ nhân sự làm công tác thông tin, tư liệu, thư viện của Trường; trang bị kiến thức cần thiết về phương pháp tra cứu, tìm kiếm tin và sử dụng thông tin, thư viện cho người có nhu cầu dùng tin.

+ Triển khai các hoạt động NCKH về lĩnh vực thông tin- thư viện, lựa chọn công nghệ và chuẩn nghiệp vụ tiên tiến ứng dụng vào công tác thông tin - thư viện;

ứng dụng kết quả NCKH, những thành tựu khoa học - kỹ thuật mới vào xử lý, phục vụ thông tin - thư viện;

+ Phối hợp với Phòng Chính trị - Công tác học sinh, sinh viên và các đơn vị có liên quan tổ chức Tuần sinh hoạt công dân sinh viên đầu khóa để hướng dẫn sinh viên, bạn đọc quy trình, thủ tục mượn, trả sách, tài liệu, khai thác và sử dụng hiệu quả các nguồn tin; giải quyết cho bạn đọc khi tốt nghiệp ra trường, chuyển trường, thôi học;

+ Thực hiện báo cáo định kỳ tháng, quý, 6 tháng, năm và báo cáo đột xuất về tình hình hoạt động của Trung tâm với Hiệu trưởng và các cơ quan quản lý cấp trên khi được yêu cầu.

1.2.2.2. Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin

NDT là điều kiện tiên quyết để mỗi cơ quan TT – TV có thể tồn tại và phát triển. Chìa khóa của sự thành công trong sự nghiệp phát triển Trung tâm là duy trì và phát triển NDT thông qua việc đáp ứng đầy đủ nhu cầu của họ một cách tốt nhất. Vì vậy, nhiệm vụ đầu tiên của mỗi trung tâm là xác định rõ NDT là ai, từ đó mới biết cần cung cấp cái gì và làm như thế nào để thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của họ.

Trường ĐHHP là cơ sở giáo dục đại học đào tạo đa ngành bậc đại học và sau đại học nên các đối tượng NDT ở trường khá phong phú, đa dạng. Tuy nhiên, theo tính chất công việc có thể phân chia người dùng tin thành ba nhóm chính, gồm:

- Nhóm cán bộ quản lý: là cán bộ lãnh đạo, quản lý cấp Trường và đơn vị trực thuộc;

- Nhóm cán bộ giảng dạy;

- Nhóm sinh viên, bao gồm cả sinh viên chính quy, học viên vừa làm vừa học, học viên cao học và nghiên cứu sinh.

Sự phân chia trên đây chỉ mang tính chất tương đối vì cán bộ lãnh đạo, quản lý có thể đảm nhiệm cả công tác nghiên cứu, giảng dạy; cán bộ giảng dạy đồng thời có thể làm quản lý; và có cán bộ chỉ làm công tác lãnh đạo, quản lý hoặc làm công tác nghiên cứu, giảng dạy.

Các nhóm NDT trên có những đặc điểm tâm lý và hoạt động nghề nghiệp đặc thù khác nhau.

** Đặc điểm các nhóm người dùng tin*

- Nhóm cán bộ quản lí

Nhóm cán bộ quản lí bao gồm các thành viên Ban Giám hiệu, Chủ tịch Hội đồng Trường, Thường trực Công đoàn, Thường trực Đoàn Trường, Trưởng phó các đơn vị trực thuộc Trường. Nhóm này tuy số lượng không lớn, chỉ chiếm gần 8% trong cơ cấu cán bộ viên chức, người lao động của trường, nhưng đặc biệt quan trọng trong sự điều hành, phát triển đi lên của Trường. Đặc điểm của nhóm NDT này là họ năng động, tự tin, có uy tín, có khả năng tổ chức, điều hành. Họ vừa thực hiện chức năng quản lí công tác giáo dục đào tạo, vừa là người xây dựng các chiến lược phát triển của đơn vị. 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 này là phục vụ từ xa, cung cấp đến từng người theo những yêu cầu cụ thể. Đối với họ, thông tin là công cụ của quản lí, vì quản lí là quá trình biến đổi thông tin thành hành động. Thông tin càng đầy đủ thì quá trình quản lí càng đạt kết quả cao. Do vậy, thông tin cần cho nhóm này có diện rộng, mang tính chất tổng kết, dự báo, dự đoán trên các lĩnh vực về khoa học cơ bản, khoa học xã hội và nhân văn, tài liệu chính trị kinh tế xã hội, các văn bản, chỉ thị nghị quyết của Đảng và Nhà nước. Khi ra quyết định quản lí, điều hành hoạt động giáo dục đào tạo và NCKH của Trường, họ chính là những người cung cấp thông tin có giá trị cao. Do vậy, cán bộ thông tin cần khai thác triệt để nguồn thông tin này bằng cách trao đổi, xin ý kiến nhằm tăng cường nguồn thông tin cho công tác thông tin - thư viện.

- Nhóm cán bộ giảng dạy

Nhóm NDT là cán bộ giảng dạy chiếm trên 50% trong tổng số cán bộ, viên chức, họ được coi là lực lượng nòng cốt của Trường, có vai trò quan trọng đối với chất lượng giáo dục đào tạo của Trường cũng như của toàn hệ thống giáo dục. Việc NCKH và giảng dạy có một mối quan hệ chặt chẽ bổ sung cho nhau, muốn giảng dạy tốt phải tìm tòi nghiên cứu và tích cực cập nhật những thông tin mới, thông tin hữu ích. Và ngược lại, những người tham gia NCKH sẽ góp phần hỗ trợ cho công

việc giảng dạy được tốt hơn để kiến thức truyền đạt đến sinh viên là những thông tin mới, không bị lạc hậu.

Nhu cầu thông tin của nhóm NDT này khá phong phú và đa dạng. Thông tin nhóm này cần là những thông tin có tính chất chuyên sâu, vừa mang tính lí luận vừa mang tính thực tiễn, tính thời sự và liên quan tới các ngành, nghề đào tạo, chuyên môn được phân công giảng dạy. Đặc biệt phải đảm bảo được tính cập nhật, bởi những đối tượng này không chỉ sử dụng thông tin, họ còn cung cấp thông tin qua chính những kết quả nghiên cứu mà họ đạt được trong quá trình sử dụng thông tin, đó là những bài giảng, những công trình nghiên cứu... Hình thức phục vụ thường là các thông tin chuyên đề, thư mục chuyên đề, thông tin chọn lọc, thư mục sách mới, các cơ sở dữ liệu điện tử, các tạp chí chuyên ngành.

- *Nhóm sinh viên*

Đây là nhóm NDT chủ yếu và đông đảo nhất của Thư viện. Nhóm NDT này có đặc điểm tuổi đời rất trẻ, tham gia công tác học tập là chủ yếu, ham học hỏi và khám phá những cái mới. Do vậy nhu cầu thông tin và tài liệu của họ chủ yếu là phục vụ cho công tác học tập, nội dung thông tin phong phú, đa dạng và đòi hỏi sự linh hoạt trong phương thức phục vụ.

Đối với học viên cao học: lực lượng này là những người đã tốt nghiệp đại học, đã qua công tác thực tiễn tại các cơ quan ở khắp các tỉnh trong cả nước. Vì vậy, thông tin dành cho họ chủ yếu có tính chất chuyên sâu, phù hợp với chương trình đào tạo, đề tài, đề án của họ.

Với NDT là sinh viên: do yêu cầu đòi hỏi đặt ra cho học tập, nghiên cứu, nhóm đối tượng này thực sự đông đảo, có nhiều biến động và nhu cầu thông tin của họ rất lớn. Việc đổi mới phương pháp dạy - học đã khiến nhóm này ngày càng có những biến chuyển về phương pháp học tập. Hiện nay, phương pháp tự học, tự nghiên cứu đang được chú trọng và quan tâm rất lớn của hầu hết sinh viên trong Trường.

Hình thức phục vụ cho nhóm đối tượng này chủ yếu là thông tin phổ biến về những tri thức cơ bản dưới dạng sách giáo khoa, giáo trình, sách tham khảo hoặc

một số ít là bài viết trong tạp chí, những khóa luận, luận văn có tính chất cụ thể, trực tiếp phục vụ cho môn học và ngành đào tạo.

Như vậy, Trường Đại học Hải Phòng là cơ sở đào tạo đa ngành nên NCT của NDT cũng rất phong phú và đa dạng. Từ đó đòi hỏi nguồn tin phải được cập nhật, phù hợp và đầy đủ mới có thể đáp ứng được nhu cầu.

1.2.2.3. Vốn tài liệu

Từ năm 2007, khi Trung tâm trở thành đơn vị độc lập, cùng với việc Nhà trường mở ra nhiều mã ngành đào tạo mới, Trung tâm đã cố gắng bổ sung tài liệu phù hợp với chương trình đào tạo của Nhà trường, nhất là tài liệu giáo trình, chiếm phần lớn tổng số kinh phí dành cho công tác bổ sung.

** Cơ cấu vốn tài liệu của Trung tâm theo loại hình tài liệu*

Xét về loại hình, vốn tài liệu của Trung tâm bao gồm giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu nội sinh (các công trình nghiên cứu khoa học, giáo trình, tập bài giảng, khóa luận tốt nghiệp, luận văn, luận án), các loại báo - tạp chí, CSDL thư mục, tài liệu điện tử toàn văn,... Tính đến thời điểm tháng 02 năm 2019, tổng số tài liệu của Trung tâm là 35.258 tên tài liệu với 137.694 bản thuộc các lĩnh vực tri thức khác nhau được thể hiện trong bảng 1.1

Bảng 1.1. Thống kê cơ cấu vốn tài liệu của Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng theo loại hình tài liệu

| TT | Loại hình tài liệu | Đầu ấn phẩm | | Bản ấn phẩm | |
|----------------|----------------------------|---------------|------------|----------------|------------|
| | | SL | Tỷ lệ % | SL | Tỷ lệ % |
| 1 | Giáo khoa - giáo trình | 803 | 2,27 | 40.221 | 29,21 |
| 2 | Tài liệu tham khảo | 30.773 | 87,28 | 93.602 | 67,98 |
| 3 | Công trình NCKH, bài giảng | 256 | 0,74 | 445 | 0,32 |
| 4 | Luận văn, luận án | 2.727 | 7,73 | 2.727 | 1,98 |
| 5 | Khóa luận tốt nghiệp | 384 | 1,09 | 384 | 0,28 |
| 6 | CD- Rom | 50 | 0,14 | 50 | 0,04 |
| 7 | Tài liệu số | 265 | 0,75 | 265 | 0,19 |
| Tổng số | | 35.258 | 100 | 137.694 | 100 |

Theo bảng thống kê, ta thấy tài liệu tham khảo có số lượng cao nhất trong tổng số tài liệu của Trung tâm (chiếm 67,98%), sách giáo khoa, giáo trình cũng chiếm tỉ lệ khá cao với 29,21%, vì kho sách này được thành lập sau và trong thực tế, sách giáo trình của Trung tâm còn được phân bố ở tất cả các kho khác. Từ năm 2007 đến nay, Trung tâm được đầu tư thay thế và xây dựng lại gần như hoàn toàn kho sách giáo trình do trước đây là thư viện trường Cao đẳng và thuộc khối sư phạm nên hầu hết là giáo trình cao đẳng, giáo trình sư phạm không còn phù hợp với chương trình đào tạo hiện nay của Nhà trường.

Loại hình công trình nghiên cứu khoa học, hiện Trung tâm có một số tài liệu hội nghị, hội thảo khoa học, các kết quả công trình nghiên cứu khoa học của các giảng viên, sinh viên và cán bộ nghiên cứu trong toàn trường (chiếm 0.32%). Tiếp đến là luận văn, luận án (chiếm 1,98%), con số này vẫn còn rất khiêm tốn so với số lượng thạc sỹ, tiến sỹ của Nhà trường. Số luận án, luận văn tại Trung tâm hầu hết là luận văn thạc sỹ do Nhà trường đào tạo, còn số cán bộ, giảng viên bảo vệ thành công luận văn, luận án tại các cơ sở đào tạo khác Trung tâm thu thập được rất ít, vì trước đây nguồn tài liệu này thuộc sự quản lý của phòng Đào tạo. Khoá luận tốt nghiệp của sinh viên chỉ chiếm 0,28%, đây là con số rất nhỏ so với qui mô sinh viên của Nhà trường, vì trước đây loại tài liệu này được lưu trữ ở các khoa, Trung tâm bắt đầu được tiếp nhận khóa luận của sinh viên đại học từ năm 2007 trở lại đây. Trung tâm cũng đã nhận thức được đây là nguồn tài liệu nội sinh quan trọng nên năm 2014 đã kiến nghị với Nhà trường cho phép Trung tâm được thu và quản lý các loại tài liệu nội sinh cả bản giấy và bản mềm (riêng khoá luận tốt nghiệp của sinh viên chỉ thu bản giấy). Tuy nhiên, hiện nay Trung tâm mới chỉ thu được một số luận văn, luận án của các thạc sỹ, tiến sỹ mới hoàn thành khóa học còn số luận văn, luận án của cán bộ tốt nghiệp các năm trước hiện chưa thu thập được.

Nguồn tài liệu điện tử như CSDL thư mục, tài liệu toàn văn hiện ở Trung tâm có rất ít và hầu như không đáp ứng được nhu cầu của NDT. Trung tâm hiện có 50 đĩa CD-Rom (chiếm 0,04% số lượng tài liệu của trung tâm), hầu hết là đĩa kèm theo sách học ngoại ngữ, tin học. Tài liệu số trực tuyến Trung tâm hiện mới có 265 tài

liệu (0,19%) – đây là những file pdf được trung tâm mua về và một số file mềm luận văn, luận án của giảng viên nộp về Trung tâm.

Trước đây, báo, tạp chí bằng tiếng Việt phục vụ nhu cầu nghiên cứu và giải trí cho cán bộ, giảng viên và sinh viên được bổ sung định kỳ hàng quý với số lượng khá nhiều (103 đầu). Nhưng hiện nay, số lượng báo hiện đang được cập nhật thường xuyên chỉ còn 21 đầu báo. Tất cả các loại tạp chí chuyên ngành đã dừng bổ sung do nguồn kinh phí hạn hẹp.

Mức độ tăng trưởng tài liệu của Trung tâm ngoài việc phụ thuộc vào kinh phí bổ sung được cấp hàng năm, còn phụ thuộc nhiều vào nguồn tài liệu thu được từ việc trao đổi, tặng biếu với các cơ quan tổ chức trong và ngoài nước.

** Cơ cấu vốn tài liệu theo nội dung tài liệu*

Từ khi Trường ĐHHP phát triển thành trường đại học đa ngành, Trung tâm đã bổ sung thêm rất nhiều tài liệu thuộc các ngành ngoài sư phạm để đáp ứng yêu cầu mở rộng quy mô đào tạo của trường như tài liệu thuộc các ngành kế toán, quản trị kinh doanh, du lịch, công nghệ thông tin, cơ khí, xây dựng,...

Bảng 1.2: Cơ cấu vốn tài liệu theo nội dung tài liệu

| Nội dung nguồn lực theo lĩnh vực khoa học | Đầu sách | | Bản sách | |
|--|---------------|------------|----------------|------------|
| | SL | Tỷ lệ % | SL | Tỷ lệ % |
| Triết học - Tâm lý học - Tổng loại | 1.526 | 4,33 | 4.003 | 2,91 |
| XH - Kinh tế - Chính trị | 10.124 | 28,71 | 43.416 | 31,54 |
| Ngôn ngữ | 4.270 | 12,11 | 5.564 | 4,04 |
| Khoa học tự nhiên | 8.980 | 25,47 | 23.528 | 17,09 |
| Công nghệ - Kỹ thuật | 9.230 | 26,18 | 39.956 | 29,01 |
| Nghệ thuật | 1.611 | 4,57 | 3.423 | 2,48 |
| Nghiên cứu văn học | 5.672 | 16,09 | 11.978 | 8,70 |
| Lịch sử - Địa lý | 4.155 | 11,78 | 5.826 | 4,23 |
| Tổng | 35.258 | 100 | 137.694 | 100 |

Tính theo chuyên ngành khoa học, ngành có số lượng tài liệu nhiều nhất của Trung tâm thuộc về lĩnh vực kinh tế - chính trị - xã hội (chiếm 31,54% tổng số tài liệu), tiếp theo là tài liệu thuộc lĩnh vực công nghệ - kỹ thuật (chiếm 29,01%) và

Khoa học tự nhiên (17,09%). Đây đều là những mã ngành mới mở của Nhà trường, số lượng sinh viên đông (sinh viên của các khoa như Kinh tế, Kế toán, Xây dựng, Điện - Cơ, chiếm 2/3 tổng số sinh viên trong toàn trường). Ngoài ra, ngành kế toán, quản trị kinh doanh, ngôn ngữ, Nhà trường đã đào tạo ở trình độ thạc sỹ, nên Trung tâm dành kinh phí ưu tiên bổ sung giáo trình và sách tham khảo dành cho bậc cao học của ba ngành này. Hai lĩnh vực có số lượng tài liệu ít nhất là triết học – tâm lý – tổng loại (2,91%) và nghệ thuật (2,48%), đây là những tài liệu phục vụ cho sinh viên học môn chung và đọc giải trí. Còn lại ba lĩnh vực ngôn ngữ (4,04%), nghiên cứu văn học (8.70%), địa lý – lịch sử (4,23%), đây là những lĩnh vực có ngành sư phạm mà Nhà trường đào tạo.

** Cơ cấu vốn tài liệu theo ngôn ngữ tài liệu*

Tài liệu bằng tiếng Việt của Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP khá đa dạng, chiếm tỷ lệ rất cao (95,09%) trong tổng số vốn tài liệu. Theo khảo sát, đây cũng là loại hình tài liệu được NDT sử dụng nhiều nhất. Do khả năng sử dụng ngoại ngữ của nhóm NDT là sinh viên còn hạn chế nên hầu như họ chỉ có nhu cầu về tài liệu tiếng Việt. Tài liệu ngoại văn của Trung tâm hiện vẫn còn rất khiêm tốn và chủ yếu là tài liệu tiếng Anh (3,61%), vì đây là ngôn ngữ khá phổ biến để sinh viên và cán bộ, giáo viên học tập và NCKH. Trong số tài liệu tiếng Anh, có tới 1/2 là tài liệu được tài trợ bởi dự án Việt – Mỹ và Ngân hàng Thế giới. Còn số tài liệu viết bằng ngôn ngữ khác như Trung Quốc, Pháp, Nga,... chiếm tỷ lệ không đáng kể. Bảng 1.3 dưới đây cho biết thành phần tài liệu của Trung tâm theo ngôn ngữ xuất bản.

Bảng 1.3: Cơ cấu vốn tài liệu theo ngôn ngữ tài liệu

| Ngôn ngữ | SL đầu TL | Tỷ lệ % | SL bản TL | Tỷ lệ % |
|---------------|---------------|------------|----------------|------------|
| Tiếng Việt | 32.844 | 93,15 | 130.938 | 95,09 |
| Tiếng Anh | 1.720 | 4,88 | 4.973 | 3,61 |
| Trung Quốc | 375 | 1,06 | 826 | 0,60 |
| Tiếng Nga | 128 | 0,37 | 384 | 0,28 |
| Ngôn ngữ khác | 191 | 0,54 | 573 | 0,42 |
| Tổng | 35.258 | 100 | 137.694 | 100 |

1.2.2.4. Cơ sở vật chất

Trung tâm đã được trang bị một số thiết bị hiện đại để phục vụ xử lý thông tin và phục vụ NDT. Cụ thể:

- + Hệ thống máy chủ: 02 máy chủ cài đặt phần mềm Kipos.
- + Máy tính: 65 cái.
- + Máy in 4 chức năng: 01 cái.
- + Máy in màu: 01 cái.
- + Máy Scan: 01 cái.
- + Máy in: 04 cái.
- + Máy photo copy: 01 cái.
- + 01 công từ và 01 máy khử từ.
- + 01 máy in thẻ nhựa.
- + 01 máy in mã vạch

Trung tâm hiện đã có mạng Intranet và kết nối Internet. Phần mềm Kipos của Công ty Nam Hoàng được sử dụng trong các khâu công tác của trung tâm.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị có vai trò quan trọng trong hoạt động của mọi trung tâm thông tin thư viện, trong đó có Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường ĐHHP. Đây là một trong các yếu tố cấu thành nên trung tâm, có ý nghĩa quyết định giúp cho trung tâm triển khai các hoạt động khai thác và phục vụ thông tin, tài liệu cho cán bộ, giảng viên và người học của Trường.

1.2.2.5. Cán bộ thư viện

Nguồn nhân lực của Trung tâm hiện có 13 người, Ban giám đốc có 02 người và 11 nhân viên, trong đó có 10 nữ chiếm 76,92% tổng số cán bộ trung tâm, 03 nam chiếm 23,07%. Trình độ cán bộ trung tâm tương đối cao có 01 TS. Xây dựng chiếm 7,69%, 01 NCS công nghệ thông tin đạt 7,69%, 05 ThS. đạt 38,46%, 06 cán bộ trình độ đại học chiếm 46,16% (04 cử nhân Thông tin - thư viện, 02 cử nhân các chuyên ngành khác). Đội ngũ cán bộ trung tâm hiện nay đều có tuổi đời trẻ, do đó họ có lòng nhiệt huyết, năng động và có trách nhiệm với công việc được giao.

**Bảng 1.4: Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi và trình độ tại Trung tâm TT - TV
Trường Đại học Hải Phòng**

| Trình độ | SL (người) | Độ tuổi | Tỷ lệ (%) |
|-------------------------------------|-------------------|----------------|------------------|
| Tiến sĩ Xây dựng | 01 | 44 | 7,69 |
| Nghiên cứu sinh Công nghệ thông tin | 01 | 37 | 7,69 |
| Thạc sĩ TT - TV | 05 | 40-45 | 38,47 |
| Cử nhân TT - TV | 03 | 35-45 | 23,08 |
| Cử nhân TT - TV | 01 | 52 | 7,69 |
| Cử nhân Ngữ văn | 01 | 31 | 7,69 |
| Cử nhân Toán | 01 | 24 | 7,69 |

Nhìn vào số lượng nhân sự và trình độ trong bảng 1.4 ta thấy số cán bộ từ 30 - 45 tuổi chiếm 84,62%, đây là những cán bộ đang trong độ tuổi sung sức nhất, có trình độ cao, là đội ngũ tiếp cận nhanh với cái mới và biết áp dụng trong thực tiễn công tác, là lực lượng đi đầu trong công cuộc hiện đại hóa trung tâm. Đây chính là lực lượng nòng cốt cho sự nghiệp phát triển Trung tâm trong quá trình đổi mới giáo dục đào tạo của Nhà trường.

Cán bộ trung niên chiếm một phần rất nhỏ 1/13 người (chiếm 7,69%). Đây là người có bề dày kinh nghiệm công tác và những kiến thức cơ bản nhưng lại ở độ tuổi khó thích nghi với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường công nghệ thông tin hiện đại và họ gặp khó khăn trong việc nâng cao trình độ về tin học và ngoại ngữ. Tuy nhiên, nhìn chung mọi người đều có tinh thần ham học hỏi, các cán bộ trung tâm không ngừng học tập để tự nâng cao trình độ tin học, ngoại ngữ và chuyên môn nghiệp vụ. Hầu hết, các cán bộ đã có chuẩn tiếng anh và tin học. Đây là những cố gắng của tập thể cán bộ trung tâm nhằm từng bước đưa Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP ngày một phát triển theo kịp với sự phát triển chung của Nhà trường.

1.3.Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng

SP&DV TT - TV có vai trò rất quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của NDT, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay phải thỏa mãn tối đa những yêu cầu thông tin ngày càng đa dạng và phong phú của NDT.

Đối với Nhà trường: SP &DV TT - TV là yếu tố đánh giá hiệu quả đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường, là một trong những yếu tố nâng cao thương hiệu của Nhà trường.

Đối với Trung tâm Thông tin – Thư viện: SP&DV TT - TV là cầu nối giữa Trung tâm và NDT. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngày càng đóng một vai trò hết sức to lớn đối với sự tồn tại và phát triển của TT TT - TV. Không ngừng đảm bảo và cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của NDT là một nhiệm vụ trọng yếu. Bởi vậy, tiến hành công tác quản trị nhằm không ngừng nâng cao chất lượng của sản phẩm và dịch vụ là một việc làm cấp thiết đối với bất cứ TT TT – TV nào. Chất lượng của SP&DV TV-TT được xem là thước đo hiệu quả hoạt động; là yếu tố cụ thể hóa chức năng nhiệm vụ của cơ quan TT - TV; là yếu tố quan trọng của nguồn lực thông tin; là phương tiện để quản lý hoạt động TT - TV của một cơ quan TT - TV; giúp cho các cơ quan TT - TV trao đổi, chia sẻ nguồn lực thông tin với nhau.

Đối với cán bộ trung tâm: SP&DV TT - TV là thành quả lao động, phản ánh trình độ, năng lực, phẩm chất của cán bộ trung tâm. Vì vậy, họ coi SP&DV như là “người con” của mình, là niềm tự hào, là sự nỗ lực về sự lao động bền bỉ của bản thân.

Đối với NDT: SP&DV TT - TV giúp NDT tra cứu, sử dụng được nguồn lực thông tin của Trung tâm một cách dễ dàng, đồng thời trong quá trình khai thác các SP&DV của Trung tâm giúp NDT nâng cao năng lực khai thác thông tin của bản thân để thỏa mãn nhu cầu tin của mình.

Tiểu kết chương 1

SP&DV TT – TV là kết quả của hoạt động thông tin – thư viện có vai trò vô cùng quan trọng trong việc kết nối giữa nguồn lực thông tin với NDT, là khâu cuối cùng thể hiện chất lượng của hoạt động thông tin - thư viện.

SP&DV TT – TV là yếu tố động, luôn biến đổi theo sự phát triển của xã hội nói chung và môi trường sống, làm việc của từng nhóm NDT nhất định thụ hưởng các SP&DV TT – TV đó. Bởi thế phát triển, hoàn thiện các SP&DV TT – TV phù hợp NDT, nhằm đáp ứng đầy đủ nhất NCT của họ là vấn đề quan trọng, cấp thiết với mọi thư viện, đặc biệt trong giai đoạn xã hội có nhiều biến động.

Trung tâm TT - TV Trường Đại học Hải Phòng là một trong những đơn vị quan trọng quyết định tới chất lượng giáo dục đào tạo của nhà trường trong giai đoạn đẩy mạnh đổi mới giáo dục đại học. Sự phát triển không ngừng của NCT cùng những yêu cầu ngày càng cao của nhà trường đòi hỏi Trung tâm TT-TV đặc biệt chú ý tới phát triển các SP&DV TT – TV phù hợp với NDT và xu thế của thời đại.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

2.1. Sản phẩm thông tin – thư viện

2.1.1. Thư mục

Tổ chức thư mục

“Thư mục là sản phẩm thông tin thư viện mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (có/không có tóm tắt, chú giải) được sắp xếp theo một trật tự xác định phản ánh các tài liệu có chung một/một số dấu hiệu về nội dung hoặc hình thức” [22, tr.49].

Căn cứ vào nội dung tài liệu, đặc điểm NDT và NCT, Trung tâm đã biên soạn thư mục thông báo sách mới, khóa luận, luận văn tốt nghiệp và thư mục chuyên đề.

Thư mục thông báo sách mới được biên soạn khi có sách mới được xử lý nhằm giới thiệu sách mới được bổ sung vào trung tâm. Các tài liệu trong thư mục này được sắp xếp theo chủ đề của Bảng phân loại 19 lớp, trong mỗi môn loại tài liệu lại được sắp xếp theo vần chữ cái tên sách. Đây không phải là ấn phẩm độc lập nên không có lời nói đầu, không có mục lục. Kinh phí Nhà trường cấp cho Trung tâm ngày càng hạn hẹp, nên việc in thư mục thông báo sách mới không được đầu tư, Trung tâm chỉ in khi có yêu cầu từ Ban Giám hiệu. Theo tác giả, vấn đề in thư mục thông báo sách mới là tốn kém, nên thay bằng việc in giấy, trung tâm vẫn nên biên soạn thư mục sách mới và gửi qua gmail cá nhân, đến hòm thư của các khoa trong toàn trường hoặc đưa lên website của trung tâm. Như vậy, NDT không trực tiếp đến trung tâm nhưng vẫn cập nhật được thông tin về tài liệu mới một cách nhanh chóng, thuận tiện.

Thư mục thông báo khóa luận, luận văn mới: Tháng 9 hàng năm, trung tâm thường phát hành thư mục thông báo khóa luận tốt nghiệp mới. Thư mục thông báo luận văn tốt nghiệp được trung tâm phát hành 2 lần trong năm vào tháng 1 và tháng

7. Trong thư mục được sắp xếp theo chuyên ngành như: Công nghệ thông tin, Quản lý kinh tế, Toán học,....

Thư mục này được sinh viên năm thứ 3, thứ 4, học viên cao học và cán bộ giáo viên tham khảo là chủ yếu.

Thư mục chuyên đề: Để phục vụ cho một số chuyên ngành nhất định, Trung tâm tổ chức biên soạn thư mục chuyên đề giúp NDT tra cứu tài liệu theo lĩnh vực mà họ quan tâm. Trung tâm đã biên soạn một số thư mục chuyên đề như: thư mục chuyên đề Công nghệ thông tin, thư mục chuyên đề Du lịch,... Các tài liệu trong thư mục được sắp xếp theo các đề mục chủ đề mà tài liệu phản ánh giúp NDT có thể tìm kiếm tới tài liệu theo một hệ thống đề mục chủ đề.

Đánh giá thư mục

** Ưu điểm*

- Giúp bạn đọc nhanh chóng, kịp thời nắm bắt được các tài liệu mới vừa được bổ sung vào trung tâm, nâng cao hiệu quả trong công tác phục vụ bạn đọc, sẽ góp phần giúp bạn đọc tìm được những cuốn sách hay, bổ ích, đáp ứng nhu cầu của bạn đọc;

- Thư mục được trình bày khoa học nên bạn đọc dễ dàng tra cứu.

** Nhược điểm*

- Sản phẩm thư mục của Trung tâm chưa bao quát được hết nguồn tin, còn nghèo nàn về loại hình chủ yếu chỉ biên soạn thư mục thông báo sách, khóa luận, luận văn tốt nghiệp do Nhà trường đào tạo;

- Khả năng cập nhật thông tin còn hạn chế.

** Mức độ đáp ứng nhu cầu của NDT*

Kết quả điều tra NDT cho thấy 71,04% NDT không sử dụng thư mục để tra tìm tài liệu, 18,56% thỉnh thoảng sử dụng, chỉ có 10,40% NDT sử dụng thường xuyên thư mục xem Bảng 2.1.

Bảng 2.1: Tần suất sử dụng thư mục

| Nhóm NDT Tần suất sử dụng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Thường xuyên | 04 | 18,18 | 15 | 12,50 | 27 | 9,00 | 46 | 10,40 |
| Thỉnh thoảng | 07 | 31,82 | 23 | 19,17 | 52 | 17,33 | 82 | 18,56 |
| Không sử dụng | 11 | 50,00 | 82 | 68,33 | 221 | 73,67 | 314 | 71,04 |

Về chất lượng thư mục, qua điều tra cho thấy có 18,33% NDT cho rằng chất lượng của thư mục là trung bình, 72,39% cho rằng là chưa tốt, rất tốt là 3,2% còn lại là 9,28% NDT đánh giá là tốt xem bảng 2.2.

Bảng 2.2: NDT đánh giá chất lượng thư mục

| Nhóm NDT Chất lượng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|----------------------------|--------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 03 | 13,64 | 12 | 10,00 | 26 | 8,67 | 41 | 9,28 |
| Trung bình | 06 | 27,27 | 23 | 19,17 | 51 | 17,00 | 81 | 18,33 |
| Chưa tốt | 13 | 59,09 | 85 | 70,83 | 223 | 74,33 | 320 | 72,39 |

Qua đánh giá của NDT cho thấy mức độ đáp ứng nhu cầu của thư mục cho việc hỗ trợ tìm kiếm tài liệu là 19,23% NDT đánh giá thư mục tương đối đáp ứng nhu cầu, 8,82% là đáp ứng tốt, tuy nhiên mức độ chưa đáp ứng nhu cầu của NDT vẫn còn khá cao chiếm tới 71,95% xem Bảng 2.3

Bảng 2.3: Mức độ đáp ứng của Thư mục

| Nhóm NDT Mức độ đáp ứng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|-----------------------------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Hoàn toàn đáp ứng | 03 | 13,64 | 11 | 9,17 | 25 | 8,33 | 39 | 8,82 |
| Đáp ứng một phần | 09 | 40,91 | 22 | 18,33 | 54 | 18,00 | 85 | 19,23 |
| Hoàn toàn chưa đáp ứng | 10 | 45,45 | 87 | 72,50 | 221 | 73,67 | 318 | 71,95 |

Qua khảo sát trên thì SP thư mục của Trung tâm chưa đáp ứng được nhu cầu của NDT cần có sự hoàn thiện tích cực sản phẩm này.

2.1.2. Cơ sở dữ liệu

2.1.2.1. Cơ sở dữ liệu thư mục

Tổ chức CSDL

“Cơ sở dữ liệu là một tập hợp các bản ghi hoặc tệp có quan hệ logic với nhau và được lưu trữ trên bộ nhớ của máy tính” [23, tr.82].

Xét theo mục đích xây dựng và sử dụng, còn có một khái niệm khác: *Cơ sở dữ liệu là một tập hợp các dữ liệu được tổ chức để phục vụ cho nhiều ứng dụng khác nhau một cách có hiệu quả bằng cách tập trung hóa dữ liệu và giảm thiểu hóa các dữ liệu dư thừa.*

Cấu trúc của CSDL:

- CSDL gồm một hoặc nhiều tệp dữ liệu và một số tệp hỗ trợ khác;
- Thông tin trong các tệp dữ liệu có thể chia nhỏ thành các biểu ghi (records), mỗi biểu ghi lại bao gồm nhiều trường;
- Trường là đơn vị cơ sở của dữ liệu. Mỗi trường thường chứa các thông tin liên quan đến một thuộc tính của thực thể (đối tượng) được mô tả bởi CSDL.

Hiện nay trung tâm đã xây dựng CSDL khá đa dạng về loại hình: gồm sách, khóa luận, luận văn tốt nghiệp, kỹ yếu, đĩa CD. Trung tâm đã xây dựng được 04 CSDL thư mục

- + CSDL sách: 53.470 biểu ghi;
- + CSDL khóa luận, luận văn, luận án: 3.211 biểu ghi;
- + CSDL đĩa CD: 202 biểu ghi;
- + CSDL kỹ yếu: 05 biểu ghi.

Các biểu ghi trên được mô tả theo chuẩn khổ mẫu MARC 21 với các trường cơ bản như: 100 tác giả, 245 nhan đề, 300 các thông tin về lần xuất bản, 400 từng thư, 500 phụ chú,...

Cơ sở dữ liệu là sản phẩm tìm tin quan trọng bậc nhất của NDT nên trung tâm đã chú trọng xây dựng CSDL chất lượng bằng cách đưa những cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ vững vàng tham gia vào quá trình biên mục xử lý tài liệu đồng thời sử dụng phần mềm quản lý thư viện Kipos – có môi trường tra cứu thân thiện giúp bạn đọc tìm tin nhanh chóng, dễ dàng.

Đánh giá các CSDL

** Ưu điểm*

- Quản lý được nhiều loại hình tài liệu;
- Tìm kiếm thông tin nhanh chóng, đơn giản, hiệu quả;
- Các biểu ghi mới được cập nhật thường xuyên;
- Giảm được sự trùng lặp thông tin ở mức thấp nhất, do đó đảm bảo tính nhất quán và toàn vẹn dữ liệu;
- Bảo đảm dữ liệu có thể tìm kiếm và kết xuất theo nhiều yêu cầu và nhiều cách khác nhau;
- Đáp ứng yêu cầu khai thác của nhiều NDT cùng một lúc.

** Nhược điểm*

- Tuy nhiên, loại hình tài liệu được cập nhật như báo, tạp chí trung tâm vẫn chưa xây dựng được CSDL, làm mất đi nguồn tài liệu tham khảo quan trọng, cập nhật của NDT;
- Một số cán bộ xử lý nghiệp vụ chưa tốt dẫn đến việc định từ khóa, tóm tắt các biểu ghi CSDL chưa sát với nội dung tài liệu gốc nên gây nhiễu tin cho NDT;
- Đồng thời còn có những biểu ghi bị rỗng, bị trùng lặp, sai sót chưa được hiệu đính ngay.

2.1.2.2. Cơ sở dữ liệu toàn văn

Tổ chức CSDL

CSDL toàn văn chứa các thông tin gốc của tài liệu – toàn bộ văn bản cùng các thông tin thư mục và các thông tin bổ sung khác nhằm giúp cho việc tra cứu, truy nhập tới bản thân các thông tin được phản ánh.

Được sự quan tâm chỉ đạo của lãnh đạo Nhà trường, Trung tâm được thay thế phần mềm mới – Phần mềm Kipos với thế mạnh chủ yếu là việc xây dựng các CSDL toàn văn giúp bạn đọc truy cập trực tiếp tới tài liệu gốc.

Tuy nhiên, Trung tâm mới xây dựng được 02 CSDL toàn văn là luận văn, luận án (2.232 biểu ghi), sách (265 biểu ghi) chưa có các CSDL toàn văn báo/tạp chí, kỷ yếu, đề tài nghiên cứu khoa học,...

Để khắc phục tình trạng thiếu hụt CSD toàn văn là sách, Trung tâm đã tiến hành mua CSDL toàn văn bên ngoài từ các đơn vị Trường Đại học Hàng Hải, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội, Cục Thông tin khoa học và Công nghệ quốc gia.

Đánh giá CSDL

** Ưu điểm của CSDL toàn văn*

- Đáp ứng nhu cầu tra cứu không biên giới và không giới hạn của NDT, chủ động về thời gian và địa điểm tra cứu;

- Nội dung thông tin phong phú, đa ngành, có chất lượng cao;

- Chi phí download thấp.

** Nhược điểm của CSDL toàn văn*

- Thông tin tra cứu trực tuyến đều chọn tiếng Anh là ngôn ngữ chính. Do đó, bạn đọc bắt buộc phải có trình độ tiếng Anh nhất định bên cạnh trình độ chuyên môn thì mới có thể nắm bắt và khai thác hết thông tin bổ ích mang lại. Đây là rào cản của các nước khi Tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính như Việt Nam;

- Đối với việc tra cứu và đọc trực tuyến vẫn còn khá mới, NDT chưa quen với việc ngồi máy tính để nghiên cứu tài liệu gốc. Hơn nữa, CSDL của Trung tâm lớn (nguồn lực hiện có và mua), NDT phải được hướng dẫn kỹ năng tra cứu, khai thác thông tin;

- Không thể thay đổi, chỉnh sửa được CSDL trực tuyến.

* *Mức độ đáp ứng của CSDL toàn văn*

Các bảng biểu đánh giá CSDL của trung tâm

Bảng 2.4: Tần suất sử dụng CSDL

| Nhóm NDT | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Thường xuyên | 15 | 68,18 | 89 | 74,17 | 167 | 55,67 | 271 | 61,31 |
| Thỉnh thoảng | 07 | 31,82 | 23 | 19,16 | 94 | 31,33 | 124 | 28,06 |
| Không sử dụng | 0,00 | 0,00 | 08 | 6,67 | 39 | 13,00 | 47 | 10,63 |

Bảng 2.5: Đánh giá chất lượng CSDL

| Nhóm NDT | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 14 | 63,63 | 90 | 75,00 | 165 | 55,00 | 269 | 60,86 |
| Trung bình | 07 | 31,82 | 19 | 15,83 | 83 | 27,67 | 109 | 24,67 |
| Chưa tốt | 01 | 4,55 | 11 | 9,17 | 52 | 17,33 | 64 | 14,47 |

Bảng 2.6: Mức độ đáp ứng của CSDL

| Nhóm NDT Mức độ đáp ứng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|-------------------------------|-----------------------|--------------|------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Hoàn toàn đáp ứng | 13 | 59,09 | 89 | 74,17 | 163 | 54,33 | 265 | 59,95 |
| Đáp ứng một phần | 08 | 36,36 | 20 | 16,67 | 84 | 28,00 | 112 | 25,34 |
| Hoàn toàn chưa đáp ứng | 01 | 4,55 | 11 | 9,16 | 53 | 17,67 | 65 | 14,71 |

Qua khảo sát, cho thấy 61,31% NDT thường xuyên sử dụng CSDL, có tới 60,86% đánh giá là tốt và hoàn toàn đáp ứng nhu cầu của NDT là 59,95%, xem Bảng 2.4, Bảng 2.5 và Bảng 2.6. Đây là tỉ lệ đánh giá khá cao, là động lực cho cán bộ trung tâm tiếp tục xây dựng các CSDL được chính xác, phù hợp với NDT hơn.

2.1.3. Websites

Tổ chức Websites

“Websites là một cảm nang bách khoa giới thiệu các thông tin và cách thức truy nhập tới thông tin về một thực thể nào đó (cơ quan, tổ chức, cá nhân, đơn vị hành chính,...) trên mạng máy tính” [23, tr.101].

Websites của Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP là kênh thông tin marketing hiệu quả như giới thiệu các SP&DV TT - TV, hướng dẫn cách tra cứu và sử dụng các SP&DV, thông tin cho NDT các hoạt động, kế hoạch của Trung tâm, tăng khả năng tương tác với NDT xem Hình 2.1.



Hình 2.1: Minh họa giao diện trang Web

Đánh giá Websites của Trung tâm

Qua khảo sát website của đơn vị, tác giả thấy có những ưu và nhược điểm sau:

** Ưu điểm*

- Phản ánh đầy đủ nguồn lực thông tin, là nơi quảng bá các SP&DV của trung tâm;
- Bằng việc sử dụng các thiết bị di động NDT tra cứu được mọi lúc, mọi nơi, đọc được tài liệu gốc ngay trên website của trung tâm;
- Giao diện website thân thiện;
- Website của Trung tâm là công cụ để nghiên cứu nhu cầu tin, cho phép dễ dàng có thông tin phản hồi từ phía NDT thông qua mẫu phiếu khảo sát.

** Nhược điểm*

- Khi mạng bị lỗi không thể tra cứu bản tin hay tài liệu của trung tâm;
- Lượng thông tin còn hạn chế, chưa phong phú (trong mục “Diễn đàn” còn bỏ ngỏ, chưa khai thác được mục này);
- Chưa phát huy được hết vai trò của trang Web.

** Mức độ sử dụng và đánh giá chất lượng Websites*

Qua khảo sát NDT và số truy cập báo trên trang web, lượng người truy cập đến website thường xuyên là 65,61%, thỉnh thoảng truy cập là 29,19%, không sử dụng là 5,20%. Nhóm NDT của Trường không truy cập website là do họ không có nhu cầu sử dụng các tài liệu hoặc họ không biết đến website của trung tâm. Lượng NDT truy cập và khai thác thông tin qua trang Web khá cao, đa số họ đều tham gia điền vào phiếu thông tin phản hồi trên Web đã giúp đơn vị tìm hiểu được NCT, đo lường được mức độ hài lòng của họ (đánh giá chất lượng trang web tốt là 64,93%, hoàn toàn đáp ứng là 64,71%). Qua trang Web cũng đã xây dựng được quan hệ tốt giữa cán bộ trung tâm và NDT xem bảng 2.7, bảng 2.8, bảng 2.9.

Bảng 2.7: Đánh giá tần suất sử dụng websites

| Nhóm NDT Tần suất sử dụng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Thường xuyên | 17 | 77,28 | 91 | 75,83 | 182 | 60,67 | 290 | 65,61 |
| Thỉnh thoảng | 05 | 22,72 | 23 | 19,17 | 101 | 33,66 | 129 | 29,19 |
| Không sử dụng | 0,00 | 0,00 | 06 | 5,00 | 17 | 5,67 | 23 | 5,20 |

Bảng 2.8: Đánh giá chất lượng Website

| Nhóm NDT Chất lượng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 15 | 68,18 | 89 | 74,17 | 183 | 61,00 | 287 | 64,93 |
| Trung bình | 04 | 18,18 | 21 | 17,50 | 98 | 32,67 | 123 | 27,83 |
| Chưa tốt | 03 | 13,64 | 10 | 8,33 | 19 | 6,33 | 32 | 7,24 |

Bảng 2.9: Mức độ đáp ứng của Website

| Nhóm NDT Mức độ đáp ứng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|--------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Hoàn toàn đáp ứng | 14 | 63,64 | 87 | 72,50 | 185 | 61,67 | 286 | 64,71 |
| Đáp ứng một phần | 06 | 27,27 | 22 | 18,33 | 92 | 30,67 | 120 | 27,15 |
| Hoàn toàn chưa đáp ứng | 02 | 9,09 | 11 | 9,17 | 23 | 7,66 | 36 | 8,14 |

Với nhu cầu tin ngày càng được nâng cao về số lượng và chất lượng, Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP đã tạo lập được các SP TT - TV phù hợp, đáp ứng yêu cầu của NDT ở mức độ nhất định. Tuy nhiên, trên thực tế, có thể nhận thấy rõ các SP TT - TV trên chưa đa dạng, các SP này chủ yếu mới chỉ là thông tin về tài liệu gốc, chưa có SP thông tin có giá trị gia tăng cao, khả năng cung cấp thông tin cho NDT chưa có chất lượng cao nhất, một số sản phẩm được tạo lập ít người sử dụng như thư mục. Những SP TT - TV có giá trị thông tin cao có vai trò rất quan trọng đối với người làm công tác quản lý và nghiên cứu khoa học vẫn chưa được triển khai thực hiện.

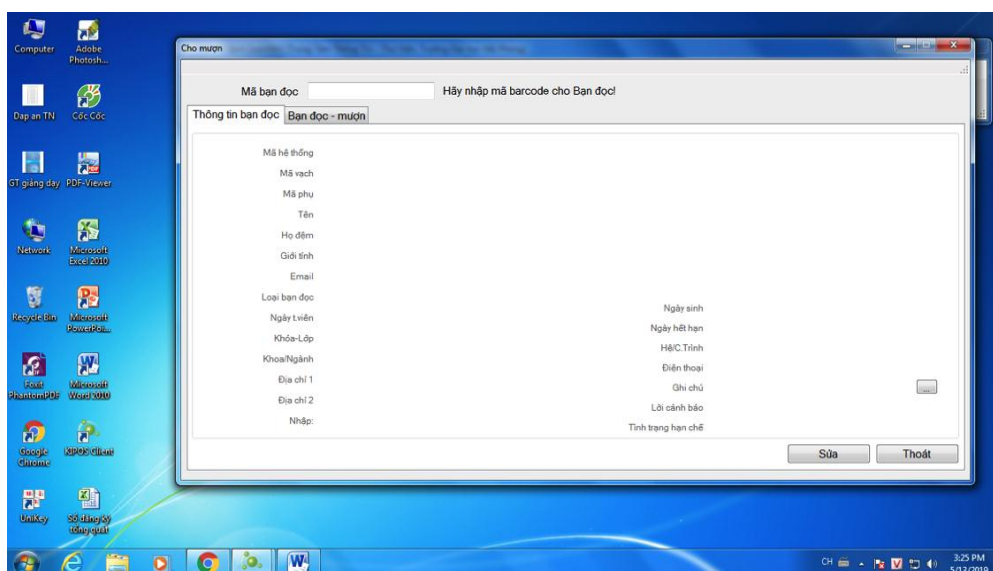
2.2. Dịch vụ thông tin thư viện

2.2.1. Dịch vụ mượn tài liệu

Tổ chức dịch vụ

Dịch vụ mượn về nhà là một trong những dịch vụ chuyên phục vụ cho nhu cầu học tập và nghiên cứu tài liệu dành cho bạn đọc không có thời gian đọc ở Trung tâm. Cho phép NDT 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 TT - TV Trường ĐHHP. Đây là dịch vụ thu hút được nhiều NDT, giúp NDT có thời gian lưu trữ sách lâu hơn. Đối với các tài liệu mượn về của Trung tâm được tổ chức theo hình thức kho kín, NDT tra cứu thông tin ở trang web, rồi ghi vào phiếu yêu cầu gửi cho cán bộ phụ trách phòng mượn để mượn tài liệu về nhà. Tài liệu được mượn chủ yếu là

sách giáo trình với số lượng bản lớn, phục vụ cho đông đảo NDT là sinh viên với thời gian mượn là 2 tháng/1 quyển sách. Quá thời gian mượn sách, trung tâm sẽ gửi email tự động để báo cho NDT về tình trạng mượn sách để họ sớm trả hoặc gia hạn tài liệu. Mỗi tài liệu được gia hạn mượn thêm không quá 02 lần/1 tài liệu. Các tài liệu được mượn trả qua phân hệ lưu thông của phần mềm Kipos xem Ảnh 2.2



Hình 2.2: Phân hệ lưu thông

Việc sử dụng phần mềm Kipos vào công việc mượn trả đã tiết kiệm được công sức và thời gian của cán bộ Trung tâm và NDT.

Đánh giá dịch vụ

** Ưu điểm*

- Đáp ứng nhu cầu tài liệu cho những bạn đọc không có thời gian đọc tại trung tâm;
- NDT có thể sử dụng tài liệu trong thời gian dài;
- Trung tâm đã tổ chức được dịch vụ mượn về nhà một cách thuận tiện, kịp thời phục vụ NDT và giảm sức lao động cho các bộ trung tâm.

** Nhược điểm*

- Nguồn lực thông tin của kho sách mượn về chưa phong phú đa số vẫn là sách giáo trình;
- Số lượng sách trong kho mượn chưa đủ để đáp ứng nhu cầu bạn đọc khi NDT tập trung mượn cùng một lĩnh vực.

** Mức độ đáp ứng của dịch vụ*

Đây là dịch vụ nòng cốt của Trung tâm, thông qua phiếu khảo sát trong Bảng 2.10 tác giả thấy rằng dịch vụ cho mượn về nhà của Trung tâm được NDT đánh giá khá cao với 64,93% tốt, 27,83% là trung bình, 7,24% là chưa tốt. NDT khá hài lòng về dịch vụ, có thể nói rằng đây là dịch vụ thế mạnh của trung tâm.

Bảng 2.10: Đánh giá chất lượng dịch vụ cho mượn về nhà

| Nhóm NDT Chất lượng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 15 | 68,18 | 89 | 74,17 | 183 | 61,00 | 287 | 64,93 |
| Trung bình | 04 | 18,18 | 21 | 17,50 | 98 | 32,67 | 123 | 27,83 |
| Chưa tốt | 03 | 13,64 | 10 | 8,33 | 19 | 6,33 | 32 | 7,24 |

2.2.2. Dịch vụ đọc tại chỗ

Tổ chức dịch vụ

Dịch vụ đọc tại chỗ: Là hình thức phục vụ mang tính truyền thống của Trung tâm. Đây là dịch vụ cơ bản cung cấp tài liệu gốc nhằm giúp NDT thoả mãn nhu cầu tin của mình. Dịch vụ đọc tại chỗ là một yêu cầu không thể thiếu được đối với NDT của Trung tâm. Dịch vụ này được trung tâm tổ chức theo phương thức kho mở. Về phương thức phục vụ: tài liệu được sắp xếp khung phân loại 19 lớp nên nội dung kho sách được giới thiệu một cách đầy đủ, khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho NDT khai thác các nguồn tài liệu tham khảo tại Trung tâm.

Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP có 3 bộ phận phục vụ đọc tại chỗ đó là Phòng báo/tạp chí, Phòng đọc tại chỗ và Góc Việt-Mỹ. Phòng đọc tại chỗ chia làm 2 kho thuộc 2 tầng khác nhau với tổng số tài liệu là 35.017 bản tương đương với 12.780 đầu, tài liệu ở đây gần như tập trung đầy đủ các loại tài liệu có tại trung tâm, mỗi đầu sách có khoảng 2 - 5 bản. Bạn đọc tra cứu tài liệu thông qua website của Trung tâm.

- Kho đọc 1 chứa tài liệu thuộc lĩnh vực: Tổng loại, triết, tâm lý, xã hội, kinh tế, ngôn ngữ.

- Kho đọc 2 chứa tài liệu thuộc lĩnh vực: Tự nhiên, kỹ thuật, nghệ thuật, nghiên cứu văn học, tác phẩm văn học, văn học dân gian, địa lý và lịch sử.

- Phòng đọc Báo/tạp chí chứa tổng số 103 loại báo, tuy nhiên chỉ có 21 loại báo được bổ sung thường xuyên và đầy đủ, số còn lại thường không được bổ sung đầy đủ kịp thời hoặc bị ngắt quãng, thiếu số. Phần lớn các loại báo, tạp chí chỉ phục vụ mục đích tính giải trí là chính, còn các đầu báo khoa học chuyên ngành phục vụ cho việc nghiên cứu có rất ít và không được bổ sung thường xuyên do không có kinh phí. Đây là một thiếu sót rất lớn đối với hình thức phục vụ này.

Góc Việt-Mỹ chứa 10.394 đầu sách tương đương với 10.002 bản sách, phòng đọc với 150 chỗ ngồi thu hút được khá đông NDT đến đây, chủ yếu là sinh viên (trung bình 60 - 100 lượt/ngày). Bạn đọc cảm thấy thích thú vì tại đây họ được lựa chọn và sử dụng tài liệu thoải mái, khi muốn mượn tài liệu về nhà bạn đọc phải trả phí lưu tài liệu.

Đánh giá dịch vụ

** Ưu điểm của dịch vụ*

NDT trực tiếp vào kho lựa chọn tài liệu và đọc lướt ngay tại chỗ, xác định tài liệu đó có cần hay không, hoặc họ có thể đọc tài liệu khác có nội dung tương tự mà không phải mất thời gian viết phiếu yêu cầu, không phải chờ đợi, tạo cho NDT có cảm giác thoải mái khi lựa chọn tài liệu, vòng quay tài liệu nhiều hơn;

Bạn đọc có thể tham khảo chỉ dẫn của cán bộ trung tâm về các tài liệu liên quan tới lĩnh vực bạn đọc cần tìm kiếm như nghiên cứu văn học Việt Nam (8V...) bạn đọc có thể tìm thêm phần văn học dân gian (VK...), (KN...) giúp bạn đọc thỏa mãn tối đa nhu cầu tin.

** Nhược điểm của dịch vụ*

- Kho sách bị lộn xộn, sách xếp sai vị trí;
- Tài liệu nhanh chóng bị hư hại, rách nát do NDT sử dụng nhiều lần, việc bảo quản kho sách khó hơn, dễ mất do NDT ra vào nhiều;

- Thời gian phục vụ của dịch vụ đọc tại chỗ theo giờ hành chính nên nhiều bạn đọc đã yêu cầu Trung tâm tăng thêm giờ phục vụ;

- Phòng đọc chưa đảm bảo ánh sáng, nhiệt độ, không gian,...

** Mức độ đáp ứng của dịch vụ*

Qua điều tra trong Bảng 2.11 cho thấy NDT là cán bộ quản lý đánh giá chất lượng dịch vụ này 9,09% là tốt, 77,27% là trung bình, còn 13,64% là chưa tốt; NDT là giảng viên đánh giá 14,17% là tốt, 45,83% đánh giá dịch vụ ở mức trung bình, 40,00% đánh giá chưa tốt. Đây cũng là kết quả phản ánh đúng thực trạng của loại hình dịch vụ này ở trung tâm vì hiện nay vẫn chưa có phòng Đọc dành riêng cho cán bộ, giáo viên. Phòng Đọc chưa được trang bị điều hòa, cơ sở vật chất chưa tốt đã không thu hút được NDT là cán bộ quản lý, giảng viên đến đọc tại chỗ. Còn đối với người học thì họ đánh giá dịch vụ này tốt là 61%, trung bình là 32,67%, chưa tốt là 6,33%.

Bảng 2.11: Đánh giá chất lượng dịch vụ đọc tại chỗ

| Nhóm NDT Chất lượng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 02 | 9,09 | 17 | 14,17 | 183 | 61,00 | 202 | 45,71 |
| Trung bình | 17 | 77,27 | 55 | 45,83 | 98 | 32,67 | 170 | 38,46 |
| Chưa tốt | 03 | 13,64 | 48 | 40,00 | 19 | 6,33 | 70 | 15,83 |

2.2.3. Dịch vụ sao chụp tài liệu

Tổ chức dịch vụ

Là dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu gốc cho NDT để họ có thể sử dụng lâu dài đối với những dạng tài liệu không được mượn về nhà. Năm 2013, Trung tâm được trang bị một máy photocopy, nhưng lại là loại máy nhỏ, không thể photo những quyển sách dày, không có máy dập ghim lớn, thêm vào đó cán bộ được giao phụ trách máy chưa có kinh nghiệm sử dụng nên chất lượng photô không được sắc nét. Tổng quan về sản phẩm khi tới tay NDT không đẹp. Hiện tại, NDT có nhu cầu

phôtô tài liệu sẽ đăng ký với cán bộ trung tâm, sau đó sẽ được hẹn thời gian trả tài liệu và cán bộ trung tâm trực tiếp mang tài liệu ra bên ngoài photô. Bạn đọc phải trả phí đối với dịch vụ này là 500VND/1trang và chỉ sao chụp tối đa 1/3 nội dung của tài liệu. Dịch vụ sao chụp tài liệu áp dụng đối với những tài liệu không được phép mượn về nhà như sách một bản, sách quý hiếm, khóa luận, luận văn, luận án, báo, tạp chí. Với dịch vụ này Trung tâm giúp NDT khai thác và sử dụng tài liệu lâu dài hoặc của riêng mình. Vì vậy dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu trở nên cần thiết và được nhiều NDT quan tâm.

Đánh giá dịch vụ

** Ưu điểm của dịch vụ*

- Phí dịch vụ hợp lý, phù hợp với NDT muốn sử dụng tài liệu thành của riêng mình để khai thác được chủ động;

- Phục vụ được nhiều bạn đọc cùng một lúc khi cùng nghiên cứu một vấn đề.

** Nhược điểm của dịch vụ*

Cán bộ sao chụp tài liệu là cán bộ kiêm nhiệm phục vụ ở phòng đọc nên thời gian phục vụ còn chậm, photo tài liệu chưa chuyên nghiệp, hình thức thẩm mỹ chưa cao.

** Mức độ đáp ứng của dịch vụ*

Đánh giá tần suất sử dụng dịch vụ sao chụp tài liệu được thể hiện ở Bảng 2.12. NDT thường xuyên sử dụng dịch vụ là 54,75%, thỉnh thoảng sử dụng dịch vụ là 19,68%, không sử dụng là 25,57%.

Bảng 2.12: Đánh giá tần suất sử dụng dịch vụ sao chụp tài liệu

| Nhóm NDT Tần suất sử dụng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Thường xuyên | 08 | 36,36 | 63 | 52,50 | 171 | 57,00 | 242 | 54,75 |
| Thỉnh thoảng | 07 | 31,82 | 25 | 20,83 | 55 | 18,33 | 87 | 19,68 |
| Không sử dụng | 7 | 31,82 | 32 | 26,67 | 74 | 24,67 | 113 | 25,57 |

Bảng 2.13: Đánh giá chất lượng dịch vụ sao chụp tài liệu

| Nhóm NDT | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 10 | 45,45 | 75 | 62,50 | 186 | 62,00 | 271 | 61,31 |
| Trung bình | 05 | 22,73 | 13 | 10,83 | 40 | 13,33 | 58 | 13,12 |
| Chưa tốt | 7 | 31,82 | 32 | 26,67 | 74 | 24,67 | 113 | 25,57 |

Dịch vụ này được NDT đánh giá chất lượng trong Bảng 2.13 với tốt là 61,31%, trung bình là 13,12% và NDT đánh giá dịch vụ này chưa tốt 25,57%. Qua sự đánh giá này của NDT, ta thấy rằng dịch vụ sao chụp tài liệu của Trung tâm được họ đánh giá tương đối cao.

2.2.4 . Dịch vụ tra cứu Internet

Tổ chức dịch vụ

Phòng tra cứu internet của trung tâm được trang bị 45 máy tính mới và thực hiện việc lắp đặt đường truyền internet tốc độ cao, wifi miễn phí cho tất cả NDT tới trung tâm. Đây là loại hình dịch vụ rất được nhóm NDT sinh viên, học viên ưa thích, phòng tra cứu luôn kín máy. Hai nhóm NDT còn lại không quan tâm đến dịch vụ này (nên không đánh giá được) vì 2 nhóm NDT này là những người đã đi làm, có đủ điều kiện để có thể trang bị cho mình những thiết bị hiện đại cá nhân có thể dùng bất cứ lúc nào. Hiện nay, phòng tra cứu internet do 2 cán bộ tin học phụ trách nên khi xảy ra sự cố, 2 cán bộ này giải quyết được ngay do vậy hoạt động của bộ phận này không bị đình trệ, điều này đã được đông đảo NDT đánh giá rất cao. Đây là một hoạt động thành công của Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP.

Đánh giá dịch vụ

Ưu điểm:

Đã cung cấp không gian và các thiết bị truy cập miễn phí cho việc tìm kiếm, trao đổi thông tin phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học và giải trí của sinh viên.

Nhược điểm:

- Tốc độ đường truyền mạng đôi khi không ổn định, gây cản trở cho việc truy cập của NDT;

- Hệ thống máy tính đã cũ, một số máy hỏng đôi khi gây tình trạng quá tải trong phòng máy.

NDT là sinh viên đánh giá dịch vụ này tốt là 56,33%, trung bình là 29%, chưa tốt là 14,67% xem Bảng 2.14. Nhiều bạn đọc vẫn chưa hài lòng về đường truyền của mạng wifi ở đây.

Bảng 2.14: Đánh giá chất lượng dịch vụ tra cứu internet

| Nhóm NDT | Người học (n=300) | |
|-------------------|--------------------------|------------------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Chất lượng | | |
| Tốt | 169 | 56,33 |
| Trung bình | 87 | 29,00 |
| Chưa tốt | 44 | 14,67 |

2.2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

Tổ chức dịch vụ

Dịch vụ đào tạo NDT là một nhiệm vụ quan trọng của Trung tâm TT - TV nhằm giúp NDT hiểu và nắm được cơ cấu tổ chức, cách khai thác và sử dụng hiệu quả các SP&DV TT - TV, nâng cao hiệu quả phục vụ nhu cầu thông tin. Trung tâm tổ chức các lớp huấn luyện theo các hình thức sau :

Đối với sinh viên năm thứ nhất, trung tâm kết hợp với việc đào tạo chính trị đầu năm của phòng chính trị công tác học sinh sinh viên để hướng dẫn cho sinh viên

- Nội dung hướng dẫn:
 - + Giới thiệu chung về trung tâm;
 - + Giới thiệu các nguồn tài liệu truyền thống, hiện đại và chính sách sử dụng các nguồn tài nguyên này;
 - + Hướng dẫn khai thác, sử dụng các SP&DV TT - TV;
 - + Hướng dẫn tìm kiếm, khai thác sử dụng tài liệu tại Trung tâm và các nguồn tài nguyên liên kết như: Đại học Quốc gia, Đại học Hàng Hải,...

* Huấn luyện kiến thức thông tin nâng cao

- Đối tượng : Tất cả các đối tượng có nhu cầu sử dụng trung tâm.

- Hình thức: Tổ chức các lớp hướng dẫn theo đăng ký của bạn đọc-người dùng tin, mỗi lớp từ 15 đến 30 học viên.

- Thời gian: Tổ chức vào thứ 3 hàng tuần.

- Nội dung hướng dẫn:

+ Hướng dẫn các kỹ năng tìm tin: cách xác định nguồn tin, cách đánh giá các nguồn tin...

+ Cách sử dụng các công cụ tra cứu tin.

+ Cách truy cập các nguồn tin: nguồn tin có trong Trung tâm Trường và Hệ thống thư viện ĐHQGHN tra cứu trên mạng, tra cứu trên các CSDL,...

+ Cách sử dụng các SP&DV TT - TV.

Ngoài các lớp đào tạo nói trên, trong quá trình phục vụ các phòng đều hướng dẫn cụ thể khi bạn đọc có các thắc mắc, yêu cầu hướng dẫn sử dụng. Tại phòng tra cứu dữ liệu, việc hướng dẫn tra cứu thực hiện trên trang web và các bản in dán tại vị trí tra cứu.

Đánh giá dịch vụ

Ưu điểm

- Đã cung cấp những thông tin cho NDT về: vai trò của trung tâm, cách khai thác sử dụng trung tâm, quyền lợi và nghĩa vụ NDT ,...

Nhược điểm

- Thời gian đào tạo đôi khi chưa phù hợp với NDT. NDT là người học, cán bộ giảng viên bị trùng lịch học, tiết dạy trên lớp với trung tâm nên một số NDT không thể đến trung tâm tham gia lớp học.

- Nội dung đào tạo còn đơn giản, phương pháp dạy chưa truyền được cảm hứng cho người học.

Với nhiều hình thức tổ chức hướng dẫn NDT, dịch vụ này được NDT đánh giá rất cao xem Bảng 2.15. Qua kết quả điều tra cho thấy có tới 53,85% đánh giá là tốt, 35,07% NDT đánh giá chất lượng dịch vụ là trung bình, số NDT đánh giá dịch vụ này chưa tốt là 11,08%.

Bảng 2.15: Đánh giá chất lượng dịch vụ đào tạo NDT

| Nhóm NDT Chất lượng | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|----------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tốt | 11 | 50,00 | 52 | 43,33 | 175 | 58,33 | 238 | 53,85 |
| Trung bình | 08 | 36,36 | 41 | 34,17 | 106 | 35,33 | 155 | 35,07 |
| Chưa tốt | 03 | 13,64 | 27 | 22,50 | 19 | 6,34 | 49 | 11,08 |

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng

**Môi trường pháp lý*

Hiện nay, Trung tâm đã xây dựng được nguồn lực thông tin tương đối phong phú, đa dạng về nội dung và hình thức. Trung tâm sở hữu những nguồn tin cả truyền thống và hiện đại nhưng không thể xâm phạm vào những quyền sở hữu của cá nhân hoặc tổ chức giữ bản quyền nguồn tin đó khi thực hiện hoạt động phục vụ NDT như: Quyền tái bản, Quyền phát hành,... Chính vì vậy khi triển khai tạo lập các SP và tổ chức các DV TT - TV tại Trung tâm để phục vụ cho nhu cầu của NDT, Trung tâm phải thực hiện đúng các quy định về Luật sở hữu trí tuệ, quy định về quyền tác giả được Quốc tế và Nhà nước quy định.

Một số hoạt động của Trung tâm liên quan đến quyền tác giả:

- Tạo lập CSDL toàn văn: TT tiến hành xây dựng các CSDL toàn văn hay các bộ sưu tập phục vụ cho nhu cầu của NDT cũng cần phải đảm bảo quyền tác giả;
- Thiết kế trang Web;
- Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu.

** Môi trường xã hội*

Sự phát triển của công nghệ thông tin đã dẫn đến sự chuyên dịch nhu cầu SP&DV truyền thống sang SP&DV thư viện hiện đại. Bài toán đặt ra cho Trung tâm TT-TV Trường Đại học Hải Phòng là phải không ngừng đầu tư thêm các trang thiết bị công nghệ thông tin vào hoạt động của mình: thay phần mềm thư viện mới,

số hóa tài liệu, đầu tư thêm máy chiếu, máy tính phục vụ cho việc đào tạo NDT và phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới, hoàn thiện các SP&DV hiện có đáp ứng được nhu cầu tin nhanh chóng, chính xác của NDT.

Đồng thời, Đảng và Nhà nước ta đã đưa ra những quyết định phát huy truyền thống ham học, ham đọc của toàn dân như lấy ngày 21/4 hàng năm là Ngày sách Việt Nam được toàn dân tham gia hưởng ứng tích cực, giúp văn hóa đọc được khôi phục và phát triển nhất là trong môi trường mô phạm như Trường Đại học Hải Phòng. Chỉ có sự ham học hỏi của NDT tại đây thì mới có cơ sở để Ban Giám đốc Trung tâm xây dựng đề án phát triển trung tâm trong đó họ cũng nhận thức sâu sắc việc cần hoàn thiện các SP&DV hiện có, phát triển SP&DV mới phù hợp với thời đại và đặc điểm NDT của mình.

** Vốn tài liệu*

Vốn tài liệu là tiền đề để tạo ra các SP&DV TT-TV. Hiện nay, nhờ vào nguồn vốn tài liệu hiện có mà Trung tâm đã tạo ra được các SP&DV truyền thống và hiện đại. Tuy nhiên, để xây dựng được các SP&DV có chất lượng cao theo kịp sự phát triển của xã hội thì vốn tài liệu của trung tâm phải thường xuyên được cập nhật, bổ sung đầy đủ cho các ngành đào tạo của Nhà trường. Hiện nay, theo thực tiễn tác giả nhận thấy, vốn tài liệu của các ngành xã hội, kinh tế, chính trị, kỹ thuật đa dạng hơn các ngành triết học, tâm lý, nghệ thuật. Cần phải cân đối vốn tài liệu giữa các ngành đào tạo. Ví dụ như Khoa Ngoại ngữ là khoa trọng điểm của Nhà trường nhưng số lượng CSDL là sách, CD-ROM quá ít không tương xứng với quy mô đào tạo. Một số ngành chưa có CSDL toàn văn như nghệ thuật, lịch sử, địa lí. Công tác thu thập nguồn tài liệu nội sinh được chú trọng đặc biệt là các luận văn, luận án, tạp chí khoa học của trường giúp cho trung tâm tạo lập được CSDL toàn văn có giá trị khoa học cao, phát triển được dịch vụ cung cấp tài liệu gốc, hỏi đáp,...

** Công cụ xử lý*

SP TT - TV là kết quả của quá trình xử lý thông tin, DV TT - TV được tổ chức trên cơ sở sử dụng các SP TT - TV. Vì vậy, muốn có SP&DV TT - TV có chất lượng cao thì công tác xử lý thông tin phải đảm bảo độ chính xác cao và thống nhất.

- Các chuẩn biên mục

Trung tâm hiện đang áp dụng chuẩn quốc tế là ISBD, MARC21 để biên mục tài liệu.

Việc sử dụng bộ quy tắc mô tả thư mục ISBD và MARC21 trong công tác xử lý thông tin đã thống nhất các phương pháp xử lý hình thức và nội dung tài liệu, mang lại hiệu quả rõ rệt trong khâu xử lý thông tin cũng như khai thác tài liệu tại Trung tâm, tạo điều kiện thuận lợi cho sự trao đổi giữa Trung tâm với cơ quan TT - TV khác.

- Công cụ phân loại tài liệu

Khung phân loại là phương tiện, là một trong những công cụ cần thiết của người làm công tác thông tin thư viện để phân loại tài liệu. Khung phân loại chính là sơ đồ sắp xếp tri thức theo một trật tự nhất định, các khái niệm khoa học thuộc toàn bộ các lĩnh vực tri thức, được cấu trúc theo kiểu thứ bậc, trong đó các từ, các tập hợp từ diễn đạt các khái niệm được xây dựng từ trước và được gắn với các ký hiệu để thể hiện nội dung chính của tài liệu.

Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP đang sử dụng khung phân loại 19 lớp của TVQGVN trong công tác phân loại tài liệu. Tuy nhiên, khung phân loại 19 lớp không cập nhật, không linh hoạt, thiếu mềm dẻo với công tác phân loại, thường gặp khó khăn trong việc thiết lập chỉ số phân loại cho những lĩnh vực tri thức mới, nhất là trong lĩnh vực xã hội, chính trị. Vì vậy một số tài liệu người cán bộ biên mục chỉ biết để vào môn loại chung chung gây khó khăn cho NDT khi tra cứu.

** Trình độ nhân lực*

Cán bộ trung tâm là chủ thể của hoạt động TT - TV, là cầu nối đưa nguồn lực thông tin đến được với NDT. Chính vì vậy, cán bộ trung tâm là yếu tố quan trọng có vai trò và tác động lớn đến số lượng, chất lượng của SP&DV TT - TV. Hiện tại Trung tâm có 13 cán bộ, đa số là cán bộ trẻ, đầy năng động, nhiệt huyết đều có trình độ đại học và trên đại học.

Có thể nhận thấy ngay rằng, với chức năng và nhiệm vụ của trung tâm thì số lượng và trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tại Trung tâm còn mỏng, chỉ đáp ứng được ở mức độ tương đối cho công việc. Một cán bộ phải kiêm nhiệm nhiều

việc. Không những thế đội ngũ cán bộ chưa thực sự chủ động, sáng tạo nghiên cứu chuyên môn và các lĩnh vực khác để tích lũy kiến thức vận dụng vào công việc như: phân loại, định từ khóa,... Cán bộ trung tâm làm việc đơn thuần là phục vụ còn ít có sự tư vấn, định hướng thông tin cho NDT. Điều này ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng SP&DV tại trung tâm.

** Cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin*

Đây là hai yếu tố tác động trực tiếp hoặc gián tiếp tới mọi khâu tổ chức hoạt động của trung tâm nói chung và công tác tạo lập, phát triển, ảnh hưởng đến chất lượng SP&DV TT-TV nói riêng.

Tuy Trung tâm thông tin – thư viện Trường Đại học Hải Phòng có diện tích tương đối lớn nhưng các phòng lại thiết kế chưa hợp lý: các phòng đều không được trang bị điều hòa, cửa kính bao quanh, chưa đáp ứng đủ ánh sáng, không gian yên tĩnh,... Đây là điểm hạn chế lớn không thu hút được NDT đến với trung tâm bởi NDT không chỉ tới đây để thu nhận kiến thức mà họ còn muốn được nghỉ ngơi, giải trí. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ hiện có và khó phát triển thêm được các dịch vụ mới. Ngoài ra, việc không được trang bị đầy đủ ánh sáng, nhiệt độ, độ ẩm sẽ ảnh hưởng tới tuổi thọ của sản phẩm.

** Người dùng tin và nhu cầu sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện*

Tùy theo đối tượng NDT tại trung tâm khác nhau mà họ có nhu cầu về các SP&DV là không giống nhau. Song họ đều có mong muốn được sử dụng những SP&DV phù hợp với khả năng tìm kiếm và nhu cầu tin của bản thân để dễ dàng có được nguồn tin mong muốn. Trong điều kiện khối lượng thông tin tăng lên nhanh chóng, NDT gặp nhiều khó khăn trong việc xác định chính xác thông tin phù hợp với nhu cầu của mình thì các SP&DV TT - TV đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ tìm kiếm, lựa chọn, đánh giá thông tin. SP&DV có chất lượng tốt thì NDT sẽ nhanh chóng tìm kiếm được nguồn tin phù hợp với nhu cầu của họ.

2.4. Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng

2.4.1. Chất lượng sản phẩm thông tin – thư viện

- Về mức độ bao quát nguồn tin: NDT đánh giá tốt là 58,60% Trung tâm đã biên soạn được các SP có chất lượng góp phần quan trọng trong việc tìm kiếm, cung cấp những kiến thức giúp NDT trong việc học tập, nghiên cứu khoa học và giải trí. Chính sách bổ sung vốn tài liệu của trung tâm cũng hợp lý hơn, ưu tiên bổ sung những khoa trọng điểm, ngành học mới như ngoại ngữ, du lịch, công tác xã hội,...

- Mức độ chính xác, khách quan (65,61%): Các SP đã phản ánh trung thực với tài liệu gốc, không gây nhiễu tin cho tài liệu, đảm bảo những nguyên tắc trong việc sử dụng và xử lý thông tin từ phân loại, biên mục, định từ khóa,...

Các SP này được xây dựng trên cơ sở chuẩn hóa các tiêu chuẩn nghiệp vụ như biên mục theo khổ mẫu Marc, ISBN, theo tiêu chuẩn ISO, được ứng dụng CNTT trong quá trình hoạt động. Đồng thời thường xuyên loại bỏ các biểu ghi trống (tài liệu đã mất hoặc thanh lý). Các đánh giá SP của NDT dựa trên các tiêu chí được thể hiện trong Bảng 2.16

Bảng 2.16: NDT đánh giá SP TT-TV dựa trên các tiêu chí

| Nhóm NDT | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Mức độ bao quát vốn tài liệu | 07 | 31,82 | 67 | 55,83 | 185 | 61,67 | 259 | 58,60 |
| Tính chính xác, khách quan | 15 | 68,18 | 70 | 58,33 | 205 | 68,33 | 290 | 65,61 |
| Khả năng cập nhật, tìm kiếm | 06 | 27,27 | 86 | 71,67 | 208 | 69,33 | 300 | 67,87 |
| Thân thiện với NDT | 10 | 45,45 | 98 | 81,67 | 196 | 65,33 | 304 | 68,78 |

- Khả năng cập nhật, tìm kiếm thông tin (67,87%): Trung tâm có đầy đủ các SP truyền thống và hiện đại: Thư mục thông báo, CSDL, Website. Các SP của trung

tâm luôn được bổ sung vốn tài liệu mới (tuy chưa nhiều), khả năng truy cập nhanh chóng, dễ dàng.

- *Thân thiện với NDT*: Các SP của trung tâm đã đáp ứng được tiêu chí này (68,78%) khá tốt. Bởi vì chúng được tạo lập dựa trên nguyên tắc là đảm bảo tính thiện cảm, dễ sử dụng, gây được sự chú ý, gần gũi với NDT.

Hệ thống CSDL thư mục được cập nhật liên tục, chính xác, khách quan; CSDL toàn văn luôn được bổ sung. Các SP hiện đại ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai các hoạt động tự động hóa trung tâm, mở rộng khả năng tìm kiếm các tài liệu phù hợp với NDT, không gian và thời gian tra cứu không bị hạn chế.

2.4.2. Chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện

Kết quả khảo sát NDT cho thấy DV TT - TV được đánh giá ở các tiêu chí:

- *Chi phí thực hiện*: Cho đến nay hầu hết các DV của trung tâm được cung cấp cho NDT là miễn phí.

- *Tính kịp thời* (54,30%): NDT cho rằng việc đi mượn tài liệu đôi khi phục vụ còn chậm, xảy ra tình trạng tra cứu có sách nhưng trong kho không có đặc biệt là tài liệu mới bổ sung về chưa xử lý nghiệp vụ ngay nên tài liệu khi đến tay NDT đã ít còn tính mới. Đây là một vấn đề mà trung tâm cần quan tâm và khắc phục trong thời gian tới.

- *Tính thuận tiện* (55,43%) qua khảo sát NDT thì họ đánh giá là giờ làm việc của trung tâm, bố trí phòng mượn giáo trình ở tầng 1 là khá hợp lý.

- *Tiêu chí mức độ đáp ứng* của NDT đối với dịch vụ của trung tâm là tương đối thấp (46,60%) việc cung cấp thông tin còn chưa đáp ứng được nhu cầu của họ.

- *Sự đồng cảm* của NDT đối với DV được đánh giá thấp (37,10%). Tập thể cán bộ Trung tâm chưa thực sự hiểu rõ và nắm bắt được nhu cầu mong muốn của NDT cũng như chưa tạo được cảm giác thoải mái cho họ. Tuy nhiên, NDT lại đánh giá sự tin cậy vào các SP&DV của trung tâm là (73,30%). Đây là sự động viên lớn với tập thể cán bộ trung tâm, giúp họ có niềm tin, nhiệt huyết để xây dựng thêm những SP&DV mới, có thái độ thân thiện, tôn trọng NDT hơn xem Bảng 2.17.

Bảng 2.17: NDT đánh giá DV TT – TV dựa trên các tiêu chí

| Nhóm NDT Các tiêu chí đánh giá | CBQL (n=22) (1) | | Giảng viên (n=120) (2) | | Người học (n=300) (3) | | Tổng số (1+2+3) | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------|------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|--------------------|-----------|
| | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) | Số lượng | Tỉ lệ (%) |
| Tính kịp thời | 06 | 27,27 | 52 | 43,33 | 182 | 60,67 | 240 | 54,30 |
| Tính thuận tiện | 03 | 13,64 | 45 | 37,50 | 197 | 65,67 | 245 | 55,43 |
| Sự tin cậy | 11 | 50,00 | 78 | 65,00 | 235 | 78,33 | 324 | 73,30 |
| Sự đáp ứng | 10 | 45,44 | 42 | 35,00 | 154 | 51,33 | 206 | 46,60 |
| Sự đồng cảm | 09 | 40,90 | 30 | 25,00 | 125 | 41,67 | 164 | 37,10 |

2.4.3. Đánh giá chung

* Điểm mạnh

Tóm lại, các SP&DV TT - TV của trung tâm đã đáp ứng khá tốt nhu cầu tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin phục vụ cho sự nghiệp đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trường Đại học Hải Phòng.

Về loại hình, các SP&DV TT - TV khá phong phú, đang được nghiên cứu bổ sung thêm các SP&DV có giá trị gia tăng để phù hợp với yêu cầu đào tạo.

Nguyên nhân những điểm mạnh

- Được sự ủng hộ của Nhà trường, có sự chỉ đạo sát sao, tâm huyết của Ban Giám đốc, đề ra các chính sách, hướng đi đúng đưa Trung tâm dần tiến kịp với các thư viện trong nước;

- Có đội ngũ cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ vững vàng, thường xuyên được tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, được tạo điều kiện về vật chất và thời gian để đi học nâng cao trình độ;

- Nguồn tài nguyên của Trung tâm được bổ sung thêm hàng tháng, cả về tài liệu in lẫn tài liệu số, làm phong phú, đa dạng nguồn lực thông tin của Trung tâm;

- Về cơ sở vật chất: Để NDT sử dụng hết các SP&DV TT - TV, Trung tâm đã chú trọng đến việc đầu tư cơ sở vật chất như mua sắm phần mềm, máy tính mới.

** Hạn chế*

- *Chất lượng các SP&DV TT - TV chưa cao, mới đáp ứng nhu cầu của NDT ở mức độ thông thường, chưa thỏa mãn được các nhu cầu chuyên sâu*

+ SP TT – TV chủ yếu là thông tin về tài liệu gốc, chưa có sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao như thư mục chuyên đề, tổng luận. Thư mục giới thiệu sách mới được biên soạn nhưng chưa được thường xuyên, nội dung không được chú trọng; CSDL vẫn còn nhiều biểu ghi trùng lặp, biểu ghi rỗng, kí hiệu phân loại, từ khóa chưa chính xác gây khó khăn trong việc tìm tin;

+ Các dịch vụ của Trung tâm còn mờ nhạt chưa thể hiện hết vai trò của mình. Trung tâm chưa cung cấp được các dịch vụ khai thác thông tin chất lượng cao;

+ Về phương thức phục vụ, các SP&DV TT - TV của Trung tâm vẫn còn đơn sơ, mang nặng tính truyền thống, chậm đổi mới, chủ yếu còn thụ động, chưa ngang tầm với đòi hỏi của thực tiễn;

+ Mức độ cập nhật thông tin, tài liệu chưa kịp thời. Nhiều tài liệu đã xuất hiện trên thị trường nhưng Trung tâm vẫn chưa có nên khi có kinh phí bổ sung thì tài liệu đó đã hết, gây khó khăn cho công tác bổ sung. Có một số lượng sách đã lỗi thời nhưng chưa được thanh lý như sách các môn chung (Đường lối, tư tưởng, ...), một số sách cao đẳng sư phạm lỗi thời do không có người học từ nhiều năm.

- *Các yếu tố hỗ trợ khai thác sản phẩm và dịch vụ TT - TV còn hạn chế*

+ Trung tâm có nguồn tài liệu số hóa là tài liệu nội sinh, từ nguồn bổ sung, nguồn liên kết, các dữ liệu có dung lượng lớn lại chưa được trang bị những thiết bị ngoại vi cần thiết như màn hình cỡ lớn, thiết bị nghe nhìn, thiết bị đọc chuyên dụng,... nên chưa thể triển khai được các thông tin dạng số đến NDT một cách đầy đủ, hiệu quả. Hệ thống máy tính không được bảo trì thường xuyên, đã cũ, đường truyền mạng chưa ổn định ảnh hưởng đến việc tra cứu, đọc CSDL toàn văn;

+ Vấn đề marketing SP&DV TT - TV chưa có bộ phận phụ trách, chưa có nhiều hình thức tuyên truyền, phổ biến các SP&DV TT - TV đến NDT.

Hiện tại, trung tâm đang bỏ qua nhóm NDT là sinh viên tại chức. Đặc thù của nhóm này là học vào thứ 7 và chủ nhật, đây là thời gian nghỉ của cán bộ nên

trung tâm chưa có phương án để phục vụ nhóm NDT này. Cần phải có dịch vụ tương thích để phục vụ nhu cầu tin của nhóm NDT này.

** Nguyên nhân của những điểm yếu*

- Chưa có chiến lược, quy hoạch lâu dài cho việc phát triển SP&DV TT - TV. Chưa có một đề án nào xây dựng, tổ chức các SP&DV TT - TV để có những căn cứ khoa học, thực tiễn cho việc tổ chức triển khai xây dựng và hoàn thiện và phát triển hệ thống SP&DV TT - TV;

- Công tác bổ sung vốn tài liệu hiện vẫn chưa có chiến lược cụ thể, quy mô bổ sung chưa ngang tầm với vị trí, chức năng nhiệm vụ của trung tâm. Nguồn kinh phí để bổ sung vốn tài liệu còn hạn chế;

- Nhiều cán bộ vẫn thiếu các kỹ năng mềm: khả năng giao tiếp, kỹ năng giải quyết vấn đề, khả năng phối hợp, hợp tác trong công việc,... ;

- Cơ sở vật chất và trang thiết bị không đủ điều kiện để có thể tổ chức thành các phòng học nhóm, thảo luận, cũng chưa có các thiết bị hỗ trợ để người dùng tin có thể sử dụng nguồn tài liệu điện tử như CD-Rom của trung tâm, cũng chưa xin được kinh phí để có thể lắp thêm các thiết bị hỗ trợ cho công tác an ninh tại trung tâm;

- Về đào tạo NDT: Công tác tập huấn, hướng dẫn NDT nhằm nâng cao kỹ năng sử dụng thông tin chưa được tổ chức thường xuyên, kịp thời làm cho NDT chưa thực sự tích cực tham gia vào quá trình thông tin.

Tiểu kết chương 2

SP&DV TT - TV của Trung tâm TT - TV Trường ĐHHP trong thời gian qua đã đáp ứng một phần NCT của các nhóm NDT là lãnh đạo, quản lý, nghiên cứu khoa học, giảng dạy và sinh viên của Trường ĐHHP.

Tuy nhiên trước yêu cầu đổi mới giáo dục của nhà trường hiện nay, các SP&DV TTTV đã bộc lộ nhiều điểm yếu: chất lượng các SP&DV TT – TV chưa thực sự cao, lôi cuốn, hấp dẫn NDT; các loại hình SP&DV TT – TV chưa đa dạng; việc truyền bá, hướng dẫn cách thức sử dụng các SP&DV TT – TV chưa truyền được cảm hứng tới người học,....

Nguyên nhân của những điểm yếu trên tập trung chủ yếu vào các yếu tố quản lý, nhân lực và cơ sở vật chất còn hạn chế. Để khắc phục những điểm yếu trên cần phải có một hệ thống các giải pháp đồng bộ được tác giả trình bày cụ thể trong chương 3.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG

3.1. Nâng cao chất lượng 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 hiện có

** Hoàn thiện thư mục*

Hiện nay, sản phẩm thư mục của trung tâm còn nghèo nàn về loại hình, chủ yếu là thư mục thông báo sách, khóa luận, luận văn mới, thư mục chuyên đề nhưng chất lượng thư mục không cao. Cần xây dựng thêm thư mục của các loại hình tài liệu khác như báo/tạp chí, tài liệu số. Trong ấn phẩm thư mục cũng cần phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết về nội dung chính của tài liệu, chỉ số phân loại; mã xếp kho; cũng như hướng dẫn tra cứu tài liệu một cách cụ thể giúp NDT sử dụng được dễ dàng. Ngoài ra, trung tâm cũng nên thông qua hình thức trao đổi ấn phẩm thông tin thư mục với các thư viện trong cùng thành phố nếu họ có nhu cầu như: Đại học Hàng Hải, Đại học Dân lập Hải Phòng, Thư viện KHTH Hải Phòng hay các thư viện trong cùng mạng lưới để phổ biến rộng rãi các loại ấn phẩm thư mục của các cơ quan Thông tin - Thư viện, các nhà xuất bản, giúp cho NDT có thể tiếp cận với các loại nguồn lực thông tin rộng hơn và đa dạng hơn, với nhiều loại tài liệu và ngôn ngữ khác nhau mà trung tâm chưa có để phục vụ.

Đặc biệt cần triển khai biên soạn các thư mục chuyên đề phục vụ môn học. Đây là loại thư mục được biên soạn theo yêu cầu NDT và được phép thu lệ phí.

** Hoàn thiện và xây dựng các cơ sở dữ liệu*

Hiện tại, trung tâm mới xây dựng được 06 cơ sở dữ liệu là: CSDL sách; CSDL luận văn, luận án, khóa luận; CSDL tài liệu số; CSDL CD – Rom, CSDL các kết quả nghiên cứu, đề tài khoa học, CSDL kỹ yếu. Ngoài việc rà soát kiểm tra sai sót và hiệu đính lại các biểu ghi đã có, trung tâm nên tiếp tục bổ sung và hoàn thiện CSDL tài liệu số và xây dựng thêm một số CSDL khác như: CSDL Báo/tạp chí (mua, tặng biếu), CSDL toàn văn tạp chí khoa học của Nhà trường; CSDL tài liệu ngoại văn và đặc biệt ưu tiên nên đặt ra mục tiêu trong thời gian tới sẽ xây dựng

CSDL toàn văn của đề cương, bài giảng của các môn học (đã được thẩm định) phục vụ cho công tác nghiên cứu, học tập theo tín chỉ của sinh viên.

** Hoàn thiện website trung tâm*

Đưa các thông tin, hoạt động của trung tâm thường xuyên, cập nhật những thông tin mới nhất, nên đưa thư mục thông báo sách mới lên website để bạn đọc tiện theo dõi. Phát huy hết các tính năng của trang web như: trên trang web có thể sử dụng các công cụ hỗ trợ tương tác với NDT như online chat, có thể sử dụng tin nhắn nhanh (các công cụ như zalo, facebook,...) trên trang web để trực tiếp trao đổi với NDT. Qua những cuộc trò chuyện trực tuyến này giúp trung tâm nắm rõ phản hồi của NDT ở các nhóm khác nhau để có những điều chỉnh kịp thời, có những chính sách phù hợp để đáp ứng tối đa nhu cầu của họ. Nên xây dựng được các video clip ngắn hoặc hình ảnh sống động trên trang web để lôi cuốn, quảng bá hình ảnh cho NDT biết về trung tâm và các SP, DV nhiều hơn, từ đó có thể tăng khả năng sử dụng trung tâm. Xây dựng phần “Diễn đàn” trên trang Web để cán bộ trung tâm, NDT có thể tương tác với nhau qua bài đăng và trả lời. Đây cũng là cách đơn giản để trả lời nhanh các câu hỏi hoặc trả lời nhiều NDT cùng một lúc. Trong phần “Người dùng” NDT đã kê khai các thông tin cá nhân thì các cán bộ trung tâm cần trang bị cho mình những kiến thức nền tảng về an toàn thông tin và bảo vệ quyền riêng tư của mỗi NDT.

Ngoài những nội dung, thông tin đưa lên trang web, trung tâm cần tổ chức các địa chỉ liên kết tới các nguồn tin, giới thiệu các địa chỉ có nguồn tài liệu miễn phí và hướng dẫn NDT cách khai thác nguồn tài nguyên đó.

Để trang web là công cụ có thể trao đổi thông tin với các thư viện trong nước và thế giới, Trung tâm cần đa dạng hóa ngôn ngữ tìm kiếm ngoài ngôn ngữ tiếng Việt, tiếng Anh cần tổ chức thêm ngôn ngữ khác như tiếng Trung, Nhật để đáp ứng được nhu cầu tra cứu của sinh viên ngành tiếng Trung, Nhật.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tổ chức và truy xuất thông tin trên trang web đặc biệt là các thông tin tra cứu trên web.

3.1.2. Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin – thư viện hiện có

** Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc*

- Các nhóm đối tượng NDT tại trung tâm chủ yếu vẫn sử dụng dịch vụ cung cấp tài liệu gốc thông qua các hình thức mượn, trả đọc tại chỗ và về nhà. Để đổi mới và nâng cao hiệu quả của loại hình dịch vụ này, cần phải đổi mới phương thức phục vụ ở từng bộ phận:

+ Đối với phòng mượn tài liệu về nhà và đọc tại chỗ, với chính sách lưu thông như hiện nay đã tạo điều kiện khá thuận lợi cho NDT. Tuy nhiên, cần phải hạn chế tối đa số lần từ chối yêu cầu tin hơn nữa, khi có bất kỳ một phiếu yêu cầu tin đưa vào mà cán bộ trung tâm không tìm được tài liệu thì phải có phương án rà soát lại ngay xem lỗi do mất, thất lạc hay cất nhầm tài liệu để kịp thời xử lý, tránh tình trạng để một lý do “không tìm thấy tài liệu” xảy ra nhiều lần hoặc có kỹ năng tìm được tài liệu mới có liên quan thay thế;

+ Tư vấn cho NDT chọn được tài liệu phù hợp tránh tình trạng NDT vừa mượn xong đã quay lại trả, mượn tài liệu khác nhiều lần trong ngày, nhiều khi gây ách tắc, quá tải trong khâu phục vụ vì mỗi kho chỉ có một cán bộ phục vụ;

+ Góc Việt – Mỹ là phòng phục vụ theo hình thức kho mở, NDT được tạo điều kiện tối đa trong việc tiếp cận trực tiếp với tài liệu, cần bổ sung nhiều và đa dạng hơn nữa các loại tài liệu. Điều trung tâm cần làm ngay là tiến hành lắp đặt hệ thống camera và tiến hành dán chỉ màu cho tài liệu theo môn loại để tiện cho việc sắp xếp tài liệu trên giá cũng như việc tra tìm tài liệu của NDT vì với tính đặc thù của kho này việc NDT xếp tài liệu không đúng chỗ là điều khó tránh khỏi;

+ Kho mượn tài liệu Giáo khoa- giáo trình, cần áp dụng hình thức phục vụ linh hoạt hơn trong việc cho mượn tài liệu theo hình thức cá nhân thay bằng mượn tập thể như hiện nay. Điều này rất phù hợp trong việc học tập theo tín chỉ vì sinh viên không học tập trung cùng 1 lớp/1 môn học mà học rải rác tùy thuộc vào sự lựa chọn môn học của mỗi sinh viên;

+ Trung tâm nên kiên quyết trong việc không cho cán bộ giảng viên hoặc người quen vào trong kho tự tìm tài liệu (đối với kho kín), điều này rất dễ xảy ra việc lấy một nơi để một nẻo, khó cho việc rà soát tài liệu khi không tìm thấy.

* *Đối với dịch vụ sao chụp tài liệu:* đây là hình thức dịch vụ cũng được nhiều NDT sử dụng và là dịch vụ có thu của Trung tâm. Để thu hút được NDT, Trung tâm

cần đầu tư thêm trang thiết bị, bố trí cán bộ hợp lý, địa điểm phù hợp cho dịch vụ này.

** Dịch vụ tra cứu internet*

Để nâng cao chất lượng dịch vụ này, Trung tâm cần nâng cấp hệ thống mạng, đầu tư thêm trang thiết bị tại phòng tra cứu.

** Dịch vụ đào tạo người dùng tin*

Trong nhiệm năm qua, Trung tâm đã thường xuyên mở các lớp đào tạo NDT về kiến thức và kỹ năng xác định, tìm kiếm, lựa chọn và đánh giá thông tin, giúp NDT nắm bắt kịp thời các nguồn lực thông tin, các SP&DV TT – TV có tại Trung tâm.

Yêu cầu đặt ra đối với việc đào tạo NDT phải là: Được đảm bảo pháp lý và phải được tổ chức, thực hiện thống nhất; Đào tạo NDT phải được thực hiện thường xuyên; Nội dung đào tạo phải phù hợp với từng nhóm đối tượng NDT, được thiết kế từ cơ bản đến nâng cao ; Chương trình đào tạo phải linh hoạt, phương thức đào tạo phải đa dạng, cơ động nhằm đảm bảo thuận lợi tối đa cho NDT; Thời gian đào tạo phải thích hợp với từng nhóm NDT và không nên kéo dài. Tăng cường nghiên cứu nhu cầu tin định kỳ và thường xuyên xây dựng chương trình đào tạo NDT hiệu quả. Trung tâm có thể đào tạo NDT bằng nhiều hình thức sau:

Hình thức trực quan: cung cấp những hiểu biết chung về trung tâm trên bảng thông báo, chỉ dẫn NDT như: sơ đồ trung tâm, các bảng thông báo về giờ hoạt động, về cách sắp xếp tài liệu trong kho

Trao đổi trực tiếp: Hướng dẫn trực tiếp các nguồn lực thông tin và cách tra cứu, sử dụng chúng.

Án phẩm hoặc video hướng dẫn: có thể biên soạn một tập sách nhỏ hoặc video hướng dẫn cách khai thác các nguồn lực thông tin.

Tổ chức các lớp định kỳ, đưa vào chương trình đào tạo các lớp ngắn hạn vào những ngày tháng nhất định trong tháng. Trong những năm qua đa số NDT đã được tập huấn khá tốt nhưng họ vẫn muốn lớp tập huấn này mở rộng nội dung đào tạo hơn nữa về các kỹ năng khai thác thông tin trên mạng và các CSDL online miễn phí trên mạng.

Hiện tại việc đào tạo, hướng dẫn NDT sử dụng Trung tâm đã được tổ chức thường xuyên vào đầu năm học. Đây là điều kiện để NDT sử dụng tốt các SP&DV của trung tâm, tuy nhiên thời gian dành cho lớp học không nhiều nên cần tăng số giờ đào tạo và số lần hướng dẫn trong năm cũng tăng lên 2 đến 3 lần.

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

3.2.1. Đa dạng hóa các sản phẩm thông tin – thư viện

** Xây dựng Cơ sở dữ liệu dữ kiện*

CSDL dữ kiện chứa các thông tin về các đối tượng (sự vật, hiện tượng, quá trình). Thông tin trong CSDL dữ kiện chủ yếu là các số liệu, các thông tin dưới dạng số.

CSDL dữ kiện thường được xây dựng để đáp ứng nhu cầu tin của các nhà quản lý, các nhà nghiên cứu. Những thông tin mà họ cần đều có giá trị cao dùng để ra có quyết định chỉ đạo, nghiên cứu khoa học. Để đáp ứng được tối đa nhu cầu tin của nhóm lãnh đạo, quản lý thì Trung tâm nên sớm biên soạn CSDL dữ kiện để nhóm NDT này tra cứu dễ dàng trên máy tính cá nhân ở mọi lúc, mọi nơi. CSDL dữ kiện phải luôn được cập nhật thông tin, có độ chính xác tuyệt đối.

** Biên soạn tổng luận*

Tổng luận là bài trình bày cô đọng, có hệ thống các thông tin và sự tổng hợp khoa học về các vấn đề được đề cập, tức là về hiện trạng, mức độ và xu hướng phát triển chúng.

Trong thời gian tới, Trung tâm nên cố gắng biên soạn tổng luận bởi những ưu điểm vượt trội của sản phẩm này:

- Giúp cho cán bộ lãnh đạo có cái nhìn tổng quan về vấn đề họ nghiên cứu để đưa ra các quyết định trong công tác điều hành, chỉ đạo.

- Đối với giảng viên, sinh viên cần các loại tổng luận theo chuyên đề dựa trên các ngành đào tạo của Nhà trường.

- Đối với học viên cao học, sinh viên cần các tổng luận để nắm bắt các thông tin chuyên đề cũng như định hướng chọn các đề tài nghiên cứu, làm luận văn, khóa luận tốt nghiệp, nghiên cứu khoa học.

** Xây dựng nguồn tài nguyên số mới là các đề cương, bài giảng trực tuyến*

Đây là các sản phẩm rất hữu ích với sinh viên, là tài liệu học tập quan trọng trong đó, giảng viên đã chỉ rõ các nội dung cần thiết mà sinh viên cần nghiên cứu trong quá trình học môn học. Trung tâm cần ban hành quy định nội, bảo quản và khai thác nguồn tài liệu nội sinh này để chuyển file gốc đến người học một cách linh hoạt, kịp thời, thuận tiện trên cơ sở thực hiện đúng các quy định Luật xuất bản và Luật Sở hữu trí tuệ.

** Xây dựng SP TT – TV “Hướng dẫn học tập và nghiên cứu theo chuyên đề”*

Hướng dẫn học tập và nghiên cứu theo chủ đề là các tổ hợp thông tin được người làm thư viện tạo lập sẵn trên trang web theo từng chủ đề, môn loại khoa học hay cụ thể hơn là ngành/chuyên ngành đào tạo, nghiên cứu của trường đại học. Tạo lập sản phẩm mới sẽ cung cấp một điểm khởi đầu, một cách nhìn tổng quan cho việc học tập, nghiên cứu của sinh viên, giảng viên, giúp họ định vị thông tin một cách nhanh chóng. Tuy nhiên, nguồn tài nguyên thông tin cả về in ấn và số hóa luôn biến động nên sản phẩm thông tin này cần thường xuyên được cập nhật. Hơn nữa, cán bộ của trung tâm xây dựng được sản phẩm hữu ích này phải có hiểu biết về chủ đề khoa học đang được xây dựng. Khi đưa ra phục vụ phải có sự kiểm duyệt của những giảng viên chuyên ngành.

3.2.2. Đa dạng hóa các dịch vụ thông tin – thư viện

+ Triển khai dịch vụ hỏi – đáp trực tiếp hay qua điện thoại

Đây là một dịch vụ rất thiết thực đối với NDT vì không phải ai đến trung tâm cũng đều biết cách tra cứu thông tin. Thông qua việc hỏi và trả lời cán bộ trung tâm sẽ giúp NDT hiểu rõ hơn cách thức tìm tài liệu, cách sử dụng các phương tiện tra cứu, cách kết hợp các từ khóa trong tìm tin... Và cũng không qua đó, trung tâm sẽ nắm bắt được các nhu cầu, mong muốn của NDT, biết được những hạn chế của đơn vị trong việc đáp ứng yêu cầu tin. Để từ đó sẽ có những điều chỉnh hợp lý, kịp thời trong công tác phục vụ và cũng là tiền đề để xây dựng nội dung trong công tác đào tạo NDT.

Trung tâm nên bố trí dịch vụ này gần nơi tra cứu. Cán bộ được phân công phụ trách công việc này nên có ý thức tự nâng cao trình độ nghiệp vụ, thường xuyên

cập nhật để nắm bắt được các loại nguồn lực thông tin có trong trung tâm ở thời điểm hiện tại, cách sử dụng các công cụ tra cứu để hướng dẫn, trả lời một cách chính xác, ngắn gọn các yêu cầu của NDT và phải có kỹ năng lắng nghe và trả lời.

+ *Triển khai dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc*

Đây là phương thức chủ động cung cấp các thông tin về một hay nhiều lĩnh vực phù hợp với nhu cầu thường xuyên đã được xác định và đăng ký trước của NDT. Dịch vụ này rất phù hợp với đối tượng NDT là cán bộ lãnh đạo, giảng viên, nghiên cứu. Giúp họ tiết kiệm được thời gian và công sức nhưng vẫn đảm bảo đầy đủ thông tin để giải quyết các vấn đề có liên quan.

Ngoài các dịch vụ trên, trung tâm cũng nên có nhiều hoạt động hơn nữa như: Triển lãm, giới thiệu sách... gắn kết với các sự kiện của Nhà trường. Việc tạo ra được những SP&DV TT - TV có chất lượng cao phù hợp với nhu cầu của các nhóm NDT sẽ tạo được chỗ đứng của trung tâm trong lòng họ, đồng thời còn mang lại lợi ích kinh tế, từ đó kích thích được sự sáng tạo, nhiệt tình, say mê với công việc của đội ngũ cán bộ.

+ *Triển khai dịch vụ thư điện tử và dịch vụ trực tuyến*

Đây là một dịch vụ rất phổ biến trên mạng máy tính hiện nay, dịch vụ này tạo điều kiện cho trung tâm có thể trao đổi thông tin với NDT. Trung tâm có thể thông qua dịch vụ này gửi thông báo sách mới theo định kỳ, thông tin chuyên đề,...

Đồng thời tăng cường triển khai các dịch vụ qua mạng như:

+ Dịch vụ gia hạn sách qua mạng.

+ Dịch vụ đăng ký mượn trước tài liệu qua mạng.

Hai dịch vụ trên phù hợp với những NDT không có thời gian đến trung tâm. Đối với dịch vụ gia hạn sách, nhờ áp dụng công nghệ thông tin và mạng internet, NDT được mượn thêm tài liệu mình cần mà không phải trực tiếp đến trung tâm. Dịch vụ này giúp NDT không bị phạt tiền quá hạn. Đối với dịch vụ đăng ký mượn trước tài liệu, NDT sẽ được cán bộ trung tâm giữ hộ sách trong ngày bạn đọc đăng ký mượn, khi bạn đọc tới chỉ cần xuất trình thẻ và đưa yêu cầu mượn là sẽ có tài liệu mang về tham khảo. Vì sự thuận tiện nên tôi tin rằng dịch vụ trực tuyến sẽ được nhiều NDT sử dụng trong thời gian tới.

+ *Triển khai dịch vụ cho mượn phòng chuyên đề, hội thảo*

Với lợi thế diện tích và kết cấu có một số phòng nhỏ, trung tâm nên khai thác, tạo mọi điều kiện về cơ sở vật chất để phục vụ nhu cầu học tập, giải trí của NDT. Xây dựng các phòng học nhóm, phòng hội thảo với đầy đủ máy tính, hệ thống âm thanh, máy chiếu, đường truyền wifi hỗ trợ cho việc giảng dạy và tập giảng của giảng viên, thảo luận nhóm, giải trí của người học,...

+ *Tổ chức dịch vụ mượn liên thư viện*

Đứng trước bài toán khó là thỏa mãn tối đa nhu cầu của người dùng tin và nguồn ngân sách hoạt động cho các thư viện bị cắt giảm thì các trung tâm thông tin đã tìm được lời giải là dùng chung nguồn lực thông tin nghĩa là hợp tác, liên kết các thư viện với nhau.

Hiện nay, Trung tâm thông tin – thư viện Trường Đại học Hải Phòng có thể tiến hành dịch vụ này theo các cách sau:

Là Trường Đại học đào tạo đa ngành nên việc liên kết với các trung tâm TT - TV các trường trên địa bàn thành phố Hải Phòng như Đại học Y Dược, Đại học Hàng hải, Đại học Dân lập Hải Phòng. Để dịch vụ này có thể triển khai được, trung tâm cần xây dựng một chính sách mượn trả hợp lý, thái độ hợp tác tích cực để tìm được tiếng nói chung trong quá trình liên kết, có sự chia sẻ về mặt tài chính để thực hiện các dự án chung như mua phần mềm, mua CSDL,...

Liên kết với các trung tâm học liệu lớn trong nước như Trung tâm học liệu Thái nguyên, Trung tâm học liệu Cần Thơ, Trung tâm Học liệu Đà Nẵng;

Liên kết với các trung tâm thông tin trường Đại học đào tạo cùng chuyên ngành như: Đại học Sư phạm Hà Nội.

Tóm lại, để tổ chức được dịch vụ mượn liên thư viện phải có sự đồng thuận của Ban giám đốc. Họ phải nhận thức được tầm quan trọng cũng như những lợi ích to lớn mà hợp tác liên thư viện mang lại cho đơn vị mình, phải có sự nhiệt tình và sẵn sàng khi tham gia vào các hoạt động hợp tác, liên kết.

3.3. Các giải pháp hỗ trợ

3.3.1. Chuẩn hoá xử lý tài liệu

Chuẩn hóa trong công tác xử lý nghiệp vụ và hiện đại hóa trong hoạt động sẽ là nhiệm vụ mà Trung tâm cần hướng tới trong tương lai. Nếu không chuẩn hóa, không tuân thủ theo các chuẩn nghiệp vụ, chuẩn công nghệ thì sẽ không thể hòa nhập được vào hệ thống thông tin quốc gia, đồng thời cũng sẽ không thể tiến hành việc trao đổi, chia sẻ thông tin với các cơ quan Thông tin - Thư viện khác.

Để chuẩn hóa và nâng cao chất lượng công tác xử lý nghiệp vụ, Trung tâm cần từng bước thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Áp dụng tiêu chuẩn Quốc gia và Quốc tế vào trong xử lý thông tin và tạo lập các CSDL. Cụ thể, áp dụng chuẩn mô tả thư mục AACR2 thay thế cho chuẩn ISBD, khung phân loại DDC thay cho khung phân loại 19 lớp do Thư viện Quốc gia biên soạn đối với nguồn tài liệu mới bổ sung. Song song với điều đó, trung tâm sẽ làm công tác hồi cố cho thư mục các tài liệu đã được xử lý trước đây.

- Hiện tại trung tâm đang sử dụng khổ mẫu MARC 21 với các trường cơ bản trong việc xây dựng các CSDL để truy nhập và trao đổi thông tin. Tuy nhiên cần khai thác khả năng truy vấn thông tin của giao thức Z39.50 trong biên mục tài liệu. Triển khai phân hệ biên mục qua cổng Z39.50, qua phân hệ này cán bộ nghiệp vụ có thể sử dụng các biên mục sẵn có của các thư viện lớn trong nước cũng như ngoài nước như: Thư viện Quốc gia Việt Nam, Thư viện Quốc hội Mỹ... đối với các loại tài liệu ngoại văn hay tài liệu tiếng Việt thay cho việc phải nhờ giảng viên ngoại ngữ dịch như trước rất mất thời gian, công sức. Ứng dụng CNTT trong việc liên kết, chia sẻ các loại hình nguồn lực thông tin với các lĩnh vực mà Trường đang đào tạo

3.3.2. Nâng cao trình độ cán bộ tổ chức và phổ biến sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện

Bằng bàn tay và khối óc của mình, con người tạo ra của cải vật chất cho xã hội. Để có được những SP & DV TT - TV có chất lượng, đáp ứng được yêu cầu của NDT thì trình độ của những cán bộ trung tâm phải được đào tạo, cập nhật những tri thức tiên tiến của ngành là điều được quan tâm hàng đầu. Đặc biệt trong thời đại

công nghệ hiện nay, để theo kịp và đáp ứng đòi hỏi yêu cầu của xã hội, người cán bộ TT - TV cần phải có thêm những yêu cầu mới sau:

- Có kiến thức vững về tin học, công nghệ thông tin, biết sử dụng các phương tiện hiện đại trong hoạt động thư viện. Công nghệ thông tin đã dẫn đến sự thay đổi quan trọng trong việc xử lý tài liệu, cũng như việc tạo ra các SP&DV. Để không bị tụt hậu, người cán bộ TT - TV phải có trình độ tin học vững vàng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác thư viện; làm chủ được những công cụ mới, các phương tiện kĩ thuật hiện đại; có khả năng đánh giá, sử dụng các phần mềm thư viện; xây dựng, sử dụng và kiểm tra việc áp dụng tiêu chuẩn mô tả thư mục, format, sử dụng các thư mục tự động hóa; sử dụng thành thạo mạng, máy tính để khai thác thông tin; sử dụng công nghệ mới để quản lý và chuyển giao dịch vụ thông tin, quản lí, bảo trì và khai thác các nguồn tài liệu điện tử; vận hành sáng tạo và cải tiến môi trường thông tin dựa trên nền tảng web; giải quyết tốt các vấn đề kinh tế và công nghệ trong hoạt động thông tin;

- Có khả năng tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thông tin có chất lượng. Trước kia, tài liệu của trung tâm đơn thuần là các tài liệu truyền thống. Ngày nay, vốn tài liệu của trung tâm phong phú hơn rất nhiều, không chỉ là tài liệu truyền thống mà còn có nhiều loại tài liệu hiện đại được thu thập, bổ sung từ nhiều nguồn khác nhau. Điều này đòi hỏi người cán bộ TT - TV không chỉ cần kiến thức chuyên môn, mà phải có khả năng am hiểu kiến thức về nhiều lĩnh vực, có kiến thức và kĩ năng làm việc với các vật mang tin khác nhau (giấy, vi phim, vi phiếu, băng từ, ...). Họ cũng cần phải biết thu thập, xử lí, tổ chức, bảo quản nguồn tài liệu và nguồn tài nguyên thông tin, biết sàng lọc, đánh giá thông tin, có phản ứng nhanh nhạy với các nguồn thông tin khác nhau, biết tinh luyện, chế biến nguồn tài liệu, tạo ra các SP&DV có chất lượng, làm gia tăng giá trị sử dụng của thông tin tài liệu cả về mặt nội dung lẫn hình thức, phù hợp với thói quen sử dụng của người dùng tin;

- Biết định hướng, tư vấn thông tin cho NDT. Trong thời đại bùng nổ thông tin, cán bộ TT - TV đóng vai trò là người điều phối giữa một bên là dòng thác thông tin và một bên là nhu cầu thông tin ngày càng cao của xã hội. Để đáp ứng điều này, cán bộ TT - TV phải có khả năng giao tiếp với nhiều nhóm người dùng tin, thực sự

hiểu được bản chất cũng như yêu cầu tin của người sử dụng. Người cán bộ không chỉ là người chỉ quản lý kho, vào kho lấy tài liệu phục vụ thụ động theo yêu cầu và nhận tài liệu trả từ bạn đọc mà còn là người hướng dẫn cách tra cứu cũng như việc định hướng tạo lập cho người sử dụng những nhu cầu thông tin mới, giúp họ có kỹ năng xác định đúng nhu cầu về thông tin của mình;

- Có khả năng sử dụng thông thạo ít nhất một ngoại ngữ và am hiểu pháp luật. Trong “con bão” thông tin như hiện nay, đứng trước nguồn tài liệu khổng lồ, để khai thác được các tài liệu, thông tin có nguồn gốc, xuất xứ cũng như không vi phạm pháp luật, người cán bộ TT - TV không những phải thông thạo ngoại ngữ, đặc biệt là tiếng Anh để phục vụ cho việc khai thác, xử lý nguồn tin bằng tiếng nước ngoài một cách hiệu quả, mà còn phải am hiểu Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Bản quyền tác giả, Luật tiếp cận thông tin, Luật an ninh mạng, vấn đề bảo mật thông tin và các vấn đề pháp lý khác trong môi trường thông tin điện tử; Nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước đối với hoạt động TT - TV;

- Có lòng yêu nghề. Một yêu cầu cuối cùng không thể thiếu đối với mỗi cán bộ TT - TV là lòng yêu nghề. Phục vụ nhiều đối tượng người dùng tin như hiện nay là một công việc khó khăn, phức tạp và âm thầm. Yêu cầu đối với công việc cao nhưng sự đăi ngộ về vật chất, tinh thần ở Việt Nam đối với cán bộ trung tâm nói chung chưa được tương xứng. Bên cạnh đó, sự nhận thức của nhiều người về các thành quả do ngành TT - TV mang lại còn hạn chế. Có thể thấy, trong bối cảnh ngành TT - TV đang từng bước tiếp cận các thành tựu hiện đại của thế giới, mỗi cán bộ cần phải thường xuyên cập nhật kiến thức, trình độ chuyên môn cũng như các kỹ năng cần thiết trong nghề nghiệp, sẵn sàng đối mặt với mọi khó khăn, thách thức trong công việc,... Để làm được như vậy, tất cả đều xuất phát từ lòng yêu nghề. Lòng yêu nghề trong mỗi cán bộ trung tâm là một nhân tố quan trọng tạo nên chất lượng hoạt động TT - TV. Để có một đội ngũ cán bộ trách nhiệm, việc này không chỉ thuộc về sự nỗ lực phấn đấu tự hoàn thiện của mỗi cá nhân, mà còn cần sự tham gia nhập cuộc của các nhà quản lý, nhà lãnh đạo trong việc định hướng phát triển, đào tạo bồi dưỡng chất lượng nguồn nhân lực. Đó cũng chính là bài toán dành cho

các cơ sở đào tạo nghề thư viện làm thế nào để xây dựng chương trình đào tạo theo hướng chuẩn hóa và hội nhập với các kỹ năng, yêu cầu cần thiết, từ đó góp phần thúc đẩy ngành TTTV Việt Nam phát triển ngang tầm với các nước trong khu vực, trong thời kì hội nhập quốc tế.

3.3.3. Tăng cường đào tạo người dùng tin

Mục đích của việc đào tạo là giúp họ hiểu được cơ chế tổ chức của hoạt động Trung tâm và trang bị những kỹ năng cơ bản trong việc tìm kiếm và khai thác các nguồn thông tin tại Trung tâm một cách triệt để và hiệu quả nhất.

Hiểu được tầm quan trọng của công tác này, từ năm 2013, Trung tâm cũng đã triển khai tổ chức các lớp đào tạo kiến thức thông tin nhằm giúp sinh viên, giảng viên và cán bộ trong Trường nâng cao hiểu biết về nguồn thông tin, tài liệu sẵn có trong trung tâm, kỹ năng thẩm định, đánh giá và khai thác thông tin một cách hiệu quả và các kỹ năng hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Tuy nhiên, thời lượng dành cho những buổi hướng dẫn này vẫn còn rất ít (45 phút/buổi học) và các buổi học này do Phòng Chính trị - Công tác Học sinh Sinh viên sắp xếp lồng ghép với “Tuần Công dân sinh viên” đầu năm nên hiệu quả vẫn còn chưa cao. Hầu hết NDT khi đến Trung tâm vẫn chưa biết cách sử dụng các công cụ tra cứu tìm tin. Nhiều cán bộ, giảng viên hoặc không biết cách tra cứu hoặc ngại tra cứu vì mất thời gian nên thường xuyên yêu cầu cán bộ trợ giúp. Vì vậy, trong thời gian tới, Trung tâm nên chủ động đề xuất các phương án để đẩy mạnh và nâng cao hơn nữa tần suất cũng như chất lượng của công tác đào tạo, hướng dẫn NDT theo các phương thức như sau:

+ Trung tâm cần tham mưu với Ban Giám hiệu về tầm quan trọng của công tác đào tạo, hướng dẫn NDT và xin chủ trương Trường về việc tổ chức và phối hợp với Phòng Chính trị và Công tác Học sinh sinh viên, với các đơn vị đào tạo để xây dựng kế hoạch và tổ chức các lớp đào tạo kỹ năng trong chương trình học chính khóa vào đầu năm học cho sinh viên khóa mới với nội dung ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu và kèm thực hành tại lớp. Trung tâm cần cử cán bộ chuyên trách, được đào tạo bài bản, chuyên môn tốt để phụ trách công tác đào tạo, hướng dẫn NDT.

+ Trung tâm cũng cần phải biên soạn các bảng hướng dẫn có nội dung chi tiết, dễ hiểu đặt tại các vị trí thuận tiện cho NDT sử dụng ở các phòng đọc, phòng mượn hoặc bên cạnh máy tính dùng cho tra cứu.

+ Ngoài việc mở các lớp đào tạo, hướng dẫn kiến thức cơ bản, Trung tâm cũng cần tổ chức các lớp theo hướng chuyên sâu theo nhu cầu và trình độ của các nhóm NDT như các lớp dành riêng cho cán bộ, giảng viên, và sinh viên có nhu cầu; đồng thời, nên chủ động hướng dẫn và cung cấp cho NDT những phần mềm hỗ trợ trong công tác giảng dạy, nghiên cứu, học tập như phần mềm trích dẫn tự động Endnote, kiến thức thông tin (information literacy)... Mặt khác, Trung tâm cũng nên hướng dẫn NDT kỹ năng và cách khai thác trên internet. Kỹ năng này sẽ giúp họ có thể đánh giá, thẩm định và sử dụng thông tin trên internet một cách hiệu quả nhất.

3.3.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và đầu tư cơ sở vật chất

Công nghệ thông tin và cơ sở vật chất, trang thiết bị là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động thông tin thư viện. Một thư viện được trang bị cơ sở vật chất tốt, trang thiết bị hiện đại, không gian thoáng đãng, vị trí thuận lợi sẽ tạo ra sức hút mạnh mẽ đối với NDT. Do đó, việc tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị cho hoạt động thông tin thư viện cũng đồng nghĩa với việc góp phần tạo ra các giá trị thông tin cao phục vụ hữu ích cho NDT.

Năm 2013, Trung tâm được đầu tư cải tạo cơ sở vật chất và mua sắm các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động TT - TV. So với trước đây, Trung tâm đã có nhiều đổi mới tuy nhiên xét về mặt bằng chung của một thư viện đại học thì vẫn còn rất nhiều hạn chế. Vì vậy, để Trung tâm ngày càng hoàn thiện hơn, đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu, giảng dạy của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên trong Trường, cần có những giải pháp sau:

- Trung tâm Thông tin - Thư viện đang sử dụng phần mềm quản trị Libol 5.0 và 6.0 do Công ty Tinh Vân cung cấp từ năm 2005. Đến nay, sau nhiều năm hoạt động, do thiết bị phần cứng đã xuống cấp, phần mềm này cũng bộc lộ nhiều hạn chế, vì vậy, Trung tâm đã tham mưu cho lãnh đạo Trường đang triển khai gói thiết bị và phần mềm Kipos có nhiều tính năng ưu việt và linh hoạt hơn...

Trung tâm đã xây dựng được một số bộ sưu tập tài liệu số và mua tài liệu số của Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội, Thư viện Đại học Thái Nguyên. Tuy nhiên, việc vận hành, sử dụng chưa thật tiện lợi, hiệu quả chưa cao. Trong thời gian tới để nguồn tài liệu số vận hành hiệu quả và nguồn tin đưa lên có giá trị sử dụng cao, cần có người chuyên trách để quản trị phần mềm và kiểm soát việc đưa tài liệu phù hợp với mục đích sử dụng của NDT tại Trung tâm và có kế hoạch phổ biến tới tất cả NDT để họ biết và có thể sử dụng nguồn tài liệu này.

Tăng diện tích kho lưu trữ tài liệu, tăng thêm hệ thống giá sách để việc tổ chức, sắp xếp tài liệu trong kho được thuận tiện, tránh tình trạng tài liệu bị xếp quá chật dẫn đến dễ bị hư hỏng và gây khó khăn trong việc tìm tài liệu;

Mở rộng diện tích phòng đọc vì hiện tại diện tích phòng đọc chưa đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng, đặc biệt là vào các đợt ôn thi. Trung tâm cũng cần thiết kế thêm phòng đọc dành riêng cho cán bộ, giảng viên;

Bổ sung thêm máy vi tính dùng để tra cứu; bổ sung thêm bàn, ghế ngồi cho NDT; lắp camera giám sát trong kho tài liệu;

Nâng cấp hệ thống wifi, đường truyền internet tốc độ cao tạo điều kiện cho cán bộ và NDT trong trường có thể tra cứu thông tin trực tuyến;

Bổ sung các trang thiết bị nhập liệu và số hóa tài liệu như máy scanner, máy ảnh kĩ thuật số;

Bổ sung thêm các trang thiết bị bảo quản tài liệu như máy hút bụi, quạt thông gió, các công cụ để phục chế tài liệu bị hư hỏng trong quá trình lưu thông;

Thiết kế, bài trí không gian trung tâm bằng hoa, cây xanh, tranh, ảnh, những sơ đồ tư duy, những câu danh ngôn hay để tạo không gian sinh động, thân thiện và mang tính học thuật cao;

Xây dựng cổng thông tin trung tâm kết nối với website của Trường và có các đường link tới các trang web của một số thư viện tiêu biểu, nổi tiếng trong nước và ngoài nước.

Thường xuyên bảo dưỡng, bảo trì hệ thống máy móc thiết bị trong trung tâm, để khắc phục, sửa chữa kịp thời những hư hỏng làm tăng tuổi thọ cũng như khả năng vận hành của các trang thiết bị.

3.3.5. Ứng dụng marketing trong tổ chức các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện

Hoạt động marketing của Trung tâm TT - TV trường Đại học Hải Phòng còn bị bỏ ngỏ. Vì vậy, trong thời gian tới Trung tâm cần chú trọng đẩy mạnh ứng dụng marketing nhất là trong khâu tổ chức các SP&DV TT - TV bằng cách:

Tổ chức các buổi triển lãm, trưng bày các SP& DV TT - TV

Kết hợp với Phòng Công tác – Chính trị học sinh sinh viên đưa các thông tin về sản phẩm và dịch vụ của trung tâm lên trang web của nhà trường, trang phát thanh học đường.

Phát hành các tờ rơi giới thiệu về Trung tâm, về các SP&DV của Trung tâm

Xây dựng các video giới thiệu về Trung tâm và các SP&DV TT - TV của mình.

Tổ chức câu lạc bộ bạn đọc, tuyển cộng tác viên tình nguyện giúp NDT và cán bộ trung tâm có những hoạt động gắn kết nhau hơn và giúp họ hiểu về Trung tâm, nắm được các sản phẩm và dịch vụ hiện có của Trung tâm.

Việc tăng cường công tác marketing còn là kênh thông tin phản hồi đặc lực giúp Trung tâm nắm được chính xác nhu cầu của NDT, khắc phục điểm hạn chế của SP&DV hiện có của Trung tâm để không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất lượng SP&DV tại đây.

3.3.6. Tăng cường hợp tác, chia sẻ với các cơ quan thông tin khác

Trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay, nguồn tài liệu vô cùng lớn, vì vậy các Trung tâm thông tin không thể mua đầy đủ các loại cần thiết vì đòi hỏi nguồn lực tài chính rất lớn. Do đó, việc hợp tác, chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các cơ quan TT - TV là một giải pháp thiết thực nhằm mục đích làm phong phú và đa dạng vốn tài liệu, tăng cường nguồn lực thông tin cho mỗi cơ quan đồng thời nâng cao hiệu quả đáp ứng nhu cầu tin của các đối tượng người dùng tin.

Trung tâm TT - TV Trường ĐHHHP là đầu mối tham gia vào các hiệp hội như: Hội Thư viện Việt Nam, Liên hiệp Thư viện các trường Đại học khu vực phía Bắc, Liên hiệp Thư viện các trường Đại học khu vực phía Nam. Đây là những tổ chức nghề nghiệp hết sức thuận lợi, một sân chơi lớn cho thành viên phát triển và mở rộng mối quan hệ để tăng cường khả năng liên kết, chia sẻ nguồn lực thông tin cho

nhau. Việc liên kết và chia sẻ nguồn lực giữa các đơn vị có thể thực hiện thông qua những biện pháp sau:

- Mượn liên thư viện: hình thức này giúp cho người dùng tin của Trường có thể dễ dàng mượn tài liệu của các thư viện khác trong cùng hệ thống các đơn vị liên kết hoặc của các thư viện thành viên cùng tham gia chia sẻ nguồn lực thông tin.

- Liên kết với trung tâm TT - TV của một số đơn vị như: Trung tâm TT - TV Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Thái Nguyên; liên kết, chia sẻ tài liệu với Đại học Hàng Hải Việt Nam, Sở Khoa học và Công nghệ Hải Phòng để sử dụng chung nguồn tài nguyên vô cùng đa dạng, phong phú và có giá trị cao;

- Trao đổi tài liệu gốc: Trung tâm tiến hành trao đổi với các đơn vị tài liệu gốc có nhiều bản, ít sử dụng để đổi lấy những tài liệu gốc khác mà NDT của trung tâm mình có nhu cầu sử dụng nhiều;

- Trao đổi tài liệu nhân bản: là hình thức nhân bản tài liệu gốc của trung tâm mình và trao đổi với các tài liệu nhân bản khác của các đơn vị. Như vậy, các đơn vị đều có thể gia tăng được vốn tài liệu mà lại tiết kiệm được kinh phí và thời gian tìm mua;

- Tặng, biếu: đây cũng là một trong những hình thức chia sẻ nguồn lực thông tin. Trung tâm có thể nhận biếu, tặng tài liệu từ các cá nhân, tổ chức đồng thời có thể tặng, biếu những tài liệu mà mình không có nhu cầu sử dụng cho các đơn vị khác và nhận lại tài liệu theo cách thức tương tự mà trung tâm cần.

Tiểu kết chương 3

Hoàn thiện các SP&DV TT – TV tại Đại học Hải Phòng là yêu cầu cấp bách của thực tiễn. Việc hoàn thiện các SP&DV TT – TV tại Đại học Hải Phòng chỉ có thể thực hiện được nếu áp dụng một hệ thống các giải pháp đồng bộ bao gồm việc đổi mới cách thức tổ chức quản lý để nâng cao chất lượng các SP&DV TT – TV hiện có; đa dạng hoá các hình thức tổ chức các SP&DV TT – TV; tăng cường hoạt động marketing; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; tăng cường cơ sở vật chất,....

KẾT LUẬN

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông đã và đang tác động mạnh mẽ đến ngành TT - TV nói chung và các cơ quan TT - TV của các Trường ĐH nói riêng. Các cơ quan TT - TV phải luôn tự đổi mới chính mình, tìm tòi các giải pháp để nâng cao và hoàn thiện chất lượng các SP&DV TT - TV để đáp ứng nhu cầu NDT một cách tốt nhất và thực sự trở thành trung tâm chuyển giao tri thức hiện đại.

SP&DV TT - TV của Trung tâm là một bộ phận không thể tách rời với việc học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học của thầy và trò Trường ĐHHP. Nhu cầu khai thác và sử dụng thông tin, tri thức của NDT tại Nhà trường ngày càng đa dạng, phong phú cả về nội dung và hình thức đồng thời đòi hỏi phải được đáp ứng nhanh chóng, chính xác thông qua những hình thức hiện đại và tiện dụng. Vì vậy, hoạt động TT - TV nói chung, công tác tạo lập và tổ chức các SP&DV TT - TV nói riêng cần có những hoạch định, những giải pháp hữu hiệu để hoàn thiện và phát triển hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của NDT.

Trên cơ sở phân tích và đánh giá thực trạng SP&DV TT - TV của Trung tâm cho thấy công tác tạo lập và tổ chức SP&DV còn một số hạn chế. Những hạn chế này đã ảnh hưởng không nhỏ tới việc đáp ứng nhu cầu thông tin của NDT Nhà trường, chưa đáp ứng tối đa các NCT trong công cuộc đổi mới giáo dục. Việc hoàn thiện và phát triển SP&DV TT - TV nhằm khai thác triệt để các nguồn lực của Trung tâm, đáp ứng nhanh chóng, chính xác những NCT phong phú của NDT, phục vụ nhiệm vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường trở thành vấn đề cấp thiết.

Để hoàn thiện và nâng cao hiệu quả của các SP&DV TT - TV trong thời gian tới Trung tâm cần sớm triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm hoàn thiện các SP&DV đã có, phát triển một số SP&DV mới có giá trị gia tăng cao hơn. Trong số những giải pháp đã được đề xuất, cần tập trung triển khai sớm một số giải pháp có tính đột phá như sau:

- Đa dạng hóa các SP&DV TT - TV đặc biệt chú trọng phát triển các SP&DV mới, có giá trị gia tăng cao;

- Phát triển và đa dạng hóa các nguồn lực thông tin trong đó tập trung phát triển nguồn tin điện tử bằng các biện pháp xây dựng nguồn lực thông tin số hóa mà trọng tâm là các CSDL về các ngành đào tạo mũi nhọn của nhà trường như Công nghệ thông tin, Du lịch,...; Tiếp tục tham gia Liên hiệp thư viện Việt Nam về nguồn tin điện tử để có điều kiện cùng hợp tác, cùng hưởng lợi, cùng phát triển trong thời kỳ hội nhập quốc tế như hiện nay. Tăng cường hợp tác với các thư viện trên địa bàn thành phố Hải Phòng để chia sẻ nguồn lực thông tin;

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm nhiệm vụ tạo lập và tổ chức SP&DV TT - TV;

- Tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại cho trung tâm để đảm bảo chất lượng hoạt động TT - TV nói chung và phát huy hiệu quả sử dụng các SP&DV TT - TV nói riêng.

- Đề phát triển các SP&DV TT - TV tại Trường ĐHHP ngang tầm đòi hỏi của công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường trong thời gian tới, tác giả có một số khuyến nghị sau:

- Đối với Nhà trường, cần phải có nhìn nhận đúng về vai trò của Trung tâm TT - TV đối với sự nghiệp đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trường tăng cường đầu tư kinh phí cho hoạt động của Trung tâm

- Đối với Trung tâm TT - TV cần phải xây dựng kế hoạch cụ thể, chi tiết cho vấn đề hoàn thiện và phát triển các SP&DV TT - TV đồng thời phải nghiên cứu và ứng dụng các thành tựu khoa học và công nghệ đặc biệt là công nghệ số hóa, thư viện số và chia sẻ nguồn tin trên môi trường nối mạng toàn cầu;

Như vậy, để hoàn thiện và phát triển các SP&DV TT - TV cần có sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, các phòng ban chức năng, Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp phát triển Trung tâm TT - TV nói chung và nâng cao chất lượng các SP&DV TT - TV nói riêng sẽ là yếu tố đảm bảo cho việc nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin, nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu của Trường ĐHHP, góp phần vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nói chung và sự nghiệp TT - TV nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

1. Trần Thị Ngọc Diệp (2011), *Hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Học viện công nghệ Bưu chính viễn thông*, Luận văn thạc sĩ TT – TV, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Bùi Thị Thanh Diệu (2018), Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện – thông tin tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (số 1), tr. 32-40.
3. Nguyễn Thị Đông (2013), Xác định chính sách giá đối với sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, *Tạp chí Thông tin Tư liệu*, (số 1), tr. 25-31.
4. Thạch Lương Giang (2012), *Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại trường Đại học Ngoại thương Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ TT – TV, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Giáo trình kinh tế chính trị Mác-Lênin về phương thức sản xuất tư bản chủ nghĩa (2003), Nxb Chính trị quốc gia, 499tr.
6. Lê Thị Thúy Hiền (2017), Một số vấn đề cơ sở lý luận về dịch vụ thông tin – thư viện, *Kỷ yếu hội thảo Dịch vụ thông tin – thư viện trong xã hội hiện đại*, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội, tr.24-27.
7. Trần Thị Thu Hiền (2015), *Nguồn lực thông tin tại Thư viện Trường Đại học Hải Phòng*, Luận văn thạc sĩ khoa học TT – TV, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội.
8. Vũ Duy Hiệp (2013), Các sản phẩm dạng thư mục và ý nghĩa của chúng, *Tạp chí Thông tin Tư liệu*, (số 4), tr. 26-31.
9. Vũ Duy Hiệp (2014), Tìm hiểu mô hình hệ thống sản phẩm - dịch vụ thông tin thư viện tại Thư viện Đại học Victoria, New Zealand và bài học cho các thư viện đại học Việt Nam, *Tạp chí Thông tin Tư liệu*, (số 5), tr. 25-33.
10. Vũ Duy Hiệp (2015), Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thư viện – thông tin trong các trường đại học hướng tới mô hình đại học nghiên cứu, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (số 4), tr. 38-44.

11. Vũ Duy Hiệp (2015), Xây dựng mô hình tạo lập, phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện tại các trường đại học giai đoạn hiện nay, *Tạp chí Thông tin tư liệu*, (số 6), tr. 21-30.
12. Vũ Duy Hiệp (2016), *Nghiên cứu mô hình hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại các trường đại học Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ chuyên ngành khoa học Thông tin – Thư viện, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
13. Lê Bá Lâm (2016), Xây dựng sản phẩm thông tin “Hướng dẫn học tập và nghiên cứu theo chủ đề” của các thư viện đại học Việt Nam, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (số 5), tr. 29-34.
14. Trương Đại Lượng (2017), *Giáo trình dịch vụ thông tin – thư viện*, Nxb Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
15. Trịnh Thị Ngọc (2015), *Tổ chức và hoạt động thư viện tại Trường Đại học Hải Phòng trong giai đoạn đổi mới giáo dục đại học*, Luận văn thạc sĩ khoa học TT – TV, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội.
16. Bạch Thị Thu Nhi (2010), Quản lý chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện trong thư viện trường đại học, *Tạp chí Thông tin Tư liệu*, (số 4), tr. 1-7.
17. Đoàn Phan Tân (2001), *Thông tin học*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
18. Hứa Văn Thành (2018), Ứng dụng internet of Things vào các dịch vụ thư viện hiện đại: Cơ hội và thách thức, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (số 1), tr. 19-25.
19. Vũ Huy Thắng (2009), *Nghiên cứu phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại trung tâm thông tin – thư viện trường Đại học Sư phạm Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ TT – TV, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.
20. Thông tư số 18/2014/TT-BVHTTDL (2014), *Quy định về hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của thư viện*, Bộ Văn hóa thể thao và Du lịch

21. Bùi Loan Thùy, Nguyễn Thị Trúc Hà (2017), Phát triển dịch vụ thông tin - thư viện tại một số trường đại học trên thế giới: Bài học với thư viện đại học Việt Nam, *Tạp chí Thông tin Tư liệu*, (số 2), tr. 3-12.

22. Nguyễn Văn Trọng (2013), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tại Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh*, Luận văn thạc sĩ TT – TV, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

23. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin –thư viện*, Nxb Trung tâm Thông tin tư liệu khoa học và công nghệ quốc gia, Hà Nội.

24. Dương Thị Tuyết (2014), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại trung tâm thông tin – thư viện Học viện Ngân hàng*, Luận văn thạc sĩ TT – TV, Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội.

25. *Từ điển tiếng Việt* (1992), Nxb Trung tâm từ điển ngôn ngữ, Hà Nội.

26. Lê Văn Việt (2000), *Cẩm nang nghề thư viện*, Nxb Văn hoá thông tin, Hà Nội.

27. Đoàn Thị Xuyên (2018), *Nghiên cứu nhu cầu tin của người dùng tin Trường Đại học Hải Phòng*, Luận văn thạc sĩ khoa học TT – TV, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội

28. Nguyễn Thị Hoàng Yến (2016), *Xử lý nội dung tài liệu tại Thư viện Trường Đại học Hải Phòng*, Luận văn thạc sĩ khoa học TT - TV, Trường Đại học Văn hóa, Hà Nội

TIẾNG ANH

29. Ashok Kumar Sahu (2007), Measuring service quality in an academic library: an Indian case study, *Emerald group publishing limited*, Vol. 56, (No. 3), pg. 234-243

30. Diljit Singh (2004), Reference Services in the Digital Age, *Faculty of Computer science & Information Technology University of Malaya*, Malaysia, pg. 1-7

31. Bolin, Mary K. (2000), Catalog design, catalog maintenance, catalog governance, *Library collections acquisitions and technical services*, Vol. 24, (No.1), pg. 53-63

32. Rajinder Kumar, Joginder Singh (2017), Use of OPAC in the University Library of GGIPU, *Indian Journal of Information Sources and Services*, ISSN: 2231-6094, Vol. 7, (No. 1), pg. 16-20

PHỤ LỤC

Hải Phòng, ngày 28 tháng 12 năm 2018

PHIẾU ĐIỀU TRA

Bạn đọc thân mến!

Nghiên cứu thực trạng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện, nhằm lựa chọn giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đáp ứng nhu cầu tin đa dạng của người dùng tin, chúng tôi xin gửi tới quý bạn đọc phiếu điều tra này và rất mong nhận được ý kiến phản hồi. Xin trân trọng cảm ơn!

(Vui lòng đánh dấu x vào câu trả lời phù hợp)

1. Anh/Chị có thường xuyên sử dụng Trung tâm Thông tin – Thư viện không?

- Hàng ngày 1 lần/1 tuần
 2 tuần/1 lần 2 lần/ 1 tuần
 1 lần/1 tháng Ít khi

2. Mục đích sử dụng Trung tâm Thông tin - Thư viện?

- Học tập
 Giảng dạy
 Giải trí

3. Anh/Chị thường sử dụng loại hình tài liệu nào dưới đây?

- Sách tham khảo Báo, tạp chí
 Giáo trình Các thông tin trên internet
 Khóa luận, luận văn, luận án Đề tài nghiên cứu khoa học
 Kỷ yếu

4. Anh/Chị thường sử dụng thông tin trong lĩnh vực nào?

- Giáo dục Tiểu học và Mầm non Khoa học xã hội
 Kinh tế và Quản trị kinh doanh Điện cơ
 Du lịch Lý luận chính trị
 Ngoại ngữ Kế toán tài chính
 Khoa học tự nhiên Công nghệ thông tin

5. Anh/ chị thường sử dụng sản phẩm thông tin nào để tra cứu?

Thư mục Cơ sở dữ liệu Website

6. Tần suất sử dụng của Anh/Chị đối với các sản phẩm thông tin – thư viện?

| Tên sản phẩm | Tần suất sử dụng | | |
|---|------------------|--------------|---------------|
| | Thường xuyên | Thỉnh thoảng | Không bao giờ |
| Thư mục (thư mục thông báo sách mới, thư mục thông báo khóa luận, luận văn) | | | |
| Cơ sở dữ liệu | | | |
| Website | | | |

7. Đánh giá của Anh/Chị về chất lượng của các sản phẩm thông tin – thư viện của Trung tâm Thông tin – Thư viện?

| Tên sản phẩm | Đánh giá chất lượng | | |
|---|---------------------|------------|----------|
| | Tốt | Trung bình | Chưa tốt |
| Thư mục (thư mục thông báo sách mới, thư mục thông báo khóa luận, luận văn) | | | |
| Cơ sở dữ liệu | | | |
| Website | | | |

8. Đánh giá của Anh/Chị về mức độ đáp ứng của các sản phẩm thông tin – thư viện.

| Tên sản phẩm | Đánh giá mức độ đáp ứng | | |
|---|-------------------------|------------------|------------------------|
| | Hoàn toàn đáp ứng | Đáp ứng một phần | Hoàn toàn chưa đáp ứng |
| Thư mục (thư mục thông báo sách mới, thư mục thông báo khóa luận, luận văn) | | | |
| Cơ sở dữ liệu | | | |
| Website | | | |

8. Nhu cầu của Anh/Chị về cơ sở dữ liệu toàn văn?

Rất cần thiết Cần thiết Không cần thiết

Ý kiến khác:.....

9. Tần suất sử dụng của Anh/Chị đối với cơ sở dữ liệu trực tuyến tại

Trung tâm?

| Tên cơ sở dữ liệu | Tần suất sử dụng | | |
|--|-------------------|------------------|------------------------|
| | Hoàn toàn đáp ứng | Đáp ứng một phần | Hoàn toàn chưa đáp ứng |
| Cơ sở dữ liệu số của Trung tâm | | | |
| Cơ sở dữ liệu số của Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Quốc gia | | | |
| Cơ sở dữ liệu số | | | |

10. Đánh giá của Anh/chị về mức độ đáp ứng của cơ sở dữ liệu trực tuyến tại trung tâm Thông tin – Thư viện?

| Tên cơ sở dữ liệu | Đánh giá mức độ đáp ứng | | |
|--|-------------------------|--------------|---------------|
| | Thường xuyên | Thỉnh thoảng | Không bao giờ |
| Cơ sở dữ liệu số của Trung tâm | | | |
| Cơ sở dữ liệu số của Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Quốc gia | | | |
| Cơ sở dữ liệu số | | | |

11. Đánh giá của Anh/Chị về chất lượng các sản phẩm thông tin – thư viện của Trung tâm?

| Các chỉ tiêu đánh giá | Mức độ đáp ứng | | |
|---|----------------|------------|----------|
| | Tốt | Trung bình | Chưa tốt |
| Mức độ bao quát nguồn tin | | | |
| Tính kịp thời, chính xác, khách quan của sản phẩm | | | |
| Khả năng cập nhật và tìm kiếm thông tin | | | |
| Thân thiện với người dùng tin | | | |

12. Đánh giá của Anh/Chị về khả năng tìm kiếm tài liệu tại trung tâm?

- Nhanh chóng Bình thường
 Dễ dàng Khó khăn

13. Trong thời gian tới Anh/Chị mong muốn Trung tâm Thông tin – Thư viện bổ sung thêm những sản phẩm thông tin – thư viện nào dưới đây?

- Tạp chí tóm tắt Bản tin điện tử
 Cơ sở dữ liệu trực tuyến Cơ sở dữ liệu

Sản phẩm khác (Xin nêu cụ thể):.....

.....

14. Anh/Chị sử dụng những dịch vụ thông tin – thư viện nào dưới đây tại Trung tâm?

| Tên dịch vụ | Tần suất sử dụng | | |
|--------------------------------|------------------|--------------|---------------|
| | Thường xuyên | Thỉnh thoảng | Không sử dụng |
| Dịch vụ đọc tại chỗ | | | |
| Dịch vụ cho mượn về nhà | | | |
| Dịch vụ sao chụp tài liệu | | | |
| Dịch vụ trao đổi thông tin | | | |
| Dịch vụ đào tạo người dùng tin | | | |
| Dịch vụ tra cứu internet | | | |

15. Đánh giá của Anh/Chị về môi trường, máy móc, thiết bị hỗ trợ sử dụng dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm?

| Các yếu tố | Chỉ tiêu đánh giá | | |
|----------------------------|-------------------|------------|----------|
| | Tốt | Trung bình | Chưa tốt |
| Trụ sở, bàn ghế, giá sách | | | |
| Máy tính, thiết bị | | | |
| Đường truyền mạng | | | |
| Ý kiến khác:..... | | | |

16. Đánh giá của Anh/Chị về chất lượng các dịch vụ Thông tin – Thư viện tại Trung tâm?

- Tiêu chí đánh giá dịch vụ thông tin – thư viện

| Các tiêu chí đánh giá | Mức độ đáp ứng yêu cầu | | |
|-----------------------|------------------------|------------|----------|
| | Tốt | Trung bình | Chưa tốt |
| Tính kịp thời | | | |
| Tính thuận tiện | | | |
| Sự tin cậy | | | |
| Sự đảm bảo | | | |
| Sự đồng cảm | | | |

- Chất lượng dịch vụ Thông tin – thư viện

| Tên dịch vụ | Mức độ hài lòng | | |
|--------------------------------|-----------------|------------|---------------|
| | Hài lòng | Trung bình | Chưa hài lòng |
| Dịch vụ đọc tại chỗ | | | |
| Dịch vụ cho mượn về nhà | | | |
| Dịch vụ sao chụp tài liệu | | | |
| Dịch vụ trao đổi thông tin | | | |
| Dịch vụ đào tạo người dùng tin | | | |
| Dịch vụ tra cứu internet | | | |

17. Trong thời gian tới, Anh/Chị muốn Trung tâm Thông tin – Thư viện bổ sung thêm những dịch vụ nào?

- Cung cấp thông tin hỗ trợ thực hiện đề tài NCKH, khóa luận, luận văn
- Dịch vụ dịch tài liệu
- Dịch vụ mượn liên thư viện
- Dịch vụ tham khảo

18. Anh/Chị có nhu cầu được hướng dẫn hoặc tham gia các lớp tập huấn cho người dùng tin của Trung tâm tổ chức không?

- Có Không

19. Anh/Chị có đề xuất gì đối với Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Hải Phòng nhằm hoàn thiện và phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện?

.....

.....

.....

Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

