

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

TRẦN NHẬT LINH

**PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ
THÔNG TIN - THƯ VIỆN TẠI
THƯ VIỆN HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THÔNG TIN – THƯ VIỆN

Hà Nội-2010

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

TRẦN NHẬT LINH

**PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN
THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THÔNG TIN – THƯ VIỆN
Mã số: **60 32 20**

Người hướng dẫn khoa học: **Tiến sĩ Chu Ngọc Lâm**

Hà Nội-2010

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	6
CHƯƠNG I. THƯ VIỆN HÀ NỘI VỚI SỰ NGHIỆP PHÁT TRIỂN THỦ ĐÔ... 11	
1.1. Khái quát về Thủ đô Hà Nội.	11
1.2. Thư viện Hà Nội với sự phát triển kinh tế - văn hóa – xã hội Thủ đô.	12
1.2.1. Quá trình hình thành, phát triển.	15
1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của Thư viện Hà Nội.	18
1.2.3. Đặc điểm của Thư viện Hà Nội.	20
1.2.4. Đặc điểm Người dùng tin – Nhu cầu tin - Vốn tài liệu TVHN.	22
1.3. Vai trò của sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện đối với hoạt động thư viện.	26
1.3.1. Khái niệm chung về sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện:	26
1.3.2. Vai trò của sản phẩm - dịch vụ đối với TVHN.....	29
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HỆ THỐNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI.....	32
2.1. Các sản phẩm thông tin – thư viện:.....	32
2.1.1. Hệ thống mục lục:	32
2.1.2. Hệ thống ấn phẩm thư mục.....	37
2.1.3. Hệ thống các CSDL của TVHN.....	41
2.1.4. Các sản phẩm phục vụ đặc biệt.....	44
2.2. Các dịch vụ thông tin – thư viện.	47
2.2.1. Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc.....	47
2.2.2. Dịch vụ trao đổi thông tin.....	51
2.2.3. Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:	53
2.2.4. Dịch vụ tìm tin (dịch vụ hỏi đáp):.....	55
2.2.5. Dịch vụ luân chuyển sách.....	57
2.2.6. Dịch vụ thư viện lưu động:	58
2.3. Đánh giá hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại TVHN.	59
2.3.1. Về hệ thống sản phẩm thông tin – thư viện:.....	59
2.3.2. Về hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện của TVHN.	64

2.3.3. Mối liên kết sản phẩm – dịch vụ giữa TVHN và các cơ quan thông tin – thư viện khác.....	66
CHƯƠNG 3. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TVHN.	68
3.1. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thư viện:	68
3.1.1. Các giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm thông tin – thư viện hiện có.	68
3.1.2. Những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện hiện có.	72
3.2 Nhóm giải pháp phát triển sản phẩm - dịch vụ thông tin - thư viện.	77
3.2.1. Xác định định hướng phát triển của thư viện trong giai đoạn tới (ít nhất đến 2020).	77
3.2.2. Hướng phát triển một số loại hình sản phẩm – dịch vụ mới.	78
3.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ.....	88
3.3.1 Tăng cường kinh phí đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho tạo lập, cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện.	88
3.3.2 Nâng cao trình độ cán bộ thông tin - thư viện.....	88
3.3.3 Tích cực hướng đến người dùng tin.	90
3.3.4 Tăng cường công tác Marketing, xây dựng chiến lược marketing cho thư viện.....	91
3.3.5. Xây dựng một đội ngũ tình nguyện viên năng động.	92
KẾT LUẬN.....	93
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.	95

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN

TVHN	Thư viện Hà Nội
CNTT	Công nghệ thông tin
CSDL	Cơ sở dữ liệu
UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hoá của Liên Hợp Quốc
IFLA	Liên đoàn Quốc tế các Thư viện và Hiệp hội Thư viện
TVQG VN	Thư viện Quốc gia Việt Nam
LHTV ĐBSH	Liên hiệp thư viện Đồng bằng sông Hồng
OPAC	Online Public Access Catalog – Mục lục truy cập công cộng trực tuyến
TT-TM-ĐC	Thông tin – Thư mục – Địa chỉ
WebOPAC	OPAC chạy trên nền Web

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH

- Hình 1.1: Mục đích sử dụng thư viện của bạn đọc
- Hình 2.1: Mô hình tạo lập mục lục phiếu
- Hình 2.2: Mô hình chu trình cung cấp dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc

DANH MỤC BẢNG THỐNG KÊ SỐ LIỆU

- Bảng 1.1: Thống kê điều tra nhu cầu đối với các loại hình tài liệu chính
- Bảng 1.2: Thống kê số lượng tài liệu thư viện.
- Bảng 2.1: Hệ thống mục lục tại các phòng phục vụ của thư viện
- Bảng 2.2: Bảng thống kê các CSDL hiện có
- Bảng 2.3: Tổng hợp các loại hình sản phẩm thông tin thư viện
- Bảng 2.4: Thống kê ý kiến đánh giá khả năng tìm kiếm thông tin của các sản phẩm thông tin – thư viện
- Bảng 2.5: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng các sản phẩm thông tin – thư viện
- Bảng 2.6: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện
- Bảng 2.7: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện hiện đại

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài.

Hà Nội là Thủ đô, trung tâm kinh tế - chính trị - văn hoá - xã hội của cả nước, đồng thời là trung tâm giáo dục lớn với hàng vạn nhà nghiên cứu, học sinh, sinh viên. Do đó nhu cầu nghiên cứu, học tập của người dân trên địa bàn là rất lớn. Để đáp ứng được nhu cầu đó, tại Hà Nội đã hình thành và tập trung một số lượng lớn các Viện nghiên cứu, các cơ quan và trung tâm Thông tin - Thư viện lớn của cả nước, trong đó có Thư viện Hà Nội.

Nhiệm vụ đặt ra cho các cơ quan thông tin – thư viện nói chung là phải làm sao đáp ứng một cách cao nhất những nhu cầu của người dân trên địa bàn cũng như những yêu cầu nghiên cứu về mọi mặt của những người làm công tác nghiên cứu. Để có thể làm được điều đó đòi hỏi các thư viện không chỉ có những nguồn lực thông tin lớn, có đội ngũ cán bộ thư viện chuyên nghiệp cũng như có hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất hiện đại mà còn đòi hỏi phải có một hệ thống các sản phẩm – dịch vụ với chất lượng cao, phong phú, đa dạng và hiện đại.

Là một bộ phận cấu thành thư viện, Sản phẩm - dịch vụ thông tin thư viện có vai trò ngày càng quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của người dùng tin, đặc biệt trong giai đoạn mới với những yêu cầu thông tin mới từ người dùng tin.

Thư viện Thủ đô Hà Nội là một trong những thư viện công cộng lớn, có tiềm lực mạnh mẽ cả về nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn lực thông tin. Không chỉ vậy, TVHN còn là một địa chỉ văn hóa lớn của Thủ đô, nơi thường xuyên tổ chức nhiều hoạt động giao lưu văn hóa với nhiều hình thức khác nhau. Bạn đọc đến thư viện có thành phần rất đa dạng với nhiều trình độ, nhiều lứa tuổi, mục đích, nhu cầu đọc cũng rất phong phú. Để có thể đáp ứng nhu cầu đó, TVHN đã cung cấp rất nhiều dạng sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu tin của mọi thành phần bạn đọc đến thư viện.

Tuy nhiên cùng với sự phát triển mạnh mẽ của xã hội, sự bùng nổ của thông tin và tri thức, hệ thống sản phẩm - dịch vụ của TVHN đã và đang tỏ ra có những

dấu hiệu không đáp ứng kịp với nhu cầu tin của người dùng tin. Việc nghiên cứu, đánh giá lại hệ thống sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện đang được cung cấp để đưa ra những biện pháp nhằm nâng cao chất lượng các sản phẩm – dịch vụ đó, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng tin là một vấn đề cấp thiết.

Bên cạnh đó, TVHN cũng đang có những bước chuyển tiếp mạnh mẽ từ hình thức thư viện truyền thống sang thư viện hiện đại, thư viện tự động hoá. Vì vậy cần nghiên cứu xây dựng một hệ thống sản phẩm - dịch vụ thông tin - thư viện mới, hiện đại phù hợp với sự phát triển chung đó, sẵn sàng cho việc phục vụ nhu cầu nghiên cứu, học tập, giải trí, nâng cao trình độ của người dùng tin trong thời gian 5 – 10 năm tới, hoặc dài hơn.

Với những lý do nói trên, tôi đã lựa chọn đề tài “***Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện tại Thư viện Hà Nội***” làm đề tài Luận văn thạc sĩ Khoa học Thư viện của bản thân.

2. Tình hình nghiên cứu.

Trong những năm qua, đã có nhiều đề tài Luận văn khoa học nghiên cứu về vấn đề nâng cao chất lượng các sản phẩm - dịch vụ tại TVHN như: *Tăng cường nguồn lực thông tin địa chí tại Thư viện Hà Nội phục vụ công cuộc xây dựng và phát triển Thủ đô* (Tác giả Nguyễn Ngọc Nguyên); *Tăng cường nguồn lực thông tin tại Thư viện Hà Nội phục vụ sự nghiệp phát triển Thủ đô* (Tác giả Nguyễn Kim Dung), *Bảo quản tài liệu tại các thư viện tỉnh vùng đồng bằng Sông Hồng – Thực trạng và giải pháp* (Tác giả Đỗ Nguyệt Ánh), *Hoàn thiện và nâng cao chất lượng của Thư viện Thiếu nhi Hà Nội trong giai đoạn hội nhập quốc tế* (Tác giả Nguyễn Quế Anh). Tuy nhiên các đề tài này mới chỉ khảo sát và nghiên cứu trong từng bộ phận, lĩnh vực riêng lẻ của TVHN. Chưa có công trình nghiên cứu nào mang tính tổng thể về các sản phẩm - dịch vụ mà TVHN hiện đang cung cấp cũng như cần phải xây dựng phát triển trong thời gian tới.

Với nỗ lực của bản thân, Luận văn “***Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện tại Thư viện Hà Nội***” sẽ cố gắng tổng hợp để đưa ra một cái nhìn tổng thể chung về hệ thống các sản phẩm – dịch vụ thư viện mà

TVHN đang cung cấp, đưa ra một định hướng phát triển chung của hệ thống này trong thời gian tới.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.

*** Mục đích nghiên cứu:**

Nghiên cứu, đánh giá hệ thống các sản phẩm - dịch vụ thư viện hiện đang cung cấp, từ đó đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tại Thư viện Hà Nội.

Nghiên cứu những nhu cầu mới của độc giả, những định hướng phát triển mang tính chiến lược của thư viện, từ đó đưa ra những sản phẩm - dịch vụ mới. Mục đích cuối cùng là đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin.

*** Nhiệm vụ nghiên cứu:**

3.1. Làm rõ khái niệm, tầm quan trọng và các yếu tố tác động đến sản phẩm - dịch vụ Thông tin - Thư viện.

3.2. Nghiên cứu đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin tại Thư viện Hà Nội.

3.3. Nghiên cứu, đánh giá thực trạng hệ thống sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện tại Thư viện Hà Nội.

3.4. Đề xuất các giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm - dịch vụ thông tin – thư viện của Thư viện Hà Nội.

5. Giả thuyết nghiên cứu.

Các sản phẩm - dịch vụ thông tin - thư viện đang đóng vai trò ngày càng quan trọng trong các hoạt động của Thư viện Hà Nội. Tuy nhiên vấn đề này trong một thời gian dài chưa được nghiên cứu, đánh giá một cách khoa học, hệ thống.

Việc thư viện Hà Nội đang trong quá trình hiện đại hoá đòi hỏi phải hoàn thiện hệ thống sản phẩm - dịch vụ đã cung cấp cũng như xây dựng được một hệ thống các sản phẩm - dịch vụ mới, hiện đại sẽ đáp ứng cao nhu cầu người dùng tin trong giai đoạn hội nhập và phát triển của TVHN.

6. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

*** Đối tượng nghiên cứu:** Hệ thống các sản phẩm – dịch vụ mà TVHN hiện đang cung cấp cho độc giả của thư viện.

*** Phạm vi nghiên cứu:** Khảo sát chất lượng hệ thống các sản phẩm – dịch vụ của Thư viện Thành phố Hà Nội và Thư viện tỉnh Hà Tây (cũ) giai đoạn 2006 đến nay.

7. Phương pháp nghiên cứu.

*** Phương pháp luận:**

Quá trình nghiên cứu và viết Luận văn của tác giả luôn dựa trên quan điểm chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, đảm bảo sự xuyên suốt và nhất quán về tư tưởng.

*** Các phương pháp cụ thể.**

Để đảm bảo chất lượng, sự trung thực của Luận văn, tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể sau:

- Quan sát trực tiếp.
- Phân tích và tổng hợp tài liệu.
- Thống kê, so sánh các số liệu. Đã tiến hành lập bảng hỏi phát cho người dùng tin của Thư viện Hà Nội. Số lượng phiếu phát ra: 300 phiếu, số phiếu thu về là 279 phiếu (đạt 93%).
- Phương pháp mô hình hóa.
- Phương pháp phân tích khái niệm.

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

*** Về mặt khoa học:** Trên cơ sở khẳng định vai trò, tầm quan trọng của việc nghiên cứu xây dựng, phát triển hệ thống sản phẩm - dịch vụ, những sản phẩm - dịch vụ cần triển khai, luận văn có thể làm tài liệu tham khảo nghiên cứu học tập về các sản phẩm - dịch vụ Thông tin - Thư viện của các trường đào tạo chuyên ngành Thông tin - Thư viện.

*** Về mặt ứng dụng:** qua kết quả điều tra, khảo sát về tình trạng nguồn lực thông tin, nhu cầu tin, cán bộ chuyên môn cũng như hệ thống các sản phẩm - dịch vụ của TVHN và một số thư viện được tham khảo để đưa ra những giải pháp cụ thể cho việc tiến hành nghiên cứu xây dựng phát triển hệ thống sản phẩm - dịch vụ tại TVHN hiện tại cũng như trong tương lai gần.

9. Dự kiến kết quả nghiên cứu.

* Đưa ra những nhận xét về hệ thống sản phẩm - dịch vụ Thông tin - Thư viện mà TVHN hiện đang cung cấp trên các mặt: điểm mạnh, điểm yếu, những khó khăn, thuận lợi. Trên cơ sở đó đưa ra những giải pháp phù hợp để cải thiện chất lượng các sản phẩm - dịch vụ này nhằm đáp ứng tốt nhu cầu của người dùng tin.

* Trên cơ sở nghiên cứu về vốn tài liệu, về nguồn lực thư viện, nguồn nhân lực thư viện, cũng như qua nghiên cứu về nhu cầu tin của người dùng tin trong giai đoạn mới để tiến hành xây dựng được một hệ thống các sản phẩm - dịch vụ thư viện phù hợp có thể áp dụng vào thực tiễn TVHN trong hiện tại cũng như sau khi TVHN tiến hành tự động hoá hoạt động thư viện.

10. Cấu trúc của Luận văn.

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1. Thư viện Hà Nội với sự nghiệp phát triển Thủ đô.

Chương 2. Thực trạng hệ thống sản phẩm – dịch vụ tại Thư viện Hà Nội.

Chương 3. Các giải pháp phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thông tin - thư viện của Thư viện Hà Nội.

CHƯƠNG I. THƯ VIỆN HÀ NỘI VỚI SỰ NGHIỆP PHÁT TRIỂN THỦ ĐÔ.

1.1. Khái quát về Thủ đô Hà Nội.

“Thủ đô Hà Nội là trung tâm đầu não chính trị, hành chính quốc gia, trung tâm lớn về văn hóa, khoa học, giáo dục, kinh tế và giao dịch quốc tế của cả nước; là nơi đặt trụ sở của các cơ quan trung ương của Đảng và Nhà nước, các tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan đại diện ngoại giao, tổ chức quốc tế và là nơi diễn ra các hoạt động đối nội, đối ngoại quan trọng nhất của đất nước”.[20]

Hà Nội là Thủ đô của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, đồng thời cũng là thành phố Việt Nam có diện tích tự nhiên lớn nhất và thứ hai về dân số (sau thành phố Hồ Chí Minh). Sau đợt mở rộng địa giới hành chính vào tháng 8 năm 2008, Hà Nội hiện nay có diện tích là 3.324km² gồm 1 thị xã, 10 quận và 18 huyện ngoại thành. Hà Nội cũng là trung tâm văn hóa, giáo dục với các nhà hát, bảo tàng, các làng nghề truyền thống, cơ quan truyền thông cấp quốc gia và các trường đại học lớn.

Là một trong hai trung tâm giáo dục đại học lớn nhất nước, trên địa bàn Hà Nội hiện có hơn 50 trường Đại học cùng nhiều trường cao đẳng, đào tạo hầu hết những ngành nghề quan trọng, hàng năm đào tạo trung bình trên nửa triệu sinh viên. Nhiều trường đại học ở Hà Nội như: Đại học Y, Đại học quốc gia Hà Nội, Đại học Bách khoa Hà Nội, Đại học Kiến trúc Hà Nội, Học viện kỹ thuật quân sự, Đại học mỹ thuật Việt Nam, Đại học Sư phạm Hà Nội... là những trường đào tạo đa ngành và chuyên ngành hàng đầu của Việt Nam. Bên cạnh đó, Hà Nội còn có gần một triệu học sinh các cấp tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, cả công lập, dân lập và bán công.

Ngoài ra Hà Nội cũng là địa bàn tập trung một số lượng lớn Viện nghiên cứu, cơ quan nghiên cứu với rất đông các nhà khoa học thuộc mọi lĩnh vực khác nhau. Việc đáp ứng nhu cầu nghiên cứu của các đối tượng này là một nhiệm vụ quan trọng bởi nếu được đáp ứng tốt thì đây là một tiền đề quan trọng đối với sự phát triển khoa học công nghệ Việt Nam.

Hơn bất cứ địa phương nào, Hà Nội có một đội ngũ trí thức lớn (gồm cả các trí thức của trung ương và của Thủ đô), trong đó có những trí thức lớn mà tên tuổi của họ đã trở nên quen thuộc với mọi người, không chỉ ở trong nước mà cả trên bình diện quốc tế. Hà Nội cũng là nơi tập trung nhiều cơ quan khoa học, các Viện nghiên cứu, các trường Đại học lớn... là tiềm năng vô tận cho sự phát triển của Thủ đô. Với hơn nửa thế kỷ xây dựng và phát triển (từ năm 1954 đến nay), đội ngũ trí thức này đã đóng góp cho Thủ đô Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung những thành tựu lớn trên tất cả các lĩnh vực giáo dục, khoa học, văn học, kiến trúc, nghệ thuật, báo chí...

Bước vào thời kỳ Công nghiệp hoá - Hiện đại hoá đất nước, Hà Nội sẽ ngày càng phải phát huy cao độ hơn những giá trị nội tại của mình, lấy đó làm tiền đề cho sự phát triển không chỉ riêng của Thủ đô Hà Nội mà còn của cả nước. Tuy nhiên trước mắt những người lãnh đạo và nhân dân thủ đô còn không phải ít những vấn đề khó khăn và phức tạp. Để đáp ứng được sự phát triển của một đô thị lớn và hiện đại trong giai đoạn mới đòi hỏi Thủ đô phải mở rộng quy mô, mở rộng các đường phố cũ và xây dựng nhiều đường phố mới, phải có nhiều trung tâm thương mại và dịch vụ hơn... Nhưng quan trọng hơn cả là làm thế nào để Thủ đô Hà Nội không chỉ đảm bảo phát triển kinh tế mạnh mẽ mà còn có thể bảo tồn và phát huy những giá trị văn hoá của riêng mình, trở thành một trung tâm thông tin lớn, đáp ứng được mọi nhu cầu phát triển của một thủ đô.

1.2. Thư viện Hà Nội với sự phát triển kinh tế - văn hóa – xã hội Thủ đô.

Pháp lệnh Thủ đô do Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành ngày 28/12/2000 đã quy định tại Chương 2 – Điều 10 về phát triển văn hóa – xã hội như sau:

“Nhà nước có chính sách: a) Bảo tồn, tôn tạo các di tích lịch sử, văn hóa, danh lam thắng cảnh, khu phố cổ tiêu biểu ở Thủ đô; xây dựng các viện bảo tàng, tượng đài văn hóa, lịch sử, cách mạng, công viên, khu vui chơi giải trí, thư viện hiện đại và các công trình văn hóa nghệ thuật khác để đáp ứng nhu cầu sinh hoạt tinh thần ngày càng cao của nhân dân”[20].

Việc Pháp lệnh Thủ đô đưa phát triển thư viện hiện đại là một nhiệm vụ quan trọng trong việc xây dựng và phát triển văn hóa – xã hội Thủ đô đã cho thấy sự quan tâm của chính quyền đối với vai trò quan trọng của thư viện. Trong suốt lịch sử hình thành và phát triển của mình, Thư viện Hà Nội cũng đã luôn gắn liền nhiệm vụ phục vụ với sự phát triển về mọi mặt của Thủ đô. Việc phát triển thư viện chính là để đáp ứng nhiệm vụ: “Bảo tồn và phát huy tinh hoa văn hóa truyền thống của Thủ đô ngàn năm văn hiến, góp phần xây dựng và phát triển nền văn hóa Việt Nam tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc; xây dựng con người Thủ đô văn minh, thanh lịch, tiêu biểu cho trí tuệ và truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam” [20].

Trong hơn nửa thế kỷ xây dựng và trưởng thành, Thư viện Hà Nội đã tiếp đón hàng triệu lượt bạn đọc Thủ đô thuộc mọi thành phần, đối tượng khác nhau, từ trẻ em, người già, học sinh, sinh viên, trí thức, người lao động, nhà nghiên cứu... TVHN cũng phục vụ những đối tượng bạn đọc đặc biệt như người tàn tật, người khiếm thị, người nước ngoài trên địa bàn Hà Nội.

TVHN còn là điểm hẹn, là nơi truyền bá tri thức, kiến thức về mọi mặt kinh tế - văn hóa – xã hội, văn học, nghệ thuật, thời sự, chính trị... Những buổi nói chuyện sáng thứ 3 hàng tuần đã từng là nơi gặp gỡ, giao lưu giữa bạn đọc TVHN với những nhà nghiên cứu, nhà văn, nhà báo... Tại đây, bạn đọc đã được gặp và giao lưu với nhiều nhà nghiên cứu lớn về mọi lĩnh vực, hầu hết những nhà nghiên cứu hàng đầu về mọi mặt, mọi lĩnh vực của Hà Nội – như GS, Viện sĩ, Anh hùng lao động Vũ Khiêu, Nhà Hà Nội học Nguyễn Vinh Phúc, GS Sử học Lê Văn Lan, GS “rùa” Hà Đình Đức, nhà Sử học Dương Trung Quốc, nhà thơ Phạm Tiến Duật, Vũ Quần Phương, Trần Đăng Khoa, nhà văn Hữu Mai, Lê Lựu, Chu Lai, Đặng Vương Hưng...

Là một thiết chế văn hóa quan trọng, TVHN cũng đóng vai trò tuyên truyền chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, lãnh đạo Thủ đô, là một trong những địa chỉ tổ chức thường xuyên các hoạt động chào mừng tất cả các ngày lễ lớn của Thủ đô và của đất nước. Những tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền do TVHN biên soạn, sưu tầm kịp thời đã phục vụ một cách thiết thực cho mọi nhu cầu nghiên cứu, tìm hiểu về các sự kiện lớn của đất nước và của Thủ đô.

Với vốn tài liệu lớn, đa dạng và phong phú, TVHN đã là nơi không thể thiếu đối với học sinh, sinh viên, các nhà nghiên cứu, người dân có nhu cầu tìm hiểu, nâng cao kiến thức. TVHN tự hào là một trong những thư viện thu hút được lượng bạn đọc lớn nhất cả nước đến tìm đọc tài liệu và nghiên cứu, học tập. Hầu hết các phòng phục vụ của TVHN đều quá tải với lượng bạn đọc đến tìm tài liệu. Có thể nói rằng, TVHN đã phát huy hết sức hiệu quả vai trò của mình trong giáo dục, đào tạo, góp phần hình thành nhiều thế hệ bạn đọc có kiến thức, tri thức, đáp ứng nhu cầu phát triển đất nước nói chung và Thủ đô nói riêng.

Trong quá trình phát triển của mình, TVHN đã xây dựng được một mạng lưới thư viện, tủ sách rộng khắp địa bàn thành phố gồm các thư viện cấp quận huyện, thư viện cấp cơ sở. Sau khi Hà Nội và Hà Tây hợp nhất, hiện nay mạng lưới thư viện Hà Nội gồm có 1 thư viện trung tâm, 26 thư viện cấp quận-huyện (trên tổng số 29 quận huyện), 744 thư viện và tủ sách cấp cơ sở.

TVHN đã tìm kiếm, sưu tầm, lưu giữ và bảo quản được nhiều di sản thư tịch địa chí có vai trò vô cùng quan trọng trong việc nghiên cứu, tìm hiểu về lịch sử, văn hóa, xã hội của Thủ đô Hà Nội ở mọi thời đại kể từ khi nhà Lý chọn Hà Nội làm kinh đô đến nay. Có thể nói đây là một kho tài liệu vô giá mà thành phố Hà Nội cần phải quan tâm đầu tư nhiều hơn để thu thập, giữ gìn và khai thác vốn di sản văn hóa thành văn quan trọng này.

Với sự phát triển mạnh mẽ về nhiều mặt của Thủ đô, người dùng tin trong và ngoài nước ngày càng có nhu cầu tra cứu những thông tin rộng khắp và cùng một thời điểm tại các CSDL và các kho thông tin trên các địa điểm khác nhau của thành phố. Nhu cầu tin này gắn liền với một số lượng lớn sách, báo, tài liệu, các thông tin dữ liệu, các nguồn tin điện tử liên quan tới mọi khía cạnh khác nhau về đời sống kinh tế - xã hội của Thủ đô. Vấn đề đặt ra là các nguồn tài nguyên thông tin này hiện đang được lưu giữ phân tán tại nhiều cơ quan thông tin – thư viện trên địa bàn Hà Nội hoặc ngoài Hà Nội, hầu hết chỉ được truy cập và sử dụng tại chỗ. TVHN với khả năng tìm kiếm, liên kết và lưu giữ sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc tăng cường khả năng sử dụng nguồn lực thông tin tư liệu tiềm tàng này, đáp

ứng mọi nhu cầu khác nhau của mọi đối tượng bạn đọc. Cùng với việc ứng dụng CNTT – Internet và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện, TVHN có vai trò lớn đối với việc biến thư viện thành kho tri thức và thông tin trở thành nguồn lực của sự phát triển.

Cũng không thể không nói tới tiến trình hội nhập về kinh tế và tri thức của Việt Nam với các nước khác trong khu vực và thế giới, Thủ đô Hà Nội phải là tiên phong, làm đầu tàu cho cả nước. Điều đó đòi hỏi việc liên thông và kết nối các nguồn lực thông tin qua TVHN với các Trung tâm thông tin – thư viện của các tỉnh, thành và cả với các quốc gia khác trong khu vực là nhân tố cần thiết cho người dùng tin Thủ đô có những khả năng mới trong việc khai thác và chia sẻ những nguồn lực thông tin vô giá. Sự hội nhập này đã và đang đòi hỏi TVHN phải nhanh chóng hiện đại hóa để phù hợp với tiến trình phát triển chung của đất nước.

1.2.1. Quá trình hình thành, phát triển.

Trong số các thư viện công cộng ở Việt Nam hiện nay, TVHN tự hào là một trong số những thư viện có lịch sử lâu đời, có một quá trình phát triển và trưởng thành khá dài. TVHN chính là thư viện công cộng cấp tỉnh, thành phố đầu tiên của nền văn hóa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Kể từ khi chính thức được thành lập vào năm 1956, cho tới nay TVHN đã trải qua nhiều giai đoạn hình thành và phát triển. Có thể chia quá trình phát triển của TVHN thành 3 giai đoạn:

- Giai đoạn từ 1956 đến 1975.
- Giai đoạn từ 1975 đến 2008.
- Giai đoạn từ 2008 đến nay.

Giai đoạn đầu từ khi thành lập năm 1956 đến năm 1975 – là giai đoạn thành lập và đi vào ổn định. Hai năm sau ngày giải phóng Thủ đô, ngày 15/10/1956, tại nhà hàng Thủy Tạ bên Hồ Gươm lịch sử, “Phòng đọc sách nhân dân” Thủ đô Hà Nội được thành lập. Đây chính là tiền thân của Thư viện thành phố Hà Nội ngày nay. Những ngày đầu mới thành lập, TVHN chỉ có 4 cán bộ không có nghiệp vụ chuyên môn và một cơ sở vật chất nghèo nàn. Vốn tài liệu ban đầu là một số lượng sách ít ỏi với vài ngàn cuốn sách, một ít báo, tạp chí mang từ vùng tự do về.

Nhưng ngay từ lúc đó, TVHN đã có nhiều đóng góp trong việc bài trừ sách báo phản động, đòi truy, tham gia cải tạo XHCN, tham gia cuộc đấu tranh chống tư tưởng phản động còn sót lại. Mục tiêu hoạt động của thư viện lúc này là: nhanh chóng xây dựng vốn tài liệu phong phú, tổ chức mọi hình thức phục vụ sách báo cho cách mạng, cho nhân dân.

Trong những năm tháng đất nước có chiến tranh, TVHN lại cùng toàn dân ra trận đánh giặc bằng những phương pháp riêng, cách hoạt động riêng của mình. Với phương châm “sách đi tìm người”, bằng phương tiện là những chiếc ba lô, túi sách, quang gánh, xe đạp... TVHN đã đưa hàng vạn cuốn sách, báo đi phục vụ bộ đội, dân quân, nhân dân nội, ngoại thành Hà Nội. Những “chiến sĩ thư viện” thâm lặng ngày đêm đưa sách đến tận các chiến hào, bên các ụ pháo, vào các nhà máy, xí nghiệp, đến với ruộng đồng, len lỏi vào từng ngõ xóm làng quê. Sách báo thư viện được nhân dân Thủ đô đón nhận như những món ăn tinh thần quý giá, làm dịu bớt những giây phút căng thẳng của chiến tranh, làm vơi đi nỗi vất vả, nhọc nhằn trong lao động sản xuất; kịp thời phổ biến kiến thức, kinh nghiệm đến mọi người dân, chia sẻ niềm vui chiến thắng nơi chiến trường một cách nhanh nhất.

Tháng 4/1975, cuộc kháng chiến chống Mỹ cứu nước thắng lợi hoàn toàn, đất nước thống nhất, Thủ đô rực rỡ cờ hoa. Đất nước bước vào thời kỳ hòa bình, xây dựng đất nước. Những cuốn sách từ nơi chiến trường lại trở về bình yên trên những giá sách tại TVHN. Suốt từ đó cho tới năm 2008, TVHN bước vào thời kỳ ổn định tổ chức, xây dựng và phát triển cơ sở vật chất, nguồn lực thông tin của mình một cách mạnh mẽ và nhanh chóng nhằm đáp ứng nhu cầu đọc và học tập của nhân dân Thủ đô. Có thể nói đây là giai đoạn TVHN đã đạt được nhiều thành tựu trong sự nghiệp thư viện, trong xây dựng phát triển và phục vụ bạn đọc thủ đô. TVHN đã thực sự trở thành một địa chỉ văn hóa, một điểm đến, một người bạn thân thiết, gắn bó với biết bao thế hệ bạn đọc, với bao người dân Hà Nội.

Giai đoạn này, số lượng cán bộ thư viện đã tăng lên nhanh chóng, cả về số lượng và chất lượng. Đội ngũ cán bộ thư viện được đào tạo cơ bản, có trình độ ngoại ngữ và tin học, năng động, thông minh và cần cù. Hệ thống mạng lưới thư

viện, tủ sách được xây dựng rộng khắp Thành phố với một Thư viện trung tâm (TVHN), 9 thư viện quận – huyện, 200 thư viện xã phường – thôn, 228 tủ sách pháp luật, 75 điểm Bưu điện văn hóa xã, hàng trăm thư viện trong các trường phổ thông. Các thư viện có sự phối hợp hoạt động chặt chẽ, có sự giúp đỡ, chỉ đạo thống nhất, thường xuyên của Thư viện trung tâm. Nguồn lực thông tin được bổ sung mạnh mẽ, phong phú, đa dạng, đáp ứng việc phục vụ kịp thời cho hàng triệu bạn đọc Thủ đô, góp phần tích cực, chủ động cung cấp thông tin, tư liệu, phục vụ có hiệu quả công tác quản lý, lãnh đạo, nghiên cứu khoa học, lao động sản xuất, trực tiếp phục vụ sự nghiệp phát triển Thủ đô Hà Nội.

Bước vào thời đại mới, thời đại thông tin, kỷ nguyên văn minh trí tuệ, nền “kinh tế tri thức”, TVHN có nhiều thuận lợi nhưng cũng có những khó khăn bất cập mới nảy sinh, đòi hỏi Thư viện phải nhanh chóng có sự đổi mới, chuyển mình để bắt kịp thời đại. Số lượng bạn đọc Thủ đô ngày càng đông nhưng kho tàng, phòng đọc còn chật hẹp, xuống cấp, trang thiết bị phần nhiều xưa cũ và lạc hậu, ứng dụng CNTT mới ở bước đầu. Dân trí cao, nhu cầu thông tin lớn, bạn đọc không chỉ cần nguồn tin mà còn cần chính chất lượng thông tin chứa đựng trong tài liệu, sách, báo, chất lượng của những dịch vụ mà TVHN cung cấp.

Đứng trước nhu cầu cải thiện và phát triển văn hóa Thủ đô xứng tầm thời đại mới, nắm được thực trạng của TVHN, Thành phố Hà Nội đã quyết định đầu tư xây dựng trụ sở thư viện mới hiện đại, khang trang trên nền TVHN cũ.

Năm 2008 là một năm rất đặc biệt với TVHN trong thời kỳ hiện đại. Sau 3 năm xây dựng, TVHN mới (với tòa nhà 9 tầng, hơn 7000 m² sàn) – một trong những công trình kỷ niệm 1000 năm Thăng Long được khánh thành đúng vào dịp thành phố kỷ niệm 54 năm ngày Giải phóng Thủ đô (10/10/1954 – 10/10/2008). Được thiết kế theo dáng dấp một cuốn sách mở, cùng với nhiều trang thiết bị hiện đại, TVHN hứa hẹn là một địa chỉ văn hóa mới, một kho tàng tri thức song hành cùng người Hà Nội xây dựng Thủ đô văn minh, hiện đại.

Cùng lúc tiếp nhận trụ sở thư viện mới, TVHN cũng đồng thời mở rộng cả nguồn lực và phạm vi hoạt động sau khi Hà Tây sáp nhập vào với Hà Nội. Đồng

thời với việc sáp nhập về địa giới hành chính, TVHN và Thư viện tỉnh Hà Tây cũng hợp thành một với tên gọi Thư viện Thủ đô Hà Nội (hay Thư viện Hà Nội). Sau khi chính thức hợp nhất, TVHN đã trở thành một trong vài thư viện lớn nhất Việt Nam cả về vốn tài liệu, cán bộ thư viện, đặc biệt là quản lý một mạng lưới thư viện công cộng cấp quận, huyện, thư viện cơ sở và tủ sách địa phương lớn nhất cả nước. Tháng 4 năm 2010, sau một thời gian nghiên cứu các giải pháp, TVHN đã chính thức hoàn thiện cơ cấu tổ chức, bộ máy cơ quan. Đây là một bước ngoặt quan trọng trong lịch sử hoạt động của TVHN.

1.2.2. Chức năng, nhiệm vụ của Thư viện Hà Nội.

1.2.2.1 Chức năng của Thư viện Hà Nội.

Thư viện Thủ đô Hà Nội do Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội thành lập, là đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Văn hoá - Thể thao và Du lịch Hà Nội, có chức năng:

1. Thu thập, bảo quản, tổ chức khai thác và sử dụng chung các tài liệu được xuất bản tại Hà Nội và viết về Hà Nội, các tài liệu trong nước và nước ngoài, phù hợp với đặc điểm, yêu cầu xây dựng và phát triển Thủ đô về chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội, an ninh, quốc phòng trong thời kỳ công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

2. Tham mưu cho lãnh đạo Sở Văn hoá - Thể thao và Du lịch Hà Nội về tổ chức và hoạt động của hệ thống thư viện quận, huyện, cơ sở và các loại hình thư viện khác trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

Bên cạnh những chức năng theo nhiệm vụ nói trên, TVHN còn thực hiện các chức năng xã hội khác:

* ***Chức năng giáo dục:*** TVHN phải là nơi cung cấp địa điểm, kiến thức cho người dân học tập sau giảng đường; tham gia vào việc xóa mù cho nhân dân (gồm cả xóa mù chữ và xóa mù tin học trong thời kỳ hiện tại); giúp nâng cao trình độ dân trí, trình độ chuyên môn cho người dân Thủ đô.

* ***Chức năng thông tin:*** thông tin ở đây bao gồm cả tin tức, số liệu, dữ liệu, các khái niệm, tri thức tạo nên sự hiểu biết của con người; Thư viện phải thu thập,

bảo quản, tìm và phổ biến thông tin đến mọi người dân trên địa bàn bằng nhiều cách thức và hình thức khác nhau, đảm bảo mọi người dân được quyền thụ hưởng thông tin một cách công bằng và dễ dàng.

* ***Chức năng văn hóa:*** TVHN đóng vai trò quan trọng trong việc thu thập, bảo quản và truyền bá di sản văn hóa của nhân loại, của dân tộc, đặc biệt là nguồn di sản thành văn vô cùng phong phú, đa dạng và rực rỡ của địa phương; TVHN cũng phải đóng vai trò như một trung tâm sinh hoạt văn hóa chủ yếu của cộng đồng người dân, đảm bảo cho mọi người dân có thể tham gia một cách tự nguyện và miễn phí.

* ***Chức năng giải trí:*** TVHN thực hiện chức năng giải trí bằng cách tổ chức cho nhân dân sử dụng thời gian rỗi một cách có ích thông qua cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện phù hợp, cung cấp các sách báo, phương tiện nghe nhìn giúp bạn đọc giải trí, thư giãn lành mạnh sau những giờ lao động căng thẳng.

1.2.2.2. Nhiệm vụ của Thư viện Hà Nội.

Thư viện Hà Nội là một thư viện lớn, có vị trí quan trọng trong hệ thống thư viện công cộng Việt Nam và đối với phát triển văn hóa – xã hội Thủ đô nên TVHN có khá nhiều nhiệm vụ.

* Tổ chức phục vụ và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho người đọc được sử dụng vốn tài liệu thư viện thông qua các hình thức đọc tại chỗ, mượn về nhà, luân chuyển tài liệu hoặc phục vụ ngoài thư viện phù hợp với nội quy thư viện; Phục vụ miễn phí tài liệu thư viện tại nhà cho người đọc cao tuổi, tàn tật bằng hình thức gửi qua bưu điện, thư viện lưu động hoặc các hình thức khác theo quy định của Pháp lệnh Thư viện.

* Xây dựng và phát triển vốn tài liệu phù hợp với đặc điểm tự nhiên - chính trị - kinh tế - văn hoá - xã hội của Thủ đô Hà Nội và đối tượng phục vụ của thư viện; Thu thập, tàng trữ và bảo quản lâu dài các tài liệu được xuất bản tại Hà Nội và viết về Hà Nội; Xây dựng bộ phận tài liệu dành cho trẻ em, người khiếm thị; Tăng cường nguồn lực thông tin thông qua việc mở rộng sự liên thông giữa Thư viện Thủ

đô Hà Nội với thư viện trong nước và nước ngoài bằng hình thức cho mượn, trao đổi tài liệu và kết nối mạng máy tính.

- * Tổ chức và thực hiện công tác tuyên truyền giới thiệu kịp thời, rộng rãi vốn tài liệu thư viện đến mọi người, đặc biệt là các tài liệu phục vụ công cuộc phát triển kinh tế - văn hoá - xã hội ở Thủ đô; xây dựng phong trào đọc sách, báo trong nhân dân Thủ đô Hà Nội.

- * Biên soạn và xuất bản các ấn phẩm thông tin - thư mục, thông tin có chọn lọc, xuất bản phẩm điện tử phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và đối tượng phục vụ của thư viện.

- * Thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của Thư viện Hà Nội và hệ thống thư viện Thủ đô; tham gia xây dựng và phát triển mạng thông tin – thư viện của hệ thống thư viện công cộng và hệ thống thông tin khoa học.

- * Hướng dẫn, tư vấn tổ chức thư viện; tổ chức bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho người làm công tác thư viện; tổ chức luân chuyển sách, báo; chủ trì phối hợp hoạt động về chuyên môn, nghiệp vụ với các thư viện khác trên địa bàn Thành phố Hà Nội.

- * Tổ chức các hoạt động, dịch vụ có thu phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao và phù hợp với quy định của pháp luật.

1.2.3. Đặc điểm của Thư viện Hà Nội.

1.2.3.1. Cơ cấu tổ chức:

Cơ cấu tổ chức của Thư viện Hà Nội gồm có Ban Giám đốc và các phòng chức năng.

- * Ban Giám đốc Thư viện Thủ đô Hà Nội bao gồm 1 Giám đốc và 3 Phó Giám đốc.

- * Thư viện Hà Nội có các phòng chuyên môn, nghiệp vụ sau:

1. Phòng Bổ sung và xử lý kỹ thuật có nhiệm vụ xây dựng vốn tài liệu thư viện bằng ngân sách được cấp hàng năm, nhận bản lưu chiếu xuất bản phẩm, biểu tặng, tài trợ, trao đổi giữa các thư viện và các hình thức khác; Thực hiện các chu

trình xử lý kỹ thuật vốn tài liệu thư viện theo đúng yêu cầu về tiêu chuẩn nghiệp vụ thư viện.

2. Phòng Phục vụ bạn đọc có nhiệm vụ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện đáp ứng yêu cầu về sử dụng vốn tài liệu có trong hoặc ngoài thư viện thông qua phòng đọc tổng hợp, phòng đọc báo, tạp chí, phòng mượn, các phòng đọc chuyên biệt khác và các hình thức phục vụ sách, báo ngoài thư viện.

3. Phòng Địa chí và Thông tin tra cứu có nhiệm vụ biên soạn ấn phẩm thông tin địa chí, thông tin chọn lọc, các loại thư mục; hướng dẫn tra cứu và trả lời các thông tin cho người đọc về vốn tài liệu thư viện và các nhu cầu nghiên cứu, tìm hiểu về Thủ đô Hà Nội. Tổ chức hoạt động thông tin tuyên truyền sách báo. Phối hợp với phòng Phục vụ bạn đọc tổ chức các hoạt động thông tin tuyên truyền tại 2 cơ sở.

4. Phòng Tin học có nhiệm vụ nghiên cứu và triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thư viện; quản trị mạng; quản lý, bảo trì, bảo dưỡng máy tính và các trang thiết bị hiện đại khác. Trực tiếp tổ chức và khai thác sử dụng phòng đọc đa phương tiện.

5. Phòng Nghiệp vụ và Phong trào cơ sở có nhiệm vụ xây dựng kho luân chuyển, tổ chức luân chuyển vốn tài liệu giữa các thư viện; hướng dẫn, tham gia xây dựng mạng lưới thư viện, phòng đọc sách báo cơ sở; hướng dẫn và bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ thư viện trên địa bàn Thành phố Hà Nội; Tham mưu cho Giám đốc về công tác nghiệp vụ tại Thư viện Thủ đô Hà Nội.

6. Phòng Hành chính – Tổng hợp có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch hoạt động, tài chính – kế toán, thống kê báo cáo, cung ứng vật tư cho hoạt động sự nghiệp và các hoạt động nội bộ của thư viện, cấp thẻ bạn đọc, đảm nhận công tác đối ngoại, bảo vệ an ninh, an toàn cho thư viện, tuyển chọn và quản lý cán bộ viên chức theo quy định.

([Phụ lục 2](#): Mô hình cơ cấu tổ chức của TVHN).

1.2.3.2. Nguồn nhân lực.

Sau khi TVHN được tiếp nhận trụ sở mới hiện đại và khang trang, số lượng cán bộ tại TVHN đã tăng lên một cách nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng.

Đặc biệt sau khi sáp nhập Thư viện tỉnh Hà Tây cũ và Thư viện Hà Nội thành Thư viện Thành phố Hà Nội mới, số lượng cán bộ thư viện đã tăng lên nhanh chóng.

Hiện nay số lượng cán bộ thư viện đang công tác tại TVHN là 75 người, trong đó có gần 80% cán bộ có trình độ cử nhân trở lên (trong đó có 1 Tiến sĩ, 6 Thạc sĩ chuyên ngành thư viện). Có thể nói đây là một đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bài bản, sẵn sàng để thực hiện mọi nhiệm vụ trong thời kỳ đổi mới.

([Phụ lục 3](#): Thống kê nhân sự tại Thư viện Thành phố Hà Nội).

1.2.3.3. Cơ sở vật chất, trang thiết bị.

Về cơ sở vật chất, hiện TVHN có hai trụ sở, trong đó trụ sở chính (cơ sở 1) tọa lạc tại 47 Bà Triệu, Hoàn Kiếm, Hà Nội; trụ sở 2 nằm tại 2B đường Quang Trung, quận Hà Đông, Hà Nội.

Trụ sở 47 Bà Triệu là tòa nhà hiện đại mới được khánh thành vào ngày 10/10/2008. Tòa nhà có 9 tầng với tổng diện tích là 7000m² sàn, có hệ thống các trang thiết bị đồng bộ như: Phòng cháy chữa cháy, thang máy, trạm biến áp và các trang, thiết bị phụ trợ khác. Tầng hầm là nơi để xe, nhập sách và một số phòng kỹ thuật.

Cơ sở 2 (2B Quang Trung) gồm tòa nhà 3 tầng với tổng diện tích hơn 5000m².

1.2.4. Đặc điểm Người dùng tin – Nhu cầu tin - Vốn tài liệu TVHN.

1.2.4.1 Đặc điểm người dùng tin TVHN.

Do vị thế đặc biệt là Thư viện của Thủ đô, nên đối tượng phục vụ của TVHN hết sức phong phú, đa dạng và luôn luôn đòi hỏi yêu cầu phục vụ cao, có chất lượng. Người dùng tin của thư viện là tất cả nhân dân sống và làm việc trên địa bàn Hà Nội. Tuy nhiên để có thể phục vụ người dùng tin một cách tốt nhất, cần thiết chia người đọc thành các nhóm chính như sau:

*** Nhóm những người làm công tác quản lý:** đó là các nhà lãnh đạo địa phương và lãnh đạo Sở Văn hoá – Thể thao và Du lịch thành phố Hà Nội. Đây là đối tượng bạn đọc có yêu cầu cao với diện yêu cầu rộng, đòi hỏi độ đáp ứng chính

xác và nhanh chóng. Thư viện cần chủ động cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, đáp ứng kịp thời yêu cầu thông tin của họ nhằm giúp họ có những đổi mới thích hợp điều chỉnh chủ trương, kế hoạch phát triển mọi mặt hay từng mặt của xã hội tại địa phương.

*** Nhóm những nhà nghiên cứu, cán bộ khoa học, học viên cao học:** Việc đọc của họ gắn với một đề tài ổn định làm đề tài nghiên cứu, viết khoá luận, luận văn. Nhu cầu của họ rất đa dạng, chủ yếu quan tâm đến tài liệu xám để kế thừa và tránh sự trùng lặp trong nghiên cứu.

*** Nhóm bạn đọc phổ thông:** đó là những người tìm đến thư viện nhằm mục đích học tập và giải trí. Đối tượng có thể là thiếu nhi, học sinh, sinh viên, công chức, công nhân, cán bộ hưu trí... Nhu cầu của họ cũng rất đa dạng nhưng không cao, yêu cầu cụ thể.

*** Nhóm đối tượng bạn đọc đặc biệt** – là người khiếm thị và người khuyết tật. TVHN là một trong số ít những thư viện cấp tỉnh, thành phố có bộ phận phục vụ bạn đọc khiếm thị. Đối tượng này do đặc điểm riêng của mình không thể tiếp cận với những sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện thông thường nên đòi hỏi phải có những dạng sản phẩm – dịch vụ riêng đảm bảo phục vụ được họ.

Theo trình độ học vấn có thể phân loại đối tượng người đọc như sau:

- Trên đại học, đại học và cao đẳng	39%
- Học sinh phổ thông	32%
- Người kinh doanh	3%
- Công chức nhà nước	9%
- Đối tượng khác (hưu trí, nội trợ...)	17%

Hiện tại TVHN đã cấp được hơn 15.000 thẻ bạn đọc các loại bao gồm cả bạn đọc là người lớn, thiếu nhi, người khuyết tật.

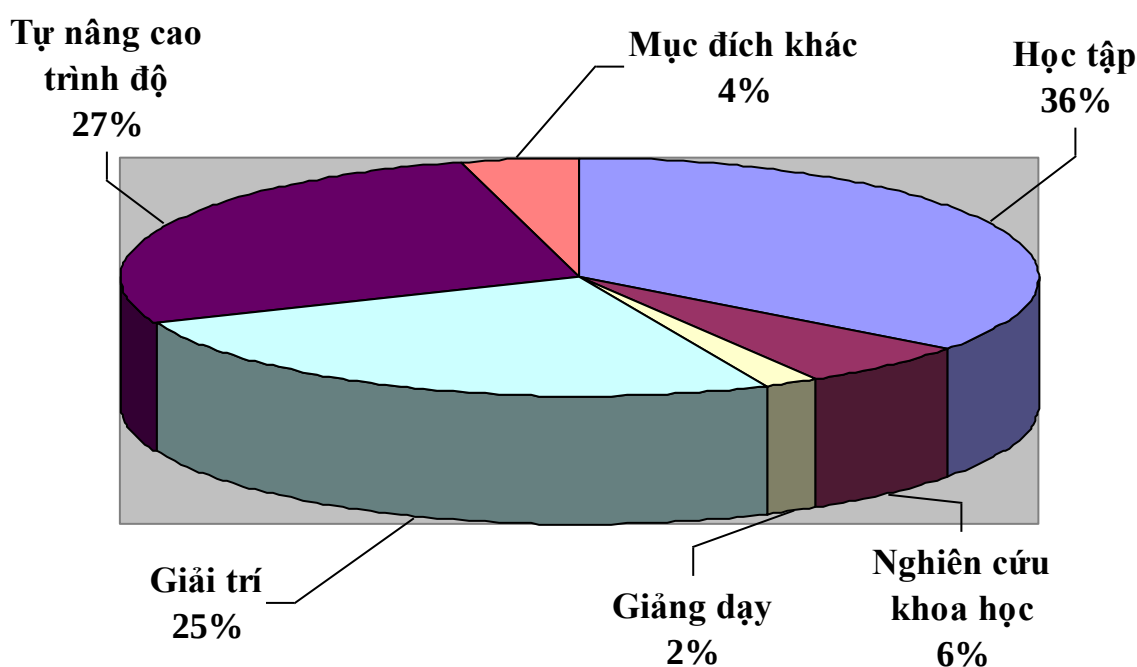
Để đáp ứng việc phục vụ những nhóm đối tượng khác nhau này, TVHN đã hình thành nhiều loại kho sách và phòng đọc khác nhau: Phòng đọc tổng hợp, Phòng đọc tự chọn, Phòng mượn, Phòng đọc báo - tạp chí, Phòng đọc tư liệu địa chí, Thư viện cho thiếu nhi, và gần đây mới mở thêm phòng đọc cho người khiếm thị.

Như đã nói ở trên, Hà Nội hiện nay là địa phương đông dân nhất cả nước, người dân nơi đây có học vấn và dân trí cao hơn so với các vùng khác trong cả nước: số lượng các cán bộ khoa học và công nghệ chiếm 57% tổng số của cả nước, số trên đại học chiếm 52%, đại học 56%, cao đẳng 37%, thợ bậc cao hơn 57% với 64% các trường đại học và cao đẳng đóng ở đây. Do vậy nhu cầu sử dụng tài liệu thư viện để học tập, nghiên cứu và giải trí là rất cao. Hà Nội cũng là nơi tập trung nhiều cơ quan thông tin – thư viện lớn khác như Thư viện Quốc Gia Việt Nam, Thư viện Quân đội, Viện Thông tin KHXH, Trung tâm thông tin tư liệu và công nghệ quốc gia...và các trung tâm thông tin tư liệu và thư viện của các viện nghiên cứu sẵn sàng phục vụ mọi nhu cầu nghiên cứu cao và chuyên sâu thuộc các lĩnh vực khác nhau. Do đó TVHN muốn thu hút được nhiều bạn đọc trình độ cao cần đổi mới phương thức phục vụ người dùng tin, nâng cao chất lượng nội dung vốn tài liệu, thiết kế những sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện mới bên cạnh những cái đã có nhằm phục vụ nhu cầu tin ngày càng đa dạng và cao của người dùng tin.

1.2.4.2. Đặc điểm về nhu cầu tin:

Kết quả tổng hợp từ điều tra nhu cầu bạn đọc của TVHN được thể hiện như sau:

Hình 1.1: Mục đích sử dụng thư viện của bạn đọc



Bảng 1.1: Nhu cầu đối với các loại hình tài liệu chính trong thư viện:

<i>Lịch sử</i>	<i>Văn học</i>	<i>Công nghệ</i>	<i>Nghệ thuật</i>	<i>Văn hóa</i>	<i>Giáo dục</i>	<i>Tâm lý học</i>	<i>Kinh tế</i>	<i>Nông nghiệp</i>	<i>KHTN</i>	<i>CNTT</i>	<i>Chính trị xã hội</i>
5%	21%	2%	10%	16%	11%	9%	8%	2%	8%	4%	5%

1.2.4.3. Đặc điểm vốn tài liệu.

Từ đặc điểm của người dùng tin TVHN là phong phú, đa dạng - có trình độ cao và đặc biệt mà vốn tài liệu cũng được xây dựng và hình thành dựa trên những đặc điểm, đặc thù đó.

Vốn tài liệu TVHN có đặc tính là phong phú, đa dạng phục vụ mọi nhu cầu của đối tượng bạn đọc phong phú, không phân biệt trình độ và lứa tuổi.

Với đối tượng là người lớn, vốn tài liệu văn hóa, xã hội, chính trị, kinh tế, khoa học, nghệ thuật mà thư viện có được là tương đối đủ đáp ứng nhu cầu chung và nâng cao, nhu cầu tìm hiểu và học tập của mọi tầng lớp nhân dân Hà Nội, từ sinh viên, người lao động, công nhân, viên chức, người nghỉ hưu...

Ngoài thư viện dành cho người lớn, TVHN có cả thư viện dành cho thiếu nhi, học sinh phổ thông với cơ cấu gồm cả phòng đọc và phòng mượn cho thiếu nhi với vốn tài liệu riêng của từng bộ phận. Thư viện thiếu nhi này không chỉ phục vụ sách truyện thiếu nhi mà còn có nhiều sách tham khảo giúp các em học tập và nâng cao kiến thức ngoài nhà trường.

Kho sách, báo của TVHN có nhiều bộ sách quý, như các bộ từ điển bách khoa nổi tiếng trên thế giới, các loại sách tra cứu, cẩm nang nghề nghiệp trên nhiều lĩnh vực, và đặc biệt là kho tư liệu dành cho người đọc chuyên nghiên cứu về địa phương. Ở đây có những tư liệu, những sách Hán Nôm, những bản đồ cổ của Hà Nội, những tấm ảnh chụp lại cảnh quan, sinh hoạt của người Hà Nội từ nhiều thập niên trước đến hiện đại. Ngoài ra, thư viện còn lưu trữ khá nhiều bản sao văn bia, hương ước của các làng xã Hà Nội. Nguồn tư liệu này thực sự có giá trị để các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý Hà Nội có điều kiện nghiên cứu về Hà Nội, làm cơ sở

cho việc xây dựng và phát triển Thủ đô, trong đó có việc xây dựng nếp sống văn hóa, văn minh, hiện đại của người Hà Nội.

TVHN còn có một vốn tài liệu khá đặc biệt để phục vụ nhóm đối tượng đặc biệt, đó là kho tài liệu phục vụ người khiếm thị. Nhóm đối tượng này không thể dùng chung tài liệu, các sản phẩm và dịch vụ thư viện thông thường với người dùng tin bình thường. Với những đối tượng này, TVHN phải cung cấp những tài liệu và những dịch vụ thư viện đặc biệt hơn. Đó là những tài liệu sách chữ nổi, các băng cassette, đĩa CD, sách điện tử. Những tài liệu này một phần được mua từ các nguồn khác nhau và một phần do TVHN tự xây dựng và cung cấp (như các băng cassette hoặc đĩa CD, sách điện tử). Đối với vốn tài liệu điện tử, cho tới nay, số lượng tài liệu điện tử mà TVHN có vẫn chưa nhiều. Ngoài số lượng băng cassette, đĩa CD phục vụ người khiếm thị, TVHN cũng có một bộ tài liệu điện tử với khoảng 1000 CD, VCD, băng hình các loại, chủ yếu là các tài liệu về khoa học kỹ thuật.

Sau hàng chục năm xây dựng và phát triển, đến nay, TVHN đã xây dựng được một vốn tài liệu khá phong phú, đa dạng bao gồm cả tài liệu truyền thống và tài liệu hiện đại. Vốn tài liệu này được thường xuyên bổ sung từ nhiều nguồn cung cấp khác nhau, kể cả việc trao đổi với các thư viện và sự tài trợ của các tổ chức nước ngoài. Điểm đặc thù của vốn tài liệu của TVHN chính là đa dạng, phong phú, và có thể phục vụ nhu cầu nghiên cứu của đại bộ phận bạn đọc thủ đô.

Bảng 1.2: Thống kê số lượng tài liệu TVHN

Tổng số bản sách	Tổng số sách kho luân chuyển	Tổng số tên báo, tạp chí	Tổng số tên tài liệu địa chí	Tổng số CSDL	Tổng số biểu ghi
577.877	53.000	450	16.500	6	174.000

1.3. Vai trò của sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện đối với hoạt động thư viện.

1.3.1. Khái niệm chung về sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện:

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

Theo định nghĩa của Kinh tế chính trị Mác – Lênin: “*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*”.

Theo Bách khoa toàn thư Việt Nam định nghĩa thì: “*Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hoặc các quá trình. SP bao gồm dịch vụ, phần cứng, vật liệu đã chế biến, phần mềm hoặc tổ hợp của chúng. SP có thể là vật chất (vd. Các bộ phận lắp ghép hoặc vật liệu đã chế biến), hoặc phi vật chất (vd. Thông tin, khái niệm hoặc tổ hợp của chúng). SP có thể được làm ra có chủ định (vd. Để dành cho khách hàng), hoặc không được chủ định (vd. Chất ô nhiễm hoặc kết quả không mong muốn)*”.

Khi sản phẩm là vật chất, là hữu hình thì chúng ta có thể nhìn thấy, sờ mó, cân, đong, đo, đếm và kiểm tra chất lượng bằng phương tiện hoá, lí. Sản phẩm phi vật chất (hay có thể gọi là sản phẩm vô hình) là các sản phẩm không mang hình thái vật chất hữu hình và không thể chuyển nhượng được với các loại sản phẩm vật chất hữu hình. Nó là kết quả cụ thể của các quá trình lao động, hoạt động kinh tế hữu ích gọi là dịch vụ, được thể hiện dưới dạng hoạt động cũng có giá trị tiêu dùng như các sản phẩm vật chất khác; nhưng đặc trưng của nó không mang tính vật chất, không thể cân, đong, đo, đếm như các hàng hoá tiêu dùng khác. Quá trình tạo ra các sản phẩm này diễn ra đồng thời với quá trình tiêu dùng chúng, và người lao động tạo ra các SPVH luôn tiếp xúc trực tiếp với người tiêu dùng các sản phẩm đó. Loại sản phẩm này ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong nền kinh tế ở những nước phát triển cao.

Theo khái niệm nói trên thì trong lĩnh vực hoạt động thông tin thư viện cũng có sản phẩm thông tin – thư viện. Những sản phẩm thông tin – thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin, có thể do cá nhân hay tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin.

Một quá trình xử lý thông tin có thể bao gồm nhiều hoạt động khác nhau như: biên mục, phân loại, định từ khóa, tóm tắt, chú giải, biên soạn tổng quan... hay như quá trình phân tích - tổng hợp thông tin. Sản phẩm thông tin – thư viện có

nhều hình thức khác nhau, gồm cả những sản phẩm mang tính truyền thống và những sản phẩm mang tính hiện đại. Những sản phẩm thông tin – thư viện truyền thống có thể là hệ thống mục lục, các thư mục, tổng quan, tổng luận... Các sản phẩm hiện đại tuy ra đời sau nhưng cũng đã khá đa dạng, phong phú, có thể là những sản phẩm cũ nhưng xuất bản dưới dạng điện tử hoặc là những sản phẩm mới như: các cơ sở dữ liệu, các bản tin điện tử...

*** Khái niệm về Dịch vụ:**

Dịch vụ là một thuật ngữ mà trong xã hội hiện nay đã trở nên rất thông dụng. Chúng ta có thể bắt gặp khái niệm này trong mọi hoạt động, mọi lĩnh vực xã hội, ví dụ như: dịch vụ công, dịch vụ ăn uống, dịch vụ du lịch, dịch vụ cho vay vốn, dịch vụ giáo dục, bảo tàng, dịch vụ thư viện... Bách khoa toàn thư Việt Nam định nghĩa:

“Dịch vụ là những hoạt động phục vụ nhằm thoả mãn những nhu cầu sản xuất, kinh doanh và sinh hoạt. Tuỳ theo trường hợp, dịch vụ bao gồm: một công việc ít nhiều chuyên môn hoá, việc sử dụng hẳn hay tạm thời một tài sản, việc sử dụng phối hợp một tài sản lâu bền và sản phẩm của một công việc, cho vay vốn. Do nhu cầu rất đa dạng và tuỳ theo sự phân công lao động mà có nhiều loại dịch vụ: dịch vụ phục vụ sản xuất, kinh doanh; dịch vụ phục vụ sinh hoạt công cộng; dịch vụ cá nhân dưới hình thức những dịch vụ gia đình; những dịch vụ tinh thần dựa trên những nghiệp vụ đòi hỏi khả năng đặc biệt (hoạt động nghiên cứu, môi giới, quảng cáo); những dịch vụ liên quan đến đời sống và sinh hoạt công cộng (sức khoẻ, giáo dục, giải trí)... “.

Dịch vụ là một loại hình hoạt động kinh tế, không đem lại một sản phẩm cụ thể như hàng hoá. Vì là một loại hình hoạt động kinh tế nên cũng có người bán (người cung cấp dịch vụ) và người mua (khách hàng sử dụng dịch vụ).

Theo những khái niệm trên thì trong hoạt động thông tin – thư viện cũng có những hình thức dịch vụ thông tin – thư viện tương ứng.

Dịch vụ thông tin – thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các cơ quan thông tin – thư viện nói chung.

Nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin thuộc nhóm nhu cầu tinh thần, đòi hỏi có những nghiệp vụ và khả năng đặc biệt cũng như tính chuyên môn hóa cao trong cung cấp dịch vụ. Khi thực hiện dịch vụ, cần thiết phải sử dụng (tạm thời hoặc phối hợp) một số tài sản lâu bền nào đó, hoặc sử dụng một số sản phẩm nào đó. Hiện nay, các cơ quan thông tin – thư viện đã và đang cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau phục vụ cho nhu cầu của người dùng tin, ví dụ: dịch vụ cung cấp tài liệu, các dịch vụ phổ biến thông tin, dịch vụ tìm tin...

*** Mối quan hệ sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện:**

Sản phẩm – Dịch vụ thông tin – thư viện là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển. Mỗi dịch vụ thông tin – thư viện bất kỳ đều phải dựa trên nền tảng sản phẩm thư viện nào đó. Ngược lại, nhờ việc triển khai và cung cấp các dịch vụ thông tin – thư viện khác nhau mà cơ quan thông tin – thư viện sẽ có điều kiện quảng bá rộng rãi và đưa nhiều sản phẩm thông tin – thư viện đến với người dùng tin một cách nhanh chóng và thuận tiện.

Trong thực tế, cả sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện đều có chức năng là thỏa mãn nhu cầu người dùng tin. Có thể coi sản phẩm và dịch vụ được ra đời hầu như cùng lúc với nhau. Một cơ quan thông tin – thư viện bất kỳ muốn đáp ứng được tốt nhất nhu cầu người dùng tin cũng như để thu hút họ đến với thư viện đều phải có những hệ thống sản phẩm và dịch vụ phong phú và hoàn hảo.

1.3.2 Vai trò của sản phẩm - dịch vụ đối với TVHN.

Sản phẩm – Dịch vụ thông tin – thư viện là hai khái niệm có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và đều có vai trò rất quan trọng đối với mỗi cơ quan thông tin – thư viện nói chung cũng như TVHN nói riêng. Một trong những nhiệm vụ chính của TVHN là đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu tin của người dùng tin bằng mọi hình thức và mọi biện pháp, không chỉ bằng cải thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ đã cung cấp mà còn có cả việc tạo ra càng nhiều sản phẩm cũng như cung cấp càng nhiều càng tốt các dịch vụ thông tin – thư viện đi kèm.

Đối với TVHN, thư viện của một Thủ đô đang trên đường hiện đại hóa, điều này càng trở nên quan trọng và cấp thiết. Như đã nói ở trên, đặc điểm của người

dùng tin ở TVHN là đa dạng, phong phú về nhu cầu tin, về đối tượng tìm tin. Bạn đọc đến với thư viện với mong muốn ngày càng được hưởng thụ nhiều hơn những giá trị tinh thần có sẵn thông qua những sản phẩm và dịch vụ mà thư viện cung cấp. Thêm vào đó, kỷ nguyên của sự bùng nổ thông tin làm cho bạn đọc rất khó tiếp cận và tìm được những thông tin mà họ cần tìm. Chính những sản phẩm và dịch vụ mà thư viện cung cấp sẽ giúp họ có thể tìm được những thông tin họ cần một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Đã và đang diễn ra một cuộc cạnh tranh âm thầm nhưng quyết liệt giữa các cơ quan, trung tâm thông tin – thư viện, những giữa những đơn vị có chức năng nhiệm vụ cung cấp thông tin thỏa mãn nhu cầu tìm kiếm thông tin của người dân. Trong cuộc cạnh tranh này, những ai, những cơ quan nào có thể cung cấp nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin nhất với chất lượng tốt nhất sẽ thu hút được người tìm tin đến và sẽ tiếp tục tồn tại. Và ngược lại, nếu không có những sản phẩm, dịch vụ mới thì cơ quan thông tin – thư viện đó sẽ khó có thể tồn tại được nữa.

Là một trong những thư viện công cộng lớn nhất đất nước, TVHN cũng luôn chú trọng đến cung cấp những sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện phục vụ người dân Thủ đô nói chung cũng như người dùng tin nói riêng. Trong một thời gian dài kể từ sau khi thành lập thư viện, hệ thống các sản phẩm – dịch vụ truyền thống mà TVHN cung cấp đã thực hiện tốt các chức năng nhiệm vụ văn hóa, giáo dục và thông tin của thư viện, đồng thời cũng thỏa mãn cao nhu cầu của bạn đọc Thủ đô, thậm chí có những sản phẩm – dịch vụ là thế mạnh và trở thành đặc thù của TVHN. Nhờ vậy, lượng bạn đọc đến với TVHN luôn đông đảo, số thẻ bạn đọc, số lượt tra cứu tài liệu tại thư viện luôn dẫn đầu trong hệ thống các thư viện công cộng toàn quốc.

Những năm cuối thế kỷ XX, đầu thế kỷ XIX, cùng với xu hướng tin học hóa, hiện đại hóa hoạt động thư viện, nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại cũng được TVHN cung cấp cho bạn đọc Thủ đô, giúp bạn đọc có thể tìm kiếm thông tin phục vụ nhu cầu của mình nhanh chóng và chính xác hơn. Việc tra cứu tìm tin trong các CSDL do thư viện tạo lập đã rút ngắn một cách đáng kể quá

trình tìm kiếm thông tin cho bạn đọc, nâng cao kiến thức cho bạn đọc. Việc ứng dụng CNTT vào hoạt động thư viện không chỉ giúp bạn đọc tìm kiếm thông tin mà còn giúp cán bộ thư viện có những công cụ mạnh mẽ để hỗ trợ bạn đọc, tạo lập những sản phẩm mới, cung cấp những dịch vụ mới cho người tìm tin của TVHN.

Tuy nhiên, sau một thời gian dài hoạt động hiệu quả, bên cạnh việc nhu cầu của bạn đọc có nhiều thay đổi, sự cạnh tranh của các hình thức giải trí truyền thông khác cũng như sự ít được đầu tư cho nâng cấp, cải tiến các sản phẩm-dịch vụ cũ và tạo lập những sản phẩm-dịch vụ mới đáp ứng những nhu cầu mới của bạn đọc đã dẫn đến việc TVHN hiện không thu hút được nhiều bạn đọc đến sử dụng các hoạt động thư viện nữa.

Việc cấp thiết của TVHN hiện nay không chỉ là cải thiện hình ảnh của mình trong cộng đồng người sử dụng thư viện mà còn phải nhanh chóng tạo dựng sức bật mới trong hoạt động nghiệp vụ của mình, thông qua việc đầu tư nâng cao chất lượng cán bộ, nguồn nhân lực, vật lực cần thiết. Bên cạnh đó cũng quan trọng không kém là phải nghiên cứu nâng cao chất lượng các sản phẩm – dịch vụ thư viện đã và đang cung cấp cho bạn đọc. Đồng thời, nghiên cứu nhu cầu bạn đọc, nghiên cứu xu thế phát triển hiện tại và sắp tới để tạo dựng và cung cấp những sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện mới, đáp ứng cao nhất nhu cầu bạn đọc của TVHN hiện đại.

Một mặt phải tăng cường đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị, nâng cao chất lượng nguồn lực thông tin, đội ngũ cán bộ; mặt khác, phải đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin, tạo lập và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ thông tin – thư viện mới để thỏa mãn cao nhu cầu của người dùng tin.

CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HỆ THỐNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI.

2.1. Các sản phẩm thông tin – thư viện:

Các sản phẩm thông tin – thư viện do TVHN cung cấp có thể chia làm các nhóm sản phẩm chính sau:

- + Hệ thống mục lục.
- + Hệ thống ấn phẩm Thông tin - Thư mục.
- + Các CSDL tra cứu; Trang WEB.
- + Các sản phẩm thư viện đặc biệt.

2.1.1. Hệ thống mục lục:

Hệ thống mục lục tra cứu là một dạng sản phẩm thư viện có vai trò đặc biệt quan trọng trong tra cứu tìm tin, phục vụ nhu cầu tìm kiếm thông tin, tài liệu của bạn đọc. Xét về mặt tính chất, cho tới nay có hai hình thức mục lục tra cứu đang tồn tại:

* Dạng mục lục tra cứu truyền thống: gồm có mục lục dạng phiếu và mục lục dạng sách.

* Mục lục hiện đại: bao gồm các mục lục online, OPAC.

Hiện tại TVHN vẫn đang sử dụng song song cả hai dạng mục lục tra cứu trên.

2.1.1.1. Hệ thống các mục lục dạng phiếu

Có thể nói trong số các sản phẩm thư viện mà TVHN cung cấp cho bạn đọc thì hệ thống mục lục tra cứu dạng phiếu chính là những sản phẩm đầu tiên, có vai trò quan trọng và phục vụ bạn đọc có hiệu quả nhất.

Hệ thống mục lục dạng phiếu là kết quả hình thành một cách tự nhiên từ quá trình xử lý thông tin, quá trình mô tả tài liệu, xử lý hình thức tài liệu ban đầu. Hệ thống mục lục dạng phiếu (hay thường gọi là mục lục) là tập hợp các đơn vị, các phiếu mục lục được sắp xếp theo một trình tự nhất định, phản ánh nguồn tin của một cơ quan thông tin – thư viện.

Nói cách khác, mục lục là một tập hợp có thứ tự các điểm truy nhập, cùng với các mô tả thư mục, tới nguồn tài liệu của một cơ quan thông tin – thư viện cụ thể.

Chức năng chủ yếu của hệ thống mục lục chính là giúp người dùng tin tra tìm được tài liệu một cách dễ dàng khi họ biết được thông tin về tác giả, tên tài liệu hoặc chủ đề của tài liệu; giúp người tìm tin biết được thư viện hiện đang lưu giữ những tài liệu nào của một tác giả nào đó về một chủ đề nào đó hoặc dưới một dạng ấn phẩm nào đó; giúp họ có thể lựa chọn một tài liệu dựa trên lần xuất bản hoặc theo đặc trưng của tài liệu đó (nội dung hoặc chủ đề của tài liệu); xác định được vị trí lưu trữ tài liệu đó trong kho thư viện. Hệ thống mục lục cũng có thể giúp người dùng tin nắm được có bao nhiêu tài liệu viết về nội dung mà họ đang tìm kiếm.

Ưu điểm của hệ thống mục lục phiếu là có tính linh hoạt cao trong việc phản ánh tài liệu mới bổ sung. Việc sử dụng hệ thống mục lục đơn giản, giá thành xây dựng thấp, công tác bảo trì tương đối tiện lợi.

Trong các thư viện truyền thống, Hệ thống mục lục được đánh giá là một trong những sản phẩm thư viện quan trọng nhất, là công cụ tra cứu không thể thiếu trong các thư viện. Nói về vai trò và vị trí của hệ thống mục lục với các cơ quan thông tin – thư viện, M. Bloomberg và G.E. Evans đã nhận xét: *“Mục lục – sản phẩm chủ yếu của quá trình biên mục – là công cụ quan trọng vào bậc nhất trong thư viện. Khó có thể hình dung rằng có thể sử dụng được một cơ quan thông tin – thư viện dù chỉ có trữ lượng tài liệu ở mức trung bình, mà lại thiếu hệ thống mục lục”*. [30, tr.38]. Nói vậy để thấy rằng, trong các thư viện mang tính truyền thống thì hệ thống mục lục có vai trò quan trọng như thế nào. Và cho tới thời điểm hiện tại, hệ thống mục lục tại TVHN vẫn được coi là một công cụ tra cứu quan trọng và được bạn đọc sử dụng một cách thường xuyên trong quá trình tra cứu tìm kiếm tài liệu.

Hệ thống mục lục tại TVHN gồm có các loại mục lục cơ bản:

+ **Mục lục chữ cái:** là hệ thống mục lục mà trong đó các phiếu mục lục được sắp xếp theo tên tác giả / tên tài liệu của tài liệu được phản ánh.

+ **Mục lục phân loại:** là loại mục lục trong đó các phiếu mục lục được sắp xếp theo các lớp trong trật tự logic của một sơ đồ (khung/bảng) phân loại nhất định. Sơ đồ này được gọi là sơ đồ / bảng phân loại thư mục.

TVHN không xây dựng hệ thống mục lục chủ đề như một số các thư viện lớn khác ở Việt Nam vẫn sử dụng.

Hệ thống mục lục chữ cái tại TVHN gồm có mục lục chữ cái tên tác giả và mục lục chữ cái tên tài liệu. Trong mục lục chữ cái tên tác giả, các phiếu được xếp theo tên tác giả và theo vần chữ cái từ A – Z. Mục lục chữ cái tên tài liệu thì các phiếu được xếp theo tên của tài liệu và cũng theo vần chữ cái từ A – Z. Hệ thống mục lục chữ cái này được xếp theo các ngôn ngữ khác nhau, như mục lục sách tiếng Việt, mục lục sách tiếng Nga, tiếng Pháp, tiếng Anh, mục lục sách Hán Nôm.

Với hệ thống mục lục chữ cái tác giả, bạn đọc khi tìm kiếm tài liệu có thể tìm thấy tất cả các tài liệu của cùng một tác giả có trong thư viện một cách nhanh chóng dễ dàng. Hệ thống mục lục chữ cái tên tài liệu lại có thể giúp bạn đọc tìm thấy cuốn tài liệu mà họ nhớ tên một cách nhanh chóng nhất.

Hệ thống mục lục phân loại tại TVHN gồm các phiếu mục lục được xếp theo lớp trong trật tự logic của một bảng phân loại nhất định, mà cụ thể ở đây là bảng phân loại 19 lớp do Thư viện Quốc gia biên soạn. Với hệ thống mục lục phân loại, bạn đọc có thể tìm kiếm mọi phiếu mục lục của các tài liệu liên quan đến cùng một nội dung mà họ tìm kiếm một cách nhanh chóng, dễ dàng nhất. Trong mỗi lớp nội dung, các phiếu lại được xếp theo thứ tự chữ cái để bạn đọc có thể dễ tìm kiếm các tài liệu nếu như họ biết tên tài liệu đó.

Riêng tại phòng Địa chí, cũng có mục lục phân loại, tuy nhiên, hệ thống mục lục này lại không dựa trên bảng phân loại 19 lớp mà được tạo lập dựa trên bảng phân loại địa chí riêng do TVHN biên soạn. Nhìn chung cơ cấu cũng tương tự bảng 19 lớp nhưng có nhiều điểm riêng dành cho việc phân loại tài liệu địa chí.

Trước đây, các phiếu mục lục được tạo lập một cách thủ công bằng viết tay hoặc đánh máy. Sau khi ứng dụng CNTT vào hoạt động thư viện, các phiếu mục lục được xuất ra từ các CSLD, vì thế việc tạo lập các phiếu mục lục trở nên nhanh chóng, thuận lợi cho cán bộ thư viện. Hệ thống mục lục vì vậy cũng được bổ sung hoàn thiện, đồng bộ và được cập nhật nhanh chóng hơn, phục vụ người tìm tin hiệu quả hơn.

Hệ thống mục lục gồm cả mục lục chữ cái và mục lục phân loại là một sản phẩm thư viện quan trọng giúp bạn đọc TVHN tìm tin, vì thế nên hệ thống này đã được tổ chức một cách quy mô, chi tiết và đầy đủ ở hầu hết các phòng đọc của TVHN. Người dùng tin có thể tra cứu tìm tin tại các phòng đọc khi có nhu cầu. Riêng các phòng mượn, do hình thức kho mượn là kho mở, bạn đọc tự chọn tài liệu trong kho nên không xây dựng hệ thống mục lục tại kho này.

Ngoài hai loại mục lục trên, còn có mục lục bài trích báo – tạp chí. Đây là mục lục dành riêng cho những người nghiên cứu một nội dung nhất định nào đó. Các phiếu mục lục trong mục lục trích báo - tạp chí được xếp theo tên bài trích và được xếp theo cùng một chủ đề nhất định.

Bảng 2.1: Hệ thống mục lục tại các phòng phục vụ của TVHN

Mục lục Phòng phục vụ	Mục lục chữ cái (tên tác giả)	Mục lục chữ cái (tên tài liệu)	Mục lục Phân loại	Mục lục trích báo – tạp chí
Phòng đọc mở	Có	Có	Có	Không
Phòng đọc tổng hợp	Có	Có	Có	Không
Phòng mượn	Không	Không	Không	Không
Phòng Báo – Tạp chí	Không	Không	Không	Không
Thư viện Thiếu nhi	Có	Có	Có	Không
Thư viện khiếm thị	Có	Có	Không	Không
Phòng địa chí	Có	Có	Có	Có

Đánh giá chất lượng mục lục truyền thống

Hiện nay, tuy TVHN đã ứng dụng CNTT trong hầu hết các hoạt động thư viện, tuy nhiên hệ thống mục lục phiếu truyền thống này vẫn còn tồn tại và phát huy hiệu quả tra cứu tìm tin của mình.

2.1.1.2. Hệ thống mục lục điện tử, mục lục online, OPAC.

Bắt đầu từ năm 1982, TVHN bắt đầu trang bị máy tính và tiến hành xây dựng hệ thống tra cứu điện tử đầu tiên của mình. Trong suốt thời gian từ đó đến

nay, TVHN không ngừng tích cực áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động nghiệp vụ của mình. Bước đầu đã thu được một số kết quả khả quan.

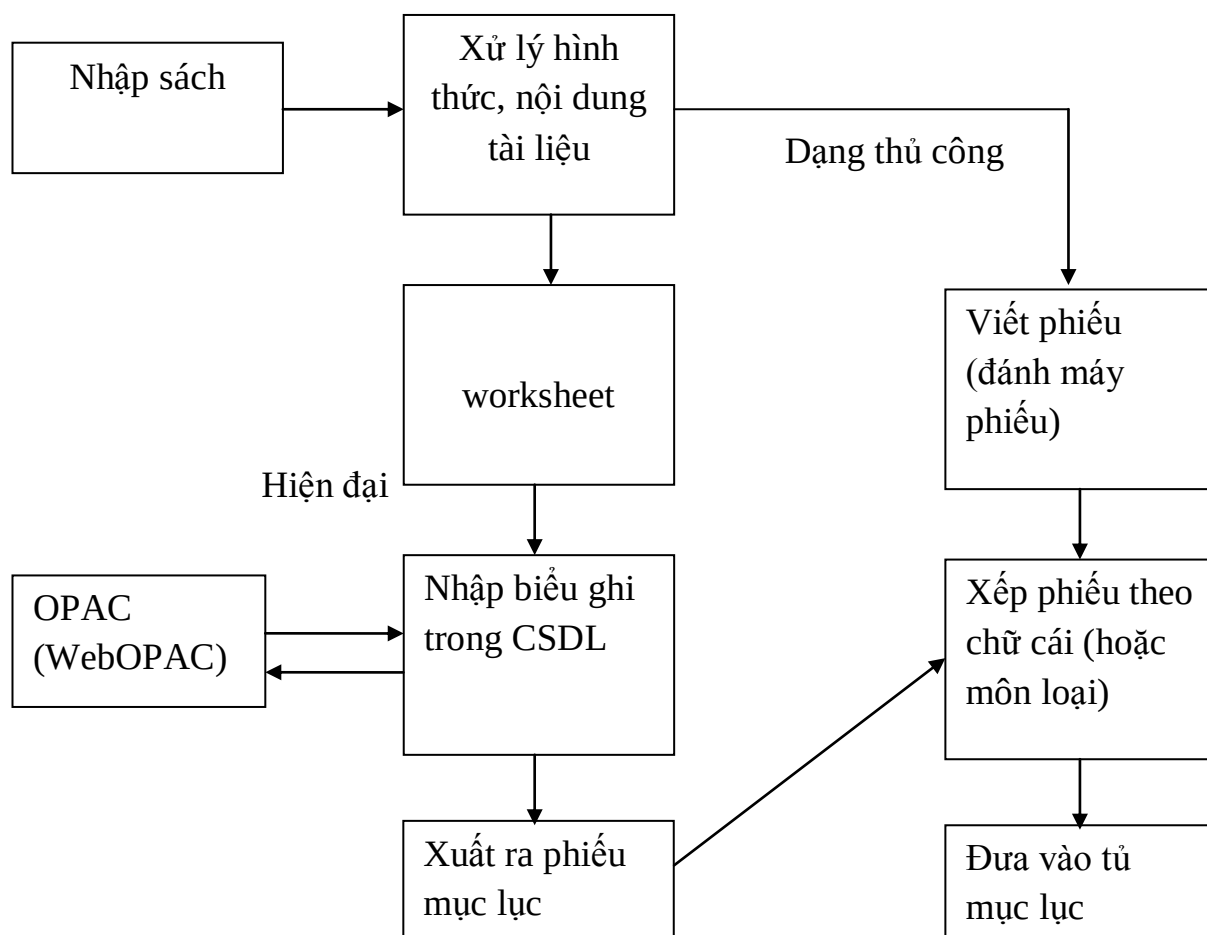
Hiện tại TVHN đang áp dụng đồng thời hai phần mềm thư viện là CDS/ISIS và SMILIB trong công tác quản lý và biên mục tài liệu. Sắp tới, TVHN sẽ chuyển sang dùng phần mềm LIBOL như là phần mềm chính thức thay thế cho cả hai phần mềm đã sử dụng nói trên. Trong quá trình sử dụng các phần mềm trên để quản lý và biên mục tài liệu, TVHN đã xây dựng được nhiều CSDL với một số lượng lớn các biểu ghi thư mục để bạn đọc tra cứu tài liệu một cách nhanh chóng. Nhờ có các CSLD phong phú với số lượng biểu ghi lớn cùng với sự ứng dụng CNTT-Internet vào hoạt động thư viện nên TVHN đã bước đầu hình thành hệ thống mục lục điện tử, OPAC, Web_PAC.

Mục lục điện tử chính là hệ thống mục lục dạng phiếu đã được điện tử hóa (lưu trên máy tính, truyền qua mạng viễn thông...). Người tìm tin có thể sử dụng máy tính để truy cập trực tuyến (OPAC) vào hệ thống mục lục điện tử (hay các CSDL) đặt ngay tại thư viện để tìm kiếm thông tin thông qua phần mềm thư viện ISIS hoặc SMILIB. Với việc sử dụng mục lục truy cập trực tuyến OPAC, người tìm tin có thể dễ dàng tìm kiếm tài liệu theo nhiều điểm truy cập (theo tác giả, tiêu đề, chủ đề, từ khóa...). OPAC cũng cho phép người tìm tin có thể in kết quả, tải kết quả, lưu và xuất kết quả tìm được chuyển đến hòm thư điện tử của mình. Điều này rất thuận tiện cho người tìm tin trong việc lưu giữ kết quả tìm tin.

Người tìm tin của TVHN cũng có thể truy cập hệ thống mục lục điện tử online 24/24h đặt trên website của TVHN (www.thuvienhanoi.org.vn) để tìm kiếm tài liệu mà họ muốn tìm (WebOPAC). Đây là một cố gắng lớn của TVHN trong việc xây dựng và cung cấp cho bạn đọc một công cụ tra cứu tiện lợi nhất trong điều kiện cơ sở vật chất CNTT của TVHN còn chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển. Nhìn chung, WebOPAC do TVHN cung cấp còn khá đơn giản, tuy nhiên cũng đã cung cấp cho người tìm tin chức năng tra cứu tin theo nhiều điểm truy cập khác nhau (giống như OPAC). Với công cụ WebOPAC này, người tìm tin có thể tìm

kiểm thông tin về tài liệu vào bất kỳ lúc nào, ở bất kỳ đâu, không nhất thiết phải đến tra cứu trên hệ thống máy tính tại TVHN.

HÌNH 2.1: MÔ HÌNH TẠO LẬP MỤC LỤC PHIẾU



2.1.2. Hệ thống ấn phẩm thư mục.

Ấn phẩm thư mục là một loại sản phẩm thư viện quan trọng trong các cơ quan thông tin - thư viện dù đó là cơ quan thông tin – thư viện truyền thống hay hiện đại. Ấn phẩm thư mục có vai trò quan trọng trong hoạt động thông tin – thư mục nói chung tại các thư viện.

Thư mục là một loại sản phẩm thông tin – thư viện mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (có thể có hoặc không có tóm tắt, chú giải) được sắp xếp theo một trật tự xác định phản ánh các tài liệu có chung một hay một số dấu hiệu về nội

dung hoặc hình thức của tài liệu. Các cơ quan thông tin – thư viện tạo lập thư mục với mục đích giới thiệu tài liệu mới xuất bản có trong thư viện mình hay thư viện khác, định hướng cho bạn đọc những sách, báo cần thiết để tự học, nâng cao trình độ nghề nghiệp, trình độ sản xuất, nghiên cứu khoa học, giảng dạy... Không chỉ có giá trị cung cấp thông tin cho người dùng tin, các ấn phẩm thư mục cũng có giá trị ngay cả đối với cán bộ thư viện. Các bản thư mục có thể giúp cho cán bộ thư viện tiến hành giới thiệu và hướng dẫn bạn đọc đọc sách hoặc có thể dựa trên danh mục tài liệu có trong thư mục để tiến hành bổ sung những tài liệu thư viện mà thư viện chưa biết, chưa bổ sung được.

Chính vì có giá trị thực tiễn như vậy nên các ấn phẩm thư mục là một trong những loại sản phẩm thông tin – thư viện được TVHN chú trọng, cung cấp cho bạn đọc một cách thường xuyên. Hiện nay TVHN đang cung cấp cho người dùng tin những loại thư mục chính sau:

+ ***Thư mục giới thiệu sách mới:*** Đây là loại ấn phẩm thư mục được TVHN cung cấp cho bạn đọc thường xuyên nhất. Thư mục giới thiệu sách mới có nhiệm vụ giới thiệu cho bạn đọc những tài liệu mới nhất được thư viện bổ sung. Các tài liệu trong thư mục được chia theo nội dung / môn loại, trong mỗi môn loại sẽ lại xếp theo chữ cái tên sách hoặc tên tác giả. Thư mục sách mới được TVHN xuất bản theo từng tháng. Số lượng tài liệu trong thư mục không cố định, có thể nhiều hoặc ít tùy thuộc vào số tài liệu mà thư viện bổ sung và xử lý được trong khoảng thời gian đó.

+ ***Thư mục chuyên đề*** (cũng gọi là thư mục giới thiệu): là danh mục những tài liệu, sách, báo mới nhất, tốt nhất, có giá trị nhất... có trong thư viện (hoặc có thể ở cơ quan thông tin – thư viện khác – được chỉ chỗ rõ ràng), được chọn lựa theo những chuyên đề nhất định. Nó có mục đích rõ ràng và phục vụ cho loại đối tượng nhất định, nhưng chủ yếu phục vụ những nhiệm vụ chính trị, sản xuất và đời sống của nhân dân.

+ ***Thư mục địa chí:*** TVHN tự hào có một kho tài liệu địa chí địa phương lớn vào loại nhất trong hệ thống TVCC 63 tỉnh, thành phố hiện nay với hơn 16.500 tên tài liệu các thể loại khác nhau. Bên cạnh việc thường xuyên bổ sung các tài liệu địa

chỉ cho kho tài liệu địa chí, TVHN cũng rất quan tâm đến việc giới thiệu kho tài liệu địa chí này đến với bạn đọc Thủ đô, bạn đọc cả nước và đặc biệt là với những nhà nghiên cứu về Hà Nội. Một trong những hình thức giới thiệu tài liệu địa chí có hiệu quả là biên soạn các thư mục địa chí theo các nội dung, các chuyên đề do TVHN lựa chọn hoặc theo các nội dung mà người tìm tin có nhu cầu cao.

Nhiệm vụ của các thư mục địa chí do TVHN biên soạn là thu thập các tài liệu dù viết bằng tiếng gì và in ở đâu nói về một hoặc nhiều mặt khác nhau của Hà Nội (về điều kiện thiên nhiên, kinh tế, văn hóa, lịch sử, danh nhân...). Các thư mục địa chí được biên soạn chính nhằm góp phần nghiên cứu địa phương, giáo dục lòng yêu quê hương, làng xóm... Nhiều thư mục địa chí được biên soạn kịp thời phục vụ nhu cầu nghiên cứu địa phương, nhất là trong các chương trình, các cuộc thi tìm hiểu về lịch sử Thủ đô Hà Nội hướng tới kỷ niệm 1000 năm Thăng Long – Hà Nội. Cho tới nay, TVHN đã biên soạn được gần 40 thư mục địa chí về Hà Nội với nội dung rất phong phú, có giá trị, phục vụ kịp thời những sự kiện lớn của đất nước và Hà Nội. Có thể kể tên một số thư mục địa chí nổi bật như: Hà Nội chống ngoại xâm; Hà Nội bên thêm thế kỷ 21 (gồm 1000 tư liệu); 990 năm Thăng Long – Hà Nội (990 tư liệu); Hà Nội hướng tới Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam lần thứ 9; Danh nhân Hà Nội (gồm 2000 tư liệu); Hà Nội – Thành tựu khoa học và công nghệ trong những năm đổi mới...

Một trong những thư mục địa chí rất có giá trị là bộ Tổng tập Thư mục địa chí. Với thời gian 5 năm (1991 – 1995), TVHN đã sưu tầm, biên soạn hệ thống lại những tư liệu vô cùng phong phú và quý giá của đất Thăng Long xưa và Hà Nội nay. Thư mục đã nhận được sự cộng tác của nhiều nhà khoa học nổi tiếng như: Anh hùng lao động - GS Vũ Khiêu; nhà Hà Nội học Nguyễn Vinh Phúc, nhà nghiên cứu Hoàng Thiếu Sơn, Trần Lê Văn, Bùi Hạnh Cẩn, Ngô Đức Thọ; GS. Lê Văn Lan... Bộ Tổng tập Thư mục địa chí gồm 10 tập dày dặn và hơn 10.000 tư liệu được chia làm 2 phần: Phần 1 – Hà Nội từ 1954 trở về trước, Phần 2 – Hà Nội từ 1954 đến nay. Đây thực sự là một cẩm nang nghiên cứu về mọi mặt của Hà Nội, trên tất cả các lĩnh vực kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, các ngành nghề thủ công truyền

thống của Hà Nội, các bài viết, các tư liệu nghiên cứu, khảo nghiệm về Hà Nội của nhiều tác giả. Có thể nói Tổng tập Thư mục địa chí là một công trình khoa học có giá trị lớn, được Hội đồng khoa học thành phố Hà Nội đánh giá xuất sắc. Tổng tập thư mục địa chí Hà Nội thực sự là một sản phẩm thư viện tiêu biểu và có giá trị nhất của TVHN.

Các tài liệu được đề cập đến trong thư mục địa chí có thể là tài liệu có ngay ở TVHN hoặc là tài liệu ở cơ quan thông tin – thư viện khác, được chỉ chỗ rõ ràng giúp bạn đọc có thể tìm được dễ dàng.

+ ***Thư mục bài trích báo, tạp chí:*** Là thư mục giới thiệu những bài báo, tạp chí trích trong các báo, tạp chí liên quan đến một chủ đề nào đó mà bạn đọc TVHN có thể quan tâm tìm kiếm. (kiểm tra lại là mục lục thư mục bài trích báo, tạp chí).

+ ***Thư mục nhân vật:*** là một dạng thư mục địa chí đặc biệt, trong đó tất cả các tài liệu được đưa vào thư mục đều liên quan đến một nhân vật địa phương, có thể sinh ra và lớn lên ở địa phương (Hà Nội) hoặc cũng có thể có những cống hiến với địa phương (Hà Nội).

+ ***Thư mục phục vụ lãnh đạo:*** cũng là một dạng thư mục địa chí, trong đó các tài liệu được đưa vào thường là những tài liệu mang tính tổng quan, chọn lọc, có mục đích giúp cho lãnh đạo của địa phương có thể nắm bắt tình hình địa phương một cách nhanh chóng, có thể tìm kiếm những thông tin họ cần một cách hệ thống và dễ dàng mà không mất nhiều công sức tìm kiếm.

Hầu hết các thư mục do TVHN cung cấp đều là những thư mục dữ kiện. Các tài liệu được mô tả trong thư mục theo nguyên tắc mô tả của mục lục thư viện. Tuy nhiên trong thư mục, ngoài các thông tin hình thức tài liệu, có thể có thêm chú giải, tóm tắt, chú thích nhằm giúp cho người sử dụng thư mục có thể nắm được những nội dung cơ bản, giá trị khoa học, thực tiễn của tài liệu trong thư mục. TVHN cũng đã cung cấp một số thư mục toàn văn các bài báo, tạp chí nhằm giúp cho người đọc có thể sử dụng tài liệu gốc một cách thuận lợi, không mất nhiều thời gian tìm kiếm trong kho thư viện.

Trước đây, việc biên soạn một thư mục mất khá nhiều thời gian do cán bộ thư viện phải mất công sức tìm kiếm tài liệu thủ công, việc in ấn tài liệu cũng khó khăn, không thuận lợi. Từ khi áp dụng CNTT vào hoạt động thư viện, việc biên soạn tài liệu trở nên nhanh chóng, các thư mục được cung cấp đều đặn, kịp thời cho người tìm tin. Các ấn phẩm thư mục cũng được đầu tư nhiều hơn về mặt hình thức biên soạn, bổ sung thêm các hình ảnh minh họa, tăng sức hấp dẫn với người dùng tin.

2.1.3. Hệ thống các CSDL của TVHN.

CSDL có thể coi là một bộ phận cấu thành rất quan trọng đối với mỗi thư viện hiện đại ngày nay. Những CSDL đầu tiên xuất hiện vào cuối những năm 60 của thế kỷ XX và nhanh chóng trở thành một nguồn thông tin mới, tạo ra sự biến chuyển về chất trong hoạt động của các cơ quan thông tin – thư viện. Các CSDL cho phép người sử dụng có thể truy cập trực tiếp và tức thì các thông tin trong kho dữ liệu và thông tin cần tìm hiển thị ngay trên màn hình máy tính. Mặt khác CSDL cũng cho phép tạo ra nhiều sản phẩm thông tin – thư viện như những sản phẩm đầu ra của CSDL, như là các ấn phẩm thư mục, các tạp chí tóm tắt, các bộ phiếu mục lục...

J.Martin – chuyên gia thông tin học người Mỹ đã phát biểu trong Hội thảo lần thứ 41 của Liên đoàn Tư liệu Quốc tế (FID) về chủ đề “Thách thức của CNTT đối với hoạt động thông tin – thư viện” tổ chức tại Hồng Kông năm 1982 như sau: “Những nhà sử học sẽ nhìn nhận sự xuất hiện của các CSDL, cũng như khả năng phát triển của chúng là một bước biến đổi về chất của sự tiến hóa xã hội và có lẽ nó có tầm quan trọng lớn hơn so với sự tiến bộ của báo in” [8, tr.239]. Nói vậy để có thể thấy tầm quan trọng và vai trò của CSDL đã ảnh hưởng lớn như thế nào đối với xã hội nói chung và với hoạt động thông tin – thư viện nói riêng.

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

Một CSDL truyền thống được tổ chức bởi các trường (fields), các biểu ghi (records) và các tập tin (files). Mỗi trường là một khía cạnh của thông tin. Biểu ghi

là một tập hợp hoàn chỉnh của các trường và tập tin là một tập hợp các biểu ghi. Một khái niệm khác trong thiết kế CSDL được biết đến là Siêu dữ liệu (Hepertext). Trong một CSDL Siêu văn bản, bất kỳ đối tượng nào, cho dù đó là một đoạn văn bản, một hình ảnh, hoặc một bộ phim, có thể được liên kết với bất kỳ đối tượng khác. Để truy cập thông tin từ cơ sở dữ liệu, người sử dụng cần một hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu (DBMS – Database Management System). Đây là một bộ sưu tập của các chương trình cho phép người sử dụng nhập, tổ chức, và tìm kiếm các dữ liệu trong cơ sở dữ liệu.

Ngay từ những năm 80, TVHN đã sử dụng máy tính và các trang thiết bị CNTT để tiến hành xây dựng các CSDL phục vụ nhu cầu tra cứu thông tin của bạn đọc, đồng thời để có thể cung cấp một cách đa dạng hơn các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện khác nhau cho người dùng tin của thư viện. Các CSDL này chủ yếu được xây dựng, quản lý và truy cập thông tin dựa trên phần mềm CDS/ISIS do UNESCO cung cấp. Các biểu ghi trong các CSDL là các biểu ghi thư mục, cung cấp thông tin thư mục về tài liệu, giống như với ấn phẩm thư mục. Cho tới nay, TVHN đã tạo lập được các CSDL khác nhau bao quát hầu hết nguồn tài liệu trong thư viện. Các CSDL mà TVHN đã xây dựng được là:

- * **CSDL SACH:** Là CSDL chính chủ yếu của TVHN, bao quát mọi tài liệu tiếng Việt trong kho phục vụ đọc tại chỗ của thư viện.

- * **CSDL NGVAN:** Là CSDL về các sách ngoại văn tiếng Anh và tiếng Pháp mà TVHN có. Phần lớn các sách ngoại văn này có nguồn gốc là sách tặng biếu của các tổ chức trong và ngoài nước như Quỹ FORD, Quỹ Châu Á, các Đại sứ quán nước ngoài ở Hà Nội...

- * **CSDL THNHI:** Là CSDL bao gồm các tài liệu phục vụ tại thư viện thiếu nhi.

- * **CSDL DCHI:** là một CSDL đặc thù của TVHN, nó bao gồm các biểu ghi về tài liệu địa chí có trong TVHN và chỉ chỗ tới những tài liệu địa chí được lưu trữ trong các cơ quan thông tin – thư viện khác mà TVHN chưa có được. CSDL DCHI bao quát tất cả các dạng tài liệu địa chí, gồm sách tiếng Việt, tiếng Anh, Pháp, Nga, bản đồ, văn bia, hương ước...

* **CSDL TTTM**: Đây là CSDL về Bộ Tổng tập thư mục địa chí được hồi cố và đưa vào máy tính nhằm giúp cho bạn đọc có nhu cầu nghiên cứu về Hà Nội có thể tiếp cận với bộ thư mục quý này một cách dễ dàng, thuận lợi và có thể cho phép nhiều người sử dụng cùng một lúc.

* **CSDL HNOM**: CSDL về tài liệu bằng chữ Hán Nôm trong kho địa chí. Đây là CSDL được thiết kế để nhập dữ liệu bằng cả tiếng Việt và tiếng Hán Nôm. CSDL HNOM dùng để phục vụ bạn đọc có nhu cầu nghiên cứu tài liệu bằng chữ Hán Nôm.

* **CSDL TC**: CSDL gồm các biểu ghi mang tính chất tra cứu những thông tin về mọi hoạt động của Thủ đô Hà Nội.

* **CSDL PTRAO**: Đây là CSDL mới của TVHN, được xây dựng sau khi TVHN tiến hành xây dựng kho sách riêng cho Phòng Nghiệp vụ và Phòng trào cơ sở nhằm quản lý kho sách và quản lý sách luân chuyển xuống các thư viện cơ sở, thư viện quận – huyện, thư viện xã trên địa bàn Hà Nội. Khác với các CSDL ở trên được xây dựng để phục vụ bạn đọc, CSDL PTRAO không phục vụ bạn đọc mà chủ yếu để quản lý kho sách phong trào và phục vụ hoạt động luân chuyển sách xuống cơ sở.

Bảng 2.2: Bảng thống kê các CSDL hiện có của TVHN.

STT	Tên CSDL	Số lượng biểu ghi	Bộ phận xây dựng	Hệ thống quản lý CSDL
1.	SACH	100.700	- Phòng Bổ sung – Biên mục	CDS/ISIS + Ilib
2.	NGVAN	20.500	- Phòng Bổ sung – Biên mục	CDS/ISIS
3.	THIEUNHI	16.000	- Phòng Bổ sung – Biên mục	CDS/ISIS
4.	DCHI	5.800	- Phòng Địa chí	CDS/ISIS
5.	TTTM	9.200	- Phòng Địa chí	CDS/ISIS
6.	HNOM	1.800	- Phòng Địa chí	CDS/ISIS

7.	TC	5.800	Địa chỉ	CDS/ISIS
8.	PTRAO	1.700	- Phòng Nghiệp vụ - Phòng trào cơ sở	CDS/ISIS

2.1.4. Các sản phẩm phục vụ đặc biệt.

Các sản phẩm phục vụ đặc biệt được xếp vào mục này gồm có: Trang chủ - Các sản phẩm phục vụ người khiếm thị - Các sản phẩm phục vụ marketing cho hoạt động thư viện.

* **Trang chủ www.thuvienhanoi.org.vn:** Giới thiệu các thông tin và cách thức truy nhập tới thông tin của TVHN trên mạng máy tính. Trang chủ TVHN giới thiệu về các bộ phận cấu thành, về nguồn nhân lực, về chức năng, nhiệm vụ của TVHN... Thông qua trang chủ, người dùng tin cũng có thể tìm hiểu các CSDL do TVHN cung cấp và có thể truy nhập các CSDL đó để tìm kiếm thông tin về tài liệu một cách dễ dàng thông qua mạng internet.

Trang chủ của TVHN còn cho phép cán bộ thư viện có thể nhập biểu ghi tài liệu (giống như nhập liệu với phần mềm CDS/ISIS), xuất nhập biểu ghi ra file ISO, đăng các bài viết, thông tin liên quan đến hoạt động thư viện; giới thiệu các tài liệu mới, tài liệu được bạn đọc ưa thích...

(Xem minh họa [Phụ lục 4](#)).

* **Các sản phẩm phục vụ người khiếm thị:** TVHN là một trong số ít các thư viện công cộng ở Việt Nam có đủ điều kiện và phương tiện để phục vụ người khiếm thị đến tìm đọc tài liệu và sử dụng các dịch vụ của thư viện. Do người khiếm thị là những đối tượng bạn đọc đặc biệt nên TVHN cũng phải cung cấp các sản phẩm riêng cho người khiếm thị. Các sản phẩm dành cho người khiếm thị gồm có: Sách chữ nổi, Băng catsette, Đĩa CD.

- Sách chữ nổi là sách do TVHN chuyển dạng từ sách in thường sang sách bằng chữ braille in dập nổi. Một cuốn sách thông thường khi chuyển sang sách chữ nổi sẽ tương đương với trung bình 4 – 5 quyển sách chữ nổi khổ lớn. Vì vậy việc chuyển dạng từ sách chữ thường sang sách chữ nổi thường là khá tốn kém. Việc in

sách chữ nổi cũng không đơn giản. Để có đủ sách chữ nổi cho người khiếm thị, TVHN phải đặt hàng riêng tại các đơn vị, cơ quan có đủ điều kiện sản xuất sách chữ nổi như Trung ương Hội người khiếm thị. TVHN cũng đã thử in sách chữ nổi, tuy nhiên việc tự in ấn sách chữ nổi tốn kém và không hiệu quả bằng đặt hàng. Hiện nay, kho sách chữ nổi phục vụ người khiếm thị có khoảng 2.500 cuốn sách chữ nổi tương đương 400 đầu sách.

- Băng catsette cho người khiếm thị cũng là một sản phẩm chuyển dạng từ sách in thường sang định dạng điện tử nhằm giúp người khiếm thị không có điều kiện đọc sách chữ nổi vẫn có thể tiếp cận sách báo, nguồn tài liệu của thư viện. Việc sản xuất băng catsette do trực tiếp cán bộ TVHN tiến hành. Các cán bộ thư viện có giọng đọc tốt được lựa chọn để đọc sách và thu vào băng catsette. Băng catsette là một loại sản phẩm được bạn đọc khiếm thị đánh giá cao do mức độ tiện lợi trong việc sử dụng, ngoài ra có thể nhân bản dễ dàng hơn so với sách chữ nổi. Băng catsette ngoài phục vụ khiếm thị trong thực tế cũng có thể phục vụ cả bạn đọc bình thường có nhu cầu sử dụng thay thế sách in thường. Hiện nay TVHN có khoảng 1.500 băng catsette tương đương 300 đầu sách.

- Đĩa CD dưới dạng sách nói: Đây là một dạng sản phẩm hiện đại khác được chuyển dạng từ sách in thường. Trong thời đại CNTT phát triển như hiện nay, dạng sản phẩm này đang phát huy được thế mạnh của mình. Việc sử dụng dễ dàng, thuận tiện, có thể sử dụng với nhiều phương tiện đọc hiện đại khác nhau, không chỉ sử dụng cho người khiếm thị mà trong thực tế cũng có nhiều bạn đọc thông thường có nhu cầu sử dụng... Có thể nói việc sản xuất và cung cấp sản phẩm CD – sách nói này đang có một thị trường nhu cầu lớn. Cuối năm 2008, được sự hỗ trợ về kinh phí của quỹ FORCE (một tổ chức quốc tế chuyên giúp đỡ người mù và người khiếm thị trên toàn thế giới có cơ hội thay đổi cuộc đời họ thông qua tiếp cận thông tin - <http://www.force-foundation.org.uk/>) và sự giúp đỡ về kinh nghiệm của Thư viện Khoa học tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh, một phòng thu âm hiện đại dùng để sản xuất đĩa CD – sách nói đã được khánh thành với sự có mặt của ông Matthijs Balfoort – Giám đốc Quỹ FORCE. Cùng với sự ra đời của phòng thu này, mỗi năm

TVHN có thể tự sản xuất khoảng 50 – 60 cuốn sách nói với khoảng 15.000 trang sách phục vụ người khiếm thị không chỉ trên địa bàn Hà Nội mà cung cấp cho toàn bộ hệ thống thư viện công cộng toàn quốc. Phòng thu studio sách nói này được xây dựng với kinh phí khoảng 70.000 USD do Quỹ FORCE đầu tư toàn bộ với những tiêu chuẩn cao dành cho một phòng thu âm. Trang thiết bị cho phòng thu gồm có bộ trang âm tiêu chuẩn, các máy tính để xử lý âm thanh, máy ghi đĩa số lượng lớn. Ngoài cán bộ thư viện đọc sách để ghi đĩa, TVHN còn mời sinh viên, tình nguyện viên, những người có khả năng đọc tốt để thu âm sách nói. Đến nay, sau hơn một năm hoạt động, phòng thu đã thu khoảng 15.000 trang sách với khoảng 50 tên sách thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. Trong thời gian tới, những sách nói này sẽ được nhân bản và cung cấp cho hệ thống thư viện công cộng toàn quốc để phục vụ người khiếm thị ở Việt Nam. Tất cả các đĩa CD – Sách nói TVHN sản xuất đều có thể đọc được dễ dàng trên máy tính, đầu đọc đĩa CD hoặc máy đọc sách nói do Quỹ FORCE cung cấp miễn phí.

**** Các sản phẩm marketing hoạt động thư viện:***

Bắt kỳ một cơ quan thông tin – thư viện nào muốn hoạt động hiệu quả đều phải có những hoạt động giới thiệu về cơ quan mình với người đọc, người sử dụng cơ quan thông tin – thư viện đó. Không chỉ giúp đỡ bạn đọc tìm hiểu hoạt động cũng như các sản phẩm – dịch vụ mà thư viện cung cấp, các sản phẩm loại này còn có tác dụng giới thiệu một cơ quan thông tin – thư viện với người chưa sử dụng thư viện nhằm lôi cuốn họ biết và đến với thư viện đó. Tuy nhiên do những dạng sản phẩm này thường đòi hỏi nhiều kinh phí, bên cạnh đó lại không mang lại hiệu quả về kinh tế nên thường không được các cơ quan thông tin – thư viện chú ý phát triển.

Những sản phẩm thuộc hình thức này mà TVHN xây dựng có thể kể đến là các pano quảng cáo hoạt động thư viện, các tờ rơi, áp phích, tin quảng bá trên báo chí, truyền hình, các đĩa CD-VCD về hoạt động thư viện có thể dùng để thay thế quà tặng... Tuy nhiên số lượng của các sản phẩm này chưa nhiều, hạn chế cả về nội dung và hình thức nên chưa thực sự có giá trị thu hút người dân đến với các hoạt động của thư viện.

2.2. Các dịch vụ thông tin – thư viện.

Dịch vụ thông tin – thư viện là một trong những thành phần cơ bản tạo nên hoạt động của thư viện. Có thể nói dịch vụ thư viện gắn liền với lịch sử của thư viện, không chỉ ở Việt Nam mà ở cả thế giới. Sẽ không thể gọi là thư viện nếu không có các dịch vụ thư viện dành cho bạn đọc. Cùng với sự phát triển của xã hội và nhu cầu tìm kiếm thông tin của người dùng tin mà hệ thống các dịch vụ thư viện cũng ngày càng được hoàn thiện hơn. Bên cạnh các dịch vụ truyền thống, các cơ quan thông tin – thư viện cũng tăng cường nghiên cứu, bổ sung thêm các dịch vụ hiện đại phong phú, đa dạng với mục đích giúp người dùng tin có thể thỏa mãn một cách tốt nhất các nhu cầu tin của mình với thời gian ngắn nhất, tiết kiệm và hiệu quả.

TVHN hiện nay đang cung cấp cho người dùng tin một cách khá đa dạng sự lựa chọn sử dụng các dịch vụ thông tin – thư viện. Hệ thống dịch vụ mà TVHN cung cấp hiện nay có thể chia thành các nhóm dịch vụ chính sau:

- * Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc.
- * Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc.
- * Dịch vụ tìm tin.
- * Dịch vụ trao đổi thông tin.
- * Dịch vụ luân chuyển sách.
- * Các dịch vụ hỗ trợ.

2.2.1. Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc.

Đây là một dịch vụ thư viện – thông tin truyền thống, phổ thông và lâu đời nhất trong số các dịch vụ mà một cơ quan thông tin – thư viện cung cấp. Nó hầu như ra đời cùng với sự ra đời của thư viện. Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc cũng được phát triển cùng với sự phát triển của thư viện. Hiện nay dịch vụ này có thể bao gồm các hình thức sau: Cho mượn tài liệu; Đọc tài liệu tại chỗ; Sao chụp tài liệu; Cung cấp tài liệu đa phương tiện.

2.2.1.1 Dịch vụ đọc tài liệu tại chỗ:

Là hình thức thư viện phục vụ tài liệu cho người đọc tại chỗ. Tài liệu phục vụ có thể là mọi dạng tài liệu mà thư viện có (trừ một số tài liệu được cung cấp theo

yêu cầu đặc biệt). Hiện nay, TVHN phục vụ tài liệu đọc tại chỗ cho người đọc theo hai hình thức: Đọc tự chọn và Đọc theo yêu cầu.

* **Dịch vụ đọc tự chọn** được cung cấp cho người dùng tin khi người dùng tin tìm kiếm tài liệu tại Phòng đọc tự chọn, Thư viện thiếu nhi, Phòng đọc báo - tạp chí. Tại các phòng đọc này, người dùng tin có thể tự lựa chọn tài liệu trên các giá, tra cứu tại chỗ rồi lại đặt tài liệu về vị trí cũ của nó. Hình thức này áp dụng không chỉ cho các tài liệu tra cứu. Tại phòng đọc tự chọn, người dùng tin có thể tìm thấy những tài liệu, sách mới nhất được nhập về thư viện. Những sách có trong phòng đọc sẽ được rút trả về Phòng đọc tổng hợp sau một thời gian nhất định. Bên cạnh sách mới, phòng đọc tự chọn còn có rất nhiều sách tham khảo, tra cứu có giá trị của kho tài liệu TVHN. Các sách trong kho tự chọn được sắp xếp theo hệ thống phân loại 19 lớp. Hiện nay các tài liệu tại TVHN đã được phân loại theo khung phân loại DDC, tuy nhiên sách trong Thư viện Thiếu nhi và Phòng mượn vẫn xếp theo thứ tự của khung 19 lớp. Các kho này đã thực hiện hồi cố để chuyển dần sang theo phân loại DDC. Phòng đọc tự chọn chỉ phục vụ người dùng tin các sách, tài liệu tiếng Việt. Hệ thống tra cứu không được sử dụng cho Phòng đọc tự chọn. Công cụ tra cứu duy nhất ở đây là các thư mục sách mới hàng tháng.

Tại phòng đọc tự chọn thiếu nhi, sách báo cho thiếu nhi được chia làm 3 khu vực: Khu vực báo - tạp chí thiếu nhi; Khu vực sách, truyện tranh; Khu vực sách, truyện chữ in, sách tham khảo; Các em cũng có thể tìm thấy các sách ngoại văn tiếng Anh hoặc tiếng Pháp ngay tại đây.

Phòng đọc báo - tạp chí cho phép mọi bạn đọc của thư viện có thể đọc các báo - tạp chí mới nhất được xếp trên các giá báo. Tuy nhiên nếu người dùng tin muốn sử dụng những báo, tạp chí cũ được đóng bìa lưu kho thì phải đăng ký sử dụng với cán bộ thư viện thông qua phiếu yêu cầu.

* **Dịch vụ đọc theo yêu cầu** – là dịch vụ đọc tại chỗ có kiểm soát – thông qua hệ thống thẻ đọc của bạn đọc thư viện. Người dùng tin sẽ sử dụng hệ thống tra cứu (gồm có hệ thống mục lục truyền thống và tự động, các thư mục, hoặc qua sự hỗ trợ của cán bộ thư viện) để tìm tài liệu mình cần, ghi vào phiếu yêu cầu các chỉ

dẫn thư mục của tài liệu đó rồi đưa cho cán bộ thư viện. Cán bộ thư viện sẽ tìm tài liệu trong kho rồi cung cấp cho người dùng tin đọc tại chỗ ở các phòng đọc. Người dùng tin chỉ được sử dụng tài liệu trong ngày, sau đó gửi trả tài liệu lại cho cán bộ thư viện để cất vào kho. Hoặc họ cũng có thể yêu cầu lưu giữ tài liệu cho lần mượn tiếp theo. Dịch vụ đọc theo yêu cầu được cung cấp tại 2 phòng phục vụ: Phòng đọc tổng hợp và Phòng Địa chí.

Kho phục vụ Phòng đọc tổng hợp là kho lớn nhất TVHN, người sử dụng thư viện có thể yêu cầu các tài liệu bằng cả tiếng Việt và các tài liệu bằng ngôn ngữ khác (tiếng Nga, tiếng Anh, tiếng Pháp), các loại sách tra cứu, tham khảo. Phòng Địa chí phục vụ đọc tại chỗ các tài liệu chuyên biệt về địa chí Hà Nội, gồm cả sách tiếng Việt, các tài liệu tiếng nước ngoài khác viết về Hà Nội (Anh, Pháp, Nga, Hán Nôm), các tài liệu đặc biệt như hương ước, tranh ảnh, bản đồ, bản dập văn bia, đĩa CD về Hà Nội...

2.2.1.2. Dịch vụ mượn tài liệu.

Đây là hình thức cho bạn đọc chọn một hoặc một số tài liệu mang về nhà đọc hoặc nghiên cứu. Dịch vụ mượn tài liệu được cung cấp cho mọi đối tượng bạn đọc của TVHN không hạn chế lứa tuổi, nghề nghiệp. Bạn đọc là thiếu nhi có thể mượn sách về nhà ở thư viện dành cho thiếu nhi. Người khiếm thị cũng có thể mượn sách chữ nổi, băng đĩa dành cho người khiếm thị tại thư viện cho người khiếm thị. Bạn đọc tới thư viện có thể làm thẻ mượn để được mượn tài liệu tại Phòng mượn. Kho mượn hiện có số lượng tài liệu lớn với đủ các thể loại sách kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, văn học nghệ thuật... đáp ứng mọi nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của bạn đọc thư viện.

Tài liệu trong kho mượn được sắp xếp theo từng môn loại của khung phân loại 19 lớp, và thư viện hiện đang có kế hoạch chuyển dần sang sắp xếp theo phân loại DDC. Kho mượn tài liệu được tổ chức theo hình thức kho mở, bạn đọc tự lựa chọn tài liệu theo nhu cầu của mình. Việc tổ chức kho mượn theo hình thức kho mở có ưu điểm chính là tạo sự thuận lợi cho bạn đọc khi tìm tài liệu, cán bộ thư viện cũng đỡ vất vả khi phục vụ bạn đọc. Mỗi lần bạn đọc được mượn từ 1 – 2 cuốn và

được mượn trong 15 ngày / lần mượn. Nếu quá hạn, cán bộ thư viện sẽ nhắc bạn đọc trả tài liệu bằng thư báo quá hạn hoặc gọi điện thoại. Bạn đọc sẽ phải trả phí mượn sách quá hạn theo quy định của TVHN.

Dịch vụ cho mượn tài liệu cũng được cung cấp cho cả những đối tượng đặc biệt như người khiếm thị. Hiện tại, người khiếm thị có thể trực tiếp đến thư viện để mượn các tài liệu, các sản phẩm đặc biệt dành cho họ. TVHN cũng sẵn sàng cung cấp dịch vụ mượn theo nhóm đối với đối tượng này. Các nhóm người khiếm thị có thể đăng ký mượn một lần nhiều tài liệu cho mọi người trong nhóm. Tài liệu sẽ được tình nguyện viên của nhóm chuyển từ TVHN về cho họ.

2.2.1.3. Dịch vụ sao chép tài liệu.

Về cơ bản, đây là một hình thức phục vụ bạn đọc sử dụng các dịch vụ đọc tại chỗ. Sau khi bạn đọc tìm được một tài liệu gốc tại thư viện, nếu có nhu cầu về tài liệu đó, họ có thể yêu cầu thư viện sao chép một bản cho họ mang về sử dụng. Bạn đọc sẽ phải trả phí cho yêu cầu sao chép tài liệu này theo quy định của TVHN ban hành.

Trước đây, việc sao chép tài liệu cho bạn đọc được thực hiện khá dễ dàng và thoải mái, bạn đọc có thể yêu cầu sao chép từng phần hoặc toàn bộ tài liệu tùy theo yêu cầu. Tuy nhiên, hiện nay Luật Bản quyền đã có hiệu lực tại Việt Nam, do đó, việc sao chép tài liệu gốc cung cấp cho bạn đọc cần phải tuân theo những quy định trong Luật bản quyền của Việt Nam.

2.2.1.4. Cung cấp tài liệu đa phương tiện.

Dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện là một dịch vụ tương đối mới TVHN cung cấp cho bạn đọc. Dịch vụ này được tạo nên dựa trên cơ sở số lượng các tài liệu điện tử mới có trong thời gian gần đây, dựa trên các trang thiết bị CNTT được thư viện bổ sung, trên nền tảng kết nối internet. Khi sử dụng dịch vụ này, người dùng tin có thể tra cứu internet miễn phí, tìm kiếm các tài liệu điện tử, tra cứu các CSDL của thư viện, các CSDL trên CDROM...

Đây là một dịch vụ hiện đại, được các thư viện coi là một trong những hình thức dịch vụ chính cần phát triển trong thời gian tới. Tuy nhiên hiện nay tại TVHN

dịch vụ này chưa được phổ biến rộng do số lượng trang thiết bị, máy móc CNTT còn hạn chế, số lượng tài liệu điện tử cũng chưa nhiều.

2.2.2. Dịch vụ trao đổi thông tin

Thực chất của dịch vụ trao đổi thông tin là nhằm thu hút quần chúng nhân dân địa phương đến với các hoạt động thư viện, tạo sự giao lưu giữa bạn đọc thư viện với thư viện, giúp họ nắm được các nguồn lực thư viện, từ đó có sự lựa chọn tài liệu đúng đắn đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người dùng tin. Bên cạnh đó, những hoạt động này cũng có thể giúp bạn đọc thư viện bổ sung thêm những kiến thức xã hội, kiến thức ngoài ngành, nâng cao dân trí người dân địa phương. Có thể kể đến những dạng hoạt động chính là: Triển lãm, trưng bày, hội sách, Hội nghị, hội thảo, nói chuyện giới thiệu sách.

2.2.2.1. Nói chuyện giới thiệu sách:

Nói chuyện giới thiệu sách tại TVHN là một trong những hoạt động có bề dày truyền thống và đã trở thành một trong những nét đặc trưng tiêu biểu của TVHN. Đây là một loại hình giao lưu trao đổi thông tin sống động được cán bộ thư viện tổ chức nhằm tạo ra một cầu nối giữa bạn đọc thư viện với những nhà văn, những tác giả của các cuốn sách có giá trị, với những nhà nghiên cứu, nhà phê bình... Những buổi nói chuyện chuyên đề khoa học thường xuyên của các diễn giả danh tiếng thường thu hút được một số lượng đông đảo bạn đọc thư viện tham gia, lắng nghe, trao đổi và chia sẻ. Không chỉ nói chuyện giới thiệu sách, TVHN cũng còn tổ chức các buổi nói chuyện với nhiều chủ đề phong phú. Những chủ đề được TVHN lựa chọn là những chủ đề được bạn đọc quan tâm, đề xuất với cán bộ thư viện, với những người tổ chức chương trình.

Hoạt động giới thiệu sách không chỉ được tổ chức trong khuôn khổ thư viện mà còn thường xuyên được tổ chức theo hình thức phối hợp giữa TVHN với các thư viện quận, huyện, các trường học, với các tổ chức khác như Hội Phụ nữ, hội Người khiếm thị... Hàng năm, thư viện tổ chức khoảng 50 – 60 buổi nói chuyện như vậy, thu hút hàng nghìn bạn đọc, người dân tham gia, tạo thành một hình thức giao lưu, hoạt động thư viện sôi nổi, hấp dẫn.

2.2.2.2. Triển lãm, trưng bày, hội sách.

Triển lãm sách báo là một hình thức hoạt động khá thường xuyên tại TVHN. Đây là một hình thức trình bày trực quan có hệ thống bộ sưu tập các loại hình tài liệu công bố và không công bố mà TVHN đã sưu tầm được theo những nguyên tắc chọn lựa nhất định. Tổ chức triển lãm sách có thể giúp bạn đọc thư viện theo dõi kịp thời những sự kiện thời sự hoặc có thể tiếp cận với một chủ đề được lựa chọn theo cách rộng và sâu nhất có thể. Triển lãm sách cũng là cơ hội để giới thiệu các tài liệu mới tại thư viện hoặc để các nhà xuất bản có thể giới thiệu tới bạn đọc những sách mới xuất bản, giúp bạn đọc tiếp cận nhanh với những tài liệu mới, có giá trị đã được chọn lọc để triển lãm.

Triển lãm sách báo tại TVHN thường được tổ chức với nội dung gắn với những sự kiện quan trọng trong đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, những sự kiện lớn trong đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội... của địa phương, của đất nước và thế giới. Ví dụ: Triển lãm sách báo nhân Đại hội Đảng toàn quốc các nhiệm kỳ; Triển lãm sách báo kỷ niệm ngày thành lập Đảng; Triển lãm sách – báo, tư liệu nhân dịp kỷ niệm 990 năm Thăng Long – Hà Nội, 999 năm Thăng Long – Hà Nội, kỷ niệm các ngày đại lễ: Thống nhất đất nước 30/4, Cách mạng tháng 8, Quốc khánh 2/9, ngày thành lập Quân đội nhân dân Việt Nam 22/12; kỷ niệm các sự kiện như chiến thắng Điện Biên Phủ 7/5, ngày Thương binh liệt sĩ 27/7, ngày 19/12...

Triển lãm sách báo, tư liệu có thể được tổ chức thường xuyên, định kỳ như: Triển lãm sách báo tư liệu Mừng Đảng, Mừng Xuân; hoặc có thể không thường xuyên như: Triển lãm Sách báo “Andecxen – Cuộc đời và sự nghiệp”, Triển lãm giới thiệu sách thiếu nhi của Nhà xuất bản Kim Đồng, Triển lãm giới thiệu văn hiến xứ Kinh Bắc...

Hàng năm, TVHN tổ chức trung bình từ 10 – 12 cuộc triển lãm sách báo, tư liệu, thu hút được hàng nghìn lượt bạn đọc tham gia. Việc lựa chọn được đề tài triển lãm tốt cùng với việc lựa chọn được những nguồn tài liệu có giá trị, đa dạng và phong phú cho triển lãm có thể tạo được những hiệu ứng đọc sâu rộng trong bạn

đọc, tạo ra một hình thức hoạt động cuốn hút không chỉ người dùng tin của thư viện mà còn thu hút được nhiều hơn người dân Thủ đô tham gia.

2.2.3. Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:

Phổ biến thông tin có chọn lọc là một hình thức dịch vụ thông tin-thư viện tiên bộ, có hiệu quả cao, giành cho đối tượng người dùng tin là các nhà khoa học, các chuyên gia, các nhà quản lý, nhà lãnh đạo; người dùng tin có thể là một cá nhân, hoặc có thể là một nhóm, một tập thể người dùng tin.

Về mặt khái niệm, Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc (còn được gọi là phục vụ thông tin có chọn lọc) là một hệ thống phục vụ thông tin chủ động chuyên cung cấp cho những người dùng tin nhất định những thông tin mới phù hợp với những yêu cầu tin ổn định, lâu dài đã được xác định và đăng ký thường xuyên trên cơ sở mối liên hệ ngược với người dùng tin.

Về bản chất, dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc có thể đảm bảo thông báo tin tức về tài liệu mới nhập cho những người dùng tin nhất định (có thể là các nhà lãnh đạo, nhà chuyên môn...), theo dõi và tìm được những thông tin về các tài liệu mới xuất bản phù hợp với yêu cầu dùng tin của họ; đảm bảo vừa kịp thời, vừa tốn ít thời gian nhất trên cơ sở so sánh nội dung nội dung của những tài liệu đó với nhu cầu ổn định (đã đăng ký trước), và khi cần thiết có thể cung cấp tài liệu gốc hoặc bản sao theo yêu cầu của người dùng tin.

Dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc ở Việt Nam thường được cung cấp chủ yếu trong các cơ quan thông tin như Trung tâm thông tin tư liệu KH&CN Quốc gia, nơi mà có nhu cầu tin lớn và ổn định. Một số thư viện các trường đại học cũng đã bước đầu cung cấp dịch vụ này cho người dùng tin là giảng viên hoặc sinh viên có công trình nghiên cứu, có nhu cầu nhất định và có khả năng để yêu cầu cung cấp dịch vụ này.

Tại các thư viện công cộng, dịch vụ này chưa được phổ biến nhiều. Một phần cơ bản do nhu cầu thông tin, nhu cầu tìm tin của người dùng tin trong các thư viện công cộng chưa cao, không ổn định lâu dài. Mặt khác do nguồn lực thông tin của các thư viện công cộng khó đáp ứng được nhu cầu chuyên sâu từ phía người dùng

tin. Một số ít các thư viện công cộng lớn trong đó có TVHN đã bước đầu cung cấp dịch vụ này cho người dùng tin, Tuy nhiên người dùng tin có nhu cầu sử dụng dịch vụ này cũng chưa nhiều, chủ yếu là do người dùng tin ít biết tới dịch vụ này.

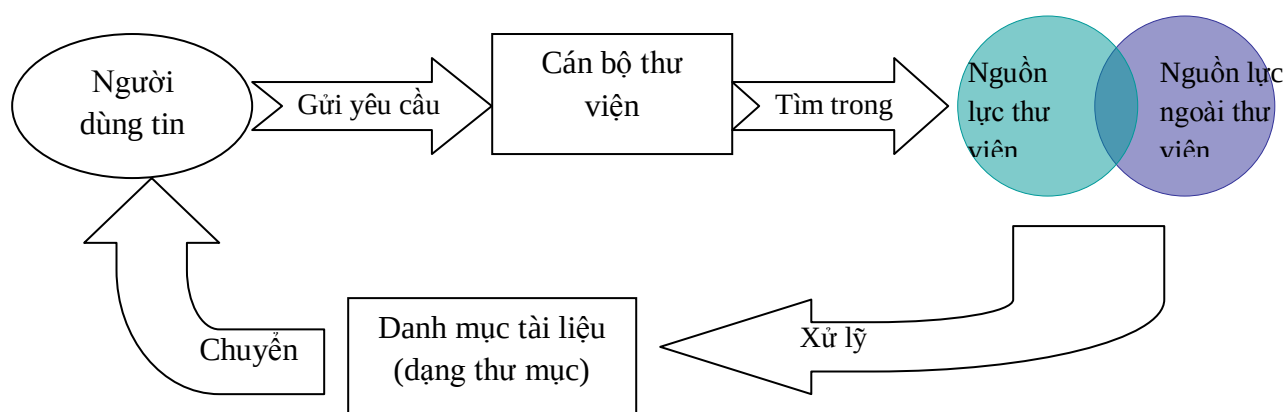
Tại TVHN, dịch vụ cung cấp thông tin có chọn lọc được cung cấp chủ yếu tại bộ phận Thông tin – Thư mục – Địa chí, và hiện được cung cấp theo hai hình thức chủ yếu:

* Chủ động cung cấp thông tin có chọn lọc cho lãnh đạo (dưới hình thức các thư mục tổng quan tình hình phát triển về mọi mặt kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội ... của Thủ đô Hà Nội). Các thư mục được biên soạn nửa năm hoặc 1 năm / 1 lần. Cán bộ thư viện sẽ quét những tài liệu có tính tổng hợp trong tất cả các nguồn thông tin (sách báo, tạp chí, internet) về mọi lĩnh vực của Thủ đô (có thể cả các sự kiện nổi bật của đất nước và thế giới). Các tài liệu và nguồn thông tin thu thập được sẽ được xử lý về nội dung, sau đó được biên soạn thành tập thư mục để cung cấp cho các nhà quản lý của Hà Nội, giúp họ nắm được tình hình phát triển của Thủ đô một cách hệ thống và nhanh chóng nhất. Các nguồn tài liệu này cũng có thể được phục vụ bạn đọc thư viện một cách hoàn toàn miễn phí.

* Tiến hành cung cấp dịch vụ cho người dùng tin khi họ yêu cầu được cung cấp dịch vụ. Thường thì những người dùng tin có nhu cầu sử dụng dịch vụ này là các nhà nghiên cứu về Hà Nội hoặc các nhóm, các đơn vị nghiên cứu về một lĩnh vực nào đó liên quan đến Hà Nội (như về giao thông Hà Nội, kinh tế Hà Nội, số liệu thống kê ngành văn hóa của Hà Nội...). Những người dùng tin này có nhu cầu được cung cấp mọi tài liệu mới nhất liên quan đến lĩnh vực mà họ nghiên cứu theo một thời gian xác định hoặc bất cứ khi nào có tài liệu mới hoặc nguồn thông tin mới liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu của họ. Việc cung cấp dịch vụ thông tin chọn lọc cho nhóm người dùng tin này được tiến hành dựa trên thỏa thuận về phí dịch vụ giữa cán bộ thư viện cung cấp dịch vụ và người dùng tin (theo quy định chung về phí dịch vụ của thư viện). Đặc thù của nhóm người dùng tin này là có nhu cầu thông tin lớn, xác định rõ ràng và cũng rất sẵn sàng trong sử dụng dịch vụ này.

Nhìn chung dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc là một dịch vụ hiện đại, có hiệu quả cao cả về phục vụ nhu cầu tin của người dùng tin cũng như hiệu quả kinh tế đối với thư viện. Dịch vụ này có những đòi hỏi cao nhưng TVHN có đủ điều kiện để có thể cung cấp dịch vụ này cho người dùng tin: TVHN có nguồn lực thông tin phong phú, có cơ sở vật chất hiện đại, đội ngũ cán bộ có chuyên môn tốt, hiểu rõ vốn tài liệu của thư viện và sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của người dùng tin. Tuy nhiên cho tới nay, dịch vụ này vẫn chưa được trở thành một dịch vụ phổ biến. Số lượng người dùng tin biết tới dịch vụ này chưa nhiều. TVHN cần có những hướng dẫn giới thiệu dịch vụ này tới rộng rãi người dùng tin của thư viện.

Hình 2.2: Mô hình chu trình cung cấp dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc



2.2.4. Dịch vụ tìm tin (dịch vụ hỏi đáp):

Tìm tin là một thuật ngữ được dùng để phản ánh việc tìm kiếm tài liệu hoặc các nguồn chứa các thông tin, trong đó có các dữ kiện. Tìm tin là một quá trình gồm nhiều hoạt động khác nhau mà mục đích cuối cùng là cung cấp cho người dùng tin những thông tin phù hợp với yêu cầu của họ theo các dấu hiệu đã có. Dịch vụ tìm tin là một dịch vụ phổ biến tại hầu hết các thư viện. Dịch vụ tìm tin có thể được cung cấp dưới nhiều hình thức tùy theo mức độ của thư viện cung cấp dịch vụ.

Tại TVHN, hoạt động tìm tin được cán bộ thư viện cung cấp theo hai hình thức chính: Dịch vụ tra cứu thông tin – Dịch vụ thông tin định hướng.

* **Dịch vụ tra cứu thông tin:** Dịch vụ này được cung cấp nhằm giúp người dùng tin sử dụng tốt nhất nguồn tài liệu có trong thư viện để thỏa mãn nhu cầu tin

của họ. Công cụ hỗ trợ dịch vụ tra cứu thông tin là các ấn phẩm thư mục, hệ thống mục lục truyền thống, các bảng chỉ dẫn và tóm tắt, các CSDL thư mục, CSDL đa phương tiện, mục lục tự động, OPAC.

*** *Dịch vụ thông tin định hướng (chỉ dẫn thông tin)*:** Mục đích chính của dịch vụ thông tin định hướng là giúp người dùng tin tìm đến nguồn thông tin phù hợp yêu cầu của họ, chứ không phải là chỉ cho họ tài liệu cụ thể nào hoặc những thông tin trả lời cho câu hỏi của họ. Các nguồn thông tin ở đây có thể là các ấn phẩm thông tin cấp hai (ví dụ các sản phẩm thông tin thư mục), các đơn vị cung cấp thông tin, các tổ chức nghề nghiệp và nghiên cứu, các nhà chuyên môn...

Để có thể thực hiện tốt dịch vụ tìm tin đòi hỏi cán bộ thư viện phải có khả năng nắm vững về nguồn tài liệu có trong thư viện của mình, có kỹ năng trong giao tiếp, nắm bắt nhu cầu, mục đích tìm tin của người dùng tin, có kỹ năng xây dựng chiến lược tìm tin và cách thức tìm kiếm thông tin phù hợp để có thể tìm được kết quả gần nhất với nhu cầu của người dùng tin. Riêng đối với dịch vụ thông tin định hướng, đòi hỏi cán bộ thư viện còn phải có sự hiểu biết về phân bố các nguồn thông tin dựa trên phân nhóm các cơ quan thông tin, tính chất nguồn thông tin mà cơ quan thông tin đó quản lý. Ví dụ:

- Nếu cần tìm tài liệu gốc đã được xuất bản hoặc các sản phẩm – dịch vụ có khả năng thỏa mãn nhu cầu tra cứu thông tin thì có thể chỉ dẫn tới nhóm các cơ quan chủ yếu lưu trữ tài liệu cấp 1 như: hệ thống các thư viện công cộng, Thư viện Quốc gia Việt Nam, Trung tâm thông tin – thư viện các trường đại học...

- Nếu cần tìm các tài liệu chưa xuất bản (ví dụ các bản thảo khoa học, tư liệu điều tra cơ bản, tài liệu dịch chưa xuất bản...) thì có thể hướng người dùng tin tới các Trung tâm tư liệu như: Kho lưu trữ Nhà nước, các Trung tâm thông tin – thư viện của các Viện nghiên cứu khoa học và công nghệ...

- Nếu cần tìm các loại tài liệu có tính chất xử lý phân tích tổng thuật, tài liệu tổng quan... cán bộ thư viện có thể hướng người dùng tin tới các trung tâm phân tích tin như: Các trung tâm thông tin phục vụ lãnh đạo, các hệ thống thông tin hành chính, các trung tâm tư vấn...

- Nếu cần sử dụng các tài liệu, số liệu nước ngoài, các thông tin đòi hỏi có độ cập nhật cao, các thông tin phục vụ tra cứu, hay thỏa mãn nhu cầu trao đổi thông tin nhanh chóng thì cần hướng người dùng tin tới các mạng thông tin cụ thể (các mạng thông tin quốc tế, mạng thông tin quốc gia, mạng khu vực, mạng LAN, mạng WAN...).

Dịch vụ tra cứu thông tin, chỉ dẫn thông tin đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người dùng tin của thư viện tiếp cận nhanh chóng, dễ dàng nhất các nguồn lực thông tin mà thư viện hiện có hoặc có thể tiếp cận được. Trong tương lai, nhu cầu sử dụng dịch vụ này chắc chắn sẽ tăng dần, vì vậy đòi hỏi TVHN cần chú trọng đến đào tạo cho cán bộ thư viện những kỹ năng trong cung cấp dịch vụ tra cứu thông tin, các kỹ năng giao tiếp với người dùng tin, kỹ năng tra cứu tìm tin cả theo phương pháp truyền thống và hiện đại.

2.2.5. Dịch vụ luân chuyển sách.

Dịch vụ luân chuyển sách từ TVHN tới các thư viện cấp quận, huyện, thư viện cơ sở trên địa bàn thành phố Hà Nội là một trong những hoạt động quan trọng của TVHN nhằm đưa sách tới người dùng tin ở vùng sâu, vùng có nhiều khó khăn. Mục đích của hoạt động này là nhằm hỗ trợ hệ thống thư viện công cộng cấp quận huyện và thư viện cơ sở trên địa bàn thành phố Hà Nội về nguồn lực thông tin khi mà hệ thống này còn gặp nhiều khó khăn trong phát triển nguồn lực thông tin phục vụ người dân trên địa bàn của thư viện đó. Việc luân chuyển sách xuống cơ sở có ý nghĩa quan trọng trong việc mở rộng phạm vi, địa bàn hoạt động của TVHN, tạo được phong trào đọc sách tại các địa phương, hình thành thói quen đọc sách, thói quen sử dụng sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện giúp nâng cao dân trí và cải thiện đời sống người dân địa phương.

Hiện nay địa bàn Hà Nội đang trải rộng với 29 quận huyện và 575 xã, phường. Hệ thống thư viện công cộng trên địa bàn gồm có 28 thư viện cấp quận, huyện, 744 thư viện và tủ sách cấp cơ sở. Phần lớn các thư viện này còn gặp nhiều khó khăn, không chỉ về cơ sở vật chất, nhân lực mà còn hạn chế cả về vốn tài liệu. Việc luân chuyển sách từ TVHN xuống các thư viện này sẽ tăng cường được nguồn lực thông tin cho thư viện địa phương, tạo sự hấp dẫn và thu hút người dân đến với thư viện.

Việc luân chuyển sách tại TVHN do cán bộ TVHN chủ động tiến hành, chủ động trong lựa chọn những tài liệu có giá trị và phù hợp với địa phương có thư viện sẽ nhận sách luân chuyển, sau đó chuyển xuống cho các thư viện đó. Sau một thời gian nhất định (thường là 6 tháng 1 lần), số sách này sẽ được thu hồi trả về TVHN.

Với phương châm đưa sách tới tận tay người dân, hiện nay TVHN không chỉ luân chuyển sách tới các thư viện quận, huyện mà còn tới cả các thư viện cơ sở, những thư viện có nhu cầu cao về sách báo tài liệu nhưng không có đủ khả năng, không đủ kinh phí bổ sung vốn tài liệu. Đây là một nỗ lực lớn của cán bộ thư viện trong điều kiện còn nhiều khó khăn về kinh phí hỗ trợ cán bộ, về phương tiện vận chuyển tài liệu xuống thư viện cơ sở, đặc biệt với những thư viện ở xa trung tâm thành phố.

Trước đây, vốn tài liệu phục vụ cho luân chuyển được rút từ kho tài liệu của các bộ phận phục vụ, phần lớn là những tài liệu không mới, không thu hút được người dân tới đọc. Để nâng cao chất lượng dịch vụ luân chuyển sách xuống cơ sở, cùng với sự hỗ trợ của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch với Chương trình mục tiêu Quốc gia, từ năm 2006, TVHN đã thành lập kho tài liệu riêng phục vụ công tác luân chuyển. Tất cả tài liệu của kho luân chuyển được bổ sung mới hoàn toàn, được lựa chọn kỹ về nội dung nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu đọc của người dân địa phương. Cho tới nay, kho luân chuyển đã có được gần 2 vạn tài liệu có giá trị, sẵn sàng cho luân chuyển xuống thư viện các cấp (gồm cả thư viện cấp quận huyện và thư viện cơ sở). CSDL kho luân chuyển cũng đang được hoàn thiện, tiến tới có thể cung cấp cho thư viện được nhận sách luân chuyển giúp người dùng tin có thể tra cứu sử dụng tìm tin nhanh chóng và thuận tiện.

2.2.6. Dịch vụ thư viện lưu động:

Đây là một loại hình dịch vụ hiện đại và mới mẻ tại Việt Nam mà TVHN đang triển khai xây dựng và chuẩn bị cung cấp cho người dân Thủ đô. Dịch vụ thư viện lưu động tại TVHN là hình thức sử dụng xe ô tô thư viện lưu động để đưa các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tới với người dân tại các địa phương chưa có thư viện hoặc thư viện còn nghèo nàn, không phát triển. Xe thư viện lưu động

được trang bị nhiều phương tiện hiện đại gồm hệ thống máy tính kết nối mạng internet, máy chiếu, sách nói, thiết bị phục vụ người khiếm thị, sách báo, tài liệu phục vụ cả người lớn và trẻ em. Nhiệm vụ của xe thư viện lưu động là mang sách báo, tài liệu, các sản phẩm và dịch vụ thư viện đến với người dân ở vùng khó khăn, không có nhiều điều kiện để hưởng thụ văn hóa đọc. Mong muốn của TVHN khi tiến hành cung cấp dịch vụ xe thư viện lưu động là biến những điểm đến của xe thư viện lưu động thành một điểm thư viện tiềm năng. Cùng với nhu cầu đọc của người dân tăng lên và từ hiệu quả của văn hóa đọc, chính quyền địa phương sẽ quan tâm nhiều hơn đến đời sống văn hóa, đến phát triển văn hóa đọc tại địa phương, từ đó sẽ quan tâm nhiều hơn đến hoạt động thư viện.

Xe thư viện lưu động không chỉ đưa sách báo, tài liệu về phục vụ người dân tại điểm đến mà còn cung cấp nhiều loại hình dịch vụ thông tin – thư viện khác như: Đào tạo người dùng tin địa phương về các kỹ năng tìm kiếm thông tin, kỹ năng sử dụng internet và các phương tiện CNTT, sử dụng các sản phẩm – dịch vụ thư viện, hình thành thói quen sử dụng thư viện phục vụ nhu cầu giải trí và nâng cao kiến thức bản thân; Xe thư viện lưu động cũng có thể tiến hành tổ chức những triển lãm sách có quy mô vừa và nhỏ tại địa phương, tổ chức tuyên truyền, giới thiệu sách cho người dân địa phương.

Hiện nay với sự giúp đỡ của Quỹ SIF (Quỹ Quốc tế Singapore), TVHN đã được trang bị một xe thư viện điện tử lưu động. TVHN đã hoàn tất hồ sơ trình Ủy ban Nhân dân Thành phố để có thể triển khai thực hiện chương trình này vào tháng 12/2010.

2.3. Đánh giá hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại TVHN.

2.3.1. Về hệ thống sản phẩm thông tin – thư viện:

2.3.1.1. Điểm mạnh.

Hệ thống sản phẩm thư viện của TVHN được phát triển cùng với quá trình phát triển của thư viện. Cho tới nay, TVHN đã cung cấp cho người dùng tin của thư viện hệ thống khá phong phú, đa dạng các loại sản phẩm thông tin, gồm cả sản phẩm thông tin mang tính truyền thống và sản phẩm mang tính hiện đại.

Bảng 2.3: Tổng hợp các loại hình sản phẩm thông tin thư viện

STT	Nhóm sản phẩm	Các sản phẩm cụ thể
1.	Hệ thống mục lục phích	- Mục lục chữ cái - Mục lục phân loại - Mục lục trích báo, tạp chí
2.	Mục lục hiện đại	- Mục lục điện tử - OPAC, Web-OPAC
3.	Hệ thống các ấn phẩm thư mục	- Thư mục giới thiệu sách mới - Thư mục chuyên đề - Thư mục địa chí - Thư mục bài trích báo, tạp chí - Thư mục nhân vật - Thư mục phục vụ lãnh đạo
4.	Hệ thống các CSDL	- SACH, NGVAN, DCHI, TTTM, HNOM, PTRAO
5.	Các sản phẩm đặc biệt khác	- Trang chủ - Sản phẩm phục vụ người khiếm thị - Sản phẩm marketing thư viện

Các sản phẩm thông tin do TVHN cung cấp hiện nay đã bao quát được hầu hết các tài liệu và loại hình tài liệu có trong thư viện. Người tìm tin có thể tìm được bất cứ tài liệu nào mà TVHN hiện có bằng cách sử dụng các sản phẩm và công cụ tra cứu mà TVHN cung cấp như hệ thống mục lục truyền thống và hiện đại, các loại hình thư mục, các CSDL tra cứu tại chỗ.

Về mặt chất lượng, nhìn chung các sản phẩm được TVHN cung cấp có chất lượng tốt. Các thư mục được xây dựng theo cấu trúc thống nhất, được tiến hành xây dựng bởi các cán bộ có kinh nghiệm ở tất cả các khâu, từ xử lý nội dung, xử lý hình thức hình thức tài liệu để có được những thông tin có giá trị nhất về nội dung tài liệu, đến các khâu nhập dữ liệu thư mục về tài liệu, kiểm tra, xử lý và in ấn thư mục; Hệ thống mục lục được tổ chức khoa học, hợp lý và chi tiết. Các tủ mục lục được bố

trí phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho người tìm tin sử dụng và tìm kiếm thông tin; Các CSDL được kiểm soát nội dung chặt chẽ, được trình bày theo khổ mẫu chung thống nhất, giúp người dùng tin làm quen và sử dụng được tất cả các CSDL mà TVHN cung cấp một cách dễ dàng. Chất lượng tóm tắt thông tin cho tài liệu trong các CSDL có chất lượng tốt, cung cấp được nội dung cơ bản của tài liệu cho người dùng tin, giúp người dùng tin có được lựa chọn nhanh chóng và đúng với nhu cầu của mình.

Về khả năng cập nhật thông tin, các sản phẩm của TVHN được cập nhật thường xuyên, đảm bảo bao quát được nhanh chóng những nguồn lực thông tin mới của thư viện. Các tài liệu mới về thư viện, sau khi được xử lý về nội dung và hình thức, được nhập vào CSDL và bạn đọc có thể tìm được ngay lập tức tài liệu đó thông qua tra cứu các thư mục giới thiệu sách mới hoặc qua hệ thống mục lục tra cứu bằng máy, qua OPAC.

Về khả năng tìm kiếm thông tin qua hệ thống các sản phẩm do chính TVHN cung cấp, qua điều tra và thống kê sơ bộ có thể thấy các sản phẩm được cung cấp có khả năng giúp người dùng tin tìm kiếm thông tin tương đối tốt.

Bảng 2.4: Thống kê ý kiến đánh giá khả năng tìm kiếm thông tin

của các sản phẩm thông tin thư viện.

(Tổng số ý kiến đánh giá: 595 ý kiến)

Đánh giá Tên sản phẩm	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Hệ thống mục lục	125	52	18
Hệ thống thư mục	139	36	10
Các CSDL	95	64	18
Khác	30	8	0
Tổng hợp	389 (65%)	160 (27%)	46 (8%)

Có tới 65% ý kiến người dùng tin cho rằng các sản phẩm thông tin do TVHN cung cấp giúp họ tìm được thông tin mà họ mong muốn, trong khi đó chỉ có 8%

phản nản rằng những sản phẩm thông tin nói trên ít đáp ứng được nhu cầu tìm tin của họ. Để hiểu rõ hơn chất lượng của từng loại sản phẩm thông tin-thư viện, phiếu khảo sát cũng đề nghị người được khảo sát đánh giá chất lượng từng loại sản phẩm cụ thể. Kết quả thu được như sau:

Bảng 2.5: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng các sản phẩm thư viện cụ thể của TVHN

Đánh giá Tên sản phẩm	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Mục lục truyền thống	119	56	0
Mục lục OPAC, mục lục online	86	45	0
Thư mục giới thiệu sách mới	138	39	0
Thư mục chuyên đề	111	38	0
Thư mục trích báo, tạp chí	68	37	0
Các CSDL (SACH, DIACHI, NGVAN, các CSDL khác)	75	48	0
Các sản phẩm đặc biệt (băng catsette, sách chữ nổi, đĩa CD cho người khiếm thị...).	30	36	37
Tổng hợp	637 (65,8%)	289 (30,3%)	37 (3,9%)

Có 953 ý kiến của người dùng tin đánh giá chất lượng sản phẩm cụ thể. Có tới 65,8% đánh giá chất lượng sản phẩm là tốt, chỉ có chưa tới 4% là chưa tốt. Ý kiến đánh giá chủ yếu tập trung ở các sản phẩm thông tin truyền thống như hệ thống mục lục, các thư mục. Các sản phẩm hiện đại còn ít được bạn đọc quan tâm đến và cũng có nhiều ý kiến đánh giá kém chất lượng nhất.

2.3.1.2. Điểm yếu.

* Số lượng sản phẩm thông tin do TVHN cung cấp cho người dùng tin hiện nay khá đa dạng, nhưng phần lớn vẫn là những sản phẩm mang tính truyền thống hoặc bán hiện đại. Có rất ít sản phẩm được coi là sản phẩm thông tin hiện đại (như

CSDL toàn văn, CSDL số hóa, CDROM). Điều này cũng là dễ hiểu bởi cho tới nay, quá trình hiện đại hóa TVHN dù đã được thực hiện từ gần 20 năm nhưng chưa có được sự hiện đại hóa mang tính chiến lược. Việc hiện đại hóa mới chỉ thực hiện được ở mức trang bị máy móc (với số lượng cũng còn hạn chế), chủ yếu cho cán bộ sử dụng nhập liệu, tạo lập CSDL và các hoạt động văn phòng. Các sản phẩm thông tin vì vậy cũng còn rất hạn chế.

- * Hệ thống mục lục truyền thống vẫn đang được thư viện sử dụng như một công cụ tra cứu thông tin, tuy nhiên ít được bổ sung, sửa chữa. Sổ phích cũ, mờ, nát khá nhiều, sổ phích bị mất cũng nhiều.

- * Chất lượng của sản phẩm thông tin – thư viện mặc dù được bạn đọc đánh giá là tốt nhưng vẫn còn có những điểm hạn chế cần khắc phục như:

- Lỗi đánh máy trong quá trình nhập dữ liệu còn nhiều, ảnh hưởng tới việc tìm tài liệu trong các CSDL, tìm sai hoặc mất tin.

- Các sản phẩm như thư mục sách mới hoặc thư mục phục vụ lãnh đạo còn chưa được xuất bản thường xuyên và ổn định.

- Hình thức, mẫu mã sản phẩm chưa được coi trọng. Mặc dù thư viện đã có nhiều cố gắng để cải tiến hình thức nhưng nhìn chung chưa tạo được sự hấp dẫn với người dùng tin.

- * Tính chính xác chưa cao. Nhiều biểu ghi trùng nhau, ký hiệu phân loại tài liệu chưa phù hợp dẫn đến nhiều, khó tìm được tài liệu phù hợp hoặc tài liệu tìm được lại không gần với nhu cầu của người dùng tin.

- * Các sản phẩm mang tính marketing cho hoạt động thư viện còn quá ít và nghèo nàn, chưa nhận được sự quan tâm đúng mức của lãnh đạo thư viện.

- * Chưa tạo được nhiều sản phẩm mang tính đặc thù và là thế mạnh so sánh đối với các thư viện khác trên địa bàn hoặc trong vùng.

- * Một điểm yếu cơ bản nữa là việc giới thiệu các sản phẩm cho người dùng tin còn yếu. Số lượng người dùng tin biết đến các sản phẩm thông tin – thư viện chưa nhiều. Qua điều tra cho thấy, phần lớn người dùng tin biết đến sản phẩm thư viện do hỏi cán bộ thư viện là chính, các hình thức giới thiệu sản phẩm còn ít.

* Chưa có quy định chặt chẽ trong quá trình xây dựng các sản phẩm thông tin (ví dụ như về quy trình, nhập liệu, thời gian...). Cán bộ thư viện chưa có đủ kỹ năng cần thiết để cung cấp những sản phẩm có chất lượng cao (kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng tin học, kỹ năng phân tích, tổng hợp...).

2.3.2. Về hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện của TVHN.

2.3.2.1. Điểm mạnh:

Hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện mà TVHN cung cấp cho người dùng tin là tương đối phong phú, đa dạng, gồm cả các dịch vụ mang tính truyền thống và dịch vụ có tính chất hiện đại. Các dịch vụ này được thiết kế phù hợp với mọi đối tượng người dùng tin của thư viện.

Về chất lượng các dịch vụ, tổng hợp phiếu điều tra cho thấy như sau:

Bảng 2.6: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện.

Đánh giá Tên dịch vụ	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Đọc tại chỗ	119	36	0
Mượn tài liệu về	173	36	10
Sao chụp tài liệu	17	20	10
Phục vụ đa phương tiện	10	37	0
Triển lãm sách	56	35	10
Trung bày sách	58	35	0
Dịch vụ tra cứu thông tin	37	36	0
Luân chuyển sách	29	28	0
Tuyên truyền giới thiệu sách	10	45	0
Nói chuyện giới thiệu sách	9	36	0
Tra cứu từ xa (qua website, OPAC)	26	29	18
Tổng hợp	544 (56,3%)	373 (38,7%)	48 (5%)

Trong tổng số 965 ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ thì có 56,3% cho rằng tốt, 38,7% đánh giá ở mức độ trung bình, chỉ có 5% cho là chưa tốt. Trong số ý kiến đánh giá, nhóm dịch vụ cung cấp tài liệu gốc (đọc tại chỗ và mượn về) nhận được

nhiều ý kiến đánh giá tốt nhất. Có được điều này là do hệ thống phòng đọc và mượn của TVHN tương đối hoàn thiện so với các phòng dịch vụ khác, đội ngũ cán bộ thư viện tại đây có thái độ phục vụ tận tình, nhanh chóng, thời gian mở cửa phù hợp với yêu cầu của người dùng tin.

Phần lớn các dịch vụ thư viện được cung cấp cho bạn đọc ở dạng miễn phí. Rất ít dịch vụ đòi hỏi người dùng tin phải trả phí để sử dụng. Các dịch vụ do TVHN cung cấp cũng rất thân thiện và thuận tiện với người dùng tin. Trong hầu hết trường hợp, người dùng tin chỉ cần làm thẻ bạn đọc là có thể sử dụng hầu hết các dịch vụ do thư viện cung cấp. Thủ tục làm thẻ hiện nay đã được TVHN cải tiến và rút ngắn về thời gian cấp thẻ. Sau khi cung cấp đủ các thông tin cần thiết, người dùng tin đã có thể sử dụng ngay các dịch vụ của thư viện.

Sau khi TVHN tiếp nhận trụ sở làm việc mới, các dịch vụ thư viện cung cấp cho người dùng tin được thực hiện trong những điều kiện tốt nhất: trang thiết bị mới, ánh sáng đảm bảo, hệ thống điều hòa không khí, thang máy...

2.3.2.2. Điểm yếu:

* TVHN hiện nay vẫn chú trọng nhiều tới cung cấp các dịch vụ truyền thống, chưa phát triển được nhiều các dịch vụ mang tính hiện đại. Các dịch vụ thư viện hiện đại nếu có thì chất lượng dịch vụ cũng chưa đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin. Điều này được thể hiện trong phiếu điều tra, cụ thể:

Bảng 2.7: Tổng hợp ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện hiện đại.

Đánh giá Tên dịch vụ	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Sao chụp tài liệu	17	20	10
Phục vụ đa phương tiện	10	37	0
Dịch vụ tra cứu thông tin	37	36	0
Tra cứu từ xa (qua website, OPAC)	26	29	18
Tổng hợp	90 (37,5%)	122(50,8%)	28 (11,7%)

Trong tổng số 965 ý kiến đánh giá về các dịch vụ thư viện do TVHN cung cấp, có rất ít ý kiến đánh giá các dịch vụ thư viện hiện đại. Trong đó, chỉ có 37,5% cho rằng tốt, 50,8% đánh giá trung bình, và có tới 11,7% đánh giá chưa tốt. Thống kê này có thể chưa đủ tính chính xác nhưng cũng phần nào thể hiện rằng chất lượng dịch vụ thư viện mang tính hiện đại còn thấp, chưa nhận được sự quan tâm của người dùng tin.

* Đánh giá về mức độ đáp ứng thông tin của các dịch vụ thư viện, trong số 269 ý kiến phản hồi thì 78% đánh giá chỉ ở mức độ trung bình, chỉ có 22% cho rằng tốt. Tuy nhiên lại không có đánh giá không tốt nào về các dịch vụ thư viện do TVHN cung cấp.

* Cơ sở vật chất dùng để cung cấp cho các dịch vụ thông tin cũng chưa được đảm bảo đầy đủ. Đặc biệt là hệ thống trang thiết bị máy tính, đường truyền internet, xe phục vụ lưu động; Vốn tài liệu phục vụ các dịch vụ đọc và mượn cũ nát quá nhiều, không được thanh lý thường xuyên.

* Kinh phí để nâng cao chất lượng các dịch vụ và bổ sung thêm những dịch vụ mới còn nhiều khó khăn, hạn chế.

* Cán bộ thư viện có kỹ năng cung cấp các dịch vụ có giá trị gia tăng cao chưa nhiều. Kỹ năng giao tiếp, đối thoại với người dùng tin của cán bộ thư viện ít được chú ý, đào tạo, tập huấn. Bởi vậy việc nắm bắt tâm lý người dùng tin, hiểu được nhu cầu thông tin của họ chưa tốt, chưa tạo được những sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của người dùng tin.

2.3.3. Mối liên kết sản phẩm – dịch vụ giữa TVHN và các cơ quan thông tin – thư viện khác.

Việc cùng nhau liên kết xây dựng và cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện đáp ứng nhu cầu người dùng tin có thể đem đến những lợi ích tích cực:

- Giúp nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện: Các sản phẩm – dịch vụ được cung cấp sẽ có lượng thông tin lớn hơn (do nguồn lực của các đơn vị phối hợp sẽ rộng hơn).

- Việc chia sẻ nguồn lực thông tin trong các thư viện thông qua những dịch vụ mượn liên thư viện sẽ giúp các thư viện đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng tin mà không phải mất nhiều kinh phí để bổ sung những tài liệu mà mình không có nhưng các đơn vị thông tin thư viện khác có.

- Chia sẻ được kinh nghiệm trong xây dựng và cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện.

- Phát huy được thế mạnh của đơn vị trong một lĩnh vực cung cấp sản phẩm – dịch vụ thư viện nào đó.

Dù có nhiều lợi thế vậy, tuy nhiên tới nay, sự chia sẻ liên kết trong hệ thống thông tin – thư viện tại Việt Nam nói chung và giữa TVHN với các cơ quan thông tin khác là không tốt. Chỉ có một số ít các sản phẩm, dịch vụ thư viện được liên kết và chia sẻ với nhau. Ví dụ trong hoạt động tìm kiếm thông tin, việc chia sẻ nguồn lực thông tin giữa TVHN và các thư viện khác trong hệ thống thư viện công cộng làm cho hoạt động triển lãm, giới thiệu sách báo thư viện ngày càng có chất lượng. Việc giới thiệu sách, triển lãm sách không chỉ nằm trong nguồn lực sẵn có của thư viện nữa mà được mở rộng tới nguồn lực của nhiều vùng, nhiều cơ quan thông tin – thư viện khác. Vì thế chất lượng các triển lãm sách báo, tư liệu phong phú và hấp dẫn hơn.

Việc liên kết cung cấp sản phẩm – dịch vụ thư viện giữa TVHN với các cơ quan thông tin – thư viện khác có thể được thực hiện ở nhiều lĩnh vực khác như: cung cấp nguồn lực thông tin chéo để xây dựng các thư mục, cung cấp dịch vụ mượn liên thư viện, cung cấp sản phẩm và dịch vụ đặc biệt cho những đối tượng người dùng tin đặc biệt như người khuyết tật, người khiếm thị (đĩa CDROM, sách nói...) không chỉ trên địa bàn mà ở cấp độ vùng, toàn quốc.

CHƯƠNG 3. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN CỦA TVHN.

3.1. Nhóm giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thư viện:

3.1.1. Các giải pháp để nâng cao chất lượng sản phẩm thông tin – thư viện hiện có.

**** Nâng cấp hệ thống mục lục điện tử, OPAC, WEB_OPAC:***

Hiện nay, TVHN đã có số lượng CSDL và biểu ghi lớn, bao quát hầu hết nguồn lực thông tin có tại thư viện. Vì vậy khi chuyển sang sử dụng mục lục điện tử, người dùng tin có thể tìm kiếm được những tài liệu phù hợp nhu cầu của mình một cách nhanh chóng và chính xác nhất. Hơn thế, cùng với tóm tắt tốt và chỉ dẫn liên kết tài liệu liên quan, người dùng tin có thể nắm được nội dung tài liệu mình tìm được mà không cần lấy sách, tiết kiệm thời gian, công sức cho cả người dùng tin và cán bộ thư viện, đồng thời có thể tìm được cả những tài liệu khác liên quan đến nhu cầu tin mình. Đây là một lợi thế lớn của mục lục điện tử, OPAC so với hệ thống mục lục truyền thống.

Điểm yếu của hệ thống mục lục điện tử là phụ thuộc nhiều vào cơ sở vật chất, trang thiết bị máy tính, phần mềm, đường truyền, nguồn điện. Đối với các yếu tố như trang thiết bị, đường truyền, lưới điện, TVHN hiện nay đã đảm bảo một cách tương đối đầy đủ. Riêng về hệ thống phần mềm thư viện, TVHN hiện nay đang sử dụng hai phần mềm là ISIS và ILIB. Cả hai phần mềm này tuy đã phát huy hiệu quả trong thời gian đầu ứng dụng CNTT, nhưng tới nay đã bộc lộ những khiếm khuyết khó thể khắc phục ngay như: không hỗ trợ xử lý, quản lý đối với các loại hình tài liệu hiện đại (tài liệu âm thanh, hình ảnh, toàn văn) hoặc tỏ ra quá nặng nề, không thân thiện với cán bộ thư viện, giới hạn về mức độ quản lý tài liệu. Hiện tại, nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt nhất, TVHN đã quyết định lựa chọn phần mềm thư viện LIBOL làm phần mềm chính thức thay thế cả hai loại phần mềm trên. Các sản phẩm thông tin hiện đại sẽ được tạo lập và cung cấp dựa trên sử dụng phần mềm mới này, trong đó có cả hệ thống mục lục điện tử, OPAC, WEB_OPAC.

Trước mắt, để có được một mục lục điện tử đảm bảo chất lượng thông tin, TVHN cần có kế hoạch chỉnh lý lại toàn bộ hệ thống mục lục đã có. Đặc biệt là

chuẩn bị cho qua trình chuyển đổi mục lục điện tử từ mục lục được biên mục theo chuẩn ISBD truyền thống sang mục lục biên mục theo chuẩn AACR2, chuẩn biên mục mang tính quốc tế và hiện đã được áp dụng khá phổ biến ở Việt Nam hiện nay. Việc chuyển đổi này đã được một số thư viện lớn nghiên cứu, tìm giải pháp và ứng dụng thành công vào quá trình chuyển đổi, điển hình là Trung tâm thông tin – thư viện Trường Đại học Bách khoa Hà Nội.

**** Củng cố, bổ sung hệ thống mục lục phiếu.***

Mặc dù trong thực tế, hầu hết các thư viện hiện đại đều không còn sử dụng hệ thống mục lục phiếu nữa, tuy nhiên tại TVHN hệ thống mục lục phiếu vẫn đóng một vai trò quan trọng, là một công cụ tra cứu hữu hiệu, thân thiện, quen thuộc và dễ sử dụng với bạn đọc. Vì vậy trong thời gian tới, việc củng cố, bổ sung, sửa chữa hệ thống mục lục vẫn rất cần thiết. Thư viện cần có kế hoạch thường xuyên thay thế, sửa chữa những phiếu đã cũ, rách, rà soát lại những phiếu đã mất để bổ sung mới.

Tại các thư viện quận, huyện hoặc thư viện cơ sở thuộc địa bàn Hà Nội, do đặc điểm nguồn kinh phí, cơ sở vật chất và nhân lực còn nhiều khó khăn, chưa thể tiến hành hiện đại hóa thư viện thì mục lục phiếu có thể coi là một công cụ tìm tin quan trọng và hiệu quả. TVHN nên có kế hoạch liên kết với các hệ thống các thư viện này để giúp họ xây dựng hệ thống mục lục phiếu tra cứu tìm tin hoặc có thể cung cấp mới hệ thống phiếu mục lục cho họ.

Trong thời gian tới, cùng với việc hiện đại hóa hoạt động thư viện, TVHN cần có kế hoạch thay thế dần hệ thống mục lục phiếu bằng hệ thống mục lục điện tử, OPAC, WEB_OPAC.

**** Nâng cao chất lượng các thư mục.***

Hiện nay có nhiều ý kiến khác nhau về vai trò của thư mục trong các cơ quan thông tin – thư viện hiện đại. Một số ý kiến cho rằng với sự phát triển và ứng dụng mạnh mẽ KHCN vào hoạt động thư viện như hiện nay thì việc cung cấp thư mục không cần thiết nữa. Nhưng nhiều ý kiến thì vẫn cho rằng thư mục vẫn là một công

cụ tìm tin quan trọng, thuận tiện và thuận lợi cho người dùng tin. Thư mục cũng là một sản phẩm trao đổi thông tin quan trọng giữa các cơ quan thông tin với nhau.

Tại TVHN, thư mục vẫn là một sản phẩm thư viện được coi trọng và được bạn đọc đánh giá cao về chất lượng thông tin cung cấp trong đó. Tuy nhiên để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tin của người dùng tin thì các thư mục cần được cải tiến và nâng cao chất lượng theo hướng sau:

- Nâng cao chất lượng các bài tóm tắt với từng tài liệu, đảm bảo tóm tắt tài liệu có thể cung cấp cho người dùng tin những thông tin cần thiết nhất về tài liệu đó. Nhờ vậy người dùng tin có thể quyết định rằng có cần tìm kiếm tài liệu đó hay không.

- Nghiên cứu cải thiện hình thức của các thư mục. Các thư mục cần được in ấn với mẫu mã, hình thức đẹp, thu hút được sự quan tâm của người dùng tin. Bổ sung thêm các hình ảnh liên quan đến nội dung tài liệu, nội dung của thư mục (nếu đó là thư mục chuyên đề).

- Chủ động xây dựng các thư mục theo từng lĩnh vực khác nhau cung cấp cho các nhóm đối tượng xác định. Ví dụ: Thư mục tài liệu tham khảo cho sinh viên chuyên ngành thông tin – thư viện, các sinh viên thuộc các chuyên ngành khác, Thư mục tài liệu cho ngành kinh tế, ngành điện tử, ngành CNTT...

- Cung cấp nhiều hơn nữa các thư mục địa chí. Phối hợp với các thư viện quận, huyện, các thư viện cơ sở để biên soạn các thư mục địa chí về địa phương; Biên soạn các thư mục phục vụ lãnh đạo bám sát các sự kiện trọng đại hoặc những vấn đề nổi bật của Thành phố hoặc của đất nước.

- Tiến hành nghiên cứu bổ sung, tái bản lại Bộ Tổng tập Thư mục Hà Nội, xuất bản Tổng tập dưới dạng sách, đĩa CD, phát hành rộng rãi phục vụ nhu cầu nghiên cứu của người dân.

- Tăng cường số lượng các thư mục bài trích báo, tạp chí dưới dạng toàn văn. Hướng tới, các thư mục toàn văn sẽ là những dạng thư mục chính.

*** *Nâng cao chất lượng các CSDL:***

CSDL là đầu vào quan trọng của nhiều sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại khác. Vì vậy nâng cao chất lượng CSDL không chỉ giúp người dùng tin

tìm được thông tin có chất lượng mà còn giúp các sản phẩm – dịch vụ thư viện khác được xây dựng trên nền tảng các CSDL này có chất lượng cao hơn.

Nâng cao chất lượng CSDL cần chú trọng vào các mặt sau:

- Nâng cao chất lượng công tác xử lý nội dung và hình thức tài liệu trước khi nhập liệu. Đặc biệt chú trọng đến các yếu tố tác giả, tên tài liệu, phân loại tài liệu phù hợp, tóm tắt nội dung tài liệu đầy đủ, chính xác. Tránh nhầm lẫn, sai sót dẫn đến mất tin khi tìm tin.

- Tăng cường công tác hiệu đính các phiếu nhập tin (worksheet) trước khi nhập vào CSDL, kiểm soát lại sau khi nhập tin, tránh tình trạng nhập sai, nhập sót, trùng lặp biểu ghi. Kiểm soát để loại bỏ các biểu ghi trùng nhau.

- Thống nhất cấu trúc các biểu ghi trong các CSDL, tạo điều kiện chia sẻ thông tin giữa các CSDL với nhau, giữa các cơ quan thư viện với nhau.

- Nâng cao kỹ năng cán bộ liệu, đảm bảo có đủ kiến thức tốt về biên mục để có thể phát hiện sai sót trong biên mục nguồn ngay trong quá trình nhập máy; có kỹ năng nhập liệu tốt, đảm bảo hạn chế tối thiểu việc nhập sai, sót thông tin dẫn đến biểu ghi lỗi. Có thể thành lập một bộ phận chuyên nhập dữ liệu, không nên để rải rác ở nhiều bộ phận khác nhau.

*** Đối với các sản phẩm thông tin – thư viện khác:**

- Tăng cường cung cấp thông tin cho các trang chủ, đặc biệt các thông tin về hoạt động thư viện, giúp người dùng tin có thể nắm được những hoạt động của thư viện, từ đó chủ động tham gia vào các hoạt động thư viện. Cần bổ sung thêm hoặc giới thiệu nhiều hơn về các dịch vụ - sản phẩm thông tin do thư viện cung cấp. Điều tra bạn đọc cho thấy trang chủ chính là nơi mà bạn đọc sử dụng thường xuyên nhất để tìm hiểu các sản phẩm – dịch vụ thông tin do TVHN cung cấp.

- Chú trọng chất lượng các sản phẩm đặc biệt dành cho người khiếm thị như sách nói, CDROM. Nghiên cứu cung cấp thư mục sách bằng chữ Braille cho người khiếm thị. Cần tiến hành điều tra nhu cầu thông tin của nhóm đối tượng người dùng tin đặc biệt này để có thể cung cấp các sản phẩm thông tin phù hợp với nhu cầu của họ.

- Thay đổi tư duy về hoạt động marketing cho hoạt động thư viện. TVHN cần chú trọng xây dựng và cung cấp nhiều sản phẩm mang tính marketing để thu hút người dân đến với thư viện. Các sản phẩm marketing có thể là các tờ rơi, đĩa CD, các quà tặng có logo, hoặc câu khẩu hiệu (slogan) hoặc các thông tin giới thiệu về TVHN. Những sản phẩm marketing này tuy không có giá trị về kinh tế với thư viện hay với bạn đọc, nhưng lại có giá trị lớn trong quảng bá thư viện và thu hút người dân đến thư viện. Nếu thực hiện tốt, số lượng người dân biết đến và sử dụng thư viện tăng lên sẽ là cơ hội để TVHN tạo ra những sản phẩm thư viện khác đáp ứng nhu cầu thông tin của họ. Cũng cần chú trọng tới các sản phẩm marketing dành cho các cấp lãnh đạo. Bên cạnh chất lượng hoạt động thư viện thì những sản phẩm thư viện có thể làm thay đổi quan niệm của các cấp lãnh đạo đối với vai trò và vị trí của thư viện nói chung, TVHN nói riêng.

3.1.2. Những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện hiện có.

*** Đối với những dịch vụ thư viện đã được bạn đọc đánh giá cao như dịch vụ đọc tại chỗ và mượn về**, bên cạnh việc tiếp tục đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cũng cần chú ý nâng cao chất lượng dịch vụ theo những hướng sau:

- Bổ sung thêm nhiều tài liệu có giá trị, đủ để đáp ứng nhu cầu của người dùng tin và của người dân Thủ đô. Hiện nay số lượng tài liệu mà TVHN có là xấp xỉ 700.000 tài liệu. Như vậy tính trung bình mới chỉ đạt 0,1 cuốn sách / người dân. Chỉ số này là quá thấp so với chỉ tiêu chung của toàn ngành thư viện công cộng hiện nay (0,3 cuốn sách / người dân) và so với mục tiêu chung năm 2020 (0,7 cuốn sách / người dân). TVHN cần có những kế hoạch rõ ràng theo từng giai đoạn để nâng cao số lượng bản sách bằng nhiều nguồn lực khác nhau. Đảm bảo có đủ nguồn lực thông tin đáp ứng nhu cầu bạn đọc trong thời gian tới.

- Thanh lý những sách đã cũ nát, hết giá trị sử dụng khỏi kho tài liệu của thư viện. Hiện nay, một trong những vấn đề của TVHN là không đủ không gian để chứa toàn bộ tài liệu của thư viện. Với việc thanh lọc bớt những tài liệu đã cũ nát và hết giá trị sử dụng, không chỉ đem lại không gian cho sắp xếp tài liệu mới mà còn tăng tính hấp dẫn với người dùng tin. *Đây cũng cần được coi là một đặc trưng*

của hệ thống thư viện công cộng khi muốn thu hút người dân đến sử dụng các dịch vụ thư viện.

- Cần nhanh chóng tiến hành hiện đại hóa khâu mượn trả tài liệu của người dùng tin. Hiện nay TVHN vẫn tiến hành thủ tục mượn trả thủ công, bạn đọc đưa tài liệu cho cán bộ thư viện ghi sổ mượn, phiếu mượn hoặc làm thủ tục trả tài liệu. Điều này làm tốn nhiều thời gian và công sức chờ đợi cho cả cán bộ thư viện và cho bạn đọc. Hiện đại hóa khâu mượn trả tài liệu bằng áp dụng mã vạch, thẻ từ sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động của cán bộ thư viện, rút ngắn thời gian chờ đợi của người dùng tin. Tiến tới nữa là người dùng tin sẽ tự tiến hành các thủ tục mượn trả tại các kios mượn trả tự động mà không cần đến sự phục vụ của cán bộ thư viện nữa. Điều này có ý nghĩa trong việc giúp cán bộ thư viện có thể dành nhiều thời gian và công sức cho những công việc chuyên môn khác, tiết kiệm được nhiều kinh phí và nhân lực trong khâu mượn trả (bằng rút bớt cán bộ phục vụ). Đồng thời cũng có ý nghĩa trong nâng cao ý thức của người dùng tin, giúp họ chủ động tham gia vào các hoạt động của thư viện, chủ động mượn trả tài liệu thư viện vào bất cứ khi nào họ có thể mà không cần tới sự phục vụ của cán bộ thư viện nữa.

*** *Nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện:*** Nâng cấp chất lượng dịch vụ này là một yêu cầu quan trọng, thậm chí mang tính chất sống còn đối với các thư viện trong thời đại công nghệ thông tin. Việc quan tâm một cách đúng mức và đầy đủ tới nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện sẽ giúp thư viện phát triển và thu hút được nhiều người dùng tin đến với thư viện. Nâng cấp dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện tại TVHN có thể tiến hành theo các hướng sau:

- Đầu tư kinh phí bổ sung những tài liệu nghe nhìn cần thiết theo yêu cầu của người dùng tin. Hiện nay TVHN hầu như chưa có sự đầu tư cho phát triển nguồn lực tài liệu nghe nhìn này, vì vậy số lượng tài liệu nghe nhìn có tại thư viện còn khá khiêm tốn và phát triển rất chậm. Việc phát triển kho tài liệu nghe nhìn có thể đem đến sự hòa hợp giữa văn hóa đọc và văn hóa nghe nhìn, làm phong phú hơn cho sự lựa chọn tìm kiếm thông tin của người dùng tin.

- Xây dựng các CSDL về tài liệu nghe nhìn tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tìm kiếm những tài liệu cần thiết nhanh chóng và thuận lợi. Đặc biệt cần tiến tới xây dựng CSDL toàn văn về tài liệu nghe nhìn phục vụ công tác địa chí. Hiện nay các tài liệu nghe nhìn về Hà Nội rất nhiều, tuy nhiên TVHN chưa quan tâm đến sưu tầm những tài liệu này. Cần nhanh chóng xây dựng kế hoạch để thu thập và đưa vào CSDL tài liệu nghe nhìn của TVHN để phục vụ dài lâu những người có nhu cầu nghiên cứu về Hà Nội.

- Nhanh chóng đưa hệ thống trang thiết bị hiện đại mà thư viện đã được Thành phố đầu tư lắp đặt đi vào hoạt động, đặc biệt là hệ thống trang thiết bị dùng cho tra cứu.

- Bố trí lại hệ thống trang thiết bị dùng tra cứu tài liệu tại những nơi phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin tra cứu tài liệu.

- Nâng cấp đường truyền internet tốc độ cao, tiến tới sử dụng hệ thống cáp quang để đảm bảo đường truyền mạnh mẽ, ổn định, từ đó tiến tới xây dựng những dịch vụ giá trị cao trên đó (ví dụ dịch vụ Video Conference).

- Ngoài việc cung cấp hệ thống máy tính để bạn đọc sử dụng các dịch vụ thư viện, TVHN cũng cần xây dựng hệ thống tra cứu đa điểm bằng công nghệ đường truyền không dây. Việc này chính là để hướng tới phục vụ người dùng tin trong tương lai gần, khi mà người dùng tin sẽ sử dụng laptop cá nhân làm phương tiện tra cứu và sử dụng các dịch vụ thư viện, giảm dần hoặc sẽ ít sử dụng hệ thống máy tính mà thư viện cung cấp nữa. Điều này có nhiều điểm lợi: Tính chủ động của người dùng tin cao hơn, họ có thể truy cập và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ do thư viện cung cấp ở mọi nơi, mọi lúc, không phụ thuộc vào máy tính do thư viện cung cấp nữa; thư viện sẽ bớt được nhiều kinh phí cho bổ sung, sửa chữa, thay thế trang thiết bị máy móc, máy tính...

* ***Nâng cao chất lượng dịch vụ sao chép tài liệu*** bằng cách bố trí một bộ phận chuyên phục vụ sao chép tài liệu, giảm thời gian chờ đợi của người dùng tin. Bố trí lại bộ phận phục vụ dịch vụ này cho hợp lý bằng cách đưa bộ phận này gần các bộ phận phục vụ, giúp người dùng tin dễ sử dụng dịch vụ sao chép tài liệu hơn.

Hiện nay, bộ phận này còn đặt quá xa các phòng phục vụ và cũng chưa có người chuyên làm dịch vụ này nên việc sao chép tài liệu còn chậm, người dùng tin phải chờ đợi lâu, giảm tính thời sự của thông tin.

*** *Nâng cao chất lượng các dịch vụ trao đổi thông tin theo hướng sau:***

- Nâng cao chất lượng các chương trình nói chuyện giới thiệu sách về cả nội dung và hình thức.

Về nội dung: Lựa chọn những cuốn sách có giá trị cao đang được người dùng tin quan tâm (có thể lấy khảo sát từ người dùng tin để chọn được những cuốn sách được tìm kiếm và đọc nhiều nhất). Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ trực tiếp thực hiện công tác này về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tuyên truyền. Nâng cao tính chủ động của cán bộ làm công tác tuyên truyền trong lựa chọn chủ đề, lựa chọn cuốn sách muốn giới thiệu.

Về hình thức: Các buổi nói chuyện cần được giới thiệu rộng rãi với người dùng tin thông qua nhiều kênh thông tin có sẵn tại thư viện như: màn hình chờ máy tính thư viện, tờ rơi giới thiệu nội dung, pano, áp phích quảng cáo trong và ngoài thư viện, tại những nơi người dùng tin dễ dàng nhìn thấy). Cán bộ thư viện cũng cần bổ sung thêm những nội dung liên quan tới chương trình, giới thiệu trước cho người dùng tin tìm hiểu và thu hút họ tới dự, tham gia. Có thể làm những thư mục nhỏ liên quan tới đề tài mà thư viện định giới thiệu cung cấp cho những người quan tâm.

- Với các cuộc triển lãm, trưng bày giới thiệu sách cần nhiều hơn các phương pháp kết hợp giữa tiến hành theo truyền thống với những hình thức hiện đại phụ họa như phim ảnh, máy chiếu. Đặc biệt cần quan tâm đến hệ thống trang âm phục vụ các triển lãm, giúp cho không gian triển lãm trở nên nhẹ nhàng, sống động hơn.

*** *Đối với dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc:*** Đây là một dịch vụ mới, có giá trị cao trong phục vụ thông tin cho những đối tượng người dùng tin đặc biệt. Tuy nhiên dịch vụ này lại chưa được phổ biến nhiều tới bạn đọc và chưa được TVHN xác định là một dạng dịch vụ để cung cấp cho người dùng tin. Trước mắt, TVHN cần xác định đây là một hình thức dịch vụ chính thức có tiềm năng, có giá trị sử dụng cao. Cần giới thiệu rộng rãi hình thức dịch vụ này tới bạn đọc, đặc biệt là

những người dùng tin được xác định có nhu cầu sử dụng dịch vụ này như: những sinh viên năm cuối, các đối tượng có nhu cầu nghiên cứu, các nhà khoa học, các nhà chuyên môn. Chủ động giới thiệu dịch vụ này tới những cơ quan, đơn vị có nhu cầu cung cấp tài liệu.

Song song, TVHN cần xây dựng những profile cung cấp thông tin cho những nội dung xác định, chủ động xây dựng trước những CSDL phục vụ các xu hướng thông tin mà người dùng tin có thể hướng tới, sẵn sàng cung cấp thông tin cho người dùng tin ngay khi họ có yêu cầu. Đào tạo một đội ngũ cán bộ có kiến thức, kỹ năng tìm kiếm thông tin từ hệ thống các nguồn lực sẵn có của thư viện (đây là một điểm còn yếu của cán bộ TVHN), các cơ quan thông tin – thư viện khác, tìm kiếm trên mạng internet. Đội ngũ cán bộ này cũng cần có kỹ năng sử dụng ngoại ngữ ở mức độ tương đối tốt để có thể tìm kiếm những tài liệu không phải bằng ngôn ngữ tiếng Việt mà có giá trị với người dùng tin của thư viện.

**** Nâng cao chất lượng dịch vụ luân chuyển sách:***

Hiện nay dù hệ thống thư viện các quận huyện và thư viện cơ sở trên địa bàn Thành phố Hà Nội đã được quan tâm đầu tư nhưng phần lớn vẫn trong hoàn cảnh khó khăn cả về kinh phí, nhân lực, cơ sở vật chất, nguồn lực thông tin. Trong điều kiện đó, việc luân chuyển sách về hỗ trợ các thư viện cấp quận, huyện, thư viện cơ sở vẫn có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển hệ thống thư viện công cộng trên địa bàn thành phố, đối với sự phát triển của văn hóa đọc của người dân nói chung.

Để có thể thực hiện tốt việc luân chuyển sách, một yêu cầu đầu tiên là TVHN phải có một kho tài liệu dành cho luân chuyển. Hiện nay, nhờ sự hỗ trợ từ Chương trình mục tiêu của Bộ Văn hóa – Thông tin (nay là Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), TVHN đã xây dựng được một kho sách luân chuyển với vốn tài liệu trên 1 vạn bản sách có giá trị cao, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu bạn đọc địa phương. Tuy nhiên với một hệ thống thư viện công cộng lớn (29 thư viện quận huyện và hàng trăm thư viện cấp cơ sở) trên một địa bàn rộng và trải dài của Hà Nội hiện nay thì vốn sách trên còn lâu mới đáp ứng được nhu cầu của các thư viện cơ sở. Vì vậy,

TVHN cần tiếp tục có sự đầu tư mạnh hơn cho kho tài liệu này, đủ để đáp ứng nhu cầu luân chuyển tối đa cho các thư viện quận huyện và thư viện cơ sở.

Tăng cường cán bộ làm công tác luân chuyển. Xây dựng đội ngũ cộng tác viên, tình nguyện viên rộng khắp. Việc có được đội ngũ tình nguyện viên sẽ giúp cán bộ thư viện đỡ vất vả hơn trong việc vận chuyển sách tới thư viện cơ sở, mang lại hiệu quả cao hơn trong khi chi phí vận chuyển sách sẽ tiết kiệm hơn.

3.2 Nhóm giải pháp phát triển sản phẩm - dịch vụ thông tin - thư viện.

3.2.1. Xác định định hướng phát triển của thư viện trong giai đoạn tới (ít nhất đến 2020).

Trước quá trình phát triển và thay đổi nhanh chóng của xã hội hiện đại, việc xác định xu hướng phát triển trong thời gian dài hạn đối với mỗi cơ quan tổ chức, trong đó có cả TVHN là vô cùng quan trọng. Việc xác định đúng đắn xu hướng phát triển trong tương lai gần có thể giúp cho các hoạt động của thư viện đi đúng và bắt kịp được nhu cầu của xã hội, của người dùng tin. Có nhiều biện pháp để xác định hướng đi của TVHN trong thời gian tới. Trong khuôn khổ Luận văn này, tôi chỉ lưu ý đến những điểm sau :

*** Nghiên cứu lại nhóm đối tượng người dùng tin chính của thư viện.**

Từ trước tới nay, với tính chất là một thư viện công cộng, TVHN luôn là điểm đến của mọi người dân, không phân biệt lứa tuổi, giới tính, trình độ. Tuy nhiên trong số đối tượng đến sử dụng thư viện, phần lớn là những bạn đọc trí thức, học sinh, sinh viên, những người làm công tác nghiên cứu. Vì vậy những sản phẩm – dịch vụ thư viện cũng được xây dựng chủ yếu để đáp ứng nhóm người dùng tin này. Tuy nhiên, nhóm người dùng tin này cũng chỉ chiếm một số lượng nhỏ hơn nhiều so với những đối tượng khác như người dân thường, người lao động phổ thông, những người không làm trong các lĩnh vực nghiên cứu, học tập, kinh doanh, ví dụ người nội trợ, người kinh doanh buôn bán nhỏ, công nhân lao động... Việc đưa ra những sản phẩm – dịch vụ thư viện nhằm thu hút những đối tượng này cũng là một việc cần phải chú ý.

*** Tập trung vào những thế mạnh hiện tại.**

Cần thấy những thế mạnh về sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện của TVHN so sánh với các thư viện trong vùng hoặc trên cùng địa bàn hiện nay chủ yếu tập trung trong những nhóm sau:

- * Thư viện Thiếu nhi.
- * Thư viện dành cho người khiếm thị.
- * Địa chí.

Vì vậy, cần tập trung phát triển thêm những sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện mới nhằm phục vụ tốt những nhóm này, không chỉ trong phạm vi địa bàn Hà Nội mà còn hướng tới phục vụ nhu cầu của vùng (Liên hiệp Thư viện đồng bằng Sông Hồng) hoặc miền (miền Bắc, miền Trung).

*** Nghiên cứu đưa ra những nhóm sản phẩm – dịch vụ đa dạng, hiện đại.**

Việc cung cấp những sản phẩm – dịch vụ mới mang tính hiện đại là vô cùng quan trọng, mang tính sống còn đối với những thư viện lớn như TVHN. Hiện nay, hệ thống sản phẩm – dịch vụ của thư viện có thể nói là tương đối phong phú, đa dạng, nhưng chủ yếu vẫn là những sản phẩm – dịch vụ mang tính truyền thống, chưa có sự đột biến, phục vụ số lượng người dùng tin còn chưa nhiều. Việc nghiên cứu, cung cấp những sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện mang tính hiện đại, đáp ứng hơi thở của đời sống xã hội hiện tại và phát triển trong tương lai sẽ có thể thu hút được nhiều hơn đối tượng bạn đọc có trình độ, có sự năng động cao, đòi hỏi những sản phẩm – dịch vụ hiện đại.

3.2.2. Hướng phát triển một số loại hình sản phẩm – dịch vụ mới.

3.2.2.1. Xây dựng các CSDL chuyên đề toàn văn, các CSDL tài liệu số hóa.

Đây là xu hướng phát triển mạnh mẽ của các thư viện trên thế giới hiện nay. Bên cạnh nguồn tài liệu truyền thống thì nguồn tài liệu điện tử đang ngày càng gia tăng và chiếm số lượng lớn. Nhu cầu của người dùng tin không chỉ đến thư viện để sử dụng tài liệu hoặc tra cứu những CSDL thư mục từ xa nữa mà họ mong muốn có thể sử dụng ngay được những tài liệu điện tử, tài liệu đã được số hóa từ bất kỳ đâu, vào bất kỳ thời gian nào mà họ mong muốn.

Nhiều thư viện công cộng ở Việt Nam cũng đã và đang tập trung vào việc xây dựng những CSDL toàn văn, CSDL số hóa của riêng mình, ví dụ như Bộ sưu tập Đông Dương của Thư viện Quốc gia Việt Nam, CSDL toàn văn của Thư viện KHTH Tp. Hồ Chí Minh, Thư viện tỉnh Bình Định...

Việc xây dựng các CSDL toàn văn và số hóa đòi hỏi nhiều kinh phí cho trang thiết bị lưu trữ, số hóa, kinh nghiệm, nhân lực... Vì vậy để tiến hành công việc này không phải dễ dàng, đòi hỏi có nguồn kinh phí lớn. Vì vậy vấn đề đặt ra là phải xác định một hướng đi đúng đắn trong công tác xây dựng các CSDL toàn văn, số hóa tài liệu thư viện.

Trước mắt đối với việc xây dựng CSDL toàn văn, có thể tiến hành theo các hướng sau:

- Sưu tầm, thu thập các tài liệu, các CSDL toàn văn đã được cung cấp miễn phí từ các nguồn trên mạng Internet, hoặc bởi các cơ quan thông tin – thư viện trong và ngoài nước. Hiện nay có rất nhiều các CSDL mà bạn đọc được phép truy cập miễn phí. TVHN nên tiến hành tìm kiếm những bộ sưu tập tài liệu miễn phí sẵn có như vậy để giới thiệu cho người dùng tin. (Xem [Phụ lục 5](#))

- Xây dựng CSDL toàn văn bằng cách bổ sung tài liệu điện tử song song với bổ sung tài liệu truyền thống. Đặc biệt là mua các tạp chí nghiên cứu khoa học xuất bản dưới dạng điện tử. Cũng cần chú ý tới các dạng sách điện tử (E-book) đang phát triển hiện nay. TVHN có thể mua quyền sử dụng với các sách điện tử thương mại hoặc tìm kiếm các sách điện tử miễn phí rất phong phú và có sẵn trên mạng internet, có thể download về và biên mục lại để phục vụ. Với các tài liệu dạng này, chúng ta có thể tạo lập CSDL sách điện tử trong đó người dùng tin có thể đăng ký mượn / trả giống như thư viện thông thường, có thể đọc và in ra nhưng không thể download.

- Mua bản quyền sử dụng một số CSDL điện tử quốc tế hoặc trong nước có giá trị nghiên cứu cao, ví dụ: các CSDL PROQUEST, EBSCO, HINARI... Việc mua bản quyền có thể giúp người dùng tin của thư viện tiếp cận mạnh mẽ nguồn tài liệu khoa học có giá trị của thế giới với một giá sử dụng thấp nhất. Khó khăn nhất là

làm sao đảm bảo giới thiệu và hướng dẫn bạn đọc sử dụng hiệu quả việc khai thác tài liệu từ các CSDL này.

- Tiến hành số hóa dần kho tài liệu của chính thư viện. Việc số hóa tài liệu hiện không chỉ là lĩnh vực mà TVHN đang quan tâm mà hầu hết các thư viện đang trong quá trình hiện đại hóa đều quan tâm đến. Để có thể số hóa một tài liệu cần rất nhiều trang thiết bị hiện đại, ví dụ như máy quét, máy tính có cấu hình mạnh để xử lý dữ liệu, thiết bị lưu trữ lớn, phần mềm chuyên dụng cho xử lý, lưu trữ, tra cứu tài liệu số hóa. Tất cả đều đòi hỏi những nguồn kinh phí lớn. Trong khi đó có ít thư viện công cộng ở Việt Nam có đủ năng lực để thực hiện số hóa tài liệu. Cách tốt nhất để tiến hành số hóa tài liệu là phối hợp, chia sẻ giữa các cơ quan thông tin – thư viện trong cùng hệ thống. Ví dụ, TVHN có thể chia sẻ công tác số hóa tài liệu với các thư viện trong cùng hệ thống thư viện Liên hiệp thư viện Đồng bằng Sông Hồng. Mỗi thư viện sẽ chịu trách nhiệm số hóa một mảng tài liệu, sau đó trao đổi chéo với nhau. Như vậy có thể nhanh chóng tăng cường được nguồn lực tài liệu số hóa, đồng thời tránh được sự trùng lặp, lãng phí trong số hóa tài liệu.

Trong Liên hiệp Thư viện Đồng bằng Sông Hồng hiện nay, có thể nói TVHN là thư viện hiện đại nhất, có cơ sở trang thiết bị hiện đại cũng như nguồn nhân lực có trình độ nhất. Vì vậy TVHN cần phát huy thế mạnh của mình để số hóa tài liệu của thư viện đồng thời hỗ trợ, giúp đỡ các thư viện trong khác trong công tác số hóa tài liệu.

3.2.2.2. Cung cấp dịch vụ tham khảo.

Trước đây người ta thường quan niệm rằng, thư viện là nơi lưu trữ tài liệu, các nguồn tài liệu phải được sắp xếp theo một trật tự nhất định để khi độc giả cần đến, có thể tìm thấy một cách dễ dàng. Tất cả sự hỗ trợ của thư viện cho độc giả trong việc đi tìm thông tin theo quan niệm cũ chỉ là hướng dẫn độc giả tra cứu mục lục, hay tìm tài liệu trong thư mục, vào kho lấy tài liệu khi cho mượn, thu hồi tài liệu trả về, xóa sổ, xếp tài liệu lên giá kệ...

Tuy nhiên hiện nay quan điểm về sự phục vụ của thư viện trên thế giới đã có nhiều thay đổi. Trọng tâm của ngành thư viện hiện nay là “hỗ trợ cho độc giả”. Bạn

đọc ngày nay đến thư viện với nhu cầu là để được giải đáp một câu hỏi, một thắc mắc về vấn đề cụ thể nào đó. Hoặc có thể họ đến thư viện với một câu hỏi có tính nghiên cứu, nhu cầu thông tin rộng và phức tạp, đòi hỏi một cuộc truy tìm tài liệu đủ loại hình và có tính rộng khắp. Để đáp ứng những nhu cầu loại này, đòi hỏi người cán bộ thư viện ngoài chuyên môn vững còn phải có một kiến thức rộng khắp, phải nắm vững các nguồn tài liệu tham khảo (tra cứu), hiểu rõ mục đích, phạm vi, cách sắp xếp, uy tín, tính chính xác, khách quan, cập nhật của từng loại tài liệu tham khảo, nắm vững kỹ thuật truy tìm thông tin trên mục lục, trong các tài liệu tham khảo, qua các CSDL, CD-ROM và mạng internet.

Nghiên cứu cung cấp dịch vụ tham khảo tại TVHN có thể thực hiện theo những hướng sau: i. Cung cấp sự kiện và thông tin; ii. Cung cấp sự hướng dẫn và dịch vụ hỗ trợ; iii. Cung cấp sự huấn luyện.

- Cung cấp sự kiện và thông tin là cách thư viện sử dụng những nguồn thông tin sẵn có trong các tài liệu tham khảo để trả lời những câu hỏi hay những vấn đề nêu ra của người sử dụng. Những nguồn thông tin sẵn có này thường nằm trong các tài liệu tham khảo như: từ điển, bách khoa toàn thư, niên giám, lịch sách, sổ tay, cẩm nang, bản tóm lược, tin tức nguồn tài liệu tiểu sử, nguồn tài liệu địa lý, nguồn tài liệu thống kê, các tiêu chuẩn, báo cáo thường niên, văn bản nhà nước... Thư viện cũng có thể tìm thông tin cho người dùng tin bằng cách sao chụp các tài liệu nằm trong kho tài liệu hay CSDL của các thư viện bạn trong một hệ thống mượn liên thư viện và chuyển giao tài liệu đến người sử dụng.

- Cung cấp sự hướng dẫn và dịch vụ hỗ trợ cho độc giả thông qua việc hướng dẫn giúp đỡ họ trong việc tìm kiếm trên mục lục, tìm tài liệu trên kệ, tìm thông tin trên các nguồn tài liệu tham khảo, sử dụng CSDL, sử dụng CD-ROM, sử dụng mạng internet... Đối với những câu hỏi có tính phức tạp hay nghiên cứu, cán bộ thư viện cần nắm vững cách sử dụng những công cụ tìm kiếm như thư mục, sách chỉ mục, niên giám, sách hướng dẫn... để tìm thông tin cho người sử dụng hoặc chỉ dẫn họ đến nơi có thể trả lời câu hỏi. Ngoài ra còn có thể thành lập những danh mục

các địa chỉ web trên internet để hướng dẫn người sử dụng truy tìm, hướng dẫn kỹ thuật truy tìm, sử dụng các nguồn tài liệu thư viện.

- Cung cấp sự huấn luyện cho người dùng tin dưới các hình thức hội thảo hay các khóa học đầy đủ. Trong đó thư viện huấn luyện cho người dùng tin về: tổ chức và dịch vụ thư viện; hệ thống mục lục và cách tra cứu, hệ thống phân loại và cách sắp xếp các tài liệu trong kho; sưu tập tham khảo và cách tìm thông tin; cách sử dụng CSDL, CD-ROM và tìm thông tin trên mạng internet.

Để thực hiện được việc cung cấp dịch vụ tham khảo, TVHN cần có chiến lược để phát triển những việc sau:

- + Thiết lập một Sưu tập Tham khảo thật phong phú và đa dạng, tối thiểu có những nguồn tài liệu cơ bản như: Nguồn tài liệu trực tiếp bao gồm từ điển, bách khoa toàn thư, niên giám, lịch sách, sổ tay, cẩm nang, tiểu sử, nguồn tài liệu địa lý, nguồn tài liệu thống kê, bản tin tóm lược tin tức, các tiêu chuẩn, báo cáo thường niên, văn bản nhà nước; Những nguồn tài liệu gián tiếp bao gồm: thư mục, sách chỉ mục, sách tóm lược. Việc phát triển bộ sưu tập tài liệu tham khảo nên được coi trọng như một trong những nhiệm vụ trọng tâm trong việc bổ sung tài liệu cho thư viện.

- + Đào tạo lại các cán bộ thư viện đảm bảo có đủ: Kỹ năng kỹ thuật dịch vụ tham khảo truyền thống như chọn lựa, bổ sung và sắp xếp sưu tập tham khảo trong thư viện để đáp ứng yêu cầu phục vụ tham khảo cho người sử dụng và dịch vụ thông tin của cán bộ tham khảo; Cần thiết có kỹ năng cao về tìm kiếm thông tin trên mạng để đáp ứng yêu cầu phục vụ tham khảo, sưu tầm và tập hợp những trang web tham khảo, những tài liệu điện tử tham khảo, tổ chức trình bày thông tin trên mạng để phục vụ yêu cầu tham khảo cho độc giả và dịch vụ thông tin của cán bộ tham khảo, lập thư mục tự động theo yêu cầu của độc giả.

(Bổ sung thêm ảnh về dịch vụ tham khảo tại các thư viện công cộng tại Sin).

3.2.2.3. Dịch vụ mượn liên thư viện.

Hiện nay, các thư viện ở Việt Nam đều nói nhiều đến việc xây dựng những chính sách tổ chức dịch vụ mượn liên thư viện. Tuy nhiên cho tới nay vẫn chưa có

mô hình nào có thể nói là thành công. Tuy nhiên việc nghiên cứu cung cấp dịch vụ mượn liên thư viện vẫn được các thư viện quan tâm tìm giải pháp để thực hiện.

Dịch vụ mượn liên thư viện là loại dịch vụ cho phép người dùng tin mượn tài liệu của các cơ quan thông tin – thư viện khác trong cùng một hệ thống, trong nước hoặc quốc tế một cách dễ dàng. TVHN cần nghiên cứu cung cấp dịch vụ mượn tài liệu liên thư viện theo những hướng sau:

- Xây dựng hệ thống mượn tài liệu liên thư viện giữa TVHN và hệ thống các thư viện quận, huyện, thư viện cơ sở. Để có thể cung cấp dịch vụ này có hiệu quả, không những cần xây dựng một chính sách sử dụng tài liệu tốt giữa TVHN và các thư viện quận, huyện, thư viện cơ sở, TVHN sẽ cần cung cấp danh mục tài liệu có tại TVHN (có thể dưới dạng thư mục hoặc CSDL thư mục) cho các hệ thống thư viện nói trên để bạn đọc có thể tra cứu. Hướng dẫn bạn đọc tại các địa phương sử dụng dịch vụ này như thế nào...

- Xây dựng hệ thống mượn tài liệu liên thư viện giữa TVHN và hệ thống các thư trong Liên hiệp Thư viện Đồng bằng Sông Hồng. Việc mượn liên thư viện trong hệ thống thư viện này không chỉ là nhờ sự trợ giúp của thư viện để mượn tài liệu của thư viện khác mà có thể trực tiếp sử dụng thẻ thư viện của một thư viện để có thể mượn tài liệu có ở các thư viện khác trong hệ thống. Để làm được điều này, các thư viện có thể đưa ra một chính sách chung trong cung cấp thẻ mượn liên thư viện (ví dụ như thu mức phí chung trong làm thẻ, trong đặt cược mượn sách...).

3.2.2.4. Dịch vụ đọc liên thư viện:

Đây cũng là một hình thức dịch vụ tương tự dịch vụ mượn liên thư viện. TVHN có thể cung cấp dịch vụ này dựa trên sự đồng thuận về mặt nguyên tắc giữa các thư viện trong cùng một hệ thống thư viện cung cấp dịch vụ này. Dịch vụ đọc thư viện là hình thức cho phép bạn đọc của một thư viện có thể đọc tài liệu tại bất kỳ thư viện nào khác trong hệ thống thư viện cung cấp dịch vụ này một cách dễ dàng, thuận lợi. Dịch vụ đọc liên thư viện sẽ là một dịch vụ hỗ trợ những người dùng tin hay phải di chuyển trong những vùng khác nhau, hoặc những độc giả tại

một địa phương có nhu cầu tìm đọc một tài liệu tại một thư viện thuộc địa phương khác nhưng không cần thiết là phải mượn về.

Trước mắt, TVHN có thể nghiên cứu để cung cấp dịch vụ đọc liên thư viện cho hệ thống thư viện cấp quận, huyện, thư viện cơ sở trên địa bàn Hà Nội. Tiến tới xây dựng một hệ thống thư viện cấp tỉnh có cung cấp dịch vụ này (ví dụ trong hệ thống Liên hiệp thư viện Đồng bằng Sông Hồng).

3.2.2.5. Cung cấp các sản phẩm – dịch vụ cho thiếu nhi.

Thư viện dành cho thiếu nhi của TVHN hiện nay có thể coi là một địa chỉ thân quen với thiếu nhi Thủ đô. Tại đây bạn đọc là thiếu nhi có thể tìm đọc được nhiều tài liệu khác nhau bao gồm nhiều thể loại khác nhau như: sách văn học, sách tham khảo, sách bằng các ngôn ngữ nước ngoài... Tuy nhiên các dịch vụ và sản phẩm dành cho thiếu nhi thì chưa nhiều. Bạn đọc là thiếu nhi chỉ được cung cấp 2 dịch vụ cơ bản là đọc tại chỗ và mượn về nhà. Các sản phẩm thông tin – thư viện dành cho thiếu nhi cũng không đáng kể. Đặc biệt, bạn đọc thiếu nhi hầu như chưa được sử dụng các dịch vụ - sản phẩm thông tin – thư viện mang tính hiện đại.

Tại các nước trên thế giới, hệ thống thư viện công cộng luôn dành một sự quan tâm rất lớn đến chăm sóc nhu cầu thiếu nhi, cung cấp một hệ thống các sản phẩm và dịch vụ thư viện rất phong phú và đa dạng cho bạn đọc thiếu nhi. Tuyên ngôn năm 1994 của UNESCO về Thư viện công cộng phân nhiệm vụ của các Thư viện công cộng cũng đặt nhiệm vụ phải phục vụ thiếu nhi lên làm nhiệm vụ quan trọng với mỗi thư viện:

- “1. Hình thành và củng cố thói quen đọc sách ở trẻ em ngay từ lứa tuổi sớm nhất.*
- 2. Hỗ trợ việc học, học riêng lẻ hay học trong nhà trường, và tự học ở các cấp độ khác nhau”.* [39, tr.285].

Điều đó chứng tỏ rằng, việc phục vụ thiếu nhi ở các thư viện công cộng cần được coi trọng ở hàng đầu. Tạo cho thiếu nhi thói quen đọc tại thư viện chính là tạo ra nhiều thế hệ bạn đọc thư viện trung thành sau này. Và những thế hệ bạn đọc trung thành của thư viện chính là tương lai của thư viện – là sự phát triển của thư viện mai sau.

Thư viện thiếu nhi Hà Nội hiện nay, nếu so với các thư viện công cộng khác thì đã có những đầu tư tương đối lớn, tuy nhiên như thế vẫn chưa thể đủ. TVHN cần cung cấp thêm nhiều sản phẩm và dịch vụ thư viện cho bạn đọc thiếu nhi của Thủ đô. TVHN có thể tiến hành cung cấp thêm những sản phẩm và dịch vụ thư viện cho thiếu nhi sau:

- Xây dựng các Bộ sưu tập sách điện tử dành cho thiếu nhi, chủ yếu là các CSDL toàn văn, tài liệu số hóa cho thiếu nhi. Bổ sung thêm các tài liệu nghe nhìn dành cho thiếu nhi, kể cả các phần mềm trò chơi mang tính giáo dục.
- Cung cấp các thư mục giới thiệu sách cho thiếu nhi. Đặc biệt chú trọng đến việc giúp đỡ các em tìm đọc những cuốn sách hay, sách có giá trị.
- Có thể xây dựng những góc dành cho phụ huynh thiếu nhi, trong đó cung cấp các thư mục tài liệu hướng dẫn mang tính sư phạm, sách hướng dẫn chăm sóc thiếu nhi theo các lứa tuổi khác nhau.
- Có thể phối hợp để tổ chức nhiều hơn những cuộc thi tìm hiểu dành cho thiếu nhi, các cuộc nói chuyện, giới thiệu sách mới dành cho thiếu nhi, tạo ra cho các em sự ham mê tìm hiểu đọc sách hoặc giúp các em có thể khám phá những khả năng thể hiện mới của bản thân. Những cuộc thi tìm hiểu này có thể được tổ chức hàng tháng, thậm chí hàng tuần với giải thưởng là những cuốn sách hay hoặc những phần thưởng có giá trị khác đối với việc sử dụng dịch vụ thư viện (ví dụ tặng thẻ bạn đọc, thẻ mượn, tặng thời gian sử dụng thư viện, tặng số lượng sách mượn...).
- Hướng tới việc đào tạo cho các em kỹ năng sử dụng sản phẩm – dịch vụ thư viện, kỹ năng sử dụng CNTT... Biến thư viện thực sự trở thành là trung tâm đào tạo ngoài trường học.

Để có thể thực hiện được thì TVHN cần có một số giải pháp cụ thể trong xây dựng chính sách phục vụ thiếu nhi:

- Bên cạnh việc bổ sung nhiều sách, báo, tài liệu truyền thống, cần bổ sung nhiều tài liệu điện tử dành cho thiếu nhi.
- Trang bị máy tính, trang thiết bị hiện đại cho thư viện thiếu nhi.

- Bổ sung thêm cán bộ phục vụ thiếu nhi, và những cán bộ này chủ yếu là để tổ chức các sản phẩm – dịch vụ dành cho thiếu nhi. Đào tạo cán bộ thư viện có thêm kỹ năng phục vụ thiếu nhi, đặc biệt là các kỹ năng trong đánh giá, tìm hiểu nhu cầu đọc thiếu nhi, nắm được tâm sinh lý thiếu nhi và có nhiều kỹ năng trong giao tiếp với đối tượng bạn đọc này.

3.2.2.6. Cung cấp các sản phẩm – dịch vụ cho người khiếm thị.

Trong Pháp lệnh Thư viện, Điều 6 Khoản 4 quy định: “*Người khiếm thị được tạo điều kiện sử dụng tài liệu thư viện bằng chữ nổi hoặc các vật mang tin đặc biệt*”. [39, tr.25].

Tại TVHN, bạn đọc khiếm thị hiện nay được cung cấp khá nhiều sản phẩm và dịch vụ thư viện phù hợp với họ, ví dụ: sách chữ nổi, băng catsette, đĩa CD, sách nói, máy đọc đĩa, máy phóng CCTV... Bên cạnh đó, TVHN cũng còn thường xuyên hỗ trợ tổ chức các chương trình tuyên truyền giới thiệu sách mới cho Hội người khiếm thị Hà Nội và các quận huyện lân cận. Có thể nói, TVHN đã dành cho người khiếm thị một sự quan tâm đặc biệt trong điều kiện còn nhiều khó khăn hạn chế.

Nhằm hỗ trợ hoạt động phục vụ người khiếm thị tại TVHN, Quỹ FORCE (Hà Lan) đã hỗ trợ cho TVHN một phòng thu âm với tiêu chuẩn chất lượng cao gồm các trang thiết bị thu âm, máy tính, phần mềm xử lý, máy sao chép đĩa. Đồng thời, Thư viện KHTH Hồ Chí Minh – một trong những điểm sáng về phục vụ người khiếm thị tại Việt Nam - cũng đã hỗ trợ đào tạo cán bộ TVHN trong sử dụng trang thiết bị phòng thu, xây dựng các sản phẩm dành cho người khiếm thị.

Trong thời gian tới, TVHN cần phát huy mạnh mẽ sự hỗ trợ của Quỹ FORCE để cung cấp nhiều hơn nữa những sản phẩm – dịch vụ thư viện dành cho người khiếm thị. Đặc biệt là trong sản xuất sách nói, đĩa CD dành cho người khiếm thị. TVHN cần phải tận dụng thế mạnh về trang thiết bị, về nhân lực có trình độ để sản xuất và cung cấp những sản phẩm này cho hệ thống thư viện công cộng trên địa bàn, trong vùng, thậm chí là cho hệ thống thư viện công cộng toàn quốc. Cần nghiên cứu tìm hiểu để bổ sung hoặc sản xuất các dạng sản phẩm mới dành cho người khiếm thị như: Sách có hình nổi, sách khổ lớn, sách chữ lớn, băng hình có

thuyết minh mô tả hình ảnh, tài liệu hình thức đôi (dùng cho cả trẻ bình thường và trẻ khuyết tật), tài liệu chữ Moon (một hình thức chữ khác tương tự chữ Braille nhưng dễ học hơn), các tài liệu thông tin cho phụ huynh (như website, tờ rơi, các tạp chí phụ trợ...

Bên cạnh đó, TVHN cần tiếp tục cử cán bộ đi đào tạo và tham quan học hỏi tại các đơn vị có kinh nghiệm phục vụ người khiếm thị như Thư viện KHTH Hồ Chí Minh, Hội người khiếm thị Trung ương, Trường Nguyễn Đình Chiểu. Việc tìm hiểu nhu cầu của người khiếm thị cũng rất quan trọng. Hiện nay, TVHN cung cấp các sản phẩm cho người khiếm thị hầu như chưa qua điều tra nhu cầu của họ. Chính bởi vậy việc đáp ứng nhu cầu của họ cũng chưa thật sự tốt. TVHN cần xây dựng một chương trình khảo sát tìm hiểu nhu cầu tin của người khiếm thị để đáp ứng đúng nhất nhu cầu của đối tượng dùng tin đặc biệt này.

3.2.2.7. Tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo người dùng tin.

Đào tạo người dùng tin có một vai trò quan trọng trong việc sử dụng hiệu quả các hoạt động, các sản phẩm – dịch vụ của thư viện. Đặc biệt đối với việc sử dụng các sản phẩm – dịch vụ thư viện hiện đại. Việc tổ chức các lớp tập huấn người dùng tin cần phải được tổ chức thường xuyên. Mục đích chính là hướng dẫn người dùng tin sử dụng các sản phẩm – dịch vụ đã được thư viện cung cấp. Sử dụng trang thiết bị thư viện để tìm kiếm thông tin đáp ứng nhu cầu của họ một cách nhanh chóng, hiệu quả.

Đào tạo người dùng tin hiệu quả sẽ tạo ra một thế hệ bạn đọc mới, chủ động và năng động hơn trong sử dụng thư viện. Họ có thể sử dụng các sản phẩm – dịch vụ mà thư viện cung cấp theo hướng chủ động hơn. Đây cũng là một xu hướng phát triển mà các thư viện hiện đại đang hướng tới.

Bên cạnh việc tổ chức những lớp tập huấn dành cho người dùng tin tại thư viện, TVHN đồng thời cần có những chương trình tập huấn bạn đọc hỗ trợ cho hệ thống các thư viện quận, huyện, thư viện cơ sở, giúp hệ thống thư viện công cộng trên địa bàn Hà Nội có những bước phát triển mạnh trong phục vụ bạn đọc.

3.3. Nhóm giải pháp hỗ trợ.

3.3.1 Tăng cường kinh phí đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho tạo lập, cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện.

Tăng kinh phí không chỉ là để sản xuất và cung cấp những sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện đã có mà còn là để nâng cao chất lượng cho những sản phẩm và dịch vụ thư viện đó. Đây là một việc làm rất quan trọng đối với TVHN khi mà các sản phẩm – dịch vụ mà thư viện đang cung cấp phải chịu một sức ép rất lớn từ những ngành, những đơn vị cung cấp thông tin khác, trong một xã hội mà văn hóa đọc đã có phần bị lắng xuống, văn hóa nghe nhìn đang trên ngôi. Việc cung cấp các sản phẩm – dịch vụ mang tính hiện đại đang ngày càng trở lên cấp bách, thậm chí mang tính sống còn đối với các thư viện trong quá trình chuyển đổi từ thư viện truyền thống sang thư viện hiện đại. Rõ ràng việc chuyển đổi này đòi hỏi nhiều kinh phí đầu tư cho cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để tạo lập và cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thư viện mới và hiện đại trên nền những sản phẩm – dịch vụ truyền thống đã và đang được cung cấp.

Bên cạnh việc xây dựng những kế hoạch dài hạn về kinh phí hỗ trợ cung cấp những sản phẩm – dịch vụ mới, TVHN cũng cần chú trọng tăng cường công tác xã hội hóa hoạt động thư viện để nâng cao chất lượng hoạt động của mình. Việc phối hợp thành công với Quỹ FORCE hay như Quỹ phát triển Singapore là một điển hình thành công trong hợp tác quốc tế, xã hội hóa những chiến lược mà TVHN đang hướng tới. Với sự hỗ trợ về kinh phí và vật chất của Quỹ FORCE hay Quỹ phát triển Singapore, TVHN đã đi một bước dài trong nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho người khiếm thị cũng như thiếu nhi, học sinh thủ đô Hà Nội.

3.3.2 Nâng cao trình độ cán bộ thông tin - thư viện.

Để có thể cung cấp những sản phẩm – dịch vụ thư viện với chất lượng cao, rõ ràng cũng đòi hỏi phải có một đội ngũ cán bộ thư viện có trình độ tương đương. Trong bất kỳ hoàn cảnh nào, đội ngũ cán bộ thư viện cũng là linh hồn của mọi hoạt động thư viện. Mọi sản phẩm – dịch vụ dù là trong quá trình nâng cao chất lượng hay thay thế ra đời mới thì quan trọng nhất vẫn là đội ngũ cán bộ thư viện sẽ tạo ra nó.

Hiện nay, hàng năm TVHN đều cử nhiều cán bộ tham gia các chương trình tập huấn khác nhau, từ chuyên môn nghiệp vụ đến các kỹ năng nâng cao như tin học, ngoại ngữ... Tuy nhiên việc phát huy hiệu quả từ các chương trình đào tạo chưa thật sự được như ý muốn. Các chương trình đào tạo thường quá ngắn, khó đạt được hiệu quả trong đào tạo.

Để công tác đào tạo cán bộ đạt hiệu quả, trước mắt TVHN cần tập trung đào tạo cán bộ theo những phương hướng, định hướng trọng tâm phát triển của TVHN trong thời gian tới. Cụ thể:

- + Tập trung nâng cao kỹ năng tin học và CNTT cho cán bộ thư viện. Tối thiểu phải có phải có các kỹ năng trong sử dụng tin học văn phòng, có thể sử dụng phần mềm thư viện được trang bị cho thư viện. Đặc biệt chú trọng tới các kỹ năng nhập liệu và kỹ năng tìm kiếm thông tin.

- + Nâng cao trình độ và kỹ năng quản lý, lãnh đạo của đội ngũ cán bộ thư viện, đặc biệt là đội ngũ cán bộ trẻ. Đảm bảo đào tạo được một đội ngũ cán bộ, viên chức có kiến thức và khả năng quản lý và hoạt động trong một thư viện hiện đại và đáp ứng với những thay đổi nhanh chóng của thực tế.

- + Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện do cán bộ thư viện trực tiếp phụ trách. Đặc biệt chú trọng nâng cao nghiệp vụ thư viện cho đội ngũ cán bộ làm công tác quản trị mạng và CNTT.

- + Tổ chức cho đội ngũ cán bộ thư viện được tham gia các lớp tập huấn về kỹ năng ứng xử, giao tiếp với bạn đọc, các kỹ năng xã hội cần thiết để cán bộ thư viện có thể tự tin, năng động hơn trong công việc và cuộc sống. Đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo cán bộ thư viện phục vụ thiếu nhi, nắm bắt tâm sinh lý, nhu cầu của đối tượng bạn đọc nhỏ tuổi này. Trên cơ sở đó nghiên cứu, tạo lập những sản phẩm và dịch vụ thư viện phù hợp với đối tượng thiếu nhi.

- + Tổ chức đào tạo cán bộ thư viện về các lĩnh vực mới, kiến thức mới trong lĩnh vực thư viện và thông tin như: Xử lý thông tin, bao gói thông tin, cung cấp và chuyển giao thông tin, phương pháp và kỹ năng khai thác thông tin... Chú trọng

trong phối hợp với các đơn vị đào tạo, các đơn vị liên quan để đưa cán bộ đi học tập, nâng cao trình độ.

+ Cần có kế hoạch triển khai các hình thức thẩm định trình độ cán bộ hàng năm. Trên cơ sở đó mới tạo động lực cho cán bộ thư viện phải tự học tập, nâng cao trình độ bản thân.

3.3.3 Tích cực hướng đến người dùng tin.

Cùng với sự phát triển đến chóng mặt của xã hội hiện đại, mọi cơ quan thông tin – thư viện cũng phải nhanh chóng thay đổi quan điểm, cách thức phục vụ để có thể tồn tại và phát triển. Nếu như trước đây, khi mà văn hóa đọc chiếm ưu thế, thư viện thực sự là một lâu đài tri thức cho mọi người tìm đến học tập, nghiên cứu, nâng cao trình độ bản thân thì ngày nay, quan điểm này đã có nhiều thay đổi cơ bản. Thư viện cùng với khối lượng tài liệu phong phú của mình vẫn thực sự là một kho tàng tri thức, nhưng không còn là duy nhất nữa. Ngày nay, mọi người dân đều có thể tự tìm kiếm tri thức cho bản thân thông qua vô vàn hình thức khác nhau mà nhiều nhất là từ internet.

Việc một người thông thạo máy tính với một chiếc máy tính kết nối mạng internet chỉ với một cú nhấn chuột là có thể tìm kiếm được phần lớn những thông tin cần thiết đã khiến họ mất đi cảm hứng đến đọc và tìm tài liệu tại các thư viện. Vì thế, vấn đề đặt ra hiện nay đó là thư viện phải làm sao lôi kéo được bạn đọc đến với mình, tìm ra những bạn đọc tiềm năng, cung cấp cho họ những hình thức sử dụng thư viện, những sản phẩm và dịch vụ thư viện tiện dụng và độc đáo. Thư viện không nên và không thể ngồi tại một chỗ nữa. Thư viện cần được mở rộng diện phục vụ, vươn tới những nơi mà thư viện chưa từng vươn tới. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với những thư viện công cộng.

TVHN cũng cần tìm ra những đối tượng bạn đọc tiềm năng mới để phục vụ họ. Đó có thể là những công nhân lao động tại các xí nghiệp, các người nội trợ, người kinh doanh buôn bán nhỏ lẻ, ít có điều kiện đến với thư viện. Việc đưa sách tới tận tay họ là một hình thức TVHN cần nghiên cứu để thực hiện trong thời gian tới.

3.3.4 Tăng cường công tác Marketing, xây dựng chiến lược marketing cho thư viện.

Theo định nghĩa của Học viện Marketing Chartered, Marketing là quá trình quản lý, xác định, dự đoán và đáp ứng các yêu cầu cho khách hàng một cách hiệu quả và thuận lợi. Chiến lược marketing được hiểu là một hệ thống các quyết định hoạt động mang tính dài hạn mà tổ chức cần thực hiện nhằm đạt tới các mục tiêu đặt ra.

Việc xây dựng những chiến lược marketing phù hợp sẽ giúp TVHN thực hiện được những nhiệm vụ sau:

- Chỉ ra định hướng hoạt động của thư viện trong thời gian tới. Nghiên cứu được nhu cầu của độc giả, đánh giá và xúc tiến các kế hoạch phục vụ.
- Đảm bảo cho mỗi bộ phận nhỏ trong cơ cấu tổ chức lớn đều có mục tiêu, nhiệm vụ rõ ràng, các mục tiêu đó phải thống nhất với mục tiêu chung của tổ chức. Tạo cơ hội cho các bộ phận, có chức năng khác nhau trong tổ chức phối hợp hoạt động. Bắt buộc các bộ phận phải tự đánh giá, nhận thức về những điểm mạnh, điểm yếu của mình.
- Tạo cơ sở cho tổ chức phân bổ nguồn lực hợp lý xét cả trên phương diện ngắn hạn và dài hạn.

Việc xác định, phân tích và đánh giá các tác động ảnh hưởng đến sự phát triển của thư viện và các sản phẩm - dịch vụ thông tin là tiêu chí đầu tiên của bất kỳ một kế hoạch chiến lược nào. Việc đó phải được xem xét trên cả hai bình diện môi trường vĩ mô (các thể chế, chính sách của quốc gia, dân số học, kinh tế, chính trị xã hội, văn hóa, công nghệ và môi trường) và môi trường vi mô (là nhân tố các loại hình cơ quan thông tin thư viện như trung tâm thông tin tư liệu, trung tâm học liệu, thư viện công cộng, thư viện chuyên ngành, thư viện trường học..., nhân tố các nhà cung cấp nguồn lực tài nguyên thông tin, nhân tố các nhà môi giới, nhân tố khách hàng).

Dựa trên các phương pháp marketing (SWOT – đánh giá điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức) từ đó đánh giá nội lực của thư viện, đề ra những định hướng phát triển, xây dựng những sản phẩm, dịch vụ phù hợp với đối tượng người dùng tin trong tương lai.

3.3.5. Xây dựng một đội ngũ tình nguyện viên năng động.

Một trong những cách thức vận hành hiệu quả hoạt động thư viện tại các thư viện ở các nước phát triển đó là xây dựng tính tự chủ, tự thực hiện, tự giác tham gia các hoạt động của thư viện trong ý thức của người dùng tin. Điển hình là hệ thống thư viện công cộng tại Singapore, nơi có đến 17% người dân sử dụng thư viện đã đăng ký thực hiện làm tình nguyện viên cho các thư viện. Hiệu quả hoạt động của đội ngũ tình nguyện viên này là rất cao. Họ thường xuyên tham gia vào mọi hoạt động của thư viện, tham gia vào công tác tổ chức, vận động các hoạt động, thúc đẩy hoạt động... Hầu hết các thư viện công cộng đều có những đội ngũ tình nguyện viên làm việc một cách có tổ chức. Các hội tình nguyện viên luôn nhận được sự quan tâm của lãnh đạo thư viện với những quyền lợi thiết thực từ phía thư viện dành cho họ. Tại TVHN trước đây cũng có khá nhiều người sẵn sàng tham gia tình nguyện giúp đỡ các hoạt động của thư viện như tổ chức các hoạt động tuyên truyền giới thiệu sách, đưa sách đến cho người khiếm thị. Tuy nhiên các hoạt động này còn mang tính lẻ tẻ, chưa được quy tụ lại thành những tổ chức tình nguyện. Bên cạnh đó, thư viện cũng chưa có một chính sách nhất quán đối với các tình nguyện viên này.

Việc xây dựng được một chính sách cho tình nguyện viên có thể tạo ra một sự thay đổi trong nhận thức của bạn đọc thư viện với việc tham gia các hoạt động của thư viện, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện, hỗ trợ, giúp đỡ thư viện trong những công việc nhất định. Trước mắt, TVHN có thể hướng tới thành lập những đội tình nguyện viên trong các công tác như tuyên truyền cho thư viện, hỗ trợ các hoạt động thư viện cho người khiếm thị (như thu âm, đọc sách, sáng tạo các sản phẩm cho người khiếm thị...), hỗ trợ tình nguyện trong luân chuyển sách, đưa sách xuống địa phương...

KẾT LUẬN

Như đã nói, trong bất kỳ cơ quan thông tin – thư viện nào, vai trò của các sản phẩm – dịch vụ thư viện được cơ quan đó cung cấp đều có ý nghĩa quan trọng, phần nào quyết định đến sự phát triển của thư viện đó. Điều này càng đặc biệt đúng trong xã hội thông tin hiện đại, khi mà sự phát triển của xã hội, của thông tin là vô cùng nhanh chóng. Cùng với đó là sự thay đổi về thói quen sử dụng thư viện, về cách thức tiếp cận thông tin của người dùng tin. Người dùng tin có xu hướng ngày càng đòi hỏi cao hơn trong việc được cung cấp những sản phẩm – dịch vụ thư viện ưu việt, mang tính hiện đại. Bởi lẽ đó, việc nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ thư viện đã và đang được cung cấp cũng như việc nghiên cứu nhu cầu tin, tạo lập những sản phẩm – dịch vụ thư viện mới để đáp ứng những nhu cầu đó là một công việc cần phải được tiến hành một cách liên tục, thường xuyên.

Nghiên cứu về sản phẩm – dịch vụ thông tin – thư viện tại TVHN hiện nay có một ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển của thư viện. Việc hệ thống và đánh giá một cách tổng quan toàn bộ các sản phẩm – dịch vụ mà thư viện hiện đang cung cấp có thể giúp cho cán bộ thư viện hiểu rõ hơn về cơ cấu tổ chức, cách thức tạo lập và cung cấp các sản phẩm – dịch vụ thư viện cho người dùng tin tại thư viện. Đồng thời qua đó cũng có thể đánh giá được phần nào những điểm mạnh, điểm yếu của mỗi sản phẩm – dịch vụ đang được cung cấp, những cơ hội và thách thức trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm – dịch vụ và tạo lập những loại hình mới phục vụ người dùng tin của thư viện.

Mỗi sản phẩm – dịch vụ thư viện được nâng cao về chất lượng đồng nghĩa với việc TVHN sẽ tiếp tục giữ được bạn đọc đến với mình. Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ thư viện có thể giúp cho TVHN không bị lệ thuộc thái quá vào một loại dịch vụ hay sản phẩm thông tin nào đó, đồng thời mở ra những hướng đi mới trong tương lai của thư viện. Chúng ta cũng tự đánh giá những dịch vụ nào đang tốt, dịch vụ đó có thể áp dụng thành công ở các môi trường khác được không. Ví dụ như phòng đọc không đơn thuần chỉ có sách tham khảo mà còn có băng video, đĩa CD - ROM, các

thiết bị nghe nhìn dành cho việc học ngoại ngữ, xem phim nước ngoài, hệ thống máy tính nối mạng và các cơ sở dữ liệu trực tuyến, nhiều nơi thư giãn, giải trí

Để có thể thực hiện đồng thời các nhóm giải pháp được nêu trong Luận văn, đòi hỏi TVHN sẽ đồng thời phải nỗ lực, tự lực thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ, gồm cả đầu tư trang thiết bị cơ sở vật chất, đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ của cán bộ thư viện, đầu tư nghiên cứu những hướng đi cơ bản, thiết thực nhưng là thế mạnh sẵn có hoặc ở dạng tiềm năng của thư viện trong tương lai.

Với tư cách là Thư viện Thủ đô, là một trong ba thư viện đứng đầu hệ thống thư viện công cộng, TVHN cần có sự hỗ trợ mạnh mẽ cả về mặt chủ trương, chính sách, cũng như về kinh phí từ phía các cơ quan chủ quản như Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội, Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà Nội; sự hỗ trợ từ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch mà trực tiếp là Vụ Thư viện để TVHN thực sự là một mô hình thư viện hoạt động có hiệu quả, phục vụ được một cách tốt nhất nhu cầu thông tin về mọi lĩnh vực của người dân Thủ đô. Và như vậy, TVHN sẽ xứng đáng là Trung tâm Thông tin – Văn hóa – Giáo dục quan trọng và thân thiện của cộng đồng ở Thủ đô và cả nước./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.

1. Tiếng Việt.

1. Hoàng Tuyết Anh (2006), “Thư viện số và đào tạo từ xa”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (1), tr.15-21.
2. Nguyễn Quế Anh (2008), *Hoàn thiện và nâng cao chất lượng của Thư viện Thiếu nhi Hà Nội trong giai đoạn hội nhập quốc tế*, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
3. Đỗ Nguyệt Ánh (2005), *Bảo quản tài liệu tại các thư viện tỉnh vùng đồng bằng Sông Hồng – Thực trạng và giải pháp*, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
4. Báo cáo tổng kết hàng năm của Thư viện Hà Nội (2007, 2008, 2009); Báo cáo tổng kết 5 năm hoạt động TVHN (2006 – 2010).
5. Bertrand, Marie (2010), ”Việc đào tạo cán bộ thư viện nhất thiết phải liên tục”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (4), tr.19-22, 39.
6. Đào Linh Chi (2007), *Nghiên cứu phát triển sản phẩm và dịch vụ Thông tin - Thư viện tại trường Đại học Bách khoa Hà Nội*, Đại học Văn hoá, Hà Nội.
7. Chiến lược phát triển thông tin đến năm 2010 (*Ban hành kèm theo Quyết định số 219/2005/QĐ-TTg ngày 09/09/2005 của Thủ tướng Chính phủ*), truy cập ngày 20/4/2010, địa chỉ: moj.gov.vn/vbpq/Lists/Vn%20bn%20php%20lut/.../CLQD219TTg.doc
8. Nguyễn Kim Dung (2005), *Tăng cường nguồn lực thông tin tại Thư viện Hà Nội phục vụ sự nghiệp phát triển Thủ đô*, Đại học văn hoá, Hà Nội.
9. Đinh Thị Đức (2001), “Công tác phục vụ bạn đọc của Thư viện Hà Nội”, *Tập san Thư viện*, (4), tr.15-18.
10. Heaton, Jo, Dịch vụ thư viện cho thiếu nhi, truy cập ngày 20/4/2010, địa chỉ http://www.gslhcm.org.vn/contents/hoat_dong_khiem_thi/tai_lieu/dv_tv_c_ho_nguoi_khiem_thi/cam_nang_thuc_hanh_tot_nhat/contents/7

11. Hoàng Minh Hiền (2003), “Phục vụ yêu cầu tin từ xa ở thư viện – một hình thức cần được phát triển”, *Thông tin và Tư liệu*, (3), tr.18-21.
12. Nguyễn Hữu Hùng (1998), “Phát triển hoạt động thông tin trong thời kỳ công nghiệp hoá và hiện đại hoá”, *Thông tin & Tư liệu*, (4), tr.2-7.
13. Nguyễn Hữu Hùng (2005), “Thông tin: Từ lý luận đến thực tiễn”, *Văn hoá Thông tin*, Hà Nội.
14. Nguyễn Hữu Hùng (2006), “Vấn đề phát triển và chia sẻ nguồn lực thông tin số hoá tại Việt Nam”, *Thông tin & Tư liệu*, (1), tr.1-5.
15. Phạm Thị Kim (2001), “Hoạt động địa chí của Thư viện Hà Nội phục vụ kỷ niệm 990 năm và hướng tới 1000 năm Thăng Long – Hà Nội”, *Tập san Thư viện*, (4), tr.25-29.
16. Chu Ngọc Lâm (2001), “Thư viện Hà Nội – 45 năm một chặng đường”, *Tập san Thư viện*, (4), tr.5-8.
17. Chu Ngọc Lâm (2010), “Thư viện Hà Nội hướng tới Đại lễ kỷ niệm 1000 năm Thăng Long – Hà Nội”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (5), tr.35-36.
18. Nguyễn Tiến Hiền, Nguyễn Thị Lan Thanh (2002), *Quản lý Thư viện và Trung tâm thông tin*, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
19. Phan Thị Thu Nga (2005), “Chiến lược marketing đối với hoạt động thông tin thư viện”, *Bản tin thư viện – Công nghệ thông tin*, (3), tr.15-25.
20. Nguyễn Ngọc Nguyên (2004), *Tăng cường nguồn lực thông tin địa chí tại Thư viện Hà Nội phục vụ công cuộc xây dựng và phát triển Thủ đô*, Đại học văn hoá Hà Nội, Hà Nội.
21. Nguyễn Ngọc Nguyên (2001), “Thư viện dành cho người khiếm thị”, *Tập san Thư viện*, (4), tr.22-25.
22. *Pháp lệnh Thủ đô Hà Nội và văn bản hướng dẫn thi hành*, Chính trị quốc gia, Hà Nội.
23. Lê Ngọc Oánh (2005), “Cần phải dạy môn dịch vụ tham khảo cho sinh viên ngành thư viện – thông tin học”, *Bản tin thư viện – công nghệ thông tin*, (6), tr.14-17.

24. Vũ Văn Sơn (1997), “Đánh giá các dịch vụ Thông tin và Thư viện”, *Thông tin & Tư liệu*, (4), tr.10-14.
25. Tài liệu hướng dẫn công tác thư viện cơ sở, 2009, Nxb Văn hóa – Thông tin, Hà Nội.
26. Đoàn Phan Tân (2006), *Thông tin học*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
27. Trần Mạnh Tuấn (2003), “Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề: Nội dung và một số kiến nghị”, *Thông tin & Tư liệu*, (1), tr.9-14.
28. Trần Mạnh Tuấn (2010), “Hiện trạng và một số tính chất phát triển của dịch vụ tại các thư viện”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (2), tr.15-20.
29. Trần Mạnh Tuấn (2003), “Một số vấn đề về sự phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin”, *Thông tin & Tư liệu*, (4), tr.15-23.
30. Trần Mạnh Tuấn (2010), “Phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu trong các thư viện khoa học xã hội”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (4), tr.3-9.
31. Trần Mạnh Tuấn (2004), “Sản phẩm thông tin từ góc độ Marketing”, *Thông tin & Tư liệu*, (30), tr.7-12.
32. Trần Mạnh Tuấn. Sản phẩm và dịch vụ Thông tin - Thư viện. – H.: Nxb. Hà Nội, 1998. – 317tr.
33. Trần Mạnh Tuấn (2003), “Về hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin”, *Thông tin khoa học xã hội*, (3), tr.18-25.
34. Trần Mạnh Trí (2003), “Sản phẩm và dịch vụ thông tin – Thực trạng và các vấn đề”, *Thông tin khoa học và xã hội*, (4), tr.19-20.
35. Trung tâm Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia (2003), *Phân tích nhu cầu tin và đánh giá các sản phẩm và dịch vụ thông tin: Tài liệu cho lớp học tổ chức tháng 8/2003*, Trung tâm thông tin tư liệu khoa học và công nghệ quốc gia, Hà Nội.
36. Từ điển Bách khoa Việt Nam, B. s: Nguyễn Văn Trương, Đoàn Trọng Truyến (tổng ch.b), Cù Huy Cận... - H. : Nxb. Từ điển Bách khoa. - 27cm
37. Phan Văn, Lê Thu Minh (2010), “Phương thức bổ sung sách điện tử của các thư viện Đại học Hàn Quốc”, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, (4), tr.50-55.

38. Lê Văn Viêt (2000), *Cẩm nang nghề thư viện*, Văn hoá thông tin, Hà Nội.
39. Lê Văn Viêt (2006), “Một số vấn đề về thiết lập hình thức mượn, chia sẻ tài liệu, thông tin giữa các thư viện Việt Nam”, *Kỷ yếu Hội thảo quốc tế về thư viện: Thư viện Việt Nam hội nhập và phát triển*, tr.42-47.
40. Lê Văn Viêt (1999), “Xu hướng phát triển các hoạt động thư viện trong 20 năm tới và phương hướng đào tạo cán bộ tại Việt Nam”, *Thông tin & Tư liệu*, (1), tr.6-9.
41. Vụ Thư viện (2008), *Về công tác thư viện*, Hà Nội.

Tiếng Anh.

42. Guildlines for Children’s Libraries Services, truy cập ngày 20/05/2009, địa chỉ <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf>
43. IFLA digital reference guidelines, truy cập ngày 22/05/2009, địa chỉ: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm#1.1>
44. Poll, Roswitha (2005), *Measuring the Impact of New Library Services*, truy cập ngày 15/5/2010, địa chỉ: <http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/081e-Poll.pdf>
45. Wooden, Ruth (2006), *The Future of Public Libraries in an Internet Age*, truy cập ngày 16/5/2010, địa chỉ: <http://www.ncl.org/publications/ncr/95-4/0107libraries.pdf>
46. Batt, Chris (1995), “The library of the future: public Libraries and the Internet”, truy cập ngày 22/3/2010, địa chỉ: <http://archive.ifla.org/IV/ifla61/61-batc.htm>

PHẦN PHỤ LỤC LUẬN VĂN.

- 1. PHỤ LỤC 1. MẪU PHIẾU KHẢO SÁT**
- 2. PHỤ LỤC 2. MÔ HÌNH CƠ CẤU TỔ CHỨC TVHN**
- 3. PHỤ LỤC 3. THỐNG KÊ NHÂN SỰ TẠI TVHN**
- 4. PHỤ LỤC 4. MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ WEBSITE TVHN**
- 5. PHỤ LỤC 5: CSDL ĐIỆN TỬ TRỰC TUYẾN TRUY CẬP MIỄN PHÍ.**
- 6. PHỤ LỤC 6: GIỚI THIỆU MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI TVHN**

PHỤ LỤC 1. MẪU PHIẾU KHẢO SÁT

SỞ VĂN HÓA THỂ THAO VÀ DU LỊCH HÀ NỘI
THƯ VIỆN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM – DỊCH VỤ THÔNG TIN – THƯ VIỆN PHỤC VỤ NHU CẦU TIN TÀI THƯ VIỆN HÀ NỘI

Chương trình khảo sát này nhằm mục đích đánh giá hiệu quả và chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện do Thư viện Hà Nội cung cấp. Từ đó cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng các sản phẩm và dịch vụ đó để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu tin của bạn đọc thư viện. Đồng thời cũng nhằm tìm hiểu nhu cầu của bạn đọc, bổ sung thêm những sản phẩm, dịch vụ mới phù hợp, đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu, tìm hiểu ngày càng phong phú của bạn đọc Thủ đô. Chúng tôi mong anh/chị bạn đọc thư viện vui lòng điền và trả lời những thông tin dưới đây.

Xin trân trọng cảm ơn sự tham gia của anh/chị.

1. Xin anh/chị cho biết thông tin về bản thân: Nam ☐ Nữ ☐

2. Trình độ:

Học sinh phổ thông ☐ Sinh viên đại học, cao đẳng ☐

Kinh doanh ☐ Cán bộ công chức, viên chức nhà nước ☐

Người dân (hưu trí, nội trợ, thất nghiệp, nông dân) ☐

3. Anh/chị có thường xuyên sử dụng thư viện không?

Hàng ngày ☐ Hàng tuần ☐ 2 tuần/1 lần ☐

1 tháng/1 lần ☐ Thỉnh thoảng ☐

4. Anh/chị đã sử dụng thư viện bao lâu?

Mới sử dụng ☐ 1 năm ☐ 2 năm ☐

5 năm ☐ Trên 5 năm ☐

5. Anh/chị dành bao nhiêu thời gian cho mỗi lần tới thư viện

Dưới 1 giờ ☐ 1 – 2 giờ ☐ 2 – 3 giờ ☐

3 – 4 giờ ☐ Trên 4 giờ ☐

6. Mục đích sử dụng thư viện của Anh/chị:

Học tập ☐ Nghiên cứu khoa học ☐ Giảng dạy ☐
 Giải trí ☐ Tự nâng cao trình độ ☐

Mục đích khác (xin nêu cụ thể):.....

7. Anh/chị thường quan tâm đến thông tin về những ngành/lĩnh vực nào?

Lịch sử ☐ Văn học ☐ Công nghệ ☐
 Nghệ thuật ☐ Văn hóa ☐ Giáo dục ☐
 Tâm lý học ☐ Kinh tế ☐ Nông nghiệp ☐
 Khoa học tự nhiên ☐ Công nghệ thông tin ☐ Chính trị xã hội ☐

Lĩnh vực khác (xin nêu cụ thể):.....

8. Anh/chị thường tìm thông tin trong thư viện bằng công cụ tra cứu nào?

Theo anh/chị, chất lượng công cụ tra cứu đó có đáp ứng được nhu cầu tìm tin không?

Đánh giá Công cụ tra cứu	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Hệ thống mục lục			
Các thư mục			
Sử dụng máy tính			
Tài liệu tra cứu (Bách khoa toàn thư, từ điển....)			
Thông tin chuyên đề			
Hình thức khác (xin nêu cụ thể)			

9. Anh/Chị đã sử dụng những sản phẩm thông tin – thư viện nào dưới đây? Theo ý kiến anh/chị, các sản phẩm này có đáp ứng được nhu cầu của anh chị?

Đánh giá Sản phẩm thư viện	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Mục lục truyền thống			
Mục lục OPAC, Online			

Thư mục giới thiệu sách mới			
Thư mục chuyên đề			
Thư mục bài trích báo, tạp chí			
Các CSDL: - SACH - DIACHI (tài liệu địa chỉ) - NGVAN (sách ngoại văn) - Các CSDL khác			
Các sản phẩm đặc biệt (Băng cassette, Sách chữ nổi, Đĩa CD phục vụ người khiếm thị)			

10. Anh/chị đã sử dụng những dịch vụ thông tin – thư viện nào dưới đây. Nếu có anh/chị vui lòng cho biết dịch vụ nào có ích với anh / chị nhất?

Đánh giá	Tốt	Trung bình	Chưa tốt
Dịch vụ thư viện			
Đọc tài liệu tại chỗ			
Mượn tài liệu			
Sao chụp tài liệu			
Phục vụ tài liệu đa phương tiện (CDROM, máy Victor Reader, Máy phóng, Catsette).			
Triển lãm sách			
Trung bày sách			
Dịch vụ tra cứu thông tin			
Dịch vụ luân chuyển sách			
Tuyên truyền giới thiệu sách			
Nói chuyện giới thiệu sách			

Tra cứu từ xa (qua website, OPAC)			
-----------------------------------	--	--	--

11. Trong các dịch vụ trên, anh/chị thường sử dụng dịch vụ nào nhất (vui lòng ghi lại)?

.....

11. Anh/chị vui lòng cho biết mức độ đáp ứng thông tin của các dịch vụ anh chị đã sử dụng?

Nhiều ☐ Trung bình ☐ Ít ☐

12. Anh/chị biết đến các sản phẩm và dịch vụ thư viện qua:

Website thư viện ☐ Cán bộ thư viện ☐

Sách hướng dẫn thư viện ☐ Tờ rơi ☐

Hình thức khác (xin nêu cụ thể):

.....

13. Ngoài thư viện Hà Nội, anh/chị còn sử dụng tài liệu ở những thư viện nào khác?

Thư viện Quốc gia ☐ Thư viện quân đội ☐

Thư viện trường Đại học ☐ Thư viện KHKT trung ương ☐

Thư viện quận/huyện ☐ Thư viện tư nhân ☐

14. Theo anh/chị, các giải pháp nào dưới đây cần chú trọng để phục vụ bạn đọc thư viện Hà Nội tốt hơn:

Các giải pháp	Mức độ		
	Rất cần thiết	Cần thiết	Không cần
1. Nâng cao kỹ năng phục vụ của cán bộ thư viện.			
2. Cải tiến phương pháp cấp thẻ và quản lý bạn đọc.			
3. Bổ sung thêm các sản phẩm thư viện: - Thư mục bài trích, thư mục sách ngoại văn			

- Tài liệu điện tử. Các bộ sưu tập số. - Tờ rơi giới thiệu dịch vụ - sản phẩm thư viện – thông tin. - Tài liệu đặc biệt phục vụ người khiếm thị (CD, sách nói, sách chữ nổi).			
4. Bổ sung thêm các dịch vụ thư viện: - Đào tạo bạn đọc sử dụng thư viện. - Phổ biến thông tin chọn lọc. - Đặt chỗ, đặt tài liệu từ xa. - Cung cấp dịch vụ mượn liên thư viện. - In ấn, sao chụp tài liệu - Dịch vụ internet. - Cho mượn từ xa. - Luân chuyển sách xuống cơ sở (bằng xe thư viện lưu động).			

15. Anh/chị có đề xuất thêm gì với Thư viện Thành phố Hà Nội?

.....

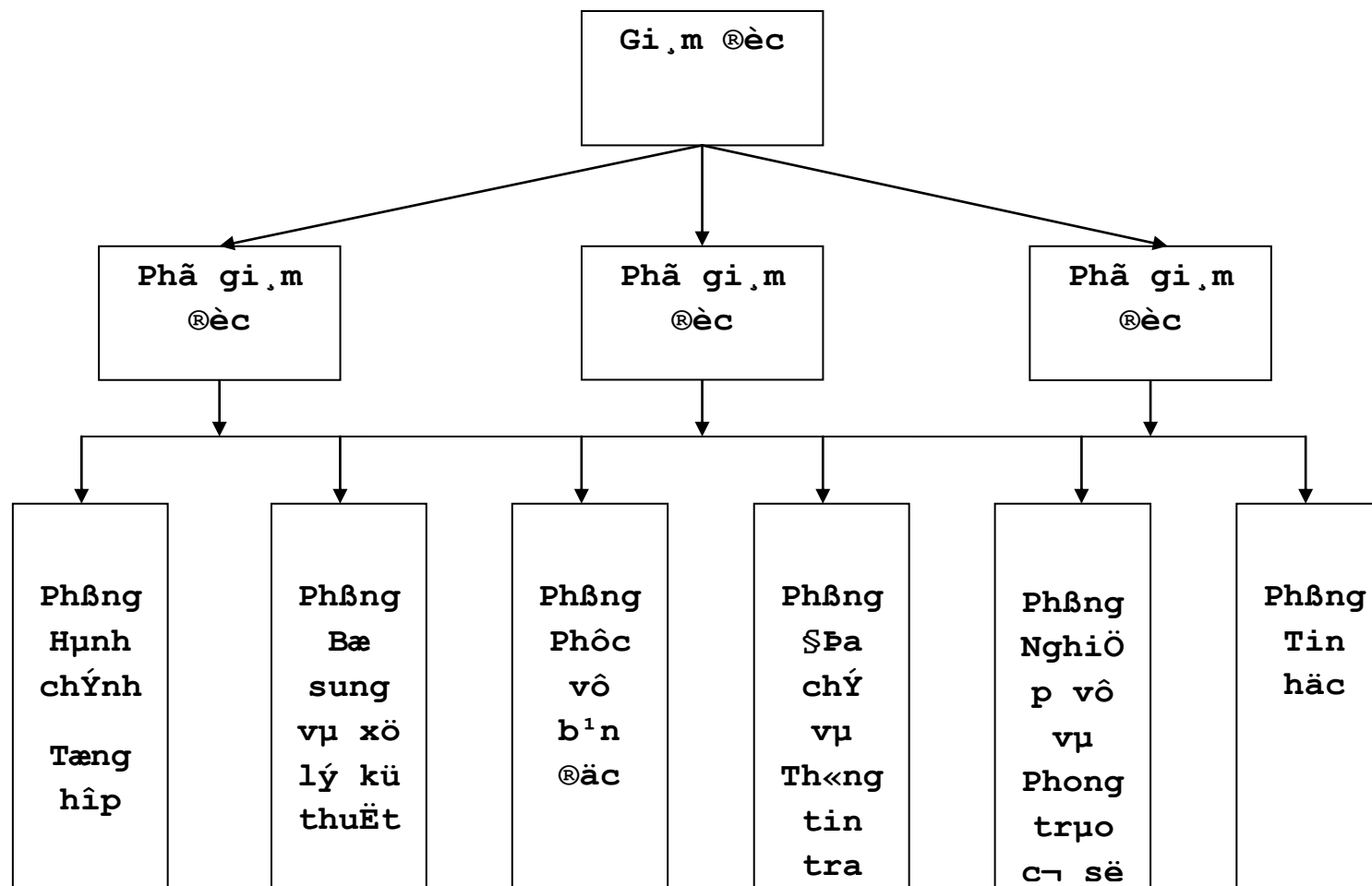
.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác và đóng góp ý kiến của anh/chị./.

PHỤ LỤC 2. MÔ HÌNH CƠ CẤU TỔ CHỨC THƯ VIỆN HÀ NỘI



PHỤ LỤC 3. THỐNG KÊ NHÂN SỰ TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI

(Tính đến tháng 4/2010).

Số l-îng	Bi ^a n chỗ	Hîp ®ång	Tr×nh ®é				Chuy ^a n ngành		Sé tuæi				Giíi tÝnh	
			TiÕn sÛ	Th ¹ c sÛ	Cö nhôn	Cao ®¹ng, trung cÊp	TT-TV	Kh.,c	>50	40- 50	30-39	<30	Nam	N÷
74	49	25	1	4	54	13	51	11	16	20	21	17	22	52

PHỤ LỤC 4. MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ WEBSITE TVHN

Hình 1. Trang chủ TVHN www.thuvienhanoi.org.vn



Hình 2. Giao diện website



Hình 3: Giao diện tìm kiếm tài liệu (dành cho bạn đọc)

TRANG CHỦ > HÀ NỘI > TÀI CƯ > THƯ GIÚP > LIÊN HỆ > TIẾNG VIỆT > ENGLISH

Vui lòng nhập các từ khóa trong các hộp text và click chuột trên nút "Tìm kiếm". Nếu bạn muốn tìm hiểu về các cách tìm kiếm thì click chuột vào đây.

Tên sách:

Tác giả:

Khả XD:

Nhà XB:

Năm XB:

Khám hiệu: Tất cả các nhóm

Trang 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tiếp

Hiện thị 30 trong 3719 kết quả phù hợp. Thời gian tìm kiếm: 0,7 giây.

1. Lăng xã ngoại thành Hà Nội
Tác giả: Bùi Thiêm
Nhà XB: Nhà Xuất Bản
2. Hồ Nội của em
Tác giả:
Nhà XB: Hội văn nghệ Hà Nội
3. Một ngôi nhà bên Hà Nội
Tác giả: Hoàng Quốc Chuẩn
Nhà XB: Tập nhà văn
4. Lịch sử Đảng bộ thành phố Hà Nội
Tác giả: Đảng Cộng sản Việt Nam
Nhà XB: NXB Hà Nội
5. Thủ đô Hà Nội

WEB LINKS

E-Newspaper Solutions

GIỚI MỞ CỬA

Thông báo lịch phục vụ mới
Các phòng phục vụ nghỉ ngày chủ nhật.
[Chi tiết >>>](#)

THÔNG BÁO

Giới thiệu tập thơ "Phạm Tiên Duật - Tuyển tập" - Phần I.
[Chi tiết >>>](#)

TOP 10 TÀI LIỆU

Sách mới Việt Nam anh hùng (2439)
Sông nước Hồ Gươm (1679)
Bí mật mộ cổ kinh

Hình 4. Giao diện quản lý (dành cho cán bộ thư viện)

TRANG CHỦ > HÀ NỘI > TÀI CƯ > THƯ GIÚP > LIÊN HỆ > TIẾNG VIỆT > ENGLISH

Menu quản lý

Sao lưu DB, Khởi, Nội dung, Quản trị, Tin mới, Tư liệu, Quảng cáo, Ảnh upload, Các module, Cấu hình, Thăm dò, Thông tin người quản trị, Thoát

Ha Noi Online Library System: Module mặc định được đặt trên trang chủ

Các module đã được đặt trên trang chủ: News
[Thay đổi]

Who's Online

Hiện tại có, 5 khách và 0 thành viên(s) đang online.

Bài viết ngày hôm nay: 0 - Bài viết hôm qua: 0

Hình 5. Giao diện nhập biểu ghi CSDL

Nhập từ file ISO

Chọn file:	Choose File No file chosen
Chuyển font sang Unicode:	☒

[Quay lại]

Thêm tư liệu mới

1 Tác giả	
2 Tên sách	
29 Tên sách song song	
4 Bổ sung tên sách	
5 Tác giả %	
6 Người dịch	
7 Khu vực tác giả	
4 Lần XB	

Hình 6. Giao diện nhập thông tin về hoạt động thư viện

Menu quản lý


Sao lưu DB


Khởi


Nội dung


Quản trị


Tin mới


Tư liệu


Quảng cáo


Ảnh upload


Các module


Cấu hình


Thăm dò


Thông tin người quản trị


Thoát

Quản lý nội dung

Biểu đồ	Trạng thái hiển thị	Danh mục	Chức năng
Giới thiệu chung	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Cơ cấu tổ chức	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Hoạt động của thư viện	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Introduction	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Organization	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Activities	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
For reader	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Liên hệ	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Contact Us	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Giới thiệu giám đốc Thư viện Hà Nội	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]
Giới thiệu P.GP Thư viện Hà Nội	Hiện thị	Giới thiệu chung	[Sửa Ngưng hoạt động Xóa]

PHỤ LỤC 5: CSDL ĐIỆN TỬ TRỰC TUYẾN TRUY CẬP MIỄN PHÍ

Khoa học kỹ thuật

- National Institute of Standards and Technology (NIST): Cổng thông tin truy cập vào CSDL khoa học kỹ thuật trên nhiều lĩnh vực khác nhau. <http://srdata.nist.gov/gateway/>

- SciELO (Scientific Electronic Library Online): Truy cập miễn phí đến bộ sưu tập các thông tin, tư liệu trong nhiều tạp chí. <http://www.scielo.br/>

Khoa học tự nhiên

- PLoS (Public Library of Science): CSDL tạp chí miễn phí về Khoa học tự nhiên và Y học. <http://www.plos.org/>

Toán học

- Electronic Library of Mathematics: thư viện các tạp chí toán học trực tuyến, tuyển tập các bài báo, tài liệu chuyên môn và các nguồn tài liệu khác về lĩnh vực toán học. Xem trực tuyến hoặc tải về. <http://www.emis.de/ELibM.html>

- EMS (European Mathematical Society): Website Hội Toán học Châu Âu. <http://www.emis.de/>

Văn học

- Bộ sưu tập các tác phẩm kịch của Shakespeare: Đọc trực tiếp hoặc sao chép về với định dạng HTML. <http://www-tech.mit.edu/Shakespeare/works.html>

- Alex Catalogue of Electronic Texts: Bộ sưu tập một số tác phẩm văn học cổ điển Mỹ, Anh. Xem trực tuyến hoặc tải về với nhiều định dạng khác nhau. <http://www.infomotions.com/alex2/>

- Elfwood: Một trong những website về văn chương, nghệ thuật, siêu tưởng lớn nhất trên Internet. <http://elfwood.lysator.liu.se/>

- Project Gutenberg: miễn phí với hơn 13.000 sách điện tử đọc trực tuyến hoặc tải về. <http://www.gutenberg.net/>

- University of Virginia Library: CSDL miễn phí lớn về văn chương Anh, Mỹ của rất nhiều tác giả về nhiều thể loại. Xem trực tuyến hoặc tải về, sử dụng chương trình Microsoft Reader hoặc Palm Reader để xem.

<http://etext.lib.virginia.edu/ebooks/>

- Literature Post: CSDL các tác phẩm, kịch, thơ cổ điển... của hơn 70 tác giả với hơn 800 tác phẩm. Có thể xem trực tuyến hoặc chép về.

<http://www.literaturepost.com/>

- Baen Free Library: CSDL sách miễn phí về khoa học viễn tưởng được hỗ trợ đọc với nhiều định dạng khác nhau. Xem trực tuyến hoặc tải về.

<http://www.baen.com/library/>

- Bibliomania: CSDL hơn 2000 tác phẩm cổ điển ở nhiều thể loại: Tiểu thuyết, Truyện ngắn, Kịch, Thơ, ... và một số tác phẩm đương đại.

<http://www.bibliomania.com/>

Vật Lý

- PhysNet: Website của Network of Physics Departments and Documents: Các tạp chí toàn văn miễn phí về Vật lý. <http://de.physnet.net/PhysNet/journals.html>

CSDL tổng hợp:

- Các CSDL luôn được cập nhật mới bởi các nhà xuất bản và miễn phí theo chương trình PERI của International Network for the Availability of Scientific Publications. <http://www.inasp.info/peri/free.html>

- **Directory of Open Access Journal:** Cung cấp các báo tạp chí chuyên ngành miễn phí. Hiện đã có 62.692 bài báo có mặt tại CSDL điện tử này. Với các chủ đề sau: Agriculture and Food Sciences Arts and Architecture Biology and Life Sciences Business and Economics Chemistry Earth and Environmental Sciences,...

<http://www.doaj.org>

- **Tổ chức Ngân hàng Thế giới:** Cung cấp miễn phí nhiều tài liệu, tạp chí về các lĩnh vực: Kinh tế, giáo dục, nông nghiệp... các thông tin về đời sống, xã hội trên toàn thế giới. Các báo cáo chi tiết hàng năm. Tìm kiếm tài liệu theo chủ đề, từ khóa,

lĩnh vực, theo khu vực, quốc gia. Tài liệu được trình bày theo dạng toàn văn hoặc tóm tắt. <http://econ.worldbank.org/>

- **Athena:** CSDL số lượng lớn về Văn học, Khoa học tự nhiên & Nghệ thuật và các liên kết đến các trang web khác trong lĩnh vực. <http://un2sg4.unige.ch/athena/html/athome.html>

- **eScholarship Edition:** Bộ sưu tập tài liệu toàn văn với hơn 1400 sách truy cập miễn phí bao gồm nhiều lĩnh vực của Thư viện Đại học California. <http://texts.cdlib.org/escholarship/>

- **arXiv e-Prints:** CSDL miễn phí về ngành Tin học, Toán học, Tuyến tính, Vật lý, Sinh học. <http://www.arxiv.org/>

**PHỤ LỤC 6. GIỚI THIỆU MỘT SỐ HÌNH ẢNH VỀ HOẠT ĐỘNG
THƯ VIỆN TẠI TVHN**



*Lễ khai trương TVHN mới – công trình văn hóa chào mừng
1000 năm Thăng Long – Hà Nội.*



Khai mạc triển lãm Di sản Hán Nôm – Thăng Long – Hà Nội.

Hệ thống phòng đọc tại TVHN

Phòng
phục vụ
người
khiếm
thị



Phòng
phục vụ
thiếu
nhi

Phòng
Đọc tự
chọn

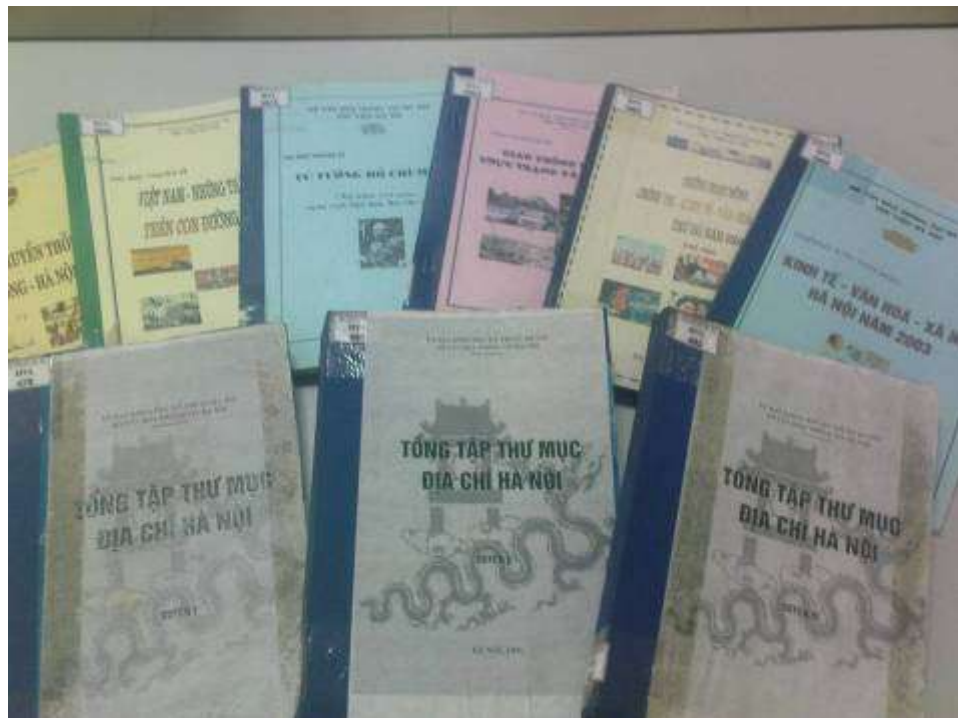


Phòng
đọc
Tổng
hợp

Phòng đọc báo, tạp chí



Một số sản phẩm Địa chí tiêu biểu



Hoạt động tuyên truyền giới thiệu sách



Phòng thu âm do Quỹ FORCE tài trợ

