

# Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Dự bị đại học Thành phố Hồ Chí Minh

Trần Minh Tâm

Trường Đại học KHXH&NV

Luận văn ThS ngành: Khoa học thư viện; Mã số: 60 32 20

Người hướng dẫn: PGS.TS. Mai Hà

Năm bảo vệ: 2013

**Abstract:** Nêu các khái niệm Sản phẩm thông tin – thư viện, Dịch vụ thông tin – thư viện; các tiêu chí đánh giá sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện; vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Dự bị Đại học Thành phố Hồ Chí Minh. Phân tích đặc điểm người dùng tin, nhu cầu tin và thực trạng tạo lập và tổ chức sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Dự bị Đại học Thành phố Hồ Chí Minh. Đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Dự bị Đại học Thành phố Hồ Chí Minh, nhận xét ưu, nhược điểm đồng thời chỉ ra những nguyên nhân của hiện trạng trên. Đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác tổ chức và khai thác, cũng như tạo lập mới các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Dự bị Đại học Thành phố Hồ Chí Minh

**Keywords:** Khoa học thư viện; Sản phẩm thông tin; Dịch vụ thông tin; Phát triển sản phẩm; Thư viện Trường Dự bị đại học thành phố Hồ Chí Minh

**Content:**

## MỤC LỤC

	Trang
Lời cảm ơn .....	3
Mục lục .....	4
Danh mục các ký hiệu, các từ viết tắt .....	7
MỞ ĐẦU .....	8
NỘI DUNG .....	13
<i>Chương 1: TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VỚI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN</i> .....	13
1.1. TỔNG QUAN VỀ TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC TP.HCM. ....	13
1.1.1. Quá trình thành lập Trường Dự bị đại học TP. HCM.....	13
1.1.2. Chức năng nhiệm vụ của Trường dự bị đại học TP. HCM.....	13
1.1.2.1.Chức năng.....	13
1.1.2.2.Nhiệm vụ .....	14
1.1.3. Tổ chức của Trường dự bị đại học Thành phố Hồ Chí Minh .....	14
1.2. Khái quát về SP&DVTT-TV .....	14
1.2.1. Khái niệm về SP&DVTT-TV .....	14
1.2.2. Vai trò của SP&DVTT-TV .....	17
1.2.3. Mối quan hệ giữa SP&DVTT-TV .....	18
1.2.4. Những yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển SP&DVTT-TV .....	19
1.2.4.1.Các yếu tố môi trường xã hội .....	19
1.2.4.2.Các yếu tố trong cơ quan TT-TV.....	20
1.2.5. Các tiêu chí đánh giá SP&DVTT-TV.....	22
1.2.5.1.Đối với SPTT-TV .....	22
1.2.5.2.Đối với DVTT-TV .....	23
1.3. Hoạt động TT-TV của Trường Dự bị đại học Thành phố Hồ Chí Minh .....	23
1.3.1. Quá trình hình thành và phát triển của Thư viện Trường DBĐH TP. HCM. ....	23
1.3.2. Chức năng và nhiệm vụ của Thư viện Trường DBĐH TP. HCM. ....	25
1.3.2.1.Chức năng Thư viện Trường DBĐH TP. HCM. ....	25
1.3.2.2.Nhiệm vụ của Thư viện Trường DBĐH TP. HCM. ....	25
1.4. Cơ sở vật chất thư viện .....	26
1.5. Cán bộ thư viện.....	26

1.6.	Vốn tài liệu của thư viện.....	26
1.7.	Người dùng tin.....	27
1.7.1.	Đặc điểm NDT thư viện Trường DBĐH TP. HCM. ....	37
1.7.1.1.	Nhóm cán bộ lãnh đạo .....	28
1.7.1.2.	Nhóm cán bộ nghiên cứu, giáo viên .....	29
1.7.1.3.	Nhóm Sinh viên, học viên, học sinh .....	30
1.7.2.	Đặc điểm NCT thư viện Trường DBĐH TP. HCM.....	32
<b>Chương 2: THỰC TRẠNG CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TÀI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH .....</b>		<b>36</b>
2.1.	Các sản phẩm TT-TV của Trường DBĐH TP. HCM.....	36
2.1.1.	Mục lục truy nhập trực tuyến.....	36
2.1.2.	Cơ sở dữ liệu.....	41
2.1.3.	Thư mục giới thiệu sách mới .....	45
2.2.	Các dịch vụ TT-TV của Trường DBĐH TP. HCM.....	48
2.2.1.	Dịch vụ cung cấp tài liệu .....	48
2.2.2.	Dịch vụ tra cứu tin .....	53
2.2.3.	Dịch vụ hỏi đáp.....	54
2.2.4.	Dịch vụ internet .....	55
2.2.5.	Dịch vụ hướng dẫn NDT .....	56
2.2.6.	Dịch vụ hội nghị, hội thảo .....	57
2.2.7.	Cung cấp tài liệu đa phương tiện .....	58
2.2.8.	Dịch vụ trao đổi thông tin.....	58
2.2.9.	Nói chuyện giới thiệu sách .....	58
<b>Chương 3: ĐÁNH GIÁ VÀ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TÀI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH .....</b>		<b>60</b>
3.1.	Đánh giá các SP&DVTT-TV tại Trường DBĐH TP. HCM. ....	60
3.1.1	Đánh giá về chất lượng SP&DVTT-TV tại Trường DBĐH TP. HCM.....	61
3.1.2	Đánh giá về hiệu quả SP&DVTT-TV tại Trường DBĐH TP. HCM. ....	64
3.2.	Các giải pháp phát triển SP&DVTT-TV tại Trường DBĐH TP. HCM. ....	65
3.2.1.	Tổ chức xây dựng các SPTT-TV có giá trị thông tin cao.....	65
3.2.1.1.	Xây dựng các thư mục chuyên đề.....	65
3.2.1.2.	Xây dựng CSDL, số hóa tài liệu giáo trình hay các bài trích báo / tạp chí .....	66

3.2.2. Hoàn thiện các DVTT-TV hiện có .....	66
3.2.2.1.Nâng cao chất lượng DVTT-TV hiện có .....	66
3.2.2.2.Phát triển DVTT-TV mới .....	68
3.3. Các giải pháp hỗ trợ.....	73
3.3.1. Tăng cường nguồn lực thông tin thư viện có chất lượng.....	73
3.3.2. Tăng cường CSVC trang thiết bị .....	74
3.3.3. Nâng cao trình độ cán bộ TT-TV .....	75
3.3.4. Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu.....	77
3.3.5. Nâng cao chất lượng đào tạo người dùng tin.....	78
3.3.6. Mở rộng quan hệ hợp tác với các thư viện trong và ngoài nước .....	80
3.3.7. Tăng cường marketing SP&DVTTTV .....	80
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ .....	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	87
PHỤ LỤC .....	89

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong các hoạt động thông tin - thư viện, sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện (SP&DVTT-TV) đóng vai trò quyết định. SP&DVTT-TV là kết quả của quy trình xử lý, bao gói thông tin, là cầu nối giữa giá trị nguồn lực thông tin và người dùng tin (NDT). Thông qua sản phẩm và dịch vụ thông tin, các cơ quan có thể khẳng định được vai trò cũng như vị trí của mình trong xã hội. Bên cạnh đó nhu cầu giao lưu, hội nhập và hợp tác giữa các thư viện trong và ngoài nước đòi hỏi các Trung tâm thông tin - thư viện (TT TT-TV) cần cung cấp những sản phẩm và dịch vụ thông tin với chất lượng ngày một cao hơn, chính xác và kịp thời tới NDT.

Trong những năm qua, TV Trường DBĐH TP. HCM. đã có sự đóng góp to lớn vào việc thực hiện các mục tiêu đào tạo của nhà trường. Tuy nhiên, trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển của CNTT và xu thế hội nhập, SP&DV TTTV tại TV Trường Trường DBĐH TP. HCM. hiện chưa đáp ứng được nhu cầu của các đối tượng NDT, nhiều nguồn tin chưa được tổ chức và khai thác. Vì những lý do đó, tôi lựa chọn vấn đề ***“Phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trường DBĐH TP. HCM.”*** làm đề tài luận văn thạc sĩ khoa học thư viện, với mong muốn vận dụng những kiến thức đã học để nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm phát triển các SP&DVTT-TV, nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu tin của NDT tại TV Trường DBĐH TP. HCM.

### 2. Tình hình nghiên cứu

Vấn đề nghiên cứu về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện đã được đề cập nhiều trong các tài liệu giáo trình chuyên ngành, các tạp chí, luận văn thạc sĩ. Cụ thể, trong giáo trình “Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện” của tác giả Trần Mạnh Tuấn là tài liệu cung cấp kiến thức đầy đủ về các vấn đề cơ bản của hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện. Một số bài tạp chí có nội dung: “Về hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin”, “Một số vấn đề về sự phát triển của sản phẩm và dịch vụ thông tin” của tác giả Trần Mạnh Tuấn đề cập đến vấn đề xây dựng và triển khai thực hiện dịch vụ thông tin – thư viện trong các cơ quan thông tin – thư viện ở nước ta.

Đề tài về sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện cũng được nhiều tác giả nghiên cứu trong các công trình khoa học của mình như: “Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện trong hệ thống thư viện ĐHQG TP.HCM” (Luận văn thạc sĩ khoa học thư viện) của tác giả Nguyễn Thị Kim Cương hoàn thành năm 2006, “Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc” (Luận văn thạc sĩ khoa học thư viện) của tác giả Nguyễn Vĩnh Hà năm 2001, “Phát triển dịch vụ thông tin – thư viện của các thư

viện đại học công lập ở thành phố Hồ Chí Minh” (Luận văn thạc sỹ khoa học thư viện) của tác giả Đỗ Văn Châu hoàn thành năm 2006.

Hiện nay, chưa có đề tài nào nghiên cứu về sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện cho hệ thống các trường Dự bị Đại học trên cả nước nói chung và cũng như ở TP.HCM.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### **3.1 Mục đích nghiên cứu**

Luận văn đề xuất những giải pháp nhằm phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của Thư viện Trường Dự bị đại học Thành phố Hồ Chí Minh.

#### **3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu**

Để thực hiện mục tiêu trên, luận văn tập trung giải quyết các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu đặc điểm yêu cầu đối với SP&DVTT-TV phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học tại Trường DBĐH TP. HCM.
- Nghiên cứu thực trạng SP&DVTT-TV tại Thư viện Trường DBĐH TP. HCM.
- Nghiên cứu các giải pháp phát triển, nâng cao chất lượng SP&DV TTTV hiện nay tại Trường DBĐH TP. HCM.

### **4. Giả thuyết nghiên cứu**

Giả thuyết: SP&DV TTTV của TV Trường DBĐH TP. HCM. chưa phong phú, chưa phát huy được hết nguồn lực thông tin của thư viện, chưa đáp ứng nhanh chóng và đầy đủ nhu cầu thông tin của NDT. Nếu phát triển phong phú các loại hình SP&DV TTTV thì sẽ nâng cao được hiệu quả phục vụ thông tin, góp phần đẩy mạnh chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường.

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

#### **5.1 Đối tượng nghiên cứu**

Các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện của TV Trường DBĐH TP. HCM.

#### **5.2 Phạm vi nghiên cứu**

Về không gian: Nghiên cứu thực trạng các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại TV Trường DBĐH TP. HCM.

Về thời gian: Các năm học 2007 - 2012.

### **6. Phương pháp nghiên cứu**

#### **6.1 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.

## **6.2 Phương pháp nghiên cứu cụ thể**

- Phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp thống kê
- Phương pháp phỏng vấn chuyên gia
- Phương pháp điều tra bằng phiếu

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

### **7.1 Về mặt khoa học**

Cho đến nay chưa có một nghiên cứu cụ thể nào về vấn đề phát triển SP&DVTT-TV tại TV Trường DBĐH TP. HCM. Do vậy, nghiên cứu này góp phần vào việc đánh giá vai trò của SP&DVTT-TV trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của Thư viện. Đưa ra cách thức xây dựng các loại hình SP&DVTT-TV trên cơ sở phù hợp với quy mô và chức năng nhiệm vụ của TV Trường DBĐH TP. HCM..

### **7.2 Về mặt ứng dụng**

Đề xuất các giải pháp phát triển SP&DVTT-TV tại trường DBĐH TP. HCM., từ đó cải thiện hình ảnh của thư viện, nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nhiệm vụ nghiên cứu khoa học của trường, phục vụ trực tiếp cho việc cung ứng nhân lực chất lượng cao phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, cũng như thực hiện công bằng xã hội trong giáo dục – đào tạo cho đồng bào các dân tộc ở nước ta hiện nay.

## **8. Dự kiến kết quả nghiên cứu**

**Về mặt học thuật :** Hệ thống hóa lý thuyết về sản phẩm và dịch vụ trong lĩnh vực thông tin - thư viện. Đánh giá được vai trò của SP&DVTT-TV và sự cần thiết phải nghiên cứu phát triển SP&DVTT-TV tại mỗi thư viện.

**Về mặt thực tiễn:** Đưa ra các giải pháp phát triển SP&DVTT-TV cụ thể cho TV Trường DBĐH TP. HCM. Kết quả của nghiên cứu cũng là gợi ý để các thư viện cao đẳng, đại học triển khai hoạt động phát triển SP&DVTT-TV của mình.

## **9. Bố cục của đề tài**

Dự kiến luận văn sẽ gồm 3 chương:

*Chương 1:* TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VỚI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN

*Chương 2:* THỰC TRẠNG CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

*Chương 3:* CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

# **CHƯƠNG 1: TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VỚI CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN**

## **1.1. Cơ sở lý luận về SP&DVTT-TV**

### **1.1.1. Khái niệm sản phẩm thông tin – thư viện**

*Sản phẩm thông tin - thư viện là kết quả của quá trình xử lý thông tin do cá nhân/tập thể thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu của NDT.*

Quá trình lao động để tạo ra sản phẩm là quá trình xử lý thông tin bao gồm: phân loại, biên mục, định từ khóa, tóm tắt... cũng như quá trình phân tích, tổng hợp thông tin.

### **1.1.2. Dịch vụ thông tin - thư viện**

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

*\* Một số đặc tính của dịch vụ thông tin - thư viện:*

*+ Tính đồng thời*

Việc tạo ra các dịch vụ thông tin thư viện và cung cấp các dịch vụ ấy cho người dùng tin được diễn ra đồng thời.

*+ Tính vô hình (intangibility)*

Khác với sản phẩm, dịch vụ thông tin không có hình hài rõ rệt, không thể hình dung trước khi nó bắt đầu, không thể lưu trữ như hàng hóa hay nhận diện được bằng giác quan. Chính vì vậy mà khi muốn marketing cho các dịch vụ thông tin, cần tạo cho NDT biết tiềm năng của nó bằng cách giới thiệu cho họ biết đến các dịch vụ đó.

*+ Tính chất không đồng nhất (heterogeneity)*

Dịch vụ thông tin gắn với cá nhân/tập thể cung cấp dịch vụ. Chất lượng của dịch vụ phụ thuộc chặt chẽ vào cá nhân/tập thể thực hiện dịch vụ, bên cạnh đó chất lượng của các dịch vụ thông tin - thư viện nhiều khi không đồng nhất, yêu cầu của người dùng tin cũng khác nhau, phong phú, đa dạng, thay đổi theo thời gian.

*+ Tính không thể tách rời/chia cắt (inseparability)*

Dịch vụ thông tin – thư viện (DVTT-TV) có mối quan hệ chặt chẽ giữa người dùng tin và cán bộ thư viện. Trên cơ sở các yêu cầu về thông tin của NDT, cán bộ thư viện triển khai các dịch vụ, ngược lại nhờ các dịch vụ do cán bộ thư viện tạo ra NDT được thỏa mãn nhu cầu thông tin của mình. DVTT-TV có thể chia thành các nhóm cơ bản như: dịch vụ cung cấp tài liệu, dịch vụ trao đổi thông tin, dịch vụ phổ biến thông tin, dịch vụ tra cứu tin...



### **1.1.3. Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện**

*Đối với xã hội nói chung:* nâng cao năng lực kiểm soát tài nguyên thông tin và trang bị thông tin trong xã hội; đẩy mạnh việc chia sẻ thông tin trong hệ thống thông tin quốc gia; dễ dàng tạo lập thị trường mới về thông tin...

*Đối với các cơ quan TT-TV:* là yếu tố quan trọng của nguồn lực thông tin; là phương tiện để quản lý, hoạt động TT-TV của một cơ quan TT-TV; giúp cho các cơ quan TT-TV trao đổi, chia sẻ nguồn lực thông tin với nhau.

*Đối với chuyên gia thông tin:* là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động được tạo ra và thực hiện nhằm hướng đến NDT; là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động thực hiện việc chia sẻ nguồn lực thông tin; là tập hợp các yếu tố phản ánh trình độ phát triển của hoạt động thông tin đối với quá trình phát triển.

*Đối với NDT:* giúp NDT xác định truy cập, khai thác các nguồn tin của các cơ quan TT-TV một cách dễ dàng và nhanh chóng; đồng thời giúp NDT nâng cao năng lực khai thác thông tin và thỏa mãn NCT của NDT.

### **1.1.4. Các yếu tố tác động đến sự phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện**

- Các yếu tố môi trường xã hội
- Đối tượng xử lý thông tin
- Người dùng tin
- Công nghệ thông tin (CNTT)

### **1.1.5. Môi quan hệ của sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện**

Sản phẩm và dịch vụ TT - TV được tạo ra nhằm khai thác, tìm kiếm thông tin cũng như được tiến hành hoạt động để thỏa mãn nhu cầu của NDT. Sản phẩm thông tin - thư viện và dịch vụ thông tin - thư viện có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển. Sản phẩm thông tin - thư viện là một trong những tiền đề để cơ quan thông tin - thư viện triển khai và phát triển các dịch vụ thông tin - thư viện khác nhau.

Chất lượng và sự đa dạng của sản phẩm thông tin - thư viện có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và sự đa dạng của dịch vụ thông tin - thư viện.

Để đáp ứng yêu cầu của NDT, thông thường các cán bộ TT - TV phải tiến hành đồng thời việc tạo ra các sản phẩm và dịch vụ TT - TV tương ứng. Với mỗi sản phẩm đều có một hoặc một số dịch vụ tương ứng, mục đích là nhằm giúp cho sản phẩm được sử dụng, khai thác. Ngược lại, ứng với mỗi dịch vụ đều có một hoặc một số sản phẩm phù hợp để dịch vụ đó được triển khai tốt nhất, hiệu quả nhất.

Tổ chức tốt các dịch vụ thông tin - thư viện sẽ đưa các sản phẩm thông tin - thư viện đến với người dùng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Từ đó, mức độ

khai thác sản phẩm thông tin của NDT sẽ nhiều hơn, góp phần phát huy hiệu quả và nâng cao giá trị của sản phẩm thông tin - thư viện.

Đồng thời dịch vụ thông tin - thư viện còn là kênh thông tin phản hồi từ phía NDT, giúp cho cơ quan thông tin - thư viện có cơ sở đánh giá, điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện của mình để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tin (NCT) ngày càng đa dạng và phức tạp của NDT.

Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện là một phức thể bao hàm nhiều yếu tố cấu thành, đóng vai trò công cụ để thực hiện các mục tiêu của các cơ quan thông tin - thư viện. Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện thích hợp giúp cho con người ở mọi nơi, vào mọi lúc đều có điều kiện để truy nhập và khai thác nguồn di sản trí tuệ của con người giúp mọi cá nhân và tổ chức có thể tìm đến với nhau và trao đổi mọi thông tin một cách thuận tiện và nhanh chóng.

Sản phẩm và dịch vụ đều do quá trình lao động tạo ra. Dịch vụ và sản phẩm thông tin đều là kết quả của quá trình xử lý thông tin, đều nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin và giúp con người trao đổi thông tin với nhau. Trong mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ có sự kết hợp chặt chẽ giữa cái mới và cái cũ, giữa truyền thống và hiện đại, giữa con người và công nghệ.

Mối liên hệ giữa các loại sản phẩm và dịch vụ TT - TV là hết sức chặt chẽ, ảnh hưởng, tác động, hỗ trợ nhau và nhiều khi không thể tách rời để hướng tới mục đích cao nhất là thỏa mãn và đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin của NDT. Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ TT - TV có tính liên kết chặt chẽ và tương tác cao như vậy nên vấn đề hoàn thiện, phát triển sản phẩm TT - TV phải luôn đi liền với việc tổ chức, đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ dịch vụ TT - TV phù hợp. Đây là vấn đề cần được quan tâm, nhận định và triển khai toàn diện, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan TT - TV.

#### **1.1.6. Tiêu chí đánh giá chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện**

##### ***Đối với sản phẩm thông tin – thư viện***

- *Mức độ bao quát nguồn tin*
- *Mức độ chính xác, khách quan*
- *Khả năng cập nhật thông tin và tìm kiếm thông tin*
- *Mức độ thân thiện của sản phẩm*

##### ***Đối với dịch vụ thông tin – thư viện***

- *Chi phí thực hiện dịch vụ*
- *Chất lượng của sản phẩm mà dịch vụ tạo ra để cung cấp cho người dùng tin*
- *Tính kịp thời của dịch vụ*
- *Tính thuận tiện*

## **1.2. Cơ sở thực tiễn của phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện**

### **1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển Trường Dự bị Đại học TP. HCM.**

Ngày 06 tháng 12 năm 1976, Hội đồng chính phủ có quyết định số 240/CP chuyển Viện Đại học Cộng Đồng Tiền Giang (được thành lập từ trước 30/4/1975) thành trường Dự bị Đại học Tiền Giang, sau đổi tên thành trường Dự bị Đại học TP. Hồ Chí Minh, đặt cơ sở tại 91 Nguyễn Chí Thanh, Quận 5, TP. HCM. Như vậy đến nay, trường Dự bị Đại học TP. HCM có lịch sử hơn 36 năm hoạt động và phát triển.

#### **Chức năng và nhiệm vụ của trường Dự bị Đại học TP. Hồ Chí Minh**

- Bồi dưỡng ngoại ngữ cho học sinh được cử tuyển du học nước ngoài.
- Bồi dưỡng kiến thức cho học sinh diện chính sách được cử tuyển vào các trường Cao đẳng và Đại học.
- Tạo nguồn đào tạo cán bộ, tri thức các dân tộc thiểu số cho các trường THCN, CĐ, ĐH, trước hết đội ngũ giáo viên, cán bộ y tế, cán bộ lãnh đạo và quản lý, đội ngũ cán bộ chuyên môn KHKT.
- Đào tạo hệ dự bị đại học cho các đối tượng thuộc diện chính sách (con em thương binh liệt sĩ, ...).
- Đào tạo du học sinh, lưu học sinh các nước Lào, Campuchia, Mông cổ học Dự bị đại học, tiếng Việt sau đó chuyển vào các trường CĐ, ĐH.

#### **Nhiệm vụ:**

- Hiện nay trường Dự bị đại học TP. Hồ Chí Minh có ba nhiệm vụ:
- Một là: Tổ chức dạy hệ dự bị đại học cho các đối tượng chính sách ưu tiên trong tuyển sinh, tạo điều kiện cho những đối tượng đạt được một trình độ nhất định để họ có thể đáp ứng yêu cầu khi được tuyển vào Cao đẳng, Đại học.
- Hai là: Dạy ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Nga) cho số sinh viên được Nhà nước tuyển chọn du học nước ngoài.
- Ba là: Dạy tiếng Việt, dự bị đại học cho du học sinh Lào, Campuchia, Mông Cổ để vào học đại học hay Cao học, nghiên cứu sinh tại Việt Nam.

### **1.2.2. Lịch sử ra đời Trung tâm thông tin – thư viện trường**

Thư viện trường Dự bị đại học TP. Hồ Chí Minh trước là Thư viện của Viện đại học Cộng đồng Tiền Giang. Từ năm 1976-1991, Thư viện trực thuộc phòng Giáo vụ của Trường, hoạt động còn đơn giản với số lượng sách không nhiều, sử dụng bảng phân loại BBK

- Từ năm 1999 đến nay, do yêu cầu của tình hình hoạt động nhà Trường, thư viện chuyển về trực thuộc phòng Đào tạo.

- Trong những năm gần đây, hệ thống thư viện Việt Nam nói chung và thư viện các Viện, các trường Đại học, Cao đẳng nói riêng có sự phát triển mạnh mẽ. Đặc biệt là sự ra đời của Hội liên hiệp thư viện các trường Đại học đã thúc đẩy các Thư viện áp dụng công nghệ mới liên thông liên kết với nhau. Cùng góp phần vào tiến bộ chung đó, Thư viện Trường Dự bị đại học đã không ngừng phấn đấu đi lên để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của độc giả.

*Chức năng nhiệm vụ của Thư viện Trường Dự bị Đại học TP. HCM.*

*Chức năng Thư viện Trường Dự bị đại học TP. HCM:*

Thư viện Trường nhằm phục vụ cho giảng dạy của thầy cô giáo và việc học tập của học sinh – sinh viên. Với chức năng lưu trữ, luân chuyển sách báo tài liệu, thông qua nội dung sách báo tài liệu, Thư viện góp phần tích cực vào việc nâng cao chất lượng học và dạy.

Tuyên truyền đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, nâng cao nhận thức của học sinh, cán bộ công chức của nhà trường.

Đề xuất và tổ chức thực hiện các loại hình hoạt động của thư viện trong nhà trường, nghiên cứu áp dụng các kỹ thuật, khoa học thư viện tiên tiến.

*Nhiệm vụ của Thư viện trường Dự bị Đại học TP. HCM:*

- Bổ sung sách: Lập kế hoạch và tiến hành bổ sung sách, báo chí, tài liệu tùy theo tính hình kinh phí của nhà trường. Mua sách báo, bổ sung tài liệu phù hợp sự phát triển của nhà trường về lâu dài.

- Công tác xử lý kỹ thuật thư viện:

- a) Đăng ký sách báo

- b) Phân loại, biên mục

- c) Xây dựng hệ thống mục lục, thư mục

- d) Thanh lọc, thanh lý sách báo

- e) Kiểm kê kho sách.

- f) Lưu trữ và bảo quản sách: Nghiên cứu cách sắp xếp, lưu trữ và bảo quản cho khoa học vừa dễ tìm khi cần, để quản lý sách tốt.

- g) Tổ chức phục vụ bạn đọc:

- Tổ chức bàn ghế sạch đẹp, thoáng mát.

- Tổ chức cho mượn sách tham khảo, sách giáo khoa, giáo trình (đọc tại phòng đọc các tài liệu quý hiếm, cho mượn về các sách tham khảo, giáo khoa, giáo trình...)

- Lập sổ theo dõi cho mượn dành cho cán bộ và học sinh
- Làm thẻ thư viện hàng năm cho học sinh.

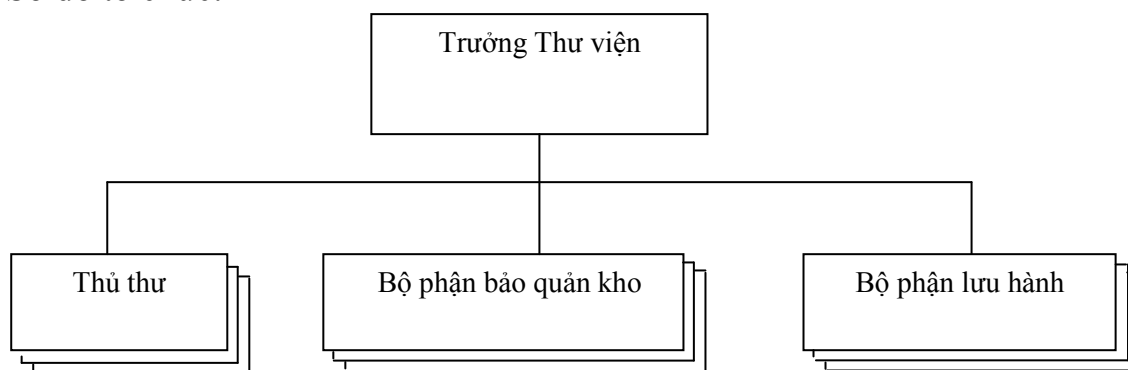
### **1.2.3. Cơ cấu tổ chức, nguồn nhân lực Trung tâm thông tin – thư viện**

Thư viện trường Dự bị đại học Tp Hồ Chí Minh quản lý khoảng 25.000 đầu sách (hơn 5.000 tựa đề) bao gồm các chuyên ngành: Toán, Lý, Hoá, Sinh, Tin học, Thống kê, Ngân hàng, Quản trị, Ngoại ngữ, Xã hội nhân văn, Nghệ thuật,... và có khoảng 50 loại báo chí Phục vụ theo phương thức kho mở, đọc tại chỗ và cả mượn về nhà. Trung bình một ngày có khoảng 200 độc giả vào tra cứu. Số lượng sinh viên theo học tại trường là trên 3.000, trong đó gồm có các khối lớp như sau: Sinh viên dân tộc thiểu số, Sinh viên Dự bị đại học chính qui, Sinh viên hệ Cử tuyển, Học sinh luyện thi đại học, Lưu học sinh đi Nga và Úc đến đây để học ngoại ngữ, và cuối cùng còn có Du học sinh các nước láng giềng anh em Lào, Campuchia, Mông Cổ theo học tại trường. Tuy nhiên số cán bộ CNV, Giảng viên biên chế của trường chỉ có trên dưới 100 người và số cán bộ thư viện càng ít ỏi hơn là 5 người phụ trách mà thôi. Để phục vụ độc giả nhanh, gọn chính xác, thư viện cần nhanh chóng tin học hoá, hiện đại hoá công việc quản lý sách, tài liệu và quản lý độc giả cũng như các SP&DVTT-TV của mình.

Việc phân cấp quản lý của Nhà trường và của thư viện theo từng bộ phận như sau:

- Ban giám hiệu chỉ đạo chung toàn bộ các hoạt động trong Nhà trường.
- Thư viện hoạt động dưới sự điều hành công tác của trưởng Phòng đào tạo.
- Trưởng thư viện: Điều hành chung công tác thư viện và đảm nhận công việc hành chính, tài chính, đối ngoại.
- Thủ thư: Có trách nhiệm cập nhật thêm sách báo mới và định mã số danh mục sách. Hủy bỏ các sách đến thời điểm được thanh lý khỏi danh mục. Sắp xếp sách trong kho theo từng môn loại, khu vực, kệ sách, sao cho độc giả vào kho mở có thể dễ dàng tìm chúng, đồng thời nhân viên thư viện cũng dễ dàng rà soát kiểm tra... Ngoài ra, định kỳ nhân viên thư viện còn có thể lập báo cáo thống kê tình hình mượn sách, thống kê bạn đọc, từ đó xác định được các sách, chủ đề sách được nhiều độc giả tham khảo, để rồi có kế hoạch bổ sung sách mới một cách hợp lý với số kinh phí ít ỏi của Thư viện...
- Bộ phận bạn đọc: Có trách nhiệm cấp thẻ quản lý độc giả, lập các phiếu mượn sách, trả sách, in phiếu đòi sách cho những độc giả trả trễ hạn, thống kê danh sách số độc giả nợ quá hạn, thống kê danh sách độc giả đang mượn sách, thống kê tiền đặt cọc...

Sơ đồ tổ chức:



#### 1.2.4. Cơ sở vật chất, hạ tầng CNTT của Thư viện Trường Dự bị Đại học TP. HCM.

Trụ sở thư viện gồm 03 phòng, 02 kho tổng diện tích hơn 500m<sup>2</sup>. Phân bố thành 05 phòng, tất cả đều liên thông và ngăn vách kính trong suốt không giới hạn tầm nhìn:

Phòng đọc giáo viên

Phòng đọc sinh viên

Phòng nghiệp vụ (xử lý kỹ thuật)

Phòng lưu hành (phục vụ cho bạn đọc tại chỗ, mượn về nhà)

Phòng tham khảo, truy cập Internet (gồm có 20 máy phục vụ cho sinh viên tìm kiếm thông tin và giải trí, dịch vụ tham khảo - tư vấn...)

Thư viện cũng đang sử dụng phần mềm quản lý thư viện LIS của Trương Bá Hà, chạy trên hệ thống Client server, SQL server 2000, Windows Server 2003

#### ***Cán bộ Thư Viện:***

Thư Viện gồm 05 cán bộ đều được đào tạo đúng chuyên ngành Thư Viện Thông Tin, trong đó có 02 đại học Thư Viện, 01 trình độ Cao đẳng Thư Viện - Thông Tin. Ngoài ra còn có đội ngũ cộng tác viên Sinh viên - học sinh tham gia làm việc bán thời gian.

Cán bộ Thư Viện giữ vai trò chủ đạo là lực lượng chủ chốt lãnh đạo hoạt động và sự phát triển của Thư Viện.

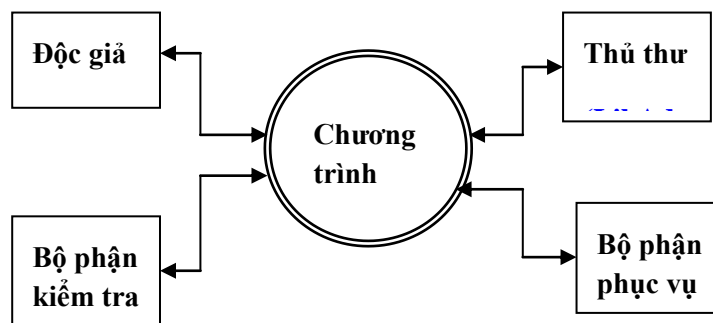
#### ***Người dùng tin***

Người dùng tin của thư viện gồm:

- Cán bộ, giáo viên, công nhân viên.
- Sinh viên Dự bị đại học hệ chính quy; Dự bị đại học hệ cử tuyển
- Học sinh Dân tộc thiểu số các tỉnh thành phía Nam
- Du học sinh Lào, Campuchia, Mông Cổ,...
- Lưu học sinh chuẩn bị đi du học Úc, Nga, Mỹ,...
- Học sinh luyện thi đại học, Học sinh phổ thông (Trường THPT An Đông)

- Sinh viên liên kết các trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại Học Kinh tế, Đại học Bình dương (hệ đào tạo từ xa)...

### Sơ đồ Hệ thống thông tin- thư viện



### B. Giới thiệu về hệ thống quản lý thư viện điện tử:

#### 1. Các chức năng:

Chương trình quản lý thông tin thư viện có các nhóm chức năng chính như sau:

- Quản lý sách – Biên mục
- Quản lý tạp chí
- Quản lý độc giả
- Quản lý việc mượn trả sách – tài liệu
- Báo cáo thống kê
- Quản lý danh mục – Tài sản, hóa đơn
- Quản trị hệ thống – Người dùng...
- Quản lý Internet

#### \* Lưu trữ :

Việc lưu trữ bao gồm những thông tin cần lưu trữ sau:

- + Thông tin về sách.
- + Thông tin về độc giả
- + Thông tin về tần suất sử dụng của một cuốn sách (nhiều hay ít người đọc)

#### \* Tra cứu:

+ Việc tra cứu tìm kiếm sách của độc giả như : cần sách gì, sách do tác giả nào viết v.v..

+ Tra cứu thông tin về độc giả: Tìm độc giả, lịch sử mượn trả của độc giả...

#### \* Xử lý tính toán:

- + Tính số sách độc giả đã mượn mà chưa trả để tính số sách mượn đọc tối đa.
- + Tính thời hạn mượn sách của độc giả...

#### \* Báo biểu thống kê:

+ Báo biểu thống kê tình hình mượn sách của thư viện.

- + Báo biểu thống kê về tình hình độc giả thư viện.
- + Báo biểu thống kê về sách tạp chí quá cũ, sách không có độc giả đọc cần xử lý.
- + Báo biểu thống kê về số sách được mượn nhiều nhất, số độc giả đọc sách nhiều nhất...

Tóm lại chúng ta có thể mô tả tổng quát các yêu cầu chức năng chính yếu của hệ thống thông tin thư viện như sau:

#### **a) Quản lý sách:**

- Nhập mới: Việc định mã số sách mới được tiến hành chặt chẽ theo từng bước. Đầu tiên, chương trình sẽ kiểm tra mã loại sách, nếu có mới kiểm tra tiếp mã nhóm sách, ngược lại sẽ báo loại sách không có và hiển thị loại sách đã đăng ký sẵn để người sử dụng chọn một phân loại và gán vào. Tương tự với nhóm sách, phần số thứ tự sách sẽ được tăng tự động và cuối cùng người dùng chỉ cần cập nhật thêm mã Dewey, chủ đề đề mục, và tất nhiên chương trình đều có từ điển để người sử dụng tham khảo lựa chọn các mục hay mã số này.

- Tìm kiếm: Người dùng có thể dễ dàng tìm xem đầu sách là sách mới hay sách đã đăng ký mã số để điều chỉnh số lượng.

- Hiệu chỉnh: Điều chỉnh số cuốn, thông tin sách hoặc hủy bỏ đầu sách đã đăng ký.

#### **b) Quản lý độc giả:**

- Nhập mới: Lập thẻ thư viện, in thẻ, đưa vào hàng đợi, xử lý theo nhóm, gia hạn, xử lý bồi thường.

- Tìm kiếm: Tìm kiếm theo mã số thẻ, theo họ tên độc giả, bộ phận.

- Hiệu chỉnh: Cập nhật, điều chỉnh thông tin về thẻ thư viện, hủy, xóa, gia hạn, hết hạn...

#### **c) Quản lý việc mượn trả:**

- Lập phiếu mượn sách: Cập nhật thông tin các sách độc giả mượn, ngày mượn, thời hạn trả sách.

- Trả sách: Tìm kiếm lại phiếu mượn sách và tiến hành cập nhật vào ngày trả sách.

- Đòi sách trễ hạn: Bộ phận bạn đọc có thể dễ dàng rà tìm danh sách các độc giả mượn sách về tham khảo trả trễ hạn qui định và in ra giấy báo.

- Tra cứu danh mục sách: Ngoài việc tra cứu thông qua sổ danh mục, độc giả có thể nhờ nhân viên cho mượn sách hoặc tự mình tiến hành tra cứu danh mục sách có sẵn bằng máy vi tính đặc trước quầy mượn sách.

Danh mục sách tham khảo cho phép độc giả truy tìm theo tựa sách, chủ đề, mã số phân loại Dewey, mã đăng ký cá biệt, tác giả, năm xuất bản. Thậm chí là tìm danh mục sách mới của thư viện hay liên thư viện...



**d) Báo cáo thống kê định kỳ:**

Thống kê số độc giả mượn theo thời gian, trong kỳ. Thống kê số sách mượn theo thời gian, trong kỳ.

**e) Quản lý danh mục:**

- Cập nhật chủ đề, đề mục.
- Cập nhật số phân loại.
- Cập nhật ngôn ngữ.
- Cập nhật tác giả.
- Cập nhật bộ phận.
- Cập nhật nhà xuất bản.

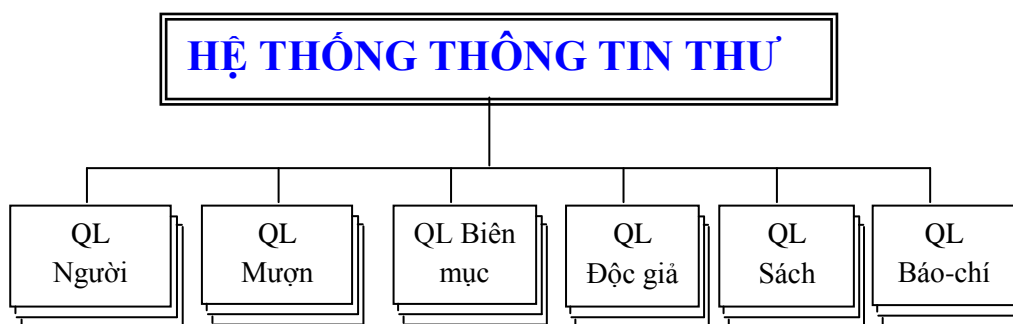
**f) Quản trị hệ thống:**

- Lưu trữ và phục hồi dữ liệu.
- Phân quyền và quản lý người dùng.
- Cập nhật hệ thống.

**2. Đáp ứng yêu cầu:**

Để phục vụ tốt cho việc tra cứu sách của bạn đọc bằng máy tính, và an toàn dữ liệu cho hệ thống đa dụng, phải sử dụng mạng máy tính. Khi xây dựng hệ thống trên mạng, đã chú ý đến khả năng bảo mật và phân quyền của hệ thống. Nói cách khác, cần phân chia khả năng truy cập dữ liệu cho từng nhóm người sử dụng khi muốn sử dụng hệ thống trên mạng, để tránh việc điều chỉnh dữ liệu không thuộc phạm vi quản lý của người sử dụng, dẫn đến việc khó kiểm soát số liệu. Chẳng hạn với các độc giả chỉ có thể thực hiện chức năng tra cứu sách, xem thông báo sách mới, xem hồ sơ của độc giả đó, và chỉ nhân viên thư viện mới có thể sử dụng các chức năng còn lại của chương trình

- + Việc tra cứu, tìm kiếm phải chính xác, nhanh
- + Dữ liệu về sách, thông tin độc giả và những thông tin khác v.v.. phải được lưu trữ định kỳ để khi có hỏng hóc xảy ra có thể khôi phục lại thông tin, dữ liệu.
- + Chương trình có khả năng dễ nâng cấp khi cùng với thời gian với sự mở rộng hoạt động có khả năng bổ sung những đặc tính mới.
- + Người sử dụng chương trình: Đăng ký và phân quyền cho người dùng, giúp người quản lý có thể theo dõi, kiểm soát được hệ thống.
- + Đổi mật mã: Người sử dụng có thể đổi mật mã để vào chương trình và sử dụng hệ thống dữ liệu.



### 1.2.5. Đặc điểm vốn tài liệu của trung tâm thông tin – thư viện

*Vốn tài liệu của thư viện :*

Tài liệu sách, in ấn:

Sách: 15.000 bản với khoảng 5.000 tên sách

Tài liệu, giáo trình: 20.000 bản

Báo - Tạp chí: hơn 50 loại

Tài liệu điện tử:

DVD, CD-ROM: hơn 200

01 cơ sở dữ liệu sách

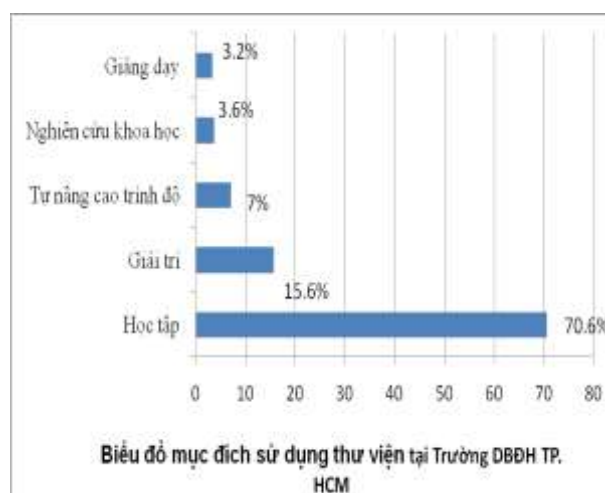
01 CSDL Báo-tạp chí

01 SDL Độc giả

Do người dùng tin Trường DBĐH TP. HCM. là phong phú, đa dạng - có trình độ khác nhau và đặc biệt là hệ Sinh viên Dân tộc và các hệ Du học sinh, Lưu học sinh các nước láng giềng mà vốn tài liệu cũng được xây dựng và hình thành dựa trên những đặc điểm, đặc thù đó.

Vốn tài liệu Thư viện 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.

Theo đó, chúng ta thấy Vốn tài liệu của thư viện Nhà trường hiện nay thì tương đối ít ỏi, cũ, lỗi thời và chưa có các bộ sưu tập số phong phú, không đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của độc giả, nhất là khi Nhà trường đang trong giai đoạn phát triển để nâng cấp thành một trường đại học. Ngoài ra khi Nhà trường tăng cường các khối Sinh viên – Học sinh du học từ nước bạn Lào,



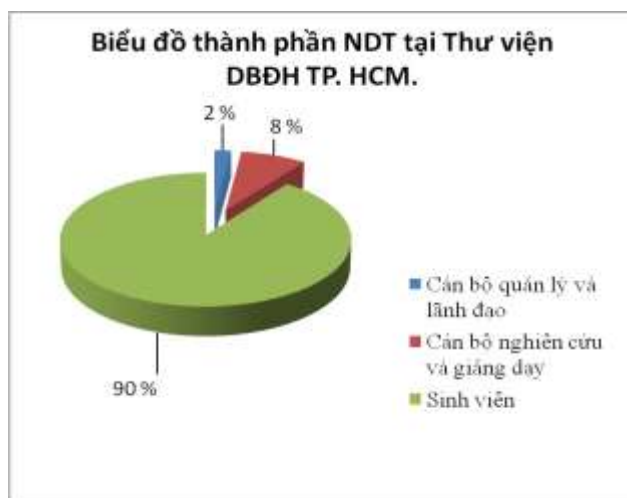
Campuchia, Mông cổ thì theo đó Thư viện cũng cần tăng cường về Cơ sở vật chất, thiết bị thư viện, máy tính, phần mềm... chứ không thể riêng chỉ Vốn tài liệu. Đó không chỉ là thay đổi bộ mặt của một Nhà trường hiện đại mà còn là mối giao quốc tế.

Tuy nhiên, ngay chính bản thân yếu tố Bạn đọc cũng chứa những mâu thuẫn của nó, đó là sự phân chia ra thành từng lớp đối tượng độc giả vừa là những thành phần ưu tú nhất được tuyển chọn đi đào tạo nước ngoài (du học Nga, Úc,...) có điểm số học tập rất cao vừa lại có lớp đối tượng là học sinh diện ưu tiên cho các vùng cao, vùng sâu, vùng xa, học sinh Dân tộc cử tuyển... có học lực đầu vào tương đối hạn chế, thấp.

### 1.2.6. Đặc điểm nhu cầu tin của người dùng tin

#### *Đặc điểm người dùng tin*

Trường Dự bị đại học Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM.) có NDT và NCT tại Thư viện khá đa dạng và phong phú. Đối tượng sử dụng thông tin của Thư viện bao gồm các cán bộ quản lý, cán bộ giảng dạy, học viên cao học, nghiên cứu sinh, sinh viên, du học sinh, lưu học sinh, học sinh dân tộc thiểu số. Tính đa dạng của NDT và NCT thể hiện trong sự khác biệt về nhu cầu, khả năng chuyên môn và trình độ hiểu biết của từng đối tượng. NDT dù là cá nhân hay tập thể cũng đều tiếp nhận, sử dụng thông tin phục vụ cho công tác học tập, nghiên cứu chuyên môn của mình. Đồng thời họ cũng chính là những người tạo ra các thông tin mới về khoa học cho xã hội.



- Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý

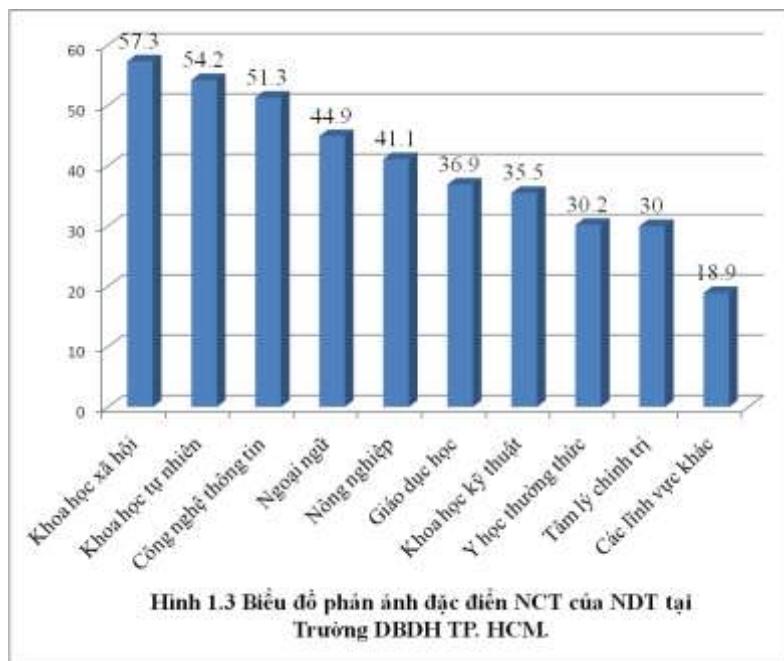
- Nhóm cán bộ nghiên cứu, giáo viên

- Nhóm nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên-học sinh, du học sinh, lưu học sinh

Theo kết quả khảo sát, tỉ lệ trong những NDT được hỏi có 90% là sinh viên; 10% là cán bộ và giảng viên. Mục đích sử dụng thư viện của NDT có 70.6% cho mục đích học tập, 3.6% cho mục đích nghiên cứu khoa học, 7% cho mục đích tự nâng cao trình độ, 15.6% cho mục đích giải trí và 3.2% cho mục đích giảng dạy.

### 1.3. Vai trò của SP&DVTT-TV đối với nhiệm vụ đào tạo và NCKH của Trường

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 Thư viện trường DBĐH TP. HCM. nói riêng. Một trong những nhiệm vụ chính của Thư viện là đáp ứng một cách tốt nhất các nhu cầu tin của người dùng tin



Hình 1.3 Biểu đồ phản ánh đặc điểm NCT của NDT tại Trường DBĐH TP. HCM

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 Thư viện DBĐH, thư viện của một Trường DBĐH lớn nhất trong cả nước đào tạo Dự bị đại học, Dự bị đại học dân tộc, Dự bị đại học cho Du học sinh – Lưu học sinh đang trên đường hiện đại hóa, nâng cấp thành một đại học dân tộc, điều này càng trở nên quan trọng và cấp thiết. Như đã nói ở trên, đặc điểm của người dùng tin ở TV DBĐH 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.

Là một trong những thư viện trường học đào tạo sinh viên - học sinh Dân tộc lớn nhất đất nước, TVDBĐH TP. HCM cũng luôn chú trọng đến cung cấp những sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện phục vụ sinh viên – học sinh nói chung cũng như người dân tộc thiểu số nói riêng. Trong một thời gian dài kể từ sau thống nhất đất nước, hệ thống các trường dự bị đại học được thành lập và đi vào hoạt động giảng dạy, thì các Thư viện trường học này cũng nhanh chóng đáp ứng phục vụ công tác

giảng dạy và học tập rất tốt. Ngoài ra, các thư viện đó 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 tin, hiện đại hóa hoạt động thư viện, nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại cũng được cung cấp cho bạn đọc, 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 thư viện trường.

Việc cấp thiết của Thư viện hiện nay không chỉ là cải thiện hình ảnh của mình đối với người sử dụng thư viện mà quan trọng là phải nghiên cứu nâng cao chất lượng các sản phẩm – dịch vụ thư viện đã và đang cung cấp cho bạn đọc sao cho đáp ứng thật tốt tính thân thiện, linh động vừa phù hợp với đối tượng NDT là học sinh dân tộc hạn chế về kỹ năng CNTT, hạn chế về ngôn ngữ (kể cả tiếng Anh và tiếng Việt).

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÁC LOẠI HÌNH SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC TP. HỒ CHÍ MINH**

### ***2.1. Thực trạng các sản phẩm thông tin – thư viện của Trường Dự bị đại học Tp. Hồ Chí Minh***

#### ***2.1.1. Mục lục truy nhập công cộng trực tuyến (OPAC)***

#### ***2.1.2. Thư mục giới thiệu sách mới***

#### ***2.1.3. Cơ sở dữ liệu***

#### ***2.1.4. Cơ sở dữ liệu thư mục***

#### ***2.1.5. Cơ sở dữ liệu quản lý độc giả***

### ***2.1. Thực trạng các dịch vụ thông tin – thư viện của Trường ĐBĐH TP. HCM.***

#### ***2.2.1. Dịch vụ cung cấp tài liệu***

*Dịch vụ đọc tại chỗ*

*Dịch vụ mượn về nhà*

#### ***2.2.2. Dịch vụ tra cứu tin***

#### ***2.2.3. Dịch vụ hỏi – đáp***

#### ***2.2.4. Dịch vụ Internet***

### 2.2.5. Dịch vụ hướng dẫn người dùng tin

### 2.2.6. Dịch vụ hội nghị, hội thảo

## 2.3. Dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện.

### 2.3.1. Dịch vụ trao đổi thông tin

### 2.3.2. Nói chuyện giới thiệu sách:

## 2.4. Chất lượng các loại hình SP&DVTT - TV của Thư viện Trường DBĐH TP. HCM.

### 2.4.1. Đánh giá của NDT về chất lượng SPTT

Các sản phẩm	Tổng số		CB QL, lãnh đạo		CB NC, GV		NCS, CH, SV	
			SL	%	SL	%	SL	%
Trang Web của Trường	362	76.0	9	34.6	78	62.9	275	84.3
TM giới thiệu sách mới	212	44,5	4	15.3	41	33.0	171	52.4
MLTNCCTT (OPAC)	352	74,0	6	23.0	89	71.7	255	78.2
Cơ sở dữ liệu	347	72.8	10	38.4	105	84.6	232	71.1
Danh mục giáo trình	201	42.2	0	0	96	77.4	105	32.2

Về chất lượng (mức độ đáp ứng) của của MLTNCCTT qua điều tra cho thấy, có tới 42.6% cho rằng chất lượng MLTNCCTT là tốt, 36.7% cho rằng chất lượng là tương đối tốt, 2.9% cho là không tốt.

- Kết quả điều tra NDT cho thấy, hơn 44,5% NDT sử dụng Thư mục giới thiệu sách mới để hỗ trợ cho việc tìm tài liệu và gần 30.6% NDT đánh giá là tốt, 36.7% đánh giá tương đối tốt, 24.6% đánh giá không tốt

### 2.4.2. Đánh giá của NDT về chất lượng các loại dịch vụ

#### *Các yếu tố để đánh giá dịch vụ TT-TV*

- Qua điều tra NCT cho thấy có 51.3% NDT đánh giá CSDL là tốt, 35.2% đánh giá là tương đối tốt, 3.5% đánh giá là không tốt.

- Về chất lượng dịch vụ (mức độ đáp ứng) có 61.3 % NDT đánh giá dịch vụ này là tốt, 12.1% đánh giá dịch vụ này là tương đối tốt.

- Tuy nhiên qua phiếu thăm dò NCT cho thấy dịch vụ mượn về nhà đã được NDT đánh giá cao và đã có 79.4% người dùng tin sử dụng dịch vụ này, có 58.8% đánh giá là tốt, 19.1% đánh giá tương đối tốt, 3.5% đánh giá không tốt

## **2.5. Nhận xét chung về sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường**

### **2.5.1. Ưu điểm**

Về cơ bản các SP & DVTT-TV của Thư viện đã đáp ứng phần lớn nhu cầu thông tin của NDT:

- Các loại hình SP & DVTT-TV tương đối đa dạng phong phú đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu thông tin của NDT là học sinh – sinh viên học tại trường.

- Các SP & DVTT-TV được Thư viện ứng dụng CNTT vào việc biên soạn và tổ chức, áp dụng đúng các chuẩn nghiệp vụ tạo điều kiện cho việc trao đổi dữ liệu với các thư viện khác. Nhiều SP & DVTT-TV được NDT đánh giá rất cao như: CSDL, dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà...

- Các SP & DVTT-TV của Thư viện được tổ chức miễn phí nên tạo điều kiện thuận lợi và thu hút số lượng lớn NDT, giúp cho việc nâng cao kiến thức học tập và nghiên cứu khoa học.

- Các DVTT-TV của Thư viện chủ yếu được tổ chức theo phương thức phục vụ chủ động (dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà được tổ chức theo hình thức kho mở...) đảm bảo tính thân thiện, dễ sử dụng đối với NDT, tạo điều kiện cho NDT khai thác tài liệu thuận tiện, dễ dàng và nhanh chóng nhất.

- Đội ngũ cán bộ thư viện khi phục vụ đều có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình với công việc. Chính vì vậy, tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ được đánh giá cao

### **2.5.2. Hạn chế**

Chất lượng SP&DVTT-TV của Thư viện còn một số nhược điểm sau:

- SPTT-TV chủ yếu là thông tin về tài liệu gốc, chưa có nhiều sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao như thư mục chuyên đề, tổng luận

- Các danh mục, thư mục giới thiệu sách mới được biên soạn nhưng thực sự chưa được thường xuyên và được chú trọng

- Việc biên soạn thư mục chuyên đề, xây dựng các CSDL dữ kiện, bài trích báo, tạp chí chưa được tiến hành biên soạn

- CSDL chưa được hiệu đính thường xuyên nên tính chính xác chưa cao, còn nhiều biểu ghi trùng nhau, nhiều kí hiệu phân loại, từ khóa chưa chính xác gây khó khăn trong việc tìm tin

- Các DVTT-TV của Thư viện còn mờ nhạt chưa thể hiện hết vai trò của mình. Nhiều dịch vụ có chất lượng cao thì chưa được đưa vào hoạt động như dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề, dịch vụ triển lãm sách...

- Dịch vụ đa phương tiện internet đã được triển khai tổ chức ở phòng đọc nhưng không được đầu tư bổ sung tài liệu một cách thường xuyên, Máy tính chưa được nâng cấp dẫn đến tình trạng hiệu quả sử dụng ngày một giảm sút. Qua phiếu điều tra, hiện tại dịch vụ này chỉ còn 29.8% NDT sử dụng.

### **2.5.3. Nguyên nhân**

#### **\* Nguyên nhân của những thành công trên là do:**

- Thư viện được sự quan tâm chỉ đạo sát sao của Đảng uỷ, Ban Giám hiệu. Cùng với đó, các phòng ban trong Nhà trường cũng được sự quan tâm giúp đỡ, đã tìm ra hướng đi đúng, đưa Thư viện Nhà trường dần tiến kịp các thư viện tiên tiến trong nước và trong khu vực Tp. HCM.

- Đội ngũ cán bộ của Thư viện thường xuyên được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ góp phần vào việc nâng cao chất lượng các SP & DVTT-TV của mình.

- Nguồn tài nguyên của Thư viện được bổ sung tăng lên đáng kể, không chỉ có tài liệu in ấn mà còn đầu tư bổ sung số lượng tài liệu điện tử trên internet, góp phần làm phong phú hơn vốn tài liệu của Thư viện.

- Về cơ sở vật chất, Thư viện cũng quan tâm rất nhiều đến việc mua sắm các cơ sở vật chất, các trang thiết bị hiện đại, phù hợp để tạo điều kiện tốt nhất cho việc tạo ra các SP & DVTT-TV tốt nhất cho người dùng tin.

#### **\* Nguyên nhân của hạn chế:**

- Mặc dù được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo nhưng Thư viện thật sự chưa xây dựng được một chiến lược hoạch định lâu dài cho việc phát triển các SP&DVTT-TV một cách toàn diện

- Thư viện chưa thực sự chú trọng đến việc phát triển và đa dạng hóa các loại hình SP&DVTT-TV. Hiện tại, Thư viện còn nhiều SP&DVTT-TV chưa được triển khai mà lẽ ra nên được đầu tư phát triển xứng tầm hơn.

- Thư viện cũng chưa có sự đầu tư thích đáng về thời gian, công sức cho việc xây dựng biên soạn các sản phẩm thông tin có giá trị và tổ chức các dịch vụ có chất lượng cao

- Việc bổ sung nguồn tài nguyên được Thư viện bổ sung thường xuyên và số lượng tăng lên đáng kể song việc phân bổ tài liệu về các lĩnh vực khoa học chưa được đồng đều

- Đội ngũ cán bộ của Thư viện không đông và có cán bộ trẻ nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc phục vụ, xử lý, khai thác thông tin để có thể đáp ứng những nhu cầu tin chuyên sâu



- Cán bộ chuyên ngành khác không có nên việc xử lý, biên soạn các sản phẩm hay tổ chức các dịch vụ mới còn gặp nhiều khó khăn

- Trong công tác xử lý, Thư viện mới áp dụng các chuẩn biên mục như MACR21, DDC, AACR2 còn việc đánh từ khóa Trung tâm vẫn chưa áp dụng theo một bộ từ khóa chuẩn, chủ yếu được đánh tự do, dẫn đến không thống nhất, gây ra khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin.

- Trong công tác đào tạo NDT, mặc dù Thư viện đã tham gia hướng dẫn sử dụng tại tuần lễ sinh hoạt đầu năm, hoặc cử cán bộ hướng dẫn tại chỗ nhưng do số lượng sinh viên đông, đa dạng và khai giảng lệch thời gian nên việc có nhiều học sinh - sinh viên vẫn chưa qua lớp hướng dẫn sử dụng thư viện (hệ Cử tuyển), khai thác các SP&DVTT-TV của Nhà trường, dẫn đến gặp khó khăn trong tìm kiếm thông tin và sử dụng các SP&DVTT-TV của Thư viện.

### **CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG DỰ BỊ ĐẠI HỌC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

#### **3.1. Đa dạng hoá các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Trường Dự bị đại học thành phố Hồ Chí Minh**

##### **3.1.1. Đa dạng hoá các sản phẩm thông tin – thư viện**

*Xây dựng các thư mục chuyên đề*

*Xây dựng cơ sở dữ liệu, số hóa tài liệu giáo trình hay các bài trích Báo/Tạp chí*

##### **3.1.2. Đa dạng hoá các dịch vụ thông tin – thư viện**

*Dịch vụ triển lãm sách*

*Dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề*

*Dịch vụ mượn liên thư viện*

*Dịch vụ dịch tài liệu*

*Dịch vụ đăng ký mượn qua mạng*

#### **3.2. Nâng cao chất lượng SP&DVTT-TV hiện có**

##### **3.2.1. Nâng cao chất lượng SPTT-TV**

*\* Nâng cấp hệ thống mục lục điện tử, OPAC, WEB\_OPAC:*

*\* Nâng cao chất lượng các thư mục.*

*\* Nâng cao chất lượng các CSDL:*

*\* 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.

- Chú trọng chất lượng các sản phẩm đặc biệt dành cho hệ sinh viên – học sinh dân tộc thiểu số như sách hướng dẫn, CDROM tra cứu tổng hợp về kiến thức phổ thông. Nghiên cứu cung cấp thư mục sách, tài liệu hướng dẫn về CNTT hết sức thân thiện, dễ dàng sử dụng. 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.

### **3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện hiện có**

*Dịch vụ cung cấp tài liệu*

*Dịch vụ tra cứu tin*

*Dịch vụ hỏi – đáp*

### **3.3. Các giải pháp khác**

#### **3.3.1. Tăng cường nguồn lực thông tin – thư viện có chất lượng**

#### **3.3.2. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị**

#### **3.3.3. Nâng cao trình độ cán bộ thông tin – thư viện**

*Nhóm cán bộ quản lý*

*Nhóm cán bộ thông tin – thư viện*

*Nhóm cán bộ công nghệ thông tin*

#### **3.3.4. Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu**

#### **3.3.5. Nâng cao chất lượng đào tạo người dùng tin**

- Thư viện Nhà trường với sự đa dạng của các SP&DVTT-TV, đồng thời NDT là những đối tượng con em dân tộc thiểu số vùng sâu, vùng xa, vùng cực kỳ khó khăn về kinh tế. Do đó đòi hỏi việc đào tạo, hướng dẫn NDT, hướng dẫn sử dụng thư viện càng trở nên cấp thiết. Mục đích của việc đào tạo NDT là cung cấp cho họ những thông tin về cơ cấu tổ chức, phương thức hoạt động của Thư viện và cung cấp cho họ những thông tin về cách tiếp cận và khai thác các SP&DVTT-TV một cách có hiệu quả.

- Qua việc điều tra việc sử dụng các SP & DVTT-TV tại Thư viện cho thấy, đa số NDT vẫn còn thói quen sử dụng các SP&DVTT-TV như đọc tại chỗ, mượn về nhà, tra cứu qua hệ thống MLTTCCTT, danh mục tài liệu, các thư mục thông báo sách mới. Còn các sản phẩm như CSDL ( nhất là CSDL tiếng Anh), CD-ROM, tìm tin trên mạng còn nhiều NDT chưa sử dụng.

- Cho đến nay, việc đào tạo và hướng dẫn NDT tại Thư viện đã được triển khai bằng cách mở các lớp tập trung cho toàn trường, hoặc trực tiếp đào tạo và hướng dẫn tại chỗ. Dịch vụ này cũng đã thu hút được nhiều đối tượng NDT. Tuy nhiên, để đào tạo, hướng dẫn NDT đạt hiệu quả cao hơn nữa, Thư viện cần biên soạn một nội dung chương trình bồi dưỡng cụ thể, nên tập trung đi sâu vào những vấn đề cần thiết, có cập nhật và bổ sung thường xuyên những thông tin mới cho phù hợp với sự phát triển của Trung tâm như biên soạn các hướng dẫn kỹ năng thực hành tìm kiếm, xác định phạm vi thông tin, cách đánh giá nguồn tin trên mạng, cách sao chép lưu trữ dữ liệu, cảm nang giới thiệu về thư viện...

### ***3.3.6. Mở rộng quan hệ hợp tác với các thư viện trong và ngoài nước***

### ***3.3.7. Tăng cường marketing sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện***

#### ***Phân phối thông tin hiện đại***

Hoạt động Marketing có ảnh hưởng sâu sắc đến công tác thông tin thư viện. Marketing giúp chúng ta hiểu, giao tiếp và đem lại các SP & DVTT-TV có giá trị cho NDT và góp phần vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động, không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất lượng các SP & DVTT-TV

## **KẾT LUẬN**

Việc nâng cấp phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện, và tích hợp kênh thông tin Internet là hết sức cần thiết, việc đầu tư này giúp cho đa dạng SP&DVTT-TV. Quản lý phát triển SP&DVTT-TV cũng là đồng thời giúp các thầy cô giáo, và các em học sinh, sinh viên có điều kiện học tập thuận tiện, giúp cho các em học tốt hơn, có hướng phấn đấu toàn diện.

Các SP & DVTT-TV của Thư viện đã phát huy tốt chức năng của mình. Tuy nhiên đứng trước yêu cầu đổi mới giáo dục – đào tạo trong giai đoạn hiện nay thì các SP & DVTT-TV tại Thư viện chưa đủ để đáp ứng NCT ngày một gia tăng.

Như vậy, để tiến hành việc phát triển các SP & DVTT-TV cần có sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, các phòng ban chức năng. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp đầu tư cho phát triển Thư viện hiện đại nói chung và nâng cao chất lượng, phát triển các SP & DVTT-TV nói riêng sẽ là yếu tố đảm bảo cho việc nâng cao hiệu quả phục vụ thông tin, nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo, góp phần tạo nên các sản phẩm nghiên cứu khoa học mang hàm lượng tri thức cao góp phần đáp ứng yêu cầu dạy và học tại trường ĐBĐH TP. HCM. Có thể nói, trong bất kỳ cơ quan thông tin - thư viện nào, vai trò của các SP&DVTT-TV được cơ quan đó cung cấp đều có ý nghĩa quan

trọng, phần nào quyết định đến sự phát triển của thư viện đó. Thêm vào đó là sự thay đổi thói quen sử dụng thư viện, về cách thức tiếp cận thông tin của NDT. NDT có xu hướng ngày càng đòi hỏi cao hơn trong việc cung cấp hệ thống SP&DVTT-TV ưu việt, mang tính hiện đại. Bởi lẽ đó, việc tạo lập những sản phẩm, dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu đó là một công việc cần phải được tiến hành một cách liên tục và thường xuyên.

Hiện đại hóa thư viện , xây dựng thư viện điện tử , thư viện số hay tăng cường nguồn lực thông tin , phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện... tất cả đều nhằm đạt tới một mục tiêu chung là nâng cao hiệu quả phục vụ, đáp ứng mọi nhu cầu thông tin của độc giả. Để làm được điều đó đòi hỏi thư viện phải nghiên cứu và nắm bắt một cách chính xác đặc điểm NCT của NDT vốn có tính đa dạng , phong phú và ngày càng cao.

Tuy nhiên thỏa mãn nhu cầu tin một cách cao nhất cho người dùng tin là mục tiêu cuối cùng của thư viện . Vì vậy mà đòi hỏi cán bộ thư viện phải nỗ lực nâng cao trình độ, nắm bắt kịp thời tình hình biến động NCT của NDT . Với xu hướng phát triển trở thành thư viện điện tử trong tương lai không xa , Thư viện Trường Đại học TP.HCM. sẽ tăng cường phát triển về nguồn lực thông tin để đáp ứng được nhu cầu tin ngày càng cao của người dùng tin . Đồng thời cũng phát triển đa dạng các loại hình sản phẩm và dịch vụ cho người dùng tin, có một chính sách hỗ trợ số hoá nguồn tin đồng bộ với các công cụ tổ chức, quản lý nội dung thông tin, hỗ trợ tìm kiếm và khai thác dễ dàng để chia sẻ các nguồn lực thư viện, hình thành một nguồn thông tin siêu dữ liệu để phục vụ bạn đọc một cách tốt nhất . Để tránh những câu hỏi đơn giản , thư viện đề ra chính sách sử dụng thư viện , phân quyền phân cấp đối với từng nhóm người dùng tin. Và lưu ý rằng thư viện chỉ có thể cung cấp thông tin liên quan và những gợi ý, thư viện không cung cấp các câu trả lời, đáp án cho vấn đề mà sinh viên và người dùng tin tìm hiểu . Cuối cùng, các dịch vụ thông tin thư viện cần được marketing đến người sử dụng là các đối tượng học sinh vùng sâu , xa hạn chế về công nghệ, được hướng dẫn sử dụng có thể hiểu và sử dụng tốt các dịch vụ này.

## References:

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

#### 1. Tiếng Việt

##### 1.1 Sách, Luận văn

1. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình*, Trung tâm Thông tin Tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Hà Nội.
2. Đoàn Phan Tân (2001), *Thông tin học*, Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Đoàn Phan Tân, *Tin học hóa trong hoạt động thông tin thư viện*, H., Đại học Quốc gia Hà Nội, 2001.
4. Bùi Loan Thùy, Lê Văn Việt (2001), *Thư viện học đại cương*, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Lê Văn Việt (2006), *Thư viện học: tập hợp những bài viết chọn lọc*, Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
6. Nguyễn Vĩnh Hà, *Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc*. Luận văn Thạc sĩ Khoa học thư viện
7. Nguyễn Thị Thu Lan (2011), *Nghiên cứu hoàn thiện các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của trung tâm học liệu Đại học Thái Nguyên*. Luận văn Thạc sĩ khoa học thư viện
8. Trần Nhật Linh (2010), *Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện Hà Nội*. Luận văn Thạc sĩ khoa học thư viện
9. Nguyễn Bình Minh, *Một số vấn đề lý luận và thực tiễn về thương mại dịch vụ và dịch vụ thương mại ở Việt Nam*, Trường Đại học Ngoại thương, Web...

##### 1.2 Bài trong báo, tạp chí, kỷ yếu

10. Nguyễn Huy Thắng, (2010). “*Phát triển các dịch vụ thông tin trong các cơ quan thông tin thư viện*”, Thông tin và tư liệu, Số 1
11. Hứa Văn Thành, (2012).”*Các giải pháp xây dựng và phát triển sản phẩm thông tin – thư viện phục vụ đào tạo theo học chế tín chỉ tại Thư viện điện tử*

*Trường cao đẳng sư phạm Thừa thiên Huế*”, Bản tin Thư viện- Công nghệ thông tin, tháng 5/2012

12. Lê Trọng Hiển, (2008). Thị trường sản phẩm và dịch vụ thông tin: kinh nghiệm thế giới và việc áp dụng vào Việt Nam, Thông tin và tư liệu, Số 3

13. Viện nghiên cứu khoa học pháp lý (2003), *Đánh giá nhu cầu phát triển hệ thống thông tin pháp luật và phổ biến giáo dục pháp luật ở Việt Nam đến năm 2010* (Thông tin Khoa học pháp lý, Bộ Tư pháp, Hà Nội)

14. Nguyễn Vĩnh Hà (2003), “*Dịch vụ phổ biến thông tin có chọn lọc*”, Bản tin thư viện, tháng 12.

15. Nguyễn Minh Hiệp, *Sử dụng Phần mềm nguồn mở Thư viện số Greenstone để xây dựng Kho tài nguyên học tập nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực*, Báo cáo tham luận.

16. Trần Mạnh Tuấn (2003), “*Về hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin*”, Thông tin Khoa học Xã hội, (5).

17. Ngô Thanh Thảo (2003), “*Định giá dịch vụ thông tin – thư viện*”, Kỷ yếu Hội nghị: Thư viện - công cụ của giáo dục và phát triển

18. 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).

19. Trần Mạnh Tuấn (2004), “*Sản phẩm thông tin từ góc độ marketing*”, Thông tin & Tư liệu, (30).

## **2. Tiếng Anh**

20. Cassell, Kay Ann & Hiremath, Uma (2006), *Reference and information services in the 21<sup>st</sup>: An introduction*, Facet, USA

21. Miguel E. Ruiz, *Introduction and basic definitions of information.*

22. Yvonne J. Chandler, *Libraies & Librarians: A link between legal information service & firm productivity.*

## **3. Trang web:**

23. Sử dụng Blog để phổ biến dịch vụ thông tin thư viện, 2013.  
<http://www.nlv.gov.vn/nghiep-vu-thu-vien/su-dung-blog-de-pho-bien-dich-vu-thong-tin-thu-vien>. Truy cập ngày 10/02/2013