

# NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM - DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC VINH

ThS. Vũ Duy Hiệp

Trung tâm TT -TV Đại học Vinh

**Abstract:** Đánh giá thực trạng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tại Thư viện trường Đại học Vinh (TVĐHV), từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện, đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin của người dùng tin (NDT) trong giai đoạn Trường Đại học Vinh hướng tới xây dựng thành trường Đại học trọng điểm quốc gia.

**Keywords:** Sản phẩm thông tin; Thông tin - thư viện; Khoa học thư viện; Dịch vụ thông tin.

## 1. Mở đầu

Hoạt động giáo dục đại học luôn gắn liền với hoạt động chuyển giao tri thức và nghiên cứu khoa học. Trong đó, một trong những yếu tố đặc biệt quan trọng và đóng vai trò quyết định chất lượng chuyển giao tri thức và nghiên cứu khoa học là khả năng cung cấp nguồn tin của thư viện đại học nhằm thỏa mãn tốt nhất, thuận lợi nhất nhu cầu thông tin khoa học cho người dạy, người học. Để thúc đẩy việc tự học, tự nghiên cứu của các giáo sư, giảng viên và sinh viên trong trường đại học. Đây chính là sứ mệnh của các thư viện đại học.

Việc đổi mới phương pháp dạy- học, chuyển đổi từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo theo tín chỉ và kiên trì mục tiêu không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội đã và đang đặt ra những yêu cầu, nhiệm vụ mới cho hoạt động thông tin - thư viện trong các trường đại học. Một trong những yêu cầu cấp thiết đặt ra cho các thư viện đại học hiện nay đó là vấn đề phát triển, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin (NDT).

Trong thời gian qua, đặc biệt là trong những năm thực hiện sự nghiệp đổi mới của nhà trường, trung tâm thông tin - thư viện trường Đại học Vinh luôn quan tâm nhiệm vụ xây dựng, phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin, phục vụ đắc lực các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học. Tuy nhiên, trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của CNTT và xu thế hội nhập sâu rộng, đặc biệt để đáp ứng với những yêu cầu đặt ra của trường Đại học trọng điểm Quốc gia, cần có sự phân tích, đánh giá nghiêm túc, khách quan về thực trạng, đồng thời nghiên cứu đề xuất các giải pháp hoàn thiện, phát triển hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện, nhằm thỏa mãn nhu cầu tin ngày càng cao của NDT, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin - thư viện.

## 2. Khái niệm sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện

### 2.1. 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, đánh giá thông tin.

Trong quá trình tạo ra sản phẩm thông tin - thư viện, yếu tố quan tâm hàng đầu đó là nắm bắt nhu cầu của người dùng tin về sản phẩm đó. Các cơ quan thông tin, Thư viện phải đặt ra câu hỏi: Sản phẩm xây dựng để làm gì? Cho ai sử dụng? Hiệu quả ra sao? Muốn trả lời các câu hỏi đó, không có cách nào khác, phải tiến hành nghiên cứu nhu cầu tin, nhu cầu sử dụng các sản phẩm thông tin - thư viện của người dùng tin.

### 2.2. 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 khi thực hiện 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)

Thông thường để thực hiện một dịch vụ, người cung cấp dịch vụ thường phải tiến hành một số bước hoặc một số thao tác đi liền với nhau, không thể tách rời nhau để thu được kết quả mà người sử dụng dịch vụ mong muốn.

Ví dụ: trong dịch vụ tìm kiếm thông tin, để có thể cung cấp thông tin cần phải thực hiện một số thao tác như: Phân tích nhu cầu, xác định nguồn, thực hiện quá trình tìm, đánh giá và gửi kết quả tìm.

### 2.3. Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện bao gồm tất cả các phần tử có quan hệ ràng buộc, tương tác lẫn nhau mà các thư viện, các cơ quan thông tin có thể cung cấp đến người dùng tin nhằm đáp ứng nhu cầu tin của họ.

Hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT - TV được tạo nên từ nhiều yếu tố cấu thành, các yếu tố này vừa đa dạng và luôn luôn biến đổi. Quan hệ giữa các yếu tố cấu thành rất chặt chẽ. Mỗi khi có một yếu tố nào đó của hệ thống thay đổi sẽ kéo theo sự thay đổi của nhiều yếu tố khác, trong không ít trường hợp có sự chuyển hóa hết sức linh hoạt giữa các yếu tố cấu thành. Vì thế, cơ quan TT - TV muốn hoạt động hiệu quả toàn diện cần nghiên cứu phát triển sản phẩm và dịch vụ TT - TV dưới góc độ bao quát toàn hệ thống.

### 2.4. Giới thiệu khái quát nguồn lực thông tin thư viện Trường Đại học Vinh

#### 2.4.1. Tài liệu truyền thống:

Hiện tại Thư viện có trên 30.000 tên sách tương đương với 175.000 bản sách, bao gồm: giáo trình tiếng Việt, sách ngoại văn, sách tham khảo tiếng Việt; sách ngoại ngữ chuyên ngành (Anh, Pháp, Nga); từ điển.

Báo và tạp chí: Thư viện có 150 loại, trong đó có 21 loại báo và tạp chí ngoại văn chủ yếu là tạp chí tiếng Nga và tiếng Anh.

Luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội nghị : Thư viện đang lưu giữ 13.000 cuốn

Khóa luận tốt nghiệp đại học, Luận văn thạc sỹ, Tài liệu là kỹ yếu hội nghị, hội thảo có khoảng 190 tài liệu; đề tài nghiên cứu khoa học các cấp có gần 500 đề tài.

### **2.4.2. Tài liệu điện tử:**

Thư viện đã tiến hành số hoá tài liệu, bổ sung các cơ sở dữ liệu điện tử, tài liệu điện tử và thực hiện thu nhận nguồn tin nội sinh theo quy định của nhà trường, tổ chức xây dựng thư viện số phục vụ cho công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học của cán bộ, học sinh, sinh viên của Nhà trường. Hiện nay bạn đọc được sử dụng toàn văn 13.000 tên khóa luận tốt nghiệp đại học, luận văn thạc sỹ, luận án tiến sĩ; 10.000 tên sách điện tử, bao gồm bài giảng của tất cả các chuyên ngành đào tạo (trong đó có 350 giáo trình, bài giảng do giảng viên trường Đại học Vinh biên soạn),.

## **3. Thực trạng sản phẩm dịch vụ thông tin - thư viện tại Trường Đại học Vinh**

### **3.1. Sản phẩm thông tin - thư viện truyền thống:**

Thư mục là một sản phẩm thông tin, thư viện mà phần chính là tập hợp các biểu ghi thư mục (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/một số dấu hiệu về nội dung và/hoặc hình thức.

Để làm tốt công tác thông tin -thư mục, đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin, Thư viện đã tiến hành biên soạn 2 loại thư mục : thư mục thông báo và thư mục giới thiệu;

#### **\*Thư mục thông báo:**

- Thư mục thông báo sách mới: Đây là loại thư mục được biên soạn để thông báo các loại tài liệu giáo trình, tài liệu tham khảo mới được bổ sung, đã được Thư viện xử lý kỹ thuật xếp giá sẵn sàng phục vụ bạn đọc. Thư mục này thông báo cho bạn đọc nắm được những thông tin về những tài liệu đó một cách nhanh chóng kịp thời và chính xác, qua các yếu tố thông tin: Tác giả, tên sách, năm xuất bản, nơi xuất bản, lần xuất bản, ký hiệu xếp giá... . Thư mục thông báo sách mới được biên soạn theo định kỳ hàng tháng để đảm bảo tính cập nhật .

- Thư mục thông báo luận án - luận văn cũng là loại thư mục thông báo được xuất bản theo định kỳ hàng quý thông qua nguồn thu nhận nguồn tin nội sinh theo quy định của nhà trường. Thư mục biên soạn nhằm giúp bạn đọc nắm bắt tên các đề tài luận án, luận văn mới được nộp về thư viện, tạo thuận lợi cho bạn đọc tra tìm tài liệu tham khảo có liên quan đến đề tài nghiên cứu, đồng thời tránh cho việc nghiên cứu trùng lặp đề tài.

- Thư mục thông báo tạp chí tập hợp các thông tin về báo tạp chí mới được bổ sung đã xử lý và đưa vào phục vụ bao gồm cả báo, tạp chí trong và ngoài nước.

- Thư mục thông báo báo CSDL đĩa CD - ROM trước đây thư mục này được cập nhật thường xuyên nhưng hiện nay do nguồn bổ sung hạn chế chủ yếu chỉ còn số ít các CD-ROM đi kèm theo sách nên thư mục này không được xuất bản hàng tháng mà theo đợt bổ sung cụ thể.

Thư mục thông báo được thiết kế theo dạng quyển có cấu trúc 2 phần : Phần mục lục, hướng dẫn và phần nội dung., trong đó có kèm các thông tin chú giải. Phần mục lục được giới thiệu từng môn loại và số trang để bạn đọc tiện theo dõi..

#### **\* Thư mục giới thiệu:**

- Thư mục giới thiệu sách mới. Đây là loại ấn phẩm thư mục được thư viện Đại học Vinh (TVĐHV) cung cấp cho bạn đọc thường xuyên. Khác với thư mục thông báo sách mới, thư mục giới thiệu sách mới có nhiệm vụ giới thiệu cho bạn đọc những tài liệu mới được thư viện bổ sung, bên cạnh cung cấp các yếu tố thư mục: Tác giả, tên sách, nơi xuất bản, năm xuất bản, nhà xuất bản, ký hiệu xếp giá ..., có thêm phần giới thiệu tóm tắt nội dung chính của cuốn sách và các chú giải cần thiết. Các tài liệu trong thư mục được giới thiệu theo môn loại khoa học, trong mỗi môn loại tài liệu xếp theo chữ cái tên sách hoặc tên tác giả.

Thư mục sách mới được TVĐHV xuất bản 2 tháng/ kỳ, 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: giới thiệu 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), 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, giảng dạy và nghiên cứu. Ví dụ: Thư mục chuyên đề tài liệu “Hồ Chí Minh”; thư mục chuyên đề “đổi mới phương pháp dạy - học” “Xã hội hóa giáo dục”

### **3.2. Sản phẩm thông tin - thư viện hiện đại:**

#### **3.2.1. Hệ thống các cơ sở dữ liệu (CSDL).**

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.

Hiện nay, tại TVĐH Vinh đã triển khai 2 loại CSDL: CSDL thư mục và CSDL toàn văn.

#### **\* Cơ sở dữ liệu thư mục:**

Thư viện tiến hành xây dựng 4 CSDL thư mục với gần 30.000 biểu ghi thư mục nhằm phục vụ người dùng tin bao gồm: CSDL Sách tiếng Việt; CSDL Sách ngoại văn; CSDL Luận án, Luận văn, Đề tài nghiên cứu khoa học; CSDL Báo và tạp chí.

#### **\* Cơ sở dữ liệu toàn văn:**

Chứa các thông tin gốc của tài liệu, toàn bộ văn bản của tài liệu cùng với các thông tin thư mục và các thông tin bổ sung khác. Hiện tại, thư viện số cung cấp cho bạn đọc sử dụng toàn văn 13.000 tên khóa luận tốt nghiệp đại học, luận văn thạc sỹ, luận án tiến sĩ; 10.000 tên sách điện tử, bao gồm bài giảng của tất cả các chuyên ngành đào tạo (trong đó có 350 giáo trình bài giảng do giảng viên trường Đại học Vinh biên soạn), tạp chí khoa học. Đây là kênh tra cứu và cung cấp thông tin phong phú, là nguồn tài liệu tham khảo quan trọng cho người dùng tin tại trung tâm.

#### **3.2.2. Mục lục truy cập công cộng trực tuyến (OPAC)**

OPAC là mục lục điện tử, thay thế mục lục phiếu và có khả năng tìm kiếm trực tuyến. Tại Trung tâm, phân hệ OPAC cung cấp 3 giao diện tìm tin, đó là: tìm đơn giản, tìm chi tiết và tìm nâng cao. Ngoài ra, OPAC còn cho phép truy cập theo nhiều điểm khác nhau, đặc biệt là điểm truy cập quy ước (từ khóa, đề mục chủ đề, kí hiệu phân loại, chỉ số chuẩn ISSN, ISBN).

Để truy cập vào mục lục truy cập công cộng trực tuyến OPAC, NDT có thể vào trang chủ của trung tâm <http://www.vinhuni.edu.vn>. sau đó chọn mục “Thư viện” rồi tiến hành tra cứu OPAC.

### **3.3. 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. Bên cạnh các dịch vụ truyền thống, TVĐHV nghiên cứu phát triển dịch vụ phong phú, đa dạng với mục đích giúp người dùng tin có thể thỏa mãn các nhu cầu tin với thời gian ngắn nhất, tiết kiệm và hiệu quả.

TVĐHV đang cung cấp cho NDT một cách khá đa dạng sự lựa chọn sử dụng các dịch vụ thông tin - thư viện với các nhóm dịch vụ chính sau: *dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu; dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; dịch vụ tìm tin; dịch vụ trao đổi thông tin; dịch vụ thư viện số; dịch vụ mượn tài liệu; dịch vụ sao chép tài liệu; dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện.*

Để triển khai tốt các hoạt động dịch vụ, TVĐHV luôn quan tâm vấn đề tăng cường nguồn lực thông tin, 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.

## \*Hoạt động Marketing

- Website trung tâm: <http://lib.vinhuni.edu.vn>

Giới thiệu về chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức, các hoạt động nghiệp vụ của TVĐHV, 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. NDT cũng có thể tìm hiểu các CSDL do TVĐHV 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.

Để làm tốt hoạt động marketing, các hình thức mà TVĐHV đã triển khai có thể kể đến là : Làm pano quảng cáo hoạt động thư viện, Đăng các thông tin về hoạt động của trung tâm lên Website của trường và trung tâm, các tờ rơi, áp phích, giới thiệu các hoạt động của trung tâm, đăng 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 nhân các Hội nghị, hội thảo ...

Bên cạnh đó, hoạt động triển lãm, trưng bày tài liệu và tổ chức hội nghị bạn đọc hàng năm đã được trung tâm quan tâm và triển khai có hiệu quả. Triển lãm sách báo là một hình thức hoạt động khá thường xuyên tại TVĐHV. Đây là một hình thức trình bày trực quan có hệ thống bộ sưu tập các loại hình tài liệu mà TVĐHV đã sưu tầm được theo những nguyên tắc chọn lựa nhất định. Triển lãm sách báo thường được tổ chức với nội dung gắn với những sự kiện quan trọng, 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 chào mừng Đại hội Đảng toàn quốc các nhiệm kỳ; Triển lãm sách báo kỷ niệm ngày thành lập Đảng 3/2; Triển lãm sách - báo, tư liệu nhân dịp kỷ niệm 990 năm Thăng Long - Hà Nội, Ngày sinh Chủ tịch Hồ Chí Minh 19/5; 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. Đặc biệt, ngày sách và bản quyền thế giới 23/4 được tổ chức với quy mô và chất lượng cao.

### Nhận xét

Để đáp ứng với yêu cầu đào tạo theo học chế tín chỉ, hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin của TVĐHV cũng còn nhiều hạn chế đó là: sự đa dạng, phong phú về hình thức, nội dung, chất lượng các sản phẩm và dịch vụ; thư viện chưa đẩy mạnh marketing để đưa các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện thân thiện đến tay NDT, tạo thuận lợi cho họ có thể sử dụng thư viện mọi lúc, mọi nơi không phụ thuộc vào không gian, thời gian,... Từ thực trạng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin của TVĐHV, trên cơ sở phát huy những yếu tố tích cực, khắc phục những tồn tại, hạn chế, để đáp ứng với yêu cầu và nhiệm vụ mới, chúng tôi đề xuất một số giải pháp sau

## 4. Giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ - thông tin Thư viện tại Trường Đại học Vinh

### 4.1. Nâng cao chất lượng các sản phẩm thông tin - thông viện

- Thư viện cần chú trọng hoàn thiện hơn mục lục trực tuyến OPAC trên cơ sở ứng dụng phần mềm thư viện ILib.

- Tiếp tục hoàn chỉnh và nâng cao chất lượng các CSDL, đặc biệt là CSDL toàn văn.

- TVĐHV tăng cường cung cấp thông tin cho Trang chủ. Xây dựng các kênh phản hồi thông tin và tiếp nhận nhu cầu tin của NDT thông qua website của thư viện.

**4.2. Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin - thư viện hiện có:** *dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu; dịch vụ phổ biến thông tin chọn lọc; dịch vụ tìm tin; dịch vụ trao đổi thông tin; dịch vụ thư viện số; dịch vụ mượn tài liệu; dịch vụ sao chép tài liệu; dịch vụ cung cấp tài liệu đa phương tiện*

### 4.3. Đa dạng hoá các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện

#### 4.3.1. Xây dựng các sản phẩm thông tin - thư viện mới

- + Xây dựng thư mục theo chuyên đề
- + Xây dựng CSDL học liệu điện tử phục vụ E-learning
- + Biên soạn tạp chí tóm tắt

#### **4.3.2. Phát triển dịch vụ thông tin - thư viện mới**

- + Dịch vụ mượn liên thư viện.
- + Tổ chức dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề.
- + Dịch vụ dịch thuật tài liệu.

#### **4.3.3. Nâng cao nguồn lực thông tin và tăng cường cơ sở vật chất**

- + Nâng cao chất lượng và tăng cường nguồn lực thông tin của trung tâm.
- + Nâng cao hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị cho việc tạo lập, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện.

#### **4.3.4. Phát huy nguồn lực con người**

- + Nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học cho đội ngũ cán bộ.
- + Thực hiện tốt công tác đào tạo và trang bị kiến thức thông tin cho người dùng tin.
- + Xây dựng kế hoạch marketing các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện

### **5. Kết luận**

Các thư viện đại học hiện nay cần có hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thân thiện, chất lượng và hiệu quả, cũng như cần có những chính sách tích cực để quản lý và phát triển. Việc nghiên cứu nhu cầu tin, tạo lập những sản phẩm, dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu NDT, là một công việc cần phải được tiến hành nghiêm túc thường xuyên và có kế hoạch.

Mục đích cần đạt tới của hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện ngày nay không chỉ là vấn đề quan tâm tới việc gia tăng số lượng và loại hình, mà hướng tới các sản phẩm có chất lượng, hiện đại đáp ứng các tiêu chuẩn của ngành thông tin - thư viện đặt ra. Những sản phẩm có khả năng đồng bộ hoá trong tương lai và khả năng hỗ trợ việc tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin của người dùng tin. Hiệu quả của sản phẩm và dịch vụ được đo bằng mức độ, đầy đủ, chính xác, cập nhật và thích hợp của thông tin với yêu cầu của NDT, cũng như lợi ích mà sản phẩm và dịch vụ mang lại cho họ.

Để đạt được mục tiêu trên, cần không ngừng nâng cao chất lượng, đa dạng hoá và nâng cao khả năng phổ biến các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện., có chính sách quản lý và phát triển hệ thống hiệu quả.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Bùi Loan Thùy, Lê Văn Viết (2001), Thư viện học đại cương, NXB Đại học Quốc gia Tp Hồ Chí Minh. Tp Hồ Chí Minh.
2. Bùi Thị Minh Huệ (2008), Nghiên cứu quy tắc biên mục Anh Mỹ AACR2 và triển khai ứng dụng tại thư viện cơ sở đào tạo Hà Đông, Học viện Công nghệ Bru chính Viễn thông, tr 92.
3. Dương Thị Vân (2008), Hình thành dịch vụ thông tin - thư viện “sẵn sàng đáp ứng” trong trường đại học, Tạp chí Thư viện Việt Nam, (số 3), tr.16 - 19
4. Đặng Thị Hoa (1999), “Sản phẩm thông tin - thư viện với việc học tập, nghiên cứu của sinh viên”, Tạp

chí nghiên cứu giáo dục, (số 7), tr.28.

6. Kiều Hương (2010). Thư viện Đại học Ngoại thương với việc ứng dụng công nghệ thông tin, Kỷ yếu hội thảo: Đổi mới tổ chức, quản lý và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thông tin - thư viện. Liên hiệp thư viện đại học khu vực phía Bắc. tr.143 – 150

7. Nguyễn Thị Hạnh (2008), Dịch vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội: Hiện trạng và vấn đề, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, (số 2), tr.10 -14

8. Nguyễn Hữu Hùng (2008), Một số vấn đề về chính sách phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Việt Nam, Tạp chí Thông tin và Tư liệu (số 2), tr.1 - 6

9. 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.

10. Trần Mạnh Tuấn (2009), Bản quyền trong việc triển khai dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu trong các thư viện khoa học, Tạp chí Thư viện Việt Nam, (số 4), tr.34 - 38

11. Trần Mạnh Trí (2003), Sản phẩm và dịch vụ Thông tin - Thực trạng và các vấn đề, Tạp chí Thông tin Khoa học Xã hội, (số 4), tr. 19 - 20.

12. Vũ Văn Sơn (1997), Đánh giá các dịch vụ thông tin và thư viện, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, (số 4), tr.10 - 14