

**Tóm tắt:** Nghiên cứu các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện của Thư viện Hà Nội và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đáp ứng nhu cầu của bạn đọc.

## MỞ ĐẦU

Thư viện Hà Nội là thư viện đứng đầu trong hệ thống thư viện công cộng trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Là một cơ quan thông tin, văn hoá, giáo dục ngoài nhà trường, Thư viện Hà Nội có chức năng, nhiệm vụ giữ gìn di sản thư tịch về Hà Nội; thu thập, tang trữ, bảo quản, tổ chức việc khai thác và sử dụng chung vốn tài liệu trong xã hội nhằm truyền bá tri thức, cung cấp thông tin phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu, công tác và giải trí của mọi tầng lớp nhân dân Thủ đô, góp phần nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, phát triển khoa học, công nghệ, kinh tế, văn hoá, phục vụ công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

Thư viện Hà Nội có một nguồn lực thông tin khá lớn, với nội dung phong phú, cụ thể:

- Tài liệu truyền thống: 526.926 cuốn sách, 446 loại báo, tạp chí,
- Tài liệu điện tử: Đã số hoá 316 tài liệu, tương đương 88.131 trang; 1.428 băng, đĩa CD; 01 bộ sách điện tử học tiếng Anh Langmaster,
- Sách chữ nổi: 50.308 trang,
- Sách nói.

Hiện nay, đối tượng phục vụ của Thư viện Hà Nội rất rộng, ở mọi trình độ và không chỉ là người dân Thủ đô. Năm 2016 Thư viện đã cấp 9.106 thẻ mới cho các đối tượng bạn đọc. Nhu cầu đọc của các đối tượng bạn đọc cũng rất phong phú. Chính vì vậy, để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của các đối tượng bạn đọc, từ khi thành lập đến nay, một trong những vấn đề được Thư viện rất quan tâm là xây dựng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện có chất lượng để qua đó bạn đọc có thể khai thác một cách hiệu quả nguồn lực thông tin của Thư viện.

## 1. SẢN PHẨM THÔNG TIN THƯ VIỆN

### Hệ thống mục lục truyền thống

Đây là sản phẩm được tất cả các thư viện trong hệ thống xây dựng nhằm phục vụ cho mục đích tra cứu của bạn đọc. Hệ thống mục lục của Thư viện Hà Nội gồm có mục lục tổng kho, mục lục ngoại văn, mục lục sách thiếu nhi, mục lục sách cho người khiếm thị. Hệ thống mục lục truyền thống của thư viện phản ánh đầy đủ nội dung vốn tài liệu của thư viện. Việc mô tả phích theo tiêu chuẩn ISBD, áp dụng

\* Thạc sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

phân loại theo Bảng phân loại 19 lớp, khung phân loại DDC 14 giúp bạn đọc tra tìm tài liệu thuận tiện.

### **Cơ sở dữ liệu**

Từ năm 1993, Thư viện Hà Nội đã ứng dụng CNTT vào phục vụ các hoạt động nghiệp vụ, xử lý và lưu trữ thông tin.

Đến nay, Thư viện đã xây dựng được cơ sở dữ liệu phong phú về số lượng, chất lượng để phục vụ bạn đọc. Thư viện đã xây dựng 217.567 biểu ghi bao gồm CSDL sách tiếng Việt, sách ngoại văn, CSDL báo, tạp chí, CSDL bài trích báo tạp chí, CSDL văn bia, Hán Nôm... Thư viện triển khai biên mục theo khổ mẫu MARC21, áp dụng phân loại tài liệu theo bảng phân loại DDC từ năm 2008, hiện tại thư viện có 192.929 biểu ghi biên mục trên khổ mẫu MARC21.

Theo định hướng của ngành thư viện giai đoạn từ năm 2015- 2020: “*Ứng dụng khoa học công nghệ cao nhằm tự động hoá, hiện đại hoá toàn bộ các khâu trong hoạt động của thư viện. Phát triển thư viện điện tử và thư viện kỹ thuật số. Sưu tầm, bảo tồn và phát huy vốn tài liệu quý hiếm trong thư viện theo phương pháp hiện đại dựa vào công nghệ thông tin phát triển ở mức cao. Số hoá một phần hoặc 100% tài liệu quý hiếm trong thư viện*”, từ năm 2014 Ban giám đốc Thư viện Hà Nội chủ trương tiến hành công tác số hóa tài liệu, ưu tiên số hóa tài liệu địa chí về Hà Nội. Đến nay, cơ sở dữ liệu điện tử gồm 316 tài liệu địa chí tương đương 88.134 trang tài liệu. Các CSDL giúp bạn đọc có thể tra cứu CSDL, tìm tin từ xa dễ dàng, thuận tiện, thông qua trang web của Thư viện.

### **Thư mục**

Hàng năm, Thư viện Hà Nội biên soạn các loại hình thư mục thông báo sách mới; thư mục trích báo, tạp chí những bài viết về địa phương; thư mục chuyên đề phục vụ bạn đọc.

Thư mục thông báo sách mới ra hàng tháng, nhằm giới thiệu cho bạn đọc toàn bộ sách mới được bổ sung về thư viện đã qua xử lý kỹ thuật, biên mục trên máy. Đây là thư mục mà bạn đọc thường xuyên sử dụng, tra tìm tài liệu, cập nhật thông tin mới nhất về vốn tài liệu trong thư viện. Thư mục sách mới được cập nhật thường xuyên trên trang web của Thư viện và tại các phòng phục vụ.

Từ năm 1997 đến năm 2010, Thư viện Hà Tây cũ tiến hành biên soạn thư mục các bài trích báo, tạp chí trung ương có nội dung phản ánh về địa phương. Cập nhật CSDL các bài trích báo tạp chí và hàng tháng đều ra sản phẩm thư mục trích báo tạp chí phục vụ các cán bộ quản lý, lãnh đạo, bạn đọc quan tâm về các vấn đề kinh tế chính xã hội của tỉnh.

Hàng năm, sản phẩm thư mục chuyên đề được Thư viện biên soạn thường xuyên, phục vụ kịp thời, phản ánh những sự kiện vấn đề của đời sống chính trị, kinh tế, xã hội. Nhờ ứng dụng CNTT, nội dung và hình thức của các thư mục chuyên đề được thay đổi về nội dung, hình thức, phù hợp, đáp ứng yêu cầu bạn đọc. Đề tài phong phú hơn, đáp ứng kịp thời công tác tuyên truyền giáo dục, các nhiệm vụ cách mạng của đất nước và địa phương. Một số thư mục tiêu biểu như: “*Thủ công mỹ nghệ Hà Tây, 1992*”, “*Thư mục dâu tằm, 1992*”, “*Khoa học kỹ thuật nông nghiệp Hà Tây,*

1995”, “Nhân vật lịch sử Hà Tây, 2000”, Nguyễn Trãi anh hùng dân tộc - danh nhân văn hóa thế giới, 2002”.

Từ năm 2010 đến nay, Thư viện Hà Nội đã biên soạn các thư mục chuyên đề phục vụ các đề tài khoa học, luận án tiến sĩ, thạc sĩ, thông tin phục vụ lãnh đạo và đông đảo bạn đọc. Đó là các thư mục chuyên đề “Mở rộng địa giới hành chính Hà Nội”, “Chợ Hà Nội”, “Quy hoạch kiến trúc Hà Nội, 2013”, “Kiến trúc Hà Nội xưa và nay”, “Văn hóa nghệ thuật Thăng Long – Hà Nội”. Các thư mục “Kỷ niệm ngày sinh Chủ tịch Hồ Chí Minh”, “Ảnh Hà Nội xưa và nay”, “Hà Nội thành phố vì Hòa Bình”, “Cài cách hành chính trên địa bàn thủ đô Hà Nội, 2014”, “Làng cổ Thăng Long- Hà Nội, 2015”, “Địa chỉ Sơn Tây, 2015”, “Các di tích quốc gia đặc biệt của Hà Nội, 2015”, “Học tập làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh, 2016”, “Hà Nội hướng tới Đại hội Đảng cộng sản Việt Nam lần thứ XII, 2016” và “Tổng quan về tình hình kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa của thủ đô Hà Nội”, “Đặc sản Hà Nội”, 2017 ra từng năm...

### **Website**

Trang Web của Thư viện Hà Nội với địa chỉ [www.thuvienhanoi.org.vn](http://www.thuvienhanoi.org.vn) giới thiệu với đông đảo bạn đọc trong thành phố cũng như toàn quốc về hoạt động của Thư viện Hà Nội.

Năm 2013, trang web của Thư viện được chỉnh sửa về nội dung, hình thức, tích hợp phần tra cứu CSDL của thư viện, giúp bạn đọc truy cập vào CSDL để tìm kiếm thông tin về tài liệu một cách thuận tiện thông qua mạng. Hàng năm, có khoảng 20.000 người truy cập vào trang web của Thư viện.

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

Cùng với việc ứng dụng CNTT, ứng dụng phần mềm LIBOL 6.0 trong việc cập nhật CSDL, Thư viện đã cho ra đời mục lục truy cập công cộng trực tuyến, thay thế mục lục phiếu và có khả năng tìm kiếm trực tuyến. Phân hệ OPAC cung cấp 3 giao diện tìm tin, đó là tìm đơn giản, tìm chi tiết và tìm nâng cao. Để tra cứu CSDL, bạn đọc có thể qua trang web của Thư viện, truy cập vào mục lục công cộng trực tuyến OPAC. Hàng tháng, số lượng bạn đọc vào truy cập trang OPAC trực tuyến khoảng 5000 lượt.

### **Sách nói cho người khiếm thị**

Cuối năm 2008, Thư viện Hà Nội được tiếp nhận tài trợ 01 studio sản xuất sách nói do quỹ FORCE tài trợ. Studio được tài trợ về các trang thiết bị máy tính, các trang thiết bị âm thanh, máy ghi đĩa CD..., cán bộ được cử đi học về sản xuất sách nói DAISY. Phòng Tin học đảm nhiệm công việc sản xuất sách nói cho người khiếm thị.

Từ năm 2008 đến nay, Thư viện đã hoàn thành 92 tên sách nói với 22.925 trang tài liệu, 1104 đĩa CD sách nói tạo điều kiện thuận lợi cho công tác phục vụ bạn đọc với đối tượng là người khiếm thị trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Thư viện còn trao đổi đĩa CD sách nói với Hội người mù Trung ương, Trung tâm Hội người mù của một số thành phố Hà Nội, Nghệ An, Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh...

Từ năm 2011 đến nay, mỗi năm Thư viện đều dành một phần kinh phí khoảng 20 triệu đến 40 triệu đồng để sản xuất sách nói phục vụ cho người khiếm thị.

## 2. DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN

Trong giai đoạn hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và xu thế hội nhập, Thư viện Hà Nội đã chú trọng tăng cường phát triển các dịch vụ thông tin - thư viện để đáp ứng với những yêu cầu của bạn đọc, nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin - thư viện. Các dịch vụ thông tin - thư viện của Thư viện khá phong phú, với các nhóm dịch vụ chính sau: *dịch vụ cung cấp tài liệu gốc; dịch vụ tra cứu thông tin; dịch vụ trao đổi thông tin; dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; dịch vụ sao chép tài liệu.*

### **Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc**

Là dịch vụ cơ bản của thư viện nhằm giúp người dùng tin sử dụng được tài liệu phù hợp với nhu cầu của mình. Đây là dịch vụ có thế mạnh của Thư viện Hà Nội. Khác với các thư viện lớn trên địa bàn Thủ đô, Thư viện Hà Nội phục vụ rộng rãi mọi đối tượng bạn đọc gồm các cháu thiếu nhi, người khiếm thị, học sinh, sinh viên, cán bộ hưu trí, nhân dân, cán bộ nghiên cứu, quản lý, lãnh đạo ... Thư viện Hà Nội đã xây dựng được một hệ thống các phòng phục vụ bạn đọc tương đối đa dạng gồm các phòng sau: đọc tổng hợp, đọc tự chọn, mượn tự chọn, đọc báo - tạp chí, đọc thiếu nhi, mượn thiếu nhi, đọc địa chí, đọc khiếm thị, đọc tài liệu ngoại văn.

Thư viện đã triển khai nhiều loại hình dịch vụ cung cấp tài liệu: đọc tại chỗ, mượn về nhà, mượn tập thể, mượn liên thư viện, phối hợp với các thư viện quận, huyện, thị xã trên địa bàn thành phố, Thành Hội người mù, để luân chuyển sách xuống cơ sở. Từ tháng 3/2011 đến nay, Thư viện còn phục vụ lưu động cho các em thiếu nhi các huyện ngoại thành Hà Nội vào hai ngày cuối tuần.

Thư viện cũng rất quan tâm đến phục vụ đối tượng bạn đọc là người khiếm thị. Bạn đọc khiếm thị có thể đọc và mượn sách chữ nổi, băng đĩa CD sách nói về nhà. Đây là đối tượng phục vụ bạn đọc đặc biệt nên Thư viện đã áp dụng cả hình thức phục vụ tại chỗ và luân chuyển sách đến Trung tâm Hội người mù sách chữ nổi và băng đĩa để có thể thuận tiện và phát huy hiệu quả phục vụ bạn đọc khiếm thị. Thư viện luân chuyển sách xuống 20 các Trung tâm Hội người mù các quận, huyện để phục vụ bạn đọc khiếm thị.

### **Dịch vụ tra cứu thông tin**

Bạn đọc đến sử dụng thư viện có thể trực tiếp tra tìm tài liệu qua hệ thống mục lục truyền thống hoặc dịch vụ tra cứu hiện đại qua các cơ sở dữ liệu của Thư viện. Tháng 10/2010, phòng Đa phương tiện được thành lập để phục vụ bạn đọc tra cứu Internet và CSDL sách, với 23 máy tính phục vụ bạn đọc thiếu nhi, cán bộ, học sinh, sinh viên...

Thư viện đã bổ sung Bộ sách điện tử tiếng Anh LangMaster English (5 levels), E-Lexicon dictionary, cài đặt phần mềm giáo dục, trò chơi: Quả táo màu nhiệm, Bộ đĩa của Công ty Công nghệ tin học nhà trường (School net)... phù hợp với đối tượng bạn đọc từ cán bộ, học sinh, sinh viên đến các em thiếu nhi. Hàng năm, phòng Đa phương tiện phục vụ khoảng 2600 lượt bạn đọc.

## **Dịch vụ trao đổi thông tin**

- Hội nghị, hội thảo, tọa đàm: Thư viện tổ chức các hội nghị, tọa đàm giữa bạn đọc thư viện với các nhà khoa học, các chuyên gia để trao đổi về một đề tài; các buổi nói chuyện về những tác phẩm đang được bạn đọc quan tâm; hội nghị bạn đọc, nhận được sự ủng hộ và tham gia nhiệt tình của đông đảo bạn đọc.

- Tuyên truyền, triển lãm: Trong những năm qua, Thư viện Hà Nội đã duy trì và cũng không ngừng cải tiến các hình thức tuyên truyền, sao cho việc tuyên truyền trở nên sinh động, hấp dẫn hơn, bổ ích. Bên cạnh những hình thức tuyên truyền miệng: giới thiệu sách mới, giới thiệu sách theo chủ đề, thi tuyên truyền giới thiệu sách, thi kể chuyện sách hè cho thiếu nhi được diễn ra hàng năm. Thư viện còn tổ chức các hình thức tuyên truyền trực quan: triển lãm sách theo chuyên đề, triển lãm, hội báo xuân... Hàng tháng nhân các ngày kỷ niệm thư viện đều tổ chức các phòng đọc sách chuyên đề, trưng bày chuyên đề sách trực quan để bạn đọc dễ dàng tìm kiếm, tiếp cận với sách báo, phục vụ các ngày lễ và kỷ niệm lớn của đất nước. Tổ chức các phòng đọc chuyên đề: “*Thăng Long ngàn năm văn hiến*” và “*Học tập làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*”, “*61 năm ngày giải phóng Thủ đô*”, “*Đảng bộ thành phố Hà Nội qua các thời kỳ*”, “*Non sông thống nhất*”... phục vụ đông đảo bạn đọc.

- Dịch vụ tư vấn thông tin cho người dùng tin và hướng dẫn sử dụng thư viện: Cung cấp các hoạt động trợ giúp và tư vấn thông tin, hỗ trợ người dùng tin khai thác, sử dụng thông tin và sử dụng thư viện một cách hiệu quả nhất. Ở Thư viện Hà Nội, hình thức dịch vụ này được thực hiện chủ yếu ở Phòng Địa chí và thông tin tra cứu. Bằng nguồn lực thông tin địa chí phong phú, khả năng phân tích nhu cầu thông tin, xử lý thông tin, Thư viện đã cung cấp những thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời giúp các nhà lãnh đạo của các sở ban ngành, các cấp lãnh đạo thành phố và Sở Văn hóa - Thể thao trong công tác quản lý, xây dựng kế hoạch phát triển văn hóa, hoạch định quy hoạch, kiến trúc.

Năm 2015, thư viện kết hợp với Trung tâm cà phê Helio mở “*điểm cà phê sách*”, một hình thức mới thuận tiện cả về không gian đọc sách. Thư viện trưng bày sách mới, sách theo các chủ đề về văn hóa, con người Hà Nội đặt ngay tại quán cà phê. Bạn đọc đến với điểm cà phê sách vừa được thư giãn trong một không gian mở đẹp, đọc sách, vừa trao đổi với bạn bè thuận tiện. Ngoài ra, Thư viện kết hợp tổ chức các buổi tọa đàm về sách, về các vấn đề lịch sử, giới thiệu tác phẩm mới... thu hút được đông đảo bạn đọc đến với hình thức mới cà phê đọc sách.

## **Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu**

Thư viện Hà Nội chú trọng phục vụ thông tin có chọn lọc, đã cung cấp thông tin tài liệu cho các nhà khoa học trong việc biên soạn “*Bách khoa thư Hà Nội*”, “*Bách khoa toàn thư Việt Nam*”. Thư viện thường xuyên tích cực sưu tầm, thu thập tài liệu địa chí qua nhiều nguồn để có được những tài liệu viết về Hà Nội, cung cấp kịp thời cho các cấp lãnh đạo, quản lý, phục vụ các nhiệm vụ chính trị, kinh tế, văn hóa xã hội của thủ đô. Hình thức phục vụ theo yêu cầu đối với bạn đọc có thể được phục vụ trực tiếp khi bạn đọc đến thư viện gửi yêu cầu, hoặc thư viện sẽ gửi danh mục tài liệu theo

yêu cầu bạn đọc qua hệ thống email, trao đổi qua điện thoại ... Hàng năm, thư viện phục vụ 150 bạn đọc.

### **Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu**

Dịch vụ này khá phù hợp với đối tượng người dùng tin là cán bộ quản lý, cán bộ lãnh đạo các ban ngành, các nhà chuyên môn, sinh viên ít có thời gian đến thư viện, giúp người đọc tiết kiệm thời gian, giảm tải cho thư viện. Đây là dịch vụ giúp người dùng tin khai thác thông tin theo yêu cầu riêng.

## **NHẬN XÉT VÀ KIẾN NGHỊ**

Trải qua 60 năm xây dựng và phát triển, Thư viện Hà Nội đã xây dựng được một hệ thống các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện tương đối đa dạng, phong phú, đặc biệt là hệ thống sản phẩm thông tin thư viện. Về cơ bản, các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đó đã đáp ứng khá hiệu quả nhu cầu của hầu hết đối tượng bạn đọc của Thư viện. Sản phẩm sách nói đã thể hiện sự quan tâm sâu sắc của Thư viện đến nhu cầu của một bộ phận bạn đọc đặc biệt, thiết thời là người khiếm thị. Với việc cải tiến cách thức tổ chức, quản lý và phục vụ, Thư viện đã tạo thuận lợi cho bạn đọc trong việc khai thác và sử dụng thông tin, phù hợp với nhiều điều kiện thời gian và công việc khác nhau của họ, như: tra cứu thông tin từ xa, đăng ký thẻ trực tuyến qua trang web, gia hạn tài liệu qua điện thoại...

Tuy nhiên, trong xu thế hiện nay, các thư viện đã và đang phát triển theo hướng hiện đại hoá, cùng với nhu cầu thông tin trong xã hội ngày càng cao, phức tạp và phong phú thì những sản phẩm và dịch vụ hiện nay của Thư viện vẫn còn thể hiện những hạn chế nhất định. Số lượng 150 bạn đọc được phục vụ thông tin theo yêu cầu mỗi năm là một con số khiêm tốn so với số lượng bạn đọc của Thư viện. Thư viện cũng chưa triển khai dịch vụ mượn liên thư viện, mượn từ xa, tư vấn thông tin trực tuyến...

Trong thời gian tới, Thư viện cần triển khai thêm một số sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện để đáp ứng tối đa nhu cầu thông tin của bạn đọc. Hiện nay Thư viện mới có sản phẩm toàn văn đối với tài liệu địa chí. Cần khẩn trương tạo thêm các sản phẩm toàn văn đối với các tài liệu khác. Có thể mua quyền truy cập và tiến hành việc trao đổi, chia sẻ nguồn lực với các cơ quan thông tin thư viện khác để tiết kiệm chi phí đồng thời có thể tăng cường được nguồn lực thông tin. Phát triển các dịch vụ theo hướng hiện đại hoá trên môi trường mạng như: tra cứu thông tin, đặt mượn, gia hạn tài liệu, tư vấn thông tin. Liên kết với các thư viện để triển khai dịch vụ mượn liên thư viện. Bên cạnh việc phát triển thêm các sản phẩm và dịch vụ, Thư viện cũng cần quan tâm đẩy mạnh hoạt động quảng bá tới bạn đọc các sản phẩm và dịch vụ của mình.

Tuy nhiên, để phát triển và phát huy hiệu quả của các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong việc thoả mãn nhu cầu thông tin của bạn đọc thì Thư viện cần có một hạ tầng CNTT đảm bảo về chất và lượng. Với vị trí và quy mô của Thư viện, số lượng bạn đọc hàng năm như đã nêu trên, số lượng 101 máy tính (trong đó có 3 máy chủ, 5 laptop phục vụ lưu động) chắc chắn là chưa đáp ứng được yêu cầu. Nhiều máy trong số đó đã cũ, hoạt động kém hiệu quả. Thư viện cần trang bị thêm máy tính cũng như nâng cấp toàn bộ hệ thống hạ tầng CNTT. Không những vậy, đội ngũ cán

bộ thư viện cũng cần được nâng cao trình độ thường xuyên, đặc biệt là về trình độ CNTT, để có thể đáp ứng yêu cầu về việc tạo lập sản phẩm thông tin và phục vụ bạn đọc trong điều kiện công nghệ phát triển mạnh mẽ như hiện nay.

Tóm lại, trong thời gian tới, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ bạn đọc, thư viện cần đồng bộ thực hiện nhiều hoạt động. Trong đó, hoàn thiện, nâng cao chất lượng của các sản phẩm dịch vụ thông tin thư viện hiện có và tạo lập thêm những sản phẩm, dịch vụ mới là một việc quan trọng. Vì, suy cho cùng, bất kỳ thư viện nào cũng đều thoả mãn nhu cầu thông tin của bạn đọc thông qua các sản phẩm thông tin thư viện. Thư viện Hà Nội cũng không ngoại lệ.

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động và số liệu thống kê của Thư viện Hà Nội năm 2016 và 2017)*