

# THỰC TRẠNG VỀ NHU CẦU THÔNG TIN VÀ CÔNG TÁC ĐẢM BẢO THÔNG TIN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN, TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

STATUS OF INFORMATION DEMAND AND INFORMATION ASSURANCE

AT THE INFORMATION AND LIBRARY CENTER OF HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Nguyễn Thị Thanh Thủy<sup>1\*</sup>, Đỗ Thị Thanh Lương<sup>1</sup>,  
Vũ Thị Thu Hiền<sup>1</sup>, Trần Thị Anh Đào<sup>1</sup>, Đặng Quang Thạch<sup>1</sup>,  
Nguyễn Thị Tâm<sup>1</sup>, Nguyễn Thị Nguyệt Minh<sup>1</sup>

## TÓM TẮT

Bài báo trình bày nghiên cứu về nhu cầu thông tin và hoạt động thông tin, thư viện tại Trung tâm Thông tin Thư viện, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Áp dụng phương pháp nghiên cứu điều tra khảo sát, kết quả nghiên cứu đã phân tích, đánh giá thực trạng về nhu cầu sử dụng thông tin của các đối tượng tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội; tuy nhiên, công tác đảm bảo thông tin của Trung tâm Thông tin Thư viện vẫn chưa tương xứng và đáp ứng được nhu cầu thực tiễn. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng thông tin, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin, thư viện của Trung tâm Thông tin Thư viện Nhà trường.

**Từ khóa:** nhu cầu thông tin; hoạt động thông tin, thư viện; Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội

## ABSTRACT

The article presents research on information needs and information library activities at the Information and Library Center, Hanoi University of Industry. Applying the survey methodology, the results of the study have analyzed and assessed the actual situation of information needs at Hanoi University of Industry. However, information assurance activities at the Center have not yet met the practical needs. Accordingly, the authors propose some solutions to better meet the information needs as well as improve the center's performance.

**Keywords:** information demand; information assurance; The Information and Library Center of Hanoi University of Industry

<sup>1</sup>Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội

\*E-mail: thanhthuy79.dhcnhn@gmail.com

Ngày nhận bài: 10/01/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 29/03/2018

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2018

## 1. GIỚI THIỆU

Trong các nguồn lực phát triển xã hội, thông tin được coi là nguồn tài nguyên quan trọng. Thông tin là tri thức, là sức mạnh và là bí quyết góp phần định hướng, giúp người quản lý ra các quyết định chính xác. Mọi hoạt động kinh tế - xã hội đều liên quan đến thông tin.

Nhu cầu thông tin là đòi hỏi khách quan của con người (cá nhân, nhóm, xã hội) đối với việc tiếp nhận và sử dụng thông tin để duy trì hoạt động sống. Khi đòi hỏi về thông

tin trở nên cấp thiết thì nhu cầu thông tin xuất hiện. Nhu cầu thông tin là nhu cầu của con người, là một dạng của nhu cầu tinh thần, nhu cầu bậc cao của con người. Nhu cầu nảy sinh trong quá trình thực hiện các loại hoạt động khác nhau của con người, thông tin về đối tượng hoạt động, về môi trường và các phương tiện hoạt động, là yếu tố quan trọng tạo nên hiệu quả hoạt động của con người. Bất kỳ hoạt động nào muốn có kết quả tốt cũng cần phải có thông tin. Con người càng tham gia nhiều hoạt động khác nhau thì nhu cầu thông tin càng đa dạng hơn, tham gia hoạt động phức tạp thì nhu cầu thông tin càng chuyên sâu hơn.

Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội có lịch sử 120 năm hình thành và phát triển, không những là chiếc nôi đào tạo ra các thế hệ cha ông như: đ/c Hoàng Quốc Việt (Ủy viên bộ chính trị Ban chấp hành trung ương Đảng cộng sản Việt Nam), đ/c Nguyễn Thanh Bình (Ủy viên Bộ chính trị Ban chấp hành trung ương Đảng cộng sản Việt Nam)... mà còn từng ngày đóng góp vào công cuộc công nghiệp hóa hiện đại hóa trong thời kỳ đổi mới đất nước. Trung tâm Thông tin Thư viện là một đơn vị luôn sát cánh cùng Nhà trường từ những ngày đầu thành lập, phát triển cùng với sự phát triển chung của Nhà trường. Với sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của lãnh đạo Trường, đến nay Trung tâm đã có một cơ sở hạ tầng khang trang, rộng rãi, cơ sở vật chất hiện đại. Số lượng người dùng thông tin ngày càng tăng, chất lượng thông tin ngày càng cao đòi hỏi Trung tâm phải có một chiến lược phát triển hợp lý nhằm đảm bảo nguồn thông tin chính xác, kịp thời, chính vì vậy, công tác đảm bảo thông tin tại Trung tâm được đặt lên hàng đầu. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích, đánh giá thực trạng nhu cầu thông tin, công tác đảm bảo thông tin tại Trung tâm Thông tin Thư viện, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Công tác đảm bảo thông tin đã nhận được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu, như: nghiên cứu nhu cầu hứng thú đọc tài liệu của bạn đọc tại Thư viện Trung ương Quân đội của Nguyễn Thị Phương Nhung (2003); Hoàng Thị Thu

Hương (2005), đã nghiên cứu nhu cầu thông tin và giải pháp đảm bảo thông tin tại Trung tâm tin học Bộ thủy sản. Một số nghiên cứu liên quan đến Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội, như: Đỗ Thị Thanh Lương (2007); Nguyễn Thị Thanh Thủy (2017). Tuy nhiên, các nghiên cứu trên mới chỉ đề cập đến các khía cạnh mang tính đặc thù của đơn vị nơi tác giả đó công tác mà chưa có nghiên cứu nào một cách tổng thể về công tác đảm bảo thông tin nói chung. Trên cơ sở đó, thông qua phương pháp nghiên cứu điều tra khảo sát với đối tượng là người dùng thông tin tại Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội, nghiên cứu này phân tích: (i) các đặc điểm của người dùng thông tin; (ii) nhu cầu thông tin của người sử dụng; (iii) thực trạng công tác đảm bảo thông tin của Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội.

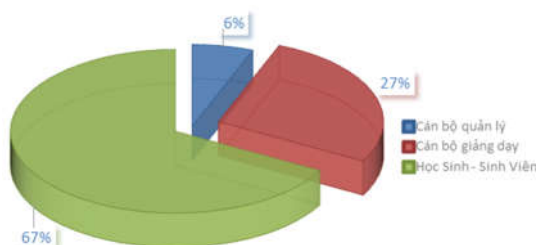
### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính, tác giả tổng quan các nghiên cứu có liên quan, thu thập dữ liệu thứ cấp. Đồng thời, sử dụng kết hợp phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi, phỏng vấn trực tiếp. Khảo sát được thực hiện thông qua bảng câu hỏi. Mẫu nghiên cứu được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Số phiếu được gửi theo cơ cấu sau: mỗi khoa phát ra 100 phiếu (trong đó 1/3 phiếu dành cho cán bộ giảng dạy và nghiên cứu; 2/3 số phiếu còn lại dành cho sinh viên); mỗi trung tâm phát ra 50 phiếu (trong đó 1/3 phiếu dành cho cán bộ giảng dạy; 2/3 số phiếu còn lại dành cho sinh viên). Tổng số phiếu phát ra là 1750 phiếu, số phiếu thu về hợp lệ là 1375 phiếu (trong đó 75 phiếu lãnh đạo quản lý, tổ chuyên môn, chiếm 6%; 375 phiếu cán bộ giáo viên, chiếm 27%; 925 phiếu sinh viên, chiếm 67%). Trên cơ sở dữ liệu từ phiếu điều tra thu về, tiến hành thống kê, phân tích đánh giá.

### 4. KẾT QUẢ

#### Đặc điểm của người dùng thông tin

Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu cho thấy, người dùng thông tin tại Trung tâm, gồm: cán bộ lãnh đạo, quản lý; cán bộ nghiên cứu, giảng viên; học sinh, sinh viên. Người dùng thông tin dù ở vị trí công tác nào cũng đều tiếp nhận và sử dụng thông tin nhằm mục đích phục vụ cho công tác chuyên môn và nâng cao kiến thức. Người dùng thông tin đều cho rằng, quá trình phát triển đổi mới kinh tế xã-hội có tác động đến nhận thức của họ.



Hình 1. Kết quả thống kê mục đích, nhu cầu sử dụng thông tin của người dùng

Người dùng thông tin tại Trung tâm được chia thành 03 nhóm trên cơ sở kết quả thống kê về mục đích sử dụng thông tin mà họ đã cung cấp trong phiếu trả lời: Nhóm (1), nhu cầu thông tin của cán bộ lãnh đạo, quản lý; Nhóm (2),

nhu cầu thông tin của cán bộ nghiên cứu, giảng viên; Nhóm (3), nhu cầu thông tin của học sinh, sinh viên (hình 1).

**Nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý:** Mặc dù, chỉ chiếm 6% trong tổng số người dùng thông tin nhưng đây là những người có vai trò quan trọng trong sự nghiệp phát triển của Trường. Kết quả thống kê cho thấy, đội ngũ này gồm ban giám hiệu, cán bộ lãnh đạo (trưởng, phó các đơn vị). Họ vừa là khách thể, vừa là chủ thể của thông tin trong Trường. Nhóm này vừa mang chức năng quản lý, vừa xây dựng chiến lược phát triển của Nhà trường, do đó, thông tin phục vụ nhóm đối tượng này là những thông tin có tính tổng hợp và chính xác cao. Kết quả điều tra cũng cho thấy, nhu cầu thông tin của nhóm này rất đa dạng, phong phú. Với công việc là cán bộ lãnh đạo, vì vậy, họ có nhu cầu thông tin về đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, của Bộ Công Thương... để phục vụ cho công tác của họ. Bên cạnh đó, họ cũng quan tâm đến những thông tin chuyên sâu về các lĩnh vực chuyên môn mà họ phụ trách. Hình thức thông tin phục vụ nhóm đối tượng này thường là các bản tin chuyên đề, tổng quan, tin nhanh, tin vấn...

**Nhóm cán bộ nghiên cứu, giảng viên** chiếm 27% trong tổng số người dùng thông tin. Đây là nhóm có trình độ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, tin học cao do yêu cầu của công việc. Họ là những người tham gia trực tiếp vào hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học của Trường. Vì vậy, đòi hỏi họ phải thường xuyên cập nhật kiến thức chuyên ngành, kiến thức khoa học, đồng thời, bổ sung những thông tin xã hội mang tính thời sự mới. Giảng viên là những người truyền đạt tri thức, kích thích sự sáng tạo, để sinh viên chủ động, tích cực trong học tập và nghiên cứu. Do vậy, nhu cầu thông tin của nhóm này là những thông tin chuyên sâu, có tính thời sự, có tính lý luận, tính thực tiễn cao về các ngành, lĩnh vực Nhà trường đang đào tạo, như: Kinh tế, Thời trang, Điện tử, Công nghệ thông tin, Du lịch... Hình thức thông tin phục vụ nhóm đối tượng này thường là các thông tin chuyên đề, chọn lọc, thông tin tài liệu mới... về các chuyên ngành, các tạp chí khoa học trong nước và quốc tế, cơ sở dữ liệu, tài liệu điện tử.

**Nhóm học sinh, sinh viên,** chiếm 67% nhóm này bao gồm cả sinh viên chính quy, sinh viên vừa học vừa làm và sinh viên liên thông. Đây là nhóm người dùng thông tin chiếm tỷ lệ cao nhất, điều này cũng phù hợp với thực tế quy mô đào tạo hiện nay của Trường (hơn 24 nghìn học sinh, sinh viên), chính vì vậy, nhu cầu thông tin của nhóm này rất lớn. Việc đổi mới từ đào tạo theo niên chế sang đào tạo tín chỉ đã khiến nhóm này có nhiều thay đổi về phương pháp học tập. Hiện nay, phương pháp tự học, tự nghiên cứu là chủ yếu, do vậy cần nhiều thông tin, tài liệu trong quá trình học tập phù hợp với chuyên ngành cũng như hệ đào tạo của họ. Hình thức thông tin phục vụ chủ yếu dưới dạng sách giáo khoa, giáo trình, sách tham khảo.

#### Thực trạng về nhu cầu thông tin của người dùng tin

**Nhu cầu sử dụng thông tin theo dạng tài liệu:** Kết quả điều tra cho thấy, trước đây, các dạng tài liệu truyền thống như sách, báo, tạp chí... được sử dụng khá nhiều, còn các loại tài liệu hiện đại hơn như các cơ sở dữ liệu, CD-ROM hầu

như không có. Tuy nhiên, hiện nay, do sự phát triển của khoa học và công nghệ, nhu cầu thông tin của con người cũng thay đổi theo hướng đa dạng hơn, tiện ích hơn, đặt ra yêu cầu đối với các cơ sở cung cấp thông tin là phải nâng cấp trang thiết bị hiện đại, cải tiến chất lượng phục vụ, nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên phục vụ để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dùng thông tin. Nhu cầu về tài liệu truyền thống đang giảm dần, thay vào đó là nhu cầu đối với các dạng tài liệu hiện đại, trong đó Internet được ưa chuộng nhất, giúp người dùng thông tin có thể tiếp cận với kho tàng thông tin rộng lớn của thế giới.

Hiện nay, Trung tâm Thông tin Thư viện đang xây dựng Thư viện điện tử bên cạnh các dạng tài liệu truyền thống như: sách, báo, tạp chí... vẫn được người dùng thông tin quan tâm và sử dụng, đặc biệt là dạng tài liệu luận văn, luận án.

**Thời gian thu thập thông tin của người dùng thông tin:**

Kết quả điều tra cho thấy, nhu cầu thông tin của người dùng tin tại Trung tâm khá lớn, người dùng thông tin cần từ 1 đến 4 tiếng trong ngày để nghiên cứu và tìm kiếm thông tin. Tùy theo đối tượng của từng nhóm, thời gian người dùng thông tin sử dụng để thu thập thông tin cũng khác nhau, cụ thể: với nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý, do công việc bận rộn nên thời gian để thu thập thông tin của họ không nhiều (85,34% người trả lời trong nhóm này cho biết, họ dành từ 1 đến 2 tiếng cho việc thu thập, tìm kiếm thông tin); nhóm cán bộ nghiên cứu và giảng viên có nhiều thời gian hơn, vì vậy thời gian dành cho tìm kiếm, thu thập thông tin cũng dài hơn, trung bình khoảng từ 2 đến 4 tiếng, tuy nhiên, theo kết quả phỏng vấn, họ cho biết, thường tìm kiếm thông tin tại nhà chứ không lên thư viện; với nhóm người dùng thông tin là học sinh, sinh viên, đây là những người dùng thông tin chủ yếu và chiếm số lượng đông nhất của Trung tâm, kết quả thống kê 925 câu trả lời trong nhóm này thì 100% cho biết, họ đều dành thời gian cho việc thu thập, tìm kiếm thông tin trong khoảng 2 đến 4 tiếng, đặc biệt 20% trong số đó dành trên 5 tiếng.

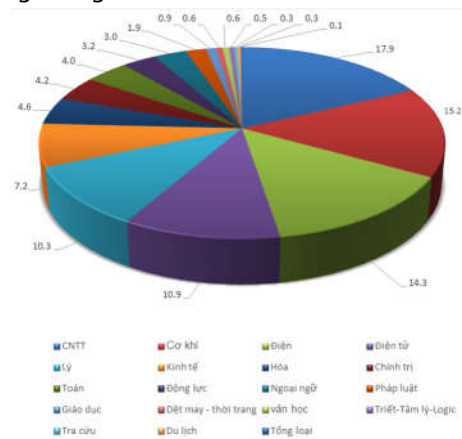
**Nhu cầu thông tin theo ngôn ngữ xuất bản:** Theo xu hướng thời đại, việc sử dụng ngôn ngữ tiếng Anh trở nên phổ biến. Vì vậy nhu cầu sử dụng các dạng tài liệu tiếng Anh phục vụ học tập, giải trí cũng ngày càng phát triển. Bên cạnh đó, Thư viện đã cập nhật bổ sung các dạng tài liệu có ngôn ngữ khác như: Trung Quốc, Nhật Bản để phục vụ nhu cầu đa dạng của người dùng thông tin trong toàn trường.

**Nhu cầu thông tin theo lĩnh vực đào tạo:** Đại học Công nghiệp Hà Nội là một trường đào tạo đa ngành, đa nghề (hơn 33 ngành đào tạo hệ đại học chính quy) với 14 khoa-viện, 10 trung tâm, quy mô đào tạo hơn 24.000 học sinh, sinh viên. Với số lượng sinh viên lớn, nhiều ngành đào tạo khác nhau đã tạo ra sự đa dạng về nhu cầu thông tin của người dùng thông tin tại Trung tâm. Kết quả điều tra cho thấy, ngành được người dùng thông tin quan tâm, sử dụng nhiều nhất, đó là: cơ khí, công nghệ thông tin, ô tô, tiếng Anh, kế toán.

**Thực trạng công tác đảm bảo thông tin**

**Công tác tổ chức các nguồn lực thông tin:** Trong hoạt động thông tin thư viện, nguồn lực thông tin đóng vai trò

quan trọng, là cơ sở để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thông tin, làm công cụ tra cứu như thư mục, mục lục và các cơ sở dữ liệu dạng thư mục. Khả năng bao quát nguồn lực thông tin được xử lý là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng một sản phẩm Thông tin Thư viện cho dù sản phẩm đó là ấn phẩm thông tin, các hệ thống tra cứu hay cơ sở dữ liệu. Kết quả điều tra về nguồn lực thông tin hiện có của Trung tâm cho thấy, (i) Cơ cấu vốn tài liệu của Trung tâm hiện nay bao gồm: sách, báo, sách tham khảo, chuyên khảo, tài liệu tra cứu, giáo khoa, giáo trình, luận văn, luận án, các loại báo tạp chí trong và ngoài nước, cơ sở dữ liệu và các tài liệu điện tử... Tính đến tháng 7/2017, tổng số nguồn tài liệu của Trung tâm có gần 8.000 đầu sách với 110.000 bản sách; trên 100 đầu báo, tạp chí (hình 2). Kết quả thống kê vốn tài liệu theo ngành/ chuyên ngành cho thấy, tài liệu về các ngành: cơ khí, điện, điện tử, công nghệ thông tin, khoa học cơ bản (Toán, Lý, Hóa) chiếm tỷ lệ lớn, tài liệu về cơ khí chiếm đa số, đặc biệt là tài liệu về công nghệ thông tin (chiếm 17,9% trên tổng số vốn tài liệu)... Một số ngành/ chuyên ngành như Ngoại ngữ, Du Lịch, May và Thiết kế thời trang, số lượng tài liệu chưa nhiều. (ii) Tổ chức lưu trữ vốn tài liệu: với tổng số 110.000 bản sách, tài liệu của Thư viện được phân bổ theo các kho nhằm mục đích bổ lưu trữ, bảo quản trong điều kiện thuận lợi, sẵn sàng phục vụ người dùng thông tin.



Hình 2. Kết quả thống kê về cơ cấu vốn tài liệu theo ngành/ chuyên ngành

**Phát triển nguồn tin:** Đây là hoạt động nhằm bổ sung vốn tài liệu, có tính chất quan trọng quyết định đến toàn bộ hoạt động của một trung tâm thông tin. Tại Trung tâm Thông tin Thư viện của Trường, việc xây dựng, tổ chức và phát triển nguồn thông tin chủ yếu dựa vào nhiệm vụ cung cấp tài liệu theo các ngành/ chuyên ngành mà Nhà trường đào tạo. Nguồn thông tin theo (i) diện bổ sung: căn cứ vào số ngành/ chuyên ngành đào tạo của Trường và mục đích sử dụng thông tin của người dùng hàng năm Trung tâm xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu cho phù hợp. Cụ thể: tài liệu phục vụ cho nghiên cứu, giảng dạy, học tập như sách, giáo trình, sách tham khảo, tài liệu tra cứu, các loại tạp chí chuyên ngành; tài liệu phục vụ cho mục đích giải trí và đời sống như sách về chính trị xã hội, sách văn học, các loại báo, tạp chí do các nhà xuất bản có uy tín phát hành; tài liệu nghiệp vụ thư viện phục vụ cho chính cán bộ thư viện của Trung tâm. Ngoài ra, Trung tâm tiếp tục bổ sung thêm

các tài liệu số, phục vụ cho công tác xây dựng Thư viện điện tử của Trường. Tài liệu được bổ sung thông qua mua bổ sung định kỳ và được biểu tặng. Tài liệu mua bổ sung định kỳ chiếm phần lớn trong số vốn tài liệu của Trung tâm. Cuối mỗi năm, Trung tâm lập kế hoạch dự toán bổ sung tài liệu, trên cơ sở đó, dự kiến kinh phí, cân đối kinh phí được cấp và nhu cầu tài liệu theo các ngành để mua bổ sung tài liệu cho phù hợp. Tài liệu được mua qua hệ thống các nhà xuất bản và các trường đại học nổi tiếng, có uy tín. Ngoài ra, Trung tâm còn bổ sung tài liệu thông qua các chương trình, dự án hợp tác của Trường (chủ yếu là tài liệu bằng tiếng nước ngoài). Tài liệu bổ sung không mất tiền như: các ấn phẩm do Trường xuất bản nộp lưu chiểu (từ năm 2010, Trung tâm lưu chiểu các khóa luận, đồ án, luận văn, luận án... được bảo vệ tại trường), tạp chí, tập san... Ngoài ra, Trung tâm còn nhận được tài liệu tài trợ từ Quỹ châu Á thông qua Thư viện Quốc Gia Việt Nam, từ Dự án Jica của Nhật Bản; dự án hợp tác với Tập đoàn Hồng Hải...

**Hoạt động chia sẻ nguồn lực thông tin:** Trong thời đại công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ như hiện nay, vấn đề chia sẻ nguồn lực thông tin của Trung tâm vẫn còn nhiều hạn chế. Mặc dù là thành viên của Hội liên hiệp Thư viện phía Bắc, Trung tâm có nhiều thuận lợi trong việc trao đổi thông tin giữa các thư viện trong khu vực, thông qua phần mềm Libol 6.0 với phân hệ ILL quản lý giao dịch, trao đổi tài liệu với các thư viện khác theo chuẩn quốc tế dưới vai trò là thư viện cho mượn và thư viện yêu cầu mượn, cho phép các bạn đọc của thư viện này có thể mượn sách tại các thư viện khác. Đây là một phần mềm hữu ích đối với Trung tâm trong việc thực hiện các hoạt động liên thư viện trong thời gian tới. Tuy nhiên, việc trao đổi thông tin với các thư viện trên toàn quốc vẫn còn hạn chế.

#### Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện của Trung tâm

**Loại hình sản phẩm thông tin, thư viện:** (i) *Danh mục tra cứu tài liệu* được xây dựng giúp tra tìm tài liệu một cách nhanh chóng, cung cấp danh mục, thông tin cơ bản về tài liệu như đăng ký cá biệt, tài liệu xếp giá năm xuất bản... để người dùng lựa chọn và yêu cầu mượn. Tuy nhiên, danh mục tài liệu không tóm tắt nội dung tài liệu như việc tra cứu tài liệu thông qua cơ sở dữ liệu. (ii) *Cơ sở dữ liệu:* Từ cuối năm 2009, Trung tâm đã tiến hành cài đặt phần mềm Libol 6.0. Đặc điểm của phần mềm là chuẩn hóa, tuân thủ các quy trình nghiệp vụ, khả năng tùy biến, cho phép thư viện quản lý các dạng tài liệu số (âm thanh, hình ảnh, text...) phổ biến, cung cấp tài liệu số đến mọi đối tượng người dùng, đồng thời các thư viện có thể thực hiện việc mua bán, trao đổi và cung cấp tài liệu điện tử một cách dễ dàng. (iii) *Các phân hệ chức năng chính:* Phân hệ tra cứu trực tuyến OPAC, là cổng thông tin dành cho mọi đối tượng để khai thác tài nguyên và dịch vụ thư viện; Phân hệ bổ sung là quy trình quản lý ấn phẩm chặt chẽ và xuyên suốt kể từ lúc phát sinh nhu cầu bổ sung tới lưu kho và đưa ra khai thác; Phân hệ biên mục là công cụ mạnh, thuận tiện và mềm dẻo giúp biên mục mọi dạng tài nguyên thư viện theo các tiêu chuẩn thư mục quốc tế; Phân hệ ấn phẩm định kỳ là tự động hóa và tối ưu hóa các nghiệp vụ quản lý đặc thù cho mọi dạng

ấn phẩm định kỳ (báo, tạp chí, tập san...); Phân hệ bạn đọc là quản lý thông tin cá nhân và phân loại bạn đọc giúp thư viện áp dụng được những chính sách phù hợp với mỗi nhóm bạn đọc; Phân hệ lưu thông là tự động hóa những thao tác thủ công lặp đi lặp lại trong quá trình mượn trả và tự động tính toán, áp dụng mọi chính sách lưu thông do thư viện thiết đặt; Phân hệ sưu tập số là theo dõi và xử lý các yêu cầu đặt mua tài liệu điện tử qua mạng, quản lý kho tài liệu số hóa; Phân hệ mượn liên thư viện là quản lý những giao dịch trao đổi với các thư viện khác theo chuẩn quốc tế dưới các vai trò là thư viện cho mượn và thư viện yêu cầu mượn; Phân hệ quản lý là quản lý và phân quyền người dùng và theo dõi toàn bộ hoạt động của hệ thống.

**Dịch vụ thông tin, thư viện:** (i) *Dịch vụ cho mượn tài liệu* với hai hình thức là cho mượn đọc tại chỗ và cho mượn về nhà. Dịch vụ đọc tại chỗ là hình thức phục vụ truyền thống của Trung tâm. Việc tạo ra chỗ ngồi để bạn đọc sử dụng dịch vụ đọc tại chỗ luôn được Trung tâm ưu tiên bởi đọc tại chỗ là nhu cầu không thể thiếu đối với người dùng dịch vụ thông tin, thư viện. Dịch vụ này đáp ứng nhu cầu tra cứu, tìm kiếm các thông tin ngắn gọn như dữ kiện, số liệu hoặc tra cứu trên các báo, tạp chí... Dịch vụ đọc tại chỗ của Trung tâm được cung cấp theo các phòng đọc: Phòng đọc tại chỗ, Phòng ngoại văn; Phòng mở - tự chọn; Phòng đọc điện tử; Phòng báo- tạp chí. Dịch vụ cho mượn về nhà cho phép người dùng thông tin mang tài liệu về nhà sử dụng trong một thời hạn nhất định. Các tài liệu cho mượn về nhà chủ yếu là sách, giáo trình, đề cương bài giảng về các ngành/ chuyên ngành Nhà trường đào tạo. Quy định cho mượn tài liệu về nhà như sau: đối với cán bộ, giảng viên, được mượn tài liệu tham khảo mỗi lần không quá 05 đơn vị tài liệu và giữ trong sổ mượn không quá 10 đơn vị tài liệu; thời gian mượn tối đa là 01 tháng, với những tài liệu dùng làm giáo trình giảng dạy, được mượn trong suốt quá trình giảng dạy môn học đó; đối với học sinh, sinh viên, được mượn mỗi lần 02 đơn vị tài liệu và giữ trong sổ không quá 06 đơn vị tài liệu, thời gian giữ không quá 02 tuần, đối với tài liệu là giáo trình môn học, được mượn trong suốt quá trình học môn đó và khi trả hết tài liệu của phần môn học đã kết thúc mới được mượn cho học phần sau. Dịch vụ cho mượn về nhà tạo điều kiện cho người dùng chủ động về thời gian, địa điểm nghiên cứu tài liệu, vì vậy, hoạt động này tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong hoạt động thông tin, thư viện của Trung tâm. (ii) *Dịch vụ sao, chụp tài liệu* cung cấp tài liệu gốc cho người dùng thông tin trong trường hợp họ muốn có tài liệu để sử dụng lâu dài hoặc tài liệu đó không được phép mang về nhà. (iii) *Dịch vụ trao đổi thông tin* với một số cơ quan tổ chức trong nước như: Hội liên hiệp Thư viện các trường đại học khu vực phía Bắc, Thư viện Quốc gia Việt Nam, Thư viện của các trường đại học có cùng chuyên ngành... Tuy nhiên, số lượng và chất lượng chưa đem lại hiệu quả thực tế. (iv) *Dịch vụ học nhóm*, với 12 phòng học nhóm cung cấp cho sinh viên có nhu cầu sử dụng loại hình này. Phòng được trang bị đầy đủ bàn, ghế, bảng, bút viết, máy lạnh... Tuy nhiên, tần suất sử dụng chưa nhiều, dịch vụ này chỉ đáp ứng một bộ phận nhỏ người dùng thông tin có nhu cầu học và nghiên cứu theo nhóm.

**Đánh giá của người dùng thông tin về dịch vụ thông tin, thư viện của Trung tâm**

**Điểm mạnh:** (i) Về nguồn lực thông tin, Trung tâm đã xây dựng được nguồn lực thông tin phong phú về các lĩnh vực khoa học - công nghệ, kinh tế - xã hội, chính trị - văn hóa. Nguồn thông tin truyền thống ngày càng được mở rộng, khối lượng tài liệu tương đối lớn, đảm bảo đáp ứng nhu cầu dạy, học và nghiên cứu của cán bộ, giảng viên, học sinh, sinh viên trong toàn trường. Nguồn lực thông tin được người dùng đánh giá cao về nội dung, đa dạng về hình thức và có tính cập nhật (bảng 1). Việc bổ sung và cập nhật nguồn tài liệu của Trung tâm trong thời gian qua đã được người dùng tin trong toàn trường đánh giá cao, 28% người dùng tin đánh giá Trung tâm đã đáp ứng tốt nhu cầu thông tin của họ; 42% cho rằng nguồn thông tin của Trung tâm đáp ứng được phần nào nhu cầu; tuy nhiên, 30% người dùng tin chưa thỏa mãn với sự đáp ứng của Trung tâm. (ii) Về cơ sở vật chất, Trung tâm đã trang bị một cơ sở hạ tầng rộng rãi, khang trang, thoáng mát, một hệ thống cơ sở vật chất được đầu tư mới và hiện đại. (iii) Về nguồn nhân lực, Trung tâm hiện có 26 cán bộ. Trung tâm thường xuyên tổ chức các buổi học tập nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học cho đội ngũ cán bộ, tạo đà cho sự phát triển của Trung tâm trong tương lai. (iv) Về hướng dẫn, đào tạo người dùng thông tin, được Trung tâm thực hiện thường xuyên. Chương trình, tài liệu hướng dẫn sử dụng và khai thác thông tin tại Trung tâm được trường xét duyệt và chính thức đưa vào thực hiện từ năm học 2005-2006.

Bảng 1. Đánh giá của người dùng tin về nguồn lực thông tin của Trung tâm

Mức độ đáp ứng nhu cầu tin	Tổng số		Cán bộ lãnh đạo quản lý		Cán bộ Giảng viên		Học sinh, sinh viên	
	SL (người)	TL (%)	SL (người)	TL (%)	SL (người)	TL (%)	SL (người)	TL (%)
Tốt	386	28	15	20	44	11,7	327	35,3
Khá	568	42	56	74,7	225	60	287	31
Trung bình	350	25	4	5,3	98	26,1	248	26,8
Kém	71	5	0	0	8	2,2	63	6,9
<b>Tổng số</b>	<b>1375</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>375</b>	<b>100</b>	<b>925</b>	<b>100</b>

**Điểm yếu:** (i) Về nguồn lực thông tin, mặc dù Trung tâm đã nỗ lực bổ sung vốn tài liệu, song chưa đảm bảo được tối đa nhu cầu của người dùng tin. Trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay, vấn đề cập nhật thông tin của tài liệu còn chưa kịp thời; lựa chọn nguồn tài liệu bổ sung còn nhiều hạn chế, nhiều tài liệu chưa thực sự bám sát chương trình học; vẫn còn hiện tượng có tên sách rất cần nhưng số lượng ít, trong khi sách có ít nhu cầu sử dụng thì số lượng lại quá nhiều, điều này đã làm giảm hứng thú đọc của người dùng thông tin. (ii) Nguồn tài liệu điện tử hiện nay đã được đưa vào phục vụ, tuy nhiên do kinh phí bổ sung hạn hẹp, vì vậy số lượng bổ sung chưa nhiều và chỉ tập trung vào một số ngành thiết yếu, do vậy, chỉ phục vụ được một phần nhu cầu của người dùng tin, không thỏa mãn được nhu cầu thông tin của người dùng trong toàn trường, nhất là trong bối cảnh Trung tâm đang hướng người dùng thông tin đến một trình độ mới: Thư viện điện tử, người dùng thông tin điện tử. (iii) Với số lượng người dùng thông tin đông đảo như hiện nay, việc đáp ứng tốt nhất mọi nhu

cầu thông tin là việc làm tương đối khó. Trung tâm phải thỏa mãn nhu cầu của không chỉ cán bộ, giảng viên mà của học sinh, sinh viên tất cả các hệ đào tạo trong toàn trường, vì vậy, không phải học sinh, sinh viên nào đến thư viện cũng hiểu được và quý trọng Thư viện. Trình độ công nghệ thông tin của sinh viên để tìm kiếm, thu thập thông tin cũng còn nhiều hạn chế. (iv) Máy móc, thiết bị phục vụ việc tra cứu, tìm kiếm tại Trung tâm, hiện chủ yếu vẫn là thông qua cơ sở dữ liệu và thông qua danh mục tài liệu. Cả hai hình thức này đã biểu hiện sự lỗi thời, chưa đáp ứng được tối đa nhu cầu của người sử dụng. Với danh mục sách, một quyển chỉ một người được sử dụng, thời gian tra cứu lâu, mất thời gian, trong quá trình sử dụng có thể bị mất trang, rách..., sách được bổ sung trong kho có thể chưa được bổ sung trong danh mục dẫn đến tình trạng để sách 'chết' trong kho một thời gian, làm ảnh hưởng đến nhu cầu của người dùng thông tin cũng như giá trị thời sự của tài liệu; với cơ sở dữ liệu người dùng có thể tìm kiếm thông tin nhanh, hiệu quả, khá thân thiện, là giao diện thông minh và thỏa mãn nhu cầu tìm kiếm thông tin của hầu hết người dùng, tuy nhiên, do hạn chế về số máy tính phục vụ tra cứu nên thường xuyên xảy ra tình trạng quá tải, vị trí tra cứu lộn xộn, ồn ào gây mất trật tự trong Trung tâm. (v) Sản phẩm dịch vụ thông tin, thư viện, mặc dù Trung tâm đã rất cố gắng đưa ra các hình thức dịch vụ mới, phục vụ nhu cầu đa dạng của người dùng thông tin trong toàn trường, tuy nhiên, công tác này chưa thực sự hiệu quả, nhiều sản phẩm dịch vụ còn thiếu và yếu; thông tin tóm tắt, tổng luận, dịch tài liệu, dịch vụ tư vấn và những sản phẩm dịch vụ thông tin thư viện có giá trị gia tăng cao, hữu ích với người dùng tin nhưng hiện vẫn chưa được triển khai thực hiện tại Trung tâm. Dịch vụ in ấn, sao chép, dịch vụ học nhóm... mặc dù đã thực hiện, song chất lượng, hiệu quả chưa cao, chưa thu hút người dùng thông tin đến sử dụng. Một số dịch vụ khác còn rất nghèo nàn, lỗi thời. (vi) Chia sẻ nguồn lực thông tin còn nhiều hạn chế, chưa khai thác triệt để vai trò thành viên trong Hội liên hiệp Thư viện phía Bắc.

**5. KHUYẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN**

Dựa vào kết quả phân tích thực trạng công tác đảm bảo thông tin tại Trung tâm Thông tin Thư viện, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, nhóm tác giả khuyến nghị một số giải pháp nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động thông tin thư viện của Trung tâm, thỏa mãn nhu cầu sử dụng thông tin của thầy và trò trường Đại học Công nghiệp Hà Nội như sau:

**Thứ nhất, phát triển và đa dạng hóa nguồn tài nguyên:** Có chính sách phát triển nguồn tài liệu và sử dụng hiệu quả nguồn tài liệu. Phát triển có chọn lọc các loại hình tài liệu mới nhằm đa dạng hóa nguồn tài liệu. Thăm dò ý kiến giảng viên, sinh viên nhằm bổ sung tài liệu phù hợp với xu hướng đổi mới phương pháp dạy và học. Phân bổ hợp lý nguồn ngân sách. Đánh giá tính hiệu quả của nguồn tài liệu sau một thời gian sử dụng.

**Thứ hai, chia sẻ nguồn thông tin** gặp nhiều khó khăn chủ yếu là do: sự khác biệt về trình độ công nghệ, về chi phí, chưa có sự liên kết giữa các đơn vị... Vì vậy, tháo gỡ

những khó khăn trên gợi mở cho Trung tâm giải pháp để giải quyết vấn đề về chia sẻ nguồn thông tin.

**Thứ ba, trang bị hạ tầng công nghệ thông tin:** Cần lưu đảm bảo tính ổn định, tương thích của hệ thống; bảo trì, cập nhật mới thường xuyên; tập huấn cho nhân viên của Trung tâm về cách thức sử dụng các ứng dụng mới.

**Thứ tư, đa dạng hóa và đẩy mạnh quảng bá các dịch vụ thông tin thư viện:** Cần chú trọng đến các công cụ của quan hệ công chúng hơn là quảng cáo như: tổ chức các hoạt động Câu lạc bộ bạn đọc; triển lãm các sản phẩm thông tin mới, độc đáo do chính người dùng tin đóng góp; hoặc tổ chức trưng bày/ giới thiệu sách theo chủ đề/ nhân vật; xây dựng và duy trì mối liên hệ mật thiết với người dùng hoặc nhóm người dùng thông tin của Trung tâm.

**Thứ năm, bồi dưỡng đội ngũ nhân viên:** Có chiến lược phát triển chuyên môn liên tục, phù hợp; tạo điều kiện cho những nhân viên muốn học thêm để nâng cao trình độ; khuyến khích tinh thần tự học của nhân viên; tạo động lực cho nhân viên trong công việc cũng như trong đào tạo.

Đảm bảo thông tin cho người dùng thông tin tại Trung tâm Thông tin Thư viện, trường Đại học Công nghiệp Hà Nội đòi hỏi hoạt động thông tin phải có sự chuyển biến căn bản về chất lượng. Muốn vậy cần thực hiện một cách đồng bộ các giải pháp nhằm phát huy tiềm năng và sức mạnh của thông tin, phục vụ tốt nhất công tác quản lý, nghiên cứu, giảng dạy và học tập của cán bộ, giảng viên, học sinh, sinh viên trong toàn Trường./.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Đặng Quang Hiệp, (2006), Tăng cường hoạt động thông tin thư viện Trường Đại học Hàng Hải trong giai đoạn hiện nay, luận văn thạc sỹ khoa học Thư viện, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn.
- [2]. Đỗ Thị Thanh Lương, (2007), Nghiên cứu nhu cầu thông tin và đảm bảo thông tin cho người dùng thông tin tại Trung tâm Thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội, khóa luận tốt nghiệp Thông tin Thư viện, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
- [3]. Hà Thị Huệ, (2005), Tăng cường nguồn lực thông tin tại Trường ĐH Bách Khoa Hà Nội, Luận văn Thạc sỹ Khoa học Thư viện, Hà Nội.
- [4]. Hoàng Thị Thu Hương (2005), Nghiên cứu nhu cầu thông tin và giải pháp đảm bảo thông tin tại Trung tâm tin học Bộ thủy sản, Luận văn thạc sỹ Khoa học Thư viện, Đại học Văn hoá Hà Nội
- [5]. Nguyễn Thị Phương Nhung, (2003), Nghiên cứu nhu cầu hứng thú đọc tài liệu của bạn đọc tại Thư viện Trung ương Quân đội, luận văn thạc sỹ Khoa học Thư viện, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.
- [6]. Nguyễn Thị Thanh Thủy, (2017), Thực trạng và giải pháp phát triển văn hóa đọc của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, Tạp chí Khoa học Công nghệ, số 38: 147 - 151.
- [7]. 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.
- [8]. Trường ĐHCNHN, (2008), Dự án xây dựng Thư viện điện tử Trường ĐHCNHN.
- [9]. <http://www.hau.edu.vn>
- [10]. <http://vietnamlibrary.org>