

# NGƯỜI DÙNG TIN VÀ CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐHQGHN

Trương Thị Kim Thanh  
*Phòng PL-BM - EHQG Hà Nội*

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày 10/12/1993 Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định thành lập Đại học Quốc gia Hà Nội trên cơ sở sát nhập các trường thành viên. Bốn năm sau (ngày 14/02/1997) Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội đã ký quyết định số 66/TCCB thành lập Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội, có tên giao dịch quốc tế là Library and Information Center, Vietnam National University, Hanoi và tên viết tắt là LIC. Với nhiệm vụ "Tổ chức cho cán bộ, nghiên cứu sinh và học sinh khai thác, sử dụng thuận lợi và có hiệu quả các tư liệu do thư viện quản lý...", Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội đang đứng trước những thử thách lớn.

Đối tượng phục vụ của trung tâm không chỉ là các nhà khoa học, các nhà quản lý, các giáo sư, tiến sĩ, giảng viên, cán bộ nghiên cứu khoa học mà còn gồm cả nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên hiện đang học tập dưới nhiều hình thức khác nhau như chính quy, tại chức, cao đẳng, thậm chí có cả trình độ phổ thông trung học, đó là hệ thống khối chuyên. Ngoài giờ lên lớp bắt buộc, phần lớn học sinh sinh viên đều tìm đến thư viện để tự tìm tòi, tự học thông qua các tài liệu hiện có của thư viện. Việc tạo điều kiện đến mức tối đa phục vụ cho công tác học tập nghiên cứu của học sinh, sinh viên là nhiệm vụ tối quan trọng của Trung tâm Thông tin-Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội.

Qua thống kê năm học 2000-2002, Đại học Quốc gia Hà Nội có 31 khoa thuộc các trường thành viên với số lượng cán bộ giảng dạy là 1341

người, nghiên cứu sinh 1.497 người, cán bộ nghiên cứu, quản lý và phục vụ là 667 người, học viên cao học khoảng 1.629 người. Sinh viên các loại hình đào tạo đang theo học tại trường khoảng 53.799 người. Đội ngũ cán bộ có trình độ sau đại học cũng rất lớn, gồm 61 giáo sư, 166 phó giáo sư, 49 tiến sĩ khoa học, 436 tiến sĩ và 386 thạc sĩ.

Bên cạnh công tác đào tạo, công tác nghiên cứu khoa học cũng được đẩy mạnh. Trong giai đoạn 1996-2002 các cán bộ của Đại học Quốc gia Hà Nội đã chủ trì và thực hiện nhiều đề tài cấp Nhà nước, chiếm tỷ lệ cao trong tổng kinh phí nghiên cứu cơ bản của toàn quốc.

Các phân tích ở trên cho thấy đối tượng sử dụng thông tin trong Đại học Quốc gia Hà Nội là rất phong phú và đa dạng, bao gồm nhiều nhóm đối tượng, mỗi nhóm đối tượng đều có những đặc điểm riêng biệt mang tính đặc thù riêng. Để nhận biết rõ những đặc điểm riêng biệt của từng nhóm đối tượng này cần phải có những nghiên cứu sâu hơn để có những kế hoạch và phương pháp phục vụ phù hợp sát yêu cầu thực tế.

## II. ĐẶC ĐIỂM NGƯỜI DÙNG TIN

Đại học Quốc gia Hà Nội là một cơ quan trực thuộc Chính phủ. Vì vậy, nhóm đối tượng phục vụ quan trọng của Trung tâm là các cán bộ lãnh đạo và nhà quản lý. Đặc điểm công việc của họ là phải nghiên cứu các loại tài liệu về giáo dục, khoa học, công nghệ, kinh tế - xã hội, văn hoá - xã hội. Trong đó, đặc biệt là các tài liệu về các ngành khoa học mũi nhọn nhằm mục đích tìm hiểu một cách cụ thể sát thực tế về các yêu cầu hiện nay của nền kinh tế - xã hội, từ đó ra các quyết định cho sự phát triển của công tác giáo dục và đào tạo trong Đại học Quốc gia, đồng thời còn tư vấn về công tác này cho Chính phủ trong sự nghiệp giáo dục và đào tạo chung của toàn ngành giáo dục. Vì vậy, muốn hoàn thành tốt công tác "Tham mưu cho lãnh đạo Đại học Quốc gia Hà Nội để quyết định về phương hướng tổ chức và hoạt động thông tin-thư viện nhằm phục vụ nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập trong Đại học Quốc gia Hà Nội", việc tổ chức các sản phẩm, dịch vụ (đặc biệt là các sản phẩm dịch vụ thông tin trên mạng) phục vụ cho công tác lãnh đạo là một công việc hết sức quan trọng của Trung tâm nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin đầy đủ để góp phần tăng hàm lượng khoa học trong các quyết

định của các cấp quản lý, lãnh đạo từ việc xác định chiến lược phát triển công tác giáo dục và đào tạo, đến xây dựng chính sách và điều hành thực hiện trong từng trường thành viên.

Nhóm đối tượng thứ hai sau các nhà lãnh đạo và quản lý là đội ngũ các nhà nghiên cứu khoa học bao gồm các Giáo sư, Tiến sĩ, các nhà khoa học. Nhu cầu tin của nhóm đối tượng này có một đặc điểm khác biệt, vừa mang tính chất chuyên sâu lại phải mang tính cập nhật. Hàng năm, người dùng tin có nhu cầu sử dụng hàng triệu trang ấn phẩm của các loại thông tin, các mạng máy tính, hơn nữa đối với các nhà khoa học thì việc sử dụng thông tin để thường xuyên cập nhật kiến thức được thu thập từ các luồng thông tin là một hoạt động không thể thiếu được. Các tài liệu mà họ cần là các loại hình tài liệu mang tính thời sự, tài liệu quý hiếm, các thông tin chuyên dạng như các tiêu chuẩn, các sáng chế phát minh, các giải pháp hữu ích, các tài liệu nước ngoài (đặc biệt là các loại tạp chí), các báo cáo kết quả nghiên cứu triển khai...

Nhóm đối tượng thứ ba là các cán bộ giảng dạy. Đây là một trong những nhóm đối tượng cơ bản trong công tác phục vụ thông tin của Trung tâm. Đặc điểm nhu cầu thông tin của nhóm đối tượng này là chuyên ngành sâu với tất cả các loại hình xuất bản phẩm từ sách, báo, tạp chí đến các tài liệu điện tử, các thông tin trên mạng. Ngoài các tài liệu mang tính chất nghiên cứu còn có các tài liệu mang tính chất giáo khoa, giáo trình, các tài liệu mang tính chất hỗ trợ cho chuyên ngành mà họ cần trong giảng dạy. Các nguồn tài liệu nước ngoài về các chuyên ngành sâu là rất quan trọng đối với việc nghiên cứu và giảng dạy, song một điều hết sức hạn chế là các tài liệu nước ngoài còn ít và đó là các tài liệu quý do vậy không được mượn về nhà, đọc tại thư viện thì họ không có nhiều thời gian và Trung tâm chưa có phòng đọc riêng dành cho cán bộ nên việc thu hút các cán bộ đến sử dụng tài liệu tại Trung tâm là điều cần hết sức quan tâm.

Nhóm đối tượng là học sinh, sinh viên, thực tập sinh, nghiên cứu sinh đang học tập nghiên cứu tại các trường, các trung tâm nghiên cứu trong Đại học Quốc gia là nhóm đối tượng chủ yếu trong công tác tổ chức phục vụ trong Trung tâm (với số lượng thẻ đọc là 20.033/ 21.396 tổng số thẻ của Trung tâm). Đặc điểm nhu cầu thông tin của lớp đối

tượng này trải rộng từ các tài liệu mang tính chất giáo khoa, giáo trình đến các tài liệu mang tính chất nghiên cứu tham khảo, từ các tài liệu về các ngành khoa học cơ bản đến các tài liệu mang tính chất chuyên ngành, từ các tài liệu mang tính chất học tập và nghiên cứu đến các tài liệu mang tính chất giải trí, cập nhật các kiến thức phổ thông về kinh tế, khoa học, xã hội. Đặc biệt đối tượng này đến thư viện không chỉ là để đọc sách báo, tạp chí và các loại hình tài liệu khác, mà còn tự học vì thư viện là môi trường tự học tốt nhất. Nhằm đáp ứng tốt cho nhóm đối tượng này, Trung tâm đã hết sức nỗ lực trong công tác tổ chức phục vụ tạo môi trường phù hợp giúp cho việc học tập nghiên cứu của sinh viên đạt hiệu quả cao hơn. Song do điều kiện về diện tích có hạn, số lượng học sinh, sinh viên lại quá đông nên vào mỗi mùa thi, các phòng phục vụ tại Trung tâm lại có hiện tượng quá tải, việc sinh viên chen lấn xô đẩy mới có một chỗ ngồi trong các phòng phục vụ là một hiện tượng thường xuyên xảy ra, mặc dù các phòng phục vụ đã mở rộng rất nhiều so với trước đây.

Một nhóm đối tượng nữa của Trung tâm là các cán bộ nghiên cứu của các phòng thí nghiệm. Nhóm đối tượng này có đặc điểm là chỉ quan tâm đến thư viện mỗi khi có đề tài nghiên cứu khoa học cụ thể và các tài liệu cũng mang tính chất khoa học chuyên ngành sâu, thời gian tìm tài liệu lại rất ngắn và khẩn trương, phụ thuộc vào tiến độ của các đề tài nghiên cứu khoa học. Các loại hình tài liệu mà họ cần thường là các công trình nghiên cứu khoa học cùng chuyên ngành, các cảm nang tính toán, các tài liệu mang tính thời sự, cập nhật. Như vậy đặc điểm nhu cầu tin chủ yếu của họ cần các loại hình tài liệu in, tài liệu nghe nhìn và các dịch vụ nhằm cung cấp thông tin chuyên đề phù hợp với những nhu cầu tin cho từng lĩnh vực khoa học.

Nhìn chung, sự phân chia chỉ mang tính chất tương đối vì một cán bộ có thể vừa là nhà khoa học, vừa là nhà quản lý, vừa là thầy giáo. Hơn nữa, công việc tìm kiếm thông tin của họ cũng thường nhằm phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau.

Các kết quả nghiên cứu về số lượng cán bộ đến thư viện tìm tin cho thấy có 56,9% cán bộ được hỏi đều sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin từ Trung tâm, song việc sử dụng các sản phẩm này không cao

bằng các sản phẩm và dịch vụ thông tin ở các cơ quan thông tin khác. Vì vậy việc tổ chức đáp ứng nhu cầu thông tin cho loại đối tượng này là rất quan trọng. Hiện nay công tác tra tìm tài liệu (đặc biệt là các tài liệu nước ngoài) đáp ứng các yêu cầu như tính khoa học, tính cập nhật kiến thức về một chuyên ngành khoa học tại Trung tâm là một công việc còn gặp nhiều khó khăn và mất thời gian cho các nhà khoa học do các sản phẩm dịch vụ thông tin không đáp ứng yêu cầu tra cứu nhanh. Nếu Trung tâm mở rộng các dịch vụ tra cứu thông tin theo yêu cầu cho các nhà khoa học thì sẽ có rất nhiều lợi ích mang lại cho cả hai phía. Về phía Trung tâm vừa có nghiệp vụ lại vừa có nguồn tài liệu trong tay hoặc trong các đơn vị bạn nên việc tra tìm tài liệu sẽ dễ dàng và nhanh chóng hơn. Công việc này sẽ giúp cho các nhà khoa học không mất thời gian tìm kiếm tài liệu mà vẫn có các loại tài liệu cần thiết cho công tác nghiên cứu khoa học của họ. Do vậy, ngoài việc chú trọng khai thác các sản phẩm dịch vụ thông tin sẵn có, cần phải hướng tới việc sử dụng mạng thông tin trong Đại học Quốc gia Hà Nội, cung cấp dịch vụ thông tin tại nhà và chia sẻ nguồn thông tin bằng cách phát triển các dịch vụ mượn từ xa, mượn giữa các thư viện, cung cấp bản sao tài liệu đối với các tài liệu quý và đắt, giảm thiểu thời gian tìm kiếm thông tin và tăng nguồn thông tin có giá trị.

Đồng thời, năm 2000 trung tâm cũng đã tiến hành điều tra mức độ sử dụng thư viện của sinh viên với 100 phiếu có các nội dung như: sinh viên trường nào, học năm thứ mấy, mục đích sử dụng thư viện. Kết quả điều tra với số lượng 100 phiếu được phát ngẫu nhiên trong phòng phục vụ cho thấy việc sử dụng thông tin cho mục đích học tập chiếm 83%, cho giải trí là 48%, cho công tác nghiên cứu khoa học là 28%, cho sử dụng viết khoá luận 17% và theo thống kê tại các phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình, Mễ Trì, Đại học Ngoại ngữ cho thấy: dịch vụ đọc là 84% và dịch vụ mượn là 66%. Kết quả này cho thấy số lượng sinh viên đến thư viện để học tập là rất lớn, nhu cầu giải trí đứng thứ hai và cho viết khoá luận chiếm tỷ lệ thấp nhất. Điều này cũng là phù hợp và phần nào phản ánh tỷ lệ các bài tập dạng khoá luận giao cho sinh làm ở từng môn học còn ít.

### III. CÁC DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐHQG HN

Với một địa bàn phục vụ trải rộng và phân tán (từ khu vực ký túc xá Mễ Trì, khu vực Thượng Đình, khu vực Đại học Ngoại ngữ, đến khu vực nhà 7 tầng tại Đại học Quốc gia) và với đối tượng phục vụ là trên 60.000 cán bộ, sinh viên, học sinh của toàn Đại học Quốc gia và nhu cầu về thông tin trải rộng trên các lĩnh vực khoa học tự nhiên, khoa học xã hội, khoa học công nghệ, khoa học xã hội và nhân văn, khoa học giáo dục, ngoại ngữ, hệ thống phổ thông chuyên Toán, chuyên Lý, chuyên Sinh với các trình độ chuyên sâu khác nhau phục vụ công tác nghiên cứu, giảng dạy, học tập. Trung tâm Thông tin - Thư viện đã tổ chức rất nhiều dịch vụ thông tin để đáp ứng nhu cầu thông tin của từng loại đối tượng:

- Hệ thống tra cứu truyền thống (sử dụng các tủ phiếu mục lục) vẫn rất được quan tâm vì đây là biện pháp giải quyết tốt nhất sự ùn tắc trong nhu cầu tra cứu. Ưu điểm của hệ thống tra cứu truyền thống (tra cứu ở tủ mục lục) là ở cùng một thời điểm có rất nhiều đối tượng có thể tra cứu. Tại mỗi phòng tra cứu, toàn bộ tài liệu hiện có trong Trung tâm được phản ánh trên 2 hệ thống:

+ Hệ thống tra cứu theo phân loại có tới 42 hộp, trong đó mỗi hộp là tấm gương phản chiếu kho sách phần nội dung khoa học, mỗi tên tài liệu được mô tả đầy đủ các thông tin ngắn gọn và cần thiết được đặt vào vị trí phù hợp với nội dung của nó trong từng lĩnh vực khoa học. Theo điều tra, khảo sát năm 2000, mục lục phân loại truyền thống được nhiều đối tượng người dùng tin ưa thích và hay sử dụng (chiếm 80%) vì đây là một hệ thống rất dễ tra cứu, chỉ cần xem xét sơ bộ là có thể hình dung toàn bộ nội dung kho tài theo hệ thống tri thức khoa học và nội dung từng hộp được thể hiện bằng các chỉ dẫn ghi lại phía ngoài hộp mục lục. Qua hệ thống tra cứu này, nếu cần tìm kiếm tài liệu về một bộ môn khoa học nào đó chỉ cần tra cứu một lần là có thể tìm được các tài liệu chuyên ngành bằng các loại ngôn ngữ có trong kho sách của trung tâm. Các giáo viên và các sinh viên làm luận văn, làm khoá luận và nghiên cứu các đề tài khoa học rất ưa thích sử dụng hệ thống mục lục này.

+ Hệ thống tra cứu theo chữ cái: Toàn bộ tài liệu được sắp xếp theo hệ thống chữ cái tên tác giả hoặc tên tài liệu (với tài liệu không có tên tác giả). Song hệ thống tra cứu này đòi hỏi độc giả phải biết rõ tên tác giả hay tên tài liệu nên cũng có những hạn chế nhất định trong tra cứu.

Việc tra cứu tài liệu trên hệ thống mục lục truyền thống không cần phải có một điều kiện gì đặc biệt trong quá trình sử dụng nên rất thuận lợi. Cùng với những thuận lợi trong tra cứu, việc mượn, trả tài liệu lại dễ dàng nhanh chóng và kho tài liệu phong phú đa dạng với nhiều loại hình tài liệu đã làm cho Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội thực sự trở thành một trung tâm văn hoá - khoa học và là người bạn đáng tin cậy cho thầy và trò trong Đại học Quốc gia.

- Để phục vụ tốt công tác tra cứu tìm kiếm thông tin trên On-line, Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội đã xây dựng được mục lục đọc máy và đã có một phần mềm phục vụ công tác tra cứu, truy nhập thông tin được cài đặt tại các cơ sở phục vụ thông qua hệ thống mạng LAN tại Thượng Đình, Mỹ Trì, Thư viện trung tâm với 5 máy chủ, 100 máy trạm được nối mạng. Từ năm 1999 - đầu năm 2002 toàn bộ hệ thống tra cứu điện tử của Trung tâm là một tiện ích của hệ chương trình thông tin - thư viện tổng hợp, chạy trên nền Access 97. Tại đây người dùng tin có thể tra cứu toàn bộ tài liệu đã qua xử lý của trung tâm bằng các tiêu chí như tên tác giả, tên sách, từ khoá, chỉ số ký hiệu phân loại với nhiều loại hình tài liệu như sách, báo, tạp chí, luận văn, báo cáo khoa học. Màn hình phần mềm với giao diện rộng rãi, trợ giúp cho người dùng tin tra cứu thông tin nhanh chóng, thuận lợi. Từ tháng 9/2002 được sự quan tâm của Ban Giám đốc ĐHQG, Trung tâm đã được mua phần mềm mới (phần mềm Libol) nên phần CSDL của Trung tâm xây dựng trong 5 năm qua với gần 50.000 biểu ghi sách, 3.000 biểu ghi tên tạp chí đã được xử lý qua mạng và đưa lên mạng Internet thông qua địa chỉ WEB SITE của Trung tâm là <http://www.lic.vnu.edu.vn>. Với địa chỉ này, bạn đọc có thể tra cứu tài liệu của Trung tâm bất kỳ nơi nào nếu có mạng Internet và các CSDL khác như CSDL do Trung tâm Thông tin Tư liệu Khoa học và Công nghệ Quốc gia (NACESTID), CSDL sách Thư viện Quốc gia, CSDL Sinh học, CSDL Năng lượng - Điện tử - Tin học và một số CSDL khác. Ngoài ra, Trung tâm còn kết nối với các mạng trong

nước và quốc tế như VINET, ITNET, INTRANET, INTERNET để khai thác thông tin trên mạng phục vụ người dùng tin.

Để phục vụ dịch vụ tìm tin trên Off-line, Trung tâm đã tổ chức các phòng đọc đa phương tiện. Tại đây người dùng tin có thể truy cập Off-line các cơ sở dữ liệu thông qua hệ thống các trang thiết bị hiện đại như băng hình, băng tiếng, CD-ROM, truyền hình vệ tinh... Đặc biệt trong kho tài liệu điện tử của Trung tâm còn có bộ sưu tập điện tử gồm 6 CSDL bài đăng tạp chí khoa học nước ngoài trên đĩa CD-ROOM và các sách điện tử, giáo trình điện tử.

- Từ năm 1997, Trung tâm đã xây dựng được một bản tin điện tử dựa trên công nghệ Web nhằm cung cấp kịp thời tin tức về mọi mặt hoạt động của Đại học Quốc gia, trung tâm và các trường thành viên, đồng thời cung cấp thông tin về các lĩnh vực khoa học xã hội nhân văn; Khoa học giáo dục; Kiến thức về khoa học thông tin - thư viện; Kinh tế - Công nghệ - Môi trường. Đặc biệt bản tin hàng tháng đã cung cấp cho người dùng tin toàn bộ tài liệu (mới) đã được bổ sung về các phòng phục vụ bạn đọc theo các môn loại khoa học và các chỉ số xếp giá của từng kho tài liệu. Người dùng tin có thể sử dụng các ký hiệu xếp giá này để đọc và mượn tài liệu mới tại các phòng phục vụ bạn đọc mà không cần tra cứu qua các hệ thống. Từ tháng 9/2002 bản tin điện tử của Trung tâm còn được đưa lên mạng Internet cùng với CSDL của Trung tâm. Người dùng tin có thể dùng máy cá nhân tại phòng đa phương tiện của trung tâm hoặc máy tính gia đình truy cập qua đường điện thoại để tìm các thông tin cần thiết về các lĩnh vực mà họ quan tâm.

Để đáp ứng nhu cầu sử dụng các dịch vụ của mình, Trung tâm Thông tin - Thư viện hàng năm đã tổ chức các lớp bồi dưỡng cung cấp cho người dùng tin (thường là các sinh viên mới nhập trường của các khoa) những hiểu biết chung về cơ chế tổ chức hoạt động và các sản phẩm, dịch vụ thông tin của Trung tâm; hướng dẫn người dùng tin biết cách sử dụng các trang thiết bị hiện đại để khai thác các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện. Từ đó nhằm làm thay đổi thói quen, tập quán tra tìm thông tin của người dùng tin, đặc biệt trang bị kiến thức tìm tin theo ký hiệu phân loại tài liệu bằng phương pháp truyền thống và hiện đại; mở ra nhiều khả năng cho người dùng tin chủ động tiếp cận



tra cứu các nguồn thông tin phong phú và đa dạng hiện đang có tại Trung tâm hoặc các thư viện khác ở trong nước và ngoài nước.

Tuy nhiên, hiện nay để ngày càng hoàn thiện công tác phục vụ thông tin - tư liệu của mình. Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQG Hà Nội vẫn tiếp tục phải cải tiến công tác phục vụ, đặc biệt là các dịch vụ thông tin để làm cho kho tài liệu của mình có vòng quay cao nhất, có phương tiện phục vụ tốt nhất góp phần làm cho Đại học Quốc gia Hà Nội ngày càng trở thành một trung tâm đào tạo có uy tín ở trong nước và trên thế giới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tổng kết các năm 1998, 1999, 2000, 2001, 2002/ Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Dự án: Hiện đại hoá Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội. -H., 1999.- 40tr.
3. Quyết định 947/TCCB của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội về việc: Ban hành quy chế Tổ chức và Hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện. - H., 1998.- 7 tr
4. Trương Thị Kim Thanh. Phân loại tài liệu và tổ chức bộ máy tìm tin theo ký hiệu phân loại tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội: Luận văn thạc sỹ khoa học Thông tin - Thư viện - H.,2000. - 115 tr.
5. Nguyễn Văn Hành. Hoàn thiện công tác Thông Tin - Thư viện Đại học Quốc Gia Hà Nội: Luận văn thạc sỹ khoa học Thông tin -Thư viện - H.,2000. - 81 tr.
6. Nguyễn Văn Hành. *Công tác Thông tin - thư viện ĐHQG Hà Nội/TC Thông tin Tư liệu.*-Số 2/2000.- tr.11-13.