

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

BÙI THỊ LINH

BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

LUẬN VĂN THẠC SĨ THÔNG TIN – THƯ VIỆN

Hà Nội - 2013

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

BÙI THỊ LINH

BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Luận văn Thạc sĩ ngành Thông Tin – Thư viện

Chuyên ngành: Khoa học Thư viện

Mã số: 603220

Người hướng dẫn khoa học:

TS. CHU NGỌC LÂM

Hà Nội - 2013

DANH MỤC CÁC TỪ VÀ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

BMTCT	Bộ máy tra cứu tin
CDS/ISIS	Phần mềm quản lý thư viện.
CNTT	Công nghệ thông tin
CSDL	Cơ sở dữ liệu
DDC	Dewey Decimal Classification
ISBD	International Standard Bibliographic Description (Mô tả thư mục theo chuẩn quốc tế)
KHCN	Khoa học công nghệ
LAN	Local Area Network (mạng máy tính cục bộ)
MLCC	Mục lục chữ cái
MLPL	Mục lục phân loại
TLTC	Tài liệu tra cứu
TVHN	Thư viện Hà Nội
TT-TV	Thông tin - Thư viện

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

	Trang
Bảng 1. Số lượng cán bộ lãnh đạo, quản lý sử dụng bộ máy tra cứu	15
Bảng 2. Nhận xét của người dùng tin nhóm 1 sử dụng bộ máy tra cứu	16
Bảng 3. Số lượng cán bộ nghiên cứu và giảng dạy sử dụng bộ máy tra cứu	17
Bảng 4. Nhận xét của người dùng tin nhóm 2 sử dụng bộ máy tra cứu tin	17
Bảng 5. Số lượng học sinh, sinh viên sử dụng bộ máy tra cứu	18
Bảng 6. Nhận xét của người dùng tin nhóm 3 sử dụng bộ máy tra cứu tin	19
Bảng 7. Số lượng các em thiếu nhi sử dụng bộ máy tra cứu	20
Bảng 8. Nhận xét của người dùng tin nhóm 4 sử dụng bộ máy tra cứu tin	20
Bảng 9. Số lượng bạn đọc khiếm thị và các đối tượng khác sử dụng bộ máy tra cứu	21
Bảng 10. Nhận xét của người dùng tin nhóm 5 sử dụng bộ máy tra cứu tin	22
Bảng 11. Danh mục cơ sở dữ liệu và số lượng biểu ghi tính đến năm 2011	25
Bảng 12. Danh mục các CSDL tại Thư viện Hà Nội tính đến năm 2012	61
Bảng 13. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích chữ cái tên tác giả trong MLCC	67
Bảng 14. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích chữ cái tên tài liệu trong MLCC	67
Bảng 15. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích 510 trong MLPL	68
Bảng 16. Thống kê khảo sát phiếu yêu cầu	70
Bảng 17. Hiệu quả của các cuộc tìm tin trong mạng tin thử nghiệm	75
Bảng 18. Ý kiến đánh giá của người dùng tin về BMTC của Thư viện	76
Bảng 19. Nhu cầu tham gia lớp tập huấn người dùng tin	91

MỤC LỤC

	Trang
LỜI NÓI ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu	3
5. Phương pháp nghiên cứu.	4
6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài.	4
7. Giả thuyết nghiên cứu.....	4
8. Bố cục của đề tài.....	5
CHƯƠNG 1. BỘ MÁY TRA CỨU TIN TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN THƯ VIỆN Ở THƯ VIỆN HÀ NỘI.....	6
1.1. Đặc điểm hoạt động thông tin tại Thư viện Hà Nội.....	6
1.1.1. Khái quát về Thư viện Hà Nội.....	6
1.1.2. Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin.....	13
1.1.3. Đặc điểm vốn tài liệu.....	22
1.2. Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.....	25
1.2.1. Vai trò của Bộ máy tra cứu tin.....	25
1.2.2. Yêu cầu của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội	27
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI.....	28
2.1. Bộ máy tra cứu tin truyền thống	28
2.1.1. Hệ thống mục lục.....	28
2.1.2. Tài liệu tra cứu.....	51
2.2. Bộ máy tra cứu tin hiện đại	55
2.2.1. Phần cứng.....	56

2.2.2. Phần mềm	58
2.2.3. Cơ sở dữ liệu.....	60
2.3. Đánh giá chất lượng của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội ...	66
2.3.1. Tiêu chí đánh giá.....	66
2.3.2. Chất lượng của Bộ máy tra cứu tin truyền thống	66
2.3.3. Chất lượng của bộ máy tra cứu tin hiện đại.....	71
2.4. Nhận xét chung về Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội	76
2.4.1. Ưu điểm	77
2.4.2. Nhược điểm.....	79
CHƯƠNG 3. CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIÊN BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI.....	82
3.1. Củng cố bộ máy tra cứu tin truyền thống.....	82
3.1.1. Chính lý hệ thống mục lục	82
3.1.2 Xây dựng kho tài liệu tra cứu	84
3.1.3. Đa dạng hóa các sản phẩm thông tin thư mục	85
3.1.4. Xây dựng hồ sơ trả lời bạn đọc.....	86
3.2. Hoàn thiện bộ máy tra cứu tin hiện đại	86
3.3. Nâng cao trình độ cán bộ thông tin thư viện.....	88
3.4. Đào tạo, hướng dẫn người dùng tin.....	90
KẾT LUẬN	93
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	95
PHỤ LỤC	

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, công nghệ thông tin và truyền thông phát triển nhanh chóng đã tác động mạnh mẽ đến mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội nói chung và trong lĩnh vực thông tin thư viện nói riêng. Sự tác động này đã dẫn đến hiện tượng “bùng nổ” thông tin và gia tăng nhu cầu tin trong xã hội. Việc đảm bảo thông tin đầy đủ, phù hợp, kịp thời và hiệu quả trở thành một trong những nhiệm vụ quan trọng hàng đầu của mỗi thư viện và cơ quan thông tin. Do vậy, vấn đề quan trọng được đặt ra đối với mỗi thư viện và cơ quan thông tin là phải tổ chức được những phương tiện tra cứu thông tin có hiệu quả giúp cho việc khai thác thông tin, tra tìm tài liệu của người dùng tin được tiến hành một cách nhanh chóng, dễ dàng và có tiện lợi nhất. Việc tổ chức các phương tiện tra cứu tin của các thư viện và cơ quan thông tin chính là cầu nối để bạn đọc tiếp cận tới nguồn thông tin có trong thư viện, là công cụ phổ biến để tìm kiếm thông tin.

Trước yêu cầu thực tiễn đó, Thư viện Hà Nội đã xác định cho mình những bước đi đúng đắn và không ngừng nâng cao, hoàn thiện đổi mới cách tổ chức hợp lý nhằm đáp ứng nhanh chóng, kịp thời và đầy đủ nhu cầu tin của bạn đọc. Là một trong những Thư viện Khoa học tổng hợp lớn trong hệ thống thư viện công cộng của Việt Nam, Thư viện Hà Nội không những làm thỏa mãn nhu cầu đọc của nhân dân mà còn là nơi lưu giữ những di sản thư tịch, thu thập, tổ chức khai thác và bảo quản vốn tài liệu trong xã hội, góp phần nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài, phát triển khoa học, công nghệ, kinh tế, văn hóa, giáo dục phục vụ công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Để đáp ứng tốt hơn việc khai thác thông tin tư liệu của bạn đọc thì một trong những vấn đề quan trọng cần quan tâm trong hoạt động

thông tin thư viện là hoạt động tra cứu, được thể hiện rõ nét qua bộ máy tra cứu tin. Bộ máy tra cứu giữ vai trò đặc biệt quan trọng, là cầu nối giữa bạn đọc và nguồn tin, là công cụ phục vụ đắc lực cho cán bộ thư viện và bạn đọc. Hiện nay, Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội đã phần nào đáp ứng được các yêu cầu tra cứu tin, hỗ trợ cho người dùng tin tiếp cận nhanh tới nguồn tin, góp phần thúc đẩy công tác nghiên cứu khoa học, giải trí và học tập của các độc giả thủ đô. Tuy nhiên, trong quá trình chuyển đổi phương thức hoạt động theo hình thức đổi mới của đất nước, hoạt động của bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội còn một số hạn chế, cần được khắc phục và hoàn thiện.

Từ những lý do trên, tôi đã lựa chọn đề tài: “***Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội - Thực trạng và giải pháp***” làm đề tài luận văn tốt nghiệp chuyên ngành Khoa học thư viện của mình.

2. Tình hình nghiên cứu

Bộ máy tra cứu tin là một công cụ không thể thiếu trong hoạt động thông tin – thư viện. Đề tài về vấn đề này đã có một số luận văn nghiên cứu và khảo sát tại các cơ quan, trung tâm thông tin thư viện, như:

- Luận văn cao học ngành Khoa học thư viện: “Nghiên cứu hoàn thiện Bộ máy tra cứu tin của Thư viện trường Đại học Sư phạm Hà Nội” (2003) của tác giả Nguyễn Thị Minh Ngọc (Đại học Văn hóa Hà Nội).

- Luận văn cao học ngành Khoa học thư viện: “Khảo sát Bộ máy tra cứu tin tại trường Đại học Bách Khoa Hà Nội” (2004) của tác giả Nguyễn Thị Thu Thủy (Đại học Văn hóa Hà Nội).

- Luận văn cao học ngành Khoa học thư viện: “Nghiên cứu Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện tỉnh Hải Dương” (2007) của tác giả Nguyễn Thị Minh Nguyệt (Đại học Văn hóa Hà Nội).

Các luận văn trên đã tập trung nghiên cứu, khảo sát bộ máy tra cứu tin tại thư viện một trường đại học hoặc tại thư viện một tỉnh cụ thể.

Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội đã có một số khóa luận của sinh viên đề cập tới, song mới chỉ đơn thuần là mô tả lại BMTCT chứ chưa đưa ra được các nhận xét đánh giá toàn diện, sâu sắc và thuyết phục. Nhìn chung, cho đến nay, chưa có đề tài nào nghiên cứu toàn diện, hệ thống và chuyên sâu về BMTCT tại Thư viện Hà Nội. Đây là vấn đề cần thiết vì BMTCT có vai trò quan trọng, quyết định chất lượng hoạt động của các trung tâm thông tin - thư viện. Lựa chọn vấn đề này làm đề tài nghiên cứu, tác giả hy vọng có thể làm rõ thực trạng và ưu, nhược điểm của BMTCT tại Thư viện Hà Nội. Trên cơ sở đó đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện và tăng cường chất lượng của BMTCT đáp ứng nhu cầu tin tại Thư viện Hà Nội trong giai đoạn hiện nay.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Là Bộ máy tra cứu tin của Thư viện Hà Nội tại cơ sở 1 - 47 Bà Triệu từ năm 2008 đến nay (năm 2008 là thời điểm Thư viện Hà Nội khánh thành trụ sở Thư viện mới, hiện đại).

4. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

4.1. Mục đích

Trên cơ sở nghiên cứu, khảo sát và đánh giá thực trạng Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội, từ đó đưa ra những giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện Bộ máy tra cứu tin của Thư viện Hà Nội.

4.2. Nhiệm vụ

Đề tài tập trung nghiên cứu các vấn đề:

- Nghiên cứu những vấn đề lý luận chung về Bộ máy tra cứu tin.
- Nghiên cứu vai trò và yêu cầu của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.
- Khảo sát và đánh giá thực trạng Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.
- Đề xuất những giải pháp thích hợp nhằm hoàn thiện Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.

5. Phương pháp nghiên cứu.

Trong quá trình thực hiện đề tài đã sử dụng các phương pháp sau:

Phương pháp luận:

Luận văn được thực hiện dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, trên quan điểm của Đảng, Nhà nước ta về văn hóa và hoạt động Thông tin - Thư viện.

Phương pháp cụ thể:

- Phương pháp phân tích, tổng hợp tài liệu,
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi,
- Phương pháp thống kê, so sánh,
- Phương pháp mô hình hóa.
- Phương pháp phỏng vấn.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của đề tài.

- Về lý luận: Luận văn sẽ làm rõ thêm khái niệm về Bộ máy tra cứu tin, vai trò của Bộ máy tra cứu tin trong hoạt động TT-TV.

- Về thực tiễn: Trên cơ sở khảo sát thực trạng Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội, đề tài đưa ra những giải pháp cụ thể, phù hợp cho hoạt động tra cứu tin tại Thư viện, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của Bộ máy tra cứu tin của Thư viện Hà Nội.

7. Giả thuyết nghiên cứu.

Bộ máy tra cứu tin của TVHN đã được quan tâm đầu tư xây dựng nên đã thỏa mãn được phần lớn nhu cầu tin của người dùng tin. Tuy nhiên BMTCT ở Thư viện vẫn còn tồn tại hạn chế cần khắc phục. Do đó cần phải có những giải pháp cụ thể, toàn diện để hoàn thiện và nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu khai thác thông tin của người dùng tin.

8. Bố cục của đề tài.

Ngoài phần lời mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, danh mục các từ viết tắt, nội dung Luận văn được chia làm 3 chương:

Chương 1. Bộ máy tra cứu tin trong hoạt động thông tin - thư viện ở Thư viện Hà Nội.

Chương 2. Thực trạng Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.

Chương 3. Các giải pháp hoàn thiện Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội.

CHƯƠNG 1.
BỘ MÁY TRA CỨU TIN TRONG
HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN THƯ VIỆN Ở THƯ VIỆN HÀ NỘI

1.1. Đặc điểm hoạt động thông tin tại Thư viện Hà Nội

1.1.1. Khái quát về Thư viện Hà Nội

Sự hình thành và phát triển

Thư viện Hà Nội (TVHN) được thành lập ngày 15/10/1956 với tên gọi “Phòng đọc sách nhân dân”. Thư viện đã qua nhiều lần thay đổi địa điểm, lúc ở tại Nhà hàng Thủy Tạ - bên bờ hồ Hoàn Kiếm, khi chuyển về Lò Đúc, Mai Dịch, Văn miếu Quốc Tử Giám. Đến tháng 01/1959, Thư viện chính thức “định cư” tại 47 Bà Triệu và mang tên “Thư viện nhân dân Hà Nội”, nay là “Thư viện thành phố Hà Nội”.

Ngày đầu thành lập, Thư viện chỉ có 04 cán bộ với 5000 cuốn sách, một số báo, tạp chí được chuyển từ Chiến khu Việt Bắc về. Khó khăn còn nhiều, nhưng với lòng yêu nghề, các cán bộ thư viện đã sáng tạo nhiều hình thức phong phú phục vụ sách báo kịp thời cho Cách mạng, cho nhân dân.

Trong những năm kháng chiến chống Mỹ cứu nước (1960 - 1975), với phương châm “Sách đi tìm người”, bằng những phương tiện thô sơ (ba lô, túi sách, xe đạp...), Thư viện Hà Nội đã luân chuyển hàng vạn cuốn sách, báo kịp thời phục vụ đời sống tinh thần cho bộ đội, quân dân, nhân dân nội, ngoại thành Hà Nội, góp phần cùng toàn dân đánh Mỹ.

Ngày 30/04/1975, cuộc kháng chiến chống Mỹ thắng lợi, Thư viện Hà Nội cùng với Thành phố bước vào mặt trận mới: Khắc phục những hậu quả của chiến tranh; vượt qua những khó khăn, hạn chế của thời bao cấp; xây dựng phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội Thủ đô ngang tầm với vị thế mới. Hà Nội đã đổi thay từng ngày, nhiều con đường mới, nhiều khu đô thị mới cao tầng liên tiếp mọc lên. Tháng 5/1996, Thư viện Hà Nội được cải tạo xây

dựng lại, với khu nhà 3 tầng khang trang. Kho sách báo thư viện lớn dần với 25 vạn bản. Đội ngũ cán bộ thư viện được bổ sung thêm và được đào tạo cơ bản hơn.

Trong chương trình phát triển Văn hóa Thủ đô, Thư viện Hà Nội được Thành phố đầu tư xây dựng lại. Đây là một trong những công trình Văn hóa tiêu biểu kỷ niệm 1000 năm Thăng Long - Hà Nội. Trong thời gian 3 năm xây dựng (2005 - 2008), Thư viện Hà Nội tạm chuyển về hoạt động tại khu di tích Thành cổ Hà Nội. Đây là thời kỳ gặp nhiều khó khăn nhưng Thư viện vẫn cố gắng duy trì hoạt động, giữ được độc giả đến với thư viện.

Ngày 10/10/2008, trụ sở Thư viện Hà Nội mới được khánh thành, một tòa nhà 9 tầng với 7.000 m² sàn, khang trang, hiện đại, hình dáng như một “cuốn sách đồ sộ” mở ra những trang tri thức cho nhân dân Thủ đô. Đây là sự kiện đánh dấu sự thay đổi về chất trong hoạt động của Thư viện.

Thực hiện Quyết định của Chính phủ về mở rộng địa giới hành chính của Thủ đô Hà Nội, Thủ đô mới bao gồm: Hà Nội và tỉnh Hà Tây cũ, huyện Mê Linh (Vĩnh Phúc) và thêm 4 xã của tỉnh Hòa Bình. Với 29 quận, huyện, thị xã và 6,5 triệu dân, Hà Nội là thành phố lớn nhất về diện tích và lớn thứ hai về dân số ở Việt Nam. Theo quyết định số 593/QĐ-UBND ngày 04/02/2009 của UBND Thành phố Hà Nội, Thư viện Hà Nội mới được thành lập trên cơ sở hợp nhất Thư viện Thành phố Hà Nội và Thư viện tỉnh Hà Tây, xếp loại thư viện hạng 2 (Theo Thông tư 67/2006 của Bộ VHTT&DL về xếp hạng thư viện). Thư viện Hà Nội mới gồm 2 trụ sở: 47 Bà Triệu và số 02 Quang Trung - Hà Đông, 24/29 thư viện quận, huyện; 389 thư viện xã, phường và tủ sách cơ sở, 136 Bưu điện Văn hóa xã, trên 228 tủ sách pháp luật tại các xã, phường, thôn, tạo ra một vị thế và nguồn lực mới cho Thư viện Thủ đô.

Căn cứ vào Quyết định số 367/QĐ-VHTT&DL ngày 11/05/2009 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội về việc quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Thư viện như sau:

Cơ cấu tổ chức

Tên chính thức là Thư viện Thành phố Hà Nội, tên thường gọi Thư viện Hà Nội, tên giao dịch quốc tế: Hanoi Public Library

Website: www.thuvienhanoi.org.vn

Hiện nay, Thư viện Hà Nội có 75 cán bộ, trong đó có 56 cán bộ trong biên chế và 19 cán bộ làm hợp đồng. 100% cán bộ chuyên môn có trình độ cử nhân, 7 cán bộ là thạc sĩ khoa học thư viện, 7 cán bộ có văn bằng 2: ngoại ngữ, báo chí, hành chính.

Để nâng cao chất lượng cán bộ, cơ quan luôn tạo điều kiện cho cán bộ tham gia các chương trình hội thảo, tập huấn về chuyên môn do Vụ Thư viện, Thư viện Quốc gia Việt Nam... tổ chức, về các chuẩn nghiệp vụ, ứng dụng công nghệ thông tin, số hóa tài liệu, về kỹ năng phục vụ người khiếm thị và kỹ năng xử lý, chuyển dạng file trong sản xuất sách cho người khiếm thị tại thành phố Hồ Chí Minh... Các chương trình tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn, chuyên ngành ở nước ngoài: tập huấn về công tác phục vụ bạn đọc tại Singapore - do Quỹ SIDA Thụy Điển tài trợ; về kỹ năng tổ chức các lớp tập huấn và hội thảo tại Singapore - do Thư viện Quốc gia Singapore tài trợ.

Thư viện có 04 cán bộ được đào tạo 2 tháng tại Ấn Độ về Tiếng Anh và Tin học. Được học tập và làm việc với các chuyên gia nước ngoài góp phần nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng và tác phong làm việc. Các cán bộ đi học đều đã áp dụng những kiến thức được học vào thực tiễn cơ quan.

Ngay sau khi hợp nhất, Sở VH TT&DL Hà Nội đã kịp thời ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Thư viện Hà Nội. Theo Quy chế, Thư viện Hà Nội có 6 phòng chức năng:

- Phòng Bổ sung và xử lý kỹ thuật
- Phòng Phục vụ bạn đọc (với 7 bộ phận)
- Phòng Địa chí - Thông tin tra cứu
- Phòng Tin học
- Phòng Nghiệp vụ và Phong trào cơ sở
- Phòng Hành chính tổng hợp

Hiện nay, Thư viện Hà Nội có 04 máy chủ, 133 máy tính, 02 máy scan, 03 máy chiếu, 03 máy photocopy và máy in. Hệ thống bảo vệ, bảo quản tài liệu: camera, máy hút bụi, máy điều hòa... Có hệ thống mạng nội bộ, mạng internet đường truyền tốc độ cao, mạng wifi.

Chức năng

Thư viện Hà Nội là thư viện thành phố trực thuộc Trung ương, là một trong thư viện công cộng lớn nhất Thủ đô, do Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội thành lập, là đơn vị sự nghiệp thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội, có chức năng thu thập, bảo quản và tàng trữ các loại hình tài liệu phản ánh các môn loại tri thức về khoa học, chính trị, kinh tế, văn hóa nghệ thuật, phù hợp với đặc điểm và trình độ của người dân Thủ đô.

Tham mưu cho Giám đốc Sở VH TT&DL Hà Nội về tổ chức và hoạt động của thư viện quận, huyện, cơ sở và các loại hình thư viện khác trên địa bàn Thành phố Hà Nội. TVHN là trung tâm luân chuyển sách báo, nối kết với các mạng lưới thư viện, tủ sách cơ sở phục vụ bạn đọc các quận, huyện, nội thành Hà Nội. Đáp ứng nhu cầu nâng cao kiến thức phổ thông và các nhu cầu khác.

Với chức năng thu thập, bảo quản, tổ chức khai thác và sử dụng chung các tài liệu được xuất bản tại Hà Nội và về Hà Nội, TVHN là trung tâm địa chỉ về Thủ đô, phục vụ các loại tài liệu địa chỉ cho bạn đọc có nhu cầu tìm hiểu, nghiên cứu chuyên sâu về Hà Nội. Đây là công tác đặc thù nổi bật của TVHN.

Là trung tâm thông tin thư mục của Thủ đô, Thư viện đã xây dựng hệ thống sản phẩm thông tin hữu dụng như thư mục thông báo khoa học, thư mục chuyên đề, thư mục thông báo sách mới, thư mục địa chỉ... đề cập đến nhiều lĩnh vực khoa học, nhiều mặt của cuộc sống.

Với chức năng quản lý thư viện theo ngành dọc, TVHN là trung tâm hướng dẫn nghiệp vụ cho mạng lưới thư viện cơ sở. TVHN thường xuyên kiểm tra, đôn đốc hoạt động nghiệp vụ của thư viện cơ sở, mở các lớp tập huấn bồi dưỡng nghiệp vụ nâng cao trình độ cho cán bộ thư viện cơ sở nhằm đẩy mạnh phong trào đọc sách, báo ở địa phương.

TVHN có trách nhiệm dùng sách, báo, tài liệu tuyên truyền, phổ biến chủ nghĩa Mác - Lênin, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước, phổ biến những kiến thức về khoa học kỹ thuật, giáo dục con người XHCN, phục vụ và phát huy truyền thống, phát triển kinh tế và văn hóa của địa phương, góp phần vào sự nghiệp xây dựng nền văn hóa mới của dân tộc.

Đối tượng phục vụ của Thư viện Hà Nội là người đọc trong nước và nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại Hà Nội. Đặc biệt Thư viện có phòng phục vụ các cháu thiếu nhi và người khiếm thị, tàn tật.

Nhiệm vụ

Sau khi hợp nhất Thư viện Hà Nội và Thư viện Hà Tây, mạng lưới thư viện cơ sở tăng gấp đôi, địa bàn hoạt động mở rộng. Để đảm bảo tốt cho việc phục vụ bạn đọc, ngoài chức năng trên, Thư viện Hà Nội có các nhiệm vụ sau:

- Xây dựng quy hoạch phát triển, kế hoạch hoạt động dài hạn và ngắn hạn của Thư viện và triển khai thực hiện các kế hoạch đó theo đúng chỉ tiêu hướng dẫn của Sở VH TT & DL Hà Nội.

- Đáp ứng tối đa nhu cầu đọc sách, nghiên cứu, giải trí của bạn đọc Thủ đô, cung cấp thông tin các thành tựu khoa học - công nghệ tiên bộ của nhân loại cho cán bộ lãnh đạo của Nhà nước, các nhà nghiên cứu, kinh doanh và nhân dân Thủ đô.

Phục vụ miễn phí tài liệu thư viện tại nhà cho người cao tuổi, tàn tật bằng hình thức gửi qua bưu điện hoặc thư viện lưu động theo quy định của Pháp lệnh thư viện.

- Bảo quản, bổ sung các loại tài liệu được xuất bản ở trong nước và nước ngoài phù hợp với đặc điểm và phương hướng phát triển kinh tế, văn hóa của Thủ đô, phục vụ nhu cầu công tác nghiên cứu, góp phần nâng cao kiến thức văn hóa cho nhân dân Thủ đô; Thu thập, tàng trữ và bảo quản lâu dài các tài liệu được xuất bản tại Hà Nội và về Hà Nội, nhận các xuất bản phẩm lưu chiểu địa phương do Sở VH TT & DL Hà Nội chuyển giao.

TVHN có 02 phòng phục vụ các đối tượng đặc biệt là thiếu nhi và người khiếm thị, vì vậy, cần lưu ý bổ sung vốn tài liệu dành cho hai đối tượng này.

TVHN được phép lưu trữ các tài liệu cấm, tài liệu lưu hành nội bộ để phục vụ cho công tác nghiên cứu như quy định tại khoản 1, điều 5 Pháp lệnh Thư viện căn cứ theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 72/2002/NĐ - CP ngày 06 tháng 08 năm 2002 của Chính phủ. Thực hiện việc thanh lọc ra khỏi kho các tài liệu không còn giá trị sử dụng theo quy định của Bộ VH TT & DL.

- TVHN còn có nhiệm vụ trao đổi tài liệu, sách báo, kết nối mạng máy tính giữa các thư viện lớn trong và ngoài nước như Thư viện Quốc hội Mỹ, Thư viện Quốc gia Việt Nam, Thư viện Quân đội, Thư viện các tỉnh, thành

phổ trong cả nước, phối hợp với các ban ngành, các tổ chức, đoàn thể, các nhà xuất bản... để làm phong phú thêm vốn tài liệu và chất lượng kho sách.

- Tổ chức và thực hiện công tác tuyên truyền, giới thiệu sách và dạng tài liệu khác đến mọi người, nhất là các tài liệu phục vụ công cuộc phát triển kinh tế - văn hóa - xã hội của Thủ đô; xây dựng phong trào đọc sách, báo trong nhân dân, phát triển văn hóa đọc cho người dân Hà Nội. Tiến hành biên soạn các thư mục về sách, sưu tầm, bổ sung tài liệu địa chí về Hà Nội, hướng dẫn bạn đọc tìm tài liệu thông qua hệ thống mục lục hoặc tra tìm trên máy thông qua CSDL sách.

- Theo dõi, hướng dẫn nghiệp vụ, kiểm tra hoạt động của mạng lưới thư viện công cộng trực thuộc TVHN. Có kế hoạch luân chuyển sách, tăng cường vốn tài liệu cho thư viện cơ sở. Tham mưu cho các cấp chính quyền xây dựng và phát triển hệ thống thư viện quận, huyện và thư viện cơ sở để xây dựng và phát triển từng bước vững chắc mạng lưới thư viện cơ sở, đẩy mạnh công tác xã hội hóa hoạt động thư viện.

- Đẩy mạnh hoạt động dịch vụ thư viện như dịch vụ sao chụp, phô tô, nhân bản tài liệu, dịch vụ tra cứu và trả lời thông tin cho độc giả có nhu cầu.

Với xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, xã hội thông tin ngày càng mạnh mẽ, nhiều thách thức to lớn đang đặt ra cho ngành TT - TV nói chung và TVHN nói riêng. Sứ mệnh, trách nhiệm của TVHN quả thật lớn lao khi xã hội xem thư viện là nơi quản lý tri thức. Hơn bao giờ hết, TVHN cần tự đổi mới chính mình, xây dựng kế hoạch chiến lược lâu dài và xác định nhiệm vụ trọng tâm của thư viện. Đó là nâng cao chất lượng dịch vụ TT - TV, tổ chức hiệu quả công tác phục vụ bạn đọc đáp ứng nhu cầu đọc sách của người dân Thủ đô.

1.1.2. Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin

Nghiên cứu người dùng tin là một trong những nhiệm vụ quan trọng của bất kỳ cơ quan thông tin - thư viện nào với mục tiêu là không ngừng nâng cao khả năng thỏa mãn nhu cầu thông tin của họ.

Nhu cầu tin của người dùng tin là căn cứ cơ bản định hướng cho hoạt động của cơ quan thông tin - thư viện. Nhu cầu thông tin phụ thuộc vào bản chất công việc và nhiệm vụ mà người dùng tin phải tiến hành. Người dùng tin là đối tượng phục vụ của công tác thông tin - thư viện, họ vừa là khách hàng của các dịch vụ thông tin, đồng thời họ cũng có thể là người sản sinh ra thông tin mới. Người dùng tin giữ vai trò quan trọng trong các hệ thống thông tin. Họ như là yếu tố tương tác hai chiều với các đơn vị thông tin, là cơ sở để định hướng các hoạt động của một đơn vị thông tin: họ tham gia vào hầu hết các công đoạn của dây chuyền hoạt động thông tin thư viện. Họ biết những nguồn thông tin đó; có khả năng giúp đỡ trong việc lựa chọn, bổ sung (chính sách bổ sung phụ thuộc vào nhu cầu tin của người dùng tin); có thể tham gia xây dựng ngôn ngữ tìm tin, xác định cấu trúc các bộ phiếu; vào công đoạn xử lý thông tin; hình thành chiến lược tra cứu và đánh giá kết quả tìm tin [3, tr.117-118]. Vì vậy việc nắm vững và đáp ứng một cách kịp thời, đầy đủ và chính xác nhu cầu tin của người dùng tin là một trong những nhiệm vụ quan trọng của cơ quan thông tin - thư viện nói chung và của Thư viện Hà Nội nói riêng.

Bạn đọc tại TVHN rất rộng rãi, bao gồm các đối tượng là người đọc trong nước và nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại Hà Nội. Đó là cán bộ lãnh đạo, quản lý thuộc các ban ngành của Thành phố và của Trung ương đóng trên địa bàn Hà Nội; cán bộ nghiên cứu, cán bộ giảng dạy ở các trường Đại học và phổ thông, cán bộ chuyên môn ở các cơ quan và cơ sở, công nhân, nông dân, sinh viên, học sinh phổ thông, cán bộ hưu trí, người làm nghề tự do... Họ ở mọi lứa tuổi và lĩnh vực khác nhau. Họ là những người sử dụng

kết quả hoạt động của Thư viện, là người điều chỉnh thông tin qua các thông tin phản hồi, là chủ thể của nhu cầu đọc - nguồn gốc nảy sinh hoạt động thông tin, đồng thời cũng là người sản sinh ra các thông tin mới.

Tác giả luận văn đã tiến hành phát 350 phiếu điều tra bạn đọc tại Thư viện Hà Nội và thu được 300 phiếu. Qua khảo sát 300 phiếu từ bạn đọc và dựa vào trình độ học vấn và lĩnh vực hoạt động có thể chia bạn đọc của Thư viện Hà Nội thành 5 nhóm chính:

- Nhóm cán bộ lãnh đạo/quản lý
- Nhóm cán bộ nghiên cứu và giảng dạy
- Nhóm học sinh, sinh viên
- Nhóm thiếu nhi
- Nhóm khiếm thị và các đối tượng khác

Nhóm 1. Nhóm bạn đọc là cán bộ lãnh đạo/quản lý

Lãnh đạo, quản lý là một dạng hoạt động đặc biệt của con người được hình thành trên cơ sở phân chia và chuyên môn hóa lao động, về bản chất thuộc lao động trí óc. Cán bộ lãnh đạo và quản lý là những người có nhu cầu lớn về thông tin dạng phân tích và tổng hợp để hỗ trợ cho công tác đánh giá tình hình và ra các quyết định, quyết sách về phát triển kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và chịu trách nhiệm trước các quyết định đó. Như vậy, thông tin chính là đối tượng lao động của những nhà lãnh đạo, quản lý, và thông tin giữ một vai trò quan trọng trong công tác quản lý, khi thông tin trở thành tri thức sẽ giúp lãnh đạo có cơ sở để ra các quyết định chính xác hơn, nhanh chóng và có hiệu quả hơn. Vì thế thông tin cung cấp cho họ yêu cầu cao, vừa rộng vừa có tính chuyên sâu, đòi hỏi độ đáp ứng chính xác và kịp thời; hình thức thông tin ở nhiều mức độ và nhiều dạng. Thông tin cần cho nhóm người dùng tin này là những vấn đề nóng hổi, các tài liệu chỉ đạo như: chỉ thị, nghị quyết, các đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước, các phương pháp quản lý...

Nhóm người dùng tin này chiếm tỉ lệ thấp trong tổng số người dùng tin của Thư viện Hà Nội, khoảng 8,3 %.

Kết quả điều tra nhóm này về việc sử dụng bộ máy tra cứu cho thấy, trong số 25 người dùng tin có 52% sử dụng Cơ sở dữ liệu, mục lục thư viện được sử dụng nhiều nhất với 60%, có 40 % sử dụng Internet, 28% sử dụng thư mục. Tài liệu tra cứu được nhóm người dùng tin này sử dụng rất khiêm tốn chỉ có 8%.

Phương tiện tra cứu hiện đại dạng các CSDL của Thư viện đã được triển khai nhưng do số lượng máy tính phục vụ cho người dùng tin tra cứu hiện tại còn ít. Vì thế có 52% số người dùng tin sử dụng cơ sở dữ liệu là phương tiện tra cứu (Bảng 1).

Công cụ tra cứu	Số lượng cán bộ lãnh đạo/quản lý	Tỷ lệ (%)
Mục lục thư viện	15	60
Thư mục	7	28
Tài liệu tra cứu	2	8
Cơ sở dữ liệu	13	52
Internet	10	40

Bảng 1. Số lượng cán bộ lãnh đạo, quản lý sử dụng bộ máy tra cứu

Có thể nhận thấy rằng tập quán sử dụng thông tin chịu ảnh hưởng của phương thức và chất lượng phục vụ của thư viện, cơ quan thông tin. Ở Thư viện Hà Nội các phương tiện tra cứu truyền thống vẫn chiếm ưu thế (Bảng 2).

CCTC Ý kiến	ML	Tỷ lệ (%)	Thư mục	Tỷ lệ (%)	TLTC	Tỷ lệ (%)	CSDL	Tỷ lệ (%)	Internet	Tỷ lệ (%)
Khó tra cứu	0	0	3	4,8	3	5,4	9	7,9	1	3,8
Bình thường	19	9,6	18	8,7	15	7,9	9	7,1	3	3,1
Dễ tra cứu	6	12,5	4	13,3	7	13,2	7	11,9	21	11,8

Bảng 2. Nhận xét của người dùng tin nhóm 1 sử dụng bộ máy tra cứu

Nhóm 2. Nhóm bạn đọc là cán bộ nghiên cứu và giảng dạy

Nhóm cán bộ nghiên cứu, giảng dạy chiếm 22%. Họ là những người tham gia giảng dạy ở các trường chuyên nghiệp, giáo viên, cán bộ nghiên cứu, cán bộ chuyên môn trong các cơ quan trung ương và thành phố, 100% có trình độ đại học và biết sử dụng từ 01 đến hơn 02 ngoại ngữ. Đây là nhóm bạn đọc có tầm hiểu biết sâu rộng, có kinh nghiệm trong nhiều lĩnh vực. Họ thường quan tâm đến tài liệu chuyên sâu về một ngành khoa học nào đó, hoặc các tài liệu mang tính chất hỗ trợ cho công tác nghiên cứu và giảng dạy. Tài liệu họ cần là những tài liệu có tính cập nhật, bền vững và đa dạng, chủ yếu là tài liệu xám để bảo đảm tính kế thừa và tránh trùng lặp trong nhiều nghiên cứu. Họ là những người tham mưu cho các cơ quan Đảng và chính quyền các cấp. Họ đóng vai trò quan trọng trong việc nghiên cứu, chỉ đạo và hướng dẫn người dân áp dụng khoa học kỹ thuật và công nghệ hiện đại vào sản xuất của cải vật chất và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Kết quả điều tra cho thấy trong số 66 người dùng tin sử dụng bộ máy tra cứu có 53,03% sử dụng mục lục thư viện, Internet là 46,97%, tài liệu tra cứu là 16,67%, thư mục cũng được các đối tượng này quan tâm 24,24% và có

54,55% sử dụng tra cứu qua CSDL. Kết quả điều tra số lượng sử dụng các công cụ tra cứu của Thư viện Hà Nội được thống kê ở bảng 3.

Công cụ tra cứu	Số lượng cán bộ nghiên cứu/giảng dạy	Tỷ lệ (%)
Mục lục thư viện	35	53,03
Thư mục	16	24,24
Tài liệu tra cứu	11	16,67
Cơ sở dữ liệu	36	54,55
Internet	31	46,97

Bảng 3. Số lượng cán bộ nghiên cứu và giảng dạy sử dụng bộ máy tra cứu

Qua bảng trên ta thấy người dùng tin nhóm 2 sử dụng cả hai phương tiện tra cứu tin truyền thống và hiện đại làm công cụ tra cứu thông tin. Cán bộ nghiên cứu khoa học và giảng dạy là những người có trình độ chuyên môn cao, được giao lưu và tiếp xúc rộng, đặc biệt là khả năng ngoại ngữ tốt nên nhu cầu về sử dụng các phương tiện tra cứu hiện đại của họ là rất lớn nhưng do số lượng máy tính phục vụ tra cứu cơ sở dữ liệu của Thư viện còn ít, không đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng và làm giảm thói quen tra cứu trên máy của người dùng tin.

Ý kiến \ CCTC	ML	Tỷ lệ (%)	Thư mục	Tỷ lệ (%)	TLTC	Tỷ lệ (%)	CSDL	Tỷ lệ (%)	Internet	Tỷ lệ (%)
	Khó tra cứu	10	18,5	9	14,5	9	16,1	18	15,8	0
Bình thường	46	23,2	51	24,5	42	22	27	21,3	16	16,7
Dễ tra cứu	10	20,8	6	20	15	28,3	21	35,6	50	28,1

Bảng 4. Nhận xét của người dùng tin nhóm 2 sử dụng bộ máy tra cứu tin

Nhóm 3. Nhóm bạn đọc là học sinh, sinh viên

Đây là nhóm bạn đọc đông đảo nhất hiện nay tại TVHN, chiếm 45.7%. Họ là học sinh, sinh viên của các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp và học sinh các trường phổ thông đóng trên địa bàn Hà Nội. Nhu cầu thông tin của họ thay đổi theo năm học, cấp học hoặc ngành nghề họ theo học. Đối với mỗi giai đoạn học hay cấp độ nghiên cứu, có những nhu cầu về thông tin khác nhau. Thông tin họ cần chủ yếu phục vụ cho môn học ở trường, thường là những sách giáo khoa, giáo trình đáp ứng công việc học tập và làm khóa luận, luận văn tốt nghiệp. Vì vậy, tài liệu họ sử dụng là những tài liệu tham khảo mang kiến thức cơ bản về ngành khoa học và không quá chuyên sâu như văn học, từ điển tiếng Anh... Sinh viên thường đến phòng đọc tổng hợp, đó là phòng đọc mở nên sinh viên có thể tự tìm tài liệu trên giá, một số loại sách không có tại phòng đọc sinh viên có thể thông qua bộ máy tra cứu của thư viện và viết phiếu yêu cầu để được mượn đọc tại chỗ.

Kết quả điều tra cho thấy trong số 137 người dùng tin sử dụng bộ máy tra cứu có 40,15% sử dụng mục lục thư viện, tài liệu tra cứu là 13,14%, thư mục cũng được các đối tượng này quan tâm 16,06% và có 26,28% sử dụng tra cứu qua CSDL, tra cứu qua Internet chiếm 58,39%. Kết quả điều tra số lượng sử dụng các công cụ tra cứu của Thư viện Hà Nội được thống kê ở bảng 5.

Công cụ tra cứu	Số lượng học sinh/ sinh viên	Tỷ lệ (%)
Mục lục thư viện	55	40,15
Thư mục	22	16,06
Tài liệu tra cứu	18	13,14
Cơ sở dữ liệu	36	26,28
Internet	80	58,39

Bảng 5. Số lượng học sinh, sinh viên sử dụng bộ máy tra cứu

Qua bảng trên ta thấy người dùng tin nhóm 3 cũng sử dụng cả hai phương tiện tra cứu tin truyền thống và hiện đại làm công cụ tra cứu thông tin. Tuy nhiên bạn đọc nhóm học sinh, sinh viên được tiếp xúc nhiều với công nghệ thông tin hiện đại trong việc học tập cũng như giải trí nên họ tra cứu tin trên Internet với tỷ lệ tương đối cao.

Ý kiến đánh giá của nhóm học sinh, sinh viên về công cụ tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội được trình bày ở bảng 6.

CCTC \ Ý kiến	ML	Tỷ lệ (%)	Thư mục	Tỷ lệ (%)	TLTC	Tỷ lệ (%)	CSDL	Tỷ lệ (%)	Internet	Tỷ lệ (%)
Khó tra cứu	28	51,9	25	40,3	21	37,5	40	35,1	8	30,8
Bình thường	91	46	99	47,6	92	48,2	71	55,9	46	47,9
Dễ tra cứu	18	37,5	13	43,3	24	45,3	26	44,1	83	46,6

Bảng 6. Nhận xét của người dùng tin nhóm 3 sử dụng bộ máy tra cứu tin

Nhóm 4. Nhóm bạn đọc là thiếu nhi

Nhóm bạn đọc này chiếm 11,3% tổng số bạn đọc của TVHN, có độ tuổi từ 8-16 tuổi, đa số là học sinh các trường tiểu học và trung học cơ sở đóng trên địa bàn Hà Nội. Nhu cầu thông tin của nhóm này là những kiến thức phổ thông đơn giản, dễ hiểu, các loại sách giải trí, tham khảo như truyện cổ tích, truyện tranh hiện đại, những cuốn sách được viết giản dị, dễ hiểu và có minh họa kèm theo. Ngoài ra, do điều kiện ở thành phố lớn và sớm được tiếp xúc với các phương tiện truyền thông hiện đại nên các em có lứa tuổi thiếu niên, nhi đồng quan tâm đến tin học và ngoại ngữ cũng khá cao. Phòng đọc và mượn thiếu nhi tổ chức theo hình thức kho mở các em có thể tự chọn sách cho mình. Tại phòng còn trang bị 4 máy tính dùng để tra cứu Internet và sử dụng một số phần mềm phục vụ cho học tập: Lang Master, trò chơi thông minh...

Kết quả điều tra cho thấy trong số 34 người dùng tin sử dụng bộ máy tra cứu có 79,41% sử dụng mục lục thư viện, 73,53% sử dụng Internet, 2,94% sử dụng CSDL, thư mục cũng được nhóm đối tượng này sử dụng nhưng chưa nhiều 11,76% và có 2,94 sử dụng tài liệu tra cứu. Kết quả điều tra số lượng sử dụng các công cụ tra cứu của Thư viện Hà Nội được thống kê ở bảng 7.

Công cụ tra cứu	Số lượng thiếu nhi	Tỷ lệ (%)
Mục lục thư viện	27	79,41
Thư mục	4	11,76
Tài liệu tra cứu	1	2,94
Cơ sở dữ liệu	1	2,94
Internet	25	73,53

Bảng 7. Số lượng các em thiếu nhi sử dụng bộ máy tra cứu

Bộ máy tra cứu tin của Thư viện (cả truyền thống và hiện đại) cũng được đối tượng này sử dụng nhưng không nhiều. Có 3 người dùng tin nhận xét mục lục thư viện dễ sử dụng (6,3%), và có 1 người dùng tin nhận xét thư mục, tài liệu tra cứu và CSDL dễ sử dụng.

Ý kiến \ CCTC	ML	Tỷ lệ (%)	Thư mục	Tỷ lệ (%)	TLTC	Tỷ lệ (%)	CSDL	Tỷ lệ (%)	Internet	Tỷ lệ (%)
	Khó tra cứu	6	11,1	25	40,3	22	39,3	30	26,3	6
Bình thường	25	12,6	8	3,8	11	5,8	3	2,4	22	22,9
Dễ tra cứu	3	6,3	1	3,3	1	1,9	1	1,7	6	3,4

Bảng 8. Nhận xét của người dùng tin nhóm 4 sử dụng bộ máy tra cứu tin

Nhóm 5. Nhóm khiếm thị và các đối tượng khác

Nhóm bạn đọc này đa dạng và có nghề nghiệp, trình độ, tuổi tác khác nhau, chiếm 12,7% tổng số bạn đọc, đa số là cán bộ hưu trí tìm các tác phẩm văn học, báo, tạp chí... nhằm phục vụ cho việc giải trí.

Bạn đọc khiếm thị đến thư viện Hà Nội chủ yếu là nghe băng Cassette, mượn sách chữ nổi về các tác phẩm văn học trong và ngoài nước, cả tác phẩm cổ điển và hiện đại. Đây là nhóm bạn đọc đặc biệt nên cán bộ thư viện phải am hiểu nhiều về nội dung tài liệu để có thể giới thiệu cho họ khi họ đến thư viện.

Kết quả điều tra cho thấy trong số 38 người dùng tin sử dụng bộ máy tra cứu có 60,53% sử dụng mục lục thư viện, tài liệu tra cứu là 31,58%, thư mục là 31,58% và có 15,79% sử dụng tra cứu qua CSDL, 39,47 sử dụng Internet. Kết quả điều tra số lượng sử dụng các công cụ tra cứu của Thư viện Hà Nội được thống kê ở bảng 9.

Công cụ tra cứu	Số lượng bạn đọc khiếm thị/ đối tượng khác	Tỷ lệ (%)
Mục lục thư viện	23	60,53
Thư mục	12	31,58
Tài liệu tra cứu	12	31,58
Cơ sở dữ liệu	6	15,79
Internet	15	39,47

Bảng 9. Số lượng bạn đọc khiếm thị và các đối tượng khác sử dụng bộ máy tra cứu

Ý kiến đánh giá của nhóm khiếm thị và các đối tượng khác về công cụ tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội được trình bày ở bảng 10.

CCTC Ý kiến	ML	Tỷ lệ (%)	Thư mục	Tỷ lệ (%)	TLTC	Tỷ lệ (%)	CSDL	Tỷ lệ (%)	Internet	Tỷ lệ (%)
Khó tra cứu	10	18,5	0	0	1	1,8	17	14,9	11	42,3
Bình thường	17	8,6	32	15,4	31	16,2	17	13,4	9	9,4
Dễ tra cứu	11	22,9	6	20	6	11,3	4	6,8	18	18,1

Bảng 10. Nhận xét của người dùng tin nhóm 5 sử dụng bộ máy tra cứu tin

1.1.3. Đặc điểm vốn tài liệu

Đối với bất kỳ một thư viện hay một cơ quan thông tin nào thì việc xây dựng vốn tài liệu hay nguồn lực thông tin là việc làm cần thiết. Vốn tài liệu phải được xây dựng, bổ sung và cập nhật thường xuyên liên tục, phù hợp với diện bao quát, đối tượng phục vụ của thư viện. Vốn tài liệu là một bộ sưu tập có hệ thống các tài liệu được tập hợp theo một hoặc nhiều chủ đề, nội dung nhất định, được xử lý theo quy tắc, quy trình của nghiệp vụ thư viện để tổ chức phục vụ người đọc đạt hiệu quả cao và được bảo quản tốt.

Hiện nay, tổng số vốn tài liệu của Thư viện Hà Nội có khoảng hơn 500.000 cuốn với nội dung kho sách rất đa dạng và phong phú, cụ thể bao gồm: Sách tiếng Việt, sách ngoại văn, từ điển các loại, sách dành cho người khiếm thị, sách dành cho thiếu nhi, báo và tạp chí...

Kho sách thư viện được phân chia theo hình thức xuất bản, mục đích và đối tượng sử dụng sau:

+ **Bộ phận sách:** Thư viện Hà Nội có khoảng 432.597 cuốn sách (tính đến tháng 11 - 2011), trong đó có khoảng 387.546 cuốn sách tiếng Việt và hơn 35.413 cuốn sách ngoại văn. Tất cả đều được bố trí và sắp xếp ở các kho phòng đọc, phòng mượn, phòng đọc tổng hợp...

+ **Báo, tạp chí:** Thư viện Hà Nội có 391 tên báo, tạp chí tiếng Việt và 14 tên báo, tạp chí ngoại văn được cập nhật thường xuyên.

- Các báo ngày như: Bóng đá, Thanh niên, Lao động, Tiền phong, Công an nhân dân, Hà Nội mới,...

- Các báo tuần như: Văn nghệ, Thời đại, Phụ nữ, Tuổi trẻ Thủ đô, Khoa học và đời sống, Đời sống và pháp luật...

- Tạp chí có nhiều loại trong nước và quốc tế như: Tạp chí Kinh tế đối ngoại, Tạp chí Nghiên cứu kinh tế, Tạp chí Doanh nghiệp, Tạp chí Thư viện Việt Nam, Tạp chí Thương mại, Vietnam Time, The Economics...

Ngoài ra, tại Thư viện còn có báo đóng bìa: 5.345 tập

+ **Tài liệu địa chí:** Hiện nay, Thư viện Hà Nội có khoảng 14.699 cuốn tài liệu địa chí, trong đó:

- Sách địa chí: bao gồm sách Việt và sách ngoại văn có khoảng 11.413 cuốn. Sách tiếng Việt phản ánh các lĩnh vực: Địa lý tự nhiên, tiềm năng thiên nhiên của Hà Nội; Lịch sử hình thành địa danh Hà Nội; Kinh tế Hà Nội, các ngành nghề thủ công truyền thống... Sách ngoại văn (Pháp - Anh - Nga) có nhiều tài liệu quý và giá trị, tập trung chủ yếu là tiếng Pháp như cuốn *Histoire de Hanoi* nguyên là đề tài tiến sĩ về lịch sử của Philippapine - Giám đốc Viện Viễn Đông Bác cổ, hay cuốn *La pagode de Hanoi* của G. Dumoutier giới thiệu về các chùa và thắng cảnh khác ở Hà Nội như Đàn Nam Giao, Hồ Hoàn Kiếm, Chùa Một Cột...

- Tài liệu Hán Nôm; Hương ước ở các làng, xã, phủ... thuộc Hà Nội; thần tích, thần sắc, thần Thành Hoàng, khoảng 1.323 bản.

- Bản dập văn bia: trên 4.000 bản, nội dung của những văn bia giúp cho chúng ta hiểu về địa danh, sự kiện, nhân vật trong lịch sử.

- Bản đồ: 55 bản, trong đó có 20 bản đồ Hà Nội thời kỳ phong kiến. Ngoài ra còn có các bản đồ nằm rải rác trong các tài liệu Hán Nôm mà Thư viện đã có phích chỉ dẫn giúp bạn đọc tra cứu.

- Ngoài ra, còn phải kể đến 200 bức ảnh về Hà Nội xưa và nay, ảnh về Bác Hồ, một số cuốn sách ảnh tư liệu và những bức ảnh mới về thủ đô; 45 băng đĩa địa chí.

+ **Tài liệu dành cho người khiếm thị** (sách chữ nổi, băng cassette): Thư viện có khoảng 2.582 cuốn sách chữ nổi về các thể loại như: sách giáo khoa, sách văn học Việt Nam và văn học nước ngoài, lịch sử...; 1.711 băng đĩa dành cho người khiếm thị, studio sản xuất 135 đầu sách điện tử hàng năm.

+ **Tài liệu dành cho thiếu nhi**: Sách thiếu nhi của Thư viện hiện có khoảng 75.669 cuốn (sách tiếng Việt và sách ngoại văn) được sắp xếp ở cả hai kho đọc và mượn thiếu nhi.

+ **Tài liệu tra cứu** của Thư viện bao gồm tài liệu mang tính chất chỉ đạo, bách khoa toàn thư, từ điển.

+ **Các cơ sở dữ liệu** của Thư viện hiện nay được thể hiện ở bảng 11:

STT	CSDL	Nội dung	Số biểu ghi
1	SACH	Sách kho tiếng Việt	71.184
2	DCHI	Sách kho địa chí	5.187
3	THNHI	Sách kho thiếu nhi	10.949
4	NGVAN	Sách kho tiếng Anh	17.438
5	PHAP	Sách kho tiếng Pháp	4.852
6	HNOM	Sách kho Hán Nôm	1.806
7	TCUU	Sách kho tra cứu	5.079
8	THMUC	Thư mục	18.845
9	VBIA	Văn bia	1.684
10	WOW	Sách dự án Thư viện điện tử lưu động	1.921
	Tổng		138.445

Bảng 11. Danh mục cơ sở dữ liệu và số lượng biểu ghi tính đến năm 2011

1.2. Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội

1.2.1. Vai trò của Bộ máy tra cứu tin

Bộ máy tra cứu có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong hoạt động thông tin thư viện; sự phát triển lớn mạnh, hoàn thiện của thư viện phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng và sự hoàn thiện của bộ máy tra cứu tin.

Bộ máy tra cứu tin là tập hợp các công cụ và phương tiện cho phép tìm, cung cấp các tài liệu, thông tin dữ kiện phù hợp với diện đề tài bao quát của cơ quan thông tin - thư viện, đáp ứng yêu cầu tin của người dùng tin. BMTCT được coi là tấm gương phản chiếu vốn tài liệu và là cầu nối giữa người dùng tin với kho tài liệu của thư viện, giữa người dùng tin với cán bộ thư viện. Nhờ có BMTCT mà người dùng tin có thể tìm kiếm được các tài liệu mình cần một

cách nhanh chóng, đầy đủ, chính xác và kịp thời, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ người dùng tin trong các thư viện và cơ quan thông tin.

Bộ máy tra cứu tin Thư viện Hà Nội có nhiệm vụ cung cấp thông tin tư liệu cho người dùng tin. Qua BMTCT bạn đọc sẽ tìm và chọn được những tài liệu phù hợp, hữu ích có trong kho tài liệu của thư viện. Bạn đọc có thể tra cứu tin theo nhiều điểm tiếp cận khác nhau như: tên sách, tác giả, môn loại, chủ đề... và nếu tra tìm trên máy tính điện tử, ngoài những dấu hiệu trên bạn đọc còn có thể tìm theo các dấu hiệu khác nữa như: năm xuất bản, nhà xuất bản, từ khóa... Bên cạnh việc phục vụ tra tìm tài liệu của bạn đọc, BMTCT của Thư viện Hà Nội còn giúp cán bộ thư viện nắm bắt được một cách khái quát về vốn tài liệu trong thư viện mình, để từ đó họ có thể chỉnh lý và bổ sung sao cho phù hợp với tính chất, chức năng, nhiệm vụ của thư viện mình.

Bộ máy tra cứu tin thông báo cho người dùng tin biết được những tài liệu nào mới nhập vào thư viện, từ đó bạn đọc có thể nhanh chóng bổ sung thêm những tài liệu còn thiếu cho mình, đặc biệt trong thời đại bùng nổ thông tin, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin thì đây là yếu tố vô cùng quan trọng giúp bạn đọc cập nhật được những thông tin mới nhất phù hợp nhất với yêu cầu của tình hình.

Bộ máy tra cứu tin là công cụ hệ thống hóa tài liệu, tổng hợp toàn bộ những thông tin về tài liệu, giúp người dùng tin đi sâu nghiên cứu về một lĩnh vực hay đề tài cụ thể nào đó.

Như vậy, BMTCT tại Thư viện Hà Nội thể hiện rõ hai chức năng cơ bản là:

- Phản ánh giá trị nội dung, hình thức, cấu trúc của tài liệu thư viện
- Tính truy cập thông tin giúp người sử dụng tìm được bất kỳ một tác phẩm hay tài liệu nào dưới dạng ấn phẩm hay các vật mang tin khác, nếu biết một số yếu tố xác định (tác giả, nhan đề...).

Trong giai đoạn hiện nay, Thư viện Hà Nội cũng như các thư viện khác ở Việt Nam, BMTCT tồn tại dưới 2 hình thức truyền thống và hiện đại. Cụ thể, BMTCT của Thư viện Hà Nội bao gồm:

- BMTCT truyền thống gồm: hệ thống mục lục và các tài liệu tra cứu.
- BMTCT hiện đại gồm các CSDL lưu trữ thông tin và các phần cứng, phần mềm để người dùng tin truy cập và khai thác dữ liệu.

Cả hai hình thức này đều đang được khai thác song song và đều phát huy vai trò, tác dụng của mình trong công việc tra tìm tài liệu của người dùng tin.

1.2.2. Yêu cầu của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội

Từ kết quả điều tra, phân tích nhu cầu tin của người dùng tin tại Thư viện Hà Nội, có thể thấy rằng để thỏa mãn nhu cầu tra cứu, BMTCT của Thư viện cần phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Đảm bảo tính đầy đủ: Điều này có nghĩa là phải có đầy đủ các bộ phận cấu thành bộ máy tra cứu truyền thống và hiện đại: Kho tài liệu tra cứu, hệ thống mục lục, hệ thống CSDL, hệ thống mạng... Trong đó, trước hết cần củng cố và hoàn thiện bộ máy tra cứu tin truyền thống để phù hợp với trình độ, tập quán tra cứu của người dùng tin.

- Đảm bảo tính cập nhật: Bộ máy tra cứu tin phải được cập nhật thông tin thường xuyên. Cần phải loại ra khỏi bộ máy tra cứu tin những thông tin, tài liệu lỗi thời, ít được sử dụng và bổ sung vào đó những thông tin mới phù hợp với đời sống chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội của địa phương và đất nước.

- Đảm bảo tính thân thiện: BMTCT phải được tổ chức một cách khoa học, rõ ràng, dễ hiểu, dễ sử dụng, hiệu quả tìm kiếm cao.

- Đảm bảo tính hiện đại: BMTCT cần phải đảm bảo tính hiện đại về trang thiết bị và cấu trúc thông tin.

Đồng thời phải có sự hướng dẫn sử dụng một cách khoa học, rõ ràng giúp người dùng tin nâng cao được năng lực và hiệu quả của công tác tra cứu.

CHƯƠNG 2.

THỰC TRẠNG BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI

2.1. Bộ máy tra cứu tin truyền thống

BMTC tin truyền thống đóng vai trò qua trọng trong các thư viện, cơ quan thông tin nói chung và trong Thư viện Hà Nội nói riêng. Việc xây dựng bộ máy tra cứu phải tuân thủ những nguyên tắc chung nhưng tùy theo nhu cầu của người dùng tin, loại hình thư viện, cũng như khả năng tổ chức của từng thư viện mà mỗi thư viện có cách áp dụng riêng sao cho phù hợp.

BMTC tin truyền thống của Thư viện Hà Nội bao gồm: Hệ thống mục lục, và các tài liệu tra cứu. Đó là các công cụ tra tìm tài liệu mang tính chất thủ công.

2.1.1. Hệ thống mục lục

Hệ thống mục lục là một trong những bộ phận cấu thành quan trọng của bộ máy tra cứu tin trong thư viện. Hệ thống mục lục cho phép người dùng tin xác định được vị trí của tài liệu khi biết một số thông tin về tài liệu như: tên tác giả, tên tài liệu, chủ đề nội dung của tài liệu, môn loại khoa học,... Tùy thuộc vào các tổ chức mục lục mà người dùng tin có thể định hướng tới các nhóm thông tin về tài liệu khác nhau để tìm tin trong mục lục tương ứng. Hệ thống mục lục phản ánh trữ lượng, thành phần của kho tài liệu, nó được hình thành ngay từ khi thư viện ra đời để phản ánh toàn bộ vốn sách, báo và các ấn phẩm của thư viện.

Hệ thống mục lục là công cụ để người dùng tin và cán bộ thư viện tra cứu và sưu tầm tài liệu. Đối với người dùng tin, hệ thống mục lục là phương tiện tra cứu thông dụng, phù hợp với tâm lý, thói quen của đại bộ phận người dùng tin. Đối với cán bộ thư viện, hệ thống mục lục hỗ trợ trong công tác xử lý tài liệu như mô tả, phân loại, định chủ đề, vạch kế hoạch bổ sung, và thanh

lọc tài liệu. Hệ thống mục lục còn có ý nghĩa to lớn đối với công tác thư viện, là cầu nối giữa độc giả và vốn tài liệu, đồng thời góp phần tuyên truyền, hướng dẫn người dùng tin theo định hướng hoạt động của thư viện. Thư viện Hà Nội đã tổ chức được một hệ thống mục lục phù hợp với kho sách của mình bao gồm: Mục lục chữ cái, mục lục phân loại, mục lục công vụ, mục lục địa chỉ.

➤ **Mục lục chữ cái.**

Mục lục chữ cái được sử dụng để trả lời các câu hỏi của người dùng tin khi chúng ta biết tác giả hoặc nhan đề của tài liệu. Trong MLCC phản ánh thông tin về các loại hình tài liệu như sách, tạp chí... Các phích trong MLCC được sắp xếp theo vần chữ cái tên tác giả và tên tài liệu, các phích được chia theo từng ngôn ngữ và được sắp xếp theo vần chữ cái của ngôn ngữ đó.

MLCC mang tính phổ cập và dễ sử dụng, phù hợp với mọi đối tượng người dùng tin. Người dùng tin khi biết tác giả hoặc nhan đề của tài liệu qua MLCC sẽ tìm được tài liệu họ cần, tìm được một cách đầy đủ các tác phẩm của một tác giả. MLCC giúp người dùng tin thỏa mãn những câu hỏi có hay không có một tài liệu nào đó mà người dùng tin đã biết. Ngoài ra, MLCC còn giúp cán bộ thư viện trong công tác bổ sung trao đổi vốn tài liệu, kiểm kê kho sách, biên soạn thư mục nhân vật, thư mục về một tác giả nào đó.

Như vậy, MLCC là loại công cụ tra cứu quan trọng trong hệ thống mục lục của thư viện. Cũng như mục lục phân loại, MLCC là loại mục lục cơ bản buộc phải có trong các thư viện ở Việt Nam. MLCC không tồn tại một cách riêng lẻ, nó là một trong những bộ phận cấu thành của BMTCT, có mối quan hệ hữu cơ với các bộ phận khác, có sự hỗ trợ lẫn nhau phục vụ cho công tác tra cứu.

Thư viện Hà Nội đã tổ chức MLCC phù hợp với kho sách của thư viện, phù hợp với vai trò của nó trong việc tuyên truyền sách báo và đáp ứng yêu

câu tra cứu của người đọc. Kho sách của TVHN có khối lượng phong phú, tập trung tài liệu của nhiều ngôn ngữ khác nhau, nên MLCC được tổ chức theo ngôn ngữ kết hợp với loại hình tài liệu. MLCC của Thư viện Hà Nội gồm có: mục lục tên sách và mục lục tên tác giả. Các loại mục lục này có cấu tạo về cơ bản giống nhau từ cách sử dụng phiếu tiêu đề đến việc sắp xếp các phích mô tả trong mục lục. Đề tài khảo sát hệ thống mục lục theo các khía cạnh sau: Thành phần cấu tạo; Quy tắc sắp xếp; Chính lý bảo quản.

* Thành phần cấu tạo: gồm hệ thống phích mô tả và hệ thống phích tiêu đề

✓ *Hệ thống phích mô tả*

Hiện nay hệ thống phích mô tả của Thư viện Hà Nội được làm bằng bìa cứng, có kích thước 12,5 cm x 7,5 cm, thông tin về tài liệu trên phích mô tả được mô tả theo tiêu chuẩn quốc tế ISBD gồm 7 vùng mô tả. Thư viện Hà Nội tiến hành xây dựng phích mô tả chính cho các tài liệu có tác giả cá nhân, tác giả tập thể và cho tên tài liệu.

- Phích mô tả cho tài liệu có tác giả cá nhân

+ Đối với tác giả cá nhân là người Việt Nam: Mô tả theo họ - đệm - tên như trình bày trên tài liệu, viết chữ in hoa với tên tác giả ở tiêu đề mô tả, bắt đầu tính từ vạch dọc thứ nhất. Khi xếp các phích mô tả này vào mục lục thì xếp theo họ.

Ví dụ:

VV	VI VĂN BIÊN
69351	Văn hóa vật chất của người Thái ở Thanh Hóa và
69352	Nghệ An/Vi Văn Biên.- H.: Văn hóa dân tộc, 2006.- 298tr.; 21 cm

+ Đối với tác giả cá nhân là người nước ngoài (Anh, Pháp, Đức, Nga, Ả Rập...) trình bày theo trình tự đảo: tên riêng - tên họ - tên đệm và viết chữ in hoa với tên tác giả ở tiêu đề mô tả.

Ví dụ:

VV	CHASE, JAMES HADLEY
48152	Vì anh quá đam mê: Tiểu thuyết Mỹ/James
48153	Hadley Chase.- Tp. Hồ Chí Minh, 1999.- 198tr.; 19 cm

- Phích mô tả cho tài liệu có tác giả tập thể:

Phích mô tả lấy tên tác giả tập thể làm tiêu đề mô tả cũng giống như mô tả sách có tác giả cá nhân. Trong trường hợp tên tác giả tập thể dài quá xuống dòng thứ hai thì phải viết từ vạch dọc thứ hai, cách 0,5 cm.

Ví dụ:

VV	VIỆT NAM (CHXHCN)
67569	Bộ luật hình sự của nước Cộng hòa Xã hội Chủ
67570	nghĩa Việt Nam/Việt Nam (CHXHCN).-H.: Chính trị Quốc gia, 2004.- 264tr.; 19 cm

- Phích mô tả theo tên tài liệu:

Phích mô tả theo tên tài liệu là khi xuất bản không ghi tên tác giả (tài liệu khuyết danh) hoặc sách có nhiều tác giả (từ 4 tác giả trở lên), sách có nhiều chủ biên mà tên người chủ biên được ghi dưới tên sách. Nhan đề chính của phích mô tả theo tên tài liệu được ghi trên dòng ngang thứ nhất, bắt đầu từ cột dọc thứ hai. Sau đó là các vùng và các yếu tố tiếp theo giống như cách mô tả ở phích mô tả chính theo tên tác giả cá nhân.

Ví dụ:

VV	Nấm ăn - cơ sở khoa học và công nghệ môi trường:
66307	Sách chuyên khảo.- H.: Nông nghiệp, 2002.- 159tr.; 19 cm

Ngoài những phích mô tả chính như trên, Thư viện Hà Nội còn tổ chức một hệ thống phích mô tả phụ tương đối đầy đủ để lưu trữ đặc lực cho phiếu mô tả chính, các phiếu mô tả này có ý nghĩa rất lớn đối với việc tra cứu tin của người dùng tin vì nếu họ không nắm được đặc trưng quan trọng mà cán bộ thư viện dựa vào đó để mô tả sắp xếp phích vào mục lục, nên họ không tìm được tài liệu mình cần.

Ví dụ:

Một tác phẩm có 2, 3 tác giả, ở phích mô tả chính chỉ mô tả theo tên tác giả đầu tiên, những người đọc chỉ nhớ tác giả thứ 2 thì khi đó phích mô tả bổ sung sẽ giúp họ tìm được đúng tài liệu mình cần.

Phích mô tả phụ gồm phích mô tả bổ sung và mô tả phân tích

Mô tả bổ sung là hình thức phổ biến nhất của loại mô tả phụ, loại mô tả này được áp dụng với các loại tài liệu sau:

Có từ 2 tác giả trở lên, làm phiếu mô tả bổ sung cho tác giả khác

Tài liệu có người cộng tác

Làm phích bổ sung cho nhân vật mà tài liệu viết về tiểu sử và sự nghiệp của họ.

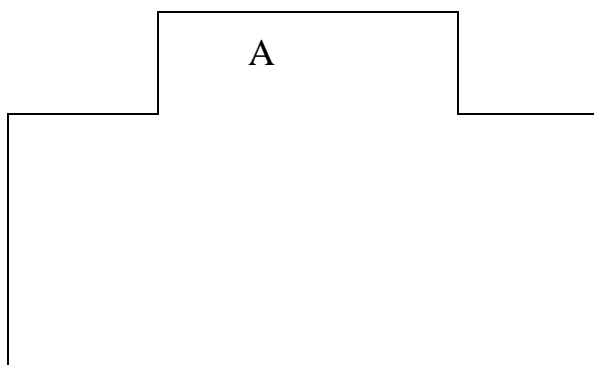
✓ *Hệ thống phích tiêu đề*

Thư viện Hà Nội sử dụng các phích tiêu đề để phân định giới hạn các phích mô tả trong hộp phích. Phích tiêu đề có tác dụng hỗ trợ thao tác tra cứu của cán bộ thư viện và người dùng tin từ đó rút ngắn thời gian tra tìm tài liệu và tăng tính chính xác trong quá trình tìm tin. Phích tiêu đề được làm bằng bia cứng màu trắng, kích thước giống như phích mô tả bình thường nhưng có thêm phần mào phích. Hệ thống phích tiêu đề có hai loại: Phích tiêu đề chính và phích tiêu đề phụ.

- Phích tiêu đề chính

Phích tiêu đề chính có tác dụng phân định giới hạn các chữ cái, loại này có phần mào phích nhô ở giữa chiếm 2/3 chiều rộng của phích. Trên phần mào ghi các chữ cái đầu, ví dụ A, B, C... hoặc những nhân vật nổi tiếng, cơ quan hay tổ chức quan trọng.

Ví dụ:



- Phích tiêu đề phụ

Có phần mào phích nhô lên ở bên trái hoặc bên phải chiếm 1/3 hoặc 1/4 chiều rộng của phích dùng để phân biệt các phích bắt đầu bằng vần này đến vần kia, nhằm để phân nhóm chi tiết hơn.

Ví dụ: Trong ô phích vần N các phích tiêu đề chia nhỏ dần: Nh, Ng...

* Quy tắc sắp xếp phích mô tả trong mục lục chữ cái

Trong MLCC của Thư viện Hà Nội, các phích mô tả được sắp xếp theo vần chữ cái đầu tiên của tiêu đề mô tả tức là: theo họ - tên đệm - tên riêng với trường hợp tên tác giả cá nhân; theo tên tác giả tập thể; hoặc chữ cái đầu của tên tài liệu. Nếu chữ cái đầu tiên giống nhau thì xếp theo chữ cái thứ 2, nếu chữ cái thứ 2 cũng giống nhau xếp theo chữ cái thứ 3, thứ 4...

Nếu đến các tiếng giống nhau thì xếp theo thứ tự các dấu. Tiếng không dấu được xếp trước, rồi đến các tiếng có dấu được xếp theo thứ tự sau: Huyền, sắc, hỏi, ngã, nặng theo bảng chữ cái của từng ngôn ngữ.

Trong MLCC tiếng Nga các phích mô tả được xếp theo bảng chữ cái kiril,

Trong MLCC tiếng gốc La Tinh các phích mô tả được xếp theo bảng chữ cái La Tinh (a, b, c...),

Trong MLCC tiếng Việt các phích mô tả được sắp xếp theo bảng chữ cái tiếng Việt (a, ă, â, b, c...).

- Ví dụ: Phích mô tả xếp theo họ của tác giả

VV MA VĂN KHÁNG
62132 Một môi tình si: Truyện ngắn/Ma Văn Kháng.- H.:
62133 Hội nhà văn, 2000.- 453tr.; 19 cm

VL MẠC BẢO LONG
14761 Poser 2 thiết kế và chuyển động cơ thể người/Mạc
14762 Bảo Long.- Tp. Hồ Chí Minh.: Nxb. Trẻ, 1998.- 213tr.; 21
cm

- Ví dụ phích mô tả xếp theo tên tài liệu:

VV Nấm ăn - cơ sở khoa học và công nghệ môi trường:
66307 Sách chuyên khảo.- H.: Nông nghiệp, 2002.- 159tr.; 19 cm

VV	Nấm thực phẩm kỹ thuật nuôi trồng và các món ăn -
66781	bài thuốc.- Thanh Hóa: Nxb. Thanh Hóa, 2004.- 139tr.; 19
66782	cm

- Các tài liệu của cùng một tác giả được xếp theo nhan đề của tài liệu đó:

Vv	NAM HÀ
46389	Lửa xuân: Tiểu thuyết/ Nam Hà.- H.: Quân đội nhân
46390	dân, 1993.- 409tr.; 19 cm

Vv	NAM HÀ
53186	Mặt trận Đông Bắc Sài Gòn: Ký sự/ Nam Hà.- H.:
53187	Văn học, 1995.- 331tr.; 19 cm

- Với tác giả có nhiều tác phẩm thì toàn bộ tác phẩm của tác giả đó được tập trung vào một chỗ và được chia làm 2 phần theo thứ tự:

Phần 1: Tác phẩm của tác giả hoặc cùng viết với người khác. Ở phần này tài liệu được xếp theo thứ tự:

Toàn tập

Tuyển tập

Các tác phẩm riêng lẻ (xếp theo a, b, c tên tài liệu)

Các tác phẩm cùng viết với người khác (xếp theo a, b, c tên tài liệu)

Ví dụ: Lênin (V.I)

Toàn tập

Lênin (V.I)

Tuyển tập

Lênin (V.I)

Bàn về bảo vệ Tổ quốc xã hội chủ nghĩa

Lênin (V.I)

Về chủ nghĩa quan liêu

Phần 2: Những tác phẩm nói về tác giả đó. Ở phần này các trích giới thiệu về tác giả sẽ được sắp xếp theo thứ tự chữ cái nhan đề.

Ví dụ: Lênin và công tác xây dựng lực lượng vũ trang Liên Xô

Lênin và thời đại chúng ta

- Với sách bộ, sách tập: Tài liệu được xếp theo thứ tự từ nhỏ đến lớn:

VL	Viết về nước Mỹ.- Tp. Hồ Chí Minh: Nxb. Văn
29205	nghệ.- 21 cm
29206	T.1: Thứ sáu mươi ba.- 2007.- 355tr.

VL	Viết về nước Mỹ.- Tp. Hồ Chí Minh: Nxb. Văn
29207	nghệ.- 21 cm
29208	T.2: Đứa con lai ở Tacoma.- 2007.- 296tr.

- Với tài liệu là tác giả tập thể, phích mô tả được sắp xếp căn cứ vào chữ cái đầu tiên của tiêu đề mô tả là tác giả tập thể. Nếu tiêu đề mô tả giống hệt nhau thì xếp theo chữ cái đầu của tên sách

VV	VIỆT NAM (CHXHCN)
32303	Bộ luật hình sự của nước Cộng hòa Xã hội Chủ
32304	nghĩa Việt Nam/Việt Nam (CHXHCN).-H.: Chính trị
	Quốc gia, 1986.- 139tr.; 19 cm

VV	VIỆT NAM (CHXHCN)
46736	Pháp lệnh thi hành án phạt tù/Việt Nam
46737	(CHXHCN).-H.: Chính trị Quốc gia, 1993.- 16tr.; 19 cm

- Sách tái bản nhiều lần được sắp xếp theo trật tự ngược thời gian

VV	VIỆT NAM (CHXHCN)
67569	Bộ luật hình sự của nước Cộng hòa Xã hội Chủ
67570	nghĩa Việt Nam/Việt Nam (CHXHCN).-H.: Chính trị Quốc gia, 2004.- 264tr.; 19 cm

VV	VIỆT NAM (CHXHCN)
32303	Bộ luật hình sự của nước Cộng hòa Xã hội Chủ
32304	nghĩa Việt Nam/Việt Nam (CHXHCN).-H.: Chính trị Quốc gia, 1986.- 139tr.; 19 cm

- Trường hợp tiêu đề mô tả bao gồm cả chữ số thì chữ số được đánh vắn ra chữ rồi mới xếp phích vào hộp

VL	195 quốc gia và vùng lãnh thổ trên thế giới/ Mai
18406	Lý Quang: chủ biên.- H.: Thế giới, 2001.- 665tr.; 21 cm
18407	

VL	100 câu triết lý về cuộc đời/ Huy Sanh: biên
27162	soạn.- H.: Lao động xã hội, 2006.- 286tr.; 21 cm
27163	

- Trường hợp tên tài liệu bắt đầu bằng chữ “Giáo trình” (tài liệu tiếng Việt), hoặc bắt đầu bằng các mạo từ “the, a, le, les, der... (sách tiếng gốc La tinh) thì khi xếp phích các từ này không được coi là cơ sở để sắp xếp mà căn cứ vào từ tiếp theo sau đó.

➤ **Mục lục phân loại**

Cùng với MLCC, MLPL là một trong những công cụ tra cứu tin thông dụng trong Thư viện Hà Nội hiện nay.

Theo từ điển giải nghĩa Thư viện học: MLPL là mục lục trong đó các phích mô tả được sắp xếp phù hợp với nội dung kho sách theo ngành tri thức và theo cấu trúc của khung phân loại nhất định. MLPL phản ánh đầy đủ nội dung của kho tài liệu theo từng lĩnh vực, giúp người dùng tin tra tìm một cách

dễ dàng, nhanh chóng về các tài liệu theo một đề tài, một ngành tri thức mà mình cần. Đồng thời MLPL giúp cán bộ thư viện trả lời những câu hỏi thuộc chuyên ngành khoa học mà người dùng tin yêu cầu, hoặc giúp cán bộ thư viện chọn tài liệu để triển lãm sách và biên soạn thư mục.

MLPL tập hợp mọi vấn đề của từng lĩnh vực tri thức nhằm giúp bạn đọc đi sâu nghiên cứu từng lĩnh vực khoa học một cách cụ thể, hoàn chỉnh và chính xác. MLPL còn giúp cán bộ thư viện trong công tác chuyên đề và bổ sung kho sách. Để khẳng định điều này, Gót đã từng viết: “Thư viện mà không có mục lục phân loại thì cũng như nhà không có cửa sổ”.

Là trung tâm thông tin thư viện lớn của thành phố Hà Nội với kho sách phong phú thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, Thư viện Hà Nội hiện nay đang sử dụng khung phân loại thập tiến DDC. Trước đây, từ năm 2007 trở về trước Thư viện Hà Nội đã sử dụng bảng phân loại 19 lớp dùng cho các thư viện khoa học tổng hợp do Thư viện Quốc Gia Việt Nam biên soạn.

Theo khung phân loại DDC, tri thức được chia thành 10 môn loại chính:

000 Tổng hợp

100 Triết học và các khoa học liên quan

200 Tôn giáo

300 Các khoa học xã hội

400 Ngôn ngữ học

500 Các khoa học tự nhiên

600 Các khoa học ứng dụng

700 Nghệ thuật

800 Văn học

900 Địa lý. Lịch sử và các khoa học phụ trợ

* Cơ cấu MLPL của Thư viện Hà Nội bao gồm:

+ Các phích mô tả được sắp xếp theo quy định.

+ Các phích tiêu đề phản ánh các cấp phân chia của khung phân loại,

✓ *Hệ thống phích mô tả*

Phích mô tả trong MLPL cũng được cấu tạo và mô tả như trong phích mô tả của MLCC. Các thông tin về tài liệu trên phích mô tả trong MLPL tuân theo tiêu chuẩn quốc tế ISBD gồm 7 vùng mô tả. Phích mô tả trong MLPL thể hiện nội dung tài liệu, một tài liệu phản ánh nhiều khía cạnh, nhiều vấn đề có thể được mô tả ở nhiều phích mô tả, xếp ở nhiều vị trí khác nhau trong các đề mục khác nhau của MLPL. Phích mô tả trong MLPL dựa vào ký hiệu phân loại ghi ở phía dưới của tờ phích mô tả làm cơ sở sắp xếp trong hộp phích.

VL 32083	Phương pháp giải toán tổ hợp: Dành cho học sinh 10, 11, 12 luyện thi Đại học, Cao đẳng/ Lê Hồng Đức: chủ biên.- H.: Nxb. Hà Nội, 2007.- 210tr.; 24 cm
-------------	---

511

✓ *Hệ thống phích tiêu đề*

Hệ thống phích tiêu đề sẽ làm rõ cơ cấu của MLPL, nó phản ánh các chủ đề lớn trong MLPL theo nguyên tắc cứ khoảng 50 phích mô tả thì lập một phích tiêu đề. Phích tiêu đề trong MLPL cũng có kích thước bằng phích mô tả (12,5 cm x 7,5 cm), chỉ khác là có phần mào phích, trên các mào phích ghi ký hiệu phân loại và tên của các mục chia tương ứng. Căn cứ vào vốn tài liệu cũng như đặc điểm của thư viện nên MLPL Thư viện Hà Nội có các phích tiêu đề sau:

+ Phích tiêu đề cấp 1: phản ánh rõ cấu tạo chính của MLPL thư viện đang áp dụng, chúng tương ứng với các môn loại thuộc lớp chia đầu tiên (còn gọi là dãy cơ bản) của khung phân loại như:

000 Tổng hợp

100 Triết học và các khoa học liên quan

200 Tôn giáo

...

Phích tiêu đề cấp 1 có mào ở giữa rộng bằng $\frac{1}{3}$ chiều rộng của phích, trên mào ghi chỉ số phân loại của dãy cơ bản, phía dưới liệt kê các tiêu mục phụ thuộc. Phích tiêu đề cấp 1 được thư viện làm bằng bìa cứng màu trắng.

5.KHTN - Toán học

51. Toán học

52. Thiên văn học

53. Vật lý học

....

+ Phích tiêu đề cấp 2: Phản ánh các mục chia phụ thuộc dưới mục chia cơ bản. Phích tiêu đề cấp 2 có mào phích lệch bên trái hoặc phải, trên mào có ghi các mục chia phụ thuộc của phích tiêu đề cấp 1, phía dưới có liệt kê các mục chia nhỏ phụ thuộc của phích tiêu đề cấp 2.

517. Toán cao cấp

517.1. Lý thuyết số, đại số cao cấp

517.2. Giải thích toán học, giải tích hàm

517.3. Hình học giải tích, hình học đại số

....

+ Phích tiêu đề cấp 3: phản ánh các mục chia phụ thuộc vào mục chia của tiêu đề cấp 2 có mào lạch bên trái, hoặc phải. Trên mào ghi chỉ số phân loại và tên đề mục, phía dưới phích không liệt kê các mục chia phụ thuộc tiếp theo của phích tiêu đề cấp 3.

517.3. Hình học giải tích, hình học đại số

+ Phích tiêu đề cấp 4, cấp 5... Trong trường hợp đã chi tiết đến mức cuối cùng của khung phân loại mà số phích xếp dưới tiêu đề vẫn còn quá nhiều thì xây dựng phích tiêu đề chữ cái để bạn đọc tra tìm được dễ dàng hơn.

* Quy tắc sắp xếp phích mô tả:

Việc xếp phích trong MLPL căn cứ theo ký hiệu phân loại xếp ở góc trên bên trái. Để sắp xếp các phích mô tả trong MLPL, thư viện tuân theo 2 nguyên tắc: nguyên tắc phân loại và nguyên tắc chữ cái.

Để sắp xếp các phích mô tả trong MLPL, Thư viện Hà Nội dựa vào cấu trúc khung phân loại thập tiến DDC, kết hợp với nguyên tắc sắp xếp theo trật tự chữ cái của tiêu đề mô tả (tên tác giả hoặc tên tài liệu).

Ví dụ:

- Sắp xếp tài liệu theo trật tự của khung phân loại

VL 32083	Phương pháp giải toán tổ hợp: Dành cho học sinh 10, 11, 12 luyện thi Đại học, Cao đẳng/ Lê Hồng Đức: chủ biên.- H.: Nxb. Hà Nội, 2007.- 210tr.; 24 cm
-------------	---

511

VL Các phương pháp giải phương trình - bất phương
32092 trình: Dùng cho học sinh 10, 11, 12 luyện thi Đại học,
Cao đẳng/ Lê Hồng Đức: chủ biên.- H.: Nxb. Hà Nội,
2005.- 176tr.; 24 cm

512

- Trong cùng một ký hiệu phân loại, phích mô tả được sắp xếp theo trật tự chữ cái của tiêu đề mô tả:

VL Các phương pháp giải bằng phép lượng giác hóa:
32096 Dùng cho học sinh 10, 11, 12 luyện thi Đại học, Cao
đẳng/ Lê Hồng Đức: chủ biên.- H.: Nxb. Hà Nội, 2007.-
170tr.; 24 cm

516.24

VL Các phương pháp giải phương trình - bất phương
32087 trình và hệ lượng giác: Dùng cho học sinh 10, 11, 12
luyện thi Đại học, Cao đẳng/ Lê Hồng Đức: chủ biên.-
H.: Nxb. Hà Nội, 2007.- 376tr.; 24 cm

516.24

Sau khi phích mô tả được chia theo từng ký hiệu phân loại, trong từng mục tài liệu được sắp xếp theo thứ tự chữ cái của tiêu đề mô tả (tên tác giả hoặc tên tài liệu).

* Chính lý và bảo quản MLCC và MLPL

Hệ thống mục lục nói chung và MLCC, MLPL nói riêng được Thư viện Hà Nội bảo quản khá cẩn thận. Để cho mục lục luôn rõ ràng bền đẹp tạo thuận lợi cho bạn đọc khi tra cứu tìm tài liệu, thư viện đã cho ép plastic toàn bộ phích mô tả các tài liệu mới nhập về thư viện và phích tiêu đề. Ngoài việc tổ chức sắp xếp phích, thư viện còn quan tâm đến việc chỉnh lý bảo quản mục lục:

- Kiểm tra những phích rách nát, thay thế phích mới, sắp xếp lại những phích sai vị trí,
- Tất cả các hộp phích đều có nhãn cài vào khung nhôm ở phía ngoài, các hộp phích được đánh số thứ tự lần lượt theo thứ tự bảng chữ cái, số thứ tự trên tủ mục lục và số thứ tự của mỗi ô phích luôn khớp nhau,
- Các phích tiêu đề phụ thường xuyên được bổ sung để phù hợp với sự gia tăng của phích mô tả,
- Sắp xếp các hộp phích đúng vị trí trên các tủ mục lục, giao cho các phòng phục vụ bạn đọc quản lý cụ thể.

Tuy nhiên, bên cạnh đó cũng còn một số hạn chế: Các tủ mục lục đã giao cho các phòng quản lý cụ thể song công tác vệ sinh, sắp xếp... vẫn chưa tiến hành thường xuyên, dẫn đến các ô phích xếp chưa đúng vị trí, trong các ngăn kéo còn bị rác bẩn... Khối lượng người dùng tin tra cứu qua mục lục khá đông, công tác bảo quản không được quan tâm thường xuyên đã dẫn đến tình trạng mất phích do các phích mô tả bị rơi ra trong quá trình sử dụng không được nhặt lại để bổ sung thay thế. Sau khi bổ sung thêm phích mới, việc cất

các ô kéo vào tử mục lục nhiều khi xếp sai vị trí... Vì vậy công tác chỉnh lý bảo quản các bộ phiếu mục lục cần được quan tâm hơn.

➤ **Mục lục địa chí**

Công tác địa chí của Thư viện Hà Nội được nhìn nhận và đánh giá hết sức quan trọng vì nó góp phần bảo tồn và phát huy vốn di sản văn hóa thành văn của mỗi địa phương và cả nước. Ngày nay, trước sự phát triển mạnh mẽ về tất cả mọi mặt của đời sống xã hội, nhu cầu tìm hiểu và khai thác địa phương ngày càng cao. Do đó, việc xây dựng mục lục địa chí càng có ý nghĩa quan trọng. Mục lục địa chí giúp cho việc tra cứu một cách nhanh chóng và thuận lợi những tài liệu, thông tin đã được xuất bản có đề cập tới địa phương, vùng, miền nào đó. Thư viện Hà Nội là nơi lưu giữ tài liệu địa chí về thành phố Hà Nội. Vì vậy, vấn đề tổ chức mục lục địa chí tại Thư viện Hà Nội phải đảm bảo được sự phản ánh và tập trung đầy đủ nội dung kho sách địa chí, đồng thời phải đáp ứng tốt nhu cầu phục vụ độc giả. Mục lục địa chí cũng được phân làm mục lục phân loại địa chí và mục lục chữ cái địa chí.

Mục lục phân loại địa chí: Cũng như mục lục phân loại nói chung, mục lục phân loại tài liệu địa chí nói riêng cũng bao gồm các đề mục biểu hiện những môn loại tri thức khác nhau theo một hệ thống nhất định. Mục lục phân loại địa chí giúp bạn đọc tra cứu theo nội dung tài liệu. Tài liệu ở mục lục phân loại địa chí được sắp xếp theo môn loại và ký hiệu từ H.1 đến H.10.

H.1: Thành phố Hà Nội, Thủ đô nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quận, huyện, thị xã trực thuộc thành phố, Chủ tịch Hồ Chí Minh với Đảng bộ nhân dân thành phố Hà Nội, Đảng và Nhà nước với nhân dân Hà Nội.

H.2: Đảng bộ thành phố Hà Nội, các Đảng bộ, các cơ quan chính quyền và quản lý địa phương . Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh thành phố

Hà Nội. Tình hình chính trị, xã hội hiện đại của Thành phố Hà Nội (từ 30/4/1975 đến nay).

H.3: Thiên nhiên và các tài nguyên thiên nhiên của Thành phố Hà Nội.

H.4: Kinh tế Hà Nội - kế hoạch hóa kinh tế thành phố.

H.5: Đời sống khoa học của thành phố Hà Nội, công tác văn hóa, giáo dục của thành phố, công tác báo chí.

H.6: Công tác y tế thành phố Hà Nội. Công tác bảo vệ sức khỏe cho nhân dân, công tác thể dục thể thao.

H.7: Nghệ thuật. Thành phố Hà Nội và các tác phẩm nghệ thuật.

H.8: Đời sống văn hóa ở Thành phố Hà Nội. Thành phố Hà Nội và các tác phẩm văn hóa dân gian.

H.9: Lịch sử Thành phố Hà Nội. Đặc điểm nhân chứng các di tích lịch sử, các danh lam thắng cảnh của Thành phố.

H.10: Tài liệu về các nhân vật nổi tiếng của Hà Nội.

Trong mỗi đề mục lớn được chia nhỏ thành các mục và tiểu mục. Như vậy, trong mục lục phân loại địa chí, các tài liệu về Hà Nội được phân định rõ ràng chi tiết theo từng lĩnh vực tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin tra cứu được thông tin mình cần một cách nhanh chóng và chính xác.

Mục lục chữ cái địa chí: phản ánh kho sách địa chí một cách chi tiết và tạo thuận lợi cho bạn đọc tra cứu tài liệu. Mục lục này gồm những lĩnh vực, hình thức chủ yếu là: Truyện ký, thơ, các bài phóng sự, nghiên cứu... có nội dung về Hà Nội. Mục lục chữ cái địa chí không phân chia chi tiết như thư mục phân loại, nhưng với ký hiệu bằng chữ cái chính, nên cũng có những ký hiệu phân chia nhỏ hơn. Các phích mô tả theo mục lục được phân chia theo kích cỡ thông thường và được mô tả theo quy tắc ISBD.

Mục lục chữ cái địa chí của Thư viện Hà Nội gồm có: Hộp phiếu Hán Nôm, hộp phiếu xuất bản phẩm địa phương, hộp phiếu văn bia Hà Nội, hộp phiếu địa lý Hà Nội.

Ví dụ:

Mẫu phiếu mô tả tài liệu Hán Nôm

VL	Lê Quý Đôn toàn tập/Lê Quý Đôn, Ngô Thế Long:
H	dịch, Văn Tân: hiệu đính và dịch.- H.:KHXH, [19-?].- 21
74	cm
	T3: Đại Việt thông sử.- 1978.- 40tr.

Mẫu phiếu mô tả xuất bản phẩm địa phương

Vv	Bách khoa phụ nữ trẻ.- H.: Nxb. Hà Nội, 1991.-
43839	454tr.; 19 cm
43894	

➤ **Mục lục công vụ**

Mục lục công vụ được biên soạn để sử dụng nội bộ trong quá trình bổ sung xử lý tài liệu lập chỉ dẫn thư mục và thông tin chứ không dùng để phục vụ bạn đọc, đồng thời nó cũng là phương tiện kiểm tra mục lục độc giả, cán bộ thư viện biết được trong kho có những loại tài liệu nào, số bản bao

nhiều?... Mục lục công vụ còn được gọi là mục lục công tác, giúp cho cán bộ nắm được những thông tin về nghiệp vụ và nắm bắt được toàn bộ kho sách. Mục lục công vụ được xây dựng ngay sau khi Thư viện Hà Nội được thành lập, với một hệ thống tương đối đầy đủ và khoa học, phản ánh toàn bộ kho sách thư viện.

Thư viện Hà Nội với tư cách là một thư viện trung tâm, công tác mục lục công vụ được hoạt động mạnh mẽ không ngừng bổ sung, xử lý tài liệu và góp phần chỉ dẫn cho công tác thông tin thư mục. Mục lục công vụ Thư viện Hà Nội dành riêng cho cán bộ thư viện để quản lý hệ thống mục lục phục vụ độc giả và để nắm được toàn bộ kho sách. Hệ thống mục lục công vụ được sắp xếp theo mục lục chữ cái của tên sách (không theo vần chữ cái của tiêu đề mô tả). Trong mục lục công vụ các phiếu được mô tả theo quy tắc quốc tế, nhưng khác với các loại phiếu khác là trên phiếu mục lục công vụ ngoài số đăng ký cá biệt và ký hiệu phân loại còn có ký hiệu phân kho được ghi ở mặt sau của phiếu hoặc ghi ở góc dưới bên trái của phiếu.

VV	Kẻ truy lùng: Tập truyện/ Ngô Huy Bội: dịch.- H.:
62708	Lao động xã hội, 2000.- 82tr.; 19 cm
62709	Văn học hiện đại Pháp

Dựa vào phích mô tả mục lục công vụ này, cán bộ thư viện không những biết số đăng ký cá biệt và ký hiệu phân loại đầy đủ của cuốn sách mà còn biết số sách bổ sung vào thư viện là 7 cuốn (kho đọc 2, kho mở 5), qua đó cán bộ thư viện có thể quản lý được kho sách của mình một cách có hiệu quả nhất.

Thư viện Hà Nội với nhiệm vụ là thư viện trung tâm chỉ đạo nghiệp vụ cho thư viện quận, huyện, xã, phường đã tổ chức sắp xếp tủ mục lục và phiếu mô tả trong hộp phiếu công vụ một cách khoa học chính xác. Tổ chức mục lục công vụ không thể tùy tiện mà phải gắn với thực tế kho sách của toàn thư viện. Đối tượng sử dụng mục lục công vụ là cán bộ thư viện nhưng trong một số trường hợp cán bộ thư viện phải sử dụng mục lục công vụ để thỏa mãn yêu cầu của bạn đọc.

2.1.2. Tài liệu tra cứu

Tài liệu tra cứu là loại tài liệu cung cấp những tri thức cơ bản về từng vấn đề, từng ngành khoa học, giúp bạn đọc có cái nhìn sâu hơn, rộng hơn về một lĩnh vực nào đó, góp phần bổ trợ thêm, nâng cao kiến thức cho bạn đọc.

Thư viện Hà Nội với tính chất, đặc điểm, nhiệm vụ riêng nên các tài liệu tra cứu của Thư viện không tổ chức thành kho riêng mà được xếp trong các kho cùng với các tài liệu khác. Trong kho của các phòng đọc mở, phòng mượn, các tài liệu tra cứu được xếp theo ký hiệu xếp giá như các tài liệu khác. Tuy nhiên, Thư viện cũng có một khối lượng tài liệu tra cứu tương đối lớn, hiện tại có khoảng hơn 5.000 cuốn chiếm 3% trong tổng số vốn tài liệu thư viện đang lưu giữ (hơn 141.000 cuốn), phục vụ đặc lực cho việc học tập, nghiên cứu của cán bộ, sinh viên và người dân. Đó là các tài liệu mang tính chất chỉ đạo, bách khoa toàn thư, từ điển, thư mục.

Tài liệu mang tính chất chỉ đạo

Đây là những tài liệu do cơ quan Nhà nước ban hành, là các tài liệu văn kiện của Đảng, Nhà nước như: Văn kiện Đại hội Đảng và các tác phẩm của các vị lãnh đạo Đảng và Nhà nước như các bộ toàn tập, tuyển tập... các bài viết về các lãnh tụ như: Lê Duẩn, Trường Chinh, Đỗ Mười...

Tại Thư viện Hà Nội các tài liệu mang tính chất chỉ đạo được sử dụng phổ biến là:

- + Các bộ “Văn kiện Đảng toàn tập”, “Hồ Chí Minh toàn tập”
- + Lịch sử Đảng bộ
- + Lịch sử chính phủ Việt Nam
- + Văn kiện, nghị quyết Đảng Cộng sản Việt Nam; Văn kiện, nghị quyết Đảng bộ Hà Nội, văn bản pháp quy, chỉ thị, nghị quyết, quyết định... của UBND Thành phố Hà Nội... giúp bạn đọc có thể tra cứu các văn kiện, nghị quyết, chỉ thị về đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước với Hà Nội.

Những tài liệu mang tính chất chủ đạo là những tài liệu vô cùng quan trọng nên Thư viện Hà Nội đã rất chú trọng bảo quản, lưu giữ và đưa ra phục vụ ngày càng rộng rãi hơn.

Bách khoa thư

Đây là công cụ tra cứu rất quan trọng, là loại sách giới thiệu tri thức các ngành văn hóa, khoa học kỹ thuật... dựa vào các công trình được nghiên cứu, tổng kết và đánh giá. Bách khoa thư phản ánh trình độ phát triển văn hóa, khoa học kỹ thuật của dân tộc và thế giới trong từng thời kỳ lịch sử, đồng thời nâng cao trình độ văn hóa và khoa học kỹ thuật cho mọi người. Hiện nay, Thư viện Hà Nội đang lưu giữ và phục vụ bách khoa thư về các lĩnh vực như văn hóa, xã hội học... Ví dụ: Bách khoa thư Hà Nội, Bách khoa thư tri thức quốc phòng toàn dân, Bách khoa thư gia đình, Bách khoa phụ nữ trẻ, Bách khoa thư về các nền văn hóa thế giới, Bách khoa thư về sức khỏe phụ nữ...

Từ điển

Trong quá trình học tập, nghiên cứu, từ điển đóng một vai trò quan trọng, có thể nói rằng đây là loại sách tra cứu được sử dụng rộng rãi và phổ biến nhất. Thư viện Hà Nội hiện nay có một khối lượng từ điển tương đối lớn, với nhiều loại khác nhau, bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau nhằm phục vụ nhu cầu tra cứu của đông đảo đối tượng bạn đọc tại thư viện. Từ điển có 2 loại: Từ điển ngôn ngữ và từ điển chuyên ngành.

Từ điển ngôn ngữ bao gồm: Từ điển Anh - Việt, Việt - Anh, Từ điển Pháp - Việt, Việt - Pháp, Từ điển Lào - Việt..., đặc biệt tại Thư viện Hà Nội còn có Từ điển đường phố Hà Nội.

Từ điển ngôn ngữ là một loại sách tra cứu tập hợp các đơn vị ngôn ngữ sắp xếp theo một trật tự nhất định nhằm cung cấp những thông tin cần thiết như cách phát âm, từ loại, nghĩa, hình thức dịch đối chiếu với các từ tương đương của một hay nhiều ngôn ngữ khác.

Từ điển thuật ngữ, chuyên ngành là tập hợp các từ, thuật ngữ chuyên ngành của một lĩnh vực khoa học riêng biệt được giải thích chi tiết về ý nghĩa của từ được sử dụng trong ngành đó. Từ điển thuật ngữ, chuyên ngành bao gồm cả từ điển đơn ngữ và đa ngữ, như: Từ điển thuật ngữ pháp luật, từ điển kinh tế, từ điển ngoại thương, từ điển quản trị kinh doanh Anh - Pháp - Việt, từ điển thực hành điều trị y học, từ điển y học Anh - Việt... Đây là cơ sở tra cứu đáng tin cậy của bạn đọc vì nó tổng hợp, giải thích ngắn gọn những từ ngữ, khái niệm về chuyên ngành lĩnh vực tương ứng.

Sách tra cứu

Cùng với bách khoa toàn thư và từ điển, sách tra cứu đóng vai trò quan trọng trong các tài liệu tra cứu của Thư viện Hà Nội. Nhờ có sách tra cứu mà người dùng tin được cung cấp những thông tin cơ bản nhất về từng vấn đề, từng ngành khoa học... Sách tra cứu của Thư viện Hà Nội bao gồm: Sổ tay tra cứu, sách tra cứu về khoa học xã hội, sách tra cứu về khoa học tự nhiên, niên giám thống kê, đặc biệt có những tài liệu tra cứu nhanh về Hà Nội như “1000 câu hỏi đáp về Thăng Long - Hà Nội” của Ban chỉ đạo chương trình kỷ niệm 1000 năm Thăng Long - Hà Nội, bộ sách “1000 câu hỏi đáp về Thăng Long - Hà Nội” của Nhà Hà Nội học Nguyễn Vinh Phúc và nhà văn Tô Hoài, hay “Biên niên sự kiện lịch sử Hà Nội”, “Sự kiện ngày này năm xưa”... Đây là

công cụ quan trọng giúp người dùng tin học tập, nghiên cứu, tìm hiểu các vấn đề tự nhiên và xã hội.

Thư mục

Thư mục là loại tài liệu rất quan trọng đối với cán bộ thư viện trong công tác bổ sung tài liệu và đặc biệt đối với bạn đọc, là công cụ đắc lực trong việc cung cấp các nguồn thông tin về tài liệu cho bạn đọc. Hiện nay, Thư viện Hà Nội có một số thư mục sau: Thư mục thông báo sách mới, thư mục phục vụ lãnh đạo, thư mục chuyên đề, thư mục tổng quan.

+ Thư mục thông báo sách mới: Đây là loại thư mục được tổ chức biên soạn thường xuyên theo định kỳ hàng tháng. Trong cuốn thư mục, tài liệu được phản ánh là toàn bộ những tài liệu mới được cán bộ của Thư viện bổ sung về. Thư viện biên soạn cuốn Thư mục thông báo sách mới này nhằm mục đích thỏa mãn nhu cầu thông tin về tài liệu cho toàn bộ độc giả của thư viện, đồng thời giúp lãnh đạo thư viện biết được nguồn tài liệu nhập về, thực trạng, tính chất của kho tài liệu hiện có, từ đó có chính sách bổ sung phù hợp. Các yếu tố được mô tả trong thư mục bao gồm: Tên tác giả; tên tài liệu; các yếu tố xuất bản; tóm tắt, ký hiệu phân loại... và cả số cuốn tài liệu được phân vào từng kho của thư viện. Ví dụ:

NGUYỄN HUY CƯỜNG. Kiến thức mới về chế độ ăn của người đái tháo đường/Nguyễn Huy Cường.- H.: Y học, 2012.- 175tr.: minh họa; 21 cm.

Tìm hiểu về đái tháo đường: Chế độ ăn uống dành cho người đái tháo đường.

VL 43621, VL 43622

Đ: 2, ĐM: 1, M: 4, CS2: 2

+ Thư mục phục vụ lãnh đạo: là loại thư mục cung cấp những thông tin nhanh, quan trọng đến các nhà lãnh đạo Đảng, Nhà nước và cán bộ lãnh đạo, quản lý thư viện.

+ Thư mục chuyên đề: là loại thư mục cung cấp thông tin về những vấn đề chuyên môn, được tập trung phản ánh tài liệu, bài trích, báo, tạp chí theo từng nội dung chuyên đề. Ví dụ như Thư mục về Chủ tịch Hồ Chí Minh - Nhà văn hóa lớn, Thư mục về Đảng Cộng sản Việt Nam - từ đại hội đến đại hội, Thư mục chuyên đề về Hà Nội, hiện nay tại Thư viện Hà Nội có hơn 35 thư mục này, đặc biệt có bộ “Tổng tập thư mục địa chí Hà Nội” gồm trên 1 vạn tài liệu.

+ Thư mục tổng quan: là loại thư mục tổng hợp tất cả những thông tin về các lĩnh vực của thư viện.

Ngoài ra, tại Thư viện Hà Nội có thêm thư mục chữ nổi dành riêng cho nhóm bạn đọc khiếm thị, giúp họ tra cứu thông tin thuận lợi và hiệu quả hơn.

2.2. Bộ máy tra cứu tin hiện đại

Sự phát triển cực kỳ nhanh chóng của công nghệ thông tin đã và đang cung cấp cho các cơ quan thông tin - thư viện một phương tiện tra cứu tin hiện đại. Đó là việc xuất hiện các CSDL. Việc xây dựng và đưa vào sử dụng các cơ sở dữ liệu, đặc biệt là trong môi trường mạng thông tin điện tử đã làm quá trình phục vụ tra cứu thông tin của đông đảo người dùng tin được cải thiện đáng kể.

Cùng với các cơ quan thông tin - thư viện trong cả nước, Thư viện Hà Nội đã ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của mình và đến nay, với sự năng động của đội ngũ lãnh đạo và cán bộ thư viện, Thư viện Hà Nội đã xây dựng được một bộ máy tra cứu thông tin tự động hóa nhằm giúp cho người dùng tin, cũng như cán bộ thư viện tra tìm tài liệu một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Tra cứu thông tin tự động hóa còn được gọi là tìm tin tự động hóa. Tìm tin tự động hóa là quá trình sử dụng máy tính điện tử và/hoặc mạng máy tính để tìm các thông tin máy tính đọc được, được lưu trữ trên bộ nhớ của máy

tính hoặc các thiết bị lưu trữ thông tin điện tử khác và thường được tổ chức dưới hình thức cơ sở dữ liệu [3, tr.25].

Tìm tin tự động hóa còn có thể gọi là tìm tin học hóa hoặc tìm tin theo chế độ đối thoại bởi các đặc trưng rất quan trọng của tìm tin tự động hóa là việc lưu trữ và tìm kiếm thông tin được tiến hành trên cơ sở hệ thống tìm tin có các phương tiện tin học và với sự đối thoại giữa người tìm tin và hệ thống tìm tin. Bộ máy tra cứu trong tìm tin tự động hóa là các cơ sở dữ liệu. Nhưng trước tiên, để bộ máy tra cứu tin hiện đại hoạt động phải kể đến các trang thiết bị hiện đại (phần cứng vận hành) và phần mềm của hệ thống.

2.2.1. Phần cứng

+ Phần cứng vận hành là một trong những yếu tố đảm bảo cho Bộ máy tra cứu tin hiện đại hoạt động được, do đó việc đầu tư trang thiết bị máy móc là việc làm cần thiết. Thư viện Hà Nội đã được đầu tư các trang thiết bị hiện đại để ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động tác nghiệp của thư viện và phục vụ tra cứu thông tin của bạn đọc và của cán bộ thư viện. Hiện nay, Thư viện có:

- 4 máy chủ: dùng để nhập tin, tìm kiếm và hiệu đính biểu ghi.

- Các máy trạm: gồm có 133 máy tính được chia ra ở các phòng ban chuyên môn và các phòng phục vụ bạn đọc của thư viện, riêng phòng tin học (thành lập năm 2010) có hơn 25 máy để phục vụ bạn đọc khai thác CSDL.

Máy chủ kết nối với các máy trạm bằng thiết bị phần cứng LanCard (cạc mạng) và được nối bằng các đường dây mạng.

Ngoài ra, Thư viện còn được trang bị máy in và máy photocopy (3 máy) để in thư mục hoặc kết quả tìm tin khi có yêu cầu; có 3 máy chiếu và 2 máy scan; và các đĩa từ, đĩa CD-ROM (Compact Disc - Read Only Memory), USB để lưu trữ và truyền tải thông tin.

+ Mạng thông tin nhằm mục đích thống nhất và chia sẻ nguồn lực thông tin, tạo mối liên kết giữa các phòng đọc và các phòng ban chuyên môn trong thư viện, do đó vấn đề xây dựng mạng thông tin cục bộ tại Thư viện Hà Nội là hết sức cần thiết.

Năm 2010, để ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động của thư viện, Thư viện Hà Nội đã lắp đặt hệ thống mạng máy tính cục bộ LAN (Local Area Network) có khả năng mở rộng cao, các thiết bị hiện đại có khả năng xử lý thông tin nhanh, dung lượng bộ nhớ lớn, tạo được CSDL kết nối giữa trung tâm thông tin thư viện với các phòng ban khác trong thư viện. Hệ thống mạng cục bộ (LAN) trong thư viện được coi là huyết mạch sống. Mọi thông tin trao đổi đều được thực hiện trên hệ thống mạng này. Đồng thời kết nối mạng Internet để có thể tra cứu và tìm tin Online, trao đổi nguồn lực thông tin với các trung tâm thông tin, Thư viện Quốc gia Việt Nam và hệ thống các thư viện cơ sở. Thông qua mạng máy tính, thư viện được tổ chức lại hợp lý hơn và cung cấp thông tin nhanh và chính xác hơn. Như vậy, Thư viện với hệ thống máy tính hiện đại đã kết nối mạng LAN và mạng Internet, được lắp đặt tại tất cả các phòng của Thư viện nhằm đảm bảo thông tin thông suốt trong nội bộ cũng như khả năng liên kết trao đổi với bên ngoài.

Năm 2004, Thư viện Hà Nội đã xây dựng được website riêng cho mình với địa chỉ: <http://www.thuvienhanoi.org.vn> nhằm giới thiệu về thư viện với đông đảo bạn đọc trong thành phố cũng như trên toàn quốc, cũng như giúp bạn đọc tra cứu sách tại bất cứ nơi nào. Với những đề mục chính như: giới thiệu về Hà Nội - với hình thức Link sang một số trang web có nói về Hà Nội; Giới thiệu về Thư viện Hà Nội: lịch sử, cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, thể lệ...; Tra cứu sách; Tin tức: biên tập các tin tức từ trên mạng, hoặc cập nhật thông tin về các hoạt động của Thư viện Hà Nội nói riêng và hệ thống

thư viện công cộng nói chung; Trao đổi mạng đàm với bạn đọc; Thống kê lượt tra cứu, lượt sách được xem... qua đó nắm bắt được nhu cầu của bạn đọc.

Với việc nối mạng máy tính đã làm cho khối lượng thông tin của Thư viện Hà Nội tăng lên gấp bội, nguồn tin của thư viện sẽ có trữ lượng thông tin của mình cộng với thông tin của Thư viện Quốc gia Việt Nam và toàn bộ các thư viện khác trong phạm vi toàn quốc.

2.2.2. Phần mềm

Vào đầu những năm 90, Thư viện Hà Nội được trang bị những chiếc máy tính đầu tiên để bắt đầu quá trình tin học hóa công tác thư viện. Việc ứng dụng CNTT vào các hoạt động thông tin - thư viện là một tiên trình tất yếu trong việc xây dựng và phát triển một thư viện hiện đại. Điều 13 Pháp lệnh thư viện đã ghi rõ một trong những nhiệm vụ của thư viện là: *“Nghiên cứu ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ tiên tiến vào công tác thư viện, từng bước hiện đại hóa thư viện”* [12, tr.34].

Trong việc tin học hóa công tác thư viện thì việc cần thiết và quan trọng là phải xây dựng và lựa chọn một phần mềm thích hợp. Vì vậy, năm 1996, Thư viện Hà Nội đưa phần mềm CDS/ISIS (Computer Documentation System/Intergreted Set of Information System) vào sử dụng. Đây là phần mềm quản trị tư liệu do Tổ chức Văn hóa Khoa học và Giáo dục của Liên hiệp quốc (UNESCO) phát triển năm 1985 (dựa trên nền tảng phiên bản đầu tiên có từ cuối những năm 1960) cung cấp miễn phí cho các nước đang phát triển. CDS/ISIS là hệ thống lưu trữ và tìm kiếm thông tin tổng hợp mà người sử dụng có thể thao tác thuận tiện qua các menu (thực đơn). CDS/ISIS được thiết kế đặc biệt cho việc xây dựng và quản trị CSDL dạng văn bản có cấu trúc. Nó có khả năng quản lý các dữ liệu có độ dài biến động, quản lý thông tin có tính lặp (trường lặp), quản lý các thông tin có nhiều phần tử khác nhau nhưng cùng ý nghĩa (trường con). Những khả năng này cho phép sử dụng tối

ưu bộ nhớ trên đĩa và đồng thời được tự do hoàn toàn khi xây dựng độ dài tối đa cho mỗi trường.

Các chức năng chính của CDS/ISIS:

- Tạo lập và sửa đổi cấu trúc dữ liệu
- Nhập và sửa đổi các biểu ghi mới/đã có
- Tự động xây dựng và duy trì các file đảo, cho phép truy nhập nhanh đến các CSDL.

- Cho phép tìm và xem thông tin qua ngôn ngữ tìm kiếm mềm dẻo.
- Trình bày toàn bộ hay từng phần nội dung các biểu ghi theo yêu cầu của người dùng tin.

- In và sắp xếp theo kết quả tìm tùy ý.
- Trao đổi dữ liệu (cho phép xuất nhập dữ liệu)
- Thay đổi ngôn ngữ hội thoại

Với những chức năng trên CDS/ISIS có những ưu điểm sau:

- Được sử dụng trên phông chữ tiếng Việt nên rất thuận tiện cho cán bộ thư viện cũng như bạn đọc tra cứu thông tin được rõ ràng.

- Có khả năng quản lý một số lượng không hạn chế CSDL.
- Không đòi hỏi người dùng phải có kiến thức chuyên sâu về máy tính.

Tuy nhiên bên cạnh đó CDS/ISIS cũng có một số hạn chế như không mang tính tích hợp, khả năng tính toán kém, hạn chế trong việc giải quyết vấn đề liên thông thư viện.

Sau năm 2000, các công ty máy tính bắt đầu xây dựng và cho ra các phần mềm ứng dụng quản trị thư viện tích hợp như: Ilib, Libol... dựa trên hệ quản trị CSDL hiện đại. Hiện nay, với xu hướng, nhu cầu của các thư viện hiện đại và những yêu cầu khách quan của Thư viện Hà Nội, thư viện sử dụng phần mềm Libol 6.0 từ năm 2011. Như vậy trong thời gian này, Thư viện Hà Nội đang sử dụng song song hai phần mềm là CDS/ISIS của UNESCO và

phần mềm Libol của công ty truyền thông Tinh Vân. Mặc dù vậy nhưng trên thực tế, tại Thư viện Hà Nội hiện nay, các cán bộ thư viện phòng tin học đang tiến hành công tác nghiệp vụ là đổ dần các CSDL trên phần mềm CDS/ISIS sang phần mềm Libol chứ chưa đưa vào phục vụ bạn đọc, việc tra cứu tin của bạn đọc vẫn được tiến hành trên phần mềm CDS/ISIS như trước đây.

2.2.3. Cơ sở dữ liệu

CSDL là bộ phận không thể thiếu được trong các hệ thống thông tin tự động hóa. CSDL được coi là một trong những thành phần quan trọng của Bộ máy tra cứu. Nó 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 cập và xử lý dữ liệu được dễ dàng và nhanh chóng [17, tr.63]. Sự ra đời và phát triển của CSDL đánh dấu một kỷ nguyên mới cho hoạt động của các thư viện và cơ quan thông tin. Việc tạo lập CSDL trong các cơ quan thông tin thư viện nói chung và Thư viện Hà Nội nói riêng có ý nghĩa rất quan trọng. Thư viện Hà Nội đã bắt đầu tiến hành xây dựng CSDL vào năm 1996, sau khi tạo lập xong mạng cục bộ (mạng LAN). Các CSDL này đều là các CSDL thư mục, nó chứa các thông tin mô tả thư mục để nhận dạng về tài liệu, chỉ dẫn cho người dùng tin về nguồn chứa nội dung đầy đủ của tài liệu, giúp họ có khả năng lựa chọn nhanh chóng tài liệu cho các mục đích khác nhau. Hiện nay, các CSDL còn đưa thêm các thông tin như từ khóa, chủ đề, tóm tắt hoặc chú thích.

Tính đến nay, Thư viện Hà Nội đã xây dựng được 10 CSDL từ hệ quản trị CSDL CDS/ISIS for Windows (WINISIS) và một số CSDL trên phần mềm Libol 6.0 (chưa được đưa ra phục vụ bạn đọc) với độ lớn được thể hiện trong bảng sau:

STT	CSDL	Nội dung	Số biểu ghi
1	SACH	Sách kho tiếng Việt	71.184
2	DCHI	Sách kho địa chí	5.187
3	THNHI	Sách kho thiếu nhi	10.949
4	NGVAN	Sách kho tiếng Anh	17.438
5	PHAP	Sách kho tiếng Pháp	4.852
6	HNOM	Sách kho Hán Nôm	1.806
7	TCUU	Sách kho tra cứu	5.079
8	THMUC	Thư mục	18.845
9	VBIA	Văn bia	1.684
10	WOW	Sách dự án Thư viện điện tử lưu động	1.921
		CSDL chạy trên phần mềm Libol 6.0 (năm 2012): Sách tổng kho, kho đọc mở, kho mượn, thiếu nhi	1.012
		Ấn phẩm định kỳ	397
	Tổng		140.354

Bảng 12. Danh mục các CSDL tại Thư viện Hà Nội tính đến năm 2012

Các biểu ghi thư mục sau khi nhập vào máy được tạo file đảo để phục vụ quá trình tra cứu của bạn đọc. Tập đảo được CDS/ISIS tự động tạo ra, chứa tất cả các thuật ngữ có thể dùng như những điểm truy cập thông tin trong CSDL.

Phương thức khai thác các CSDL của Thư viện Hà Nội là bạn đọc tự tra cứu qua các máy tính đặt tại các phòng phục vụ bạn đọc (có bảng hướng dẫn các thao tác). Người dùng tin có thể tìm kiếm trên file chủ hoặc tìm trên file đảo để tìm kiếm các thông tin được lưu giữ trong các CSDL.

CSDL Sách (SACH)

CSDL Sách là CSDL được xây dựng từ năm 1998, đây là CSDL bao quát tương đối đầy đủ số lượng sách tiếng Việt và ngoại văn có trong thư viện, bao gồm sách tổng kho, kho mượn và kho đọc mở. Tất cả các bản khai đều được đưa lại phòng máy tính và từ đây phòng máy tính nhập riêng từng phân và tập trung vào CSDL sách, đưa ra phục vụ bạn đọc. Hiện nay, Thư viện Hà Nội có hơn 71.184 biểu ghi của CSDL Sách.

CSDL Sách có chức năng giúp cán bộ thư viện quản lý kho sách, phòng đọc và in phích, làm thư mục sách mới, giúp bạn đọc tra cứu sách của tổng kho, kho mượn và kho đọc mở với những điểm truy cập cụ thể:

- + Tên tác giả
- + Tên sách
- + Nhà xuất bản
- + Năm xuất bản
- + Môn loại
- + Từ khóa
- + Ký hiệu xếp giá (Số ĐKCB)

CSDL Địa chỉ (DCHI)

Hiện nay, CSDL Địa chỉ của Thư viện Hà Nội có hơn 5.187 biểu ghi sách kho địa chỉ, cán bộ phòng địa chỉ đã đưa được toàn bộ tài liệu trong kho sách tiếng Việt viết về Hà Nội vào quản lý. CSDL Địa chỉ giúp cho cán bộ địa chỉ quản lý được kho tàng, giúp bạn đọc tra cứu sách của kho địa chỉ với những điểm truy cập cụ thể là:

- + Tên tác giả
- + Tên sách
- + Tên người dịch
- + Nhà xuất bản

- + Năm xuất bản
- + Tập
- + Môn loại
- + Từ khóa
- + Ký hiệu xếp giá (Số ĐKCB)

CSDL Địa chỉ chính thức được đưa ra phục vụ bạn đọc khoảng năm 1998. Có thể nói đây là một bước đột phá trong công tác phục vụ bạn đọc tra cứu tìm tin. Việc tự động hóa các khâu công tác nghiệp vụ như in phích, in thư mục chuyên đề, in thư mục theo yêu cầu của bạn đọc... đã tiết kiệm thời gian tìm tin, giúp bạn đọc tìm tin chính xác hơn, chi tiết hơn.

CSDL Thiếu nhi (THNHI)

CSDL Thiếu nhi có hơn 10.949 biểu ghi sách kho thiếu nhi, bao gồm toàn bộ vốn tài liệu dành cho nhóm bạn đọc thiếu nhi, với nội dung phong phú bao gồm nhiều lĩnh vực và nhiều thể loại: Văn học, Toán học, Thế giới động vật, Lịch sử - địa lý, Sách Khoa học, Sách giáo dục, Truyện tranh thiếu nhi, Tạp chí thế giới tuổi thơ, Bộ sách ca dao tục ngữ bằng tranh... Trong đó chiếm nhiều hơn cả là truyện tranh thiếu nhi. CSDL Thiếu nhi có trong thư viện không chỉ phục vụ cho mục đích giải trí của các em mà còn hỗ trợ cho việc học tập của các em trên lớp.

CSDL Ngoại văn (NGVAN) và CSDL Pháp (PHAP)

Hiện nay, tại Thư viện Hà Nội, CSDL Ngoại văn quản lý sách kho tiếng Anh với 17.438 biểu ghi và CSDL Pháp quản lý sách kho tiếng Pháp với 4.852 biểu ghi. Nội dung trong 2 CSDL này cũng tương đối phong phú, bao quát tất cả các lĩnh vực về kinh tế, chính trị, xã hội, văn hóa, quan hệ đối ngoại... Hai CSDL này chủ yếu được các chuyên gia, cán bộ nghiên cứu truy cập do trình độ tiếng Anh, tiếng Pháp của bạn đọc các nhóm khác còn hạn chế.

CSDL Thư mục (THMUC)

CSDL Thư mục tại Thư viện Hà Nội có hơn 18.845 biểu ghi, bao gồm các tài liệu của trên 20 thư mục chuyên đề mà Thư viện Hà Nội xây dựng từ năm 1998. Trong đó có các tài liệu không chỉ được phản ánh bằng sách mà còn có cả các bài trích, báo, tạp chí, ngoài ra còn có thông tin chỉ chỗ đối với các tài liệu địa chỉ mà phòng chưa có điều kiện thu thập bổ sung về kho của mình.

Thư mục là công cụ tra cứu, tìm tin theo chuyên đề, từ năm 1998, Thư viện Hà Nội đã tiến hành xây dựng CSDL Thư mục nhằm phục vụ bạn đọc tra cứu và tự động hóa việc in thư mục chuyên đề để chia sẻ và trao đổi thông tin với các thư viện trong hệ thống thư viện công cộng. Đây chính là mục lục liên hợp điện tử Hà Nội, gồm trên 1 vạn tài liệu về Hà Nội (sách, bài trích báo tạp chí) có ở TVHN, Thư viện Quốc gia Việt Nam, Viện TT Khoa học xã hội Việt Nam... nhập từ Bộ Tổng tập Thư mục do TVHN biên soạn năm 1998. Hiện nay, Thư viện mới hồi cố được 2/3 số lượng tài liệu trong Tổng tập mục lục. Việc tra cứu chủ yếu thông qua mục lục liên hợp truyền thống.

CSDL Tra cứu (TCUU)

CSDL Tra cứu gồm 5.079 biểu ghi các bài trích mang tính chất nghiên cứu, phát hiện về các sự kiện lịch sử - văn hóa, về các địa danh, về nhân vật... của Hà Nội. CSDL mới được xây dựng một vài năm, khối lượng tài liệu còn chưa nhiều, chưa đáp ứng được hoàn toàn nhu cầu tin của bạn đọc.

Ngoài ra, Thư viện Hà Nội còn có **CSDL HNOM** (quản lý sách kho Hán Nôm) gồm 1.806 biểu ghi, và **CSDL VBIA** (quản lý sách văn bia) gồm 1.684 biểu ghi phục vụ cho bạn đọc thư viện có nhu cầu về các tài liệu này, đồng thời cũng là lưu giữ những giá trị văn hóa của dân tộc. Đặc biệt, Thư viện còn xây dựng **CSDL WOW** (quản lý sách dự án thư viện điện tử lưu động) với 1.921 biểu ghi. Thư viện có 1 xe ô tô lưu động (được lắp đặt 08 máy tính,

mạng Internet, sách điện tử, sách in, tài liệu tiếng Anh) để đưa tài liệu xuống các cơ sở địa phương ngoại thành Hà Nội phục vụ bạn đọc thiếu nhi vào thứ 7 hoặc chủ nhật, tạo điều kiện cho những bạn đọc tiếp cận được với thư viện hiện đại, với tài liệu điện tử, Internet và học tiếng Anh.

Bên cạnh việc xây dựng các CSDL để quản lý các kho sách thư viện và phục vụ nhu cầu tra cứu tin của bạn đọc, các loại đĩa CD-ROM cũng được Thư viện Hà Nội bổ sung phục vụ cho việc tra cứu gián tiếp. Đĩa CD-ROM là đĩa quang có khả năng lưu trữ thông tin rất lớn và có độ tin cậy cao, người sử dụng không thể xóa cũng như không thể ghi vào đĩa, mà họ chỉ đọc, nghe được những thông tin trong đĩa qua thiết bị đầu đọc CD driver. Một đĩa CD-ROM có khả năng lưu trữ được 550 triệu ký tự, tương đương với 270.000 trang giấy in khổ A4. Hiện nay, tuy dung lượng đĩa CD-ROM tại Thư viện Hà Nội không nhiều, nhưng lượng đĩa này chứa các CSDL về sách, tài liệu của thư viện và một số trung tâm thông tin khác. Đây có thể coi là một phần của kho tài liệu mà bạn đọc có thể tiếp cận trực tiếp với nó, người sử dụng rất dễ dàng khai thác dữ liệu trên đĩa thông qua các hướng dẫn thể hiện trên màn hình.

Tính đến cuối năm 2012, Thư viện Hà Nội có 2500 băng đĩa CD-ROM. Từ năm 2000, thư viện bắt đầu thu thập các tài liệu điện tử, tuy nhiên số tài liệu tiếng Việt trong thư viện vẫn còn ít, chỉ có số ít đĩa CD: Toàn tập Hồ Chí Minh, CSDL luật Việt Nam, Tuyển tập sách tham khảo về kinh tế - tài chính... Tài liệu bằng Tiếng Anh chiếm đa số với 380 đĩa, nội dung chủ yếu về tin học và kinh tế. Băng đĩa CD-ROM phục vụ cho người khiếm thị 2000 băng đĩa. Nội dung các đĩa CD-ROM của Thư viện Hà Nội hiện nay gồm có các đĩa CD-ROM về luật, Bác Hồ, du lịch, danh lam thắng cảnh. Hình thức phục vụ đối với loại tài liệu này ở Thư viện Hà Nội là bạn đọc có thể tự mình tra cứu trên máy theo hướng dẫn của cán bộ thư viện hay yêu cầu cán bộ thư

viện tra cứu giúp. Tìm tin qua CD-ROM là cách tìm rất hiệu quả. Đây là bước tiến lớn của công nghệ thông tin hiện đại, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tìm tin tại Thư viện Hà Nội trong giai đoạn hiện nay.

2.3. Đánh giá chất lượng của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội

2.3.1. Tiêu chí đánh giá

Để đánh giá chất lượng của Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội, chúng ta cần phải xem xét rất nhiều yếu tố khác nhau dựa trên những đánh giá từ cấp quản lý, từ phía bạn đọc cũng như cán bộ thư viện - những người trực tiếp tham gia vào quá trình xây dựng và phát triển hệ thống. Phải so sánh xem thực tế hoạt động của Bộ máy tra cứu tin đã đáp ứng yêu cầu đặt ra hay chưa? Nếu còn thiếu sót và hạn chế ở mặt nào thì cần phải bổ sung, chỉnh sửa nhằm mục đích cao nhất đáp ứng yêu cầu tra cứu tin ngày càng cao của bạn đọc. Đánh giá hiệu quả sử dụng của Bộ máy tra cứu được dựa trên các tiêu chí nhất định. Tiêu chí cơ bản được xem xét đánh giá BMTC của Thư viện Hà Nội là:

- + Độ đầy đủ
- + Độ chính xác
- + Chất lượng mô tả
- + Chất lượng tìm kiếm

2.3.2. Chất lượng của Bộ máy tra cứu tin truyền thống

Để đánh giá chất lượng và hiệu quả của hệ thống mục lục được chính xác, tác giả luận văn lấy mẫu ngẫu nhiên tại hệ thống mục lục của phòng phục vụ người dùng tin. Ở mỗi hệ thống mục lục (Mục lục tên tác giả, Mục lục tên tài liệu và mục lục phân loại) tác giả rút ngẫu nhiên 10 tờ phích so sánh đối chiếu với tài liệu gốc để xem xét chất lượng mô tả (đối chiếu với tiêu chuẩn mô tả quốc tế ISBD và nội dung tài liệu gốc), đồng thời so sánh 10 tờ phích được rút ra với toàn bộ hộp phích xem sắp xếp có đúng với nguyên tắc tổ chức mục lục hay không.

+ **Mục lục chữ cái tên tác giả:** 10 tờ phích được rút ngẫu nhiên từ ô phích chữ cái họ tác giả vần “Ng”:

1	Nguyễn Hiệp	VL 31644 – 31645
2	Nguyễn Huy Quát	VV 69040 – 69041
3	Nguyễn Huy Sinh	VL 26470 – 26471
4	Nguyễn Huy Thiệp	VV 65336 – 65337
5	Nguyễn Huy Tường	VL 30987 – 30988
6	Nguyễn Hữu Bảo	VL 24665 – 24666
7	Nguyễn Kim Huy	VL 27578 – 27579
8	Nguyễn Kim Quý	VV 66339 – 66340
9	Nguyễn Khắc Viện	VL 21473 – 21474
10	Nguyễn Khởi	VL 20965 – 20966

Bảng 13. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích chữ cái tên tác giả trong MLCC

+ **Mục lục chữ cái tên tài liệu:** 10 tờ phích được rút ngẫu nhiên từ ô phích chữ cái tên tài liệu vần “Ch”:

1	Chủ nghĩa cộng sản khoa học: Dùng trong các trường đại học và cao đẳng	VV 39545 - 38546
2	Chủ nghĩa cộng sản khoa học: Từ điển	VL 7187 - 7188
3	Chủ nghĩa Mác – Lê nin cơ sở phương pháp luận tâm lý học	VV 52998
4	Chủ nghĩa Mác – Lê nin với vấn đề hôn nhân và gia đình: Tài liệu tham khảo	VV 35588 - 35589
5	Chủ nghĩa tư bản hiện đại	VV 52077 - 52078
6	Chủ nghĩa tư bản hiện đại Hoa Kỳ đầu thế kỷ XXI	VL 28288
7	Chủ nghĩa tư bản hiện đại khủng hoảng kinh tế và điều	VL 20330 - 20331

	chính	
8	Chủ nghĩa tư bản hiện đại những điều chỉnh mới	VV 62968 - 62969
9	Chủ nghĩa tư bản ở các nước chậm phát triển những mâu thuẫn và triển vọng	VV 63753 - 63754
10	Chủ nghĩa xã hội và sự sáng tạo khoa học	VV 34598 - 34599

Bảng 14. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích chữ cái tên tài liệu trong MLCC

+ **Mục lục phân loại:** 10 tờ phích được rút ngẫu nhiên từ MLPL, ô phích phân loại mục 510 - Toán học, được thể hiện trong bảng sau:

STT	Tác giả	Tên tài liệu	KHPL	KH xếp giá
1	Lý Dục Bội	Bí ẩn về toán học	510	VL 7881-7882
2	Trần Xuân Tiếp	Đề kiểm tra toán lớp 7: Kiểm tra 15 phút, kiểm tra 1 tiết	510	VL 8601-8602
3	Ngô Long Hậu	Đề học tốt toán lớp 6	510	VL 8589-8590
4	Nguyễn Đức Tuấn	500 bài toán cơ bản và nâng cao lớp 6	510.76	VL 6831-6832
5	Đỗ Ngọc Hồng	Những phép màu toán học	510	VL 8223-8224
6	Ngô Long Hậu	Sổ tay công thức toán phổ thông dành cho học sinh THCS&THPT	510.3	VN 11194-11195
7	Vũ Thế Hựu	Toán cơ bản và nâng cao lớp 9	510	VL 8623-8624
8	Vũ Kim Dũng	Toán học vui	510	VN 10592-10593
9	Nguyễn Mạnh Sứy	Toán lạ toán vui	510	VL 8846-8847
10	Phạm Văn Đức	Tuyển tập 400 bài tập toán 9: Bồi dưỡng học sinh khá, giỏi	510.76	VL 8091-8092

Bảng 15. Danh sách 10 tờ phích (mẫu) được rút ra từ ô phích 510 trong MLPL

Sau khi đối chiếu các tờ phích rút ra từ các hệ thống mục lục với tài liệu gốc, nguyên tắc mô tả và tổ chức sắp xếp hệ thống mục lục, có thể rút ra một số nhận xét:

Về chất lượng mô tả

+ Các tờ phích mô tả trong hệ thống mục lục của Thư viện Hà Nội đều đúng với các tiêu chuẩn mô tả quốc tế ISBD mà thư viện đang áp dụng.

+ Các phích mô tả phản ánh đầy đủ các yếu tố theo đúng quy tắc mô tả và đảm bảo hoàn toàn chính xác với tài liệu gốc.

Về tổ chức sắp xếp

+ Việc tổ chức sắp xếp phích trong hệ thống mục lục của Thư viện Hà Nội theo đúng nguyên tắc tổ chức mục lục.

+ Phích mô tả trong các hộp phích ở hệ thống MLCC và MLPL được chi tiết đến cấp 2, 3.

+ Tùy theo lượng phích trong hộp và trong mỗi đề mục để cấu tạo phích tiêu đề, trung bình cứ 40 - 50 phích giới thiệu 01 phích tiêu đề. Các phích tiêu đề của Thư viện sử dụng có màu trắng, được ép Plastic. Điều này giúp người dùng tin tra cứu được dễ dàng và làm tăng giá trị thẩm mỹ cho mục lục thư viện.

+ Toàn bộ phích mô tả được xếp theo thứ tự chữ cái đầu của họ tác giả (đối với MLCC tên tác giả), chữ cái đầu của tên tài liệu (MLCC tên tài liệu), đối với MLPL phích mô tả được sắp xếp theo môn loại kết hợp với chữ cái đầu của tiêu đề mô tả (chữ cái đầu của họ tác giả, chữ cái đầu của tên tài liệu).

Tuy nhiên, việc tổ chức sắp xếp hệ thống mục lục còn bộc lộ một số bất cập như: Trong 10 tờ phích được rút ngẫu nhiên ở MLCC tên sách có 2 tờ phích được xếp chưa chính xác: “Chủ nghĩa Mác - Lê nin cơ sở phương pháp luận tâm lý học” xếp trước “Chủ nghĩa cộng sản khoa học: Dừng trong các trường đại học và cao đẳng”, hay “Chủ nghĩa tư bản hiện đại những điều

chỉnh mới” xếp trước “Chủ nghĩa tư bản hiện đại Hoa Kỳ đầu thế kỷ XXI”; Trong 10 tờ phích được rút ngẫu nhiên ở MLPL có 2 tờ phích được xếp sai vị trí: “500 bài toán cơ bản và nâng cao lớp 6” có ký hiệu phân loại là **510.76**, và “Sổ tay công thức toán phổ thông dành cho học sinh trung học cơ sở và trung học phổ thông” có ký hiệu phân loại là **510.3** lại được xếp trước các tài liệu có ký hiệu phân loại là **510** (được thể hiện ở bảng 15). Đồng thời có nhiều phích qua thời gian sử dụng đã trở nên cũ nát, cần được thay thế bằng phích mới. Hơn nữa ở trong một số hộp phích số lượng phích còn quá nhiều gây khó khăn cho người dùng tin trong quá trình thao tác để tra cứu tài liệu và cán bộ thư viện khi cân bổ sung phích mới.

Để đánh giá chất lượng và hiệu quả sử dụng hệ thống mục lục được khách quan, nghiên cứu đã tiến hành thống kê phiếu yêu cầu bị từ chối tại phòng đọc mở và phòng địa chỉ - thông tin tra cứu trong 3 ngày để xem nguyên nhân bị từ chối yêu cầu của người dùng tin, kết quả như sau:

Lý do bị từ chối	Số lượng	Ngày 1	Tỷ lệ (%)	Ngày 2	Tỷ lệ (%)	Ngày 3	Tỷ lệ (%)
Ghi sai ký hiệu		2/23	8,7	0/17	0	1/19	5,3
Tài liệu đã có người sử dụng		1/23	4,3	1/17	5,9	1/19	5,3
Các nguyên nhân khác		1/23	4,3	0/17	0	1/19	5,3

Bảng 16. Thống kê khảo sát phiếu yêu cầu

Như vậy, nguyên nhân khách quan của những yêu cầu bị từ chối là do sách đã có người sử dụng. Nguyên nhân chủ quan là các bản hướng dẫn tra cứu trên hệ thống mục lục của Thư viện chưa được chi tiết. Cùng một tài liệu được tái bản nhiều lần thì tài liệu nào xuất bản lần sau sẽ thích hợp cho người sử dụng hơn, nhưng người dùng tin thì cứ thấy đúng tên sách là ghi mượn chứ

chưa biết cách xem xét các yếu tố mô tả để lựa chọn tài liệu. Vì vậy, khi mượn tài liệu lại phải trả lại để đổi tài liệu thích hợp hơn. Họ rất cần sự hướng dẫn sử dụng BMTC của Thư viện. Bên cạnh đó, còn có các nguyên nhân bị từ chối yêu cầu khác như: Tài liệu đã bị mất hay tài liệu cũ nát đã được rút ra khỏi kho nhưng phích mô tả vẫn chưa rút khỏi hệ thống mục lục; hoặc tài liệu được đưa đi đóng bìa, làm hồi cô hay xử lý nghiệp vụ.

2.3.3. Chất lượng của bộ máy tra cứu tin hiện đại

Bộ máy tra cứu tin hiện đại chính là biểu hiện sinh động nhất về quá trình tin học hóa hoạt động thông tin thư viện tại Thư viện Hà Nội. Đánh giá chất lượng của CSDL được coi là trọng tâm trong việc đánh giá BMTC tin tại Thư viện Hà Nội.

Để đánh giá chất lượng của CSDL, tác giả chọn CSDL Sach (SACH), mẫu nghiên cứu là những tài liệu có ký hiệu phân loại 155 (các tài liệu về tâm lý trẻ em). Với 42 biểu ghi có ký hiệu phân loại 155 được rút ra từ CSDL sách, tác giả tiến hành trích đoạn 42 biểu ghi để tiến hành nghiên cứu.

Việc chọn mẫu để nghiên cứu như vậy vì CSDL này bao quát tương đối đầy đủ vốn tài liệu tiếng Việt (về các lĩnh vực chính trị, xã hội, kinh tế, văn hóa, văn học nghệ thuật, pháp luật,...) có trong Thư viện Hà Nội. CSDL Sách cũng là CSDL có tần suất bạn đọc truy cập nhiều nhất (91%) và đối tượng truy cập cũng đa dạng từ nhà quản lý, cán bộ giảng dạy, nghiên cứu cho đến học sinh, sinh viên.

Các biểu ghi được lựa chọn sẽ được xem xét đánh giá ở 02 góc độ:

- + Chất lượng biểu ghi
- + Chất lượng tìm kiếm thông tin.

Chất lượng biểu ghi:

Sau khi khảo sát 42 biểu ghi của mảng tin thử nghiệm, nhận thấy chất lượng các biểu ghi chưa cao, dẫn tới giảm hiệu quả của phương tiện tra cứu tin hiện đại. Cụ thể:

+ Trong cách xử lý trường 21 (tóm tắt tài liệu) chưa đầy đủ

Trong 42 biểu ghi của mảng tin thử nghiệm có 04 biểu ghi không xử lý trường 21 (tóm tắt tài liệu): biểu ghi 52294, 63363, 67576, 67587.

+ Chất lượng xử lý từ khóa

Việc định từ khóa còn chưa nhất quán. Ví dụ: *Tâm lý trẻ em*, có biểu ghi định từ khóa là *tâm lý trẻ em* (biểu ghi 2357, 66683), có biểu ghi lại định từ khóa là *tâm lý; trẻ em* (biểu ghi 35512, 33931, 51227).

+ Có sai sót trong nhập máy

Chủ yếu là lỗi nhập sai chính tả: có 06 biểu ghi nhập sai lỗi chính tả trường 21 (tóm tắt tài liệu) với tổng số 8 lỗi chính tả [biểu ghi 23357, 43609, 51227 (2 lỗi), 52280 (2 lỗi), 52318, 66683]. Ví dụ: từ “năm” đánh thành “nằm”, từ “hường” đánh thành “hưng”, từ “vai” đánh thành “bai”...

Chất lượng tìm kiếm thông tin:

Để đánh giá chất lượng và hiệu quả tìm kiếm thông tin, tác giả đã lấy ra các ví dụ cụ thể trong quá trình tìm tin của CSDL Sách, mỗi ví dụ đều được tìm theo từ khóa (phương pháp tìm tin đơn giản) chưa sử dụng các phép tìm phức tạp, sử dụng 2 tham số là:

+ Độ đầy đủ (ký hiệu R): Là tỷ lệ giữa số tài liệu thích hợp tìm được với một yêu cầu tin và tổng số tài liệu thích hợp có trong mảng tin thử nghiệm.

Phương pháp đánh giá độ đầy đủ của tài liệu dựa vào công thức:

$R = A/C$, trong đó: A là tài liệu phù hợp được tìm ra, C là tài liệu phù hợp trong mảng tin thử nghiệm.

+ Độ chính xác (ký hiệu P): là tỷ lệ giữa số tài liệu thích hợp tìm được với một yêu cầu tin và tổng số tài liệu tìm được.

Phương pháp đánh giá độ chính xác của tài liệu dựa vào công thức:

$P = A/B$, trong đó: A là tài liệu phù hợp được tìm ra, B là tổng số tài liệu tìm được.

Để tính độ đầy đủ và độ chính xác của các cuộc tìm cần xác định được số tài liệu thích hợp trong kết quả tìm cũng như trong mảng tin thử nghiệm đối với mỗi yêu cầu. Muốn vậy, đề tài không chỉ sử dụng mẫu tìm mà còn kết hợp với cả tài liệu gốc khi cần đối chiếu. Số biểu ghi tìm ra được tiến hành tìm theo đúng biểu thức tìm. Số biểu ghi phù hợp tìm ra được tiến hành xem xét, lựa chọn những biểu ghi phù hợp trong số những biểu ghi tìm ra. Số biểu ghi phù hợp của CSDL được tiến hành tìm trong CSDL Sách của Thư viện. Cụ thể:

Yêu cầu 1: Tìm tài liệu về tâm lý trẻ em

Biểu thức tìm: #1: Tâm lý trẻ em

Kết quả:

- Số biểu ghi tìm ra: 3
- Số biểu ghi phù hợp tìm ra: 3
- Số biểu ghi phù hợp của CSDL: 10
- Độ đầy đủ: $(3 \times 100) / 10 = 30\%$
- Độ chính xác: $(3 \times 100) / 3 = 100\%$

Yêu cầu 2: Tìm tài liệu về tâm lý gia đình

Biểu thức tìm: #1: Tâm lý gia đình

Kết quả:

- Số biểu ghi tìm ra: 6
- Số biểu ghi phù hợp tìm ra: 4
- Số biểu ghi phù hợp của CSDL: 7

- Độ đầy đủ: $(4 \times 100) / 7 = 57,1\%$

- Độ chính xác: $(4 \times 100) / 6 = 66,7\%$

Yêu cầu 3: Tìm tài liệu về tâm lý xã hội

Biểu thức tìm: #1: Tâm lý xã hội

Kết quả:

- Số biểu ghi tìm ra: 6

- Số biểu ghi phù hợp tìm ra: 3

- Số biểu ghi phù hợp của CSDL: 11

- Độ đầy đủ: $(3 \times 100) / 11 = 27,3\%$

- Độ chính xác: $(3 \times 100) / 6 = 50\%$

Yêu cầu 4: Tìm tài liệu về nghệ thuật dạy con

Biểu thức tìm: #1: Tâm lý trẻ em

#2: Dạy con

#3: #1*#2

Kết quả:

- Số biểu ghi tìm ra: 7

- Số biểu ghi phù hợp tìm ra: 6

- Số biểu ghi phù hợp của CSDL: 11

- Độ đầy đủ: $(6 \times 100) / 11 = 54,5\%$

- Độ chính xác: $(6 \times 100) / 7 = 85,7\%$

Yêu cầu 5: Tìm tài liệu về giao tiếp của trẻ em

Biểu thức tìm: #1: Giao tiếp

#2: Tâm lý trẻ em

#3: #1*#2

Kết quả:

- Số biểu ghi tìm ra: 12

- Số biểu ghi phù hợp tìm ra: 8

- Số biểu ghi phù hợp của CSDL: 16
- Độ đầy đủ: $(8 \times 100) / 16 = 50\%$
- Độ chính xác: $(8 \times 100) / 12 = 66,7\%$

Hiệu quả của các cuộc tìm tin trong mạng tin thử nghiệm được thể hiện trong bảng sau:

Số cuộc tìm	Độ đầy đủ	Tỷ lệ %	Độ chính xác	Tỷ lệ %
1	3/10	30	3/3	100
2	4/7	57,1	4/6	66,7
3	3/11	27,3	3/6	50
4	6/11	54,5	6/7	85,7
5	8/16	50	8/12	66,7
Trung bình		43,9		73,8

Bảng 17. Hiệu quả của các cuộc tìm tin trong mạng tin thử nghiệm

Nhận xét: Nhìn vào bảng thống kê các cuộc tìm đã được thực hiện cho thấy

+ Độ đầy đủ: 5 cuộc tìm được thực hiện có trung bình độ đầy đủ là 43,9%. Nguyên nhân giảm độ đầy đủ (mất tin) ở đây là:

Chưa có sự nhất quán hoàn toàn về sử dụng thuật ngữ trong định từ khóa cho tài liệu. Ví dụ: từ khóa “tâm lý trẻ em”, có biểu ghi lại tách thành “tâm lý” và “trẻ em” (yêu cầu tìm số 1), từ khóa “tâm lý gia đình” và “tâm lý” (yêu cầu tìm số 2), “gia đình”, từ khóa “tâm lý xã hội” và “tâm lý”, “xã hội” (yêu cầu tìm số 3).

Nhập sai lỗi chính tả: Trẻ thành Tre, Dựng thành Dụng (yêu cầu tìm số 1 độ đầy đủ chỉ có 30%).

+ Độ chính xác: độ chính xác trung bình của các cuộc tìm đạt 73,8%. Đây là tỷ lệ tương đối cao tuy nhiên nguyên nhân hạn chế độ chính xác (nhiều tin) là:

Nhiều từ khóa là những cụm từ quá dài hoặc không tách từ hợp lý, không thống nhất về mặt thuật ngữ do người xử lý thông tin bỏ qua bước kiểm soát từ khóa.

Nhiều tài liệu xử lý nội dung thiếu chính xác (xác định từ khóa không sát với nội dung tài liệu do không đọc kỹ hoặc chỉ căn cứ vào tên tài liệu không căn cứ vào nội dung để làm từ khóa).

2.4. Nhận xét chung về Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện Hà Nội

Mục đích hoạt động của các cơ quan thông tin - thư viện nói chung và của Thư viện Hà Nội nói riêng là đáp ứng yêu cầu tin của người dùng tin. Trong những năm qua, Thư viện luôn thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ được giao và đạt được những thành tựu đáng kể như số lượng nguồn lực ngày càng tăng cả về chất cũng như lượng; BMTC tin ở Thư viện đã đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin tương đối tốt; số lượng bạn đọc đến với thư viện cũng ngày một tăng. Có được điều này trước hết phải kể đến sự quan tâm của lãnh đạo Thư viện cũng như lãnh đạo thành phố Hà Nội bằng cách tăng đầu tư kinh phí, cơ sở vật chất cho thư viện, sự nỗ lực trong công việc của bản thân các cán bộ thư viện.

Ý kiến đánh giá của người dùng tin về BMTC của Thư viện được trình bày tại bảng sau:

STT	Ý kiến đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Tốt	65/300	21,7
2	Bình thường	211/300	70,3
3	Chưa tốt	24/300	8

Bảng 18. Ý kiến đánh giá của người dùng tin về BMTC của Thư viện

Nhìn vào bảng trên ta thấy: 70,3% bạn đọc cho rằng BMTC tin tại Thư viện Hà Nội là bình thường, có thể chấp nhận được, có 21,7% lời khen, chỉ có 8% đánh giá BMTC tin là chưa tốt. Từ khảo sát thực tế thực trạng của bộ máy tra cứu tin và ý kiến đánh giá của bạn đọc về BMTC tin của Thư viện Hà Nội, rút ra một số nhận xét sau:

2.4.1. Ưu điểm

*** Bộ máy tra cứu tin truyền thống**

+ Hệ thống mục lục: Qua quá trình khảo sát, tác giả khẳng định hệ thống mục lục của Thư viện Hà Nội đã phản ánh đầy đủ toàn bộ tài liệu của Thư viện. Nhờ phân công lao động hợp lý, rút ngắn thời gian xử lý tài liệu và tổ chức mục lục khoa học, hợp lý, do đó người dùng tin có thể truy cập đến các tài liệu mới một cách nhanh chóng và kịp thời.

Cũng như nhiều thư viện của các nước trên thế giới, hệ thống mục lục truyền thống vẫn đóng vai trò tích cực trong công tác tìm tin. Hệ thống mục lục của thư viện cho phép cùng một lúc có nhiều người truy cập, đây là phương tiện dễ sử dụng và quen thuộc với nhiều người dùng tin khác nhau, nhất là những người chưa có thói quen sử dụng BMTC hiện đại.

Thư viện đã tổ chức hệ thống mục lục khoa học, hợp lý bao gồm: MLCC tác giả, MLCC tên sách và MLPL. Hệ thống phích tiêu đề ứng với mức độ chi tiết của cấp phân chia các đề mục.

Các tủ mục lục được bố trí tại các phòng phục vụ bạn đọc đã tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc tra cứu tài liệu, đồng thời cũng giúp cán bộ thư viện kịp thời trả lời những câu hỏi của bạn đọc, hướng dẫn bạn đọc, đối chiếu so sánh giữa kho sách với các bộ phích mục lục khi cần thiết.

Ngoài ra, Thư viện còn có các tủ mục lục công vụ được bố trí ở một phòng riêng. Mục lục công vụ được biên soạn để sử dụng nội bộ trong quá trình bổ sung, xử lý, lập các chỉ dẫn thư mục và thông tin. Đối tượng sử dụng

loại mục lục này các cán bộ Thư viện nhưng trong một số trường hợp cần thiết cán bộ thư viện phải sử dụng mục lục công vụ để thỏa mãn yêu cầu của bạn đọc.

+ Tài liệu tra cứu: Các tài liệu tra cứu của Thư viện Hà Nội tương đối đa dạng, phong phú về loại hình như các bộ bách khoa thư, từ điển, sổ tay tra cứu... Đặc biệt, Thư viện có các bản thư mục thông báo sách mới được đặt tại phòng phục vụ bạn đọc đã tạo điều kiện cho bạn đọc có thêm một công cụ tra cứu hữu hiệu. Với vai trò và tác dụng đối với việc tra cứu, cập nhật thông tin tài liệu mới của người dùng tin tại Thư viện Hà Nội, các bản thư mục đã trở thành một trong những thành phần không thể thiếu trong các loại tài liệu tra cứu.

Ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, việc tìm kiếm thông tin trên các phương tiện hiện đại như máy tính ngày càng phổ biến. Tuy vậy, bên cạnh việc tiến hành xây dựng bộ máy tra cứu tin hiện đại, Thư viện Hà Nội vẫn quan tâm hoàn thiện hệ thống mục lục và các tài liệu tra cứu. Điều này đã tạo điều kiện cho bạn đọc có thể lựa chọn và tiếp cận được với tài liệu bằng nhiều công cụ tra cứu khác nhau.

* Bộ máy tra cứu tin hiện đại

+ Sử dụng BMTC hiện đại giúp người dùng tin giảm được thời gian, công sức bỏ ra trong quá trình tra cứu mà hiệu quả đem lại cao hơn. CSDL của Thư viện cung cấp đầy đủ các yếu tố mô tả thư mục như: Từ khóa, ký hiệu phân loại, tác giả, ký hiệu kho, tóm tắt tài liệu,... giúp người dùng tin nắm được nội dung tài liệu để từ đó loại bỏ những tài liệu không cần hoặc lựa chọn tài liệu sát với yêu cầu đề ra. Việc tra cứu bằng máy tính sẽ giúp người dùng tin tốn ít thời gian hơn đem lại hiệu quả cao hơn. Các CSDL của Thư viện Hà Nội có ưu điểm sau:

Số lượng CSDL của Thư viện tương đối đầy đủ so với số lượng tài liệu có tại Thư viện (10 CSDL với 140.354 biểu ghi). Đặc biệt, Thư viện Hà Nội có CSDL Địa chí (5.187 biểu ghi) quản lý một khối lượng tài liệu quý hiếm và có giá trị về mặt vật chất cũng như nội dung thông tin về Hà Nội. Hiện nay, các CSDL của Thư viện vẫn đang được cập nhật thông tin mỗi khi có tài liệu về. Các CSDL tại Thư viện Hà Nội thực sự cần thiết đối với người dùng tin của thư viện, giúp người dùng tin tra cứu trên máy tính nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn. Bộ máy tra cứu tin hiện đại còn giúp cán bộ thư viện quản lý và tổng hợp được số lượng cũng như chất lượng kho tài liệu của thư viện mình.

2.4.2. Nhược điểm

**** Bộ máy tra cứu truyền thống***

Hệ thống mục lục của Thư viện Hà Nội đã được bảo quản và chỉnh lý thường xuyên nhưng do số lượng phích mô tả lớn nên việc sắp xếp không tránh khỏi có những sai sót dẫn đến hiện tượng mất tin.

Các tài liệu tra cứu được xếp chung với tài liệu địa chí và các tài liệu ở tất cả các kho của Thư viện, gây khó khăn cho việc sử dụng loại tài liệu này của bạn đọc.

Nguồn tài liệu tiếng nước ngoài của Thư viện tương đối phong phú và đa dạng với nhiều ngôn ngữ khác nhau (Tiếng Anh, tiếng Nga, tiếng Trung Quốc, tiếng Pháp...). Nhưng hiện nay, Thư viện vẫn chưa phản ánh kịp thời tài liệu ngoại văn vào hệ thống mục lục tài liệu tiếng nước ngoài. Nhiều bạn đọc có nhu cầu sử dụng nguồn tài liệu này nhưng lại khó khăn trong việc tra tìm.

Thư viện chưa có ô tra chủ đề để hỗ trợ và phát huy vai trò của hệ thống mục lục phân loại.

Nhiều phích bị mất hoặc chưa sắp xếp đúng chỗ có thể do lỗi của cán bộ thư viện khi xếp phích, cũng có thể do ý thức của bạn đọc chưa cao. Điều này cũng gây ra hiện tượng mất tin.

Do thời gian sử dụng dài, các ô phích không đồng bộ với tủ phích, các tủ phích ít được sửa chữa dẫn đến tình trạng các ô phích rất khó kéo ra đẩy vào.

Còn nhiều phích do viết tay nên chữ bị mờ gây khó nhìn và thiếu thẩm mỹ...

Một số phích trong mục lục chưa được rút khỏi hệ thống mục lục mặc dù các tài liệu đã bị mất do người dùng tin, hay các tài liệu cũ nát đã được rút khỏi kho. Điều này dẫn đến tình trạng có phích mà không có sách.

* Bộ máy tra cứu hiện đại

Tuy Bộ máy tra cứu tin hiện đại có những mặt mạnh nhưng vẫn còn tồn tại những mặt yếu xét cả về góc độ chủ quan lẫn khách quan như:

+ BMTC hiện đại khó sử dụng do Thư viện dùng phần mềm CDS/ISIS đã qua lạc hậu.

+ So với số lượng tài liệu mà Thư viện đang lưu giữ và phục vụ bạn đọc (gần 500.000 cuốn) thì số lượng biểu ghi của Thư viện còn ít (140.354 biểu ghi). Điều này gây hạn chế cho bạn đọc trong việc tiếp cận đến nguồn tài liệu của Thư viện.

+ CSDL của Thư viện mới xây dựng ở dạng thư mục, chưa có CSDL toàn văn.

+ Việc đưa máy tính phục vụ bạn đọc đã được triển khai nhưng số lượng máy tính còn chưa nhiều: 01 máy ở phòng đọc mở, 01 máy ở phòng địa chí, 03 máy ở phòng thiếu nhi, 25 máy ở phòng tin học (bạn đọc chủ yếu vào phòng tin học để giải trí và tra cứu tin trên Internet). Vì vậy, việc tra cứu tin trên CSDL chưa thu hút được nhiều bạn đọc sử dụng.

+ CSDL của Thư viện được xây dựng trên hệ quản trị CSDL CDS/ISIS nên có một số hạn chế như:

CDS/ISIS chủ yếu dùng để quản trị tài liệu nên phần tính toán còn hạn chế, những tính toán thống kê phải chuyển sang phần mềm khác thực hiện.

CDS/ISIS chưa phải là một phần mềm tổng thể cho tổ chức và quản lý một thư viện hiện đại vì phần mềm này chưa tạo được trong môi trường mạng một hệ thống các chương trình con để thực hiện đầy đủ các công đoạn trong chu trình vận hành của thư viện một cách tự động và hợp nhất.

Bên cạnh đó khả năng hỗ trợ mạng diện rộng, mã vạch, kiểm tra từ tính, dữ liệu tài liệu đa phương tiện của CDS/ISIS là yếu kém, khó kiểm soát trùng lặp biểu ghi, không quản lý được CSDL toàn văn, quản lý bạn đọc.

+ Chất lượng CSDL chưa cao, nguyên nhân: Việc nhập phiếu xử lý tiền máy và nhập máy do nhiều người đảm nhiệm, công tác hiệu đính còn yếu dẫn đến việc lỗi chính tả còn tồn tại trong các biểu ghi. Sau khi nhập máy chưa có cán bộ chuyên trách hiệu đính các biểu ghi nên đã có sai sót trong CSDL.

+ Mặc dù Thư viện Hà Nội đã sử dụng Bộ từ khóa có kiểm soát cho tài liệu nhập vào CSDL nhưng việc áp dụng chưa triệt để. Việc định từ khóa vẫn dựa trên cơ sở từ khóa tự do, mang tính chất chủ quan của cán bộ định từ khóa nên xảy ra tình trạng có nhiều từ khóa khác nhau biểu thị cho cùng một khái niệm, gây tốn bộ nhớ và hạn chế hiệu quả tìm tin.

CHƯƠNG 3.

CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN BỘ MÁY TRA CỨU TIN TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI

Nhiệm vụ chính của mỗi cơ quan thông tin thư viện là nâng cao năng lực đảm bảo thông tin cho người dùng tin thông qua việc giúp cho người dùng tin truy cập, lựa chọn và sử dụng thông tin phù hợp từ các nguồn tin có trong cơ quan mình và từ các nguồn tin ở nơi khác một cách tốt nhất, thuận tiện và nhanh chóng nhất theo yêu cầu của họ. Bộ máy tra cứu chính là phương tiện tiếp cận tới nguồn tin có trong thư viện, giúp người dùng tin khai thác thông tin một cách triệt để nhất. BMTC của thư viện ngày càng trở nên vô cùng quan trọng và cần thiết với chức trách là tư vấn thường trực cho hoạt động tiếp cận khai thác và sở hữu tri thức của người dùng tin. Việc nâng cao chất lượng BMTC ở Thư viện Hà Nội là một trong những nhiệm vụ được ưu tiên hàng đầu để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dùng tin của Thư viện. Để tiếp tục hoàn thiện theo hướng tổ chức BMTC một cách khoa học, chính xác đạt hiệu quả sử dụng cao, Thư viện cần thực hiện một hệ thống giải pháp đồng bộ đối với cả hai hợp phần của BMTC (BMTC tin truyền thống và BMTC tin hiện đại).

3.1. Củng cố bộ máy tra cứu tin truyền thống

3.1.1. *Chỉnh lý hệ thống mục lục*

- Qua kết quả điều tra, phân tích cho thấy phần lớn bạn đọc tại Thư viện Hà Nội vẫn chủ yếu sử dụng mục lục truyền thống trong quá trình tra cứu tài liệu. Do đó, việc củng cố HTML trước mắt và lâu dài là rất cần thiết bởi các lý do sau:

+ HTML vẫn là phương tiện tra cứu cơ bản nhất mà phần đông độc giả của Thư viện Hà Nội hiện nay quen sử dụng. Đáp ứng tối đa nhu cầu tin không ngừng tăng do sự phát triển nhanh chóng của KHCN.

+ Số lượng máy tính của Thư viện dành cho việc tra cứu tin trên các CSDL còn ít, chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của bạn đọc.

+ Không chỉ thế, hệ thống mục lục còn phản ánh đầy đủ số lượng tài liệu có trong Thư viện.

Như vậy, hệ thống mục lục truyền thống của Thư viện cho đến nay vẫn là công cụ chủ yếu để tra cứu tài liệu, song hệ thống mục lục vẫn chưa hoàn thiện, gây khó khăn cho bạn đọc trong quá trình tra tìm tài liệu. Để cho hệ thống mục lục dễ sử dụng hơn, cần phải rà soát, tổ chức và sắp xếp lại toàn bộ các mục lục một cách khoa học, hợp lý. Cụ thể:

+ Trong từng loại mục lục, cần kiểm kê lại các phích mô tả xem chúng đã phản ánh đầy đủ các tài liệu có trong thư viện hay chưa. Trong thực tế việc làm này chưa được Thư viện tiến hành thường xuyên nên tình trạng phích có trong mục lục nhưng tài liệu đã bị mất, bị rút khỏi kho, hay do ý thức của bạn đọc... gây nên hiện tượng mất tin. Ngược lại có tài liệu đã nhập kho nhưng chưa có phích phản ánh trong mục lục.

+ Cần hiệu đính, sửa chữa lại những phích mô tả chưa chính xác nhằm đảm bảo sự thống nhất cao trong mô tả, khắc phục thiếu sót nâng cao chất lượng hệ thống mục lục. Việc bổ sung thêm phích mới cho HTML hiện đang được Thư viện tiến hành mỗi khi có tài liệu mới nhập về Thư viện dẫn tới sự sáo trộn trong các mục lục vì vậy cần chấn chỉnh lại hệ thống phích tiêu đề chính, tiêu đề phụ, các phích này cần được làm bằng bìa cứng ép Plastic để chống rách nát. Để tạo thẩm mỹ mục lục cũng như giúp người dùng tin tra cứu thuận tiện Thư viện nên sử dụng hệ thống phích tiêu đề bằng giấy bìa màu, đánh máy, ép Plastic. Đối với các phích cũ, rách, viết bằng tay cần phải được thay thế bằng những phích mới in từ máy tính nhằm đảm bảo sự thống nhất cao trong mô tả, khắc phục những thiếu sót, nâng cao chất lượng và thẩm

mỹ cho hệ thống mục lục. Các hộp phích quá đầy cần được san bớt để tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin sử dụng.

- + Xây dựng mục lục trích báo, tạp chí bởi tác dụng của nó rất lớn trong việc cập nhập nhanh chóng những thông tin mới.

- + Bổ sung thêm ô tra chủ đề ở MLPL, mỗi chủ đề được mô tả trên một phích kèm theo ký hiệu phân loại tương ứng, các phích được xếp theo thứ tự chữ cái của các ô chủ đề để nâng cao hiệu quả sử dụng của MLPL.

- + Kiểm tra lại các nhãn cài bên ngoài hộp phích với nội dung thể hiện bên trong. Phân công người chịu trách nhiệm bảo quản các hộp phích, kiểm tra thường xuyên trật tự sắp xếp các phích trong mục lục, hàng tuần vệ sinh, lau chùi các tủ mục lục, coi đó là công việc nghiệp vụ định kỳ của Thư viện.

3.1.2 Xây dựng kho tài liệu tra cứu

Cùng với việc chỉnh lý HTML, Thư viện cần tổ chức kho TLTC. Hiện nay, các tài liệu tra cứu tại Thư viện Hà Nội được xếp cùng với các tài liệu khác của các phòng phục vụ bạn đọc, chưa có kho riêng, nên Thư viện Hà Nội cần tổ chức kho TLTC tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc có nhu cầu sử dụng các tài liệu tra cứu. Thực tế việc xây dựng và tổ chức kho TLTC đã tạo ra khả năng to lớn trong việc tuyên truyền và khai thác các tài liệu có giá trị tư tưởng và khoa học cao. Hình thức tổ chức kho mở hiện nay đã khá phổ biến ở nhiều thư viện của Việt Nam. Kho mở theo cách hiểu đơn giản có nghĩa là kho tài liệu sắp xếp theo môn loại khoa học và bạn đọc tự do tiếp cận tài liệu trên giá. Trong thời gian tới Thư viện nên áp dụng hình thức kho mở cho các TLTC kết hợp với kho tài liệu của các phòng đọc. Trong đó các TLTC nên bố trí ở một vị trí riêng gần cán bộ thư viện để tiện cho việc bảo quản tài liệu. Để tổ chức kho mở cần một số điều kiện cơ bản sau:

- + Về cơ sở vật chất: diện tích kho rộng, thông thoáng.

+ Về an toàn cho tài liệu: Có đủ trang thiết bị cần thiết như chỉ từ (cho tài liệu quý hiếm, tài liệu tra cứu...); gương phản chiếu, công từ, camera... Có những biện pháp quản lý phù hợp chống thất thoát tài liệu. Vị trí của các giá sách trong kho cần bố trí hợp lý để cán bộ thư viện hoặc camera có thể quản lý rõ ràng.

Những điều kiện nêu trên trong thời gian tới, Thư viện Hà Nội có thể đáp ứng được, vì vậy các công việc chuẩn bị cho tổ chức kho mở tài liệu tra cứu, Thư viện cần nhanh chóng triển khai.

Tăng cường số lượng các TLTC để tập hợp được đầy đủ các loại hình tài liệu tra cứu chủ yếu: Các tài liệu chỉ đạo của Đảng, Nhà nước; các tác phẩm tiêu biểu của các vị lãnh tụ Đảng và Nhà nước; các bách khoa toàn thư, từ điển, các loại sách chỉ dẫn... Qua kết quả khảo sát thì TLTC của Thư viện Hà Nội tương đối phong phú và đa dạng với giá trị nội dung cao.

Hiện nay, nhiều TLTC đã được xuất bản dưới dạng đĩa CD-ROM như các bách khoa toàn thư, từ điển, các từ điển chuyên ngành... Thư viện nên bổ sung những loại tài liệu này để giúp cho người dùng tin tiện lợi hơn trong quá trình tra cứu tin, làm phong phú hơn nguồn tài liệu tra cứu và tiết kiệm diện tích kho.

3.1.3. Đa dạng hóa các sản phẩm thông tin thư mục

Các sản phẩm thông tin thư mục là phương tiện cho thư viện phục vụ người dùng tin lựa chọn những thông tin cần thiết. Đa dạng hóa các sản phẩm thư mục là việc làm cần thiết trong các cơ quan thông tin thư viện, nhằm nâng cao khả năng thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin. Hiện tại, Thư viện Hà Nội mới chỉ biên soạn thư mục giới thiệu, trong thời gian tới Thư viện cần biên soạn thư mục thông báo khoa học để đáp ứng các yêu cầu của người dùng tin đạt hiệu quả cao hơn. Tăng cường biên soạn các loại thư mục chuyên đề phản ánh những vấn đề cấp thiết về phát triển kinh tế, văn hóa, khoa học,

giáo dục... của Thủ đô. Chú trọng biên soạn các sản phẩm thông tin mới: Thông tin phục vụ lãnh đạo, thông tin theo yêu cầu, thông tin phục vụ chương trình xây dựng nông thôn mới... Công tác biên soạn thư mục cần được giao cho cán bộ có kiến thức chuyên ngành thông tin thư viện kết hợp với cán bộ công nghệ thông tin chịu trách nhiệm, có như vậy Thư viện mới có thể triển khai công tác này đạt hiệu quả tra cứu cao.

3.1.4. Xây dựng hồ sơ trả lời bạn đọc

Muốn đáp ứng tốt nhu cầu tra cứu thông tin của người dùng tin thì ngoài việc tổ chức các phương tiện tra cứu như: hệ thống mục lục, cơ sở dữ liệu thì cần phải tổ chức “Hồ sơ trả lời bạn đọc”. Qua mỗi hồ sơ trả lời, ta có thể kiểm tra được chất lượng trả lời của câu hỏi, phát hiện được những thiếu sót trong khi tra cứu và còn có tác dụng dùng làm tài liệu tham khảo để trả lời cho những câu hỏi trùng nhau, chọn lọc những chuyên đề tương tự hoặc liên quan đến nhau. Hồ sơ câu hỏi được lưu lại còn giúp cho cán bộ tra cứu đỡ tốn công sức, rút ngắn thời gian tìm tòi, tra cứu mà vẫn phục vụ tốt mọi yêu cầu của người dùng tin

Hiện nay, tại Thư viện Hà Nội cũng đã có hồ sơ trả lời bạn đọc ở phòng địa chí - thông tin tra cứu, nhưng chưa được xây dựng ở tất cả các phòng phục vụ bạn đọc. Do đó, trong thời gian tới Thư viện Hà Nội cần xây dựng “Hồ sơ trả lời câu hỏi” cho người dùng tin tại các phòng phục vụ, góp phần làm tăng hiệu quả của bộ máy tra cứu.

3.2. Hoàn thiện bộ máy tra cứu tin hiện đại

Bên cạnh việc củng cố và phát triển các phương tiện tra cứu truyền thống, Thư viện cần tăng cường xây dựng và phát triển các phương tiện tra cứu hiện đại, cụ thể:

+ Thư viện cần phân công cán bộ chuyên trách chịu trách nhiệm hiệu đính biểu ghi.

+ Nâng cao chất lượng khâu xử lý tiền máy và nhập dữ liệu để hạn chế sai sót. Kiểm tra và hiệu đính lại các biểu ghi của các CSDL đã xây dựng bằng việc sửa chữa lại những lỗi sai về chính tả và các lỗi quy định nhập máy trong biểu ghi.

+ Thư viện cần xây dựng CSDL toàn văn cho các tài liệu quý hiếm, đặc biệt là vốn tài liệu địa chí quý hiếm, do nhu cầu tìm hiểu và khai thác thông tin địa chí ngày càng cao.

+ Hiện nay, Thư viện vẫn sử dụng song song 2 hệ quản trị CSDL: phần mềm Libol và CDS/ISIS. Điều này tạo nên sự phức tạp và rườm rà trong việc tra tìm tài liệu của bạn đọc, trong thời gian tới, Thư viện cần nhanh chóng chuyển hẳn sang phần mềm Libol để tiện lợi cho bạn đọc tra cứu tin khi không ở trong thư viện. Phần mềm Libol đáp ứng nâng cao năng lực quản lý và phục vụ nhu cầu khai thác thông tin của bạn đọc đối với nguồn tài liệu điện tử. Phần mềm Libol (Library online) là bộ phần mềm giải pháp thư viện điện tử - thư viện số được Công ty Công nghệ tin học Tinh Vân phát triển năm 1997. Phần mềm được ứng dụng rộng rãi trên các thư viện lớn trong cả nước, tiêu biểu như Trung tâm thông tin tư liệu và khoa học công nghệ Quốc gia, Thư viện khoa học tổng hợp Tp. Hồ Chí Minh... và hầu hết các thư viện trường Đại học như Trung tâm TT-TV Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Hà Nội... Phần mềm này có các phân hệ như: Phân hệ tra cứu trực tuyến OPAC, phân hệ bổ sung, phân hệ mượn trả, phân hệ ấn phẩm định kỳ, phân hệ bạn đọc, phân hệ mượn trả, phân hệ mượn liên thư viện, phân hệ phát hành, phân hệ ấn phẩm điện tử, phân hệ quản lý.

+ Cần tăng cường số lượng máy tính cho các phòng phục vụ bạn đọc, đồng thời tăng cường công tác hướng dẫn người dùng tin khai thác các CSDL tại Thư viện, tạo cho bạn đọc thói quen tra cứu thông tin trên các CSDL.

3.3. Nâng cao trình độ cán bộ thông tin thư viện

Trong mọi hoạt động, con người là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp tới sự thành công hay thất bại. Trong hoạt động thông tin thư viện cũng vậy, cán bộ thư viện đóng một vai trò quan trọng, bởi mọi hoạt động thông tin thư viện đều gắn liền với cán bộ thư viện - chủ thể của hoạt động thông tin thư viện.

Liên đoàn thông tin tư liệu quốc tế đã đưa ra yêu cầu đối với cán bộ thông tin thư viện: "...họ phải là những người có bốn phẩm chất cơ bản, đó là chuyên môn hóa, đa năng, dễ thích nghi và nhiệt tình với công việc. Đồng thời phải có kiến thức và kỹ năng về một số kỹ thuật và công nghệ như: kỹ thuật quản lý (marketing, quản lý...); kỹ thuật truyền thông (giao tiếp với người dùng tin, truyền thông với các hệ thống thông tin xuất bản...); công nghệ thông tin (CSDL, CD-ROM, đa phương tiện...)"

Do đó, công tác bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, đào tạo lại và đào tạo thường xuyên cán bộ thư viện, hình thành đội ngũ cán bộ thông tin thư viện tạo việc và đa năng, hoạt động hiệu quả trong tình hình phát triển mới của sự nghiệp thông tin - thư viện trở thành một đòi hỏi cấp bách, một nhiệm vụ quan trọng trong thư viện, cơ quan thông tin.

Trong giai đoạn hiện nay, các đòi hỏi đối với cán bộ thư viện và cơ quan thông tin ngày càng gắt gao. Ngoài kiến thức chuyên môn, một cán bộ thông tin - thư viện phải được cập nhật, phát triển và hoàn thiện các kiến thức về tin học văn phòng, kiến thức về công nghệ thông tin, biết sử dụng thành thạo máy tính để xử lý, quản lý, bảo trì và khai thác các CSDL, biết cách cung cấp cho người dùng tin các tài liệu điện tử qua mạng, biết phổ biến kiến thức và kỹ năng cho đồng nghiệp và người dùng tin. Cụ thể, cán bộ thư viện tại Thư viện Hà Nội cần phải đáp ứng được những yêu cầu sau:

+ Trình độ chuyên môn về thông tin thư viện, thư mục vững vàng.

+ Biết sử dụng và khai thác phần mềm chuyên dụng phục vụ cho công tác chuyên môn nghiệp vụ thư viện.

+ Sử dụng thành thạo máy vi tính trong việc tra cứu và khai thác thông tin.

+ Biết phân tích đánh giá nhu cầu tin khác nhau của người dùng tin giúp Thư viện xây dựng các nguồn tin đúng, phù hợp với yêu cầu của người dùng tin cũng như biết tư vấn cho họ về kỹ năng khai thác thông tin trên các công cụ tra cứu truyền thống và hiện đại.

+ Có khả năng sử dụng thành thạo một ngoại ngữ (tiếng Anh). Điều này là rất cần thiết vì trong môi trường làm việc của Thư viện trong tương lai việc trao đổi hợp tác với các Thư viện nước ngoài rất nhiều. Nếu trình độ ngoại ngữ hạn chế thì công việc của các cán bộ thư viện sẽ không đạt hiệu quả cao.

+ Có tinh thần trách nhiệm và nhiệt tình với công việc.

Để giúp cho đội ngũ cán bộ thông tin - thư viện của Thư viện có được những kỹ năng, phẩm chất trên đòi hỏi Thư viện phải bồi dưỡng nâng cao trình độ cho cán bộ. Hiện nay, Thư viện Hà Nội có đội ngũ cán bộ 100% đã tốt nghiệp đại học, phần lớn tốt nghiệp đại học chuyên ngành thông tin thư viện, trong đó có 07 cán bộ là thạc sĩ khoa học thư viện, 07 cán bộ có văn bằng 2 (ngoại ngữ, hành chính, báo chí). Tuy nhiên, phần lớn đội ngũ cán bộ Thư viện còn yếu về ngoại ngữ, tin học. Vì vậy, cần tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ ngoại ngữ và tin học cho các cán bộ của Thư viện. Những hình thức chủ yếu cần để bồi dưỡng nâng cao trình độ cán bộ, bao gồm:

+ Cử thêm các cán bộ đi học lớp bồi dưỡng nâng cao ngắn hạn và dài hạn về nghiệp vụ, chuyên môn, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động TT-TV, và các lớp nâng cao năng lực quản lý và điều hành các cơ quan TT-TV ở trong và ngoài nước với thời gian hợp lý từ 6 tháng đến 1 năm. Thực tế,

Thư viện Hà Nội cũng đã cử cán bộ đi học thêm các lớp đào tạo về tin học và ngoại ngữ, đồng thời cũng tổ chức cho cán bộ đi tham quan học tập các thư viện trong và ngoài nước (tham quan các Trung tâm học liệu khu vực miền Trung, Thư viện trường Đại học FPT, tham gia các đoàn tập huấn tại Hàn Quốc, Ấn Độ, Singapore, Thái Lan, Trung Quốc, Malayxia). Tuy nhiên, những hoạt động này còn chưa nhiều, hạn chế số lượng cán bộ được tham gia. Vì vậy, Thư viện cần tăng cường số lượng cán bộ được tham gia nhiều hơn. Đặc biệt, tại Thư viện Hà Nội có kho tài liệu địa chí lớn bao gồm những tài liệu Hán Nôm nhiều, cần phải xử lý mục lục Hán Nôm, nhưng do cán bộ Thư viện không biết tiếng Hán, sách chỉ mới được lược dịch nên việc sắp xếp phích chưa đảm bảo chính xác đầy đủ. Như vậy, Thư viện Hà Nội cần phải quan tâm cử cán bộ phòng địa chí đi học thêm lớp bồi dưỡng về tiếng Hán.

+ Tổ chức các buổi hội thảo cập nhật kiến thức nâng cao về chuyên môn, nghiệp vụ: Xây dựng và phát triển nguồn lực thông tin, xử lý, bao gói thông tin, cung cấp và chuyển giao thông tin, phân tích tổ chức hệ thống tìm tin.

+ Khuyến khích các cán bộ tự học, nâng cao trình độ ngoại ngữ và tin học; tổ chức cho cán bộ tham quan thực tế nhiều hơn, trao đổi kinh nghiệm về công tác chuyên môn cũng như công tác quản lý.

3.4. Đào tạo, hướng dẫn người dùng tin

Đào tạo người dùng tin là một trong những việc làm hết sức quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động của các cơ quan TT-TV. Việc đào tạo người dùng tin giúp cho họ có những hiểu biết chung về cơ cấu tổ chức hoạt động và các sản phẩm, dịch vụ TT-TV, cũng như kỹ năng khai thác các nguồn thông tin qua BMTC truyền thống và hiện đại.

Thực tế hiện nay, người dùng tin ở Thư viện Hà Nội kỹ năng sử dụng BMTC còn chưa tốt. Một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng này là do việc hướng dẫn người dùng tin sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin

chưa được tổ chức. Kết quả khảo sát thể hiện trong bảng ... cho thấy đa số người dùng tin mong muốn tham gia lớp tập huấn sử dụng những sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

Câu trả lời	Tổng số	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Rất cần		36/300	12.0
Cần		170/300	56.7
Không cần		94/300	31.3

Bảng 19. Nhu cầu tham gia lớp tập huấn người dùng tin

Kết quả điều tra cho thấy: 56,7% người dùng tin của Thư viện trả lời là cần được hướng dẫn, huấn luyện sử dụng những sản phẩm và dịch vụ TT-TV, hay tra cứu tin tại thư viện, trong đó có 12% người dùng tin rất cần, chỉ có 31,3% không có nhu cầu. Số liệu này chỉ ra, người dùng tin ở Thư viện Hà Nội cần được trang bị những kiến thức về kỹ năng tra cứu thông tin, đồng thời cũng chứng tỏ rằng họ là người hiểu rõ những lợi ích của những kiến thức và kỹ năng tra tìm thông tin. Trước nhu cầu cần được trang bị và hướng dẫn cách tra cứu thông tin của người dùng tin, Thư viện cần tổ chức các hình thức sau:

+ Hàng năm Thư viện nên tổ chức các lớp ngắn hạn hướng dẫn cho người dùng tin những hiểu biết cơ bản về cách khai thác và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ TT-TV, cũng như các kỹ năng khai thác các nguồn thông tin qua BMTC tin truyền thống và hiện đại.

+ Biên soạn các bảng hướng dẫn tra cứu tin có nội dung chi tiết hơn, đặt ở vị trí thuận lợi cho người dùng tin sử dụng ở các phòng phục vụ bạn đọc.

+ Tổ chức các buổi trao đổi, tọa đàm giữa cán bộ Thư viện và bạn đọc về việc sử dụng phần mềm tra cứu thông tin cũng như việc khai thác thông tin trên mạng. Đồng thời giải đáp những thắc mắc và hướng dẫn những điều mà

bạn đọc chưa biết.

+ Ngoài ra, Thư viện nên tổ chức các buổi tuyên truyền, giới thiệu sách, triển lãm sách, tổ chức phục vụ sách theo chuyên đề, tư vấn cho bạn đọc trong quá trình mượn trả tài liệu. Tổ chức hội nghị, hội thảo bạn đọc để thăm dò nắm bắt nhu cầu tin của người dùng để từ đó có cách thức phục vụ cho phù hợp.

Người dùng tin là một trong những yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của một thư viện hay cơ quan thông tin. Ngoài ra đối tượng người dùng tin đến với thư viện luôn biến động, vì thế việc đào tạo, tập huấn họ phải được tiến hành thường xuyên, lâu dài và có kế hoạch. Muốn làm được điều này đòi hỏi đội ngũ cán bộ thư viện phải có trình độ, năng lực và tâm huyết với nghề. Bên cạnh đó cũng cần có sự quan tâm, hỗ trợ và đầu tư thích đáng của lãnh đạo Thành phố Hà Nội và lãnh đạo Thư viện Hà Nội để việc đào tạo, tập huấn người dùng tin đạt hiệu quả cao nhất.

KẾT LUẬN

Trong suốt quá trình 57 năm hình thành và phát triển, Thư viện Hà Nội đã không ngừng phát triển cùng với sự đổi mới mạnh mẽ của đất nước. Trong những năm qua, mặc dù gặp không ít khó khăn, nhưng Thư viện Hà Nội vẫn không ngừng đi lên cùng với những bước tiến chung của toàn hệ thống thư viện công cộng trong cả nước, phục vụ cho mọi đối tượng người dùng tin, góp phần nâng cao trình độ tri thức, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần người dân Thủ đô. Việc ứng dụng khoa học công nghệ tiên tiến vào hoạt động Thư viện đã từng bước nâng cao chất lượng của hoạt động TT-TV nói chung và BMTC nói riêng.

Xác định rõ ý nghĩa và vai trò quan trọng của BMTC, hiện nay Thư viện vẫn song song duy trì tổ chức BMTC dưới hai hình thức truyền thống và hiện đại tạo điều kiện để người dùng tin truy cập thông tin một cách nhanh chóng, chính xác đem lại hiệu quả cao. Thư viện cũng đã nối mạng Internet tạo cho người dùng tin có điều kiện vươn tới các nguồn thông tin, các kênh thông tin trên khắp các vùng, miền của đất nước và trên toàn thế giới. Chính sự thay đổi này đã có ảnh hưởng lớn tác động trực tiếp đến nhu cầu và tập quán tra cứu thông tin của người dùng tin Thư viện Hà Nội.

Tuy nhiên, trong những năm gần đây, so với yêu cầu phát triển của đất nước, và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ thì hoạt động TT-TV ở Thư viện Hà Nội, đặc biệt là bộ máy tra cứu còn bộc lộ một số hạn chế cần khắc phục. Ngày nay nhu cầu tin của người dùng tin ngày càng đa dạng hơn, phong phú và sâu sắc hơn, đồng thời đòi hỏi phải được đáp ứng một cách nhanh chóng chính xác bằng những công cụ tra cứu hiện đại hơn. Số lượng máy tính tra cứu đặt ở các phòng phục vụ người dùng tin còn ít, chưa đáp ứng nhu cầu tra cứu tin của người dùng tin, đây là những nguyên nhân chính của việc người dùng tin Thư viện Hà Nội vẫn sử dụng hệ thống mục lục là chủ yếu

trong quá trình tra cứu tin phục vụ học tập và nghiên cứu.

Vì vậy, việc tổ chức bộ máy tra cứu tin hoàn chỉnh, khoa học theo hướng hiện đại là cần thiết, nhằm khai thác triệt để các nguồn thông tin, đáp ứng nhu cầu tin ngày càng đa dạng, phong phú của người dùng tin. Để làm được điều này ngoài sự nỗ lực cố gắng của đội ngũ cán bộ thông tin - thư viện tại Thư viện Hà Nội, cần phải có sự quan tâm, đầu tư của lãnh đạo Thành phố Hà Nội và lãnh đạo Thư viện Hà Nội. Hy vọng Thư viện Hà Nội sẽ có những bước phát triển mạnh mẽ hơn, đặc biệt là bộ máy tra cứu tin của Thư viện sẽ hoàn chỉnh hơn, khoa học và hiện đại hơn đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ phát triển Thủ đô và đất nước trong thời kỳ mới – thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tổng kết hoạt động của Thư viện Hà Nội năm 2012.
2. Vũ Cao Đàm (2000), *Phương pháp nghiên cứu khoa học*, Nxb. Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.
3. Trần Thị Bích Hồng, Cao Minh Kiểm (2004), *Tra cứu thông tin trong hoạt động thư viện thông tin*, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
4. Nguyễn Hữu Hùng (2005), *Thông tin từ lý luận tới thực tiễn*, Nxb. Văn hóa thông tin, Hà Nội.
5. Chu Ngọc Lâm (2011), “Đào tạo nguồn nhân lực thông tin thư viện chất lượng cao trong thời đại kinh tế tri thức”, *Một chặng đường đào tạo và nghiên cứu khoa học Thông tin – Thư viện*, Đại học KHXH&NV, Hà Nội, tr.319 – 325.
6. Chu Ngọc Lâm (2001), “Thư viện Hà Nội 45 năm - một chặng đường”, *Tạp san Thư viện*, 4, tr.5-8.
7. Chu Ngọc Lâm (2011), “Xây dựng nguồn nhân lực ở Thư viện Tp. Hà Nội”, *Kỷ yếu hội thảo*, Đại học văn hóa Hà Nội, tr.176-182.
8. Nguyễn Việt Nghĩa (2008), *Bài giảng mạng thông tin (dành cho học viên cao học chuyên ngành Thông tin – Thư viện)*, Hà Nội.
9. Nguyễn Thị Minh Ngọc (2003), *Nghiên cứu hoàn thiện Bộ máy tra cứu tin của Thư viện trường Đại học Sư phạm Hà Nội*, Luận văn thạc sỹ Khoa học thư viện, Đại học văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
10. Nguyễn Thị Minh Nguyệt (2007), *Nghiên cứu Bộ máy tra cứu tin tại Thư viện tỉnh Hải Dương*, Luận văn thạc sỹ Khoa học thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
11. Trần Thị Minh Nguyệt (2010), *Bài giảng người dùng tin và nhu cầu tin*, *Giáo trình dùng cho học viên cao học chuyên ngành Thông tin - Thư viện*, Đại học văn hóa Hà Nội, Hà Nội.

12. Pháp lệnh Thư viện (2001), Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
13. Phan Huy Quế (1998), “Đào tạo huấn luyện người dùng tin trong bối cảnh hoạt động Thông tin – Thư viện hiện nay”, *Tạp chí Thông tin - Tư liệu*, số 3, tr. 3-6.
14. Trần Thị Quý, Đỗ Văn Hùng (2006), *Tập bài giảng tự động hoá công tác Thông tin – thư viện*, Khoa TT – TV, Đại học KHXH&NV, Hà Nội.
15. Vũ Văn Sơn (2000), *Giáo trình biên mục mô tả*, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội
16. Đoàn Phan Tân (2001), *Thông tin học: Giáo trình*, Đại học QGHN, Hà Nội.
17. Đoàn Phan Tân (2001), *Tin học trong hoạt động Thông tin - Thư viện*, Đại học QGHN, Hà Nội.
18. Tạ Thị Thịnh (1999), *Phân loại và tổ chức mục lục phân loại*, Đại học QGHN, Hà Nội.
19. Nguyễn Thị Thu Thủy (2004), *Khảo sát Bộ máy tra cứu tin tại trường Đại học Bách Khoa Hà Nội*, Luận văn thạc sỹ Khoa học thư viện, Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội.
20. Trần Mạnh Tuấn (1998), *Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện*, Hà Nội.
21. Lê Văn Việt (2000), *Cẩm nang nghề thư viện*, Văn hóa thông tin, Hà Nội.
22. Thư viện Quốc gia Việt Nam (1994), *Tài liệu hướng dẫn tổ chức mục lục*, Hà Nội
23. Từ điển Winkipedia:
<http://winkipedia.org/dictionary/>
24. Website Thư viện Hà Nội:
<http://thuvienhanoi.org.vn/>

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

BÙI THỊ LINH

**BỘ MÁY TRA CỨU TIN
TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP**

PHỤ LỤC LUẬN VĂN

Hà Nội - 2013

Phụ lục 1.

THƯ VIỆN HÀ NỘI

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN

Nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng phục vụ bạn đọc ngày một tốt hơn, chúng tôi tiến hành khảo sát nhu cầu tin của người dùng tin tại Thư viện. Xin các bạn vui lòng trả lời các câu hỏi dưới đây (tích vào ô vuông hoặc điền vào chỗ trống phù hợp).

1. Bạn có thường xuyên đến Thư viện Hà Nội không?

- Hàng ngày Tuần 1 lần Tháng 1 lần
 Ý kiến khác:.....

2. Bạn thường tra cứu thông tin ở đâu?

- Thư viện Hà Nội
 Thư viện Quốc gia Việt Nam
 Trung tâm thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia
 Viện Thông tin Khoa học xã hội
 Thư viện Quân đội
 Thư viện khác

3. Bạn thường quan tâm tới những ngành/lĩnh vực nào khi tra cứu tin?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Chính trị - xã hội | <input type="checkbox"/> Ngôn ngữ |
| <input type="checkbox"/> Văn hóa | <input type="checkbox"/> Triết học |
| <input type="checkbox"/> Giáo dục | <input type="checkbox"/> Kinh tế |
| <input type="checkbox"/> Lịch sử | <input type="checkbox"/> Công nghệ thông tin |
| <input type="checkbox"/> Nghệ thuật | <input type="checkbox"/> Khoa học tự nhiên |
| <input type="checkbox"/> Văn học | <input type="checkbox"/> Khoa học kỹ thuật |
| <input type="checkbox"/> Tôn giáo | <input type="checkbox"/> Lĩnh vực khác |

4. Các loại hình tài liệu bạn thường sử dụng tại Thư viện?

- Sách Tài liệu tra cứu
 Báo, tạp chí Loại hình tài liệu khác

Tài liệu điện tử (băng, đĩa, CD-Rom)

5. Bạn thường tra cứu thông tin bằng ngôn ngữ nào?

Tiếng Việt

Tiếng Pháp

Tiếng Anh

Tiếng Trung

Tiếng Nga

Ngôn ngữ khác

6. Để tìm kiếm thông tin bạn thường sử dụng công cụ tra cứu nào?

Mục lục thư viện

Cơ sở dữ liệu

Thư mục

Internet

Tài liệu tra cứu

7. Bạn nhận xét như thế nào khi sử dụng các công cụ tra cứu tại Thư viện?

Công cụ tra cứu	Khó tra cứu	Bình thường	Đễ tra cứu
Mục lục thư viện			
Thư mục			
Tài liệu tra cứu			
Cơ sở dữ liệu			
Internet			

8. Bạn có nhận xét gì về các tài liệu tra cứu của Thư viện?

Đầy đủ

Thiếu tài liệu trong lĩnh vực bạn quan tâm

Thiếu tài liệu tiếng nước ngoài

Ý kiến khác

.....
.....

9. Xin vui lòng cho biết về chất lượng của bộ máy tra cứu tin tại Thư viện:

Tốt

Bình thường

Chưa tốt

10. Theo bạn trang thiết bị của Thư viện đã đáp ứng được nhu cầu tra cứu tin của bạn chưa?

Đầy đủ

Trung bình

Thiếu

11. Theo bạn có cần được tham gia lớp tập huấn sử dụng thư viện không?

- Rất cần Cần Không cần

12. Để nâng cao hiệu quả hoạt động của Thư viện Hà Nội ngày một tốt hơn, theo bạn cần bổ sung, cải tiến gì?

- Hoàn thiện cơ sở dữ liệu nội sinh
 Củng cố hệ thống mục lục và kho tài liệu tra cứu
 Tăng cường hệ thống máy tính và mạng thông tin
 Nâng cao trình độ cán bộ thông tin thư viện
 Hỗ trợ người dùng tin tra cứu và khai thác tài liệu tốt hơn
 Ý kiến khác

13. Các bạn vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân:

- Giới tính: Nam Nữ

- Tuổi:.....

- Đối tượng: Cán bộ lãnh đạo/quản lý
 Cán bộ nghiên cứu và giảng dạy
 Học sinh, sinh viên
 Thiếu nhi
 Khiếm thị và các đối tượng khác:.....

Xin chân thành cảm ơn!

Phụ lục 2.

PHIẾU NHẬP TIN

ISIS	MACR	TÊN TRƯỜNG		
14	020	\$a Số ISBN:	\$c Giá tiền	
19	041	\$a Ngôn ngữ tài liệu		
161	082	\$a Phân loại:		
181		\$b Số thứ tự, KH tên sách:		
01	100	\$a Tác giả cá nhân: \$e Vai trò:		
	110	\$a Tác giả tập thể (Tên tổ chức) \$b Tác giả tập thể (Tên tổ chức trực thuộc)		
	111	\$a Tên hội nghị: \$n Lần họp: \$d Năm họp..... \$c Nơi họp.....		
2	245	\$a Tên sách: [.....] [.....].....		
3		\$b Phụ đề tên sách:		
7		\$c Thông tin trách nhiệm (khu vực tác giả).....		
22		\$n Số tập (thứ tự của tập): \$p Tên tập (nhân đề tập): \$h Vật mang tin:		
29	246	\$a Tên sách song song (nhân đề //):		

4	250	\$a Lần xuất bản	
8	260	\$a Nơi XB:	
9		\$b Nhà XB:	
10		\$c Năm XB:	
11	300	\$a Số trang: \$b Minh hoạ:	\$c Khổ cỡ: \$e Tài liệu kèm theo:
12	490	\$a Tàng thư:	
15	500	\$a Phụ chú:	
	504	\$a Phụ chú thư mục:	
21	520	\$a Tóm tắt:	
20	653	\$a Từ khoá:
5,6, 24	700	\$a Tác giả bổ sung:.....	\$e Trách nhiệm:
	710	\$a Tiêu đề bổ sung (T/giá tập thể):	
		\$a Tiêu đề bổ sung (Tập thể trực thuộc):	
17	852	\$b Đọc: \$J :..... \$b Đọc mở:\$J :..... \$b Mượn: \$J :.....	\$b: \$b:..... \$b:.....

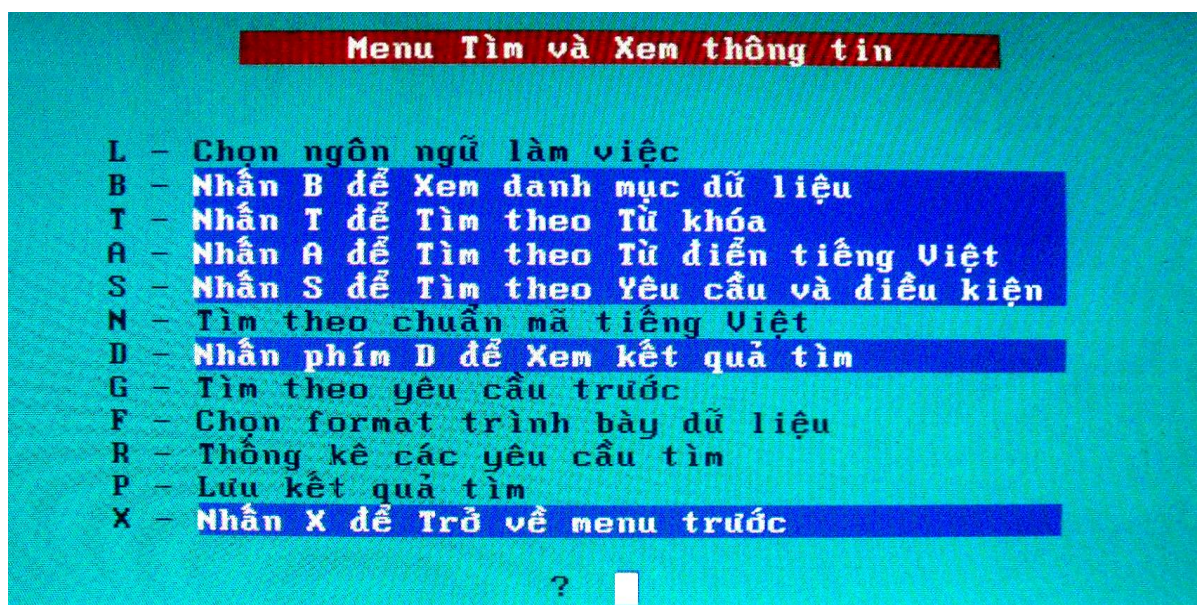
		\$b ĐTN: \$J :..... \$b MTN: \$J :..... \$b ĐC: \$J :..... \$b HĐ:\$J :.....	\$b:.....
19	927	\$a Dạng tài liệu	
	929	\$a Kho đọc: \$a Đọc mở: \$a Mượn: \$a ĐTN: \$a MTN: \$a ĐC: \$a HĐ:	

Phụ lục 3.



Toàn cảnh trụ sở Thư viện Hà Nội tại 47 Bà Triệu

Phụ lục 4.



Trang chủ phần mềm CDS/ISIS của Thư viện Hà Nội