

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA THƯ VIỆN – THÔNG TIN**



**CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI
THƯ VIỆN HÀ NỘI**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:	Th.S Nguyễn Hữu Nghĩa
SINH VIÊN THỰC HIỆN:	Nguyễn Quỳnh Trang
LỚP:	TV39B

HÀ NỘI - 2011

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU.....	4
Chương 1	7
VÀI NÉT VỀ THƯ VIỆN HÀ NỘI	7
1.1 Quá trình hình thành và phát triển thư viện Hà Nội	7
1.2 Những vấn đề chung về công tác phục vụ bạn đọc	15
1.2.1 Tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc	15
1.2.2 Nguyên tắc phục vụ.....	17
1.2.3 Hình thức phục vụ bạn đọc tại Thư viện Hà Nội	18
1.3 Nhu cầu tin của bạn đọc thư viện	21
1.3.1 Các nhà quản lý, lãnh đạo	21
1.3.2 Cán bộ, công nhân viên chức	22
1.3.3 Cán bộ hưu trí	22
1.3.4 Sinh viên	23
1.3.5 Thiếu nhi.....	23
Chương 2	24
CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN HÀ NỘI	24
2.1 Hệ thống phòng phục vụ bạn đọc	26
2.1.1 Hệ thống phòng đọc	26
2.1.1.1 Phòng đọc tổng hợp.....	27
2.1.1.2 Phòng ngoại văn.....	30
2.1.1.3 Phòng Địa chí.....	33
2.1.1.4 Phòng báo, tạp chí.....	38
2.1.2 Phòng mượn	41
2.1.3 Phòng thiếu nhi	46

2.2 Công tác tuyên truyền giới thiệu tài liệu	50
2.2.1 Hoạt động thông tin thư mục	51
2.2.2 Trưng bày, triển lãm sách báo	53
2.2.3 Nói chuyện chuyên đề.....	56
2.2.4 Thi tuyên truyền giới thiệu sách thiếu nhi	57
2.2.5 Luân chuyển tài liệu về cơ sở	60
2.2.6 Xe sách lưu động.....	63
Chương 3	66
NHẬN XÉT VÀ KIẾN NGHỊ	66
3.1 Nhận xét công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Hà Nội ...	66
3.1.1 Ý kiến đánh giá của người đọc.....	66
3.1.2 Nhận xét về công tác phục vụ tại thư viện Hà Nội cơ sở	73
3.2 Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc	77
3.2.1 Đổi mới phương thức phục vụ.....	77
3.2.2 Nâng cao chất lượng ứng dụng công nghệ thông tin.	78
3.2.3 Nâng cao trình độ của cán bộ thông tin thư viện	79
3.2.4 Tăng cường vốn tài liệu, cơ sở vật chất, trang thiết bị	80
3.2.5 Đào tạo người dùng tin	81
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84

LỜI NÓI ĐẦU



Chúng ta đang sống trong kỷ nguyên của nền kinh tế tri thức, kỷ nguyên của thông tin, hơn lúc nào hết thông tin đã trở thành nguồn lực quan trọng hàng đầu và không thể thiếu được trong mọi hoạt động của con người từ ăn, mặc, ở đến hoạt động sản xuất kinh doanh, hoạt động nghiên cứu khoa học...

Ở Việt Nam, hệ thống thư viện công cộng từ trung ương đến địa phương từ lâu đã trở thành một thiết chế xã hội có vai trò đặc biệt quan trọng trong việc phổ biến kiến thức đáp ứng nhu cầu tìm hiểu, học tập, nghiên cứu cũng như giải trí cho mọi đối tượng bạn đọc đến với thư viện...

Cùng với hệ thống thư viện toàn quốc, Thư viện Hà Nội cơ sở 2 (trước là Thư viện Hà Tây) trải qua hơn 50 năm hoạt động không ngừng đã có những đóng góp không nhỏ trong việc cung cấp tài liệu, thông tin khoa học phục vụ cho công cuộc xây dựng và phát triển đất nước về mọi mặt: Chính trị, kinh tế, văn hóa, kỹ thuật và khoa học công nghệ. Đặc biệt, trong những năm gần đây hiện tượng bùng nổ thông tin khiến cho lượng tài liệu trong xã hội đang gia tăng một cách nhanh chóng, thư viện không những phải đảm bảo cung cấp một lượng thông tin lớn mà còn phải lựa chọn những tài liệu thực sự có giá trị để phục vụ nhu cầu thông tin vốn rất phong phú của bạn đọc.

Thư viện là cơ quan văn hóa, giáo dục ngoài nhà trường giữ vai trò rất quan trọng trong việc giúp cho người đọc hình thành thế giới quan khoa học, tự nâng cao trình độ bản thân chính điều đó đã biến các thư viện từ nơi lưu trữ tài liệu trở thành nơi phổ biến tri thức một cách có định hướng thực hiện một khâu công tác quan trọng là phục vụ bạn đọc, giúp

cho bạn đọc có thể tìm kiếm, lựa chọn những tài liệu phù hợp và thiết thực nhất phục vụ nhu cầu của mình. Nhìn lại các khâu công tác trong hoạt động thư viện từ Bổ sung, Đăng ký, Phân loại, Mô tả, Xếp giá và cuối cùng là Phục vụ bạn đọc ta nhận thấy hoạt động phục vụ bạn đọc giữ vai trò hết sức quan trọng, không chỉ là chiếc cầu nối giữa vốn tài liệu thư viện - bạn đọc mà còn là khâu quyết định hiệu quả hoạt động thư viện...

Nhận thức được tầm quan trọng và ý nghĩa thực tiễn đó em đã lựa chọn đề tài: “Công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện Hà Nội” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Mục tiêu nghiên cứu

- Tìm hiểu đối tượng là bạn đọc Thư viện Hà Nội cơ sở 2.
- Tìm hiểu thực tế công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Hà Nội
- Nhận xét và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động phục vụ bạn đọc .

Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động phục vụ bạn đọc tại Thư viện Hà Nội cơ sở 2.
- Phạm vi nghiên cứu: Thư viện Hà Nội cơ sở 2.

Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Tham khảo các tài liệu có liên quan đến đề tài.
- Khảo sát thực tế tại Thư viện Hà Nội cơ sở 2
- Xử lý, phân tích, tổng hợp các số liệu đã thu thập được.
- Điều tra bằng phiếu hỏi

Ý nghĩa đề tài

Hoạt động phục vụ bạn đọc có ý nghĩa vô cùng to lớn trong việc khẳng định hiệu quả hoạt động của mỗi thư viện. Hoạt động đó có được tổ

chức tốt thì thư viện mới có thể thực hiện được chức năng và nhiệm vụ của mình. Thông qua quá trình thực tập, tham gia thực tế và nghiên cứu khảo sát hoạt động phục vụ bạn đọc tại thư viện Hà Nội em hi vọng những kết quả thu được có thể góp phần nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tại thư viện Hà Nội, cũng như có thể là nguồn tài liệu tham khảo thêm cho những ai quan tâm đến công tác phục vụ bạn đọc trong thư viện.

Bố cục khóa luận

Ngoài mục lục, lời nói đầu, danh mục tài liệu tham khảo, phần nội dung của khóa luận được chia làm 3 chương:

Chương I: Vài nét về Thư viện Hà Nội cơ sở 2 < TV Hà Tây cũ >

Chương II: Công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Hà Nội

Chương III: Nhận xét và kiến nghị

Trong quá trình thực hiện khóa luận do thiếu kinh nghiệm về phương pháp nghiên cứu cũng như kinh nghiệm nghề nghiệp nên chắc chắn bài viết sẽ không tránh khỏi nhiều thiếu sót cần bổ sung và sửa chữa. Kính mong các thầy, cô, các cán bộ công tác tại Thư viện Hà Nội và bạn bè góp ý để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy giáo hướng dẫn, Thạc sỹ Nguyễn Hữu Nghĩa đã tận tình chỉ bảo giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này cùng các thầy cô giáo trong khoa, các cán bộ thư viện Hà Nội đã giúp đỡ em hoàn thành đề tài nghiên cứu này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 6 năm 2011.

Sinh viên thực hiện
Nguyễn Quỳnh Trang

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bảng phân loại dùng cho các thư viện khoa học tổng hợp / Thư viện Quốc gia Việt Nam.- 2T.- H.:2002
2. Báo cáo tổng kết công tác thư viện năm 2007, 2008, 2009, 2010 của thư viện Hà Nội.
3. Công tác địa chỉ thư viện tỉnh: Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ.- H.: Hà Nội, 1992.- 58tr.
4. Đoàn Phan Tân. Tin học thông tin – Thư viện: Giáo trình dành cho sinh viên ngành thông tin thư viện và quản trị thông tin/ Đoàn Phan Tân.- H.:Đại học Quốc gia, 2001.- 297tr.
5. Lê Văn Viết. Cẩm nang nghề thư viện.- H.: Văn hóa thông tin, 2000.- 630tr.
6. Nguyễn Thế Trường. Để thư viện phục vụ bạn đọc ngày càng tốt hơn// Tập san thư viện.- Số 1.- 2002.- tr.22-27
7. Nguyễn Thị Kim Liên. Thư viện Tỉnh Hà Tây – 50 năm xây dựng và phát triển//Tạp chí Thư viện Việt Nam.- 2007.- Số 4(12).- tr.: 64 – 66

8. Nguyễn Thị Yên Vân. Thư viện học đại cương/ Nguyễn Thị Yên Vân, Vũ Dương Thúy Nga.- H.: Đại học Văn hóa Hà Nội, 2006.- 220tr.
9. Pháp lệnh thư viện .- 2000
10. Quy chế hoạt động của Thư viện Tỉnh Hà Tây.- Hà Tây: Sở văn hóa thông tin Hà Tây, 2005
11. Quyết định của Bộ trưởng bộ Văn hóa thông tin ban hành Quy chế mẫu tổ chức và hoạt động của thư viện tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.- H.:Bộ Văn hóa thông tin, 2005
12. Tập bài giảng bộ môn Công tác người đọc/Trương Đại Lượng.
13. Quyết định của Bộ trưởng bộ Văn hóa thông tin ban hành Quy chế mẫu tổ chức và hoạt động của thư viện tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.- H.:Bộ Văn hóa thông tin, 2005
14. Vương Thị Lý. Công tác phục vụ bạn đọc ở Thư viện Tỉnh Hà Tây// Tạp chí Thư viện Việt Nam.- 2007.- Số 4(12).- tr.: 70 – 71, 60
15. Võ Công Nam. Một góc nhìn khác về con đường hiện đại hóa thư viện trong điều kiện Việt Nam// Thông tin & Tư liệu.- 2005.- Số 1.- tr.:16 - 19