

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



**CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI
THƯ VIỆN TRƯỜNG
ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG HÀ NỘI**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

SINH VIÊN THỰC HIỆN:

LỚP:

ĐÀO THỊ HIỀN

TV40

HÀ NỘI - 2012

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	01
<u>Chương 1:</u> THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG VÀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC.....	06
1.1 Vài nét khái quát về Thư viện Trường Đại học Ngoại thương	06
1.1.1 Chức năng, nhiệm vụ.....	10
1.1.2 Cơ cấu tổ chức và đội ngũ cán bộ	11
1.1.3 Vốn tài liệu và cơ sở vật chất, trang thiết bị.....	13
1.1.4 Người dùng tin và nhu cầu tin	15
1.2 Lý luận về công tác phục vụ bạn đọc.....	19
<u>Chương 2 :</u> THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG.....	21
2.1 Lưu thông tài liệu	21
2.2 Phục vụ tra cứu.....	22
2.2.1 Công cụ tra cứu	22
2.2.2 Phương thức tra cứu	45
2.2.3 Dịch vụ khai thác tài liệu điện tử	60
2.2.4 Các hình thức phục vụ khác.....	60
2.3 Đánh giá chất lượng công tác phục vụ bạn đọc của Thư viện trường đại học Ngoại thương.....	64
2.3.1 Ưu điểm	64
2.3.2 Nhược điểm.....	66

Chương 3 : CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TRONG TÌNH HÌNH HIỆN NAY.....	68
3.1 Hoàn thiện các phương thức phục vụ bạn đọc	68
3.2 Phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện	70
3.3 Đẩy mạnh ứng dụng Công nghệ thông tin vào công tác phục vụ bạn đọc.73	
3.4 Nâng cao trình độ nghiệp vụ cho cán bộ thư viện	76
3.5 Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị cho hoạt động thông tin thư viện	77
KẾT LUẬN.....	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	
- Phụ lục 1: Phần mềm hệ quản trị thư viện tích hợp	
- Phụ lục 2: Kết quả điều tra nhu cầu tin	
- Phụ lục 3: Mẫu phiếu điều tra nhu cầu tin	

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, kinh tế, văn hóa, xã hội, vai trò của thư viện trong đời sống ngày càng được khẳng định. Ở Việt Nam, các nguồn lực thông tin – tư liệu và các dịch vụ mà thư viện trong đó có thư viện đại học cung cấp ngày càng phát triển cả về số lượng và chất lượng.

Thư viện trường đại học là giảng đường thứ hai, góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, chất lượng học tập của học viên, sinh viên cũng như chất lượng nghiên cứu khoa học của các nhà nghiên cứu; từng bước thay đổi phương pháp dạy và học, tự học, tự nghiên cứu cho học viên, sinh viên. Nhiệm vụ của thư viện các trường đại học là phục vụ cho việc giảng dạy học tập và nghiên cứu khoa học. Để việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học được tốt công tác phục vụ bạn đọc ở thư viện các trường đại học phải được đặt lên hàng đầu.

Trong nhiều năm qua, thư viện Trường Đại học Ngoại Thương đã đổi mới và luôn nâng cao công tác phục vụ bạn đọc và đạt được nhiều thành tích, tuy vậy, trước yêu cầu và nhiệm vụ mới, việc phục vụ bạn đọc cần phải được nâng cao hơn nữa.

Công tác phục vụ bạn đọc là hoạt động của thư viện nhằm tuyên truyền và đưa ra phục vụ các dạng tài liệu. Công tác này được tiến hành bởi sự kết hợp các quá trình liên quan chặt chẽ với nhau của việc phục vụ đọc, mượn - trả sách, tài liệu, phục vụ thông tin tra cứu... Công tác phục vụ bạn đọc phải gắn liền với việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Phải lấy mục tiêu, yêu cầu giáo dục đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường làm mục tiêu và nhiệm vụ đảm bảo của thư viện.

Công tác phục vụ bạn đọc là công tác trung tâm của mỗi thư viện nói chung và thư viện Đại học nói riêng nhằm nhanh chóng luân chuyển để thỏa mãn nhu cầu đọc của cán bộ, giảng viên và học viên. Các công tác khác trong cơ quan thông tin – thư viện như: bổ sung, đăng ký, phân loại, xử lý nội dung, phổ biến thông tin... đều có mục đích cuối cùng là đáp ứng như cầu tin của người dùng tin, phục vụ nhu cầu bạn đọc.

Công tác bạn đọc là thước đo để đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu tin trong hoạt động của cơ quan thông tin – thư viện nói chung; và đặc biệt là ở các trường đại học mức độ hoàn thiện nhiệm vụ của hoạt động thông tin – thư viện phục vụ cho giáo dục đào tạo và nghiên cứu khoa học của cán bộ, giảng viên, sinh viên. Để đánh giá đúng phải xem xét bạn đọc được phục vụ như thế nào; sách/ tư liệu, báo/ tạp chí đọc, mượn – trả có thuận tiện, đúng yêu cầu hay không. Đặc biệt là xem thư viện đã có tác dụng như thế nào đến việc nâng cao chất lượng dạy học, đã góp phần vào việc giáo dục, tạo thói quen đọc sách ra sao cũng như việc nghiên cứu của bạn đọc trên nguồn vốn tư liệu của thư viện.

Trường Đại học Ngoại Thương là một trường Đại học lớn trong hệ thống trường đại học và cao đẳng ở nước ta, có nhiệm vụ đào tạo trong lĩnh vực kinh tế mũi nhọn cho đất nước. Là cơ sở đào tạo nòng cốt nguồn nhân lực trong lĩnh vực kinh tế đối ngoại. Chính vì lý do đó mà công tác tổ chức để phục vụ bạn đọc đòi hỏi nhiều nét sáng tạo và cập nhật so với thư viện trường khác. Vấn đề đặt ra cho thư viện là tổ chức như thế nào để có thể làm nổi bật được đặc trưng của tài liệu chuyên ngành cho bạn đọc, đồng thời tạo điều kiện cho bạn đọc khai thác tài liệu thư viện một cách nhanh nhất và chính xác nhất, tạo khả năng và thói quen đến đọc tài liệu thư viện có hiệu quả... Tất cả lý do đó cho thấy công tác phục vụ bạn đọc là một trong những hoạt động quan trọng nhất của thư viện, có nhiệm vụ tuyên truyền, hướng dẫn và phục vụ các

tài liệu, giúp bạn đọc có thể lựa chọn và sử dụng tài liệu đúng mục đích của mình. Có thể nói, công tác phục vụ bạn đọc là cầu nối giữa kho tài liệu thư viện với bạn đọc, là khâu công tác cuối cùng trong các hoạt động của thư viện, là mục đích cao nhất của mọi hoạt động thư viện. Hiệu quả của khâu công tác phục vụ bạn đọc là tiêu chuẩn, là thước đo để đánh giá chất lượng hoạt động của mỗi thư viện.

Là một sinh viên của khoa Thư viện - Thông tin Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, em lựa chọn đề tài: " Công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Ngoại Thương Hà Nội " làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình, với mong muốn vận dụng những kiến thức và kỹ năng tiếp thu được trong khóa học, từ đó tìm hiểu và đề xuất những giải pháp khả thi nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ của Thư viện.

2. Mục đích của đề tài

Tìm hiểu công tác phục vụ bạn đọc ở Thư viện trường Đại học Ngoại Thương Hà Nội, trên cơ sở đó đề xuất những giải pháp hợp lý, nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ của thư viện.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đề tài tập trung chủ yếu tìm hiểu công tác phục vụ bạn đọc, nhu cầu đọc và việc đáp ứng nhu cầu đọc ở Thư viện Trường Đại học Ngoại Thương Hà Nội.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện Trường Đại học Ngoại Thương Hà Nội từ năm 2008 đến nay.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng các phương pháp:

- Tham khảo một số tài liệu về công tác phục vụ bạn đọc và nhu cầu tin
- Trao đổi, xin ý kiến đóng góp của cán bộ thư viện trường ĐHNT
- Phân tích và tổng hợp tài liệu
- So sánh, khảo sát, thống kê, điều tra bằng bảng hỏi
- Quan sát, phỏng vấn trực tiếp.

5. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn

5.1 Ý nghĩa lý luận

Đề tài đã góp phần khẳng định vai trò, vị trí của thư viện trong việc nâng cao chất lượng dạy và học, nghiên cứu khoa học của nhà trường.

5.2 Ý nghĩa thực tiễn

- Những kết quả nghiên cứu, những giải pháp, kiến nghị của khóa luận có thể được xem, áp dụng nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc tại Thư viện trường Đại học Ngoại Thương Hà Nội.
- Khóa luận có thể sử dụng để làm tài liệu tham khảo cho những ai quan tâm đến công tác thư viện, công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện các trường đại học

6. Cấu trúc của khóa luận

Ngoài lời nói đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung của Khóa luận được chia làm 3 chương:

Chương 1 : Thư viện Trường Đại học Ngoại Thương và công tác phục vụ bạn đọc

Chương 2 : Thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Ngoại Thương

Chương 3 : Các giải pháp nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc trong tình hình hiện nay

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô giáo, Thạc sỹ Nguyễn Thị Ngà – Người đã trực tiếp hướng dẫn em hoàn thành khóa luận này. Em cũng xin chân thành cảm ơn đến các thầy cô trong khoa Thư viện – thông tin trường Đại học Văn hóa Hà Nội, các cán bộ Thư viện trường Đại học Ngoại thương đã giúp em trong suốt quá trình thực hiện đề tài này.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng do những hạn chế về kinh nghiệm và thời gian thực tập nên khóa luận chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của các thầy cô giáo và các bạn để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Hà Nội, ngày 18 tháng 5 năm 2012

Sinh viên

Đào Thị Hiền

Danh mục tài liệu tham khảo

1. Đại học Ngoại thương 45 năm xây dựng và phát triển. –H.: Đại học Ngoại thương, 2005.-115tr.
2. Đoàn Phan Tân. Tin học trong hoạt động thông tin thư viện.-H.: Văn hóa thông tin,1997.-242tr.
3. Lê Ngọc Oánh(2000), “Vai trò của Thư viện Đại học trong việc đổi mới và phát triển giáo dục”, câu lạc bộ thư viện – bản tin điện tử. tr.1-2
4. Lê Văn Viết. Cẩm nang nghề thư viện.-H.: Văn hóa thông tin, 2001.-630tr.
5. Nghiêm Phú Diệp. Công tác đối với người đọc.-H: Trương cao đẳng nghiên cứu Văn Hóa,1981.-169tr.
6. Nguyễn Thị Lan Thanh. Hướng dẫn sử dụng thư viện – thông tin: Tài liệu tham khảo dùng cho sinh viên các trường đại học và cao đẳng/ Nguyễn Thị Lan Thanh, Nguyễn Tiến Hiến.-.: Đại học Văn hóa,2002.-228tr.
7. Nguyễn Yến Vân. Thư viện học đại cương: Giáo trình dùng cho sinh viên Đại học và Cao đẳng ngành Thư viện thông tin/Nguyễn Yến Vân, Vũ Dương Thúy Ngà.-H: Đại học Văn hóa,2006.-219tr.
8. Trần Thị Kiều Hương. Xây dựng và phát triển nguồn lực thông tin tại thư viện trường Đại học Ngoại thương Hà Nội.-5tr.
9. Trần Thị Minh Nguyệt(2004), “Đào tạo sau Đại học chuyên ngành Thông tin – Thư viện trong bối cảnh Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa đất nước”, tập san thư viện, số 1, tr.9-13.
10. Website của trường Đại học Ngoại thương: <http://ftu.edu.vn>