

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

KHOA THƯ VIỆN - THÔNG TIN

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC PHỤC VỤ NHẪM ĐÁP ỨNG  
NHU CẦU NGƯỜI DÙNG TIN TẠI TRUNG TÂM  
THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

***Giáo viên hướng dẫn*** : Ths. Phạm Thị Phương Liên

***Sinh viên*** : Lê Thị Mai Phương

***Lớp*** : TVTT 41B

HÀ NỘI- 2013

# MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
DANH MỤC BẢNG.....	4
LỜI NÓI ĐẦU.....	1
<b>CHƯƠNG 1: TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI VỚI CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Khái quát chung về Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Nội vụ Hà Nội. .</b>	<b>4</b>
<i>1.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức. ....</i>	<i>5</i>
<i>1.1.3 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....</i>	<i>8</i>
<i>1.1.4 Vốn tài liệu.....</i>	<i>8</i>
<b>1.2 Người dùng tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Nội vụ Hà Nội. .</b>	<b>11</b>
<i>1.2.1 Người dùng tin là cán bộ lãnh đạo.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.2 Người dùng tin là cán bộ giảng viên.....</i>	<i>12</i>
<i>1.2.3 Người dùng tin là sinh viên.....</i>	<i>13</i>
<b>1.3 Vai trò của công tác phục vụ người dùng tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Nội vụ Hà Nội. ....</b>	<b>13</b>
<i>1.3.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác phục vụ người dùng tin.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.2 Yêu cầu trong công tác phục vụ người dùng tin.....</i>	<i>17</i>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NHU CẦU TIN VÀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI. ....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Thực trạng nhu cầu tin.....</b>	<b>21</b>
<i>2.1.1 Tần suất đến Thư viện.....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.2 Mục đích đến thư viện.....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.3 Lĩnh vực người dùng tin quan tâm.....</i>	<i>22</i>
<i>2.1.4 Loại hình tài liệu thường sử dụng.....</i>	<i>23</i>
<b>2.2 Công tác phục vụ người dùng tin.....</b>	<b>24</b>
<i>2.2.1 Phục vụ tài liệu giáo trình.....</i>	<i>24</i>

2.2.2 Phục vụ Báo – Tạp chí – Tài liệu nội sinh .....	24
2.2.3 Phục vụ tài liệu Sách .....	26
2.2.4 Phục vụ truy cập thông tin qua mạng Internet .....	28
2.3 Các hoạt động khác .....	30
2.3.1 Tuyên truyền giới thiệu sách .....	30
2.3.2 Hội nghị bạn đọc .....	32
2.3.3 Dịch vụ phát hành giáo trình và sách tham khảo .....	33
2.3.4 Đào tạo người dùng tin .....	34
2.4 Nhận xét .....	35
2.4.1 Công tác phục vụ người dùng tin .....	35
2.4.1.1 Phục vụ tài liệu giáo trình .....	35
2.4.1.2 Phục vụ Báo – Tạp chí – Tài liệu nội sinh .....	37
2.4.1.3 Phục vụ tài liệu Sách .....	38
2.4.1.4 Truy cập thông tin qua mạng Internet .....	39
2.4.1.5 Các hoạt động khác trong công tác phục vụ người dùng tin .....	40
2.4.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị .....	41
2.4.3 Đội ngũ cán bộ .....	41
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NỘI VỤ HÀ NỘI .....</b>	<b>43</b>
3.1 Tăng cường chất lượng vốn tài liệu và công cụ tra cứu .....	43
3.2 Đa dạng hóa các hình thức phục vụ người dùng tin .....	45
3.3 Tin học hóa các hoạt động nghiệp vụ .....	47
3.4 Nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ Trung tâm .....	49
3.5 Tăng cường kiến thức thông tin cho người dùng tin .....	50
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>52</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>53</b>
<b>PHỤ LỤC 1 .....</b>	<b>55</b>

## LỜI NÓI ĐẦU

Trường Đại học Nội Vụ là cơ sở quan trọng trong đào tạo nguồn nhân lực về các chuyên ngành nghiệp vụ quản lý và lưu trữ như Quản trị nhân lực, Văn thư lưu trữ, văn phòng, quản lý hành chính ....đồng thời cũng là nơi tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ đội ngũ công chức của các cơ quan trong Nhà nước. Tiền thân là trường Trung cấp Văn thư lưu trữ với nhiệm vụ chủ yếu đào tạo cán bộ văn thư lưu trữ, đến nay, sau hơn 42 năm xây dựng, trường đã mở thêm nhiều chuyên ngành đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội. Tuy mới được ra quyết định trở thành trường đại học trong thời gian chưa dài (tháng 11 năm 2011), nhưng trường đã và đang từng bước hoàn thiện để trở thành trường đại học tiên tiến, đa ngành, xứng đáng với tầm vóc là trường đại học hàng đầu trong việc nghiên cứu, đào tạo cán bộ hành chính, công chức của cả nước.

Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Nội vụ là bộ phận quan trọng không thể tách rời trong công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, học tập của cán bộ, giảng viên cũng như sinh viên của trường. Đồng hành cùng với từng bước phát triển của nhà trường, đến nay Trung tâm Thông tin - Thư viện đã phần nào đáp ứng nhu cầu người dùng tin trong việc cung cấp thông tin tài liệu đầy đủ, kịp thời, chính xác. Sự quan tâm đúng mức của Đảng ủy, Ban giám hiệu nhà trường khiến Trung tâm được nâng cấp đầu tư về cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, .... đặc biệt công tác nghiệp vụ như bổ sung, xử lý tài liệu, phục vụ bạn đọc ngày càng được hoàn thiện nhằm thực hiện đúng chức năng và nhiệm vụ của Trung tâm. Tuy nhiên , để xứng tầm với quy mô của một trường đại học lớn, công tác nghiệp vụ của Trung tâm còn một số hạn chế như: vốn tài liệu ít , các hình thức phục vụ người dùng tin chưa thật sự đa dạng bên cạnh đó, công cụ tra cứu vẫn thiếu thân thiện với người dùng tin, một số tài liệu bổ sung chưa mang lại hiệu quả trong việc đáp ứng nhu cầu của người dùng tin.

Chính vì lý do trên, tác giả chọn đề tài: “Hoàn thiện công tác phục vụ nhằm đáp ứng nhu cầu người dùng tin tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Nội Vụ”. Thực hiện đề tài này, tác giả mong muốn góp một phần vào việc đưa ra các giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng của công tác phục vụ người dùng tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.

Qua việc nghiên cứu tài liệu và khảo sát thực tế hoạt động phục vụ của Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Nội vụ Hà Nội đã giúp tác giả không những củng cố những kiến thức lý luận về thông tin thư viện chuyên ngành đã được học tập trong nhà trường mà còn tiếp thu được những bài học thực tiễn, kiến thức bổ ích về lĩnh vực chuyên môn.

#### 1. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

##### Mục đích:

Dựa trên các khảo sát thực trạng cơ cấu tổ chức, vốn tài liệu, hoạt động phục vụ hiện tại của Trung tâm, nhu cầu thông tin của các đối tượng người dùng tin là giảng viên và sinh viên chính quy của nhà trường, khả năng đáp ứng nhu cầu của Trung tâm, đề xuất một số giải pháp để hoàn thiện hoạt động phục vụ của Trung tâm. Đặc biệt đề tài đề xuất một số kiến nghị nhằm ứng dụng các phương tiện kỹ thuật, cơ sở vật chất hiện đại vào hoạt động phục vụ để nâng cao hiệu quả phục vụ người dùng tin, từng bước đưa Trung tâm Thông tin – Thư viện trở thành trung tâm cung cấp thông tin phục vụ nghiên cứu, giảng dạy và đào tạo .

##### Nhiệm vụ:

+ Nghiên cứu thực trạng hoạt động phục vụ người dùng tin của Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Nội vụ: tổ chức phục vụ, quy trình phục vụ, các hình thức phục vụ...

+ Nghiên cứu đặc điểm nhu cầu tin của các đối tượng là cán bộ, giảng viên, sinh viên hệ chính quy của trường.

+ Khả năng đáp ứng nhu cầu của người dùng tin của thư viện

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghiêm Phú Diệp (1991), *Công tác với người đọc*: Giáo trình dùng cho học viên hệ đại học/ Nghiêm Phú Diệp.-H.: Trường Cao đẳng Nghiệp vụ văn hóa.
2. Nguyễn Thị Đào. *Về vấn đề tổ chức kho mở trong các thư viện hiện nay*
3. Nguyễn Tiến Hiền (2009), *Quản lý thư viện và trung tâm thông tin*: Giáo trình dành cho sinh viên Đại học và Cao đẳng ngành Thư viện – Thông tin/ Nguyễn Tiến Hiền.-H: Đại học Văn hòa Hà Nội.
4. Nguyễn Tiến Hiền (2009), *Tổ chức và bảo quản tài liệu*: Giáo trình dành cho sinh viên Đại học và Cao đẳng ngành Thư viện – Thông tin/ Nguyễn Tiến Hiền, Kiều Văn Hót.-H.: Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Trần Thị Bích Hồng (2004), *Tra cứu thông tin trong hoạt động thư viện thông tin*/ Trần Thị Bích Hồng, Cao Minh Kiểm.- H.: Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.- 331tr.
6. Lê Thanh Huyền (2007), *Nghiên cứu các giải pháp nâng cấp thư viện trường Cao đẳng Văn Thư Lưu Trữ Trung Ương I*, Đề tài nghiên cứu khoa học, Hà Nội.
7. Lê Ngọc Oánh (1999), *Vai trò của thư viện đại học trong việc đổi mới giáo dục*
8. Phạm Quang Quyền (2009), *Tăng cường hoạt động thông tin – thư viện trường Cao đẳng Nội vụ Hà Nội phục vụ cho sự nghiệp đào tạo của Nhà trường*, Luận văn Thạc sĩ khoa học thư viện, Hà Nội.
9. Đoàn Phan Tân Tin (2001), *Tin học trong hoạt động thông tin thư viện*/ Đoàn Phan Tân. H.: Đại học Quốc gia Hà Nội
10. Nguyễn Thị Lan Thanh (2004), *Hướng dẫn sử dụng thư viện thông tin*: Tài liệu tham khảo dùng cho sinh viên các trường đại học cao đẳng/ Nguyễn Thị Lan Thanh, Nguyễn Tiến Hiền.- H.: Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.- 168tr.