

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

KHOA THƯ VIỆN - THÔNG TIN

**KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ THƯ VIỆN
TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN
TẠI ĐẠI HỌC HÀ NỘI**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giáo viên hướng dẫn : PGS. TS. Trần Thị Minh Nguyệt

Sinh viên : Thạch Hương Giang

Lớp : TVTT 41B

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn Cô giáo, PGS.TS Trần Thị Minh Nguyệt, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thành bài Khóa luận.

Em xin gửi lời cảm ơn tới các Thầy, Cô trong Khoa Thư viện – Thông tin Trường Đại học Văn hóa Hà Nội đã tận tình chỉ bảo, dạy dỗ em trong suốt 4 năm học tập tại Trường.

Em xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo và các cô chú, anh chị đang công tác tại Thư viện Trường Đại học Hà Nội đã giúp đỡ em rất nhiều trong quá trình thực tập và hoàn thành bài Khóa luận.

Em xin cảm ơn gia đình và bạn bè – những người luôn bên em, động viên và khuyến khích để em có thể hoàn thành Khóa luận và có được kết quả như ngày hôm nay.

Khóa luận này chắc chắn không tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của thầy, cô giáo và các bạn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, tháng 05 năm 2013

Sinh viên

Thạch Hương Giang

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
Chương 1: GIAO TIẾP VÀ VAI TRÒ CỦA GIAO TIẾP TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI ĐẠI HỌC HÀ NỘI	5
1.1 Những vấn đề chung về giao tiếp và kỹ năng giao tiếp trong thư viện	5
1.1.1 Khái niệm giao tiếp	5
1.1.2 Kỹ năng giao tiếp và kỹ năng giao tiếp trong thư viện	13
1.1.2.1 Kỹ năng giao tiếp	13
1.1.2.2 Kỹ năng giao tiếp trong thư viện	15
1.2 Đặc điểm hoạt động thông tin – thư viện tại Đại học Hà Nội	18
1.2.1 Khái quát về Đại học Hà Nội	18
1.2.2 Thư viện trường Đại học Hà Nội	20
1.2.3 Đặc điểm người dùng tin ở Đại học Hà Nội	25
1.3 Vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động thông tin – thư viện tại Đại học Hà Nội	32
Chương 2: THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA CÁN BỘ THƯ VIỆN. TẠI ĐẠI HỌC HÀ NỘI	33
2.1 Mức độ kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện 2.1.1 Đặc điểm chung	33
2.1.2 Kỹ năng nói	35
2.1.3 Kỹ năng nghe	38
2.1.4 Kỹ năng phản hồi	40
2.2 Các yếu tố tác động tới kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện của Thư viện	43
2.2.1 Thâm niên công tác	43
2.2.2 Tính chất công việc	45
2.2.3 Trình độ học vấn	47
2.3 Đánh giá chung	49
2.3.1 Điểm mạnh	49
2.3.2 Hạn chế	50

Chương 3: CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP CHO CÁN BỘ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC HÀ NỘI	52
3.1 Nâng cao nhận thức của cán bộ lãnh đạo và nhân viên về vai trò của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động thông tin – thư viện	52
3.1.1 <i>Nâng cao nhận thức của cán bộ lãnh đạo</i>	52
3.1.2 <i>Nâng cao nhận thức của cán bộ thư viện</i>	54
3.2 Rèn luyện kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thư viện	55
3.2.1 <i>Mở lớp học định kỳ về kỹ năng giao tiếp</i>	55
3.2.2 <i>Tổ chức trao đổi ý kiến về các tình huống đặc biệt trong thực tiễn</i>	56
3.2.3 <i>Xuất bản các tài liệu hướng dẫn kỹ năng giao tiếp</i>	57
3.3 Tăng cường các dòng tin phản hồi từ đồng nghiệp và người dùng tin	57
KẾT LUẬN	61

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thư viện luôn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Trong xã hội ngày một phát triển hiện đại thì những quy tắc, những phong cách giao tiếp lịch sự, văn minh, càng cần được thể hiện. Chính vì vậy, trong môi trường thư viện – một trung tâm văn hoá – một môi trường học tập và nghiên cứu khoa học lí tưởng cho cán bộ và sinh viên, nơi diễn ra sự tiếp xúc thường xuyên giữa cán bộ thư viện và người dùng tin thì các kĩ năng giao tiếp càng được thể hiện rõ nét và đóng vai trò quan trọng.

Giao tiếp là nhu cầu không thể thiếu của mỗi người trong cuộc sống nói chung và trong công việc nói riêng. Giao tiếp cũng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hiệu quả hoạt động, hình thành phẩm chất, năng lực, kĩ năng nghề nghiệp. Nhờ kĩ năng giao tiếp mỗi cá nhân trở nên tích cực chủ động hơn trong công việc của mình. Trong hoạt động thông tin – thư viện, kĩ năng giao tiếp là vô cùng cần thiết, nhất là trong công tác phục vụ bạn đọc. Vì vậy để hoàn thành tốt vai trò, chức năng trong công việc người cán bộ thư viện cần phải có kĩ năng giao tiếp tốt cũng như trình độ, năng lực xử lý tình huống thành thạo.

Tuy nhiên, do đội ngũ cán bộ thư viện làm công tác phục vụ bạn đọc chưa được rèn luyện, do sự tích lũy kiến thức và kinh nghiệm giao tiếp còn nhiều hạn chế, nên người cán bộ thư viện gặp nhiều khó khăn trong giao tiếp. Xuất phát từ ý nghĩa thực tiễn và tầm quan trọng đó, tôi đã chọn đề tài: **“Kĩ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trong hoạt động thông tin – thư viện tại Đại học Hà Nội”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của

mình, với mong muốn nâng cao hiệu quả công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Đại học Hà Nội, góp phần đáp ứng tốt nhu cầu khai thác thông tin của người dùng tin tại thư viện.

2. Tình hình nghiên cứu

Nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trong một trường đại học là đề tài mới, chưa được nghiên cứu nhiều tại Việt Nam, trong luận văn “*Kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trong hoạt động thông tin – thư viện tại Đại học Quốc Gia Hà Nội*” của tác giả Liêu Trường Thành (bảo vệ năm 2012) có đề cập đến kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trong trường đại học, tuy nhiên đề tài trên được nghiên cứu tại một trường đại học cụ thể, do đó, đề tài cũng có những đặc điểm riêng biệt.

Bên cạnh đó, có nhiều khía cạnh trong hoạt động thông tin - thư viện tại trường Đại học Hà Nội đã được nghiên cứu, điển hình như ở luận văn - “*Nghiên cứu hoàn thiện hoạt động thông tin - thư viện tại Trường Đại học Hà Nội*” của Vũ Văn Thạch (bảo vệ năm 2012), “*Ứng dụng công nghệ mã vạch trong hoạt động thông tin - thư viện tại Thư viện Trường Đại học Hà Nội*” của Nguyễn Thanh Hảo (bảo vệ năm 2011), “*Phát triển nguồn tài liệu số hóa toàn văn tại Trường Đại học Hà Nội*” của Lê Thị Vân Nga (bảo vệ năm 2009),... và một số khóa luận tốt nghiệp như: “*Công tác đào tạo người dùng tin tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Hà Nội. Thực trạng và giải pháp*” của Phạm Vũ Thùy Tiên (bảo vệ năm 2010), “*Tự động hoá hoạt động thông tin - thư viện của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Hà Nội - Thực trạng và giải pháp*” của Bùi Thị Linh (bảo vệ năm 2009), “*Tổ chức, quản lý và khai thác nguồn lực thông tin của Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Hà Nội*” của Lê Thị Anh Thư (bảo vệ năm 2009)...

Tuy nhiên, chưa có đề tài nào đề cập đến vấn đề: “*Kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trong hoạt động thông tin - thư viện tại Đại học Hà Nội*”, đặc biệt là trong bối cảnh đổi mới và nâng cao chất lượng giáo dục đại học trong giai đoạn hội nhập được coi là yêu cầu cấp thiết của nền giáo dục Việt Nam hiện nay.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở đánh giá thực trạng mức độ của một số kỹ năng thành phần trong kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện trường Đại học Hà Nội, xác định được các yếu tố tác động tới kỹ năng giao tiếp của người cán bộ thư viện, khóa luận đề xuất một số biện pháp góp phần nâng cao kỹ năng giao tiếp cho cán bộ thư viện trong công tác phục vụ bạn đọc của mình.

3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích trên, khóa luận giải quyết các nhiệm vụ sau:

- Làm rõ đặc điểm giao tiếp trong hoạt động thông tin – thư viện ở trường Đại học
- Khảo sát đánh giá thực trạng kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện Đại học Hà Nội
- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện kỹ năng giao tiếp của cán bộ thư viện Đại học Hà Nội