

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



**TÌM HIỂU CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC
TẠI THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : TH.S. NGUYỄN HỮU NGHĨA
SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ HẰNG
LỚP : TV 42B

HÀ NỘI – 2014

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến thầy cô giáo trong khoa thư viện thông tin trường Đại học Văn hóa Hà Nội - những người đã tận tình chỉ bảo, truyền đạt cho em những tri thức khoa học quý báu trong những năm em học dưới mái trường.

Em xin chân thành cảm ơn thầy giáo TS. Nguyễn Hữu Nghĩa, người đã chỉ bảo, hướng dẫn trực tiếp em hoàn thành khóa luận này.

Qua đây em xin gửi lời cảm ơn chân thành của mình tới Ban Lãnh đạo và các cán bộ trong Thư viện tỉnh Hải Dương đã nhiệt tình giúp đỡ em trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành khóa luận này.

Mặc dù có nhiều cố gắng nhưng khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong được sự đóng góp của các thầy cô và các bạn để khóa luận của em hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà nội, ngày 20/5/2014

Sinh viên

Nguyễn Thị Hằng

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG BIỂU	6
DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT	7
MỞ ĐẦU	8
1. Lí do chọn đề tài.....	8
2. Mục đích nghiên cứu.....	10
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	10
4. Phương pháp nghiên cứu.....	10
5. Ý nghĩa lí luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	10
6. Kết cấu của khóa luận	11
Chương 1. KHÁI QUÁT VỀ THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG.....	12
1.1 Thư viện tỉnh Hải Dương	12
1.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	12
1.1.2 Chức năng, nhiệm vụ	15
1.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	17
1.1.4 Nguồn lực thông tin tại thư viện tỉnh Hải Dương.....	20
1.1.5 Cơ sở vật chất - trang thiết bị	23
1.2 Những vấn đề chung về công tác phục vụ bạn đọc	24
1.2.1 Khái niệm.....	24
1.2.2 Các yếu tố ảnh hưởng tới công tác phục vụ bạn đọc	25
1.2.3 Vai trò của công tác phục vụ bạn đọc	27
1.2.4 Tiêu chí đánh giá công tác phục vụ bạn đọc.....	29
Chương 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG.....	32
2.1. Đặc điểm bạn đọc và nhu cầu đọc tại thư viện tỉnh Hải Dương.....	32
2.1.1 Đặc điểm bạn đọc tại thư viện Hải Dương	32

2.1.2 Nhu cầu đọc.....	37
2.2 Phục vụ bạn đọc trong thư viện	48
2.2.1 Hệ thống các phòng phục vụ.....	48
2.2.2 Các hình thức phục vụ.....	59
2.2.3 Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác lưu thông và phục vụ bạn đọc	63
2.3 Phục vụ bạn đọc ngoài thư viện	65
2.4 Tuyên truyền, giới thiệu sách báo.....	67
2.4.1 Triển lãm sách - báo	67
2.4.2 Trưng bày sách, báo	68
2.4.3 Nói chuyện chuyên đề.....	70
2.4.4 Thi tìm hiểu sách, kể chuyện sách, giới thiệu sách.....	71
2.5 Các yếu tố tác động trực tiếp đến công tác phục vụ người đọc	73
2.5.1 Nguồn lực thông tin	73
2.5.2 Sản phẩm thông tin - thư viện.....	75
2.5.3 Cơ sở vật chất và kinh phí.....	79
2.5.4 Nguồn nhân lực	80
2.5.5 Công tác quản lý người đọc	80
2.6 Đánh giá hiệu quả công tác phục vụ bạn đọc của thư viện tỉnh Hải Dương	81
2.6.1 Mức độ đáp ứng nhu cầu đọc	81
2.6.2 Mức độ khai thác vốn tài liệu.....	83
2.6.3 Mức độ lôi cuốn người đọc đến thư viện	83
2.7 Nhận xét	85
2.7.1 Điểm mạnh	85
2.7.2 Hạn chế.....	87

Chương 3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG	91
3.1 Giải pháp nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện tỉnh Hải Dương	91
3.1.1 Tăng cường vốn tài liệu, đảm bảo cơ cấu hợp lý	91
3.1.2 Đa dạng hóa các hình thức phục vụ bạn đọc.....	93
3.1.3 Xây dựng một môi trường văn hóa phục vụ trong thư viện	95
3.1.4 Hoàn thiện và đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác phục vụ bạn đọc.....	96
3.1.5 Tăng cường cơ sở vật chất và trang thiết bị cho thư viện.....	97
3.1.6 Thực hiện chiến lược maketing thư viện	98
3.1.7 Nâng cao trình độ nghiệp vụ và năng lực của cán bộ thư viện.....	98
3.1.8 Tăng cường kinh phí hỗ trợ cho hoạt động thư viện.....	101
3.2 Kiến nghị nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện tỉnh Hải Dương	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	103
PHỤ LỤC	104

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Việt Nam là một đất nước có khoảng 70% dân số là nông dân. Với đặc điểm này Đảng và nhà nước ta luôn coi trọng những vấn đề liên quan đến nông nghiệp, nông dân và nông thôn. Nghị quyết Trung Ương 7 "Về nông nghiệp, nông dân, nông thôn" đã khẳng định phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị.

Phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn chính là việc xây dựng một nền nông nghiệp toàn diện theo hướng hiện đại hoá và nâng cao đời sống vật chất tinh thần cho cư dân nông thôn và phát triển nông thôn chính là việc xây dựng nông thôn mới có kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội hiện đại.

Muốn phát triển nông nghiệp, nông dân và nông thôn theo hướng công nghiệp hoá - hiện đại hoá thì việc phát huy trí tuệ nguồn nhân lực là rất cần thiết. Nhận thức được tầm quan trọng của nghị quyết Trung Ương 7 đề ra để phát triển nông nghiệp và xây dựng nông thôn mới. Thư viện tỉnh Hải Dương bằng những việc làm cụ thể và thiết thực của mình trong việc nâng cao dân trí của bạn đọc. Một trong những việc làm quan trọng đó là Thư viện đã chú trọng đến công tác phục vụ bạn đọc trong nhiều năm qua.

Thư viện tỉnh Hải Dương giữ một vị trí quan trọng trong đời sống kinh tế - văn hoá - xã hội của địa phương, có trách nhiệm gìn giữ sách báo, tuyên truyền đường lối chính sách của Đảng và Nhà nước phục vụ nhân dân, có chức năng giải trí, giáo dục, thông tin đến toàn nhân dân góp phần phát huy truyền thống tốt đẹp và phát triển kinh tế văn hoá của tỉnh góp phần đẩy mạnh sự nghiệp CNH - HĐH và xây dựng chủ nghĩa xã hội. Để nâng cao chất lượng hoạt động của thư viện thì nhiệm vụ đề ra đó là nâng cao công tác phục vụ

bạn đọc vì bạn đọc chính là mục tiêu cuối cùng mà thư viện hướng tới. Công tác phục vụ bạn đọc là cầu nối giữa kho tài liệu với bạn đọc, là khâu cuối cùng trong các hoạt động của thư viện và là mục tiêu cao nhất của mọi hoạt động thư viện.

Hoà cùng không khí xây dựng nông thôn mới và phát triển nông nghiệp, Thư viện tỉnh Hải Dương luôn lấy việc phục vụ sách báo, tài liệu cho các tầng lớp nhân dân làm mục tiêu hoạt động của mình. Bằng những việc làm dưới nhiều hình thức khác nhau thư viện đã đạt hiệu quả trong việc tuyên truyền đường lối chính sách của Đảng và nhà nước, góp phần nâng cao dân trí cho người dân trong tỉnh.

Muốn nâng cao dân trí thì việc phục vụ là yếu tố rất quan trọng. Chính vì thế Thư viện tỉnh Hải Dương không ngừng tăng cường vốn tài liệu trong nhiều năm bởi vì vốn tài liệu là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển của thư viện. Nhưng khi có vốn tài liệu rồi thì việc tổ chức, sắp xếp, và tuyên truyền giúp bạn đọc biết và tiếp cận đến tài liệu là một vấn đề quan trọng cần nói đến hiện nay. Chính vì lẽ đó mà công tác phục vụ bạn đọc đòi hỏi nhiều nét sáng tạo, nhiều chính sách và chủ trương mới hơn để phục vụ bạn đọc một cách hữu hiệu nhất.

Chính vì hiểu được tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc đối với Thư viện tỉnh Hải Dương, và được sự hướng dẫn của thầy giáo, Thạc sĩ Nguyễn Hữu Nghĩa, em đã mạnh dạn chọn đề tài "Tìm hiểu công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương" làm đề tài khóa luận của mình, với mong muốn vận dụng những kiến thức và kỹ năng tiếp thu được trong khoá học của mình để từ đó nghiên cứu và đề xuất những giải pháp khả thi nhằm phục vụ hơn nữa bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương.

2. Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu công tác phục vụ bạn đọc ở Thư viện tỉnh Hải Dương, trên cơ sở đó đề xuất những giải pháp hợp lý, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc của thư viện.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng:** Công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương

- **Phạm vi nghiên cứu:** Nghiên cứu công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương từ năm 2009 đến năm 2013

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp: Phân tích và tổng hợp tài liệu, so sánh, khảo sát, thống kê, quan sát, phỏng vấn, điều tra bằng Ặngket, phỏng vấn trực tiếp.

5. Ý nghĩa lí luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài

-Ý nghĩa lí luận

Đề tài đã góp phần khẳng định rõ vai trò, vị trí của thư viện trong đời sống kinh tế - xã hội

-Ý nghĩa thực tiễn

Thông qua những kết quả nghiên cứu, những giải pháp, kiến nghị sẽ góp phần làm rõ hơn và nâng cao vai trò của công tác phục vụ bạn đọc. Và những giải pháp, kiến nghị có thể được xem để phục vụ bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương một cách hữu hiệu nhất.

Em hi vọng đề tài có thể làm nguồn tài liệu tham khảo cho những ai quan tâm tới công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện tỉnh Hải Dương.

6. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận, phụ lục, tài liệu tham khảo, khóa luận gồm 3 chương với những nội dung cụ thể như sau:

Chương 1. KHÁI QUÁT VỀ THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG

Chương 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TỈNH HẢI DƯƠNG

Chương 3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ALA – Từ điển giải nghĩa Thư viện học và tin học Anh – Việt (1996), Galen Press Ltd., USA.
2. Bộ văn hóa thông tin (1998), *Các thư viện ở Việt Nam*, Hà Nội
3. Bộ Văn hóa thông tin (2002), *Về công tác thư viện: Các văn bản pháp quy hiện hành về thư viện*, Hà Nội
4. Ngô Thị Thúy Hà (2003), *Thư viện Hưng Yên với công tác phục vụ bạn đọc*, Trường Đại Học Văn hóa Hà Nội.
5. Trần Thu Huyền (2007), *Ứng dụng công nghệ thông tin vào thư viện Tỉnh Hải Dương*, Trường Đại Học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội
6. Nguyễn Tiến Hiền, Nguyễn Thị Lan Thanh (2002), *Quản lý thư viện và trung tâm thông tin*, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội
7. Trần Thị Minh Nguyệt (2007), *Hướng dẫn thiếu nhi đọc sách trong thư viện*, nxb Giáo dục, Hà Nội
8. Pháp lệnh thư viện (2001), Nxb Chính trị Quốc Gia, Hà Nội
9. Đinh Xuân Quyện (2005), “Sự nghiệp thư viện tỉnh Hải Dương qua 20 năm đổi mới”, Tạp chí Thư viện Việt Nam số “2”, tr.41 - 42.
10. Phạm Văn Rính, Nguyễn Viết Nghĩa (2007), *phát triển vốn tài liệu trong thư viện và cơ quan thông tin*, Nxb Đại học Quốc Gia, Hà Nội.
11. Đoàn Phan Tân (2009), *Tin học và tư liệu*, Hà Nội
12. Đoàn Phan Tân (2000), *Thông Tin học*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
13. Thư viện tỉnh Hải Dương (2006), *50 năm xây dựng và trưởng thành (1965 – 2006)*, Hải Dương

14. Thư viện tỉnh Hải Dương, *Báo cáo tổng kết nhiệm kỳ 2008 – 2013*,
15. Trần Mạnh Tuấn (1998), Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện, Hà Nội
16. Nguyễn Thanh Thủy (2009), *Nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc tại trung tâm thông tin thư viện trường Đại học Giao thông vận tải*, Đại học Văn Hóa.
17. Lê Văn Viết (2000), Cẩm nang nghề thư viện, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
18. Lê Văn Viết (2007), Văn bản pháp quy Việt Nam về Thư viện, nxb Đại học Quốc Gia, Hà Nội.
19. Nguyễn Yến Vân, Dương Thị Thúy Nga (2006), Thư viện học Đại Cương, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Hà Nội
20. Ngô Thị Vân (2007), *Tìm hiểu công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện Quốc Gia Việt Nam*, Trường Đại Học Văn hóa Hà Nội.

Website

21. Nâng cao chất lượng công tác phục vụ người đọc
<http://nlv.gov.vn/nghiiep-vu-thu-vien/nang-cao-chat-luong-cong-tac-phuc-vu-nguoi-doc.html>
22. <http://webapp.lrc.ctu.edu.vn/bantin/index.php/chuyen-de/16-nang-cao-ht-ling-cac-dch-v-thong-tin--th-vin>
23. <http://www.vista.gov.vn/>