

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

ThS Trần Thị Lụa
Trường Đại học Quảng Bình

Tóm tắt: Công tác phục vụ bạn đọc có rất nhiều vai trò khác nhau và đang được các hệ thống thông tin-thư viện đầu tư và phát triển. Thông qua công tác phục vụ bạn đọc, vốn tài liệu của thư viện được khai thác, sử dụng, thư viện có thể tìm hiểu và nắm được nhu cầu của người đọc và chính điều đó là cơ sở cho các hoạt động khác trong thư viện. Bài viết đề cập đến thực trạng công tác phục vụ bạn đọc của Trung tâm Học liệu Trường Đại học Quảng Bình và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác phục vụ người đọc tại đây.

Từ khóa: Bạn đọc; người dùng tin; phục vụ bạn đọc.

ENHANCING QUALITY READER SERVICES AT QUANG BINH UNIVERSITY LEARNING RESOURCE CENTER

Abstract: Reader services include many different functions and are being invested and developed in libraries. Through reader services, the library resources are exploited and used, the library can learn and understand information needs of readers, which is the basis of other activities in the library. The article aims at addressing the current situation of reader services and proposing recommendations to further improve its quality in the Learning Resource Center at QBU.

Keywords: Reader; information users; reader service.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Giáo dục đại học hiện nay rất cần được cung cấp một hệ thống thông tin đảm bảo về chất và lượng. Đặc biệt là trong giai đoạn hiện nay, khi có sự chuyển đổi phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ [1]. Giáo dục đại học theo phương thức đổi mới, giảng viên chỉ là người hướng dẫn, là người cung cấp phương pháp, sinh viên phải tự nghiên cứu, tìm hiểu ra bản chất của vấn đề.

Vai trò và tầm quan trọng của hệ thống thư viện, trung tâm học liệu đang dần được nâng lên. Tuy nhiên, làm sao để vị thế đó được giữ vững là vấn đề quan trọng đặt ra cho các thư viện. Hoạt động của một thư viện nói chung gồm rất nhiều công đoạn chuyên môn khác nhau: từ chọn lọc, bổ sung đến xử lý, lưu trữ, bảo quản và cuối cùng là tìm và phổ biến thông tin. Mỗi công đoạn đóng một vai trò nhất định và có ý nghĩa riêng. Tất cả các công đoạn đó đều nhằm một mục đích là phục vụ thông tin

cho bạn đọc. Công tác bạn đọc có tầm quan trọng đặc biệt trong hoạt động thông tin-thư viện (TT-TV), là công đoạn cuối cùng trong quy trình hoạt động TT-TV. Đây là khâu trực tiếp thực hiện việc luân chuyển thông tin, tài liệu tới tay bạn đọc. Mục tiêu của công tác phục vụ bạn đọc cũng chính là mục tiêu hoạt động của cơ quan TT-TV [2].

Trường Đại học Quảng Bình là trường đại học đa ngành, đa lĩnh vực, trong đó Trung tâm Học liệu là đơn vị cấu thành, giữ vai trò quan trọng trong sự nghiệp đào tạo, nghiên cứu khoa học và học tập của cán bộ, giảng viên và sinh viên trong toàn trường. Trong những năm qua, Trung tâm đã góp phần không nhỏ trong việc cung cấp tài liệu, thông tin khoa học phục vụ các nhiệm vụ và mục tiêu mà nhà trường đề ra. Để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ bạn đọc, bài viết nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Học liệu Trường Đại học Quảng Bình.

1. BẠN ĐỌC VÀ CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC

1.1. Bạn đọc

Nghiên cứu bạn đọc hay đối tượng phục vụ là một trong những nhiệm vụ quan trọng của bất kỳ cơ quan TT-TV nào với mục tiêu là không ngừng nâng cao khả năng thỏa mãn nhu cầu thông tin của họ. Bạn đọc trước hết phải là người có nhu cầu tin, là chủ thể của nhu cầu tin. Bạn đọc là yếu tố cơ bản của mọi hệ thống thông tin, đó là đối tượng phục vụ của công tác thông tin tư liệu. Bạn đọc vừa là khách hàng của các dịch vụ thông tin, đồng thời họ cũng là người góp phần sản sinh ra thông tin mới.

Bạn đọc giữ vai trò quan trọng trong các hệ thống thông tin, họ như là yếu tố tương tác hai chiều với các đơn vị thông tin. Bạn đọc là yếu tố thiết yếu của một trung tâm thông tin. Vai trò quan trọng của bạn đọc thể hiện rõ ở những mặt sau:

- Bạn đọc luôn là cơ sở để định hướng các hoạt động của đơn vị thông tin;
- Bạn đọc tham gia một cách gián tiếp vào hầu hết các công đoạn của dây chuyền thông tin. Họ biết các nguồn thông tin và có thể thông báo hoặc đánh giá các nguồn thông tin đó. Chính sách bổ sung phụ thuộc vào yêu cầu của bạn đọc;
- Bạn đọc cũng tham gia tạo ra thông tin mới, tham gia vào các dòng thông tin bằng tiếp xúc cá nhân.

1.2. Công tác phục vụ bạn đọc

Phục vụ bạn đọc là hoạt động của cơ quan thông tin thư viện nhằm giới thiệu và phục vụ các loại hình tài liệu, giúp bạn đọc trong việc lựa chọn, sử dụng tài liệu đó. Công tác này được xây dựng trên cơ sở kết hợp chặt chẽ tất cả các công đoạn với nhau của việc phục vụ thư viện, phục vụ thông tin tra cứu.

Công tác phục vụ bạn đọc là việc tổ chức phục vụ tài liệu cho bạn đọc, là một hoạt động của thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển và thỏa mãn nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu thông qua việc giới thiệu, hướng dẫn và

cung cấp tài liệu dưới nhiều hình thức. Công tác phục vụ bạn đọc bao gồm các hình thức tổ chức và phương pháp phục vụ người đọc ở trong và ngoài thư viện. Đồng thời, công tác phục vụ bạn đọc còn là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu và ảnh hưởng của nó trong đời sống xã hội [3].

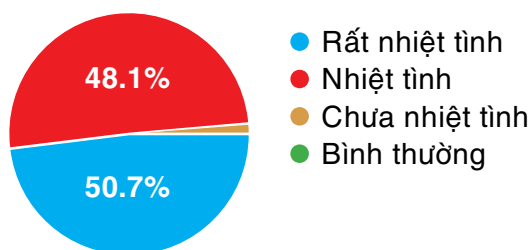
Phục vụ bạn đọc là khâu cuối cùng trong chu trình đường đi của tài liệu nhưng là khâu then chốt trong toàn bộ hoạt động của công tác thư viện. Tất cả các khâu xử lý nghiệp vụ tài liệu trước khi đưa ra phục vụ bạn đọc sẽ được đánh giá một cách khách quan và chính xác nhất thông qua mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin của bạn đọc. Vì vậy có thể nói, thông qua công tác này, thư viện có thể điều chỉnh chính sách bổ sung, chỉnh lý, hoàn thiện các khâu công tác nghiệp vụ theo hướng thỏa mãn ngày một tốt hơn nhu cầu bạn đọc.

2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Nói đến tầm quan trọng của công tác phục vụ người dùng tin trong thư viện, Lênin từng nói “Đánh giá thư viện không phải thư viện đó có bao nhiêu sách quý hiếm, có trụ sở khang trang, tiện nghi hiện đại, mà chính là thư viện đó thu hút và phục vụ được bao nhiêu bạn đọc đến sử dụng thông tin”.

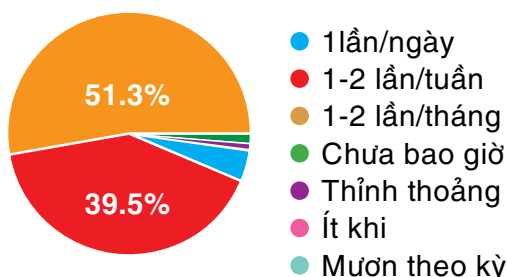
Nhận thức được tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc, Trường Đại học Quảng Bình đã tiến hành khảo sát thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Học liệu của Trường. Hình thức khảo sát: trực tuyến/online. Đối tượng khảo sát: sinh viên và giảng viên các khoa. Tổng số sinh viên, giảng viên được khảo sát: 337 (292 sinh viên, 45 giảng viên).

Kết quả khảo sát cho thấy phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ tại Trung tâm Học liệu được đánh giá rất tốt. Có đến 50,7% bạn đọc trả lời là cán bộ của Trung tâm Học liệu rất nhiệt tình, 48,1% bạn đọc trả lời là nhiệt tình (Xem biểu đồ 1).



Biểu đồ 1. Đánh giá của bạn đọc về thái độ phục vụ của cán bộ thư viện

Tuy nhiên, kết quả khảo sát cũng cho thấy, sinh viên ít tới thư viện, các phương tiện truyền thông hiện đại đã thu hút và chiếm phần lớn thời gian của họ. Theo số liệu khảo sát, khi được hỏi về mức độ thường xuyên đến Trung tâm Học liệu, một thực tế đáng buồn là có đến 39,5% bạn đọc trả lời: 1-2 lần/tháng, 51,3% bạn đọc trả lời: 1-2 lần/tuần, 5,9% bạn đọc trả lời: 1 lần/1 ngày (xem biểu đồ 2).



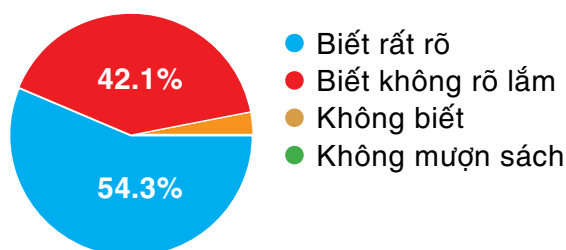
Biểu đồ 2. Tần suất sử dụng thư viện của sinh viên

Qua phân tích lịch sử mượn tài liệu trong hệ thống và kết quả khảo sát, bạn đọc đến Trung tâm Học liệu với rất nhiều mục đích khác nhau và cần được hỗ trợ tốt về tài liệu. Song, có đến 23,6% bạn đọc trả lời là các yếu tố về tài liệu chưa phù hợp với nhu cầu của họ. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả phục vụ bạn đọc của Trung tâm. Do đó, trong thời gian tới, Trung tâm cần chú trọng đến việc bổ sung tài liệu phù hợp, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của bạn đọc.

Bên cạnh đó, vấn đề về hạ tầng công nghệ cũng chưa đáp ứng được những yêu cầu thực tế của công tác phục vụ bạn đọc. Qua trao đổi và thu nhận ý kiến từ các bạn

sinh viên, một số máy tính ở các phòng đọc hoạt động rất chậm và một số máy bị hỏng. Theo kết quả khảo sát, có đến 32,5% bạn đọc cho rằng đường truyền internet là yếu tố chưa phù hợp tại Trung tâm, bạn đọc cần một đường truyền mạnh hơn, tốc độ nhanh hơn để có thể truy cập vào các trang web khai thác thông tin phục vụ công việc của họ.

Khi được hỏi về cách tra tìm tài liệu, gia hạn, đặt mượn cũng như thu thập các thông tin về mượn trả trên hệ thống phần mềm của Trung tâm, có 54,3% bạn đọc trả lời là biết rất rõ, 42,1% bạn đọc trả lời là không biết rõ lắm, 3,6% bạn đọc trả lời là không biết. Như vậy với câu hỏi này, số bạn đọc chưa nắm rõ cách tra tìm tài liệu, gia hạn, đặt mượn cũng như xem các thông tin về mượn trả trên hệ thống phần mềm của Trung tâm còn khá cao (Xem biểu đồ 3).



Biểu đồ 3. Mức độ hiểu biết của bạn đọc về cách khai thác các dịch vụ thư viện

Qua kết quả trên, có thể nhìn nhận một cách khách quan rằng, công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm có một tiềm năng để phát triển rất lớn. Nhu cầu của bạn đọc rất cao, phong phú về nhiều lĩnh vực, đa dạng về hình thức phục vụ và loại hình tài liệu. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa hiệu quả phục vụ bạn đọc, Trung tâm cần tập trung làm tốt một số giải pháp cơ bản.

3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

3.1. Về phía Nhà trường

- Nhà trường cần quan tâm và coi trọng hơn nữa các hoạt động nhằm tôn vinh văn

hóa đọc trong toàn trường. Bởi lẽ, phát triển văn hóa đọc hiện nay đang được Đảng, Nhà nước và toàn xã hội quan tâm. Văn hóa đọc là cốt lõi của đổi mới giáo dục.

- Đảm bảo các điều kiện về kinh phí để bổ sung tài liệu, đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin. Đây là yếu tố quan trọng, cơ bản để Trung tâm triển khai hoạt động phục vụ cho người dùng tin.

- Tạo điều kiện để cán bộ Trung tâm tham gia các đợt tập huấn, các hội thảo chuyên đề, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ. Nhà trường cần chủ động kết nối với các trung tâm TT-TV hiện đại trong nước để tổ chức các hoạt động giao lưu học hỏi cho Trung tâm. Qua những đợt học tập, giao lưu này, cán bộ lãnh đạo cũng như nhân viên của Trung tâm có cơ hội nâng cao sự hiểu biết, tiếp nhận thêm nhiều kinh nghiệm để định hướng và triển khai hoạt động hiệu quả hơn.

3.2. Về phía Trung tâm Học liệu

Một trong những nguyên nhân làm giảm hiệu quả phục vụ là do vốn tài liệu chưa đáp ứng nhu cầu của bạn đọc. Tài liệu là vấn đề quan tâm hàng đầu của người dùng tin khi đến thư viện. Vì thế, để có thể nâng cao chất lượng bạn đọc, Trung tâm cần bổ sung vốn tài liệu đảm bảo chất lượng và số lượng. Chính sách bổ sung tài liệu phải xuất phát trên cơ sở nghiên cứu đặc điểm, nhu cầu tin của bạn đọc cũng như nguồn kinh phí cho phép. Trung tâm cần đưa ra các tiêu chí lựa chọn các loại hình tài liệu cụ thể, chú ý cân đối hài hòa giữa các loại hình tài liệu. Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của nhà trường, Trung tâm phải tăng cường bổ sung tài liệu cho phù hợp với mục tiêu xây dựng thư viện hiện đại. Đảm bảo tính hợp lý về: mức tăng vốn tài liệu; thành phần nội dung và chủ đề của vốn tài liệu, ngôn ngữ của tài liệu, hình thức xuất bản, niên hạn của tài liệu...; tỷ lệ số bản tài liệu trên người đọc; các hình thức bổ sung phù hợp (bổ sung hiện tại, bổ sung hồi cố, bổ sung dự báo)... trên cơ sở sử dụng đúng đắn và có hiệu quả nguồn kinh phí nhà trường cấp. Xây dựng và phát triển vốn tài liệu có chất lượng cao,

phục vụ tốt cho công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập của cán bộ, giảng viên, sinh viên của Nhà trường là nhiệm vụ hàng đầu của Trung tâm.

Cơ sở vật chất, trang thiết bị là điều kiện cần thiết để thực hiện những mục tiêu mà Trung tâm đặt ra. Thời gian tới, Trung tâm cần kiểm tra lại tất cả các máy tính, đường truyền, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tra cứu và học tập.

Đối với công tác phục vụ người đọc, cần phải khẳng định vai trò quan trọng của chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện. Bởi lẽ, cán bộ thư viện chính là người trực tiếp làm việc với các đối tượng bạn đọc. Vai trò của cán bộ thủ thư ngày càng quan trọng hơn khi thư viện phát triển theo hướng hiện đại. Để đáp ứng nhu cầu của sự phát triển, cán bộ thủ thư luôn phải nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ để có khả năng đáp ứng được các yêu cầu của công việc đặt ra. Ngoài kiến thức chuyên môn, cán bộ thư viện ngày nay cũng cần phải có các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tin học, ngoại ngữ, kỹ năng nắm bắt, khai thác và xử lý các nguồn tin. Đứng trước yêu cầu và xu thế tin học hóa, Trung tâm cũng cần phải xây dựng một đội ngũ cán bộ đảm bảo các yêu cầu của thực tế đang đặt ra, với các kỹ năng như: nhận dạng đúng các yêu cầu tin; truy cập, khai thác thông tin có hiệu quả và đúng theo luật về bản quyền; biết đánh giá thông tin và nguồn tin có phê phán. Cán bộ của Trung tâm phải hiểu được các vấn đề về văn hoá, chính trị, xã hội và pháp lý trong việc sử dụng thông tin và tuyên truyền, quảng bá nguồn thông tin đó, có kỹ năng giao tiếp hiệu quả với đa dạng nhóm người dùng tin, có khả năng tra cứu thông tin trên mạng, sử dụng thành thạo các công cụ tham khảo, bao quát được các nguồn tin và khả năng giải quyết các tình huống trong quá trình phục vụ người đọc [2].

Bạn đọc của Trung tâm bao gồm hai nhóm chính, đó là nhóm cán bộ, giảng viên và sinh viên. Thời gian vừa qua, vào đầu mỗi năm học, Trung tâm xây dựng kế hoạch

tập huấn hướng dẫn sử dụng thư viện cho các sinh viên đầu khóa. Tuy nhiên, qua kết quả khảo sát, số bạn đọc chưa nắm rõ cách tra tìm tài liệu, gia hạn, đặt mượn cũng như xem các thông tin về mượn trả trên hệ thống phần mềm của Trung tâm còn khá cao. Để công tác phục vụ bạn đọc đạt hiệu quả tốt, thời gian tới Trung tâm cần quan tâm nhiều hơn đến công tác đào tạo người dùng tin: xây dựng kế hoạch đào tạo cho tất cả bạn đọc chứ không chỉ chú trọng vào sinh viên đầu khóa; quan tâm hơn về phần hướng dẫn tra cứu tài liệu, gia hạn, và xem các thông tin mượn trả; giới thiệu nguồn tài nguyên của Trung tâm; phổ biến những nội quy của Trung tâm,...

Trung tâm cần làm tốt công tác nghiên cứu nhu cầu tin của bạn đọc, với mục đích là phục vụ tốt nhất tất cả mọi đối tượng người dùng tin. Trên thực tế, không phải đối tượng bạn đọc nào cũng có nhu cầu tin giống nhau. Vấn đề đặt ra cho Trung tâm là phải xác định rõ nhu cầu tin của từng nhóm đối tượng, ở từng thời điểm khác nhau. Để có thể nắm bắt được nhu cầu tin của bạn đọc, Trung tâm cần nắm được: lĩnh vực bạn đọc quan tâm; nội dung thông tin mà bạn đọc quan tâm; mục đích sử dụng thông tin; đối tượng sẽ sử dụng thông tin,... Nắm bắt được những vấn đề đó, Trung tâm mới có thể xác định được chính xác loại tài liệu nào thích hợp nhất, các hình thức cung cấp thông tin, mức độ xử lý thông tin. Trung tâm có thể áp dụng các phương pháp nghiên cứu: phỏng vấn, trao đổi trực tiếp; điều tra qua phiếu thăm dò; quan sát trực tiếp; phân tích các số liệu thống kê về yêu cầu tin và tình hình phục vụ của Trung tâm; tổ chức hội nghị, tọa đàm.

Những hoạt động quảng bá có ý nghĩa rất lớn đến chất lượng công tác phục vụ bạn đọc. Do đó, Trung tâm cần có những kế hoạch, những đề án cụ thể để triển khai các hội nghị, tọa đàm, các hoạt động tuyên truyền, trưng bày, giới thiệu sách,... Trung tâm cần tăng cường hơn nữa hoạt động truyền thông trên nhiều kênh thông tin: website, mạng xã hội, hội nghị bạn đọc, bản

tin, tủ sách,... Cần phát huy hơn nữa hiệu quả hoạt động của Câu lạc bộ Sách QBU, đây vừa là một nhóm bạn đọc tích cực của Trung tâm vừa là những cộng tác viên nhiệt huyết trong các hoạt động phát triển văn hóa đọc, phục vụ cộng đồng của Trung tâm.

KẾT LUẬN

Để Trường Đại học Quảng Bình thực sự trở thành trường đại học chất lượng cao, không những đòi hỏi phải không ngừng đổi mới phương thức đào tạo, cải tiến nội dung, phương pháp và hình thức tổ chức dạy-học mà còn cần phải quan tâm đến công tác thư viện - một bộ phận cấu thành không thể thiếu của trường đại học, một điều kiện đảm bảo nâng cao chất lượng học tập, nghiên cứu của sinh viên và cán bộ giảng viên. Từ những cơ sở lý luận và thực tiễn đã xác định, tác giả đã đề xuất một số giải pháp để cải tiến công tác phục vụ bạn đọc, nhằm phát huy tối đa chất lượng, hiệu quả hoạt động của Trung tâm, góp phần nâng cao chất lượng sự nghiệp đổi mới giáo dục và đào tạo của Nhà trường. Để Trung tâm Học liệu đạt được những kết quả như mong muốn, ngoài sự nỗ lực của tập thể cán bộ Trung tâm cần phải có sự quan tâm, hỗ trợ của các ban, ngành và Nhà trường trong vấn đề chỉ đạo, quản lý và điều hành hoạt động. Đặc biệt, trong thời gian tới, Trung tâm cần không ngừng nỗ lực đổi mới, khẳng định vai trò không thể thiếu trong việc góp phần nâng cao chất lượng học tập, nghiên cứu cho các thế hệ sinh viên và toàn thể cán bộ, giảng viên của Nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2007). Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng chính quy theo hệ thống tín chỉ, Quyết định số 43/2007/QĐ - BGĐT ngày 15/8/2007.
2. Phạm Thị Mai (2019). Nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin - Thư viện, trường Đại học Luật Hà Nội.- Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 4, năm 2019.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 8-10-2021; Ngày phản biện đánh giá: 14-10-2021; Ngày chấp nhận đăng: 15-01-2022).