

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI CÁC PHÒNG ĐỌC THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN THE READING ROOMS OF HANOI OPEN UNIVERSITY'S LIBRARY

*Nguyễn Thị Hồng Hạnh**

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 03/06/2022

Ngày nhận kết quả phản biện đánh giá: 02/12/2022

Ngày bài báo được duyệt đăng: 28/12/2022

Tóm tắt: Trong chu trình hoạt động của thư viện, phục vụ bạn đọc là khâu cuối cùng. Thông qua việc đánh giá chất lượng công tác phục vụ bạn đọc, thư viện hoàn toàn có thể tự đánh giá được hiệu quả hoạt động của mình. Trong bài viết này, tác giả đề cập đến các vấn đề liên quan đến công tác phục vụ bạn đọc tại các phòng đọc thư viện thuộc Trường, lí do vì sao phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, và tầm quan trọng của cán bộ thư viện trong việc quản lý và truyền bá nguồn thông tin tư liệu, cơ sở dữ liệu trong thời đại bùng nổ thông tin, thư viện số phát triển. Bài viết nêu những thuận lợi, khó khăn, hạn chế thực tế đang ảnh hưởng trực tiếp đến việc phục vụ bạn đọc và nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Trên cơ sở đó đề xuất giải pháp, kiến nghị giúp cho công tác phục vụ bạn đọc tại các phòng đọc thư viện và Thư viện Trường Đại học Mở Hà Nội nói chung phát triển, thu hút bạn đọc đến thư viện nhiều hơn nữa và phát triển phong trào văn hóa đọc trong toàn Trường.

Từ khóa: bạn đọc, phục vụ bạn đọc, hoạt động thư viện.

Abstract: In the library operation cycle, serving readers is the last stage. The library can fully self-assess its performance by assessing the quality of service to readers. In this article, the author mentions issues related to the benefit of readers in the library reading rooms. It is essential to focus on improving the quality of customer service and the importance of librarians in managing and disseminating information sources and databases in the era of information explosion and the development of digital libraries. The article points out the advantages, difficulties and limitations directly affecting the service of readers and improving the quality of serving readers. On that basis, propose solutions and recommendations to help readers in the reading rooms of Hanoi Open University's library and to develop and attract readers to the library more to create the reading culture at Hanoi Open university.

Keywords: readers, serving readers, library activities.

* Thư viện – Trường Đại học Mở Hà Nội

I. Đặt vấn đề:

Thư viện là một bộ phận không thể thiếu trong môi trường giáo dục đào tạo, nhất là trong các trường đại học. Trong cuốn “Tư điển khoa học thông tin thư viện” của tác giả Reitz viết năm 2005 đã khẳng định thư viện trường đại học là “một thư viện hoặc một hệ thống thư viện do nhà trường thành lập, quản lý và cấp kinh phí hoạt động để đáp ứng các nhu cầu về thông tin, tra cứu và thông tin về môn học của sinh viên, các khoa và cán bộ của trường”. [1] Theo định nghĩa này thì hệ thống các thư viện bao gồm thư viện trường, thư viện các khoa hợp lại, có mối liên hệ mật thiết với nhau, chịu sự quản lý của trường và do trường cấp ngân sách, cùng hướng tới mục tiêu chung là cung cấp nguồn thông tin cho người học. Thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp tài liệu hỗ trợ công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Bên cạnh đó, thư viện còn thể hiện bộ mặt của Nhà trường, là bộ phận đánh giá quy mô, chất lượng đào tạo thông qua các tiêu chí: tính đa ngành đa nghề; tính cập nhật kiến thức và thông tin khoa học, công nghệ; tính hiệu quả của công tác đào tạo nghiên cứu; tính hiện đại...

Công tác phục vụ bạn đọc (PVBĐ) là hoạt động chuyên môn của thư viện gồm các khâu: tuyên truyền, giới thiệu tới bạn đọc vốn tài liệu, các nguồn tin, cơ sở dữ liệu hiện có; hướng dẫn tra cứu, tìm tin và đưa vào phục vụ lưu thông, mượn trả, đọc các dạng tài liệu này. Hoạt động này đóng vai trò quan trọng, gắn bó chặt chẽ với việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học trong Trường. Thông qua việc đánh giá mức độ hiệu quả của công tác PVBĐ, thư viện có thể đánh giá được mức

độ hoàn thành nhiệm vụ của đơn vị mình. Như Lê-nin đã từng nói: “Đánh giá thư viện không phải là thư viện 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 bao nhiêu bạn đọc đến sử dụng thông tin”.

Trong những năm gần đây, các trường đại học, cao đẳng chuyển từ phương thức đào tạo niên chế sang đào tạo tín chỉ. Để đáp ứng tốt nhu cầu học tập theo hình thức này thì việc đầu tiên là sinh viên phải có nguồn tài liệu để nghiên cứu, tham khảo đầy đủ trước khi lên lớp. Các trường đều xây dựng cho mình một thư viện riêng, hiện đại với những tính năng phù hợp với chương trình đào tạo của nhà trường. Ban Giám hiệu Trường Đại học Mở Hà Nội (TĐHMHN) cũng đã có nhiều quan tâm chú trọng hơn trong việc đầu tư cho Thư viện về cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện, bổ sung tài liệu sát với chương trình đào tạo, các hoạt động hỗ trợ nâng cao vị thế Thư viện, đẩy mạnh thư viện số, học liệu điện tử, giáo trình nội sinh, tài liệu hỗ trợ... Nhà trường luôn khuyến khích tạo điều kiện cho cán bộ thư viện học tập trau dồi kiến thức chuyên môn.

Tuy nhiên, trên thực tế công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện TĐHMHN chưa thực sự đạt được hiệu quả cả về chất lẫn về lượng như yêu cầu đặt ra đối với một thư viện trường đại học. Đứng trước nhu cầu của bạn đọc và tình hình phục vụ thực tế của thư viện, bài viết nghiên cứu, phân tích thực trạng, nguyên nhân và đưa ra các giải pháp, kiến nghị phù hợp nâng cao chất lượng công tác PVBĐ tại thư viện TĐHMHN trong thời gian tới.

II. Cơ sở lý thuyết về công tác phục vụ bạn đọc

Thư viện được tạo thành bởi bốn yếu tố: Vốn tài liệu (VTL) (hay còn gọi là Nguồn tài nguyên thông tin); Cơ sở vật chất – Kỹ thuật (CSVCKT); Cán bộ thư viện (CBTV) và Bạn đọc (hay còn gọi là Người sử dụng thư viện, độc giả, người dùng tin). Nếu thiếu một trong bốn yếu tố này thì thư viện không tồn tại, không thể hoạt động, trong đó mỗi yếu tố đóng vai trò quan trọng khác nhau, có mối quan hệ tương quan, hỗ trợ lẫn nhau, yếu tố này là tiền đề, điều kiện để yếu tố kia phát triển hoạt động, đồng thời là lý do tồn tại của nhau.

2.1. Bạn đọc

Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 10274:2013 về Hoạt động thư viện - Thuật ngữ và định nghĩa chung thì bạn đọc là cá nhân, tập thể sử dụng thư viện trên cơ sở đăng ký chính thức theo quy định của thư viện.[2]

Theo Đại Từ điển Tiếng Việt do tác giả Nguyễn Như Ý (chủ biên) có đưa ra khái niệm: “Bạn đọc là người đọc sách, báo, tạp chí, còn gọi là độc giả”. [3]

Theo Từ điển Tiếng Việt, tác giả Hoàng Phê (chủ biên) có khái niệm: “Bạn đọc là người đọc sách, báo; độc giả trong quan hệ với tác giả, nhà xuất bản, cơ quan báo chí, thư viện”. [4]

Qua các định nghĩa trên, ta có thể hiểu bạn đọc là đối tượng phục vụ của bất kỳ loại hình thư viện nào. Có thể là cá nhân hoặc một nhóm người có nhu cầu tìm kiếm thông tin phục vụ học tập, nghiên cứu, giải trí, nâng cao kiến thức thông qua đọc các loại hình tài liệu của

thư viện. Tùy vào loại hình và đặc điểm của thư viện mà có thể phân loại bạn đọc theo lứa tuổi, giới tính, trình độ và bạn đọc đặc biệt như người khiếm thị, người tạm giam hoặc phạt tù.

Bạn đọc là mục tiêu hướng tới của thư viện nên càng phục vụ được nhiều bạn đọc thì vai trò xã hội của thư viện càng lớn. Ngược lại, nếu không có bạn đọc thì thư viện cũng mất luôn mục đích tồn tại của mình.

2.2. Công tác phục vụ bạn đọc

Công tác PVBĐ được coi là khâu trung tâm trong quá trình hoạt động thư viện, luôn là điểm khởi đầu, là đích đến của mọi thư viện, cho dù đó là thư viện truyền thống hay thư viện hiện đại. Thông qua hoạt động này thư viện mới khẳng định được tầm quan trọng cũng như hiệu quả, sự đóng góp, vai trò vị trí của mình cho xã hội, cho cộng đồng, góp phần cung cấp nguồn tin quan trọng cho bạn đọc của thư viện.

Trong cuốn “Cẩm nang nghề thư viện”, tác giả Lê Văn Viết có định nghĩa: “PVBĐ là hoạt động của thư viện nhằm tuyên truyền và đưa ra phục vụ các dạng TL hoặc là bản sao của chúng, giúp đỡ người tới thư viện trong việc lựa chọn và sử dụng tài liệu đó”. [5]

Tác giả Phan Văn trong cuốn “Công tác độc giả” cho rằng: “Công tác độc giả là nghiên cứu mối quan hệ giữa sách và con người trên cơ sở tâm lý học, giáo dục học và xã hội học cụ thể. Công tác người đọc nghiên cứu mối quan hệ giữa cung và cầu trong công tác thông tin – thư viện – thư mục về tài liệu sách báo trong các ngành khoa học và các lĩnh vực của nền kinh tế quốc dân”; “Công tác độc

giả là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu sách báo và tác dụng của nó trong đời sống xã hội”.[6]

Qua các khái niệm trên, ta có thể hiểu công tác PVBĐ là sự cung cấp sản phẩm thông tin cho độc giả thông qua các sản phẩm dịch vụ có trong thư viện. Với ý nghĩa đó, CTPVBĐ luôn được coi là công tác quan trọng nhất của thư viện. Thông qua công tác này VTL quý giá của thư viện mới được sử dụng có hiệu quả, phát huy được tác dụng trong phát triển mọi mặt của đất nước, từ đó vị trí, vai trò xã hội của thư viện mới được khẳng định.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác PVBĐ

2.3.1. Vốn tài liệu

Yếu tố đầu tiên ảnh hưởng đến công tác PVBĐ là VTL. VTL là tài sản quý giá, là tiềm lực, là sức mạnh, thế mạnh và là niềm tự hào của các thư viện. VTL được coi là bộ nhớ chứa các di sản văn hóa, tinh hoa dân tộc, tri thức, kiến thức... của con người, của quốc gia. Thông qua VTL mà bạn đọc có thể tiếp cận được các thông tin mà mình cần để phục vụ học tập, lao động, nghiên cứu, giải trí, nâng cao tri thức...

VTL là một trong những yếu tố quan trọng để hình thành lên thư viện. Số lượng và chất lượng của VTL ảnh hưởng trực tiếp mạnh mẽ đến chất lượng hoạt động của thư viện. Vì vấn đề quan tâm hàng đầu của bạn đọc khi đến thư viện chính là VTL chứ không phải yếu tố nào khác. Một thư viện có VTL đa dạng, phong phú, phù hợp với đối tượng bạn đọc thì khả năng đáp ứng nhu cầu đọc càng lớn và càng có sức thu hút đối với bạn đọc.

2.3.2. Cán bộ thư viện

Được ví như linh hồn của thư viện, CBTV là người xây dựng, quản lý, vận hành thư viện, đưa ra chính sách bổ sung, xử lý nghiệp vụ chuyên môn, là cầu nối trung gian giữa bạn đọc và VTL, giữa bạn đọc và bạn đọc, giữa tài liệu và tài liệu, giữa tài liệu và CSVC..., nên sự ảnh hưởng của yếu tố này là rất quan trọng trong công tác PVBĐ. Nhờ có CBTV, VTL được bổ sung, lưu giữ, luân chuyển, công tác PVBĐ được chú trọng, quan tâm, cơ sở vật chất được đầu tư, vận hành. CBTV sử dụng kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm cùng với thái độ phục vụ, tâm huyết với nghề của mình nghiên cứu bạn đọc, nhu cầu đọc và từ đó thỏa mãn nhu cầu của bạn đọc, hướng dẫn bạn đọc sử dụng tài liệu hiệu quả, tìm kiếm chính xác, nhanh chóng.

2.3.3. Cơ sở vật chất – kỹ thuật

CSVC, trang thiết bị là điều kiện cần thiết, có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng công tác PVBĐ. CSVC càng hiện đại, đầy đủ thì việc PVBĐ càng được nâng cao, đáp ứng được các yêu cầu và nhu cầu của bạn đọc. CSVC là nơi lưu trữ, bảo quản tài liệu, là nơi tiến hành các chu trình lưu thông tài liệu. Với bạn đọc, CSVC là nơi tương tác, tiếp xúc, làm việc với tài liệu, các nguồn tin, cơ sở dữ liệu... Thông qua công tác PVBĐ, thư viện có thể thấy được: Diện tích thư viện, bàn ghế chỗ ngồi, khuôn viên thư viện, máy tính, trang thiết bị, hệ thống phần mềm, hệ thống mục lục tra cứu... có đáp ứng phù hợp với nhu cầu, yêu cầu của bạn đọc không, từ đó thư viện có thể điều chỉnh, khắc phục, nâng cao hơn nữa CSVC để nâng cao hiệu quả chất lượng công tác PVBĐ.

III. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng các phương pháp sau:

3.1. Phương pháp Thống kê mô tả: thu thập và tổng hợp số liệu từ các báo cáo tổng kết, các văn bản, công trình được công bố liên quan đến nội dung nghiên cứu.

3.2. Phương pháp so sánh: đối chiếu số liệu thống kê giữa các năm trong kỳ nghiên cứu để đánh giá thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Trường Đại học Mở Hà Nội.

3.3. Phương pháp Phân tích tổng hợp thông tin: dựa trên cơ sở lý thuyết và kết quả so sánh, đối chiếu số liệu thống kê để phân tích thực trạng CTPVBD tại TĐHMHN nhằm đưa ra các giải pháp hiệu quả hơn cho công tác này.

IV. Kết quả và thảo luận

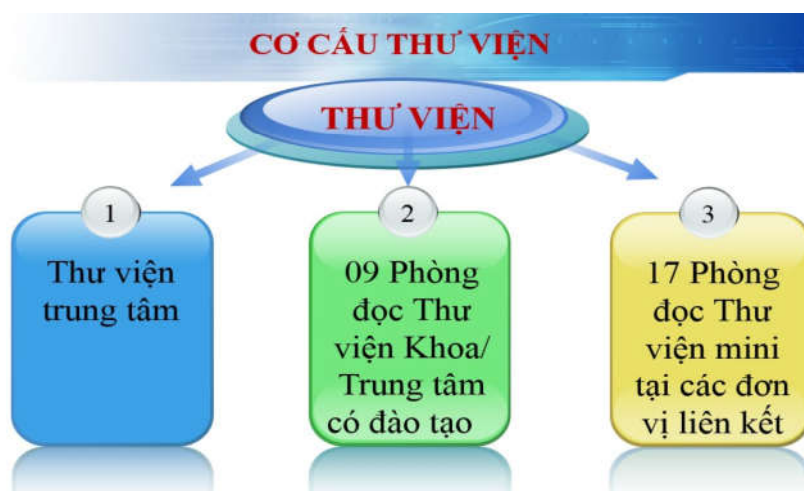
4.1. Thực trạng phục vụ bạn đọc ở các phòng đọc thư viện khu giảng đường.

Do đặc thù của Nhà trường nên các khu giảng đường phân tán, không tập trung tại một địa điểm nên thư viện cũng phải thích nghi để hoạt động, phát

triển và hoàn thành nhiệm vụ được giao. Thư viện TĐHMHN tọa lạc tại cơ sở 2 của Trường tại Văn Giang, Hưng Yên làm nhiệm vụ phụ trách về chuyên môn, nghiệp vụ. Đồng thời quản lý 09 phòng đọc tại các khu giảng đường, 17 phòng đọc thư viện mini tại các trạm đào tạo liên kết địa phương phục vụ cho đào tạo từ xa, văn bằng hai... Tại các phòng đọc này đều bố trí 01 cán bộ làm công tác giáo vụ hoặc giảng viên của Khoa kiêm nhiệm thêm công tác thư viện.

Thư viện TĐHMHN có chức năng thu thập, xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, kết nối, tổ chức khai thác nguồn tài liệu, học liệu trong và ngoài Trường để phục vụ hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học của giảng viên, học viên, sinh viên, nghiên cứu sinh các hệ thuộc Trường.

Dưới đây là bảng thống kê số liệu tài liệu chuyên ngành tại các phòng đọc phục vụ trực tiếp cho bạn đọc. Với quy mô hàng nghìn sinh viên đang học trực tiếp tại các khu giảng đường thì vốn tài liệu này không thể đáp ứng được nhu cầu bạn đọc, chưa kể đến nhiều tài liệu đã cũ, lỗi thời và giáo trình chỉ có từ 01 cuốn.



TT	Phòng đọc/Năm	NĂM 2017		NĂM 2018		NĂM 2019		NĂM 2020		NĂM 2021	
		Số đầu	Số cuốn	Số đầu	Số cuốn	Số đầu	Số cuốn	Số đầu	Số cuốn	Số đầu	Số cuốn
Tổng toàn trường		20,837	39,315	21,493	40,885	22,059	41,878	22,894	43,002	23,154	44,071
1	K.CN Điện tử TT	410	881	410	881	410	881	410	881	415	931
2	K.CN Sinh học	437	1,081	437	1,081	437	1,081	437	1,081	447	1,254
3	K. CN Thông tin	720	934	720	934	720	934	720	934	725	984
4	Khoa Du lịch	1,484	1,937	1,484	1,937	1,484	1,937	1,484	1,937	1,497	2,037
5	Khoa Kiến trúc	183	462	183	462	183	462	183	462	183	462
6	Khoa Kinh tế	767	2,530	767	2,530	767	2,530	767	2,530	726	2,346
7	Khoa Luật	2,327	4,726	2,327	4,726	2,327	4,726	2,327	4,726	2,400	5,099
8	K.Tài chính NH	453	1,267	453	1,267	453	1,267	453	1,267	457	1,317
9	K.Tạo dáng CN	349	539	349	539	349	539	349	539	353	589
10	Khoa Tiếng Anh	2,237	3,690	2,237	3,690	2,237	3,690	2,237	3,690	2,243	3,741
11	K. TTrung Quốc	523	1,020	523	1,020	523	1,020	523	1,020	522	1,019
12	TT Đà Nẵng	581	1,709	581	1,709	581	1,709	581	1,709	581	1,709
13	TV Trung tâm	10,366	18,539	11,022	20,109	11,588	21,102	12,423	22,226	12,605	22,583

Số liệu tài liệu tại các phòng đọc thư viện khu giảng đường

 TỔNG HỢP CƠ SỞ VẬT CHẤT THƯ VIỆN														
TT	Tên thư viện	Năm đưa vào sử dụng	Tổng Diện tích (m ²)	Tổng diện tích phòng đọc (m ²)	Số phòng	Số ghế	Số bàn	Máy tính	Máy in	Đầu đọc mã vạch	Điều hòa	Số quạt	Số giá sách	Số tủ
HỆ THỐNG THƯ VIỆN VÀ THƯ VIỆN MINI ĐÃ CẬP NHẬT VÀ SỬ DỤNG PHẦN MỀM THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ KIPOS														
1	Thư viện Trung Tâm	1993	500	120	2	40	15	4	2	2	3	5	13	10
2	Thư viện Khoa CN Thông tin	2015	30	30	1	11	5	2	1	1	0	0	4	2
3	Thư viện Khoa Điện tử Thông Tin	2015	75	75	1	15	15	30	1	1	0	0	2	2
4	Thư viện Khoa Công nghệ Sinh học	2015	15	15	1	1	1	20	1	1	0	0	3	0
5	Thư viện Khoa Tạo Dáng Công Nghiệp	2015	14	14	1	0	0	30	1	1	0	0	3	3
6	Thư viện Khoa Tiếng Anh	2015	30	30	1	4	4	20	1	1	0	0	7	3
7	Thư viện Khoa tiếng Trung quốc	2015	64	52	2	36	37	30	21	1	3	2	7	2
8	Thư viện Khoa Du lịch	2015	30	30	1	10	2	15	1	1	0	0	4	4
9	Thư viện Khoa Kinh tế	2015	35	35	1	12	12	40	5	1	2	2	4	2
10	Thư viện Khoa Kiến trúc	2017	30	30	1	12	1	30	0	1	0	0	2	1
11	Thư viện Khoa Tài chính Ngân Hàng	2015	50	50	1	20	4	40	1	1	1	0	1	1
12	Thư viện Khoa Luật	2015	45	45	1	42	42	50	1	1	3	0	6	4
14	Thư viện TT ĐH Mở HN tại Đà Nẵng	2017	70	70	1	16	10	2	1	1	0	0	10	0
TỔNG			988	596	15	219		313	37	14	12	9	66	34

Cơ sở vật chất tại các phòng đọc thư viện khu giảng đường (số liệu năm 2021)

Bên cạnh hạn chế về số lượng, chất lượng, sự phù hợp của VTL thì CSVCKT tại các phòng đọc này cũng cần phải được đầu tư trang bị. Diện tích nhỏ, máy tính thiếu, nhiều phòng không có quạt và điều hòa, số lượng bàn ghế rất ít, thậm chí có phòng đọc không đủ bố trí

chỗ ngồi cho nên bạn đọc chỉ có thể tra cứu và mượn về nhà.

Từ thực trạng về CSVCKT, nguồn VTL nêu trên, đã ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng phục vụ bạn đọc tại thư viện. Bạn đọc có nhu cầu nhưng thư viện chưa đáp ứng được cũng làm giảm dần sự

quan tâm của bạn đọc với thư viện. Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ phục vụ làm công tác kiêm nhiệm nên thời gian trực không thường xuyên liên tục. Thời gian mở cửa

tại một số phòng đọc có khi chỉ là 2-3 ngày/tuần. Điều này cũng gây tâm lý ngại đến thư viện của bạn đọc.



THÔNG BÁO VỀ VIỆC MỞ CỬA THƯ VIỆN KHOA

Sau thời gian kiểm kê sách, sửa chữa và nâng cấp trang thiết bị, Thư viện Khoa đã mở cửa từ ngày 01/06/2020 để phục vụ bạn đọc. Sinh viên có thể mượn sách, đọc sách, nghiên cứu, học tập tại thư viện hàng ngày và sử dụng wifi miễn phí. Thời gian cụ thể như sau:

1. Thời gian mở cửa

- Thứ 3 và thứ 5 hàng tuần (trừ các ngày lễ Tết).

- Thời gian cụ thể:

+ Sáng : từ 08h00 - 11h00

+ Chiều : từ 13h00 - 16h30

2. Yêu cầu sinh viên

- Xuất trình thẻ sinh viên hợp lệ và nộp thẻ cho thủ thư khi vào thư viện. Tuyệt đối không dùng thẻ của người khác;
- Giữ gìn trật tự và an toàn trong thư viện: đi nhẹ, nói khẽ, không sử dụng điện thoại trong phòng đọc;
- Giữ gìn vệ sinh chung: không ăn uống, không vứt rác ra sân nhà;
- Giữ gìn mỹ quan trong thư viện: không viết, vẽ lên bàn, lên tường, không gác chân lên bàn ghế;
- Không hút thuốc lá, không mang chất cháy, chất nổ vào Thư viện.

KHOA DU LỊCH



TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI
KHOA TIẾNG TRUNG QUỐC

LỊCH PHỤC VỤ PHÒNG ĐỌC

Thư viện Khoa mở cửa phục vụ bạn đọc tất cả các ngày trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6, trừ các ngày nghỉ, Lễ, Tết theo quy định).

Thời gian phục vụ cụ thể như sau:

- Sáng: từ 8h00 đến 11h30.

- Chiều: từ 13h00 đến 16h30

Thông báo thời gian phục vụ bạn đọc tại phòng đọc Khoa Du Lịch, Khoa Tiếng Trung Quốc

Dưới đây là các bảng thống kê lưu thông tài liệu in ấn cũng như tài liệu số tại các phòng đọc thư viện trong các năm từ 2017 đến 2022.

Thống kê lưu thông tài liệu tại các phòng đọc thư viện

Số liệu ngày 20/11/2022

Stt	Phòng đọc Khoa	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Luật	2,329	1,979	1,271	408	40	447
2	CN Sinh học	696	504	305	222	64	175
3	Kinh tế	1,490	1,227	688	184	126	121
4	Du lịch	182	114	163	140	49	90
5	Tiếng Trung Quốc	303	357	180	108	62	43
6	Tiếng Anh	58	79	102	10	0	12
7	CN Thông tin	0	0	39	22	11	1
8	CS Văn Giang	57	223	156	88	22	61
9	CN Điện tử TT	152	11	163	21	11	0
10	Tài chính NH	143	40	224	169	32	0
11	Tạo dáng CN	0	0	0	0	0	0
12	Kiến trúc	0	0	0	0	0	0
13	CS Vĩnh Hưng	0	0	0	0	0	735
	Tổng cộng	5,410	4,534	3,291	1,372	417	1,685

Theo như bảng thống kê tình hình thực tế lưu thông tài liệu in ấn tại các phòng đọc thư viện trong 06 năm gần đây ta thấy số lượt mượn trả rất ít, có xu hướng giảm dần, thậm chí nhiều phòng đọc còn không có số lượt lưu thông tài liệu nào. Điều này ảnh hưởng không nhỏ tới chất

lượng đào tạo và phản ánh công tác phục vụ bạn đọc chưa hiệu quả, chưa thu hút được bạn đọc sử dụng thư viện. Nguyên nhân của sự suy giảm lưu thông một phần do đại dịch Covid ảnh hưởng nhưng phần lớn là do các bất cập nội tại của Thư viện.

<i>Thống kê lưu thông tài liệu số</i>				
<i>Số liệu ngày 01/3/2022</i>				
Năm/Nội dung	Lượt truy cập	Lượt đọc	Tổng số TLS	Số thư mục
2017			2,556	17,725
2018	443	971	3,096	18,671
2019	577	1,262	3,514	19,305
2020	1,206	3,669	4,191	20,381
2021	1,821	10,618	4,383	20,951
2022	810	6.861	4,903	21,157

Do tình trạng địa điểm phân tán, khó khăn cho bạn đọc đến thư viện, nên Ban Giám hiệu chỉ đạo Thư viện đẩy mạnh phát triển thư viện số, số hóa tài liệu phục vụ bạn đọc truy cập trực tuyến. Tuy nhiên, vấn đề bản quyền tác giả rất nghiêm ngặt cùng với giá tiền bổ sung các tài liệu số rất cao cho nên hiện tại Thư viện mới có 4.903 tên tài liệu, trong đó chủ yếu là tài liệu nội sinh. Nguồn tài liệu số này chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc. Từ 2 bảng thống kê này thì thấy lượt đến thư viện mượn tài liệu trực tiếp có xu hướng giảm nhưng lượt truy cập trực tuyến lại có xu hướng tăng. Điều này cũng phù hợp với xu thế hiện nay khi mà bạn đọc đang dần chuyển từ hình thức đọc giấy sang đọc trực tuyến nhiều hơn.

Thực trạng hoạt động kém hiệu quả này do một loạt các nguyên nhân khách quan và chủ quan đem lại. Xu thế chung khi CNTT phát triển, phương tiện nghe nhìn thông minh có thể đáp ứng tối ưu mọi nhu cầu học tập, nghiên cứu, hưởng thụ nghệ thuật, bồi dưỡng tinh thần của con

người, thì việc sử dụng thư viện truyền thống, tài liệu in ấn không còn được giữ vị trí độc tôn như trước nữa. Cùng với đó, phải nhìn thẳng vào thực trạng thư viện của TĐHMHN hiện tại đang gặp khó khăn, chưa đáp ứng được nhu cầu của người đọc cả về chất lượng dịch vụ, thời gian, không gian phục vụ và CSVC. Công tác thư viện chưa được quan tâm đầu tư đúng mức, xứng đáng với vai trò vị trí, tầm quan trọng vốn có. Các phòng đọc thư viện phân tán, cách xa nhau, thời gian mở cửa phục vụ bạn đọc hạn chế trong giờ hành chính, kho tài nguyên thông tin tài liệu chưa được cập nhật thường xuyên, không phong phú, đa dạng, không bám sát chương trình học... CSVC nói chung thiếu thốn nhiều, không gian phòng đọc chật hẹp chưa đáp ứng được yêu cầu cả số lượng và chất lượng. Đội ngũ CBTV chưa đồng đều, nhiệt huyết, thiếu hoàn toàn sân chơi thúc đẩy các hoạt động của thư viện...

Năm 2011, Thư viện được đầu tư phần mềm thư viện điện tử tích hợp hiện

đại nên công tác quản lý, xử lý, tra cứu, tìm tin cũng như CTPVBD của CBTU được thao tác nhanh chóng, chính xác, khoa học, hợp lý hơn, quản lý quy trình mượn trả dễ dàng. Công nghệ mới này giúp bạn đọc mượn - trả tài liệu dễ dàng, nhanh, tiết kiệm thời gian, bạn đọc có thể lên Thư viện nhiều lần trong ngày để mượn và trả tài liệu hoặc có thể đặt mượn trực tuyến ở nhà, tự quản lý tài khoản của mình, nếu bạn đọc ở xa không có điều kiện đến thư viện có thể truy cập vào nguồn tài nguyên số của Thư viện để đọc trực tuyến.

Vào đầu năm học, Thư viện lập kế hoạch năm định kỳ tổ chức các lớp trực tiếp hướng dẫn sinh viên chính quy khóa mới. Cử cán bộ đến các khu giảng đường, lên lớp giới thiệu về thư viện, cách thức sử dụng thư viện và tìm tin trên máy, thực hiện nội quy, quy định thư viện. Thư viện lên kế hoạch hỗ trợ các phòng đọc thư viện khoa vào đầu các học kỳ để chuẩn bị tài liệu, cơ sở vật chất phục vụ bạn đọc.

Về công tác bổ sung tài liệu, Thư viện căn cứ vào việc rà soát tài liệu trong đề cương chi tiết; Tìm hiểu nhu cầu của bạn đọc thông qua phiếu khảo sát, hòm thư góp ý; Phiếu yêu cầu tài liệu tham khảo của giảng viên, sinh viên; Kiểm kê, thanh lọc kho tài liệu.

Trên tinh thần của đơn vị phục vụ đào tạo “Tất cả vì bạn đọc”, đội ngũ CBTU luôn không ngừng cố gắng, phát huy hết lòng nhiệt huyết nghề nghiệp, khả năng sáng tạo trong công việc, luôn lắng nghe các góp ý, nhận xét và cố gắng khắc phục những khó khăn thực tế qua các kênh thông tin. Luôn chủ động triển khai công tác hướng dẫn sử dụng thư viện, giới thiệu tài liệu mới trên website và email, dán

danh sách tài liệu mới trên bảng thông báo phòng đọc. Tất cả những hoạt động trên đều nhằm mục đích phục vụ tối đa nhu cầu thông tin của bạn đọc và điều đó cũng thể hiện sự nhiệt tình tận tâm, không quản vất vả khó khăn của tập thể cán bộ làm công tác thư viện đối với bạn đọc.

4.2. Những thuận lợi và khó khăn trong việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc:

4.2.1. Thuận lợi:

- Đội ngũ CBTU nhiệt tình trong CTPVBD. Tận tình hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên, bố trí sắp xếp công việc chuyên môn và kiêm nhiệm hợp lý nên tại một số phòng đọc khu giảng đường có kết quả tốt như: khoa Tiếng Trung Quốc, khoa Du lịch, khoa Kinh tế.

- Ban Giám hiệu, lãnh đạo Khoa và lãnh đạo Thư viện luôn quan tâm, sát sao, đôn đốc và động viên kịp thời cho các cán bộ làm CTTU.

4.2.2. Khó khăn:

- Cán bộ làm công tác phục vụ trực tiếp là cán bộ, giảng viên tại khoa, chỉ kiêm nhiệm thêm CTTU. Vì vậy, thời gian dành cho CTTU không được nhiều, bị ảnh hưởng từ công việc chuyên môn, nhiều khi giờ giấc phục vụ không đảm bảo, chuyên môn nghiệp vụ thư viện không có, số cán bộ này lại không cố định, tại một số đơn vị khi có công việc phát sinh sẽ bị điều chuyển hoặc thay thế. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng PVBD.

- Nguồn tài liệu tại các phòng đọc ít, đa phần là tài liệu cũ, không được cập nhật thường xuyên, lại đang chia ra thành nhiều nơi lưu giữ, gây trở ngại cho bạn đọc lên thư viện mượn.

- CSVC hạn chế, phòng đọc nhỏ, hẹp không đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên. Địa điểm các phòng đọc cách xa nhau và chỉ phục vụ trong giờ hành chính, trong giờ học trên lớp của sinh viên nên không tận dụng được thời gian ngoài giờ phục vụ cho bạn đọc.

4.3. Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc

4.3.1. Giải pháp

Trước những khó khăn, thách thức trên, đòi hỏi những người làm CTTV phải nỗ lực, sáng tạo và đi đầu trong đổi mới phương thức phục vụ bạn đọc. Trong thời gian sắp tới, Thư viện cần phải nghiêm túc thực hiện một số giải pháp như sau:.

- Thứ nhất là yếu tố con người: Thư viện cần xây dựng đội ngũ cán bộ ổn định, bổ sung thêm nhân lực tâm huyết, cử tham gia các khóa đào tạo, tập huấn, hội thảo hoặc tạo điều kiện cho những cán bộ muốn học thêm nâng cao trình độ, khuyến khích tinh thần tự học của cán bộ để tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao cho thư viện. Ngoài các lớp tập huấn nghiệp vụ định kỳ cho cán bộ cần tổ chức những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện tiến bộ, hiện đại trong và ngoài nước, những thư viện hoạt động hiệu quả cao, bằng cách cử cán bộ đi đến những nơi đó học hỏi kinh nghiệm và đưa ra những phương án xây dựng thư viện toàn diện. Đồng thời, thường xuyên quan tâm, động viên khích lệ đến đời sống tinh thần của cán bộ thư viện, tạo điều kiện cho tham gia các công việc làm thêm tăng thu nhập để cải thiện đời sống của cán bộ, làm cho họ ngày càng tin tưởng và phấn đấu vì công việc hơn nữa, yên tâm công tác và nâng cao hơn nữa trách nhiệm, tinh thần sáng tạo trong công việc. Đào tạo đội

ngũ cán bộ có phong cách làm việc chuyên nghiệp, có chuyên môn nghiệp vụ tốt, thái độ đối với bạn đọc luôn nhiệt tình, lịch sự, cởi mở, thân thiện, coi bạn đọc là trung tâm, là chủ thể của hoạt động, còn cán bộ thư viện là người phục vụ. Bên cạnh đó, lập những nhóm, câu lạc bộ sinh viên sẵn sàng hỗ trợ trong công tác thư viện, luân phiên trực phục vụ tại phòng đọc, lan tỏa những giá trị của văn hóa đọc trong khoa và toàn trường. Mô hình sinh viên tự quản phòng đọc dưới sự giám sát, điều hành của cán bộ thư viện, hỗ trợ cho cán bộ kiêm nhiệm cũng là một giải pháp hợp lý cho các phòng đọc khoa.

- Thứ hai là đổi mới và nâng cao chất lượng tài liệu: Công tác rà soát tài liệu hiện có trong Thư viện với chương trình đào tạo, đề cương chi tiết đã được Thư viện tiến hành hai năm gần đây sẽ là căn cứ để các Khoa sử dụng nguồn tài liệu sẵn có, cũng như đề xuất bổ sung các tài liệu mới, khả thi, phù hợp với nội dung đào tạo. Sự phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ giữa các đơn vị trong Nhà trường sẽ giúp cho công tác bổ sung bám sát chương trình đào tạo, thiết thực và đầy đủ hơn. Xây dựng chính sách bổ sung bằng cách điều tra nhu cầu, lấy ý kiến khảo sát, thăm dò và phân tích thông tin nhu cầu của bạn đọc, rà soát đề cương chi tiết, kết hợp với giảng viên đề xuất tài liệu phù hợp từng học phần môn học. Qua đó, kịp thời bổ sung tài liệu để đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc. Muốn làm được vậy, cần có sự phối hợp giữa cán bộ thư viện với các đơn vị và cá nhân trong Nhà trường, đặc biệt là phòng Đào tạo, các khoa, các giảng viên để cập nhật tài liệu theo chương trình đào tạo, đổi mới theo cách thức học mới của sinh viên và để tuyên truyền tốt hơn nguồn

tài liệu của thư viện đến sinh viên. Thường xuyên thăm dò, tham khảo ý kiến giảng viên, sinh viên để bổ sung tài liệu phù hợp với xu hướng đổi mới phương pháp dạy và học, đồng thời đánh giá tính hiệu quả của nguồn tài liệu sau một thời gian sử dụng để có phương án điều chỉnh.

- Thứ ba là cần đầu tư CSVC, trang thiết bị, bàn ghế, mở rộng các phòng đọc để sinh viên lên thư viện tra cứu, mượn trả, đọc tại chỗ, hoặc thậm chí học nhóm trao đổi kiến thức.

- Cuối cùng Thư viện cần đa dạng hóa các loại hình dịch vụ thông tin bằng cách chia sẻ nguồn tin trên các nền tảng mạng xã hội, sáng tạo các loại hình dịch vụ mới. Ai cũng biết sự lan tỏa thông tin, khả năng lôi kéo sự quan tâm của người dùng trên mạng xã hội rất lớn, chính vì vậy cần chú trọng đến việc dùng mạng xã hội để quảng bá sản phẩm, dịch vụ thư viện trực tuyến sẽ đem lại hiệu quả thu hút, lôi kéo bạn đọc cao. Giới thiệu cho tất cả các bạn đọc trong và ngoài Trường về nguồn tài liệu phong phú của thư viện, nội dung kho sách và cách tổ chức kho sách bằng nhiều hình thức. Thường xuyên tổ chức các hoạt động trưng bày sách, xếp sách nghệ thuật, các cuộc thi về sách, tổ chức kỷ niệm Ngày Sách và Văn hoá đọc, ngày hội “đọc sách”, trao phần thưởng cho các bạn đọc có tần suất lên thư viện cao, mượn trả tài liệu nhiều để động viên, khuyến khích bạn đọc yêu thích đọc sách và lên thư viện nhiều hơn. Ngoài ra còn đẩy mạnh công tác liên lạc đến bạn đọc hoặc nhóm bạn đọc bằng cách lưu giữ số điện thoại, nhập thêm địa chỉ email của bạn đọc vào dữ liệu bạn đọc để dễ dàng liên lạc khi muốn thông báo cho bạn đọc tình trạng quá hạn sách, nợ sách hoặc nợ

tiền quá hạn.

Với tinh thần luôn sẵn sàng phục vụ, nỗ lực phấn đấu, khắc phục các khó khăn và hạn chế, đồng thời được sự tạo điều kiện của Ban giám hiệu, Thư viện phối kết hợp với các Khoa, từng bước triển khai thực hiện có hiệu quả các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, cung cấp và đáp ứng nhu cầu thông tin ngày càng cao; góp phần phát triển văn hóa đọc và đảm bảo chất lượng đào tạo trong toàn Trường.

4.3.2. Kiến nghị

Để PVBD ngày một hiệu quả hơn, thu hút nhiều bạn đọc đến thư viện hơn nữa, tôi xin đề xuất một số kiến nghị thực tế sau:

Một là, cần phải mở các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện thường xuyên, liên tục theo yêu cầu. Khuyến khích sinh viên đến học nhằm giới thiệu về thư viện, nguồn tài nguyên thư viện hiện có, cách thức sử dụng thư viện. Thư viện Cần đổi mới phương pháp tuyên truyền, quảng bá tài nguyên thư viện bằng nhiều hình thức, có thể lồng ghép với các buổi nói chuyện chuyên đề, học chính trị sinh viên đầu khóa... Đặc biệt cần có sự phối hợp chặt chẽ với Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên, Phòng đào tạo và các Khoa, Trung tâm có đào tạo để lên kế hoạch bổ sung tài liệu có giá trị, phù hợp chương trình giảng dạy, làm công tác quảng bá, thu hút tối đa bạn đọc đến với Thư viện. Đẩy mạnh quảng bá nguồn tài nguyên thư viện trên mạng Internet, sử dụng các công cụ mạng xã hội để lan tỏa, truyền tải thông tin, tuyên truyền.

Hai là cần bổ sung nhân lực, nâng cao tính chuyên nghiệp cho đội ngũ CBTV

từ kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn tới điều kiện làm việc, phòng làm việc, các khẩu hiệu trong phòng làm việc, quần áo đồng phục kể cả các điều kiện vật chất khác như động viên, khen thưởng kịp thời, tạo thêm việc làm ngoài giờ để họ có thêm động lực yêu công việc, có trách nhiệm và tận tụy với công việc hơn.

Ba là, đầu tư phòng đọc có không gian rộng rãi, yên tĩnh, có đủ chỗ ngồi, bổ sung kịp thời, đầy đủ tài liệu mới phù hợp với môn học của sinh viên. Có như vậy mới thu hút được sinh viên đến thư viện, nâng cao hiệu quả hoạt động và khẳng định tầm quan trọng của thư viện trong sự nghiệp đào tạo của Trường.

V. Kết luận.

Công tác phục vụ bạn đọc được xem là yếu tố then chốt nhằm thúc đẩy nhu cầu, đáp ứng nhu cầu của bạn đọc, là thước đo hiệu quả của hoạt động thư viện, của việc luân chuyển tài liệu nhằm đánh giá sự phát triển của thư viện. Chính vì vậy Thư viện TĐHMHN cần phải nghiêm túc trong việc nhìn nhận, đánh giá và đưa ra các giải pháp phù hợp. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả không chỉ nói lên những nỗ lực cố gắng đổi mới phong cách PVBĐ của tập thể CBTV Trường, mà còn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng PVBĐ được tốt hơn. Với vai trò quan trọng trong việc lưu giữ, cung cấp tài liệu cho cán bộ, giảng viên và học viên, trong những năm qua dưới sự chỉ đạo Ban

Giám hiệu, sự phối kết hợp của các đơn vị trong Trường, Thư viện đã dần từng bước thay đổi tích cực, tăng cường công tác tuyên truyền và hoạt động hiệu quả hơn. Tuy nhiên, với những khó khăn còn tồn tại, hi vọng trong thời gian tới với sự quan tâm hơn nữa của các cấp lãnh đạo, Thư viện sẽ từng bước chuyển mình cả về chất lẫn lượng để phục vụ tốt hơn cho bạn đọc, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, NCKH của thầy trò TĐHMHN trong giai đoạn hiện nay.

Tài liệu tham khảo:

- [1]. Joan.M.Reitz “Dictionary for Library and Information Science”, Publisher Libraries Unlimited, 2005.
- [2]. Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 10274:2013 về Hoạt động thư viện - Thuật ngữ và định nghĩa chung.
- [3]. Nguyễn Như Ý. Đại từ điển Tiếng Việt, Nxb Văn hóa thông tin, 2000.
- [4]. Hoàng Phê. Từ điển Tiếng Việt, Viện ngôn ngữ học, 2003.
- [5]. Lê Văn Viết. “Cẩm nang nghề thư viện”.- Nxb Văn hóa thông tin, 2000.
- [6]. Phan Văn. Công tác đọc giả. - Tp. Hồ Chí Minh: Nxb. Tổng hợp, 1978.
- [7]. Bùi Loan Thùy, Lê Văn Viết, Thư viện học đại cương, Nxb Đại học Văn hóa, 2001.

Địa chỉ tác giả: Thư viện – Trường Đại học Mở Hà Nội.

Email: hanhnth@hou.edu.vn