

Thực trạng quản lý hoạt động phục vụ cộng đồng tại Trung tâm học liệu, Trường Đại học Cần Thơ

*Mai Thị Yến Lan**; *Nguyễn Ngọc Luyến***

**TS, Giảng viên Trường Đại học Cần Thơ*

*** Học viên Cao học Trường Đại học Cần Thơ*

Received: 2/6/2024; Accepted: 14/6/2024; Published: 24/6/2024

Abstract: *Community service activities at Can Tho University's academic resource center play an important role in academic, research and management activities of the University. Promoting the efficiency of community service activities at Can Tho University's academic resource center has a positive impact on the quality of education of the University. The article focuses on researching the current situation of management community service activities at the Learning Resource Center of Can Tho University, this is the basis for proposing measures to improve the efficiency of management of community service activities at the Learning Resource Center of Can Tho University*

Keywords: *Learning Resource Center, Can Tho University, community service activities, community service activity management*

1. Mở đầu

Trong giáo dục, thư viện góp phần rất lớn vào việc phát triển tri thức của con người. Muốn có sự hiểu biết sâu rộng thì phải không ngừng nâng cao trình độ. Thông tin trong sách báo là một yếu tố làm tăng thêm trình độ tri thức của mỗi con người. Việc khai thác hiệu quả thông tin đã trở thành một trong những nhân tố hàng đầu trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của bất kỳ một quốc gia nào. Thư viện là cầu nối giữa thông tin và người sử dụng. Thư viện là một yếu tố căn bản và quan trọng trong phục vụ cộng đồng, là thước đo đánh giá vai trò chức năng, nhiệm vụ, hiệu quả đào tạo của một trường đại học và không thể tách rời trường đại học với thư viện.

Trong những năm qua, để nâng cao chất lượng đào tạo, Trường Đại học Cần Thơ đã không ngừng đầu tư, cải tiến nâng cao số lượng và chất lượng CSVC nói chung và thư viện nói riêng, bồi dưỡng năng lực giảng viên và CBQ!L. Tuy nhiên những hoạt động của thư viện trường chưa thật sự phù hợp, còn nhiều bất cập, chưa đáp ứng kịp thời việc đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục cao đẳng đại học theo yêu cầu phát triển của xã hội. Đó là trình độ và kỹ năng về nghiệp vụ thư viện của cán bộ thư viện còn hạn chế, CSVC và trang thiết bị đã cũ, chưa đáp ứng tốt cho nhu cầu bạn đọc, việc ứng dụng công nghệ thông tin chưa được phát huy đúng mức ... Yêu cầu cấp thiết đối với thư viện trường hiện nay là cần phải có biện pháp quản lý hoạt động một cách thiết thực, hiệu quả để phục vụ cho việc đổi mới phương pháp dạy và học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Xuất phát từ những lý do trên để giải quyết vấn đề này, việc nghiên cứu thực trạng “ quản lý hoạt động phục vụ cộng đồng (QLHĐPVCD) tại TTHLTrường Đại học Cần Thơ” là cơ sở đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả QLHĐPVCD tại TTHLTrường Đại học Cần Thơ.

2. Thực trạng QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

2.1. Tổ chức khảo sát thực trạng

Để làm rõ thực trạng QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ tác giả tiến hành khảo sát bằng phiếu hỏi gồm 395 người trong đó (55 CBQ!L cấp khoa, bộ môn và phòng ban trong Trường, 20 viên chức phụ trách công tác chuyên môn thư viện của TTHL và thư viện các khoa, viên, bộ môn 320 người giảng viên, học viên và sinh viên trong và ngoài trường. Kết quả khảo sát thực trạng QLHĐPVCD tại TTHL của Trường Đại học Cần Thơ

2.2 Kết quả khảo sát thực trạng QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

2.2.1 Thực trạng xây dựng kế hoạch QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

Kết quả khảo sát cho thấy, tất cả các nội dung đều được đánh giá ở mức tốt (ĐTB: 4.05 – 4.19). Được đánh giá cao nhất là nội dung *Kế hoạch bổ sung tài liệu* (ĐTB: 4.19), cho thấy sự chú trọng đặc biệt vào việc cập nhật và bổ sung tài liệu mới, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của người dùng thư viện. Xếp cao thứ hai có điểm trung bình là 4.14 là 2 nội dung *Kế hoạch xây dựng, trang thiết bị, sử dụng và bảo quản thư viện* và *Kế hoạch đào tạo bồi dưỡng*

nâng cao nghiệp vụ VC thư viện, điều này cho thấy sự quan tâm và đầu tư vào CSVC của thư viện là rất tốt và kế hoạch đào tạo và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên thư viện cũng được đánh giá cao, phản ánh sự chú trọng vào việc nâng cao chất lượng nhân sự. Nội dung Kế hoạch thu hút bạn đọc có điểm trung bình thấp nhất (ĐTB = 4.05), điều này có thể là một điểm cần cải thiện thêm trong tương lai. Đánh giá tổng thể về độ lệch chuẩn cho thấy mức độ đồng thuận tương đối cao giữa các người tham gia khảo sát, với các độ lệch chuẩn nằm trong khoảng từ 0.57 đến 0.74.

2.2.2 Thực trạng hình thức tổ chức QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

Kết quả khảo sát cho thấy các nội dung khảo sát được VC TTHL đánh giá ở mức tốt đến rất tốt (ĐTB: 4.00 – 4.24). Nội dung được đánh giá cao nhất là *Xây dựng các quy định quy trình sử dụng và bảo quản CSVC thư viện* (ĐTB: 4.24), cho thấy việc xây dựng các quy định và quy trình rõ ràng giúp đảm bảo rằng các thiết bị và CSVC được sử dụng đúng cách và bảo quản tốt, giảm thiểu hư hỏng và thất thoát. Tập huấn thường xuyên và hiệu quả giúp nhân viên và người sử dụng thiết bị nắm rõ cách sử dụng, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng và giảm thiểu rủi ro hư hỏng, điều này thể hiện ở nội dung Tập huấn sử dụng các trang thiết bị trong thư viện (ĐTB: 4.14). Nội dung Thực hiện kiểm kê định kỳ (ĐTB: 4.10), xếp thứ hạng 3, việc kiểm kê định kỳ giúp theo dõi và quản lý tình trạng thiết bị một cách chính xác, phát hiện kịp thời các vấn đề phát sinh và có biện pháp khắc phục nhanh chóng. Nội dung Tổ chức việc phân công người thực hiện các kế hoạch (ĐTB: 4.00) xếp cuối cùng trong bảng, việc phân công rõ ràng và cụ thể giúp các kế hoạch được thực hiện một cách trôi chảy và có trách nhiệm, đảm bảo mọi công việc được hoàn thành đúng thời hạn và chất lượng.

Kết quả khảo sát cho thấy, 6 nội dung được VC TTHL đánh giá ở mức tốt đến rất tốt (ĐTB: 3.90 – 4.57). Nội dung được đánh giá cao nhất là *Cấp thẻ bạn đọc* (ĐTB: 4.57), điều này cho thấy quy trình cấp thẻ bạn đọc nhanh chóng và hiệu quả giúp người dùng dễ dàng tiếp cận các dịch vụ của thư viện, nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của họ. Hai nội dung được xếp hạng thứ 2 đều có ĐTB là 4.52 là *Thông kê lượt bạn đọc* và *Thông kê số lượng tài liệu mượn*. Việc thống kê lượt bạn đọc một cách chính xác giúp thư viện có cái nhìn tổng quan về nhu cầu và mức độ sử dụng của người đọc, từ đó điều chỉnh dịch vụ phù hợp. Thông kê số lượng tài liệu mượn giúp thư viện hiểu rõ hơn về nhu cầu tài liệu của bạn đọc, hỗ trợ công tác quản

lý và bổ sung tài liệu hợp lý. Tuy nhiên, các nội dung có đánh giá thấp Tổ chức giới thiệu sách mới và biện pháp thu hút bạn đọc (ĐTB: 3.95) và Công tác thống kê phân loại nhu cầu bạn đọc (ĐTB: 3.90), trong thời gian tới cần được cải thiện bằng cách đa dạng hóa hình thức giới thiệu sách mới và tổ chức các sự kiện thu hút bạn đọc, tạo sự hứng thú và khuyến khích họ sử dụng các tài liệu mới.

2.2.3 QLHĐPVCD tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

Kết quả khảo sát cho thấy, 5 nội dung được khảo sát đạt mức tốt đến rất tốt (ĐTB: 3.81 – 4.24), nội dung *Tổ chức tốt môi trường và điều kiện làm việc* với ĐTB là 4.24, đây là tiêu chí được đánh giá cao nhất trong số các tiêu chí khảo sát, phản ánh rằng môi trường và điều kiện làm việc tại TTHL rất tốt và được đánh giá rất cao bởi đội ngũ viên chức. Nội dung *Lựa chọn sắp xếp bố trí hợp lý viên chức thư viện* với ĐTB là 4.05 và ĐLC là 0.59, có thể thấy sự đồng thuận khá cao giữa các ý kiến phản hồi. Điều này cho thấy công tác sắp xếp bố trí viên chức thư viện được thực hiện một cách hiệu quả và hợp lý. Hai nội dung xếp thấp nhất là *Cải tiến tổ chức định mức lao động* và *Bồi dưỡng trình độ chuyên môn ngoại ngữ tin học*.

2.2.4 Thực trạng quản lý bổ sung phát triển vốn tài liệu tại TTHL trường Đại học Cần Thơ

Kết quả khảo sát thực trạng cho thấy, thực trạng quản lý công tác bổ sung phát triển vốn tài liệu tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ phần lớn các hoạt động bổ sung vốn tài liệu tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ được đánh giá từ mức «Tốt» trở lên, đặc biệt là về tuân thủ các nguyên tắc bổ sung và xây dựng quy trình bổ sung vốn tài liệu. ĐTB dao động từ 4.10 đến 4.33, cho thấy mức độ hài lòng khá cao. ĐLC thấp, trong khoảng từ 0.58 đến 0.83, cho thấy sự đồng nhất trong đánh giá của người khảo sát.

Kết quả khảo sát này cho thấy công tác quản lý bổ sung phát triển vốn tài liệu tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ đang được thực hiện tốt, với các quy trình và nguyên tắc được tuân thủ nghiêm ngặt. Tuy nhiên, vẫn cần tiếp tục duy trì và cải thiện những điểm chưa đạt mức “Rất tốt” để nâng cao chất lượng quản lý hơn nữa. Trong thời gian tới, cần cải thiện các lĩnh vực chưa đạt mức “Rất tốt”: Đặc biệt chú trọng đến bổ sung tài liệu chuyên ngành và cơ sở dữ liệu điện tử. Tăng cường đào tạo và nâng cao chất lượng nhân viên: Để đảm bảo quy trình bổ sung và quản lý tài liệu được thực hiện chính xác và hiệu quả. Thực hiện các đợt khảo sát, đánh giá định kỳ về hiệu quả của công tác bổ sung phát triển vốn tài liệu, từ đó đưa ra các điều chỉnh kịp thời. Theo dõi các xu hướng mới trong

lĩnh vực thư viện, công nghệ thông tin để áp dụng vào công tác quản lý và bổ sung tài liệu. Thiết lập cơ chế tiếp nhận và xử lý phản hồi từ người dùng một cách nhanh chóng, hiệu quả để cải thiện chất lượng dịch vụ.

2.2.5. Thực trạng UD CNTT trong QLHĐPVCD tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ

Kết quả khảo sát cho thấy, thực trạng quản lý việc ứng dụng công nghệ thông tin tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ. Nội dung được đánh giá cao nhất: Sử dụng máy tính trong việc quản lý tài liệu và bạn đọc với điểm trung bình (ĐTB 4.29) và tỷ lệ “Rất tốt” đạt 38.10%. Điều này cho thấy ứng dụng máy tính trong quản lý tài liệu và bạn đọc tại TTHL được đánh giá rất tốt bởi nhiều người. Nội dung có mức đánh giá thấp và cần cải thiện nhất là Nâng cấp phần mềm quản lý thư viện với ĐTB 4.05 và có cả tỷ lệ “Trung bình” (4.76%), đây là nội dung mà TTHL nên xem xét để cải tiến hơn nữa. Biểu đồ trong hình 2.15 có thể được sử dụng để minh họa trực quan cho các kết quả này, giúp người đọc dễ dàng nhận thấy sự khác biệt và mức độ hài lòng trong từng hạng mục. Việc liên tục theo dõi và cải tiến các ứng dụng công nghệ thông tin sẽ giúp TTHL Trường Đại học Cần Thơ duy trì và nâng cao hiệu quả quản lý, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.2.6. Thực trạng kiểm tra, đánh giá HĐPVCD tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ

Các nội dung được đánh giá bao gồm kiểm tra hồ sơ sổ sách, kế hoạch công tác và thực hiện nhiệm vụ, nơi tự học, kho sách và các trang thiết bị phục vụ thư viện, và việc bổ sung tài liệu. Điểm trung bình dao động từ 3.85 đến 3.95, cho thấy sự đánh giá khá đồng đều và cao đối với các hạng mục kiểm tra. Độ lệch chuẩn khoảng từ 0.70 đến 0.76, chỉ ra rằng có sự khác biệt nhỏ trong ý kiến đánh giá của những người tham gia khảo sát. Tỷ lệ đánh giá «Tốt» chiếm đa số ở tất cả các hạng mục (khoảng 57.14% đến 66.67%). Tỷ lệ đánh giá «Rất tốt» dao động từ 14.29% đến 23.81%.

Kết quả khảo sát cho thấy hoạt động kiểm tra đánh giá tại thư viện của TTHL Trường Đại học Cần Thơ được đánh giá cao, với phần lớn ý kiến cho rằng các hạng mục đều ở mức “Tốt” và “Rất tốt”. Điều này phản ánh sự quản lý hiệu quả và chất lượng của thư viện trong các lĩnh vực được khảo sát. Dựa trên dữ liệu đã phân tích, chúng ta có thể đưa ra một số nhận định và đề xuất cải thiện cụ thể cho từng hạng mục kiểm tra đánh giá hoạt động thư viện tại TTHL Trường Đại học Cần Thơ. Nội dung Kiểm tra các loại hồ sơ sổ sách, mặc dù tỷ lệ “Tốt” (61.90%) và “Rất

tốt” (14.29%) chiếm đa số, vẫn có 4 người (19.05%) đánh giá “Khá” và 1 người (4.76%) đánh giá “Trung bình”. Điều này cho thấy, thư viện có thể xem xét lại quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ sổ sách để đảm bảo tính chính xác và cập nhật liên tục. Tăng cường đào tạo nhân viên về quản lý hồ sơ có thể giúp nâng cao chất lượng.

3. Kết luận

TTHL Trường Đại học Cần Thơ là một cơ sở quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và phục vụ cộng đồng. TTHL có cơ sở hạ tầng hiện đại, cung cấp dịch vụ đa dạng và chất lượng, có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, sử dụng công nghệ thông tin hiện đại, và có mối liên kết vững chắc với các tổ chức khác. Tuy nhiên, cũng có những hạn chế như thiếu nguồn lực, kỹ năng và liên kết, thiếu tận dụng hiệu quả công nghệ thông tin, và áp lực từ môi trường cạnh tranh. Để vượt qua những thách thức này, TTHL cần tập trung vào việc tăng cường nguồn lực, đào tạo và thu hút nhân viên chất lượng, mở rộng mối liên kết và hợp tác, tận dụng hiệu quả công nghệ thông tin, và phát triển kế hoạch phát triển và quản lý tri thức. Bằng cách làm điều này, TTHL có thể tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ và đóng góp tích cực vào sự phát triển của cộng đồng và xã hội nói chung.

Tài liệu tham khảo

1. Ban Chấp hành TƯ (2013), *Nghị quyết số 29/NQ – TW ngày 04/11/2013 Hội nghị trung ương 8 khoá XI về đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo*. Hà Nội
2. Đảng ủy Trường Đại học Cần Thơ (2021). *Nghị quyết về Đẩy mạnh chuyển đổi số để phát triển Trường Đại học Cần Thơ theo hướng đại học thông minh: số 51-NQ/ĐU*.
3. Hiệp, N.M (2016). *Tài nguyên học tập tài nguyên số*. Kỳ yếu Hội thảo ngành Thông tin-Thư viện.
4. Lộc, N. (2009) *Cơ sở quản lý trong tổ chức giáo dục*. Nxb Đại học Sư phạm Hà Nội.
5. Ngà, V.D.T. (2015). *Các quy định về tổ chức, quản lý và hoạt động của thư viện hiện hành-Một số vấn đề đặt ra*. Hội thảo khoa học “Thực trạng và giải pháp đổi mới mô hình tổ chức quản lý và phương thức hoạt động thư viện Việt Nam”.
6. Ninh, T. K. T.(2015). *Quản lý thư viện đại học Việt Nam: mô hình tiếp cận từ lý thuyết thể chế*. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, Số. 3(2015), 25-34.23.
7. Trang H.T (2021) *Service Quality Assessment at the Learning Resource Center in Can Tho University, Vietnam*.