

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG TIN TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢNG BÌNH

Trần Thị Lua

Khoa Xã hội – Du lịch

Tóm tắt. Công tác phục vụ người dùng tin được tất cả các thư viện đều phải quan tâm. Bài viết này đề cập đến vai trò, ý nghĩa của công tác phục vụ người dùng tin trong hoạt động của thư viện, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác phục vụ người dùng tin tại thư viện trường Đại học Quảng Bình.

1. Đặt vấn đề

Giáo dục đại học (ĐH) hiện nay đòi hỏi được cung cấp một hệ thống thông tin đảm bảo về chất và lượng ngày một gia tăng. Đặc biệt là trong giai đoạn giáo dục ĐH đã chuyển đổi sang phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ, giảng viên là người hướng dẫn, là người cung cấp phương pháp còn sinh viên là người tự học, tự nghiên cứu một cách chủ động để tìm ra bản chất của vấn đề.

Để việc học tập có kết quả thì sinh viên phải tăng cường nghiên cứu học tập ở các thư viện, trung tâm học liệu. Do đó tầm quan trọng của các thư viện, trung tâm học liệu đang dần 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 gồm rất nhiều công đoạn chuyên môn khác nhau, bắt đầu từ chọn lọc, bổ sung, xử lý, đến lưu trữ, bảo quản và cuối cùng là tìm và phổ biến thông tin. Mỗi công đoạn trong hoạt động của thư viện đóng một vai trò nhất định và có một ý nghĩa riêng. Tất cả các công đoạn đó đều nhằm một mục đích là phục vụ TT cho người dùng tin, đưa TT đến với bạn đọc. Song làm sao để sách đến được với người đọc, làm sao để sách không trở thành sách chết, làm sao để những hoạt động chuyên môn trong thư viện không trở nên vô nghĩa,... đó chính là chức năng, nhiệm vụ mà công đoạn phục vụ người dùng tin phải giải quyết.

Công tác phục vụ người dùng tin hay việc tổ chức phục vụ tài liệu cho người đọc là một hoạt động của thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển và thoả mãn nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu thông qua việc tuyên truyền, hướng dẫn và cung cấp tài liệu dưới nhiều hình thức. Công tác người 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 người đọc còn là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu và tác dụng của nó trong đời sống.

Bất cứ cơ quan thư viện – thông tin nào muốn đạt được hiệu quả hoạt động thì không thể không quan tâm đến công tác phục vụ người dùng tin. Bởi lẽ công tác phục vụ người dùng tin là công tác trọng tâm nhất, người dùng tin là yếu tố chính quy định

chức năng, nhiệm vụ của thư viện, hiệu quả của công tác phục vụ người dùng tin là thước đo để đánh giá hiệu quả hoạt động của thư viện.

Trường ĐH Quảng Bình là trường ĐH đa ngành, đa lĩnh vực, trong đó thư viện trường ĐH Quảng Bình 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, thư viện đã góp phần không nhỏ trong việc cung cấp tài liệu, TT khoa học phục vụ các nhiệm vụ và mục tiêu mà nhà trường đề ra. Đặc biệt là trong giai đoạn hiện nay, khi đã chuyển sang phương thức đào tạo theo học chế tín chỉ, thư viện trở thành một đầu mối trung tâm TT cực kỳ quan trọng, là nơi mà các sinh viên, giảng viên có thể tìm thấy những tri thức mình cần, nơi mà họ có thể chủ động lên thời khóa biểu cho công việc học tập, nghiên cứu của mình.

2. Vai trò của công tác phục vụ người dùng tin

Nói đến tầm quan trọng của công tác phục vụ người dùng tin của 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”.

Người dùng tin là yếu tố cơ bản của mọi hệ thống thông tin, đó là đối tượng phục vụ của công tác TT tư liệu. Người dùng tin vừa là khách hàng của các dịch vụ TT, đồng thời họ cũng là người sản sinh ra TT mới. Người dùng tin giữ vai trò quan trọng trong các hệ thống thông tin, họ là yếu tố tương tác hai chiều với các đơn vị TT. Vai trò quan trọng của người dùng tin thể hiện rõ ở hai mặt sau: *thứ nhất* đó là người dùng tin luôn là cơ sở để định hướng các hoạt động của đơn vị TT; *thứ hai* người dùng tin tham gia vào hầu hết các công đoạn của dây chuyền TT. Họ biết các nguồn TT và có thể thông báo, đánh giá nguồn tin đó.

- **Vai trò của công tác phục vụ người dùng tin trong quan hệ với toàn bộ hoạt động thư viện:** Công tác phục vụ người dùng tin là khâu trung tâm, là khâu then chốt, cơ bản: Nó là khâu luôn trực tiếp với các đối tượng bạn đọc, quyết định hiệu quả hoạt động của hoạt động thư viện. Mục tiêu phấn đấu chung của công tác thư viện cũng là mục tiêu phấn đấu của công tác phục vụ bạn đọc. Đó là sự tổ chức, giúp đỡ, hướng dẫn đọc, giúp đỡ TT cho người đọc, cho nên đây là khâu trung tâm. Công tác phục vụ người dùng tin là khâu cuối cùng trong chu trình đường đi của sách cũng như là khâu cuối cùng trong chu trình thực hiện nhu cầu người đọc. Nếu chúng ta xác nhận công tác thư viện là một mặt trận thì công tác phục vụ người đọc là công việc ở ngoài chiến trường, công việc ở “tiền tuyến”. Công việc này hết sức quan trọng, nó quyết định sự thành công hay thất bại trong hoạt động của một thư viện.

- **Công tác phục vụ người dùng tin trong quan hệ chính với sách và người đọc:** Công tác phục vụ người dùng tin được xem như chiếc cầu nối liền hai đối tượng

trên với nhau, người dùng tin là yếu tố thúc đẩy sự phát triển của thư viện, ngược lại sách giúp con người nâng cao tầm hiểu biết, tri thức, thế giới quan của họ.

- Công tác phục vụ người dùng tin trong quan hệ giữa thư viện và xã hội:

Công tác phục vụ người dùng tin được ví như chiếc cầu nối liền sách và bạn đọc, nếu vai trò của cầu nối này được làm tốt thì thư viện sẽ nhận được sự tôn vinh của người đọc. Từ đó ý nghĩa xã hội của thư viện được nâng lên, thu hút bạn đọc ngày càng đông. Như vậy thư viện tăng được vòng quay của sách, vai trò xã hội của thư viện được tăng cường, làm cho việc đọc sách trong nhân dân trở thành thói quen, nếp sống, nhu cầu không thể thiếu. Nếu vòng quay của sách được tăng lên thì sách trên thực tế sẽ lớn hơn rất nhiều so với sách trên danh nghĩa, giảm số lượng sách chết, sách bị lãng quên. Trong tình hình đất nước còn nghèo thì điều này đặc biệt quan trọng.

- Xét trong quan hệ giữa từng công việc cụ thể của thư viện với công tác phục vụ người dùng tin: Công tác phục vụ người dùng tin là cơ sở giúp cơ quan thư viện kiểm tra, đánh giá các công việc khác. Thư viện làm tốt công tác phục vụ người dùng tin thì mới phát huy được tác dụng của các công việc khác. Mặt khác, công tác này có thể giúp thư viện trong vấn đề tuyên truyền, chọn lựa, trưng bày, triển lãm các loại tài liệu, sản phẩm và dịch vụ TT.

- Vai trò của công tác người dùng tin về chính trị, xã hội: Làm tốt công tác phục vụ người dùng tin, thư viện đã xã hội hóa các công tác của mình. Làm tốt công tác quan trọng này là biện pháp tích cực để thực hiện phương châm, nguyên lý giáo dục của Đảng và nhà nước ta: phục vụ đông đảo quần chúng nhân dân, nâng cao dân trí, đào tạo nên những con người Việt Nam mới, đủ sức, đủ tài, đủ năng lực làm chủ.

3. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác phục vụ người dùng tin tại thư viện trường Đại học Quảng Bình

3.1. Bổ sung vốn tài liệu đảm bảo số lượng và chất lượng

Dưới tác động của quy luật bùng nổ TT, tài liệu trong xã hội trở nên phong phú về nội dung và đa dạng về hình thức. Điều này ảnh hưởng đến tất cả các thư viện trong nước và trên thế giới trong đó có Thư viện trường Đại học Quảng Bình. Chất lượng vốn tài liệu của thư viện sẽ bị giảm sút, khi không được bổ sung thường xuyên và có kế hoạch, nếu không bổ sung thường xuyên và lâu dài, thì vốn sách sẽ nghèo nàn và cạn dần dẫn tới việc thư viện phải đóng cửa.

Để công tác bổ sung đạt chất lượng, thư viện nhất thiết phải xây dựng cho mình chính sách và kế hoạch bổ sung thật cụ thể. Bởi lẽ chính sách này sẽ:

- Định hướng cho công tác xây dựng vốn tài liệu để từ đó lập kế hoạch bổ sung cụ thể cho việc phát triển vốn tài liệu thư viện.

- Làm kim chỉ nam cho công tác bổ sung, để cán bộ bổ sung thực hiện nhiệm vụ của mình; Làm công cụ để cán bộ quản lý giám sát, kiểm tra việc thực hiện nghiệp vụ bổ sung đảm bảo đi đúng hướng.

Thư viện trường ĐH Quảng Bình là một thư viện đa ngành, phục vụ cho nhu cầu đào tạo đa ngành, đa hệ của nhà trường. Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của nhà trường, thư viện 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 mà thư viện có.

3.2. Hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin

“Sản phẩm TT là kết quả của quá trình xử lý TT do một cá nhân hay tập thể nào đó thực hiện nhằm thoả mãn nhu cầu người dùng tin”. Như vậy, để tạo ra sản phẩm và dịch vụ TT, cần phải có một quá trình xử lý TT (bao gồm biên mục, phân loại, định từ khoá, tóm tắt chú giải, biên soạn tổng quan... cũng như các quá trình phân tích tổng hợp TT khác).

Cũng như thuật ngữ sản phẩm, dịch vụ là một thuật ngữ được sử dụng trước tiên, chủ yếu trong lĩnh vực kinh tế học và thực tiễn hoạt động của nhiều lĩnh vực trong xã hội. Trong hoạt động thông tin – thư viện “dịch vụ thông tin – thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thoả mãn các loại nhu cầu thông tin (nhu cầu được cung cấp thông tin và nhu cầu được trao đổi thông tin) của người sử dụng các cơ quan thông tin – thư viện nói chung”.

Như vậy, sản phẩm và dịch vụ của các cơ quan thông tin – thư viện không phải là kết quả của việc tạo ra các TT mới góp phần làm giàu di sản trí tuệ đó mà chính là kết quả của việc xử lý và hệ thống hoá nguồn tin đã có, nhằm tạo cho con người có thể khai thác được chúng theo những mục đích riêng của mình.

- Đối với cơ quan thông tin– thư viện, sản phẩm và dịch vụ TT đóng vai trò là cầu nối giữa các cơ quan thông tin– thư viện với người dùng tin, giữa cán bộ thư viện với người dùng tin. Để thực hiện tốt chức năng cung cấp TT cho người dùng tin, cơ quan thông tin– thư viện phải quản lý tốt nguồn tin của mình. Vì vậy, sản phẩm và dịch vụ TT còn giúp các cơ quan thông tin– thư viện quản lý, kiểm soát tốt và cung cấp chúng một cách hiệu quả tới người dùng tin. Như vậy, SP và dịch vụ thông tin – thư viện đóng vai trò là công cụ để cán bộ phổ biến, cung cấp TT đến người dùng tin.

- SP và dịch vụ TT góp phần hỗ trợ các cơ quan thông tin – thư viện mà chủ yếu là các thư viện trường ĐH, thư viện khoa học bổ sung nguồn kinh phí. Ngoài việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ miễn phí, nhiều thư viện đã tạo ra các sản phẩm dịch

vụ mang tính thương phẩm hoá cao... để hỗ trợ cho nguồn tài chính của mình. Vấn đề này cần phát triển hơn nữa để tạo điều kiện thúc đẩy thị trường TT.

Hiện tại thư viện ĐH Quảng Bình mới chỉ dừng lại một số sản phẩm và dịch vụ TT truyền thống như hệ thống mục lục, các bản thư mục, dịch vụ đọc tại chỗ và cho mượn về nhà. Như vậy thư viện hiện tại rất thiếu các sản phẩm TT điện tử cũng như các dịch vụ tư vấn, tuyên truyền, giới thiệu tài liệu. Thư viện đang trong quá trình chuyển đổi sang loại hình thư viện hiện đại, điều đặc biệt chú ý là làm sao xây dựng và hoàn thiện hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT hiện đại, tương xứng với quy mô, tầm vóc một thư viện hiện đại của một trường ĐH một Trung tâm khoa học hàng đầu của tỉnh nhà.

3.3. Ứng dụng công nghệ thông tin

Sự phát triển của CNTT đã có một tác động mạnh mẽ đến mọi lĩnh vực của đời sống, khoa học và xã hội. Nó đã làm thay đổi vai trò, vị trí của các thư viện và tính chất công việc của những người cán bộ thư viện. Từ những người cung cấp tài liệu theo yêu cầu, người cán bộ thư viện đã trở thành những người cung cấp thông tin. Thư viện không chỉ đơn thuần là nơi tàng trữ, bảo quản sách báo phục vụ nhu cầu đọc mà đã trở thành một cơ quan thông tin tư liệu, phục vụ cả nhu cầu đọc và nhu cầu nghiên cứu, sử dụng TT. Công nghệ mới đã thực sự ảnh hưởng đến môi trường của thư viện. Trong nhiều thư viện, các mục lục, hộp phiếu truyền thống đã được thay thế bằng các phương tiện tra tìm trực tuyến trên mục lục điện tử. Việc quản lý bạn đọc và tài liệu cũng được tự động hóa hoàn toàn. Việc sử dụng mục lục truy cập trực tuyến đã trở thành phổ biến. Việc xuất hiện các vật mang tin mới như đĩa CD-ROM cũng làm thay đổi rất nhiều môi trường vật lý của các thư viện. Thay vì phải có các giá sách để xếp tài liệu, các thư viện chỉ trang bị các đầu đọc để đọc các dạng tài liệu mới.

Thư viện trường ĐH Quảng Bình hiện tại được trang bị máy tính điện tử nhưng với số lượng rất ít, chỉ đơn thuần làm công tác soạn thảo văn bản không giúp gì nhiều cho công tác phục vụ tra cứu tin cho người dùng tin, điều quan trọng là chưa có phần mềm thư viện để quản lý. Trong thời gian sắp tới, điều quan trọng đối với thư viện là lựa chọn và ứng dụng phần mềm quản lý thư viện. Có như thế các hoạt động của thư viện mới phù hợp, tương xứng với quy mô của một loại hình thư viện điện tử.

3.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện

Có nhiều quan điểm đánh giá khác nhau về vai trò của người cán bộ thư viện, có những học giả cho rằng: trong thư viện, máy móc kỹ thuật mới là điều quyết định sự thành công của thư viện, có quan điểm lại cho rằng trong thư viện người cán bộ thư viện mới là quan trọng. Thực tế hiện nay xuất hiện rất nhiều loại hình thư viện mới với những tên gọi khác nhau: như thư viện điện tử, thư viện ảo, thư viện số, thư viện đa

phương tiện... tuy nhiên dù là thư viện ở dạng nào thì vai trò của người cán bộ thư không mất đi mà ngày càng quan trọng hơn.

Để đáp ứng yêu cầu công việc hiện nay người cán bộ thư viện luôn phải nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, hoàn thiện các kỹ năng thì mới có khả năng đáp ứng được các yêu cầu phức tạp và đa dạng của người dùng tin.

Đứng trước yêu cầu và xu thế tin học hóa, thư viện trường ĐH Quảng Bình cũng cần phải xây dựng cho mình một đội ngũ cán bộ thư viện đảm bảo các yêu cầu của thực tế đang đặt ra, đó là đội ngũ cán bộ thư viện phải làm sao: Nhận dạng đúng các yêu cầu tin; Truy cập TT có hiệu quả và đúng theo pháp lý; đánh giá TT và nguồn tin có phê phán. Cán bộ thư viện phải hiểu được các vấn đề về văn hoá, chính trị, xã hội, pháp lý và kinh tế trong việc sử dụng TT. Có kỹ năng giao tiếp hiệu quả với đa dạng nhóm người dùng tin. Có khả năng tra cứu TT 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. Hiện tại thư viện chỉ có ba cán bộ có trình độ ĐH. Trình độ chuyên môn và kỹ năng sử dụng CNTT chưa thật đồng đều. Do đó, để có thể đưa thư viện của nhà trường đi đúng quỹ đạo thì nhà trường cần có kế hoạch kịp thời đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ thư viện, trình độ ngoại ngữ và trình độ ứng dụng CNTT vào các hoạt động của thư viện cho cán bộ thư viện trường.

3.5. Chú trọng công tác nghiên cứu, đào tạo người dùng tin

Công tác đào tạo người dùng tin là nhiệm vụ được các thư viện hết sức quan tâm. Người dùng tin là một trong bốn yếu tố cấu thành thư viện; chúng tôi cho rằng người dùng tin là yếu tố “trung tâm”, điều này có nghĩa là tất cả các hoạt động của thư viện suy cho cùng cũng nhằm đáp ứng được các nhu cầu đọc và nhu cầu sử dụng tin của người đọc, do vậy tất cả các hoạt động liên quan đến khâu phục vụ của thư viện đều cần được xây dựng trên cơ sở nghiên cứu người đọc. Theo mục tiêu của Hội thư viện Mỹ và Úc, các thư viện không chỉ có nhiệm vụ trong việc thoả mãn nhu cầu tin của người đọc mà còn có trách nhiệm trong việc giúp cho người đọc có được những kỹ năng TT bao gồm khả năng xác định nguồn tin, tìm kiếm và đánh giá chất lượng TT. Để từng bước nâng cao trình độ sử dụng thư viện, những năm gần đây các thư viện ở Việt Nam đã có rất nhiều cố gắng trong việc đào tạo người dùng tin bằng nhiều hình thức khác nhau. Cụ thể là các thư viện, Trung tâm học liệu của các trường ĐH lớn đều mở các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện vào đầu các năm học cho sinh viên mới.

Người dùng tin tại thư viện trường ĐH Quảng Bình bao gồm hai nhóm chính, đó là nhóm cán bộ, giảng viên và sinh viên. Công tác đào tạo, hướng dẫn người dùng tin ở đây chưa thực sự được chú trọng. Nhiều sinh viên rất ngỡ ngàng khi đứng trước bộ máy tra cứu tin của thư viện. Cũng có nhiều sinh viên ngại đến thư viện vì không biết tài liệu mình cần thư viện có đáp ứng được hay không... Để phục vụ đạt hiệu quả

cao, nhất thiết thư viện cần phải quan tâm đến công tác nghiên cứu nhu cầu tin của hai nhóm này. Bởi chính họ là mục đích hướng đến của thư viện, họ cũng chính là cơ sở để thư viện xây dựng nên chính sách và kế hoạch bổ sung tài liệu cho mình. Bên cạnh đó, thư viện cũng cần phải tiến hành công tác đào tạo người dùng tin, tức là tiến hành những công việc như: Giới thiệu về nguồn tin tại thư viện; Hướng dẫn cách tra cứu, tìm tài liệu; Phổ biến những nội quy của thư viện... Làm được hai vấn đề trên, chúng tôi thiết nghĩ chất lượng công tác phục vụ người dùng tin của thư viện sẽ được nâng lên một cách rõ rệt.

4. Kết luận

Chất lượng công tác phục vụ người dùng tin ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng, hiệu quả hoạt động của thư viện. Công tác phục vụ người dùng tin là một trong những công đoạn trực tiếp làm việc với các đối tượng bạn đọc, là việc đưa tài liệu đến với bạn đọc. Trong hoạt động thư viện, tài liệu đến với nhiều đối tượng người dùng tin bao nhiêu, người dùng tin càng được sử dụng tài liệu nhiều bao nhiêu thì chất lượng, hiệu quả hoạt động thư viện càng được nâng lên bấy nhiêu, từ đó ý nghĩa xã hội của thư viện càng được củng cố. Vì vậy, thư viện trường ĐH Quảng Bình cần tích cực thực hiện đồng bộ nhóm các giải pháp với mục đích là nâng cao chất lượng công tác phục vụ người dùng tin, khẳng định vai trò quan trọng của “người thầy thứ hai” cho các em sinh viên tại mái trường ĐH Quảng Bình.

Tài liệu tham khảo

1. Lê Quỳnh Chi (2008), “*Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo*”, Tạp chí Thư viện Việt Nam, (2), tr. 18-23.
2. Đoàn Phan Tân (2001), *Tin học trong hoạt động Thông tin - Thư viện*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
3. Lê Văn Việt (2000), *Cẩm nang thư viện*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
4. “Library and Information science: Parameters and Perspectives”, Available at <http://www.books.google.com.vn>
5. Marketing in Library And Information Services: International Perspectives, Available at <http://www.books.google.com.vn>

Abstract. The work serve the reader is that work what all libraries must interested. This article refers to the role and significance of the work serve reader in the operation of the library and proposed a number of solutions to improve the quality of the work serve reader in the library Quang Binh university, special in stage training under credit-based system.