

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI PHÒNG DỊCH VỤ THÔNG TIN KHOA HỌC TỰ NHIÊN - XÃ HỘI NHÂN VĂN TRONG THỜI ĐẠI THƯ VIỆN SỐ

*Bùi Thị Thanh Huyền**
*Trần Thị Bích Thủy***

Tóm tắt: Bài viết đề cập đến một số vấn đề liên quan đến công tác phục vụ bạn đọc của Phòng Dịch vụ Thông tin Khoa học tự nhiên - Xã hội nhân văn (DVTT KHTN – XHNV), vì sao phải chú trọng đến việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, đồng thời bàn về xu hướng, vai trò mới của cán bộ thư viện trong việc quản lý và truyền bá nguồn dữ liệu trong thời đại thư viện số phát triển. Bài viết cũng nêu lên những khó khăn, hạn chế còn tồn tại trong việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, từ đó đề xuất những giải pháp, kiến nghị giúp cho Phòng DVTT KHTN-XHNV nói riêng và Trung tâm Thông tin – Thư viện (TTTTV) nói chung phát triển và thu hút độc giả đến thư viện nhiều hơn nữa.

Từ khóa: Phục vụ bạn đọc; Thư viện truyền thống; Thư viện số; Dịch vụ thông tin...

Mở đầu

Lê nin đã từng nói “Không có sách thì không có tri thức” hay nhà bác học Edison có câu nói nổi tiếng rằng: “Ngừng đọc sách là ngừng tư duy”. Những câu nói này chỉ ra cho ta thấy đọc sách không chỉ dừng lại ở việc tiếp thu kiến thức mà còn giúp chúng ta phát triển, hoàn thiện bản thân từ tri thức đến tinh thần, tư cách, phẩm chất làm người. Và thư viện chính là kho tàng tri thức của nhân loại, chiếc cầu nối giữa tri thức và độc giả.

Những năm gần đây, với sự phát triển mạnh mẽ của thư viện số đã làm cho nguồn tri thức của nhân loại đến với bạn đọc được dễ dàng hơn, đối tượng bạn đọc nào cũng có thể thông qua internet tìm những tài liệu mình cần. Cùng với thư viện số, thư viện truyền thống đã góp phần truyền tải đến bạn đọc những nguồn tri thức quý giá.

Nhằm đáp ứng nhu cầu của bạn đọc ngày càng tốt hơn, Trung tâm Thông tin thư viện (TTTTV), Đại học Quốc Gia Hà nội (ĐHQGHN) nói chung và Phòng DVTT KHTN-XHNV nói riêng trong những năm vừa qua đã không ngừng đổi mới để nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tốt hơn nữa, thu hút ngày càng nhiều sinh viên đến thư viện.

* Phòng DVTT KHTN-XHNV, Trung tâm Thông tin – Thư viện, ĐHQGHN

** Phòng DVTT KHTN-XHNV, Trung tâm Thông tin – Thư viện, ĐHQGHN

1. Những vấn đề chung về công tác phục vụ bạn đọc tại Phòng DVTT KHTN-XHNV

1.1. Thực trạng phục vụ bạn đọc ở Phòng DVTT KHTN-XHNV

Phòng DVTT KHTN-XHNV (tiền thân là phòng Phục vụ bạn đọc Thượng Đình) là một trong những phòng phục vụ bạn đọc có số lượng độc giả lớn nhất Trung tâm TTTV. Nằm trong khuôn viên trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn với gần 30 cán bộ phục vụ, kho tài liệu với hơn 230 nghìn bản (hàng chục nghìn đầu sách) gồm sách Việt, Nga, Anh, Pháp, Trung, gần 200 loại tạp chí Việt, Anh và hàng trăm loại báo khác.

Trong quá trình hoạt động, được sự chỉ đạo, quan tâm của Ban Giám đốc Trung tâm, tập thể cán bộ Phòng đã luôn cố gắng, nỗ lực hoàn thành tốt nhiệm vụ, nêu cao tinh thần trách nhiệm, đoàn kết, yêu nghề, gắn bó với công việc. Đặc biệt, năm 2016, Phòng tiến hành di chuyển chỗ làm việc mới từ nhà E sang nhà M (ngõ 336/1, cổng phụ trường ĐH KHXH-Nhân văn) và dự kiến đầu năm 2017 sẽ đi vào hoạt động với cơ sở vật chất mới, trang thiết bị hiện đại hơn trước, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho công tác nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Khu nhà mới với 6 tầng phục vụ sinh viên, kang trang, hiện đại, ngoài các phòng đọc, mượn còn có đầy đủ các phòng tự học, học nhóm, phòng chiếu hứa hẹn sẽ đáp ứng được tốt hơn nhu cầu tự học của sinh viên.

Những năm gần đây, với sự phát triển mạnh mẽ của thư viện số, giống như nhiều phòng đọc khác, Phòng DVTTKHTN-XHNV phải đối mặt với vấn đề số lượng bạn đọc đến thư viện ngày càng ít đi và văn hóa đọc đi xuống. Nhưng với sự nỗ lực vươn lên, luôn đổi mới phong cách phục vụ, Phòng nhiều năm liền luôn là Phòng có số lượng độc giả đông đảo nhất Trung tâm TTTV. Năm 2012, Phòng đã chuyển đổi hình thức kho đóng sang kho mở sách tham khảo khoa học xã hội, chính sự thay đổi này đã tăng số lượng độc giả đến thư viện lên gấp đôi.

Trong công tác phục vụ bạn đọc, nhiệm vụ trọng tâm của phòng là tổ chức quản lý kho tài liệu, phục vụ tối đa nhu cầu dùng tin của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học sinh trong toàn ĐHQGHN, chủ yếu là hai trường ĐHKHXH&NV và ĐHKHTN và các đối tượng độc giả ngoài. Vì vậy Phòng không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng các loại hình phục vụ cho phù hợp với nhu cầu của bạn đọc. Đến nay phòng đã có nhiều loại hình phục vụ như: Tra cứu tài liệu online trên máy (hệ thống máy tính tra cứu trang bị ở các phòng); Đọc tự chọn ở các kho sách tham khảo như: kho sách tham khảo tự nhiên, kho sách tham khảo xã hội, kho báo, tạp chí, kho tra cứu luận văn luận án, sách; Đọc theo yêu cầu ở kho giáo trình; Tìm tin theo yêu cầu; dịch vụ photo tài liệu. Chính những phòng mượn, phòng đọc tài liệu với những loại hình phục vụ phong phú đa dạng này đã ngày càng thu hút đông đảo bạn đọc đến Thư viện.

Cùng với việc đổi mới các loại hình phục vụ bạn đọc, trong những năm gần đây do sự phát triển mạnh mẽ của thư viện số, cán bộ trong phòng đã thường xuyên tham gia các lớp tập huấn của Trung tâm, nâng cao trình độ tiếng Anh, tin học để hướng dẫn độc giả tìm tin trên mạng cũng như tại kho sách được nhanh và thuận lợi hơn.

Nhờ có sự đầu tư phần mềm mới hiện đại hơn của Trung tâm mà công tác phục vụ bạn đọc của cán bộ thư viện được diễn ra nhanh hơn, quản lý quy trình mượn trả dễ

dàng, chính xác hơn. Công nghệ mới này đã nâng cao hiệu quả công tác phục vụ bạn đọc và giúp bạn đọc mượn - trả tài liệu dễ dàng, nhanh, tiết kiệm được thời gian, bạn đọc có thể lên Thư viện nhiều lần trong ngày để mượn và trả tài liệu hoặc có thể đặt mượn online 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 Trung tâm để đọc online.

Về công tác đào tạo hướng dẫn bạn đọc, vào đầu năm học Phòng thường tổ chức các buổi hướng dẫn sinh viên khóa mới cách thức sử dụng thư viện và tìm tin trên máy, thực hiện nội quy thư viện. Phòng lên kế hoạch chuẩn bị tài liệu phục vụ đầu mỗi học kỳ bằng cách: (1) Thu nhận tài liệu từ bạn đọc vào cuối mỗi học kỳ, năm học; (2) Tìm hiểu nhu cầu của bạn đọc thông qua phiếu thăm dò, hòm thư góp ý; (3) Kiểm kê kho sách đọc hàng năm để kịp thời bổ sung sách thiếu và tu bổ sách cũ, rách. Tổ chức hội nghị bạn đọc nhằm mục đích tạo điều kiện cho bạn đọc hiểu biết thêm về thư viện, đồng thời giúp cho Thư viện nắm được nhu cầu tin của bạn đọc tốt hơn. Ngoài ra còn đẩy mạnh công tác liên lạc đến bạn đọc hoặc nhóm bạn đọc bằng cách lưu giữ số điện thoại của lớp trưởng, 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 "*Tất cả vì bạn đọc*", toàn thể cán bộ trong phòng đã không ngừng cố gắng, phát huy hết khả năng sáng tạo trong công việc. Để giúp bạn đọc tiếp cận tài liệu một cách tốt nhất, cán bộ trong phòng đã chủ động trong phục vụ bạn đọc bằng cách: Trực tiếp giới thiệu tài liệu mới cho bạn đọc thông qua việc scan trang bìa tài liệu và trưng bày trên bảng thông tin được đặt ở nơi đọc giả dễ nhìn thấy nhất; Mỗi phòng đều có quyển sổ để trưng cầu ý kiến độc giả, tiếp nhận những khen chê, yêu cầu bổ sung tài liệu mới theo nhu cầu của độc giả. Ngoài ra, phòng còn phối hợp với Trung tâm phát phiếu điều tra tới độc giả để tiếp nhận ý kiến đánh giá và những góp ý trực tiếp của độc giả. Ở ngay cửa ra vào cũng treo hộp thư góp ý và không chỉ có vậy, độc giả có thể góp ý qua email của Trung tâm hay đường dây nóng.

Bên cạnh những đổi mới về loại hình, phương thức, biện pháp phục vụ, thời lượng phục vụ bạn đọc cũng luôn được đảm bảo và tăng giờ phục vụ thông trưa, thông tầm, mùa thi phục vụ cả thứ bảy và chủ nhật. Với những linh hoạt trong công tác phục vụ bạn đọc, số lượng bạn đọc tăng lên đáng kể. Các năm 2014, 2015, 2016 có số lượt bạn đọc lần lượt là 56.050 lượt, 88.349 lượt, 69.984 lượt. Năm 2016 lượt bạn đọc giảm đi so với năm trước vì Phòng tiến hành di chuyển sang địa điểm mới, ngừng phục vụ một số kho.

Tất cả những hoạt động đó đều nhằm mục đích phục vụ tối đa nhu cầu dùng 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 thủ thư đối với bạn đọc.

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

*Thuận lợi: Cán bộ trong Phòng rất nhiệt tình trong công tác phục vụ bạn đọc, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao nên công tác phục vụ bạn đọc được quan tâm chu đáo, thái độ phục vụ luôn cởi mở, thân thiện, nhiệt tình.

Phòng luôn nhận được sự quan tâm đầu tư của Trung tâm TTTV về trang thiết bị phục vụ tra cứu tìm tin, tài liệu nghiên cứu chuyên sâu cho các đối tượng sinh viên khác nhau của các trường trong Đại học Quốc gia Hà Nội.

Sách, báo tạp chí, luận văn luận án là những nguồn tư liệu quý giá trong thư viện tương đối nhiều, phần nào đã đáp ứng kịp thời nhu cầu nghiên cứu, tìm tin của sinh viên và cán bộ.

*Khó khăn: Bên cạnh những thuận lợi mà phòng đang có, cũng còn những khó khăn vẫn đang tồn tại như:

Điều kiện cuộc sống của cán bộ Phòng hiện nay còn rất khó khăn (lương cán bộ thư viện rất thấp, chịu nhiều áp lực), nếu không thực sự yêu nghề, tâm huyết và say mê với nghề Thư viện nói chung và phục vụ bạn đọc nói riêng thì không thể nào làm tốt được công tác này.

Nguồn tài liệu: công tác bổ sung và mở rộng vốn tài liệu còn phụ thuộc nhiều vào nguồn kinh phí của Trung tâm nên nhiều khi biết được nhu cầu của độc giả nhưng nhiều loại sách còn chưa đáp ứng kịp thời. Bên cạnh đó nhiều tài liệu cũ không dùng đến chưa được thanh lý kịp thời nên chiếm diện tích kho dẫn đến tình trạng nhiều tài liệu mới về không có chỗ lên giá.

Mặt khác, sinh viên ngày nay học theo tín chỉ nên nhu cầu mượn sách giáo trình rất cao và có nhiều chuyên ngành mới các em cần giáo trình mới nhưng số lượng giáo trình lại ít hơn so với nhu cầu của các em, đây vẫn là một vấn đề nan giải. Hơn nữa, cách học mới của sinh viên ngày càng đổi mới nên giáo trình cũng đổi mới theo, những giáo trình cũ với số lượng rất lớn bị tồn kho và không được sử dụng, rất lãng phí, cần được thành lý và cập nhật những tài liệu mới về.

Cơ sở vật chất nhìn chung vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên ví dụ như mùa thi số lượng sinh viên có nhu cầu ôn thi cao nhưng do phòng học nhỏ, nên khả năng đáp ứng số lượng lớn sinh viên là hạn chế, các em đều lên phòng tự học theo kiểu “canh ghế” giữ chỗ. Hơn nữa, mùa hè nóng nực, không chỉ độc giả lên thư viện đọc sách, tìm tin chịu khổ với cái nóng mà cán bộ thư viện cũng rất khổ cực vì thư viện không có hệ thống điều hòa. Hy vọng thời gian tới, tòa nhà mới đi vào hoạt động sẽ giải quyết được vấn đề này.

2. Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng phục vụ bạn đọc

2.1. Giải pháp

Đứng trước những khó khăn, thách thức trên, đòi hỏi những người làm công tác thư viện phải nỗ lực, sáng tạo và đi đầu trong đổi mới phương thức phục vụ độc giả. Phòng đã đề ra một số giải pháp để thực hiện trong thời gian tới như sau:

Thứ nhất là đổi mới và nâng cao chất lượng tài liệu: Xây dựng chính sách bổ sung bằng cách điều tra xã hội học, nghiên cứu, lấy ý kiến thăm dò và phân tích thông tin nhu cầu của bạn đọc. Qua đó, kịp thời bổ sung tài liệu để đáp ứng được nhu cầu của độc giả. Muốn làm được vậy, cần có sự phối hợp giữa cán bộ thư viện với các tổ chức trong nhà

trường, đặc biệt là phòng đào tạo trường, các khoa, các giảng viên để 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 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 hai là nâng cao chất lượng bộ máy tra cứu, đường truyền mạng để đảm bảo việc tra cứu được nhanh chóng, chính xác; tin tức cập nhật nhanh, đầy đủ, tránh làm mất nhiều thời gian chờ đợi của bạn đọc.

Thứ ba, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ thông tin bằng cách chia sẻ nguồn tin trên mạng xã hội, sáng tạo các loại hình dịch vụ mới. Hiện nay mạng xã hội lôi kéo đến 90% người dùng, vì vậy cần chú trọng đến việc dùng mạng xã hội để quảng bá dịch vụ thư viện sẽ đem lại hiệu quả lôi kéo độc giả cao.

Thứ tư, tìm kiếm các cơ hội đào tạo như học bổng và cử cán bộ đi đào tạo 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. Đồng thời, thường xuyên quan tâm, động viên khích lệ đến đời sống tinh thần của cán bộ thư viện, tăng lương thường xuyên 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 cán bộ có phong cách làm việc chuyên nghiệp, 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.

Thứ năm, giới thiệu cho tất cả các bạn đọc trong và ngoài về nguồn tài liệu phong phú của thư viện, nội dung kho sách và cách tổ chức kho sách. Thường xuyên tổ chức các hoạt động trưng bày sách, tổ chức ngày hội “đọc sách”, trao phần thưởng cho các em có tần suất lên thư viện cao để động viên, khuyến khích các em yêu thích đọc sách và lên thư viện nhiều hơn.

Với tinh thần nỗ lực phấn đấu, khắc phục khó khăn, Phòng DVTT KHTN–XHNV đã 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 của độc giả; góp phần phát triển văn hoá đọc.

2.2. Kiến nghị

Qua thực tiễn công tác phục vụ bạn đọc ở phòng DVTT KHTN-XHNV cho thấy phục vụ bạn đọc là một hoạt động vô cùng quan trọng trong dây chuyền hoạt động thông tin thư viện hiện nay, góp phần nâng cao chất lượng học tập và nghiên cứu của cán bộ giảng viên, sinh viên. Để phục vụ bạn đọc ngày càng tốt hơn, thu hút nhiều độc giả đến thư viện hơn nữa tôi xin đề xuất một số kiến nghị sau:

Một là, Cần phải mở các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện ở nhiều địa điểm trường học và khuyến khích sinh viên đến học nhằm giới thiệu cho các em biết về thư viện, nguồn tài nguyên thư viện có, cách thức sử dụng thư viện. Cần đổi mới phương pháp tuyên truyền nguồn lực thư viện, trước đây và bây giờ chúng ta hay sử dụng các phương

pháp truyền thông mang lại hiệu quả thấp như trình bày, giới thiệu dài dòng, mất thời gian, chưa tập trung vào quảng bá nguồn lực thư viện trên mạng, chưa tận dụng được hết khả năng truyền tải của mạng xã hội. Vì vậy, nên chú trọng quảng bá tài liệu trên mạng nhiều hơn nữa.

Hai là, quan tâm hơn đến điều kiện làm việc cho cán bộ thư viện để nâng cao tính chuyên nghiệp, như quần áo đồng phục, các điều kiện vật chất khác như động viên khen thưởng kịp thời để họ có thêm động lực yêu công việc, có trách nhiệm và tận tụy với công việc hơn.

Ba là, muốn thu hút sinh viên đến thư viện hơn thì đầu tư trang thiết bị thư viện phải hiện đại, mở thêm những phòng học thông minh, hiện đại nhằm cuốn hút, kích thích sự tò mò, hứng thú của sinh viên. Trong điều kiện cho phép Trung tâm nên xem xét mở rộng một số phòng tự học, phòng thảo luận nhóm, vệ tinh xung quanh phạm vi phòng đọc để tạo môi trường tự học cho sinh viên, trợ giúp đặc lực cho phương pháp giảng dạy mới tức là biến quá trình học thành quá trình tự học. Bổ sung kịp thời tài liệu mới phù hợp với môn học của sinh viên.

Bốn là, bên cạnh tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ cần tổ chức những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện tiên bộ, hiện đại trong cả 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.

Kết luận

Công nghệ thông tin càng phát triển càng đặt ra nhiều thách thức cho ngành thông tin thư viện. Hơn bao giờ hết, Trung tâm TTTV nói chung và Phòng DVTT KHTN-XHNV nói riêng luôn phải tự đổi mới chính mình nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin thư viện để bắt kịp thời đại. Bài viết trên đây đã không chỉ nói lên những nỗ lực cố gắng đổi mới phong cách phục vụ độc giả của tập thể cán bộ Phòng DVTT KHTN-XHNV mà còn đưa ra một số giải pháp nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc được tốt hơn. Với vai trò quan trọng trong việc cung cấp tài liệu cho cán bộ, giảng viên và học viên, trong những năm qua dưới sự chỉ đạo của Trung tâm TTTV, Phòng đã tăng cường công tác tuyên truyền và hoạt động một cách tích cực. Tuy nhiên, với những bất cập còn tồn tại, tôi hi vọng trong thời gian tới với sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, phòng DVTT KHTN – XHNV nói riêng và Trung tâm Thông tin – Thư viện ĐHQGHN nói chung sẽ từng bước thay đổi về mọi mặt để phục vụ tốt hơn cho độc giả, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học của thầy và trò Đại học Quốc Gia Hà Nội trong giai đoạn hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Văn Việt. Cẩm nang nghề thư viện, Nxb Văn hóa thông tin, 2000
2. Nguyễn Huy Chương. “Đề xuất đổi mới thư viện đại học Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập Quốc tế” // Kỷ yếu hội thảo Quốc tế về thư viện, 2006

3. Nguyễn Yên Vân, Thư viện học đại cương, Nxb Đại học văn hóa, 2006