TẠP CHÍ KHOA HỌC TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
ISSN 2615-9538
Website: http://hluv.edu.vn/vi/tckh

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

Đinh Thị Hà[1]

Ngày nhận bài: 03/4/2023 *Ngày chấp nhận đăng: 25/5/2023*

Tóm tắt: *Công tác phục vụ bạn đọc là một hoạt động quan trọng trong công tác thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển, thỏa mãn nhu cầu của người đọc thông qua việc tuyên truyền, hướng dẫn và cung cấp tài liệu dưới nhiều hình thức. Bài viết trình bày về thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện trường Đại Học Hoa Lư từ đó đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc.*

Từ khóa: *thư viện, phục vụ, công tác người đọc.*

IMPROVING THE QUALITY OF READER'S SERVICE IN THE LIBRARY OF HOA LU UNIVERSITY

Abstract: *Improving the quality of service for readers is an important activity in library work to promote, develop and satisfy the needs of readers through propaganda, guidance and provision of materials in various forms. The article presents the current status of readers' services at Hoa Lu University's library, thereby proposing some solutions to improve the quality of service for readers.*

Keywords: *library, serve, readers' services.*

Đặt vấn đề

Thư viện từ lâu đã được coi là kho tàng tri thức nhân loại, là bộ phận không thể thiếu của văn hoá học đường, là nơi lưu trữ, cung cấp, bổ sung, cập nhật kiến thức "*Thư viện góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giáo viên, bồi dưỡng kiến thức cơ bản về khoa học thư viện và xây dựng thói quen tự học, tự nghiên cứu cho học sinh tạo cơ sở từng bước thay đổi phương pháp giảng dạy và học*"[1]. Trường Đại Học Hoa Lư là trường đại học công lập đa ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình. Trong thời gian qua, Thư viện Trường Đại học Hoa Lư đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu tin của bạn đọc, phục vụ cung cấp nguồn tài nguyên thông tin cho giáo viên, giảng viên và học sinh, sinh viên góp phần thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ của nhà trường. Tuy nhiên, trong bối cảnh "bùng nổ" thông tin cùng các trang mạng xã hội, muốn thu hút được học sinh, sinh viên đến Thư viện Trường Đại học Hoa Lư đòi hỏi phải có các giải pháp để nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc.

1. Vị trí, tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc

Công tác phục vụ bạn đọc là một khâu nghiệp vụ quan trọng của thư viện, đây là môn học nghiệp vụ căn bản của ngành đào tạo thông tin - thư viện với tên gọi là "Công tác người đọc".

"Công tác người đọc luôn được coi là công tác quan trọng nhất của thư viện. Bởi vì, thông qua công tác này vốn tài liệu quý giá của thư viện mới được sử dụng có hiệu quả, mới 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. Công tác người đọc 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... Đồng thời, công tác người đọc còn là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu và tác dụng của nó trong đời sống." [2]

[1] Trung tâm Thư viện -Thiết bị, Trường Đại học Hoa Lư; Email: dtha@hluv.edu.vn

Công tác phục vụ bạn đọc là công tác trung tâm của mỗi thư viện nhằm thoả mãn nhu cầu đọc của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong nhà trường. Các nghiệp vụ thư viện như: bổ sung, đăng ký, phân loại, xử lý nội dung… đều có mục đích cuối cùng là đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin, phục vụ nhu cầu bạn đọc. Công tác phục vụ bạn đọc là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu, trực tiếp thực hiện việc luân chuyển tài nguyên thông tin tới bạn đọc và kiểm tra kết quả của tất cả các khâu khác trong quy trình hoạt động. Nói đến tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc 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".

2. Thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư

Thư viện Trường Đại học là giảng đường thứ hai góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, chất lượng học tập của sinh viên. Nhiệm vụ của thư viện các Trường Đại học là phục vụ cho việc giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Để việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học được tốt công tác phục vụ bạn đọc ở thư viện các trường phải được đặt lên hàng đầu. Chính vì vậy thư viện Trường Đại học Hoa Lư đã luôn đổi mới và nâng cao công tác phục vụ bạn đọc và đạt được nhiều thành tích.

Hiện nay trụ sở Thư viện Trường Đại học Hoa Lư là tòa nhà 2 tầng có tổng diện tích là gần 1.200 m2 bao gồm 6 kho sách và 3 phòng đọc với hơn 150 chỗ ngồi. Thư viện được trang bị 01 máy chủ; 09 máy tính kết nối mạng trong đó có 04 máy nghiệp vụ, 05 máy dành cho bạn đọc tra cứu tài liệu và tìm kiếm thông tin phục vụ việc giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học. Thư viện có nguồn lực thông tin khá đầy đủ, phong phú, được xử lý nghiệp vụ đúng quy chuẩn gồm hơn 10.000 đầu sách với gần 150.000 bản sách in (trong đó có hơn 1.500 bản sách ngoại văn do Quỹ Singapore trao tặng) thuộc tất cả các ngành, các lĩnh vực tri thức phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường. Thư viện có 25 đầu tạp chí in và hiện đang lưu trữ, bảo quản nguồn tài liệu nội sinh gồm hơn 2.000 bản (với hơn 800 bản số hóa), là sách giáo trình, sách chuyên khảo, bài giảng nội bộ do giảng viên nhà trường biên soạn; các luận án, luận văn, báo cáo đề tài nghiên cứu khoa học của cán bộ, giảng viên, nhân viên và khóa luận tốt nghiệp của sinh viên. Nhà trường đã trang bị cho Thư viện các thiết bị chuyên dụng và phần mềm thư viện điện tử tích hợp ILIB do Công ty CMC Hà Nội thiết kế để quản lý các hoạt động nghiệp vụ.

Với nguồn tài liệu khá đầy đủ, phong phú thư viện cơ bản đáp ứng được nhu cầu sử dụng của bạn đọc. Thư viện phục vụ bạn đọc từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần; thời gian mượn trả tài liệu đã được quy định rõ trong Nội quy thư viện. Do thư viện tổ chức theo hình thức kho đóng nên bạn đọc muốn mượn sách sẽ phải tìm kiếm, tra cứu thông tin để viết vào "Phiếu yêu cầu" với sự hướng dẫn, hỗ trợ từ cán bộ thư viện. Căn cứ thông tin trên "Phiếu yêu cầu" của bạn đọc cán bộ thư viện vào kho lấy sách theo số đăng kí cá biệt để phục vụ bạn đọc mượn về nhà hoặc đọc tại chỗ.

Đặc biệt, Thư viện đã xây dựng các cơ sở dữ liệu thư mục sách giáo trình, tài liệu tham khảo thông qua phần mềm thư viện điện tử tích hợp Ilib để phục vụ bạn đọc tra cứu tài liệu tại chỗ và tra cứu qua mạng Internet. Nếu như trước đây, để mượn được một cuốn sách của thư viện, bạn đọc chỉ có một cách duy nhất là tra tìm sách bằng bộ máy tra cứu thủ công (tủ mục lục truyền thống) thì hiện nay bạn đọc có thể tra cứu từ xa mà không cần đến thư viện trực tiếp mà cũng có thể tìm được thông tin của cuốn sách cần mượn.

Giao diện trang tra cứu thư viện

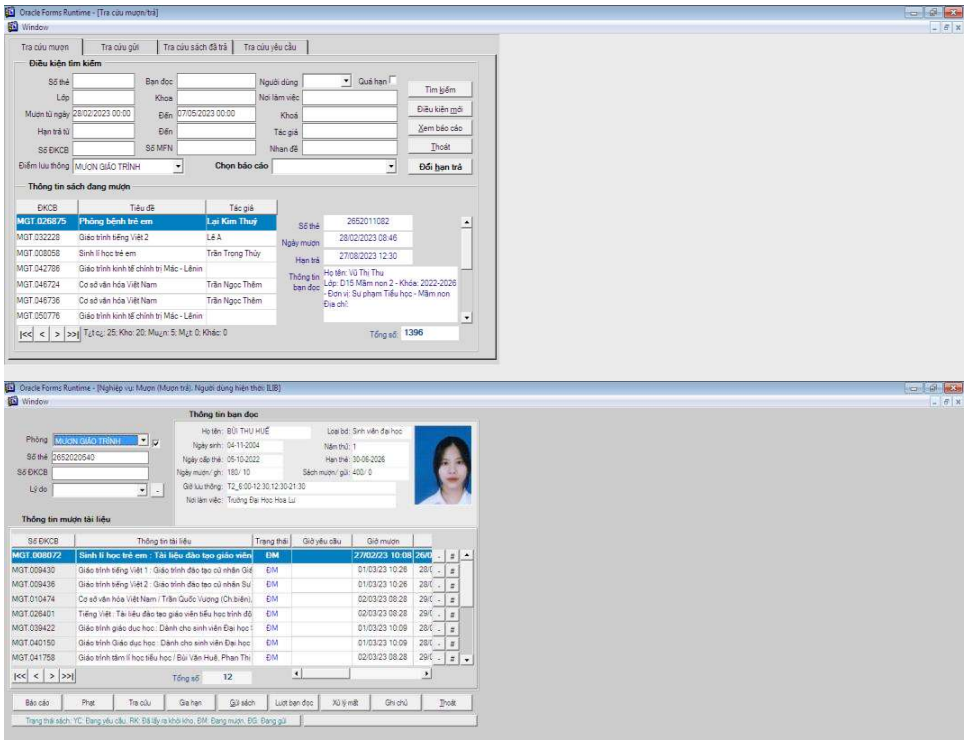
Qua hệ thống mạng LAN, mạng Internet, phần mềm ILIB được kết nối từ máy chủ đến các máy nghiệp vụ dành cho cán bộ, nhân viên thư viện; cổng tra cứu tài liệu trực tuyến OPAC được kết nối đến các máy tra cứu đặt tại Thư viện và các máy tính tại văn phòng các đơn vị trong Nhà trường. Hệ thống mạng WIFI miễn phí phủ sóng khắp khuôn viên Thư viện đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu tài liệu và các nguồn thông tin hữu ích trên Internet bằng thiết bị smatphone cá nhân phục vụ việc

giảng dạy, học tập, nghiên cứu. Trang tra cứu của thư viện trường Đại Học Hoa Lư có địa chỉ http://14.241.111.42:82/opac/ (hoặc http://tv.hluv.edu.vn:82/opac/). Bạn đọc còn có thể thông qua cổng thông tin điện tử của Trường Đại Học Hoa Lư (http://hluv.edu.vn) để truy cập vào trang tra cứu để tra tìm tài liệu.

Hiện nay, công tác phục vụ bạn đọc được thực hiện qua đầu đọc mã vạch giúp bạn đọc mượn - trả tài liệu dễ dàng, nhanh chóng, tiết kiệm được thời gian đồng thời bạn đọc còn được mượn trả tài liệu nhiều lần trong ngày. Ngoài ra, bạn đọc có thể tự theo dõi, quản lý tài khoản của mình thông qua giao diện OPAC của phần mềm thư viện điện tử Ilib.

Thư viện đã cho sinh viên được mượn sách về nhà với số lượng cuốn tăng tối đa (đối với giáo trình và tài liệu tham khảo mỗi sinh viên có thể được mượn từ 20 đến 30 cuốn sách/học kỳ) trong khi trước đây mỗi sinh viên chỉ được mượn 5 giáo trình và 3 cuốn tham khảo/học kỳ. Đây là điểm cải tiến rõ nét nhất trong công tác phục vụ bạn đọc của thư viện những năm gần đây. Thời gian sinh viên được mượn sách về nhà cũng được thư viện tăng lên tối đa là 1 học kỳ. Ngoài ra thư viện còn phục vụ thông tin tư liệu về các đề tài nghiên cứu khoa học cấp trường, cấp tỉnh cho những bạn đọc có nhu cầu.

Giao diện lưu thông sách trên phần mềm Thư viện điện tử tích hợp Ilib
(Nguồn Thư viện Trường Đại học Hoa Lư)



Từ năm học 2020 đến nay, Thư viện Trường Đại học Hoa Lư liên kết với Trung tâm Thông tin - Thư viện Nguyễn Thúc Hào, trường Đại học Vinh để tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc có thể truy cập và khai thác được nguồn học liệu số của trường Đại học Vinh phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập.

Vào mỗi đầu năm học trong hội nghị đối thoại với sinh viên thư viện luôn chú trọng trong việc lấy ý kiến khảo sát sinh viên để nâng cao chất lượng phục vụ và hướng dẫn bạn đọc tra cứu mượn trả tài liệu, hoạt động này được đông đảo bạn đọc ủng hộ và tham gia nhiệt tình.

Tại hội nghị đối thoại sinh viên được đưa ra ý kiến, quan điểm của mình về vốn tài liệu cũng như công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện, cán bộ thư viện cũng thông qua đó hướng dẫn tận tình cụ thể cách tra cứu đối với các em sinh viên mới, tìm hiểu nhu cầu của bạn đọc thông qua phiếu thăm dò. Thái độ phục vụ bạn đọc của cán bộ thư viện luôn được đánh giá là nhiệt tình, niềm nở.

Để giúp bạn đọc tiếp cận tài liệu một cách tốt nhất, cán bộ thư viện đã chủ động trong phục vụ bạn đọc bằng cách: Trực tiếp giới thiệu tài liệu mới cho bạn đọc thông qua trang facebook của thư viện, tài liệu mới cũng được cập nhật nhanh chóng thông qua trang tra cứu thư viện, vào ngày Sách và Văn hóa đọc 21/4 thư viện đã lên kế hoạch báo cáo với nhà trường; tổ chức thi xếp sách nghệ thuật, thi đại sứ văn hóa đọc…

Bảng tổng hợp dữ liệu phục vụ bạn đọc tại thư viện giai đoạn 2017 - 2022
(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Hoa Lư)

Năm	Số lượt bạn đọc	Số lượt bản sách
2017	1.575	3.194
2018	1.152	3.235
2019	1.856	7.506
2020	3.586	5.605
2021	2.451	4.063
2022	3.008	9.473
TỔNG	**11.587**	**33.076**

3. Thuận lợi và khó khăn trong công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư

3.1. Thuận lợi

Nhận thức được đầy đủ vai trò và ý nghĩa to lớn của công tác phục vụ bạn đọc, trong những năm gần đây thư viện đã không ngừng đổi mới nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Vốn tài liệu mới thường xuyên được bổ sung, cơ sở vật chất được tăng cường đầu tư. Với những linh hoạt trong công tác phục vụ bạn đọc, số lượng bạn đọc tăng lên đáng kể. Theo số liệu thống kê bạn đọc từ năm 2017 trở lại đây lượt ban đọc đến sử dụng thư viện là 11.587 lượt với 33.076 lượt bản sách.

Trong công tác phục vụ bạn đọc thư viện luôn nhận được sự quan tâm giúp đỡ của lãnh đạo nhà trường về trang thiết bị tra cứu tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ nhu cầu tra cứu tài liệu của bạn đọc. Cán bộ thư viện với chuyên môn nghiệp vụ cao luôn tận tình hướng dẫn bạn đọc thân thiện, nhiệt tình.

3.2. Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi trong công tác phục vụ vẫn có những hạn chế như công tác bổ sung và mở rộng vốn tài liệu còn phụ thuộc vào kinh phí nhà trường nên nhiều loại sách còn chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu cho bạn đọc. 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. Sinh viên ngày nay mượn nhiều sách giáo trình và sách chuyên ngành nên có những giáo trình do hạn chế mua số lượng vẫn không thể đủ để đáp ứng đủ số lượng mượn của các em. Hơn nữa, cách học mới của sinh viên ngày càng đổi mới, sinh viên được đào tạo theo tín chỉ 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 thanh lý và cập nhật những tài liệu mới được bổ sung.

Công nghệ thông tin ngày càng phát triển cũng dẫn đến khó khăn trong công tác thư viện. Do sự tiện dụng của mạng internet làm cho thói quen đọc sách tại thư viện của bạn đọc cũng bị ảnh hưởng, một bộ phận bạn đọc ngày càng thờ ơ với việc đến đọc sách. Do đó, Thư viện Trường Đại hoc Hoa Lư cũng đang đối diện với xu hướng giảm về số lượng bạn đọc đến nghiên cứu và đọc sách tại chỗ.

Do sự phát triển mạnh mẽ của thư viện số, tài liệu số nên một số tính năng của phần mềm Ilib mà thư viện đang sử dụng đã bị lỗi thời, lạc hậu so với các thư viện đại học khác, nhưng đến nay phần mềm thư viện chưa được nâng cấp lên bản mới hơn vì kinh phí nhà trường còn hạn chế.

4. Giải pháp, kiến nghị nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư

Nâng cao chất lượng bạn đọc là yếu tố quan trọng khâu cuối cùng trong chu trình đường đi của sách nhưng là khâu then chốt trong toàn bộ hoạt động của công tác thư viện. Nhằm nâng cao công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện trường Đại Học Hoa Lư trong thời gian tới cần triển khai thực hiện các giải pháp sau:

4.1. Về phía nhà trường

- 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 thư viện triển khai hoạt động phục vụ cho bạn đọc.

- Tạo điều kiện để cán bộ, nhân viên thư viện tham gia các đợt tập huấn, các hội thảo chuyên đề, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ thư viện. Qua những đợt học tập, giao lưu này cán bộ, nhân viên của thư viện 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.

- Nhà trường cần nâng cao chất lượng bộ máy tra cứu, đảm bảo đường truyền Internet để việc tra cứu tài liệu qua mạng được nhanh chóng giúp tin tức cập nhật chính xác đầy đủ, tiết kiệm thời gian của bạn đọc.

4.2. Về phía thư viện

- Trước hết mỗi cán bộ thư viện cần phải luôn nỗ lực hết mình trong công việc, luôn có tinh thần sáng tạo, đổi mới trong công tác phục vụ bạn đọc. Cán bộ thư viện cần tích cực học hỏi nâng cao trình độ nghiệp vụ, tự học tự bồi dưỡng kiến thức chuyên môn và không ngừng học hỏi, trau dồi kỹ năng nghiệp vụ để có phong cách làm việc chuyên nghiệp, thái độ nhiệt tình, lịch sự, cởi mở thân thiện với bạn đọc. Người cán bộ thư viện luôn phải nâng cao trình độ mới đáp ứng được yêu cầu đa dạng của người đọc.

- Hỗ trợ bạn đọc trực tuyến khai thác cơ sở dữ liệu: Trong giai đoạn công nghệ số phát triển cán bộ thư viện cần nâng cao kỹ năng giao tiếp qua mạng, tiếp cận công nghệ cao hỗ trợ bạn đọc trực tuyến thông qua các hình thức như messenger của Facebook thư viện. Nhờ đó bạn đọc được hỗ trợ mọi lúc mọi nơi và được giải đáp ngay, tiết kiệm thời gian của bạn đọc trong việc đi lại.

- Thư viện cần tích cực tổ chức các hoạt động nhằm thu hút sinh viên đến thư viện. Ví dụ: Tổ chức Câu lạc bộ bạn đọc thân thiết của thư viện để kết nối, động viện, tạo sự hứng thú, thúc đẩy niềm đam mê đọc sách giúp bạn đọc đến gần với thư viện hơn. Bên cạnh đó, thư viện có thể phối hợp với Phòng Chính trị và Công tác Học Sinh Sinh viên vào đầu năm học để giới thiệu về thư viện và hướng dẫn tra cứu tài liệu cho sinh viên mới nhập học; định kỳ tổ chức các buổi giao lưu hoặc tổ chức hội nghị bạn đọc để nắm bắt tâm tư nguyện vọng, lắng nghe những góp ý của họ nhằm cải thiện chất lượng phục vụ, các dịch vụ và sản phẩm của thư viện.

- Thư viện cần chú trọng đến việc tuyên truyền sách báo cho đông đảo bạn đọc thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội như trang facebook của thư viện. Thông qua hình thức tuyên truyền, giới thiệu sách trên mạng xã hội để quảng bá dịch vụ thư viện sẽ đem lại hiệu quả cao trong việc thu hút thêm bạn đọc đến thư viện. Vào dịp kỷ niệm Ngày Sách và Văn hóa đọc Việt Nam hằng năm, thư viện cần nghiên cứu tổ chức thêm nhiều các hoạt động hơn nữa để thu hút các em học sinh, sinh viên như giới thiệu sách, các trò chơi giao lưu với bạn đọc, phát động học sinh, sinh viên tham gia cuộc thi "Đại sứ văn hóa đọc", trao quà động viên khích lệ đối với những bạn đọc tích cực đến thư viện mượn và đọc sách, thư viện có thể mở thêm cafe sách….nhằm góp phần khích lệ và phát triển văn hóa đọc trong Trường Đại học Hoa Lư.

- Thư viện phải thường xuyên lấy ý kiến bạn đọc qua hình thức phiếu hỏi thu thập, phân tích thông tin về nhu cầu của bạn đọc, từ đó khắc phục hạn chế, rút ra bài học kinh nghiệm để nâng cao chất lượng phục vụ, kịp thời nắm bắt nhu của bạn đọc để từ đó có những kế hoạch, chiến lược bổ sung tài liệu có nội dung và hình thức phù hợp hơn. Qua tham khảo tại các thư viện trường đại học lớn như đại học RMIT ngoài bàn tra cứu thông tin họ còn có 1 bàn tham khảo ngay cạnh là nơi ghi nhận bất cứ phản hồi nào của bạn đọc.

- Đặc biệt, thư viện cần nghiên cứu và sớm áp dụng công nghệ thông tin bằng việc ứng dụng các phần mềm thư viện số như phần mềm mã nguồn mở Dspace để tiến tới quản lý nguồn tài liệu nội sinh dạng số hóa một động thái tích cực để đổi mới phương pháp phục vụ nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo nghiên cứu trong trường đại học.

Kết luận

Trong thời gian qua, Thư viện Trường Đại học Hoa Lư đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu tin của bạn đọc. Tuy nhiên, bối cảnh cuộc cách mạng công nghệ 4.0 và công cuộc chuyển đổi số đang đặt ra nhiều thử thách cho ngành thông tin - thư viện nói chung và Thư viện Trường Đại học Hoa Lư nói riêng. Để đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của bạn đọc, Thư viện trường Đại học Hoa Lư cần nâng cao chất lượng phục vụ bằng việc triển khai đồng bộ, giải quyết hiệu quả các giải pháp nêu trên để thu hút bạn đọc đến thư viện nhiều hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Đoàn Thị Thu *"Vai trò của thư viện trong việc xây dựng và phát triển tủ sách lớp học ở các thư viện trường phổ thông"* - Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam. - 2014 - Số 3 - Tr. 26-30

[2] Trương Đại Lương *"Nâng cao chất lượng phục vụ công tác người đọc"* (Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam)