

TỔ CHỨC HỆ THỐNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC Ở PHÒNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC THƯỢNG ĐÌNH - THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

Đoàn Tố Lan
Phòng PVBD Thượng Đình

1. Đặt vấn đề

Mọi hoạt động của công tác phục vụ bạn đọc nhằm mục đích thoả mãn tối đa nhu cầu bạn đọc. Công tác phục vụ bạn đọc là chặng cuối cùng của toàn bộ chu trình đường đi của tài liệu trong thư viện. Đây chính là tấm gương phản ánh một cách rõ rệt và đầy đủ nhất trình độ tổ chức của thư viện cũng như năng lực làm việc của cán bộ thư viện ở tất cả các khâu từ bổ sung trao đổi, xử lý tài liệu đến phục vụ bạn đọc. Công tác phục vụ bạn đọc luôn được Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội đặc biệt quan tâm và đánh giá là một trong những công tác trọng tâm để phát triển.

Nghiên cứu thực trạng công tác phục vụ bạn đọc, của phòng phục vụ bạn đọc - Thượng Đình thuộc Trung tâm Thông tin - Thư viện, đánh giá đúng đắn những ưu điểm và tồn tại của nó, đề xuất kế hoạch cải tiến, nâng cấp hoạt động phục vụ là một yêu cầu bức thiết, nhằm đưa thông tin - thư viện lên đúng tầm quan trọng vốn có - là một địa chỉ tốt nhất và đáng tin cậy nhất cho việc nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập của cán bộ, sinh viên học sinh trong Đại học Quốc gia Hà Nội.

2. Thực trạng công tác tổ chức phục vụ bạn đọc

2.1. Cơ cấu tổ chức của hệ thống phục vụ bạn đọc

2.1.1. Phục vụ đọc tài liệu tại chỗ

Hệ thống phòng đọc của phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình gồm: phòng đọc Mê Trì; phòng đọc Thượng Đình; phòng đọc 19 Lê Thánh Tông.

2.1.1.1. Phòng đọc Mê Trì

Để đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện của đại bộ phận học sinh, sinh viên nội trú Mê Trì, phòng đọc Mê Trì được tổ chức khá khang trang. Một toà nhà hai tầng với 5 phòng lớn (phòng đọc tổng hợp, phòng đọc báo tạp chí, phòng đa phương tiện và tra cứu), 2 phòng tự học cho sinh viên, học sinh. Tổng số gần 400 chỗ ngồi phục vụ cho sinh viên hai trường: Trường Đại học Khoa học Tự nhiên và trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn. Phòng đa phương tiện có 8 đĩa CD-Room, 28 băng video, 59 băng cát sét, 6 tivi và 3 máy tính. Phòng đọc sách, báo, tạp chí gồm đầy đủ các loại sách báo, tạp chí về mọi lĩnh vực khoa học tự nhiên và khoa học xã hội với các ngôn ngữ Nga, Anh, Pháp, Việt. Thời gian mở cửa ba ca một ngày vào tất cả các ngày trong tuần. Đặc biệt trong thời gian ôn thi phòng đọc mở cửa cả ngày chủ nhật và ngày lễ. Bình quân hơn

500 lượt bạn đọc / ngày; mùa thi hơn 800 lượt / ngày. Sách bình quân luân chuyển từ 140 đến 160 cuốn / ngày.

2.1.1.2. Phòng đọc Thượng Đình

Trong thời gian vừa qua thực hiện chủ trương của Đại học Quốc gia và của Trung tâm Thông tin Thư viện, di chuyển phòng phục vụ Thượng Đình sang địa điểm mới giải phóng mặt bằng xây dựng lại thư viện, do đó diện tích phục vụ bạn đọc chật hẹp, phân tán nên cũng ảnh hưởng đến nhu cầu đọc tài liệu của bạn đọc. Hiện tại phòng đọc Thượng Đình gồm có 4 phòng (phòng đọc tổng hợp, phòng đọc báo tạp chí, phòng đa phương tiện, phòng đọc khoa học xã hội và nhân văn) tại tầng 7 nhà T5 và phòng 112 nhà B với tổng số gần 150 chỗ ngồi. Để tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, sinh viên tra tìm tài liệu, phòng đọc đã mở cửa thêm giờ từ 16h 30 – 19h 30 hàng ngày, vào mùa thi mở cửa cả ngày chủ nhật. Bình quân mỗi ngày có 300 lượt bạn đọc đến sử dụng thư viện, ngày cao điểm hơn 400 lượt/ ngày. Số sách luân chuyển từ 100 – 150 cuốn / ngày. Phòng đa phương tiện có 125 đĩa CD-Room, 96 băng cát sét, 67 băng video, 7 cát sét, 5 tivi và 4 máy tính đã thường xuyên cung cấp dịch vụ đọc và tra tìm tài liệu trên máy để khai thác cơ sở dữ liệu và đĩa CD-Rom từ nguồn của Trung tâm và Trung tâm tư liệu khoa học công nghệ quốc gia cho bạn đọc. Mỗi tháng có khoảng 400 – 500 lượt bạn đọc đến sử dụng.

2.1.1.3. Phòng đọc khoa Hoá đặt tại 19 Lê Thánh Tông

Phòng đọc này mới được quyết định chuyển về Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia quản lý vào tháng 3 / 2001. Hiện tại có 1 phòng đọc 40 chỗ ngồi và 1 phòng mượn giáo trình cho sinh viên, diện tích quá chật so với nhu cầu của bạn đọc. Để tạo điều kiện sử dụng tài liệu cho bạn đọc, thời gian mở cửa cũng được kéo dài thêm từ 16h 30 – 19h 30 hàng ngày, bình quân hơn 40 lượt bạn đọc / ngày, ngày cao điểm hơn 80 lượt bạn đọc, sách luân chuyển từ 100 – 200 cuốn / ngày.

2.1.2. Phục vụ mượn tài liệu về nhà

Gồm 2 bộ phận:

2.1.2.1. Bộ phận phục vụ mượn sách tham khảo:

Cũng giống như phòng đọc Thượng Đình, sau khi di chuyển giải phóng mặt bằng, phòng mượn sách tham khảo được chuyển sang tầng 1 nhà C, diện tích thiếu một cách nghiêm trọng. Hiện tại có 10 phòng nhỏ, 1 phòng là nơi tiếp bạn đọc, 9 phòng dùng làm kho để sách, còn tủ mục lục nơi tra tìm tài liệu của bạn đọc được đặt tại hành lang. Do đó bạn đọc rất khó khăn khi tra tìm tài liệu. Hiện nay phòng mượn sách tham khảo phục vụ cho tất cả cán bộ, sinh viên, học sinh hai trường Đại học Khoa học Tự nhiên và Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, khối lượng phục vụ rất lớn. Bình quân 150 – đến hơn 200 lượt bạn đọc / ngày, nhưng vào đầu học kì, đầu năm học, nhất là sau khi thi xong, số lượng bạn đọc lên tới 300 – 360 lượt / ngày, số sách trung bình cho mượn 200 – đến 250

cuốn / ngày, nhận sách bình quân 200 – 300 cuốn / ngày. Số sách yêu cầu mượn về nhà của bạn đọc chỉ đáp ứng khoảng 60 %, chủ yếu là sách tiếng Việt.

2.1.2.2. Bộ phận phục vụ mượn giáo trình

Những năm trước khi thành lập Trung tâm, phòng phục vụ mượn giáo trình không phục vụ cho sinh viên khoa Sinh, khoa Địa, sinh viên hai khoa này mượn giáo trình tại khoa. Nhưng từ khi thành lập Trung tâm đến nay, tất cả cán bộ, sinh viên, học sinh hai khoa này đều được mượn giáo trình tại phòng phục vụ Thượng Đình. Hiện nay phòng mượn giáo trình có 4 kho còn nơi tiếp bạn đọc là một hành lang chật hẹp trên tầng 2 nhà C. Phục vụ bạn đọc cũng gặp rất nhiều khó khăn, mùa hè nóng bức, mùa đông giá lạnh, bình quân mỗi ngày có từ 150 – 200 lượt bạn đọc. Đặc biệt vào đầu học kì và đầu năm học rất đông, ngày cao điểm lên tới 600 – 650 lượt / ngày, số giáo trình mượn có ngày lên đến hơn 1500 cuốn. Vào cuối học kì hoặc cuối năm học, số giáo trình sinh viên trả cũng lên đến con số kỉ lục hơn 2000 cuốn / ngày, hàng năm thanh toán gần 3000 sinh viên ra trường. Thời gian phục vụ trường Đại học Khoa học Tự nhiên vào thứ 2, thứ 4, thứ 6, trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn vào thứ 3, thứ 5 và sáng thứ 7.

2.2. Kho sách

2.2.1. Kho sách đọc

Kho sách đọc Mễ Trì có khối lượng lớn tài liệu chuyên ngành khoa học Tự nhiên và khoa học Xã hội gồm đầy đủ các loại báo, tạp chí, tổng số 35.605 cuốn sách Nga Việt và các ngôn ngữ khác, 164 loại tạp chí với tổng số 14.057 cuốn và hàng chục loại báo khác nhau (báo ngày, báo tuần, báo tháng)

Kho sách đọc Thượng Đình với vốn tài liệu phong phú, đa dạng cho tất cả các ngành khoa học. Kho sách được bổ sung thường xuyên, nhiều tài liệu mới xuất bản trong và ngoài nước, tổng số gần 20.000 cuốn sách Anh, Pháp, Việt. Kho tra cứu gồm: Từ điển, Bách khoa toàn thư và sách tra cứu các loại gần 3000 cuốn, luận án thạc sĩ, tiến sĩ gần 400 cuốn, hơn 2000 loại tạp chí Latinh, Nga, Việt, tổng số 125.000 bản và hơn 70 loại báo được cập nhật hàng ngày. Đặc biệt phòng đọc Thượng Đình còn có phòng đọc nghiên cứu Hoa Kì học phục vụ cho tất cả các bạn đọc có nhu cầu nghiên cứu đất nước con người và lịch sử nước Mĩ.

Kho sách đọc khoa Hoá: Đây là kho sách có nội dung chủ yếu về ngành Hoá học. Toàn bộ số sách trong kho đã được làm hồi cố, do đó việc tra tìm tài liệu của bạn đọc rất thuận lợi. Hiện nay tổng số có 12.570 cuốn trong đó sách Anh, Pháp, Việt có 951 cuốn, giáo trình: 9220 cuốn, sách tra cứu các loại 781 cuốn và gần 2000 luận văn và khoá luận, 34 loại tạp chí và 10 loại báo phục vụ chủ yếu cho cán bộ, sinh viên khoa Hoá.

2.2.2. Kho sách mượn về nhà

Đây là một kho sách lớn nhất trong Trung tâm Thông tin Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội. Kho sách được tổ chức sắp xếp khoa học, hợp lý, vừa đảm bảo tính đặc thù của từng ngành khoa học, từng ngôn ngữ, từng cỡ tài liệu, vừa phù hợp với tổng thể cấu

trúc chung của toàn bộ hệ thống kho. Hiện tại kho sách có trên 110.000 bản, trong đó có hơn 80.000 bản sách tiếng Nga và sách tiếng Latinh của trường Đại học Tổng hợp cũ, còn lại là sách tiếng Việt, tiếng Pháp, tiếng Anh, nhưng chủ yếu là sách tiếng Việt.

2.2.3 Kho giáo trình

Giáo trình là loại tài liệu rất cần thiết cho sinh viên nhất là sinh viên năm thứ nhất và năm thứ hai. Đây là những năm đầu học các môn cơ sở, nếu không có giáo trình sinh viên sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong việc nghiên cứu và học tập của mình. Do đó giáo trình không thể thiếu trong thư viện đặc biệt là thư viện các trường Đại học. Hiện nay có một số trường không quan tâm lắm đến vấn đề giáo trình cho sinh viên, họ cho rằng loại tài liệu này sinh viên tự lo hoặc tự mua cho mình, còn thư viện chỉ cung cấp những tài liệu quý hiếm, tài liệu tham khảo. Nhưng theo kinh nghiệm thực tế phục vụ giáo trình cho sinh viên nhiều năm nay cho thấy giáo trình là loại tài liệu đặc biệt quan trọng đối với sinh viên. Trong tương lai sinh viên tự học là chính còn thời gian lên lớp sẽ giảm đi. Vì vậy để chống học chay và phục vụ cho việc nghiên cứu, tự học ở nhà, sinh viên càng cần phải có giáo trình.

Kho giáo trình của phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình nội dung khá phong phú, đa dạng về các ngành khoa học, Tổng số hơn 50.000 bản với gần 300 loại phục vụ cho sinh viên hai trường: trường Đại học Khoa học Tự nhiên và trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn. Nhằm mục đích tạo thuận lợi cho sinh viên có giáo trình để học tập kịp thời vào đầu năm học, học kì mới phòng phục vụ giáo trình đã thông báo cho ban cán sự các lớp lên đăng kí giáo trình cho lớp mình. Trên cơ sở đó thủ thư phân phối giáo trình theo nhu cầu đăng kí của các lớp, cho số loại, số lượng bản và qui định lịch mượn cho các lớp, các khoa một cách khoa học và hợp lý. Hết thời gian mượn theo lớp phòng phục vụ giáo trình còn thông báo cho sinh viên mượn giáo trình bổ sung theo nhu cầu của từng cá nhân. Thời gian kéo dài đến tận lúc thi học kì hoặc thi hết năm học. Do đó hầu hết sinh viên đều có tương đối đủ giáo trình phục vụ cho việc nghiên cứu và học tập của mình. Bình quân mỗi sinh viên được mượn từ 5 đến 7 cuốn giáo trình một học kì (tùy theo số lượng giáo trình có trong kho nhiều hay ít).

3. Giải pháp

Từ thực trạng trên cho thấy có rất nhiều vấn đề cần được giải quyết để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng mọi nhu cầu bạn đọc, góp phần tích cực cho công tác đào tạo đạt hiệu quả cao của Đại học Quốc gia Hà Nội.

3.1. Diện tích phòng đọc và kho sách

Phòng phục vụ Thượng Đình hiện nay đang phục vụ trực tiếp cho hơn 10.000 bạn đọc, chủ yếu là sinh viên, tổng số có gần 600 chỗ ngồi của cả phòng đọc Thượng Đình, phòng đọc Mê Trì và phòng đọc Khoa Hoá. So với số lượng bạn đọc chỉ đáp ứng được 6%. Nhu cầu chỗ ngồi đọc, ngồi học trong các phòng đọc là rất cấp bách, đặc biệt vào mùa ôn thi. Mặt khác khi mà điều kiện cung cấp thông tin tại thư viện lại tốt hơn sẽ thu hút bạn đọc đến thư viện nhiều hơn. Do đó trong những năm tới cần có thêm ít nhất 400 chỗ ngồi cho cả 3 khu vực: Thượng Đình, Mê Trì và 19 Lê Thánh Tông.

Để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho bạn đọc, xu hướng tổ chức kho sách hiện nay trên thế giới là kho mở. Ở Việt Nam đã có nhiều thư viện tổ chức kho theo hướng này. Hiện nay phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình mới chỉ tổ chức kho mở ở một số loại hình tài liệu như tạp chí, báo và tài liệu tra cứu. Việc phục vụ tài liệu mới (băng hình, băng tiếng, CD-room...) còn hạn chế. Vì vậy trong tương lai có điều kiện, Trung tâm cần tổ chức mở rộng và tăng cường các hình thức phục vụ mới như : tổ chức các kho sách mở, mở rộng các phòng truy cập Intranet, Internet, phòng đa phương tiện và phục vụ thông tin có chọn lọc ở tất cả các khu vực.

Để giảm sự quá tải về nhu cầu sử dụng tài liệu thư viện, về thời gian mở cửa phục vụ, phòng phục vụ Thượng Đình không chỉ mở cửa phục vụ như hiện nay mà cần tăng cường mở cửa thêm giờ phục vụ bạn đọc. Phòng đọc phục vụ từ 7h – 22h, phòng mượn từ 7h – 19h, sinh viên hai trường Đại học Khoa học Tự nhiên và Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn sẽ được mượn tài liệu vào tất cả các ngày trong tuần. Cải tiến phương pháp phục vụ, mở thêm giờ sẽ thu hút được bạn đọc đến thư viện khai thác triệt để nội dung kho sách và tránh được những tiêu cực trong sinh viên.

3.2. Hệ thống máy tính và các trang thiết bị khác

Trong phạm vi hoạt động của phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình cần có thêm máy tính để bạn đọc tra tìm tài liệu và cán bộ thư viện theo dõi đăng kí bạn đọc và xử lý sách bạn đọc mượn và trả. Các phòng đa phương tiện cần tăng cường thêm máy tính, đĩa CD-Room, băng hình, băng tiếng. Có như vậy mới nâng cao được chất lượng và hiệu quả phục vụ bạn đọc.

3.3. Đội ngũ cán bộ

Hiện đại hoá công tác thông tin – thư viện yêu cầu cán bộ thư viện cần có trình độ nghiệp vụ, tin học và ngoại ngữ cao. Thời gian vừa qua Trung tâm đã tổ chức nhiều lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ cho cán bộ. Tuy nhiên do điều kiện chưa được thực hành thường xuyên nên khả năng giải quyết công việc của cán bộ còn gặp khó khăn. Sắp tới khi mà mục tiêu của Trung tâm Thông tin Thư viện muốn xây dựng phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình thành một phòng phục vụ tiên tiến, hiện đại nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu bạn đọc, cần có những cán bộ thành thạo về tin học và ngoại ngữ để thực hiện.

Giải pháp về vấn đề này có hai xu hướng:

- Đào tạo lại cán bộ thư viện đang công tác tại trung tâm.
- Nhận thêm cán bộ trẻ có trình độ thông tin – thư viện và ngoại ngữ đúng yêu cầu

4. Kiến nghị

Về cán bộ: Phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình luôn Trong tình trạng thiếu nhân lực, vì vậy cần quan tâm tăng cường cán bộ cho phòng, cả về số lượng lẫn trình độ nghiệp vụ.

Về cơ sở vật chất: Cần tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị cho các phòng phục vụ, đặc biệt là các phòng đa phương tiện. Mở rộng thêm diện tích cho khu vực Thượng Đình, Mễ Trì và 19 Lê Thánh Tông.

Về vốn tài liệu: Để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc và chất lượng đào tạo của Đại học Quốc gia, Trung tâm Thông tin Thư viện cần bổ sung hoàn bị tất cả các loại tài liệu chuyên sâu, chuyên đề, tài liệu nâng cao (sách tra cứu, tạp chí khoa học và tài liệu nước ngoài), đặc biệt là những tài liệu cho các ngành khoa học mới, mặt khác để tận dụng kho sách Nga và sách Latinh của trường Đại học Tổng hợp cũ, đây là kho sách quý cần được khai thác. Trong thời gian tới khi có điều kiện, Trung tâm nên có kế hoạch triển khai rút chọn làm hồi cố, hoàn thiện cơ sở dữ liệu để đưa ra phục vụ bạn đọc. Các loại giáo trình in rônêô, giáo trình cũ cũng cần được tái bản và in lại phục vụ cho nhu cầu của bạn đọc. Tất cả những vấn đề nói trên được thực hiện sớm, tin chắc rằng trong tương lai, phòng phục vụ bạn đọc Thượng Đình sẽ trở thành một trong những phòng phục vụ bạn đọc kiểu mẫu, tiên tiến, hiện đại nhất trong Trung tâm Thông tin - Thư viện, đảm bảo cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện chất lượng cao, thoả mãn tối đa nhu cầu thông tin tư liệu của cán bộ, sinh viên, học sinh và góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác đào tạo của Đại học Quốc gia Hà Nội trong những năm tới.