

Nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương

Improving the quality of user service at the Archives Center and Library of Binh Duong University

Nguyễn Thụy Thùy Diệu

Trường Đại học Bình Dương, Bình Dương

Email: thuydiu@bdu.edu.vn

Tóm tắt: Tổ chức phục vụ người sử dụng là một trong những hoạt động trọng tâm của thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển và thỏa mãn nhu cầu, hứng thú đọc của người sử dụng đồng thời còn là thước đo hiệu quả hoạt động của một thư viện. Trong nhiều năm qua, Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương đã không ngừng đổi mới, sáng tạo trong công tác phục vụ người sử dụng, tuy nhiên kết quả đạt được chưa thật sự khả quan như mong muốn. Bài viết tìm hiểu thực trạng hoạt động phục vụ người sử dụng tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương, từ đó đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động này, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người sử dụng và chiến lược phát triển chung của Trường Đại học Bình Dương trong thời gian tới.

Từ khóa: Đại học Bình Dương; đề xuất; giải pháp; người sử dụng; phục vụ; thư viện

Abstract: The arrangement of user services is one of the core activities of the library to promote, develop and satisfy the needs and interests of users, and also a measure of the effectiveness of a library's operation. Over the past years, the Archive and Library Center of Binh Duong University has constantly innovated in serving users, but the results have not been as expected. The article investigates the current situation of user service activities at the Archive and Library Center of Binh Duong University, and proposes specific solutions to improve the effectiveness of this activity, meet the best needs of users and the general development strategy of Binh Duong University in the coming time.

Keywords: Binh Duong University; library; propose; serve; solution; user

1. Đặt vấn đề

Sách là kho tàng tri thức của nhân loại. Khi đề cập đến sách, chúng ta nghĩ ngay đến Thư viện. Bất cứ một cơ quan, trường học nào cũng có bộ phận Thư viện riêng. Thư viện từ bao đời nay được xem là chìa khóa tri thức vạn năng của nhân loại, thư viện đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc phát triển tri thức của con người cũng như sự phát triển của xã hội.

Đối với cơ sở giáo dục thuộc các trường Đại học, Thư viện đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường, là nơi lưu trữ thông tin, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu người sử dụng thư viện. Việc thu hút người sử dụng thư viện đến thư viện không chỉ là

mục tiêu quan trọng của Nhà trường, của Thư viện nói riêng mà còn là của cả ngành giáo dục trong cả nước nói chung.

Trải qua 22 năm hình thành và phát triển, được sự quan tâm của Đảng ủy, Ban Giám hiệu nhà trường về việc trang bị cơ sở vật chất, sách báo, tạp chí và các tài liệu; Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương đã từng bước chuyển mình từ thư viện truyền thống chuyển sang thư viện hiện đại, công tác phục vụ người sử dụng thư viện cũng không ngừng được cải tiến và nâng cao. Tuy nhiên kết quả đạt được chưa thật sự khả quan như mong muốn.

Với thực tiễn trên, Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương cần tìm hiểu thực trạng hoạt động phục vụ người sử dụng, từ đó đề

xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả của hoạt động này, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người sử dụng và chiến lược phát triển chung của Trường Đại học Bình Dương trong thời gian tới.

2. Giới thiệu Trường Đại học Bình Dương

2.1. Quá trình hình thành và phát triển

Trường Đại học Dân lập Bình Dương được thành lập theo Quyết định số 791/TTg ngày 24 tháng 09 năm 1997 của Thủ tướng chính phủ.

Căn cứ Quyết định số 122/2006/QĐ-TTg ngày 29 tháng 05 năm 2006 của Thủ tướng chính phủ về việc chuyển loại hình trường Đại học dân lập sang loại hình trường đại học tư thục. [1, tr.5].

Căn cứ Quyết định số 1420/QĐ-TTg ngày 15 tháng 09 năm 2017 của Thủ tướng chính phủ về việc chuyển đổi Trường Đại học Dân lập Bình Dương sang loại hình trường đại học tư thục. [1, tr.8-9].

Căn cứ Quyết định số 8980/QĐ-BGDĐT ngày 12 tháng 03 năm 2013 của Bộ giáo dục và đào tạo về việc thành lập Phân hiệu Trường Đại học Bình Dương tại Cà Mau. [1, tr.10].

Trải qua hơn 25 năm hình thành và phát triển, từ những ngày thành lập trường với bao khó khăn, cơ sở vật chất còn thiếu thốn. Đến nay, nhà trường đã đầu tư xây dựng Trường Đại học Bình Dương hiện đại gồm 2 cơ sở. Cơ sở chính tọa lạc tại 504, đại lộ Bình Dương, TP. Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương, và chi nhánh Phân hiệu Đại học Bình Dương tại Cà Mau.

Quan điểm về giáo dục

“Giáo dục là của mọi người, vì mọi người, cho mọi người, mọi người được quyền bình đẳng hưởng thụ thành quả của nền giáo dục và có nghĩa vụ đóng góp xây dựng, phát triển giáo dục”.

Mục tiêu

Xây dựng Nền giáo dục Mở với mục tiêu: Mở để học, học để mở, để kiến tạo tương lai, để trở thành công dân có trách nhiệm (trách nhiệm với bản thân, trách nhiệm với gia đình, trách nhiệm với cộng đồng xã hội, trách nhiệm với thiên nhiên), thông qua phương pháp “Cộng học” (học với cha mẹ, anh em trong gia đình, học với thầy cô, bạn bè ở trường, học với cộng đồng xã hội, học với tài liệu, sách báo, học qua mạng Internet).

Phương pháp giáo dục

Nền giáo dục Mở được thực hiện thông qua phương pháp “Cộng học”. Phương pháp “Cộng học” được xây dựng trên nguyên tắc: “Học – Hỏi – Hiểu – Hành”.

“Học – Hỏi – Hiểu – Hành” là nền tảng để kiến tạo tương lai, để trở thành công dân có trách nhiệm. Đây vừa là triết lý, vừa là phương pháp để xây dựng Nền giáo dục Mở.

Những thành tựu

Hơn 25 năm qua, Trường Đại học Bình Dương từng bước khẳng định vị thế của mình và trở thành trường Đại học đa lĩnh vực, đa hệ, đa cấp, hòa nhập vào hệ thống giáo dục, góp phần xây dựng nền giáo dục Mở, đáp ứng nhu cầu học tập đa dạng của nhân dân, chất lượng đào tạo ngày càng được củng cố, được bạn bè trong và ngoài nước biết đến thương hiệu trường Đại học Bình Dương.

Bên cạnh sự phát triển vững mạnh tại địa phương, Nhà trường còn phát triển thêm 01 phân hiệu đào tạo tại Cà Mau mang tên: Phân hiệu Trường Đại học Bình Dương Cà Mau.

Những thành tựu nổi bật tiêu biểu của nhà trường trong thời gian qua, đó là: Công tác đào tạo; Công tác Khoa học công nghệ; Hợp tác quốc tế; Công tác xây dựng bộ máy tổ chức; Công tác tài chính – cơ sở vật chất; Công tác Đảng, đoàn thể, công tác sinh viên, công tác

chính trị tư tưởng; Công tác xã hội đã góp phần đưa thương hiệu Trường Đại học Bình Dương vươn tầm cao mới.

2.2. Các nguồn lực của Thư viện

Tài nguyên thông tin

Tài nguyên thông tin là những nguồn tài nguyên như sách, tạp chí, nguồn dữ liệu điện tử... hỗ trợ người dùng tin học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Mỗi nguồn tài nguyên thông tin sẽ hỗ trợ mỗi một nhu cầu cấp thiết của người học, nhà nghiên cứu và người dạy. Các nguồn tài nguyên thông tin được chọn lọc theo từng nhu cầu sử dụng của người dùng tin [6].

Nguồn tài nguyên thông tin tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương được xây dựng nhằm hỗ trợ cho hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu của Nhà trường gồm:

Sách, chuyên khảo, tuyển tập: 18.212 nhan đề/ 44.129 bản.

Báo, tạp chí: 63 đầu báo, tạp chí.

Tài nguyên nội sinh: Luận văn, luận án: 1.665 bản; Khóa luận: 2.231 bản; Báo cáo, đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội thảo: 458 bản.

Tài liệu điện tử: 12.661

- Nhân lực

Nhân lực của Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương gồm 07 người: Trong đó: 01 Giám đốc quản lý công việc chung của Trung tâm Lưu trữ và Thư viện; 06 nhân viên đảm nhận các công việc, cụ thể như sau: 02 nhân viên phục trách công tác lưu trữ hồ sơ, văn bản của Nhà trường; 02 nhân viên phụ trách công tác xử lý nghiệp vụ, số hóa tài liệu; 01 nhân viên phụ trách công tác quản lý phòng máy & phục vụ người sử dụng Thư viện; 01 nhân viên phụ trách công tác quản lý kho tài liệu & phục vụ người sử dụng Thư viện.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật

Kể từ khi Thư viện được thành lập đến nay, với 22 năm đồng hành cùng Nhà

trường trong việc mang tri thức đến với người sử dụng thư viện. Thư viện luôn nhận được sự quan tâm của Ban Giám hiệu Nhà trường về việc trang bị cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị hiện đại, mở rộng thêm không gian thư viện, phòng học, bổ sung nguồn tài liệu đã thu hút người sử dụng thư viện đến thư viện học tập, nghiên cứu tham khảo tài liệu ngày càng gia tăng.

Môi trường tự học tại thư viện với không gian rộng rãi, thoáng mát, yên tĩnh. Thư viện có các phòng tự học dành cho sinh viên học tập, tự trau dồi kiến thức; Phòng học nhóm dành cho sinh viên có nhu cầu thảo luận, làm bài tập nhóm, thuyết trình.

Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương tọa lạc tại lầu 3 khu A. Gồm các phòng: Phòng Nghiệp vụ; Phòng máy tính; Phòng tự học; Phòng đọc; Phòng học nhóm; Kho lưu trữ sách; Kho lưu trữ Báo – Tạp chí; Kho lưu trữ văn bản, hồ sơ của Nhà trường, tại lầu 2 – Khu nhà hành chính; Phòng đa năng và Chi nhánh Phân hiệu Đại học Bình Dương tại Cà Mau.

3. Thực trạng hoạt động phục vụ người sử dụng tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương

3.1. Các hoạt động chủ yếu

Cung cấp tài liệu

Định kỳ hằng năm, Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương đã bổ sung và cập nhật tài liệu mới theo sát chương trình đào tạo, giảng dạy của Nhà trường. Việc cung cấp tài liệu kịp thời và nhanh chóng đã góp phần thỏa mãn nhu cầu sử dụng tài liệu của người sử dụng thư viện.

Tổ chức phục vụ người sử dụng thư viện theo phương thức:

Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương tổ chức phục vụ người sử dụng thư viện theo kho mở,

nhằm tạo điều kiện cho người sử dụng thư viện tiếp cận trực tiếp với nguồn tài nguyên phong phú hiện có tại thư viện. Qua đó, người sử dụng thư viện có thể dễ dàng tự tìm kiếm tài liệu phục vụ cho nhu cầu tự học và tự đọc góp phần nâng cao tri thức.

Phục vụ lưu thông mượn - trả tài liệu: Thư viện phục vụ người sử dụng thư viện mượn – trả tài liệu theo ba nhóm đối tượng: Sinh viên, học viên cao học thuộc Trường Đại học Bình Dương; Cán bộ, giảng viên thuộc Trường Đại học Bình Dương; Người sử dụng ngoài trường.

+ Đọc tại chỗ:

Đối với sinh viên, học viên: Tài liệu mượn đọc tại chỗ: 03 tài liệu/ lượt.

+ Mượn về nhà:

Đối với sinh viên, học viên: Tài liệu mượn về nhà: 02 tài liệu/ lượt, thời gian mượn tài liệu về nhà: 14 ngày; Đối với cán bộ, giảng viên: 05 quyển, thời gian mượn về nhà: 30 ngày; Đối với người sử dụng thư viện ngoài trường có nhu cầu sử dụng tài liệu phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu: Thư viện luôn sẵn sàng phục vụ người sử dụng thư viện và chỉ phục vụ người sử dụng thư viện cho mượn tài liệu đọc tại chỗ: 03 tài liệu/ lượt.

Thời gian phục vụ người sử dụng thư viện

Thứ Hai đến thứ Bảy: từ 7h00 – 20h00.

Thư viện tạm ngưng phục vụ người sử dụng thư viện vào ngày Chủ Nhật và các ngày lễ.

Phục vụ lưu thông mượn - trả tài liệu: Đó là trọng tâm và cũng là chiến lược phát triển của thư viện trong công tác phục vụ người sử dụng thư viện. Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng thư viện hiệu quả, cán bộ thư viện phục vụ công tác quản lý mượn – trả tài liệu luôn tạo được thân thiện và gần gũi

với người sử dụng, yêu mến công việc phục vụ, luôn luôn làm hài lòng người sử dụng thư viện, đổi mới và sáng tạo trong công tác phục vụ người sử dụng thư viện, biết cách hướng dẫn người sử dụng thư viện tìm được tài liệu người sử dụng thư viện cần tìm, linh hoạt trong việc hướng dẫn người sử dụng thư viện lựa chọn tài liệu một cách nhanh nhất, hiệu quả nhất.

Căn cứ báo cáo thống kê năm 2022, Thư viện đã phục vụ người sử dụng thư viện trong việc mượn – trả tài liệu là: 817 người. Trong đó: Số lượt mượn tài liệu đọc tại chỗ: 795 lượt, lượt mượn tài liệu về nhà: 2.051 lượt.

- Trưng bày, triển lãm tài liệu

Định kỳ hàng năm, thư viện tổ chức các hoạt động nhằm gắn người sử dụng thư viện với thư viện như: Tổ chức hội nghị bạn đọc; Tổ chức trưng bày và triển lãm sách theo chủ đề vào các sự kiện lớn trong năm như: Ngày Sách Việt Nam 21/04...; Ngày Thống nhất đất nước 30/4, Ngày sinh nhật Bác Hồ, Kết hợp với các nhà sách tổ chức chương trình bán sách giảm giá phục vụ nhu cầu của người sử dụng.

Một số hình ảnh các sự kiện của Thư viện trong thời gian qua:



Hình 1. Hình ảnh Thầy Cao Việt Hưng – Bí thư Đảng ủy – Phó Hiệu trưởng Nhà trường trao quà cho bạn đọc có lượt mượn & đọc, truy cập trang web nhiều nhất năm 2018



Hình 2. Hình ảnh ngày hội sách Việt Nam 21/04/2018



Hình 3. Hình ảnh ngày hội sách Việt Nam lần thứ 6 – 17/4/2019



Hình 4. Triệu lâm sách ngày 18/05/2020 đến 29/05/2020



Hình 5. Hình ảnh ngày hội sách Việt Nam năm 2021



Hình 6. Hình ảnh triệu lâm sách 30.04.2022



Hình 7. Hình ảnh triệu lâm sách 30.04.2022

Tuyên truyền, giới thiệu tài liệu mới đến người sử dụng thư viện sau khi tài liệu được nhập bổ sung vào thư viện.

Đẩy mạnh giới thiệu sách hay mỗi tuần một quyển lên trang web thư viện (lib.bdu.edu.vn).

Tổ chức chương trình thuyết trình sách



Hình 8. Cuộc thi thuyết trình sách năm 2022



Hình 9. Hình ảnh Phần thi của thí sinh Trịnh Thị Quỳnh Như – Lớp 25TP01

Hướng dẫn phương pháp đọc cho người sử dụng thư viện thông qua các chương trình talkshow giao lưu giữa người sử dụng thư viện với các diễn giả về kỹ năng đọc sách hiệu quả.

Vào ngày 18/11/2022 Thư viện phối hợp với Nhà trường tổ chức chương trình Talkshow “Sách – Nguồn tri thức vô tận”. Đây là hoạt động nằm trong chuỗi chương trình Ngày Hội đọc & Thuyết trình sách năm 2022 do Nhà trường tổ chức từ ngày 18-24/11/2022.



Hình 10. Hình ảnh chương trình Ngày Hội đọc & Thuyết trình sách năm 2022

Trung bày tủ sách về kỹ năng tại phòng tự học của Thư viện nhằm khơi dậy tinh thần đam mê đọc sách của bạn đọc.



Hình 11. Hình ảnh sinh viên học tập nhóm tại phòng tự học của Thư viện



Hình 12. Hình ảnh sinh viên học tập tại phòng máy tính của Thư viện

Phối hợp với Nhà xuất bản Phụ nữ; Nhà xuất bản Văn hóa – văn nghệ; Nhà xuất bản Trẻ tổ chức các chương trình giao lưu với các nhà văn nhằm khơi dậy tinh thần đọc sách cho cán bộ, giảng viên, sinh viên trong toàn trường:

Một số hình ảnh:



Hình 13. Chương trình khuyến đọc & giao lưu với nhà văn Hoàng Quốc Hải vào ngày 27 tháng 12 năm 2018



Hình 14. Hình ảnh hưởng ứng ngày Sách Việt Nam 21/04 & giao lưu với nhà dịch giả Nguyễn Bích Lan và tác giả Lê Minh (Trương Lê Na) vào ngày 17/04/2019

Định hướng cho người sử dụng thư viện biết cách tìm kiếm và đọc tài liệu nhằm khơi dậy tinh thần đam mê đọc tài liệu của bạn đọc.

Định kỳ hằng năm, và tùy vào nhu cầu sử dụng tài liệu của người sử dụng thư viện. Thư viện tổ chức lớp hướng dẫn sử dụng thư viện nhằm giúp người sử dụng thư viện có thể khai thác tốt các dịch vụ và các nguồn tài nguyên hiện có tại thư viện.



Hình 15. Thầy Nguyễn Minh Hải - Cán bộ Thư viện đang trực tiếp hướng dẫn sinh viên sử dụng Thư viện vào ngày 18/12/2018

Quản lý người sử dụng thư viện: Định kỳ hàng tháng, cán bộ thư viện liệt kê đối tượng thư viện để quản lý: Nhóm người sử dụng thư viện mượn – trả tài liệu; Thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở người sử dụng thư viện mượn – trả tài liệu theo đúng thời hạn quy định của thư viện; Gia hạn thời gian cho người sử dụng thư viện có nhu cầu tiếp tục sử dụng tài liệu...

Nghiên cứu nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu của người sử dụng thư viện, tiến đến thành lập Câu lạc bộ Sách trong Nhà trường.

Phục vụ thông tin theo yêu cầu của người sử dụng thư viện: Cán bộ thư viện tiếp nhận thông tin yêu cầu của người sử dụng thư viện, nhanh chóng thu thập thông tin, xử lý thông tin và cung cấp thông tin theo yêu cầu của người sử dụng thư viện một cách hiệu quả nhất.

Thu hút người sử dụng thư viện sử dụng nguồn tài nguyên thông tin: Nhằm thu hút người sử dụng thư viện đến thư viện học tập và nghiên cứu tài liệu, Trung tâm Lưu trữ và Thư viện trường Đại học Bình Dương trong nhiều năm qua đã không ngừng đổi mới không gian học tập, mở rộng các phòng tự học, phòng học nhóm, thường xuyên cập nhật các nguồn tài nguyên thông tin, tài liệu quý báu, tuyên truyền, giới thiệu tài liệu mới nhằm giúp người sử dụng thư

viện nắm bắt kịp thời những thông tin tài liệu có tại thư viện.

Nguồn tài nguyên thông tin của thư viện luôn được cập nhật bổ sung kịp thời, phong phú và đa dạng cả về tài liệu truyền thống lẫn tài liệu số.

3.2. Nhận xét và đánh giá

Trải qua 22 năm kể từ ngày thành lập Thư viện đến nay (19.06.2001 – 16.03.2023). Thư viện đã đạt được những thành tựu như sau:

- Thư viện đã có những bước cải tiến, từ thư viện truyền thống chuyển sang thư viện hiện đại (như trình bày ở phần mở đầu bài viết).

- Thư viện được Nhà trường đầu tư trang bị phần mềm quản lý Thư viện, máy scan phục vụ công việc chung của đơn vị; Trang bị thêm máy tính; Mở rộng không gian phòng tự học, phòng học nhóm đã thu hút người sử dụng thư viện đến thư viện ngày càng gia tăng.

- Tập thể, cá nhân thư viện nhận được bằng khen của Trường với những thành tích đã đạt được: Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công tác năm 2017, 2018, 2019.

- Liên kết với 18 Thư viện trên cả nước góp phần tạo điều kiện cho người sử dụng thư viện có thể khai thác sử dụng tài liệu phục vụ cho nhu cầu giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Thư viện đã liên kết với Liên Chi hội Thư viện Đại học phía Nam (VILASAL); Trung tâm học liệu Đại học Cần Thơ; ĐH Nguyễn Tất Thành; Thư viện Tỉnh Bình Dương.

Tài liệu truyền thống và tài liệu số có tại Thư viện ngày càng phong phú, đa dạng đáp ứng nhu cầu sử dụng tài liệu của người sử dụng thư viện.

Công tác phục vụ, dịch vụ người sử dụng thư viện không ngừng được cải thiện và nâng cao.

Các hoạt động khác của thư viện như tuyên truyền giới thiệu tài liệu;

Tổ chức trưng bày, triển lãm tài liệu theo chủ đề; Tổ chức hội nghị bạn đọc; Tổ chức cuộc thi thuyết trình sách; Phát động phong trào đọc sách trong toàn trường đã được thư viện thực hiện theo định kỳ hằng năm và đã thu hút nhiều người sử dụng thư viện tham gia tích cực...

Nhiều năm trở lại đây, nhu cầu học tập của sinh viên tại thư viện gia tăng đáng kể. Sinh viên tham gia giờ tự học tại thư viện vào các giờ cao điểm, kỳ thi với số lượng sinh viên khá đông. Chính vì vậy, dù được trang bị phòng tự học phục vụ cho nhu cầu học tập của sinh viên, nhưng vào giờ cao điểm, các phòng tự học, phòng học nhóm của thư viện không đáp ứng đủ chỗ ngồi cho sinh viên.

Về kho tài liệu, thư viện chưa phát huy hết tác dụng, chưa thu hút người sử dụng thư viện đến thư viện tìm kiếm và khai thác nguồn tài liệu phong phú và đa dạng về nhiều lĩnh vực; người sử dụng thư viện sử dụng tài liệu phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu còn hạn chế; Nguồn tài nguyên thư viện tuy phong phú, đa dạng nhưng chưa đầy đủ, các tài liệu có tính chất nghiên cứu chuyên sâu thuộc các lĩnh vực chuyên ngành, tạp chí ngoại văn còn hạn chế; Giáo trình phục vụ nhu cầu học tập của sinh viên còn hạn chế về số bản.

Về dịch vụ thông tin, thư viện chưa triển khai được các hoạt động cung cấp thông tin chuyên sâu, thông tin chọn lọc. Các dịch vụ thông tin hiện đại thực hiện không đồng bộ, chưa khoa học, thiếu sự tuyên truyền giới thiệu tích cực nên chưa lôi cuốn được nhiều người sử dụng thư viện hưởng ứng tham gia.

Về hoạt động thư viện, chưa có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, khoa, trung tâm trong việc xây dựng các tủ sách, thư viện khoa.

Ngoài ra, trình độ tin học, ngoại ngữ của người phục vụ và người sử dụng thư viện còn hạn chế. Chính vì vậy, việc hỗ trợ người sử dụng thư viện khai thác hiệu quả nguồn thông tin của thư viện, nhất là tài liệu ngoại văn chưa đạt hiệu quả cao.

4. Các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương

- Về cơ sở vật chất

Nhà trường cần trang bị thêm cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị hiện đại, mở rộng thêm không gian thư viện, các phòng tự học, phòng học nhóm, phòng đọc; thiết kế một số tranh vẽ sinh động, trang trí cây xanh xung quanh khuôn viên các phòng học tại thư viện nhằm tạo không gian mở thu hút sinh viên đến tham gia đọc sách.

- Xây dựng và phát triển vốn tài liệu của thư viện: Bổ sung nhiều nguồn sách, tài liệu tham khảo nước ngoài, nhằm giúp sinh viên có nhiều nguồn tài liệu bổ sung cho ngành học, cũng như có thể tiếp cận được với những thông tin từ một số nguồn sách ngoại văn đến từ các Trường Đại học trên thế giới.

Vì vậy, hằng năm, nhà trường cần đầu tư khoản kinh phí nhất định cho hoạt động bổ sung vốn tài liệu của thư viện. Từ đó, cán bộ thư viện phụ trách công tác bổ sung có thể chủ động hơn trong việc lên kế hoạch lập dự trù kinh phí bổ sung tài liệu.

- Mở rộng nguồn bổ sung tài liệu

Kho tài liệu thư viện cần cung cấp đầy đủ về nội dung, phong phú, đa dạng về thể loại và luôn được bổ sung, cập nhật thường xuyên tài liệu mới nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng tài liệu của bạn đọc; Mở rộng bổ sung từ nguồn mua, nguồn biếu tặng, nguồn trao đổi. Qua đó góp phần làm phong phú hơn vốn tài liệu hiện có tại thư viện.

- Về tài nguyên số

Phát triển nguồn tài nguyên đa dạng về nội dung, phong phú về thể loại; Đẩy mạnh số hóa tài liệu, xây dựng bộ sưu tập số; Hướng đến xây dựng và phát triển tài nguyên học liệu mở.

- Về công tác phục vụ bạn đọc

Cán bộ thư viện phục vụ người sử dụng thư viện phải là người có năng lực và chuyên môn về nghiệp vụ thư viện, am hiểu, nắm vững vốn tài liệu mà mình đang phục vụ, tài liệu thuộc lĩnh vực gì, tài liệu đang nằm ở vị trí nào trong kho để có thể nhanh chóng trả lời những câu hỏi của bạn đọc cũng như có thể giới thiệu nhiều tài liệu có liên quan cho bạn đọc được biết; Không ngừng học hỏi, nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ tại thư viện.

Đẩy mạnh các dịch vụ thông tin, định hướng cho bạn đọc đạt được giá trị của việc tự học, tự trau dồi kiến thức không chỉ trong quá trình học tập tại trường mà hoạch định được kế hoạch học tập lâu dài, học tập suốt đời

Xây dựng trang web thư viện sáng tạo, thường xuyên cập nhật thông tin liên quan đến giáo dục, các hoạt động thư viện, giới thiệu sách hay nhằm thu hút bạn đọc truy cập trang web ngày càng nhiều; Xây dựng môi trường thư viện xanh, sạch, đẹp; Giao tiếp, ứng xử văn minh và thân thiện với bạn đọc .

- Về các hoạt động khác

Cán bộ thư viện thường xuyên tham gia các khóa đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ thư viện, đặc biệt về công tác phục vụ người sử dụng thư viện để có thể đem kiến thức áp dụng vào thực tế công việc. Lên kế hoạch định kỳ hàng năm, thư viện sẽ tổ chức các hoạt động nhằm gắn kết người sử dụng thư viện với thư viện như: Tổ chức hội nghị bạn đọc; Tổ chức ngày sách Việt Nam kết hợp tổ chức buổi giới thiệu sách hay mà người sử dụng thư viện tâm đắc nhất để tạo ra sân

chơi bổ ích và thú vị nhằm khơi dậy tinh thần đọc sách của người sử dụng thư viện; Tổ chức buổi nói chuyện theo chuyên đề giao lưu giữa tác giả viết sách với người sử dụng thư viện; Tổ chức trưng bày và triển lãm sách theo chủ đề vào các sự kiện lớn trong năm; Kết hợp với các nhà sách tổ chức chương trình bán sách giảm giá phục vụ nhu cầu của người sử dụng thư viện; Đẩy mạnh giới thiệu sách hay mỗi tuần một quyển; Tiến đến thành lập Câu lạc bộ Sách; Tổ chức chương trình thuyết trình sách, thi kể chuyện, viết cảm nhận về quyển sách người sử dụng thư viện tâm đắc; Trưng bày tủ sách về kỹ năng nhằm khơi dậy tinh thần đam mê đọc sách của người sử dụng thư viện.

- Mở rộng mối quan hệ với các phòng, ban, khoa, trung tâm, viện trong trường và các đơn vị ngoài trường

Kết nối các Thư viện, các đơn vị trong và ngoài trường tài trợ sách, giáo trình bổ sung nguồn tài liệu cho Thư viện.

Tổ chức chương trình tri ân, vinh danh các đơn vị trong và ngoài trường đã sách tặng cho thư viện.

Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện

Nâng cao tinh thần trách nhiệm và lòng yêu nghề, không ngừng học hỏi, đổi mới, sáng tạo trong đội ngũ cán bộ thư viện.

Cử cán bộ thư viện tham gia các khóa đào tạo về xây dựng thư viện điện tử, thư viện số.

Đào tạo, nâng cao các kỹ năng cần thiết cho cán bộ thư viện trong quá trình phục vụ người sử dụng thư viện. Từ đó giúp người cán bộ thư viện có thể phát huy hơn nữa các kỹ năng cần thiết trong quá trình phục vụ người sử dụng thư viện.

Thực hiện tốt các chính sách đãi ngộ nhằm khuyến khích, động viên kịp thời đối với đội ngũ cán bộ thư viện. Ngoài

ra, bố trí công việc cho cán bộ thư viện phù hợp với năng lực và sở trường của họ để phát huy được những khả năng của mỗi cán bộ phục vụ cho công việc được hiệu quả hơn.

5. Kết luận

Qua tham khảo tài liệu và những bài viết trên các trang báo mạng cùng với kinh nghiệm của bản thân được đúc kết trong quá trình làm việc khi được tiếp xúc trực tiếp với người sử dụng thư viện, tôi phần nào nắm bắt được nhu cầu thị hiếu của người sử dụng thư viện trong việc sử dụng tài liệu phục vụ cho nhu cầu học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Với mong muốn, thư viện chính là điểm đến, điểm học tập, nghiên cứu tài liệu của người sử dụng thư viện. Vì vậy, tôi đã đưa ra các giải pháp nêu trên. Hy vọng bài viết này góp phần vào công việc chung của Trung tâm Lưu trữ và Thư viện là không ngừng nâng cao hiệu quả, chất lượng phục vụ người sử dụng thư viện tại Trung tâm Lưu trữ và Thư viện Trường Đại học Bình Dương mỗi ngày một tốt hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Tạp chí Giáo dục và xã hội. Số đặc biệt tháng 01/2022; Tr. 4-5, 8-10.
- [2] “Trường Đại học Bình Dương vì nền giáo dục”, Tạp chí Giáo dục và xã hội, số đặc biệt tháng 01/2022, tr. 12.
- [3] C.V. Hiếu, “25 năm xây dựng và phát triển Trường Đại học Bình Dương đã kiến tạo nên mô hình giáo dục Mở, tự chủ đại học”, Tạp chí Giáo dục và xã hội, số đặc biệt tháng 1/2022, tr.19 – 25.
- [4] “Tài nguyên thông tin” Tài nguyên thông tin | THƯ VIỆN (hcmus.edu.vn) [Truy cập 11.03.2023].
- [5] “Các hoạt động của thư viện cần có tại trường học”. Các Hoạt Động Của Thư Viện Cần Có Tại Trường Học - Vebrary (lacviet.vn) [Truy cập 23.02.2023].

[6] “SKKN Một số biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ bạn trong thư viện trường học”. SKKN Một số biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc trong thư viện trường học (sangkienkinhnghiem.net) [Truy cập 23.02.2023].

[7] “Talkshow “Sách – Nguồn tri thức vô tận”. Talkshow “Sách – Nguồn tri thức vô hạn” (bdu.edu.vn) [Truy cập 11.03.2023].

Ngày nhận bài: 17/2/2023

Ngày hoàn thành sửa bài: 21/3/2023

Ngày chấp nhận đăng: 24/3/2023