

# BIỆN PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI SỬ DỤNG Ở TRUNG TÂM HỌC LIỆU LÊ VŨ HÙNG, TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

**Nguyễn Hoàng Nam**

*Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, Trường Đại học Đồng Tháp, Việt Nam*

*Email: nhnam@dthu.edu.vn*

## **Lịch sử bài báo**

*Ngày nhận: 27/7/2022; Ngày nhận chỉnh sửa: 20/9/2022; Ngày duyệt đăng: 23/11/2022*

## **Tóm tắt**

*Công tác phục vụ người sử dụng luôn được xem là công tác quan trọng nhất trong quá trình hoạt động của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng. Trên cơ sở trình bày những hoạt động trong công tác phục vụ người sử dụng tại Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, tác giả đề xuất một số biện pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng công tác phục vụ người sử dụng ở Trung tâm như: Tiếp tục đổi mới hình thức phục vụ người sử dụng; tổ chức các dịch vụ trực tuyến; bồi dưỡng nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm cho đội ngũ viên chức phục vụ; bổ sung tài nguyên thông tin; cải tạo không gian phục vụ; đầu tư, nâng cấp trang thiết bị hiện đại. Từ đó, sẽ giúp Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng thực hiện và hoàn thành tốt chức năng là phục vụ các hoạt động hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học của Nhà trường.*

**Từ khóa:** *Biện pháp, người sử dụng, phục vụ, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, Trường Đại học Đồng Tháp.*

DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.12.6.2023.1121>

Trích dẫn: Nguyễn, H. N. (2023). Biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, Trường Đại học Đồng Tháp. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 12(6), 111-120. <https://doi.org/10.52714/dthu.12.6.2023.1121>.

# MEASURES TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN LE VU HUNG LEARNING RESOURCE CENTER AT DONG THAP UNIVERSITY

**Nguyen Hoang Nam**

*Le Vu Hung Learning Resource Center, Dong Thap University, Vietnam*

*Email: nhnam@dthu.edu.vn*

## **Article history**

*Received: 27/7/2022; Received in revised form: 20/9/2022; Accepted: 23/11/2022*

## **Abstract**

*User service is always considered most important in the operation of Le Vu Hung Learning Resource Center (LRC). On presenting service activities at Le Vu Hung LRC, the article proposes some measures for improvement at the center such as: continuing service innovation; organizing online services; fostering and enhancing the center working staffs' awareness and sense of responsibility; supplying and providing a large number of informative resources; renovating the service space; investing and upgrading a number of modern and high-quality equipment. Therefore, those measures will help Le Vu Hung LRC perform and fulfill the best service function of training and supporting activities as well as doing scientific research at Dong Thap University.*

**Keywords:** *Dong Thap University, Le Vu Hung Learning Resource Center, measures, service, users.*

## 1. Đặt vấn đề

Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XI của Đảng Cộng sản Việt Nam đã khẳng định “Đổi mới căn bản, toàn diện nền giáo dục Việt Nam theo hướng chuẩn hoá, hiện đại hoá, xã hội hoá, dân chủ hoá và hội nhập quốc tế, trong đó, đổi mới cơ chế quản lý giáo dục, phát triển đội ngũ giáo viên và cán bộ quản lý giáo dục là khâu then chốt” (Đảng Cộng sản Việt Nam, 2011, tr. 130). Trường Đại học Đồng Tháp là cơ sở giáo dục đại học công lập trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo ở Đồng bằng sông Cửu Long, được thành lập năm 2003 với sứ mệnh là đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao, đa lĩnh vực, trong đó khoa học giáo dục và đào tạo giáo viên là nòng cốt; nghiên cứu khoa học và cung cấp các dịch vụ cộng đồng; góp phần phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bằng sông Cửu Long. Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, Trường Đại học Đồng Tháp với tư cách là nơi cung cấp tài nguyên thông tin và các sản phẩm, dịch vụ đầy đủ, chính xác và nhanh chóng cho người sử dụng. Ngoài ra, Trung tâm còn là môi trường rèn luyện và phát huy khả năng độc lập trong việc khám phá và tư duy sáng tạo của sinh viên.

## 2. Chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng

### 2.1. Chức năng

Tham mưu và giúp việc cho Hiệu trưởng quản lý, tổ chức thực hiện công tác thư viện, phục vụ các hoạt động hỗ trợ đào tạo, nghiên cứu khoa học và triển khai ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác thư viện. (Trường Đại học Đồng Tháp, 2021).

### 2.2. Nhiệm vụ

Xây dựng quy hoạch, kế hoạch hoạt động dài hạn và ngắn hạn của đơn vị. Phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với mục tiêu, nội dung, chương trình, lĩnh vực, ngành đào tạo, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ của Trường. Tiếp nhận, bổ sung và tổ chức khai thác khóa luận, đề án, luận văn, luận án, kết quả nghiên cứu khoa học của người học và người dạy trong Trường; xây dựng tài liệu nội sinh, cơ sở dữ liệu học liệu, tài nguyên học liệu mở. Tổ chức xử lý, sắp xếp, lưu trữ, bảo quản thông tin; xây dựng hệ thống tra cứu thích hợp; thiết lập mạng lưới truy cập và tìm kiếm thông tin tự động hóa. Tổ chức không gian đọc; hướng dẫn sử dụng sản phẩm và dịch vụ của đơn vị; hoàn thiện kỹ năng tìm kiếm,

khai thác và sử dụng thông tin; củng cố, mở rộng kiến thức cho người học, người dạy và cán bộ quản lý. Nghiên cứu, ứng dụng thành tựu khoa học, công nghệ tiên tiến và công nghệ thông tin vào công tác thư viện. Thực hiện liên thông với thư viện trong nước và nước ngoài. Thực hiện báo cáo hàng năm và báo cáo đột xuất thuộc lĩnh vực khi có yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo và các cấp có thẩm quyền. Quản lý nguồn lực của đơn vị để thực hiện các nhiệm vụ theo chức năng.

Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng là một bộ phận không thể thiếu trong Trường Đại học Đồng Tháp. Trong suốt quá trình hoạt động Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng phải luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng công tác phục vụ người sử dụng, để góp phần thực hiện và hoàn thành tốt chức năng, nhiệm vụ là hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học của Nhà trường. (Trường Đại học Đồng Tháp, 2021).

## 3. Công tác phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng

### 3.1. Khái niệm cơ bản

Người sử dụng thư viện là người sử dụng cơ sở hạ tầng, dịch vụ hay tài liệu do các thư viện cung cấp (Nguyễn, 2014).

Phục vụ người sử dụng là hoạt động của thư viện nhằm tuyên truyền và đưa ra phục vụ các dạng tài liệu hoặc là bản sao của chúng, giúp đỡ người tới thư viện trong việc lựa chọn và sử dụng tài liệu đó. Công tác này được xây dựng trên sự kết hợp các quá trình liên quan chặt chẽ với nhau của việc phục vụ thư viện, phục vụ thông tin, tra cứu (Lê, 2000).

Công tác phục vụ người sử dụng 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 (Phạm, 2003).

Tóm lại, phục vụ người sử dụng là hoạt động của các thư viện, trung tâm thông tin - thư viện, trung tâm học liệu nhằm góp phần thúc đẩy, phát triển và đáp ứng được nhu cầu tham khảo, nghiên cứu của người sử dụng thông qua việc hướng dẫn, cung cấp tài nguyên thông tin và các sản phẩm, dịch vụ dưới nhiều hình thức khác nhau.

### **3.2. Công tác phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng**

#### *3.2.1. Phương pháp nghiên cứu*

Nhằm đánh giá đúng thực trạng về chất lượng phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như: Thống kê số liệu trên hệ thống phần mềm quản lý thư viện điện tử; tiến hành khảo sát 328 người sử dụng là cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên khi đến học tập, nghiên cứu tại Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng. Các số liệu thống kê được truy cập từ Website của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng năm 2022.

#### *3.2.2. Cơ sở lý thuyết các điều kiện trong hoạt động phục vụ người sử dụng*

Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ đã xác định “Điều kiện thành lập thư viện đại học:

1. Có mục tiêu tổ chức, hoạt động thư viện phù hợp và đáp ứng các chức năng, nhiệm vụ quy định tại Điều 14 của Luật Thư viện; có đối tượng phục vụ là người dạy, người học, nhân viên thuộc cơ sở giáo dục và các đối tượng khác có nhu cầu sử dụng thư viện theo quy chế của thư viện.

2. Có tài nguyên thông tin bao gồm sách giáo khoa, giáo trình, tài liệu tham khảo, ấn phẩm báo, tạp chí phù hợp với mỗi chuyên ngành đào tạo của cơ sở giáo dục được xử lý theo quy tắc nghiệp vụ thư viện, đáp ứng yêu cầu phục vụ ít nhất 60% người học và người dạy.

3. Có cơ sở vật chất và tiện ích thư viện bảo đảm các yêu cầu sau:

a. Được bố trí ở trung tâm của cơ sở giáo dục, thuận tiện cho người sử dụng, đặc biệt đối với người khuyết tật;

b. Diện tích đủ để lưu trữ tài nguyên thông tin, khu vực phục vụ, khu làm việc cho người làm công tác thư viện và các nhu cầu xử lý nghiệp vụ khác;

c. Bảo đảm không gian đọc, bao gồm phòng đọc tổng hợp và phòng đọc khác dành cho người sử dụng thư viện ít nhất 200 m<sup>2</sup>;

d. Bảo đảm cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, thiết bị kết nối mạng, thiết bị an ninh, thiết bị ngoại vi và thiết bị phụ trợ, mạng nội bộ, mạng diện rộng đáp ứng yêu cầu hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ của người làm công tác thư viện và phục

vụ người sử dụng thư viện, triển khai liên thông thư viện, tổ chức các dịch vụ trực tuyến và các dịch vụ liên quan;

đ. Bảo đảm các thiết bị, phương tiện chuyên dụng bảo quản tài nguyên thông tin, an ninh, an toàn và phòng cháy, chữa cháy.

4. Người làm công tác thư viện phải bảo đảm các yêu cầu sau:

a. Có trình độ nghiệp vụ thông tin - thư viện đáp ứng tiêu chuẩn về vị trí việc làm theo quy định của pháp luật;

b. Có ít nhất 70% số người làm công tác thư viện tốt nghiệp từ cao đẳng trở lên chuyên ngành thông tin - thư viện hoặc tốt nghiệp chuyên ngành khác có chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp chuyên ngành thông tin - thư viện do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp;

c. Có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ, có năng lực trong việc hỗ trợ người học và người dạy tìm kiếm, khai thác và sử dụng tài nguyên thông tin trong và ngoài thư viện” (Chính phủ, 2020).

#### *3.2.3. Các điều kiện trong hoạt động phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng*

##### *a. Không gian phục vụ*

Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng gồm hai khu làm việc với diện tích là 2.087,89 m<sup>2</sup>. Số lượng chỗ ngồi phục vụ người sử dụng khoảng 450 chỗ. Hiện tại, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng có các phòng phục vụ người sử dụng như: Phòng Đọc, Phòng Mượn, Phòng Tài liệu tham khảo Sau đại học, Phòng Học nhóm.

Các không gian phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng được sắp xếp, bố trí linh hoạt như: Bố trí đa dạng góc học tập phù hợp cho nhu cầu, sở thích của từng người sử dụng; hệ thống đèn, quạt, điều hòa nhiệt độ được đảm bảo đáp ứng tốt cho người sử dụng đến học tập, nghiên cứu; cây xanh được trang bị tại các khu vực phục vụ bên trong và bên ngoài Trung tâm nhằm tạo cảm giác thoải mái, thân thiện; góc nghỉ ngơi, thư giãn đọc sách; góc nước uống miễn phí (cà phê, trà, nước lọc).

Tuy nhiên, do khu làm việc 1 của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng được đưa vào sử dụng từ năm 2000 đến nay một số hạng mục như tường, sàn nhà, khu vực vệ sinh,... đã bị hư hỏng, xuống cấp cần được cải tạo và sửa chữa. Bên cạnh đó,

không gian phục vụ người sử dụng của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng gồm hai khu làm việc, cũng đã ảnh hưởng đến một phần trong công tác tổ chức các hoạt động phục vụ người sử dụng như mượn/trả tài liệu, tổ chức các phòng phục vụ, trực phục vụ vào các ngày nghỉ,...

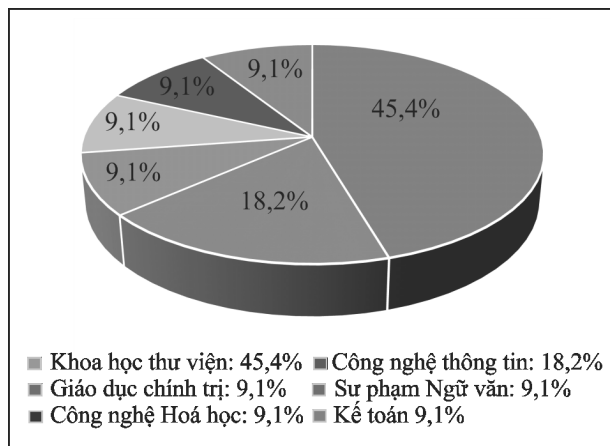
*b. Trang thiết bị hỗ trợ*

Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng đã ứng dụng phần mềm quản lý thư viện điện tử (ILIB 8.0) vào trong hoạt động chuyên môn nghiệp vụ và Trung tâm cũng có Website riêng giúp cho người sử dụng thuận tiện trong việc tra cứu, truy cập tài liệu phục vụ cho hoạt động đào tạo và nghiên cứu của Nhà trường. Hệ thống máy tính cũng được trang bị và bảo trì thường xuyên. Hiện tại, Trung tâm có 76 máy vi tính, trong đó có 13 máy nghiệp vụ và 63 máy dùng để phục vụ người sử dụng tra cứu, truy cập tài liệu.

Bên cạnh đó, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cũng đã ứng dụng công nghệ RFID vào hoạt động của Trung tâm như: Quản lý người sử dụng; quản lý an ninh cho tài liệu; kiểm soát ra/vào; trạm mượn/trả tài liệu tự động; hệ thống trả và phân loại tài liệu tự động 24/7; máy kiểm kê tài liệu tự động.

*c. Đội ngũ viên chức*

Đội ngũ viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng được sắp xếp, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Viên chức của Trung tâm có 11 người, gồm các chuyên ngành như: Khoa học thư viện, công nghệ thông tin, giáo dục chính trị,... (Biểu đồ 1).



**Biểu đồ 1. Trình độ chuyên môn của viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng**

*d. Tài nguyên thông tin*

Tài nguyên thông tin của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng gồm tài liệu in, tài liệu số hoá, liên kết đến thư viện số, tạp chí online đáp ứng đủ nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học của Nhà trường. Cụ thể, tài liệu in gồm có 26.809 đầu sách, tương ứng với 128.852 quyền (bao gồm giáo trình, sách tham khảo, chuyên khảo, từ điển,... bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài); tài liệu số nội sinh gồm có 2.293 tài liệu và 73 loại báo và tạp chí chuyên ngành trong nước.

Bên cạnh đó, Trung tâm đã chia sẻ cơ sở dữ liệu với nhiều tổ chức thông tin như: Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia, Trung tâm Thông tin và Thống kê Khoa học và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh. Tham gia vào dự án thư viện điện tử dùng chung cho các cơ sở giáo dục đại học do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Tham gia vào hệ thống mục lục trực tuyến của Liên Chi hội Thư viện đại học phía Nam, giúp cho cán bộ, giảng viên, sinh viên và học viên có thể tra cứu, tìm kiếm được tài liệu của tất cả các trường trong hệ thống thuộc Liên Chi hội Thư viện đại học phía Nam.

*e. Các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm*

Hiện tại, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng đã triển khai các sản phẩm, dịch vụ phục vụ người sử dụng như:

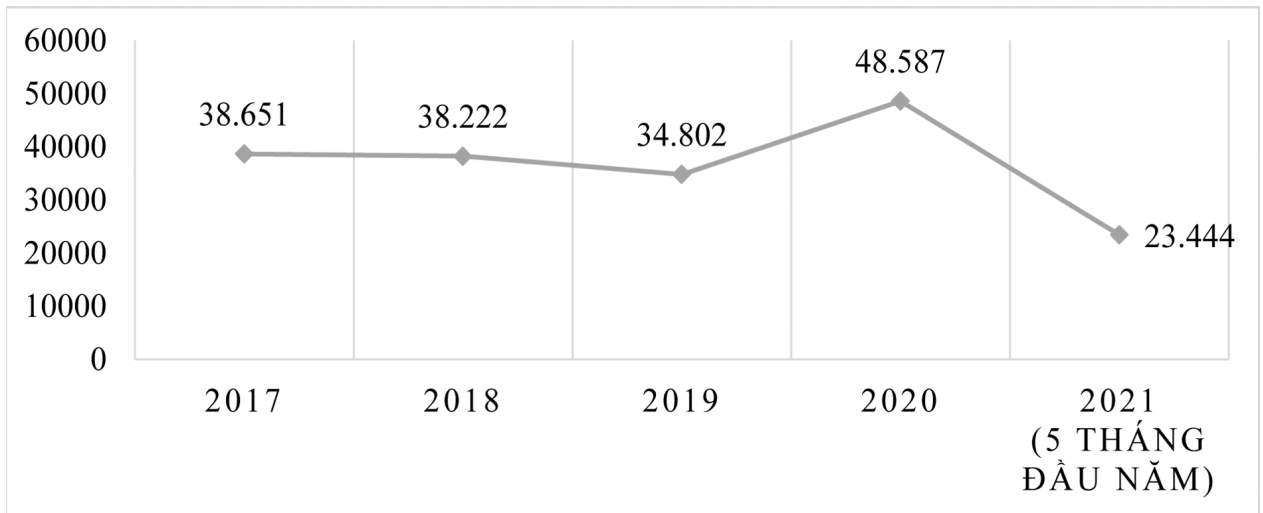
- Mượn/trả tài liệu;
- Đọc tài liệu, luận văn, luận án, khóa luận tốt nghiệp, báo, tạp chí;
- Hỗ trợ tìm tin theo yêu cầu;
- Phát hành tài liệu, cung cấp tài liệu qua đường bưu điện;
- Phòng học nhóm, không gian tự học.

Ngoài ra, định kỳ hàng năm Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng đều tổ chức các hoạt động nhằm tuyên truyền và phát triển văn hoá đọc trong Nhà trường như: Hội sách; Cuộc thi “Quyển sách ấn tượng nhất của tôi”; Cuộc thi “Đại sứ Văn hoá đọc”; Tọa đàm về sách; trang trí “phòng đọc xanh”; Trưng bày, triển lãm, xếp sách nghệ thuật; Vườn các câu danh ngôn về sách, văn hoá đọc và thư viện.

*3.2.4. Chất lượng phục vụ người sử dụng*

Tác giả đã tiến hành thống kê số lượt người sử dụng đến Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng trong giai đoạn 05 năm, từ năm 2017 đến năm 2021 (Biểu đồ 2).



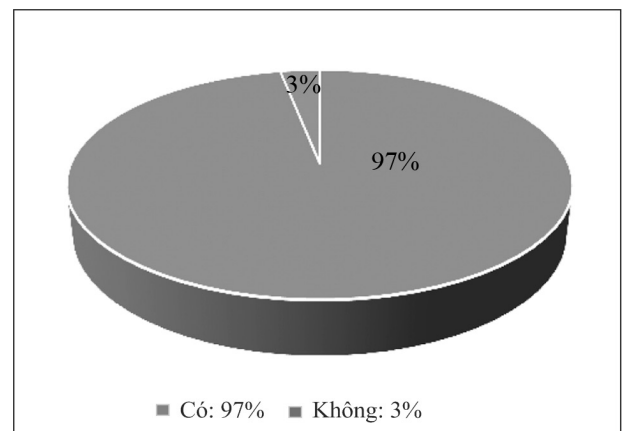


**Biểu đồ 2. Số lượt người sử dụng đến Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng từ năm 2017 đến năm 2021**

Từ số liệu thống kê ở Biểu đồ 2 cho thấy số lượt người sử dụng đến Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng tương đối ổn định trong năm 2017, năm 2018. Số lượt người sử dụng bị giảm vào năm 2019 là do số lượng sinh viên tuyển sinh bị giảm, nên số lượt người sử dụng đến Trung tâm giảm theo. Năm 2020, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng được Nhà trường đầu tư mua sắm thêm trang thiết bị, cơ sở vật chất mới và Trung tâm cũng đã triển khai nhiều sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ nên thu hút được nhiều sử dụng đến học tập, nghiên cứu. Năm 2021, trước ảnh hưởng của dịch Covid-19 Trung tâm chỉ hoạt động trong 5 tháng đầu năm 2021 nên số lượt người sử dụng bị giảm nhiều so với các năm trước. Bên cạnh đó, Nhà trường chuyển sang dạy học theo hình thức trực tuyến, Trung tâm đã triển khai dịch vụ “Cung cấp tài liệu qua đường bưu điện” nhằm kịp thời cung cấp tài liệu cho người sử dụng được 736 lượt. Vì vậy, để phục vụ người sử dụng ngày càng được tốt hơn Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cần phải triển khai thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ trực tuyến.

Ngoài kết quả quan sát thực tế, thống kê trên phần mềm quản lý thư viện điện tử được trình bày ở các phần trên. Để đánh giá đúng hơn về chất lượng phục vụ người sử dụng, tác giả đã tiến hành khảo sát 328 người sử dụng, những nội dung khảo sát này là một trong những yếu tố cấu thành nên Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng như: Công tác tổ chức phục

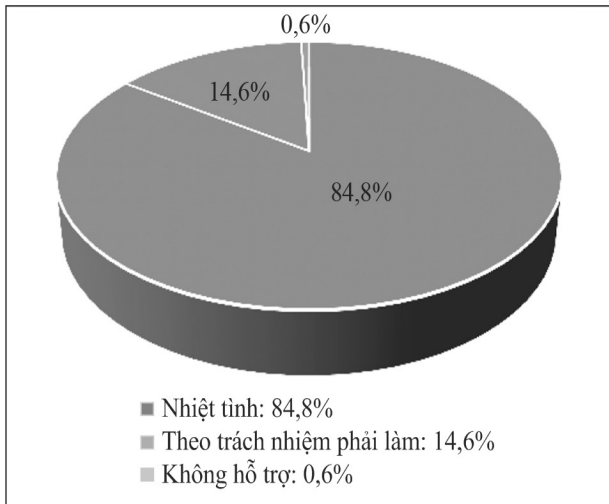
vụ theo mô hình kho mở; mức độ hỗ trợ, hướng dẫn của viên chức Trung tâm; mức độ đáp ứng của các đầu sách, cơ sở dữ liệu; mức độ đáp ứng của các máy vi tính. Kết quả khảo sát công tác tổ chức phục vụ theo mô hình kho mở (Biểu đồ 3).



**Biểu đồ 3. Mức độ hài lòng việc tổ chức theo mô hình kho mở**

Qua kết quả khảo sát ở Biểu đồ 3 đã cho thấy đa số người sử dụng thấy thuận lợi khi đến Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng tra cứu, tìm kiếm tài liệu. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít người sử dụng đánh giá là không, do người sử dụng chưa quen với cách bố trí và sắp xếp theo mô hình kho mở.

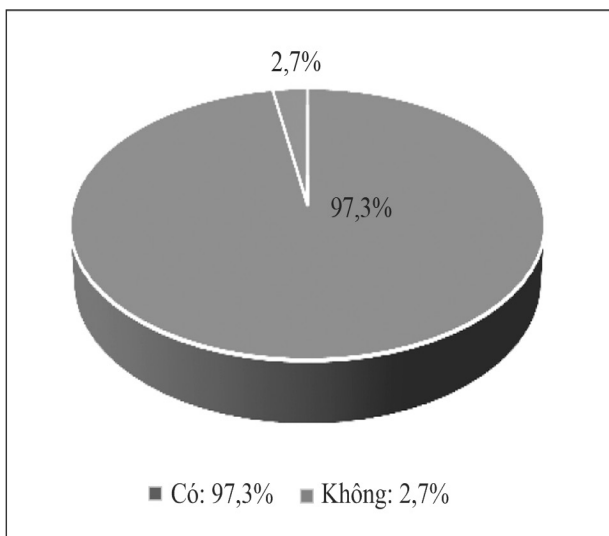
Kết quả đánh giá về mức độ hỗ trợ của viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng trong việc hướng dẫn, hỗ trợ người sử dụng (Biểu đồ 4).



**Biểu đồ 4. Mức độ hỗ trợ, hướng dẫn của viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng**

Từ kết quả ở Biểu đồ 4 cho thấy viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng được đánh giá là nhiệt tình trong việc hỗ trợ người sử dụng khi đến học tập, nghiên cứu. Tuy vậy, vẫn còn một số nhận xét cho rằng viên chức Trung tâm hỗ trợ, hướng dẫn là theo trách nhiệm phải làm và không được hỗ trợ.

Kết quả khảo sát việc đáp ứng của các đầu sách, cơ sở dữ liệu đối với người sử dụng (Biểu đồ 5).

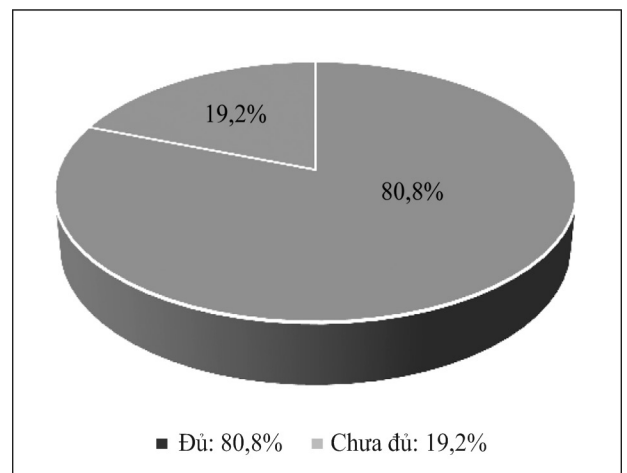


**Biểu đồ 5. Mức độ đáp ứng của các đầu sách, cơ sở dữ liệu**

Qua kết quả Biểu đồ 5 cho thấy các đầu sách, cơ sở dữ liệu của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cơ bản đáp ứng được tương đối đầy đủ nhu cầu của

người sử dụng. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến cho rằng không đáp ứng được là do tài liệu nghiên cứu chuyên sâu một số ngành của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng chưa nhiều. Nguyên nhân do các tài liệu đó không còn xuất bản, phát hành trên thị trường nên chưa bổ sung được và Trung tâm cũng chưa nắm được hết tất cả các nhu cầu về tài liệu của người sử dụng.

Kết quả khảo sát về số lượng, chất lượng máy vi tính dùng để tra cứu, truy cập tài liệu đã đáp ứng đủ nhu cầu của người sử dụng (Biểu đồ 6).



**Biểu đồ 6. Mức độ đáp ứng của máy vi tính**

Kết quả Biểu đồ 6 cũng cho thấy được các máy vi tính của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cơ bản đáp ứng được nhu cầu tra cứu, truy cập tài liệu của người sử dụng. Hiện tại, vẫn có những ý kiến đánh giá là chưa đáp ứng đủ nhu cầu. Nguyên nhân do một số máy vi tính của Trung tâm được trang bị đã lâu, nên thường bị lỗi trong quá trình sử dụng.

Đánh giá chung, qua phân tích thực trạng về công tác phục vụ người sử dụng, cho thấy Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cơ bản đã thực hiện tốt các nhiệm vụ hỗ trợ cho người dạy, người học của Nhà trường. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế và một số nội dung cần tiếp tục được đổi mới để phục vụ người sử dụng ngày càng được tốt hơn trong thời gian tới như: Hình thức phục vụ người sử dụng; đa dạng các dịch vụ trực tuyến; đội ngũ viên chức Trung tâm chưa đáp ứng đủ trình độ chuyên môn theo quy định của Luật Thư viện; bổ sung tài nguyên thông tin; cải tạo không gian phục vụ; nâng cấp và trang bị thêm một số trang thiết bị hiện đại.

#### 4. Đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng phục vụ ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng

Để nâng cao chất lượng công tác phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cần thực hiện một số biện pháp sau:

*Một là*, tiếp tục đổi mới hình thức phục vụ người sử dụng của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng. Đổi mới và đa dạng hóa các hình thức phục vụ với mục đích là đáp ứng đầy đủ, kịp thời và chính xác nhu cầu sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của người sử dụng. Nâng cao hiệu quả sử dụng thông tin phục vụ cho giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học của người dạy và người học. Cụ thể như sau:

Tiếp tục tổ chức các không gian phục vụ bên trong và bên ngoài của Trung tâm theo hình thức các kho mở linh hoạt và thuận tiện hơn cho người sử dụng.

Kho tài liệu phải được tổ chức, bố trí một cách khoa học, có hệ thống, gọn gàng, sạch sẽ, thoáng mát, đúng theo chuyên môn nghiệp vụ thư viện.

Thiết kế các bảng hướng dẫn, sơ đồ bố trí các phòng phục vụ, các kệ sách; số phân loại chi tiết ở từng đầu kệ để người sử dụng dễ dàng tìm được tài liệu trên kệ khi cần tham khảo, nghiên cứu phục vụ cho hoạt động dạy học.

Xây dựng phòng đọc đa phương tiện, khai thác mạng Internet để người sử dụng có thể tiếp cận với nhiều nguồn tài nguyên thông tin dưới nhiều hình thức khác nhau.

*Hai là*, tổ chức các dịch vụ trực tuyến nhằm góp phần phục vụ người sử dụng ngày càng được tốt hơn.

Dịch vụ mượn/trả tài liệu số trực tuyến: Với sự hỗ trợ phần mềm mượn/trả tài liệu số Bookworm cho phép người sử dụng đăng nhập bằng tài khoản được cấp trên thiết bị cá nhân và chủ động thực hiện các chức năng như: Mượn, đọc, trả, gia hạn, đặt chỗ cho quyền tài liệu mình cần sử dụng. Phần mềm Bookworm chạy trên hệ điều hành IOS, Android, Windows nên người sử dụng hoàn toàn có thể thực hiện mượn, trả, sử dụng tài liệu ngay trên máy tính, điện thoại thông minh,... không bị hạn chế về không gian và thời gian. Phần mềm cho mượn điện tử còn có công cụ mã hoá tài liệu điện tử, gồm mã hoá bảo vệ và mã hoá chống sao chép nhằm bảo vệ quyền tài liệu (không in, không sao chép/nhân bản

sang các thiết bị khác). Toàn bộ nội dung tài liệu được mã hóa theo thuật toán bảo mật gắn với chỉ số ID của từng thiết bị khai thác giúp bảo mật dữ liệu đồng thời cũng tránh được việc một tài liệu được người sử dụng nhân bản và khai thác đồng thời trên nhiều thiết bị khác nhau. Trước khi tài liệu điện tử được nạp hoặc tải về thiết bị, tiến trình mã hóa sẽ tự động mã tệp gốc có định dạng PDF thành một tệp mã gắn với thiết bị cụ thể đó qua chỉ số ID đặc trưng và duy nhất của mỗi thiết bị (Trần & Trần, 2018).

Dịch vụ tìm kiếm tập trung trực tuyến: Với chức năng tìm kiếm thông tin nhanh chóng, đơn giản bằng việc tìm kiếm trên một giao diện duy nhất để tích hợp kết quả từ nhiều nguồn trực tuyến và cơ sở dữ liệu. Ngoài ra, phần mềm tìm kiếm tập trung cũng cho phép mở rộng phạm vi tiếp cận thông tin mang tính học thuật từ các nhà cung cấp dữ liệu, các nhà xuất bản, các tạp chí danh tiếng. Dịch vụ tìm kiếm tập trung được hiểu là máy tìm kiếm cho phép người sử dụng tìm kiếm không chỉ tìm kiếm nhan đề tài liệu, tạp chí hay video, tác giả, nơi xuất bản, năm xuất bản,... mà giúp người sử dụng tìm kiếm nội dung của từng bài tạp chí, từng chương, bài trong một quyển tài liệu. Dịch vụ tìm kiếm tập trung dựa trên nền tảng ứng dụng điện toán đám mây nên dễ dàng truy cập thông tin tài liệu ở bất kỳ không gian, thời gian với sự hỗ trợ của các thiết bị truy cập điện tử. Một số giải pháp tìm kiếm tập trung trực tuyến hiện nay như: EBSCO Discovery Service, Worldcat Discovery Services.

Dịch vụ hỗ trợ, tư vấn, hướng dẫn trực tuyến cho người sử dụng: Là một dịch vụ cung cấp các thông tin giúp người sử dụng tiếp cận được dễ dàng các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng như hướng dẫn sử dụng Trung tâm, tư vấn mượn/trả tài liệu, tư vấn tìm kiếm thông tin,... Thông qua các phương tiện để hướng dẫn, tư vấn trực tuyến cho người sử dụng như điện thoại hoặc các trang mạng xã hội Facebook, Zalo, Skype,...

Dịch vụ cấp thẻ, tài khoản thư viện điện tử, đăng ký phòng học nhóm trực tuyến: Người sử dụng truy cập Webiste của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng kê khai thông tin cá nhân theo mẫu và nộp trực tuyến. Trung tâm sẽ kiểm tra, tiến hành cấp thẻ, tài khoản thư viện điện tử cho người sử dụng và thông báo để



người sử dụng đến nhận trực tiếp hoặc chuyển qua đường bưu điện. Đối với việc đăng ký phòng học nhóm trực tuyến, Trung tâm sẽ kiểm tra và xếp lịch đăng ký mượn phòng học nhóm cho người sử dụng. Nếu phòng học nhóm đã có người sử dụng khác đăng ký, thì Trung tâm sẽ liên hệ với người sử dụng để chuyển sang thời gian khác.

*Ba là*, bồi dưỡng nâng cao trình độ, nhận thức, tinh thần trách nhiệm cho đội ngũ viên chức Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng.

Viên chức đang công tác tại Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng tốt nghiệp chuyên ngành khác, cần phải tiếp tục học tập để có chứng chỉ bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp chuyên ngành thông tin - thư viện do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp, đảm bảo đúng yêu cầu về trình độ chuyên môn của người làm công tác thư viện theo quy định.

Viên chức Trung tâm phải luôn phục vụ với thái độ lịch sự, vui vẻ, mềm mỏng để nhằm nắm bắt được đầy đủ nhu cầu về thông tin và hỗ trợ kịp cho người sử dụng.

Phải luôn xác định người sử dụng là một bộ phận không thể tách rời trong quá trình hoạt động, phát triển của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng và đáp ứng nhu cầu người sử dụng là mục đích mà Trung tâm hướng tới.

Xem người sử dụng khi đến sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm là một “khách hàng”. Vì vậy, phải luôn tạo cho khách hàng cảm thấy thoải mái, vui vẻ “vui lòng khách đến, vừa lòng khách đi”.

Quán triệt phương châm hành động của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng là “Trách nhiệm - Năng động - Hiệu quả - Khoa học - Thân thiện” để tất cả viên chức thực hiện.

*Bốn là*, bổ sung tài nguyên thông tin đa dạng, phong phú.

Tài nguyên thông tin được bổ sung phải phù hợp, chính xác với đề cương chi tiết của từng môn học, ngành học. Thường xuyên phối hợp với giảng viên, bộ môn, khoa để cập nhật tài liệu mới được bổ sung trong đề cương hoặc giới thiệu tài liệu mới xuất bản, tái bản để giảng viên bổ sung vào đề cương.

Tài nguyên thông tin được bổ sung phải đa dạng về nội dung và hình thức, cần chú trọng bổ sung những

tài liệu nghiên cứu chuyên sâu.

Thường xuyên kiểm tra, đánh giá tài nguyên thông tin và nhu cầu của người sử dụng để có chính sách bổ sung cho phù hợp. Tiến hành thanh lọc tài nguyên thông tin lỗi thời, lạc hậu hoặc không còn sử dụng được.

*Năm là*, cải tạo, sửa chữa không gian phục vụ người sử dụng.

Không gian phục vụ đóng vai trò quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người sử dụng. Không gian hiện đại, sạch sẽ, thoáng mát sẽ thu hút được nhiều người đến sử dụng. Vì vậy, Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng cần phải cải tạo, sửa chữa lại không gian phục vụ người sử dụng ở khu làm việc 1 như: Sơn lại tường nhà, lót lại sàn, bố trí thêm nhiều không gian tự học, trang bị thêm cây xanh.

Ngoài ra, trong quá trình xây dựng chiến lược phát triển Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng trong thời gian tới, cần quan tâm đến việc đầu tư xây dựng cho Trung tâm một trụ sở riêng, thiết kế theo mô hình không gian “mở và xanh”, với diện tích khoảng 6.000m<sup>2</sup>.

*Sáu là*, nâng cấp, đầu tư thêm một số trang thiết bị hiện đại.

Nâng cấp các máy vi tính phục vụ cho công tác chuyên môn và phục vụ người sử dụng được trang bị từ năm 2019 trở về trước như: Nâng cấp RAM, ổ cứng SSD, cài đặt phần mềm diệt Virus Kaspersky.

Nâng cấp hạ tầng mạng Internet, trang bị thêm các thiết bị phát Wifi cho các phòng phục vụ, phòng học nhóm, không gian tự học của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng.

Đầu tư thêm một số trang thiết bị hiện đại để hỗ trợ công tác chuyên môn và phục vụ người sử dụng, như: Robot kiểm kê tài liệu tự động; tủ Locker mượn/trả tài liệu từ xa RemoteLocker; tủ tài liệu thông minh SmartShelf; hệ thống quản lý tủ gửi đồ thông minh IOT LIB-LOCKER.

## 5. Kết luận

Bài viết đã nghiên cứu, đánh giá thực trạng chất lượng phục vụ người sử dụng ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, trên cơ sở đó giúp Trung tâm tiếp tục phát huy những ưu điểm đã làm được và đề xuất thêm

một số biện pháp thực hiện nhằm khắc phục những hạn chế còn tồn tại. Người sử dụng là một trong những yếu tố cấu thành của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, do vậy các hoạt động liên quan đến công tác phục vụ của Trung tâm đều cần được xây dựng trên cơ sở nghiên cứu về nhu cầu của người sử dụng. Công tác phục vụ người sử dụng muốn đạt hiệu quả cao, đáp ứng được kịp thời và tối đa nhu cầu người sử dụng đòi hỏi phải có sự hỗ trợ, phối hợp của nhiều biện pháp được trình bày ở trên. Để đạt được điều đó thì không chỉ có sự nỗ lực của Trung tâm mà còn là sự quan tâm, hỗ trợ của Ban Giám hiệu và sự phối hợp giữa các đơn vị trong Nhà trường nhằm hướng tới xây dựng Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng hiện đại, thân thiện và luôn hỗ trợ tích cực cho các hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học./.

#### **Tài liệu tham khảo**

- Chính phủ. (2020). *Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2020 quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện.*
- Đảng Cộng sản Việt Nam. (2011). *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI.* Hà Nội: NXB Chính trị Quốc gia.
- Lê, V. V. (2000). *Cẩm nang nghề thư viện.* Hà Nội: NXB Văn hóa - Thông tin.
- Nguyễn, N. N. (2014). *Kỹ năng công tác bạn đọc.* Hà Nội: NXB Văn hóa - Thông tin.
- Phạm, T. K. (2003). Nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc của hệ thống thư viện công cộng. *Kỷ yếu hội nghị Công tác phục vụ bạn đọc của hệ thống thư viện công cộng*, 12-16.
- Trần, T. T. N., & Trần, T. A. V. (2018). Phần mềm mượn tài liệu số (Bookworm) dịch vụ tiện ích cho thư viện thông minh. Trong Nguyễn Hoàng Sơn (Chủ biên), *Thư viện thông minh 4.0: Công nghệ - Dữ liệu - Con người* (364-372). Hà Nội: NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Trường Đại học Đồng Tháp. (2021). *Quyết định số 811/QĐ-ĐHĐT ngày 13/4/2021 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng.*