

THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÀ NỘI VỚI MÔ HÌNH PHỤC VỤ MỘT CỬA

Lê Thị Thành Huế¹⁰

Trường Đại học Hà Nội tiền thân là Trường Đại học Ngoại ngữ Hà Nội được thành lập từ năm 1959. Ban đầu Trường chủ yếu là đào tạo chuyên ngữ, là nơi đào tạo và cung cấp nguồn nhân lực biên, phiên dịch. Năm 2002, Trường mở ra một số chuyên ngành mới như chuyên ngành Quản trị Kinh doanh – Du lịch, Quốc tế học, Công nghệ thông tin đào tạo bằng ngoại ngữ. Cho đến năm 2006, Trường chính thức đổi thành trường đại học đa ngành với tên gọi là Trường Đại học Hà Nội. Với thế mạnh ngoại ngữ, Nhà trường đang dần khẳng định vị thế của mình trong đào tạo các chuyên ngành khác ngoài chuyên ngành Tiếng cũng như phát huy mạnh mẽ yếu tố hợp tác quốc tế trong lĩnh vực đào tạo.

Cùng với những bước thay đổi lớn của Nhà trường, Thư viện Trường Đại học Hà Nội (sau đây gọi tắt là Thư viện ĐHHN) cũng đã có những bước chuyển mình đáng kể nhằm từng bước phục vụ tốt hơn nhu cầu tin của các đối tượng cán bộ, giảng viên và sinh viên toàn trường. Theo đó, năm 2003, Thư viện ĐHHN chuyển đổi hoàn toàn từ một thư viện truyền thống sang hoạt động theo mô hình thư viện mở hướng tới một thư viện điện tử, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong việc tổ chức quản lý và khai thác nguồn lực thông tin cũng như phương thức tổ chức phục vụ. Trong quá trình xây dựng và phát triển, Thư viện ĐHHN không ngừng cải tiến phương thức hoạt động nhằm từng bước đáp ứng tốt hơn nhu cầu tin cũng như tạo dựng một môi trường học tập nghiên cứu thuận lợi cho các đối tượng người dùng tin. Trong những năm đầu tiên chuyển đổi, bên cạnh việc củng cố nguồn lực thông tin, Thư viện đã triển khai quản lý bằng phần mềm, tổ chức các kho tư liệu mở kết hợp không gian đọc với những chính sách mở giúp cho người dùng tin được tiếp cận trực tiếp với tài nguyên của thư viện, được chủ động sử dụng tài nguyên với sự giúp đỡ tận tình của các cán bộ thư viện.

Thư viện ĐHHN được đánh giá là một trong những thư viện khá hiện đại và bài bản trong hoạt động. Tuy nhiên, được tạo điều kiện về phía Nhà trường, các cán bộ của thư viện tiếp tục tự đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, phát triển và xây dựng các sản phẩm dịch vụ cũng như cải tiến và xây dựng các quy trình tác nghiệp giữa các bộ phận sao cho giản tiện thời gian, công sức của cán bộ thư viện,

¹⁰ Thư viện Đại học Hà Nội

của người dùng, giảm chi phí tồn kém mà vẫn đảm bảo chất lượng phục vụ. Sau 6 năm phục vụ bạn đọc với mô hình thư viện mở, Ban lãnh đạo thư viện đã tiến hành tổng hợp, đánh giá và rà soát lại mọi mặt hoạt động của đơn vị, trong đó đặc biệt quan tâm tới việc tổ chức hoạt động phục vụ bạn đọc.

I. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHỤC VỤ

1. Công tác tổ chức

Hiện nay, Thư viện có khoảng gần 50.000 đầu sách đã được biên mục và quản lý bằng phần mềm Libol, 165 đầu báo tạp chí; 1 CSDL toàn văn; 1 CSDL tóm tắt luận án, luận văn; 1 CSDL mp3. Với nguồn lực thông tin hiện có, thư viện tổ chức thành 2 mảng phục vụ bạn đọc:

- Phục vụ thông tin tư liệu: Các phòng tư liệu đều được bố trí theo một mô hình thống nhất bao gồm khu vực tài liệu, không gian đọc, quầy trực của cán bộ. Hệ thống các phòng tư liệu bao gồm:

+ Phòng tư liệu ngoại văn: tập hợp toàn bộ tài liệu thuộc các thứ tiếng Trường đang đào tạo, được sắp xếp riêng theo từng ngôn ngữ, trong mỗi ngôn ngữ, tài liệu được sắp xếp theo môn loại dựa theo khung phân loại DDC

+ Phòng tư liệu Tiếng Việt: tập hợp toàn bộ tài liệu Tiếng Việt về tất cả các lĩnh vực, được sắp xếp theo môn loại dựa theo khung phân loại DDC.

+ Phòng tư liệu chuyên ngành: tập hợp các tài liệu thuộc các chuyên ngành ngoài chuyên ngành tiếng mà Trường đang đào tạo. Tài liệu cũng được sắp xếp dựa theo khung phân loại DDC không kể đến yếu tố ngôn ngữ.

+ Phòng tư liệu nghiên cứu khoa học: bao gồm các công trình nghiên cứu khoa học của ở hà trường, luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ và một số tạp chí khoa học trong và ngoài nước.

- Phục vụ thông tin điện tử: bố trí khoảng gần 200 máy tính có nối mạng Internet phục vụ cho nhu cầu tra cứu thông tin mạng, các CSDL trực tuyến, tài liệu số.

2. Hình thức phục vụ

ả gay từ khi chuyển đổi mô hình hoạt động, Thư viện ĐHHả đã triển khai phục vụ đồng loạt theo phương thức mở ở các phòng tư liệu. Theo đó, qui trình sử dụng được thực hiện một cách nhất quán cho tất cả các phòng tư liệu:

- Tra cứu tài liệu qua mục lục trực tuyến tại Thư viện hoặc qua website.

- Gửi lại đồ tại quầy gửi đồ của Thư viện, xuất trình thẻ cho cán bộ an ninh kiểm tra.

- Khi vào mỗi phòng tư liệu, người dùng tin đặt thẻ tại quầy trực cho cán bộ trực kiểm tra và giữ lại thẻ. Bạn đọc được trực tiếp vào kho, lựa chọn tài liệu theo nhu cầu, có thể đọc tại khu vực đọc ngay tại phòng tư liệu hoặc mượn về nhà. Đối với phòng lab, sau khi kiểm tra thẻ, người dùng tin được sử dụng máy tính trong việc học tập, tra cứu thông tin mạng, các CSDL điện tử. Các cán bộ trực tại các phòng tư liệu, phòng Lab có nhiệm vụ giải quyết các thủ tục liên quan, giúp đỡ, trợ giúp người dùng tin trong quá trình sử dụng.

- Tài liệu của Phòng nào được giải quyết thủ tục mượn trả tại phòng đó, các yêu cầu tin được tiếp nhận tại tất cả các quầy trực.

3. Những tồn tại:

ã goài những ưu, nhược điểm của việc tổ chức các kho mở thì việc bố trí cán bộ trực giám sát và giải quyết các thủ tục tại mỗi phòng tư liệu có những mặt tích cực riêng đặc biệt trong việc quản lý do kiểm soát khá chặt chẽ với nhiều khâu kiểm soát đã hạn chế được các trường hợp mượn thẻ, làm hư hại tư liệu cũng như hạn chế khả năng mất mát tư liệu. Tuy nhiên, đứng về phía người dùng tin vẫn còn phát sinh những bất cập, chưa thực sự tạo điều kiện tốt nhất cho người dùng cũng như nảy sinh một số vướng mắc về phía thư viện. Cụ thể:

- ả gười dùng tin phải qua nhiều khâu kiểm soát gây ức chế: kiểm soát thẻ tại cửa ra vào, tại mỗi phòng tư liệu, tại phòng tra cứu thông tin điện tử. Thông thường nếu người dùng tin muốn sử dụng tài liệu của nhiều phòng tư liệu sẽ phải xuất trình thẻ nhiều lần.

- Khi giải quyết các thủ tục liên quan tới các dịch vụ được cung cấp, người dùng phải thực hiện tại chính phòng có tư liệu được yêu cầu. Trong quá trình sử dụng tư liệu hoặc máy tính, khi gặp khó khăn cần được hỗ trợ, người dùng tin thường phải gặp trực tiếp cán bộ để nhờ tư vấn và cán bộ thư viện thường phải tới tận nơi để hướng dẫn cho người sử dụng. Do vậy rất hạn chế và mất thời gian của người dùng tin và cán bộ thư viện, đặc biệt khó khăn khi không có mặt cán bộ tại quầy trực.

- Trong quá trình quản lý thẻ tại mỗi quầy trực thường xảy ra nhầm lẫn do lỗi trong quá trình kiểm soát giờ cao điểm. Khi đó rất nhiều bạn đọc vào, ra cùng một lúc, xác suất trả nhầm thẻ cho người dùng là khá cao, đôi khi xảy ra mất thẻ do sơ xuất của cán bộ thư viện hoặc từ phía người dùng tin.

- Tình trạng mất mát tài liệu cũng như những tài liệu bị hư hỏng vẫn xảy ra do cán bộ khó có thể kiểm soát hết đặc biệt vào các giờ cao điểm.

Trang thiết bị của Thư viện sau 7 năm phục vụ đã xuống cấp, một số thiết bị hỏng cần thay thế, một số thiết bị thiếu do mở rộng quy mô phục vụ đặc biệt là các

thiết bị an ninh, thiết bị phục vụ giải quyết thủ tục cho các vị trí trực. Hệ thống camera chưa phát huy hiệu quả.

- Cán bộ thư viện chủ yếu là nữ, vướng bận thai sản, con nhỏ; cán bộ đi học; chuyển chuyển công tác, nghỉ hưu...trong khi Thư viện làm 2 ca trực thông tầm từ 7h30-22h00 nên khá tốn nhân sự, có những thời điểm thiếu cán bộ trực nghiêm trọng.

II. GIẢI PHÁP XÂY DỰNG MÔ HÌNH PHỤC VỤ MỘT CỬA

Trước tình trạng đó, với mong muốn ngày càng phục vụ được tốt hơn, Ban Giám đốc Thư viện ĐHHà đã mạnh dạn đưa thư viện tiến một bước tiến mới, khá táo bạo nhằm đem lại những tiện ích tối đa cho người sử dụng - mô hình phục vụ một cửa. Trên cơ sở nghiên cứu các điều kiện hiện có, về tính khả thi của mô hình, những thuận lợi, khó khăn, những rủi ro có thể xảy ra khi chuyển đổi, những giải pháp khắc phục điểm yếu của mô hình, Thư viện ĐHHà đã tiến hành chuẩn bị từng bước từ tháng 8 năm 2009 và chính thức đưa vào hoạt động phục vụ một cửa bắt đầu từ tháng 8 năm 2010.

1. Công tác tổ chức:

Bổ trí một máy quét thẻ tự động tại cửa vào thư viện, sử dụng phần mềm kiểm soát bạn đọc ra vào Thư viện.

Tổ chức bộ phận một cửa giải quyết tất cả các thủ tục hành chính liên quan tới các dịch vụ được cung cấp cũng như quyền sử dụng Thư viện.

Xoá bỏ toàn bộ các vị trí trực tại tất cả các phòng phục vụ, thay vào đó, bổ trí mỗi phòng 2 - 6 máy tính tra cứu và hỗ trợ tư vấn trực tuyến.

Xây dựng hệ thống hỗ trợ trực tuyến qua website.

Cử các cán bộ kiêm nhiệm trực tiếp nhận và trả lời tư vấn thông tin.

Lắp đặt mới hệ thống camera bao quát tối đa toàn bộ toà nhà Thư viện.

Lắp đặt hệ thống loa tới các Phòng phục vụ.

Tổ chức nhân sự theo các tổ công tác chuyên trách.

Cử cán bộ an ninh trực quan sát qua camera tất cả các vị trí trong toà nhà Thư viện, thông báo cho cán bộ qua điện thoại khi có biểu hiện bất thường, nhắc nhở hoặc thông báo cho bạn đọc qua hệ thống loa khi cần thiết.

Cử cán bộ phụ trách các phòng tư liệu, đi tour 4 lần mỗi ngày vào các giờ cao điểm để sắp xếp ổn định tư liệu, nắm tình trạng và hỗ trợ bạn đọc khi cần thiết và bất cứ khi nào có yêu cầu.

2. Hình thức phục vụ.

- Ắ gười dùng tin gửi đồ trước khi vào thư viện và quét thẻ tự động tại cửa ra vào. Bạn đọc tự quét thẻ và tự bảo quản thẻ của mình, chỉ xuất trình khi có yêu cầu của cán bộ Thư viện. Phần mềm an ninh sẽ nhận diện các đối tượng bạn đọc. Ắ hững bạn đọc đã được cấp quyền sử dụng Thư viện mới được vào sử dụng Thư viện, tất cả các trường hợp chưa được cấp quyền sẽ được phần mềm tự động nhắc nhở liên hệ quầy “tiếp nhận và trả lời thông tin” để được chỉ dẫn.

- Ắ gười dùng tin có thể vào bất kỳ phòng tư liệu nào để lựa chọn và đọc tài liệu tại Thư viện cũng như hoàn toàn chủ động sử dụng các tài nguyên của Thư viện. Trong trường hợp người dùng tin muốn sử dụng các dịch vụ của thư viện như mượn, trả, photocopy, in sao,... chỉ cần làm thủ tục tại một nơi - Quầy giải quyết thủ tục mượn trả, tiếp nhận và giải đáp thông tin..

- Trong quá trình sử dụng thư viện, nếu gặp bất kỳ vướng mắc nào, người sử dụng chỉ cần sử dụng máy tính để nhận tư vấn của cán bộ thư viện thông qua phương thức chat web, hoặc qua điện thoại, cán bộ tour hoặc trực tiếp khi cần thiết.

3. Ưu, nhược điểm

• Ưu điểm:

Giản tiện thủ tục, chỉ cần làm thủ tục một lần tại một quầy trực: bạn đọc thực hiện tất cả các thủ tục tại một điểm duy nhất được bố trí ngay tại khu đại sảnh tầng 1 bao gồm các thủ tục hành chính cũng như thủ tục liên quan tới các dịch vụ, quyền sử dụng.

Không cần giữ thẻ của người sử dụng, tránh được các sự cố phát sinh và ức chế cho bạn đọc. Bắt đầu từ tháng 9 năm 2010, Trường ĐHHắ tiến hành in thẻ đa chức năng cho sinh viên, trong đó thẻ sinh viên đồng thời là thẻ thư viện nhưng cũng đồng thời là thẻ ngân hàng. Vì vậy, việc giữ lại thẻ đa chức năng của sinh viên khi vào sử dụng thư viện là một điểm yếu, và cải tiến khâu này đã thực sự là một bước cải tiến phù hợp.

Bạn đọc được chủ động lựa chọn tài liệu với tâm lý làm chủ, thoải mái khi sử dụng tài liệu, không có cảm giác bị kiểm soát hay sợ phạm lỗi. Môi trường học tập, nghiên cứu thân thiện hơn.

Tiết kiệm nhân lực do phải trực phục vụ tại chỗ mà vẫn đảm bảo chức năng tư vấn tham khảo. Với mỗi phòng tư liệu, cần bố trí tối thiểu 2 cán bộ/2 ca cho một vị trí trực. Với việc tổ chức 1 bộ phận giải quyết thủ tục, Thư viện chỉ mất 2 cán bộ trực và sẽ dành nhân lực tập trung cho các công việc chuyên môn khác.

Tiết kiệm trang thiết bị phục vụ do giản tiện các bộ phận trực và thủ tục.

Kiểm soát được số lượng người sử dụng Thư viện, thống kê được số lượt bạn đọc vào sử dụng thư viện, lưu nhật ký bạn đọc sử dụng thư viện và có thể truy xuất dữ liệu khi cần thiết.

Môi trường chuyên nghiệp, hiện đại, hướng mở hoàn toàn.

- Ưu điểm:

Do chỉ kiểm soát một cửa, bạn đọc hoàn toàn tự do trong việc sử dụng tư liệu, có thể mang tài liệu tới bất cứ khu vực nào trong toà nhà Thư viện. Do vậy rất dễ mất mát và hư hỏng tài liệu trong quá trình phục vụ do bạn đọc vô tình hoặc cố ý. Do vậy cần tăng cường khâu quản lý an ninh tư liệu: hệ thống giám sát và hệ thống cảnh báo an ninh cần đảm bảo tình trạng hoạt động tốt.

III. YẾU TỐ TRỢ GIÚP

Để triển khai được mô hình cũng như tăng cường công tác quản lý và an ninh tư liệu nhằm khắc phục những hạn chế của mô hình, cần thiết phải có các yếu tố trợ giúp trong đó đặc biệt là các trang thiết bị và các yếu tố về công nghệ. Bên cạnh hệ thống máy tính, mạng điện thoại nội bộ phục vụ cho tra cứu thông tin và hỗ trợ bạn đọc, Thư viện đã lắp đặt mới một hệ thống camera với một đầu ghi 16 công và 16 mắt camera kiểm soát tối đa toà nhà Thư viện.

ã goài ra, để có thể vận hành được theo đúng mô hình đã được xây dựng, các kỹ thuật viên của Thư viện đã tự xây dựng một số phần mềm hỗ trợ. Trong đó bao gồm phần mềm kiểm soát ra, vào Thư viện, phần mềm hỗ trợ trực tuyến.

Phần mềm an ninh Thư viện:

Sau khi nghiên cứu tình hình thực trạng và nhận thấy cần thiết phải kiểm soát các đối tượng người dùng tin bằng công nghệ nhằm hiện đại hoá và hỗ trợ công tác an ninh, cán bộ Thư viện ĐHHà đã nghiên cứu và tự viết phần mềm kiểm soát an ninh. Phần mềm được viết trên mã nguồn mở (*T4TV Security 1.1*).

Tính năng của phần mềm: đã giải quyết được hết các điểm yếu về an ninh nêu trên:

+ Quản lý dữ liệu của các đối tượng người dùng tin, Hiện thị hình ảnh và thông tin cá nhân của sinh viên lên màn hình ngay khi quét thẻ .

+ Liên thông với hệ thống Camera an ninh và phần mềm quản lý thư viện điện tử Libol. Do đó, khi phát hiện hành vi vi phạm nội quy có thể lấy ngay được thông tin của bạn đọc.

+ Khi phát hiện thẻ không hợp lệ, hệ thống tự phát ra âm thanh bằng tiếng Việt nhắc nhở, hướng dẫn sinh viên làm thủ tục kiểm tra thẻ tại “Quầy tiếp nhận và trả lời thông tin”.

- + Có khả năng cấp quyền và cập nhật tài khoản mới hàng loạt.
- + Lưu trữ thông tin không giới hạn: thông tin cá nhân, giờ ra, giờ vào của sinh viên.
- + Thống kê lượt bạn đọc sử dụng Thư viện linh hoạt theo từng múi giờ, từng đối tượng

Xây dựng phần mềm hỗ trợ trực tuyến:

Khi Thư viện chuyển sang hoạt động phục vụ một cửa, nghĩa là mọi thủ tục chỉ giải quyết ở một vị trí thì nhân sự trực tại các phòng chỉ đơn thuần là trực hỗ trợ tư vấn thông tin là rất lãng phí.

Trên cơ sở đó, ngoài việc thành lập 1 phòng trung tâm giám sát camera an ninh và hỗ trợ sinh viên qua hệ thống loa treo tường hoặc tại nghe và mic trên hệ thống máy tính, Thư viện đã thiết lập một hệ thống hỗ trợ người dùng tin với phần mềm hỗ trợ trực tuyến tự viết.

Tính năng của phần mềm:

+ Chat trực tuyến với cán bộ thư viện khi gặp khó khăn trong quá trình tra cứu và sử dụng thư viện ở mọi nơi.

+ Hỗ trợ sinh viên sử dụng máy tính, phần mềm tra cứu và website thư viện qua hệ thống mạng bằng tai nghe và mic. Từ máy trực của cán bộ có thể điều khiển các máy trạm, chủ động và linh hoạt cho cả sinh viên lẫn cán bộ.

+ Sinh viên gặp khó khăn chỉ cần kích chuột vào biểu tượng hỗ trợ và gửi yêu cầu, câu hỏi thuộc lĩnh vực nào, cán bộ phận phụ trách vấn đề sẽ trả lời tư vấn tránh tình trạng ách tắc thông tin.

+ Hỗ trợ, tư vấn, sửa chữa máy tính từ xa qua mạng Internet.

Việc tổ chức triển khai đồng bộ theo mô hình phục vụ một cửa được tiến hành trong 2 tháng hè 2010. Với sự nỗ lực và tâm huyết của đội ngũ cán bộ, cho đến nay mô hình đã chính thức vận hành được 3 tháng. ả hìn lại chặng đường đã qua, có thể thấy quyết định cải tiến phương thức phục vụ sang mô hình phục vụ một cửa là một quyết định táo bạo và đúng đắn. Về cơ bản Thư viện ĐHHà đã xây dựng được một môi trường học tập và nghiên cứu với nhiều tiện ích, tạo điều kiện thuận lợi và thân thiện đối với người dùng tin. Có thể nói phương châm lấy người sử dụng làm trung tâm không chỉ xoá bỏ dần khoảng cách giữa cán bộ thư viện với người dùng tin mà còn đem tới thay đổi mạnh mẽ về phương thức phục vụ cũng như vai trò của người cán bộ thư viện từ người quản thư trước đây đến cán bộ thông tin đích thực.

