

NGƯỜI THỦ THƯ - CẦU NÓI GIỮA BẠN ĐỌC VỚI “KHO TRI THỨC NHÂN LOẠI”

Mười năm gắn bó với nghề thủ thư, thời gian không phải là dài so với cả một chặng đường làm việc. Nhưng số 10 tròn trịa này có ý nghĩa rất quan trọng với bản thân chúng tôi bởi nó đánh dấu 10 năm gắn bó với nghề thủ thư và đặc biệt quan trọng là đánh dấu 10 năm thành lập Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN (2/1997 - 2/2007).

Chúng tôi những cán bộ thủ thư làm công tác thư viện tại phòng phục vụ bạn đọc (PVBĐ) sẽ phải làm gì đây để đáp ứng nhu cầu tìm tin của bạn đọc ngày một đông đảo và rộng rãi trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay?

Vai trò của người thủ thư trong công tác phục vụ bạn đọc

Cán bộ thủ thư phải là người yêu ngành, yêu nghề, có tâm huyết với công việc mình làm. Dốc lòng, dốc sức cho công việc, tận tâm với công việc mình phụ trách.

Phải là người nắm được chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Luôn học hỏi, luôn trau dồi kiến thức cho bản thân. Năng động, sáng tạo và chủ động trong mọi công việc. Không những giỏi về chuyên môn nghiệp vụ mà còn là một tuyên truyền viên giỏi, là người bạn đáng tin cậy của bạn đọc, phải đẹp ở tâm hồn, không cửa quyền, không hách dịch...

Là người luôn biết lắng nghe, biết thấu hiểu tâm tình của bạn đọc. Biết cảm thông, chia sẻ cùng bạn đọc, làm việc có nguyên tắc nhưng không nên cứng nhắc. Có lòng vị tha yêu con người, yêu quý sách, có tinh thần trách nhiệm cao để bảo quản tài sản của cơ quan.

Là người có tinh thần thái độ phục vụ tốt, hoà nhã, nhiệt tình, niềm nở với bạn đọc. Đối xử công bằng với mọi bạn đọc, thường xuyên rèn luyện cho bản thân tính chính xác và cẩn thận trong mọi công việc của người thủ thư.



Phục vụ bạn đọc tại phòng đọc Thượng Đình. Ảnh: BT

Biết hướng dẫn bạn đọc tìm tin và tạo hứng thú cho bạn đọc những cuốn sách cần thiết phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu khoa học. Thường xuyên mạn đàm với đồng nghiệp về từng cuốn sách để việc tuyên truyền sách cho bạn đọc được tốt hơn. Luôn trao đổi kinh nghiệm công tác với đồng nghiệp. Cần có ý kiến đóng góp với lãnh đạo phòng về những gì chưa hợp lí trong khâu phục vụ bạn đọc để cùng nhau tìm ra phương thức phục vụ tốt nhất.

Trong công tác PVBĐ, tinh thần thái độ phục vụ của thủ thư với bạn đọc là yếu tố cực kỳ quan trọng. Bởi vì nó có thể làm cho bạn đọc hồ hởi và lôi cuốn thu hút bạn đọc lên thư viện nhiều nếu có tinh thần phục vụ tốt. Còn ngược lại, nó sẽ gây ức chế trong việc nghiên cứu, học tập của bạn đọc vì thế gây ra tâm lý chán thư viện và sợ cán bộ thư viện.

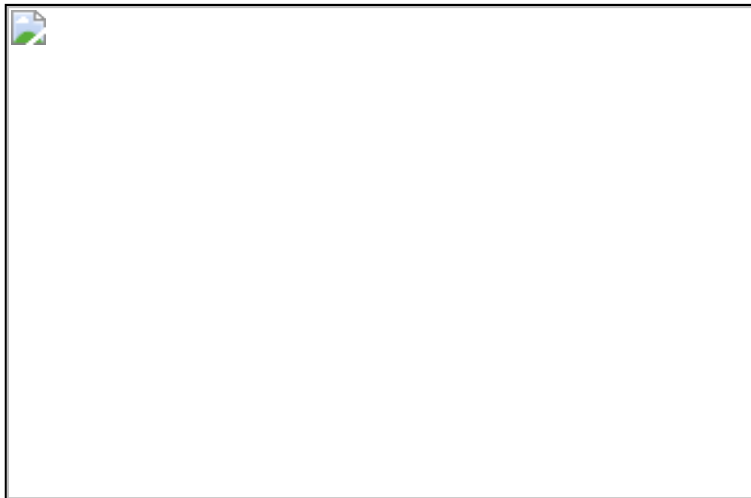
Cán bộ thủ thư là cầu nối hết sức quan trọng giữa bạn đọc với thư viện - kho tri thức của nhân loại. Tài liệu trong thư viện có được sử dụng và khai thác một cách triệt để hay không đó là điều phụ thuộc rất nhiều vào vai trò của người thủ thư. Những cuốn sách chỉ thực sự trở nên hữu ích khi có người đọc và nghiên cứu nó. Một thư viện phục vụ tốt là thư viện có nhiều bạn đọc đến nhất. Bởi vậy, người ta nói cán bộ thủ thư là linh hồn của thư viện thật có ý nghĩa.

Nghề thủ thư được ví như “nghề làm dâu trăm họ”. Và làm thế nào để “vui lòng bạn đọc đến, vừa lòng bạn đọc đi”? Đó là cả một vấn đề cần phải xem xét lại và suy nghĩ cặn kẽ của mỗi cán bộ làm việc tại phòng PVBĐ. Mỗi một người thủ thư phải tự ý thức được trách nhiệm và công việc của mình đang phụ trách. Người thủ thư phải luôn học hỏi, trau dồi mọi mặt. Biết khắc phục những hạn chế, biết phát huy những

điểm mạnh vốn có của bản thân, của cơ quan nơi mình công tác. Không được vừa lòng với những gì mình đã có mà phải luôn có ý thức phấn đấu vươn lên để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dùng tin.

Mối quan hệ giữa bạn đọc với cán bộ thủ thư

Giữa bạn đọc và cán bộ thủ thư có mối quan hệ mật thiết với nhau, cùng hỗ trợ cho nhau và cùng nhau phát triển. Một thư viện có khung trang, bề thế đến đâu mà ở đó cán bộ thủ thư có tinh thần phục vụ không tốt, không có bạn đọc lui tới thì không thể đánh giá là một thư viện phục vụ tốt được. Ngược lại người thủ thư sẽ cảm thấy vui hơn, yêu công việc của mình và có trách nhiệm hơn khi bạn đọc là những người ứng xử văn minh, lịch sự và có văn hoá.



Sinh viên tại phòng đọc 144 Xuân Thủy

Về phía bạn đọc: phải là người ứng xử có văn hoá, lịch sự, văn minh nơi công cộng. Bạn đọc phải có kiến thức tối thiểu về TT - TV, hay là có kiến thức thông tin để khai thác thông tin ở thư viện phục vụ cho việc học tập của mình. Thực hiện đúng những nội qui mà thư viện đã đề ra. Hợp tác cùng phối hợp để cán bộ thư viện làm tốt vai trò của người thủ thư. Biết thông cảm với công việc của “người làm dâu trăm họ”.

Về phía thư viện, cần mở nhiều lớp đào tạo về nghiệp vụ hơn nữa. Cần nhanh chóng đào tạo lại những cán bộ không có chuyên môn về thư viện. Nên chăng có riêng các lớp hướng dẫn cho cán bộ thủ thư làm việc tại phòng PVBD về thái độ, tinh thần, phương thức PVBD, cách ứng xử với bạn đọc như thế nào cho đúng và hiệu quả. Và cần có thêm nhiều những buổi tọa đàm giao lưu giữa bạn đọc và cán bộ thư viện, nhất là các cán bộ thủ thư. Bởi vì qua buổi giao lưu, tọa đàm đó về phía thư viện cán bộ thư viện sẽ phát huy những gì mình đã làm được và khắc phục mặt yếu chưa làm được. Còn về phía bạn đọc cũng sẽ hiểu về công việc của người thủ thư hơn, sẽ rút kinh nghiệm những gì chưa đúng với vai trò là bạn đọc. Về cơ sở vật chất cũng như vốn tài liệu cần được bổ sung và trang bị cho phù hợp. Đơn cử như việc mượn sách tại phòng mượn nên có màn hình bên ngoài để bạn đọc có thể theo dõi được số lượng và tình trạng, thời gian sách mượn như thế nào. Hoặc in phiếu cho bạn đọc giữ để tiện theo dõi tránh phiền phức, tranh cãi khi mượn - trả tài liệu. Tài liệu cũ nát và tài liệu bạn đọc ít hoặc không sử dụng có thể thanh lọc bớt. Nên thường xuyên bổ sung những tài liệu bạn đọc cần. Khi thư viện khắc phục được tất cả những mặt trên thì việc PVBD của những cán bộ thủ thư sẽ ngày càng được nâng cao và có hiệu quả tốt hơn.

Nói tóm lại giữa bạn đọc và cán bộ thủ thư có mối quan hệ tương tác thúc đẩy nhau cùng phát triển. Nhưng vai trò của cán bộ thủ thư vẫn là quan trọng và nặng nề hơn. Nếu cán bộ thủ thư phục vụ tốt thì không có lí do nào mà bạn đọc lại không ứng xử có văn hoá và văn minh được.

Một vài suy nghĩ

Mười năm gắn bó với nghề thủ thư tại Trung tâm chưa dài, song đã phần nào chứng kiến những bước đi, những trưởng thành, những đổi mới vượt bậc của Trung tâm. Trước đây việc phục vụ bạn đọc hoàn toàn bằng phương pháp thủ công kết hợp với việc tra cứu bằng mục lục truyền thống. Giờ đây tất cả các khâu công tác thư viện đều được ứng dụng tin học hoá. Tại phòng PVBD việc ứng dụng tin học hoá trong công tác mượn - trả đã đánh dấu một bước ngoặt quan trọng trong công tác PVBD. Năm 2004 thư viện đã áp dụng việc mượn - trả bằng thẻ từ và mã vạch rất tiện lợi và hiệu quả, tiết kiệm thời gian và công sức cho cả thủ thư và bạn đọc. Phục vụ hiệu quả hơn rất nhiều, số bạn đọc tăng lên, vòng quay của sách nhanh hơn, thu hút bạn đọc đến thư viện nhiều hơn. Mạng Internet hoạt động hiệu quả giúp bạn đọc rất thuận lợi trong việc tìm tin phục vụ đặc lực cho việc học tập và nghiên cứu đạt hiệu quả cao. Song song với việc áp dụng tin học hoá, phòng PVBD đã áp dụng làm ca thời gian phục vụ bạn đọc liên tục từ 7h30 - 8h tối giúp

cho việc học tập và nghiên cứu thuận lợi và đạt kết quả cao nên bạn đọc đã đánh giá rất cao vì sự đổi mới này.



Trong phòng đọc Mỹ Trí. Ảnh: BT

Thư viện là giảng đường thứ hai của sinh viên, người thủ thư như người thầy không đứng trên bục giảng, không có giáo án sư phạm nhưng chúng tôi có thể giúp các em cân nhắc tìm những cuốn sách nào hợp với đề tài, môn học các em nghiên cứu. Niềm vui nhân lên gấp bội khi các em đi thi học sinh giỏi ở trong nước và khu vực vui mừng báo tin với chúng tôi rằng các em đã đoạt giải cao. Ngày 20/11, ngày 8/3 chúng tôi đón nhận những bó hoa tươi thắm từ bạn đọc với cả tấm lòng biết ơn sâu sắc và sự kính trọng. Đằng sau sự thành công của các thầy, các cô, của các em sinh viên... là có một chút công sức đóng góp bền bỉ, lặng thầm của những người thủ thư chúng tôi. Điều đó chúng tôi thật đáng tự hào.

Tất cả có được những thành công ở trên, đó là nhờ sự quan tâm của ĐHQGHN, của BGĐ Trung tâm, của tất cả các đồng nghiệp luôn trăn trở với sự đi lên và đổi mới của Trung tâm. Tất cả các anh, các chị của lớp người đi trước từ ngày đầu sơ khai đã gắn bó với thư viện giờ đây tóc đã điểm bạc vì thời gian, vì những lo toan, trăn trở sao cho Trung tâm ngày càng lớn mạnh không ngừng sánh vai với bạn bè trong khu vực và thế giới. Cả một đời gắn bó làm nghề thủ thư, gắn bó với từng trang sách, trang thơ, với những chỗ ngồi thân quen của bạn đọc... Các anh, các chị thật xứng đáng là những người giữ lửa tình yêu với sách. Đó luôn là những tấm gương, là động lực thúc đẩy chúng tôi lớp người kế cận luôn phấn đấu, học hỏi và cố gắng.

Xuân 2007 đang đến gần, ngày kỷ niệm 10 năm thành lập Trung tâm cũng tiến lại gần hơn. Tất cả chúng tôi những cán bộ thư viện, những cán bộ thủ thư tự thề hứa với nhau rằng chúng tôi sẽ nỗ lực phấn đấu hết sức mình để cùng nhau vun đắp cho Trung tâm ngày càng bề thế vững mạnh xứng đáng là nơi lưu giữ kho tri thức nhân loại, xứng đáng là điểm đến của bạn đọc gần xa khi cần khai thác thông tin phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu. Tất cả chúng ta hãy hướng về phía trước cùng nhau phấn đấu đi lên để xây dựng một Trung tâm TT - TV hiện đại và phát triển trong ngôi nhà chung ĐHQGHN.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Văn. *Công tác đọc giả*. - Trường ĐHTH. - 1978. - 268tr
2. Lê Văn Viết. *Thư viện học những bài viết chọn lọc*. - H: VHTT. - 2006. - 500tr
3. Nguyễn Hữu Giới. *Những người giữ lửa tình yêu với sách*. - H.: VHDT, 2004- 2006 .- 3 tập

Ngô Thị Huyền - Phòng PVBD KHxHNv và KHTN

(Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN: Kỷ yếu Hội thảo Khoa học và thực tiễn Thông tin - Thư viện lần thứ 2, tháng 2/2007)

- Trang Tin tức Sự kiện