

Phát triển nguồn nhân lực thư viện: Từ góc độ đội ngũ tình nguyện viên



Phát triển các dịch vụ thư viện là mục đích sống còn của thư viện. Trước sự phát triển nhanh và mạnh của công nghệ thông tin và truyền thông, ngày càng nhiều người dùng thư viện đã có khả năng truy cập từ xa vào các nguồn tin trên Internet, vì thế họ cho rằng không cần đến thư viện nữa. Trong bối cảnh đó, các thư viện cần thúc đẩy các dịch vụ theo cả hai hướng: một là, cung cấp các dịch vụ từ xa cho người dùng; hai là, nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các dịch vụ tại chỗ. Để làm được điều này, một trong những vấn đề quan trọng cần giải quyết của các thư viện là làm sao vừa đảm bảo nguồn nhân lực để cho ra các sản phẩm tốt nhất, lại vừa đủ người để cung cấp các dịch vụ cho người dùng.

Bài báo này với mục đích bàn về việc phát triển nguồn nhân lực cho thư viện từ góc độ tình nguyện viên, chúng tôi đề cập các nội dung sau đây:

- Vài nét về tình nguyện
- Tình nguyện với các thư viện
- Các giải pháp phát triển tình nguyện viên ở các thư viện Việt Nam

1. Vài nét về tình nguyện

- *Khái niệm:*

Tình nguyện là sự hành nghề của những người làm việc thay cho người khác hoặc làm việc vì một lý do cụ thể nhưng không thể nhận tiền công [2]. Hay nói cách khác, tình nguyện là việc người làm không lương hay ít nhất hy sinh một khoảng thời gian có ý nghĩa của mình để phục vụ cộng đồng, hay tình nguyện là bất kỳ hình thức làm việc miễn phí nào. Tình nguyện thường được coi là một hoạt động nhân văn, nhằm thúc đẩy hay cải thiện chất lượng cuộc sống của con người, những người tình nguyện phát triển kỹ năng riêng của họ để phục vụ người khác, như liên hệ việc làm, vui chơi,...

- *Các hình thức tình nguyện:*

Tình nguyện có thể bắt gặp ở rất nhiều hoạt động trong đời sống con người. Tình nguyện có nhiều hình thức và thường được thực hiện bởi nhiều người. Có một số cách phân chia hoạt động tình nguyện như sau:

+ Theo [2]: Hội đồng quản trị; Kinh doanh và thương mại; Phục vụ thanh thiếu niên; Làm việc nhà; Giúp người già; Giúp người khuyết tật; Phục vụ theo chuyên môn; Quản lý và tự định hướng phục vụ; Phục vụ sinh viên.

+ Theo cách tổ chức, có: Tình nguyện chính thức: tham gia các hoạt động chính thức như hoạt động tình nguyện cho các tổ chức phi lợi nhuận, nhà thờ, trường học, mái ấm tình thương,...; Tình nguyện không chính thức, như: giúp người hàng xóm thu hoạch quả chín, quét dọn hay làm bất kỳ việc gì.

+ Theo mức độ công việc, có: Tình nguyện phục vụ theo chuyên môn: Nhiều tình nguyện viên được đào tạo đặc biệt trong các lĩnh vực nghề nghiệp của họ, chẳng hạn như y tế, giáo dục, hoặc cứu hộ khẩn cấp. Ví dụ: Luật sư tình nguyện bảo vệ quyền hợp pháp cho nạn nhân chất độc màu da cam; bác sĩ chữa bệnh từ thiện cho người nghèo,...; Tình nguyện phục vụ những công việc đơn giản không cần chuyên môn: Sinh viên với các phong trào tiếp sức mùa thi, chiến dịch bảo vệ môi trường,...

- *Ích lợi của tình nguyện:*

+ Đối với tổ chức được phục vụ: Tình nguyện viên đem lại cho tổ chức được phục vụ các lợi ích sau:

++ Tình nguyện viên đem lại cho tổ chức phương pháp làm việc mới. Bởi vì các tình nguyện viên chủ yếu có động cơ là muốn được phục vụ, vì vậy họ thường nhiệt tình và luôn thực hiện đầy đủ chức năng nhiệm vụ được giao. Cùng với những kinh nghiệm về lĩnh vực phục vụ, động lực này sẽ giúp tổ chức tận dụng được năng lực chuyên môn của tình nguyện viên.

++ Tình nguyện viên giúp tổ chức mở rộng dịch vụ trong điều kiện ngân sách hiện có. Tình nguyện viên là một nguồn lực có giá trị cho tổ chức, nhất là với các tổ chức không đủ khả năng để trả tiền cho người lao động. Tình nguyện viên bổ sung vào đội ngũ nhân viên của tổ chức mà không nhận thù lao trực tiếp. Điều này cho phép tổ chức mở rộng dịch vụ khách hàng, vừa có thể tập trung vào nghiên cứu và phát triển mở rộng dịch vụ ra cộng đồng. Thí dụ: Theo số liệu thống kê của Bang Illinois Hoa Kỳ, với chi phí \$21,91/1 giờ lao động tình nguyện ở Illinois, tổng giá trị tình nguyện viên tham gia chương trình phổ cập văn hóa cho cộng đồng ở Bang này năm 2009 là \$16.956.346 [4].

++ Các tình nguyện viên là cầu nối giữa các tổ chức và cộng đồng. Tình nguyện viên đóng cả hai vai trò, vừa là nguồn lực phục vụ vừa là người hỗ trợ tổ chức. Tình nguyện viên đại diện cho tổ chức, vì vậy sẽ thực hiện việc quảng bá giúp tăng cường sự hiểu biết của cộng đồng về tổ chức.

+ Đối với bản thân tình nguyện viên:

Khi phục vụ tình nguyện, tình nguyện viên không chỉ đem lại lợi ích cho tổ chức được trợ giúp mà còn cho chính bản thân họ.

Theo [1] tình nguyện viên có những lợi ích sau:

++ Học hỏi và phát triển kỹ năng mới: Tham gia tình nguyện là một cách tốt nhất giúp con người khám phá lĩnh vực mình thực sự có tài năng và phát triển các kỹ năng mới. Các kỹ năng này có thể giúp ích cho việc phát triển nghề nghiệp hay hữu ích cho cuộc sống của họ.

++ Là thành viên của cộng đồng: Tình nguyện là tham gia vào cộng đồng, giúp đỡ người khác và để lại ảnh hưởng tốt đối với cộng đồng.

++ Động lực và những điều đạt được: Tình nguyện về cơ bản là cống hiến thời gian, sức lực và kỹ năng mà không đòi hỏi lợi ích cá nhân. Là một tình nguyện viên, mỗi người có thể tự quyết định cách đóng góp riêng của mình mà không phải chịu áp lực hành động từ người khác. Tình nguyện viên xuất phát từ khát vọng và lòng nhiệt tình giúp đỡ người khác sẽ phát huy hết mọi năng lực của mình.

++ Mở rộng sự lựa chọn nghề nghiệp: Tình nguyện đem đến cho người làm kinh nghiệm khám phá lĩnh vực mới. Điều này đôi khi tạo thêm ưu thế cho những người đi xin việc.

++ Những sở thích mới: Tình nguyện mang lại nhiều điều thú vị, sự thư giãn và lấy lại trạng thái cân bằng trong cuộc sống; qua đó giúp loại bỏ những căng thẳng trong cuộc sống đơn điệu hàng ngày. Nhờ tình nguyện, con người sẽ chín chắn hơn về nhiều mặt qua khám phá kinh nghiệm và mở rộng tầm nhìn.

++ Những trải nghiệm mới: Tình nguyện là một cách để trải nghiệm. Khi tham gia bất kỳ hoạt động tình nguyện nào, con người sẽ trải nghiệm qua những công việc thực tế. Vì tình nguyện viên có thể làm hầu hết mọi việc, nên trải nghiệm rất đa dạng và phong phú.

++ Gặp gỡ nhiều người khác nhau: Tình nguyện liên kết những người từ rất nhiều hoàn cảnh khác nhau lại với nhau. Thông qua đó, con người có thể phát triển kỹ năng giao tiếp cá nhân và học hỏi nhiều điều bổ ích từ những người khác.

++ Gửi một tín hiệu tốt cho người phụ trách, thầy cô, bạn bè và gia đình tình nguyện viên: Mọi người thường chú ý tới môi trường giao tiếp của người khác. Tình nguyện là cách tốt để mỗi người có thể gửi một thông điệp tốt cho người phụ trách, thầy cô, bạn bè và gia đình qua công việc tình nguyện mình đã tham gia.

- Sơ lược lịch sử:

Trên thế giới tình nguyện từ lâu đã rất phổ biến trong mọi hoạt động của đời sống con người. Ở Hoa Kỳ, đầu thế kỷ 19 đã xuất hiện một số tổ chức chính thức làm từ thiện để giúp đỡ những người nghèo, phong trào chống chế độ nô lệ. Trong cuộc chiến tranh dân sự, phụ nữ tình nguyện may quân trang cung cấp cho các binh sĩ. Trong vài thập kỷ đầu của thế kỷ 20, một số tổ chức tình nguyện đã được thành lập, như Rotary Club, Kiwanis, Lions Club. Năm 1940, 28 thành phố đã có văn phòng tình nguyện. Năm 1964, tổ chức tình nguyện đã được thành lập để giúp đỡ người nghèo. Đến nay, theo thống kê của Hoa Kỳ, cả nước có khoảng 83.900.000 tình nguyện viên người lớn, đóng góp tổng giá trị 239.000.000.000\$ cho những người họ giúp đỡ [2].

Hiện nay đã có rất nhiều tổ chức tình nguyện hoạt động ở mọi lĩnh vực khác nhau: tôn giáo y tế, xã hội, nghệ thuật, thể thao, chính trị và giáo dục. Ở nhiều quốc gia, hoạt động này đã được trao quyền công dân hợp pháp và trọn vẹn bằng các văn bản pháp luật.

2. Tình nguyện với các thư viện

2.1. Tình nguyện ở các thư viện trên thế giới

Trong bối cảnh chung, các thư viện trên thế giới từ lâu đã sử dụng tình nguyện viên vào các hoạt động khác nhau, mà chủ yếu là các hoạt động phục vụ và quảng bá thư viện.

Ở các thư viện cộng đồng Hoa Kỳ, các hoạt động thường sử dụng tình nguyện viên là:

- Đọc truyện cho trẻ em: Tình nguyện viên tuổi teen thường được sử dụng để đọc truyện cho trẻ em tại thư viện, đặc biệt trong những tháng hè.

- Dịch vụ cho mượn tài liệu tại nhà: Tình nguyện viên giúp thư viện cho mượn và lấy sách trả tại nhà cho những người không thể rời khỏi nhà của mình vì bệnh tật, khuyết tật, hoặc không thể đi lại được. Tần suất phục vụ từ 1-3 lần/1 giờ/1 tháng.

- Hỗ trợ nhân viên thư viện: Tình nguyện viên hỗ trợ nhân viên thư viện thu thập và đóng thành tập các bài báo được cắt ra từ báo chí để phục vụ người đọc, và hỗ trợ các tài liệu khác khi cần.

- Hướng dẫn thảo luận sách: Tình nguyện viên tư vấn về việc lựa chọn sách để thảo luận, sao tài liệu để thảo luận, và dẫn dắt nhóm thảo luận.

- Điểm sách: Tình nguyện viên viết bài điểm sách về một cuốn sách thư viện mình tự chọn.

- Hướng dẫn nhóm đàm thoại tiếng Anh: Tình nguyện viên giúp một những người lớn mới nhập cư (nhóm 6-12 người) phát triển kỹ năng đàm thoại tiếng Anh, thời gian 1 hoặc 1/2 giờ/1 tuần trong khoảng 3-4 tháng.
 - Hỗ trợ biên mục: các bản dịch các thứ tiếng nước ngoài như Trung Quốc, Do Thái, và Nhật Bản.
- Các thư viện đại học Hoa Kỳ sử dụng tình nguyện viên vào các công việc: từ những công việc kỹ thuật tư liệu và phục vụ truyền thống như: đón tiếp, giữ đồ, kiểm tra và duy trì tủ mục lục phục vụ tại chỗ, phục vụ liên thư viện, trực triển lãm; tình nguyện viên còn được huy động để thực hiện các công việc yêu cầu kiến thức và kỹ năng mới như: tra cứu số, số hóa, điều phối viên dự án...

2.2. Tình nguyện ở các thư viện Việt Nam

a. Tổng quan:

Tại Việt Nam: nhiều năm trở lại đây đã xuất hiện tình nguyện trong một số lĩnh vực và gây sự quan tâm chú ý vì tính chất, quy mô và kết quả của nó. Chẳng hạn: Tình nguyện viên chữ thập đỏ, Sinh viên với phong trào “Tình nguyện viên tiếp sức mùa thi” do Trung ương đoàn phát động. Tuy vậy, với các thư viện tình nguyện hiện còn chưa thực sự phổ biến. Qua khảo sát thực tế ở các thư viện Việt Nam cho thấy:

- Tình nguyện viên mới chỉ được sử dụng chủ yếu ở các thư viện đại học, cụ thể là những trung tâm học liệu và một số thư viện đại học chủ yếu là phía Nam, rất ít thư viện công cộng (như Thư viện Khoa học Tổng hợp TP Hồ Chí Minh).
- Đối tượng tham gia chủ yếu là những cán bộ giáo viên, học sinh đang học tập và công tác tại trường; với thư viện công cộng là những người dùng thư viện hoặc quan tâm và có khả năng đảm nhiệm công việc của thư viện.
- Hình thức tổ chức: Tình nguyện viên được tổ chức thành nhóm, tổ hoặc câu lạc bộ và thường xuyên tổ chức các cuộc họp để trao đổi về công việc.
- Các công việc mà họ đảm nhiệm khá đa dạng: từ quảng bá thư viện, hướng dẫn sử dụng và phục vụ thư viện, đến xử lý và cung cấp thông tin (biên mục, định từ khóa, quét tài liệu, ghi âm sách nói (Thư viện KHTH Tp Hồ Chí Minh).
- Mức độ chuyên sâu của công việc cũng đa dạng: từ đơn giản đến phức tạp tùy theo khả năng.
- Thời gian làm việc của tình nguyện viên rất linh hoạt (tùy thuộc từng đơn vị sắp xếp vào buổi sáng, trưa, chiều hoặc bất kỳ lúc nào có thể thu xếp được).
- Quyền lợi: Tùy theo điều kiện thực tế của từng thư viện, tình nguyện viên có thể: được đảm bảo điều kiện làm việc; được đào tạo về nhiệm vụ được giao; được hưởng ưu đãi trong việc sử dụng thư viện; được hưởng 1 khoản thù lao; được tham gia các hoạt động sự kiện/hội nghị/hội thảo do thư viện tổ chức; hay thậm chí được ghi công bằng giấy khen.

b. Kết quả

Có thể khẳng định rằng tình nguyện viên là lực lượng hỗ trợ đặc lực và có hiệu quả để giúp thư viện thực hiện nhiệm vụ chính trị trong bối cảnh đội ngũ cán bộ thư viện hạn chế hoặc quá ít mà số lượng bạn đọc và nhu cầu tin của họ ngày càng gia tăng nhanh chóng. Nhiều thư viện đã hoàn toàn giao phó một số việc lớn của họ cho đội ngũ này. Có thể kể ra một số kết quả chính mà tình nguyện viên đã giúp thư viện thực hiện là:

- Trực phục vụ: ở Thư viện Trung Tâm - Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh: đội ngũ tình nguyện viên hoàn toàn đảm nhiệm việc trực phục vụ sau giờ hành chính.
- Việc lấy và cất sách một khối lượng lớn tài liệu phục vụ hàng ngày ở nhiều Trung tâm Thông tin Thư viện đại học đã được đội ngũ tình nguyện viên thực hiện (Trung tâm Học liệu Thái Nguyên, Các trường đại học Cần Thơ, TP. Hồ Chí Minh, Huế, Đà Lạt, Đà Nẵng, Đại học Lâm nghiệp Việt Nam).
- Xử lý thông tin: việc ghi âm sách nói phần lớn do tình nguyện viên ở Thư viện KHTH TP. Hồ Chí Minh đảm nhiệm.

c. Những vấn đề đặt ra

Tuy vậy, thực tế công tác tình nguyện viên cũng còn những mặt hạn chế. Điều này có thể khái quát ở các điểm sau:

- Nhiều thư viện còn chưa quan tâm đến việc sử dụng tình nguyện viên. Hầu như tất cả các thư viện chuyên ngành; nhiều thư viện đại học lớn, ngay cả ở các thành phố lớn như Hà Nội đều chưa quan tâm đến giải pháp này.
- Ở các thư viện đã sử dụng tình nguyện viên thì vẫn còn những mặt hạn chế, như: lúc có việc thì không có tình nguyện viên, lúc có tình nguyện viên thì lại ít việc; vẫn còn tình trạng ngại giao việc cho tình nguyện viên vì sợ họ không đảm đương nổi, hoặc không tin tưởng giao công việc mà không đặt dưới sự giám sát của cán bộ thư viện; tình nguyện viên thường chỉ được giao thực hiện những công việc đơn giản, như trực phục vụ, cất sách lên giá, sao chụp, quét tài liệu...

3. Một số kiến nghị để phát triển đội ngũ tình nguyện viên trong các thư viện Việt Nam

Từ thực trạng và các vấn đề kể trên để tăng cường và phát huy đội ngũ tình nguyện viên cho các vụ thư viện, chúng tôi xin nêu một số kiến nghị như sau:

- Tình nguyện viên là lực lượng quan trọng cần quan tâm thúc đẩy trong bối cảnh phát triển thư viện và các dịch vụ thư viện. Theo chúng tôi, không chỉ thư viện đại học mới cần tình nguyện viên, mà mô hình này cần được nhân rộng ở tất cả các thư viện thuộc các loại hình thư viện khác, như: thư viện công cộng, thư viện khoa học, thư viện trường học.

- Mỗi thư viện, tùy điều kiện cụ thể của mình có thể xây dựng một quy chế tình nguyện viên thích hợp để phát triển đội ngũ Tình nguyện viên cả về số lượng và chất lượng.

- Nên mở rộng các nội dung sử dụng tình nguyện viên: bên cạnh các công việc nhiều thư viện thường dùng tình nguyện viên như: phục vụ và quảng bá thư viện, đào tạo người dùng tin, xử lý tin, sao chụp và quét tài liệu, tổ chức kho tài liệu (sắp xếp, dán nhãn và dây từ...), cần phát triển tình nguyện viên ở các lĩnh vực mới như: số hóa, xử lý ảnh, dịch tài liệu, tìm và phục vụ thông tin trên internet, tổ chức các sự kiện,...

- Để phát triển và duy trì đội ngũ tình nguyện viên thư viện, cần có các chương trình “Tình nguyện thư viện” trong và giữa các thư viện; nên quảng bá rộng rãi hoạt động này, đặc biệt tuyên truyền về những lợi ích mà các tình nguyện viên thu nhận được từ tình nguyện. Bên cạnh đó, cũng cần chú trọng đến các biện pháp linh hoạt để khuyến khích tình nguyện viên ở các mặt khác nhau, cụ thể là:

+ Về điều kiện làm việc: cung cấp các điều kiện để làm việc cũng là cách khuyến khích tình nguyện viên. Việc đảm bảo thiết bị (máy tính, máy in, máy sao chụp, máy quét...), văn phòng phẩm (giấy, bút), cũng như các điều kiện làm việc khác (mũ, áo mưa...) cho tình nguyện viên phục vụ bạn đọc ngoài thư viện... chắc chắn sẽ làm cho tình nguyện viên thêm phấn khởi và hào hứng trong công việc.

+ Về tinh thần: Quan tâm đến tình nguyện viên qua việc cho họ tham gia các khóa đào tạo, hội nghị, hội thảo...; Giấy khen, kỷ niệm chương... là các hình thức khích lệ tinh thần cần thiết. Bên cạnh đó, nếu có thể hãy xem kết quả làm việc từ vai trò tình nguyện viên làm tiêu chí để xét tuyển hoặc sơ tuyển hồ sơ khi thi tuyển vào thư viện.

+ Về vật chất: Trong khi điều kiện kinh tế của chúng ta còn khó khăn, cũng cần tìm các nguồn thù lao dù nhỏ để khích lệ tình nguyện viên. Với các thư viện không có nguồn kinh phí tài trợ, có thể sử dụng các khoản bồi dưỡng thêm giờ hoặc nguồn thu từ thu phí để bồi dưỡng cho tình nguyện viên.

- Do tính chất tình nguyện, đội ngũ này không thể thay thế hoàn toàn cán bộ thư viện chuyên nghiệp. Vì vậy cần có sự phân công phối hợp chặt chẽ của cán bộ thư viện để một mặt, điều hòa sự tham gia của các tình nguyện viên nhất là trong công tác phục vụ bạn đọc; mặt khác, để giải quyết các tình huống xảy ra khi cần thiết ra quyết định. Tuy nhiên, cần tạo lập và duy trì một đội ngũ tình nguyện viên đáng tin cậy về trình độ, kỹ năng cũng như thái độ để có thể mạnh dạn giao phó các công việc mà không quá lo lắng về sự có mặt của cán bộ thư viện, vì như vậy sẽ phát huy được tính chủ động và sự sáng tạo của đội ngũ tình nguyện viên trong công việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Benefits of volunteering (<http://www.worldvolunteerweb.org/resources/how-to-guides/volunteer/>)

2. Definition of Volunteer Service & History of Volunteer Work (Form: eHow Contributor, <http://www.ehow.com/>)

3. Developing and Managing Volunteer Programs (<http://managementhelp.org/staffing/out-srncng/volnteer/volnteer.htm>)

4. Illinois Adult Volunteer Literacy Program Facts & Statistics <http://www.cyberdriveillinois.com>)

5. Volunteer Management Resource Library (<http://www.energizeinc.com/art>)

6. Website và các tài liệu nội bộ của các Trung tâm Thông tin Thư viện và Trung tâm Học liệu: ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh; Đại học Đà Lạt, Đại học Thái Nguyên, Thư viện KHTH Tp. Hồ Chí Minh, Đại học Cần Thơ, Đại học Lâm nghiệp, Đại học Nông Lâm TP. Hồ Chí Minh, Đại học Hồng Đức.

Ths. Nguyễn Thị Hạnh - Ths. Nguyễn Thị Hường

Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia Đại học Hồng Đức

Tạp chí Thư viện Việt Nam số 1(27) – 2011 (tr.29-33)