

VĂN HÓA GIAO TIẾP TRONG THƯ VIỆN MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

MAI THỊ THU*

TÓM TẮT

Văn hóa giao tiếp (VHGT) trong môi trường thư viện đại học (TVĐH) đóng một vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ thân thiện với bạn đọc, nâng cao khả năng thu hút bạn đọc và chất lượng phục vụ của thư viện. Bài viết trình bày kết quả của việc tìm hiểu thực trạng VHGT giữa cán bộ thư viện (CBTV) và sinh viên (SV) tại một số TVĐH trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM); trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp cho việc định hình một VHGT có hiệu quả tại TVĐH.

Từ khóa: văn hóa giao tiếp, thư viện đại học.

ABSTRACT

Communication culture at a number of university libraries in Ho Chi Minh City

Communication culture at university libraries plays an important role in building a friendly relationship between the library and readers, attracting more users as well as enhancing the quality of library service. The article presents results of the investigation into the reality of communication culture between librarians and students at a number of university libraries in Ho Chi Minh City; in light of which, solutions to forming an effective communication culture at university libraries.

Keywords: communication culture, university library.

1. Đặt vấn đề

Giao tiếp là một điều kiện không thể thiếu trong hoạt động của con người. Nhờ giao tiếp, con người duy trì và mở rộng hiểu biết của mình về thế giới xung quanh, và bằng cách đó, xã hội loài người có thể tồn tại và phát triển. Ở một bình diện mang tính cá nhân, có thể thấy rằng thông qua giao tiếp, tri thức và nhân cách của con người được hình thành và phát triển.

Giao tiếp, ngày nay, đã trở thành một khoa học, dù nó mang một nội hàm thuần túy *ngôn ngữ học*, hay một khái niệm mang tính xã hội, vốn được biết đến

dưới cái tên *văn hóa giao tiếp*. VHGT tiếp là một trong những yếu tố tham gia vào việc tạo dựng lối sống theo tiêu chuẩn chân - thiện - mỹ, có khả năng định hướng, điều chỉnh đời sống của mỗi cá nhân, gia đình, nhà trường, cộng đồng và cả xã hội.

TVĐH là nơi cung cấp các dịch vụ thông tin nhằm thỏa mãn nhu cầu tin cho những bạn đọc là cán bộ giảng dạy, học viên cao học, SV, phục vụ công tác giáo dục, nghiên cứu, học tập của họ. VHGT trong thư viện vừa là vấn đề cấp bách, vừa có ý nghĩa lâu dài trong lĩnh vực giáo dục và hoạt động thư viện. VHGT giữa

* HVCH, Trường Đại học KHXH&NV, ĐHQG TPHCM; Email: maithu660@yahoo.com

CBTV và bạn đọc trong thư viện được thực hiện tốt sẽ góp phần không nhỏ vào việc xây dựng mối quan hệ thân thiện với bạn đọc, nâng cao chất lượng đào tạo cho nhà trường, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ của TVĐH.

Trong bài viết này, chúng tôi đề cập thực trạng VHGT giữa cán CBTV và SV tại một số TVĐH trên địa bàn TPHCM; trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp cho việc định hình một VHGT có hiệu quả tại TVĐH.

2. Thực trạng văn hóa giao tiếp trong thư viện một số trường đại học trên địa bàn TPHCM

Để tìm hiểu thực trạng VHGT giữa CBTV và SV tại một số TVĐH trên địa bàn TPHCM, chúng tôi đã xây dựng hai loại bảng hỏi: dành cho SV đang sử dụng thư viện, và dành cho CBTV.

Các trường tham gia trả lời khảo sát gồm Đại học Sư phạm TPHCM, Đại học Văn hóa TPHCM và Đại học Công nghiệp TPHCM. Tổng số phiếu phát ra cho SV của 3 trường là 300, số phiếu thu về là 285, trong đó có 3 phiếu không hợp lệ. Tổng số phiếu phát ra cho CBTV là 50, số phiếu thu về là 47.

Trước hết, chúng ta hãy xem xét nhận thức của SV về VHGT.

2.1. Nhận thức về VHGT trong hoạt động thư viện

2.1.1. Nhận thức của SV về VHGT

Kết quả khảo sát cho thấy 90% SV quan tâm đến việc xây dựng VHGT, chỉ có 0,4% SV trả lời là không quan tâm đến vấn đề này. Như vậy, tuyệt đại đa số SV nhận thức được vai trò quan trọng của việc giao tiếp có văn hóa, và đây là điều kiện thuận lợi giúp SV hình thành cho mình VHGT ngay từ khi còn ngồi trên ghế nhà trường.

2.1.2. Nhận thức của CBTV về VHGT

Số liệu thống kê cho thấy 100% CBTV đánh giá VHGT là quan trọng và rất quan trọng. Nói cách khác, CBTV đã nhận thức được rằng để làm tốt công tác phục vụ trong thư viện, bên cạnh việc nắm vững kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ, họ còn phải có VHGT.

2.2. Biểu hiện về VHGT trong TVĐH

2.2.1. Biểu hiện của SV về VHGT trong TVĐH

Trong môi trường đại học nói chung và môi trường thư viện nói riêng, việc SV chấp hành những quy định của nhà trường và thư viện là một trong những nhiệm vụ quan trọng để rèn luyện tính tổ chức, tính kỉ luật, đồng thời tạo nên nét sinh hoạt văn hóa riêng của nhà trường. Biểu hiện của SV về mức độ biết về nội quy của thư viện như sau (xem bảng 1).

Bảng 1. Biểu hiện của SV về mức độ biết nội quy của thư viện

STT	Mức độ	Tần số	Tỉ lệ %
1	Biết rõ	166	58,9
2	Biết đôi chút	113	40,1
3	Hoàn toàn không biết	3	1,1

Trong những năm gần đây, các thư viện rất chú trọng đến việc giới thiệu và hướng dẫn cho SV mới nhập học về quy trình sử dụng thư viện. Kết quả là có gần 60% SV được khảo sát cho rằng mình biết rõ nội quy, quy định của thư viện, chỉ có 1,1% SV nói rằng mình hoàn toàn không biết đến những quy định nói trên. Song, với hơn 40% SV cho rằng mình chỉ biết đôi chút về nội quy của đơn vị cung cấp thông tin thì đây là một thực tế đáng để chúng ta suy ngẫm.

2.2.2. Biểu hiện của CBTV về VHGT

trong TVĐH (xem bảng 2)

CBTV là những người cần phải chú ý phẩm chất, năng lực, đặc biệt là ứng xử của bản thân mình đối với SV. Khảo sát về biểu hiện trong trang phục của CBTV khi giao tiếp với SV, có gần 96% CBTV cho rằng đồng nghiệp của mình ăn mặc gọn gàng, lịch sự khi giao tiếp với SV, 2% CBTV nhận định đồng nghiệp của mình ăn mặc bình thường và 2% CBTV đánh giá trang phục của đồng nghiệp khi giao tiếp với SV là lòe loẹt hay luộm thuộm.

Bảng 2. Nhận xét về phong cách, thái độ phục vụ của CBTV đối với SV

STT	Biểu hiện	Tần số	Tỉ lệ %
1	Nhanh nhẹn, nhiệt tình	38	80,8
2	Thờ ơ	0	0
3	Gắt gỏng, hống hách	2	4,3
4	Bình thường	7	14,9

Bảng 2 cho thấy có hơn 80% CBTV đánh giá đồng nghiệp của mình có phong cách nhanh nhẹn, nhiệt tình khi phục vụ. Bên cạnh đó cũng có gần 15% CBTV cho rằng phong cách phục vụ của họ chỉ ở mức độ trung bình và 4,3% cho rằng đồng nghiệp của mình còn gắt gỏng, hống hách khi phục vụ SV. Nguyên nhân của hiện tượng này một phần do bản thân cá nhân cán bộ đó ngại va chạm, thiếu cởi mở, ý thức trách nhiệm trong công việc chưa cao..., một phần do áp lực công việc, môi trường làm việc chật hẹp, nóng bức, cách diễn đạt của SV khó hiểu, hay thái độ thiếu tôn trọng của họ đối với CBTV.

2.3. Đánh giá của SV về VHGT đối với CBTV

Qua tìm hiểu về đánh giá của SV về

VHGT giữa SV với CBTV hiện nay, chúng tôi thu được kết quả như sau: 55% SV cho rằng VHGT giữa CBTV và SV ở mức độ bình thường, chỉ có hơn 30% cho rằng VHGT giữa CBTV với SV là tốt, 9,6% cho rằng điểm này chưa được tốt. Đáng lưu ý, vẫn còn 0,4% SV đưa ra đánh giá “rất không tốt”.

Một số SV cho rằng việc giao tiếp trong thư viện là bị hạn chế, chính vì vậy các kỹ năng giao tiếp của SV trong môi trường thư viện khó có cơ hội được hoàn thiện. Đa số SV thường giao tiếp với bạn bè trong thư viện và chủ yếu xoay quanh vấn đề học tập. Đối với CBTV thì các em còn tỏ ra ngần ngại, ít trao đổi. Chỉ một số SV có khó khăn trong việc tìm tài liệu mới nhờ đến sự giúp đỡ của CBTV.

Quan sát thái độ ứng xử của SV với

CBTV, chúng tôi nhận thấy còn một bộ phận không nhỏ SV chưa xác định được vai trò của CBTV trong việc tư vấn, hướng dẫn, cung cấp thông tin, tài liệu cho SV khi đến học tập và nghiên cứu tại thư viện. Cá biệt, có SV cho rằng CBTV là người không trực tiếp giảng dạy họ,

không có công trong việc giáo dục họ, vì vậy, trong giao tiếp, một số em còn thiếu tác phong lễ phép, thái độ tôn trọng đối với CBTV.

2.4. Đánh giá về thái độ của CBTV khi giao tiếp với SV (xem bảng 3)

Bảng 3. Đánh giá về thái độ của CBTV khi giao tiếp với SV

STT	Biểu hiện thái độ	Tần số	Tỉ lệ %
1	Lạnh nhạt, thờ ơ	0	0
2	Thiếu trách nhiệm	2	4,3
3	Niềm nở, thân thiện	37	78,7
4	Chưa thật sự niềm nở	8	17,0

Bảng 3 cho thấy gần 80% CBTV cho rằng đồng nghiệp của mình có thái độ niềm nở và thân thiện khi giao tiếp với SV. Đây là một chỉ số tích cực thể hiện tinh thần trách nhiệm đối với công việc của nhiều CBTV. Nhưng bên cạnh đó, có đến 17% CBTV cho rằng đồng nghiệp của mình có thái độ chưa thật sự niềm nở, 4,3% cho rằng đồng nghiệp của mình thiếu trách nhiệm khi giao tiếp với SV. Nguyên nhân của tình trạng này là do CBTV bị ảnh hưởng bởi tâm lí không thoải mái, môi trường làm việc không thực sự thuận lợi, và như chúng tôi đã nêu trên, việc một số SV tỏ ra lúng túng trong diễn đạt cũng phần nào làm ảnh hưởng đến giao tiếp của CBTV. Ngoài các yếu tố ảnh hưởng nêu trên, còn một nguyên nhân chủ quan khiến cho hiệu quả giao tiếp của CBTV với SV không được như mong muốn, đó là việc CBTV thường xuyên bị phân tán bởi các hoạt động khác khi làm việc với SV.

3. Một số giải pháp nâng cao VHGT trong môi trường thư viện đại học

3.1. Xây dựng môi trường văn hóa trong các trường đại học

3.1.1. Tăng cường giáo dục ý thức, thái độ của SV đối với việc rèn luyện VHGT trong trường đại học

Để xây dựng chuẩn mực về hành vi giao tiếp trong trường học nói chung và trong môi trường thư viện nói riêng, nhà trường phải lồng ghép nội dung trên vào chương trình giảng dạy, đồng thời xây dựng những quy định về giao tiếp giữa giảng viên, SV, cán bộ và nhân viên. Qua lớp sinh hoạt chính trị đầu năm, cũng như các buổi sinh hoạt lớp, giảng viên chủ nhiệm cần phổ biến những quy định về cách thức tham gia các hoạt động học tập, lao động, văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, trong đó có cách thức diễn đạt bằng ngôn từ. Khen ngợi và tuyên dương những hành vi đẹp của SV cũng là một biện pháp có pháp hiệu quả để những hoạt động nói trên đạt được mục tiêu đề ra.

3.1.2. Xây dựng các chuẩn mực VHGT trong môi trường thư viện

❖ Đối với CBTV

Mỗi thư viện phải xây dựng một hệ thống chuẩn mực cho giao tiếp với những quy tắc cụ thể, được phổ biến đến từng CBTV. Như một hệ giá trị, những chuẩn mực đó là căn cứ cho việc đánh giá xếp loại thi đua đối với mỗi cá nhân vào dịp tổng kết năm học. CBTV cần nhận thức rằng phục vụ bạn đọc là trách nhiệm của mình, vì vậy cần phải tôn trọng bạn đọc, cung cấp cho họ những thông tin cần thiết, cố gắng đến mức cao nhất để đáp ứng những yêu cầu của họ, và nhiệm vụ đó trước hết phải được thực hiện qua VHGT.

Về tư thế và tác phong: CBTV phải có trang phục phải sạch sẽ, không nhàu nát; ngồi ở vị trí làm việc phải nghiêm chỉnh, đĩnh đạc.

Về ngôn ngữ giao tiếp: phải thể hiện sự chân thành, khiêm tốn. Ngôn ngữ sử dụng cần có dung lượng vừa phải, ngữ âm dễ nghe, từ ngữ mềm dẻo, tinh tế. Khi muốn nhắc nhở và khuyên bảo bạn đọc, CBTV phải có thái độ nhã nhặn và chân tình. Khi bạn đọc vi phạm nội quy thư viện, cần phải kiên trì, không có thái độ gay gắt. Ngay cả với những người cố tình vi phạm, CBTV cũng cần điềm tĩnh, không đối xử với họ một cách thô bạo.

❖ Đối với SV

Xây dựng VHGT trong thư viện không chỉ là nhiệm vụ của đội ngũ CBTV và đội ngũ cán bộ, giảng viên trong nhà trường, mà còn là nhiệm vụ của bản thân mỗi SV. SV khi đến với thư viện là đến với môi trường văn hóa, do vậy trong giao tiếp cần thể hiện một tác phong phù hợp. Với người lớn tuổi, các em nên có thái độ lễ phép, kính trên nhường dưới,

với thầy cô phải biết “tôn sư trọng đạo”, thực hiện nghiêm túc các quy định của thư viện, tôn trọng CBTV và những người xung quanh, không đùa giỡn trong môi trường làm việc.

3.2. Rèn luyện VHGT trong thư viện đại học

Cần tổ chức rèn luyện các kỹ năng giao tiếp cho CBTV thông qua các tình huống thường gặp trong thực tiễn. Bạn đọc của TVĐH đến từ các vùng miền khác nhau và chịu ảnh hưởng của những đặc điểm văn hóa khác nhau. Trong quá trình phục vụ bạn đọc, có rất nhiều tình huống thực tế buộc CBTV phải biết ứng xử khéo léo sao cho hợp tình, hợp lý, phù hợp với môi trường của một cơ sở giáo dục, nhưng cũng không tạo ra những hệ quả đáng tiếc đối với SV.

Để giúp CBTV rèn luyện kỹ năng giao tiếp tốt khi tiếp xúc với bạn đọc, nhà trường cần tổ chức các lớp tập huấn chuyên đề về VHGT cho CBTV và SV. Về phía thư viện, cần tổ chức giao lưu, học tập, trao đổi kinh nghiệm với các thư viện bạn, đồng thời phát động phong trào thi đua trong toàn thư viện, với nội dung xây dựng cơ quan văn minh, hiện đại, có văn hóa trong giao tiếp, có phong cách phục vụ tận tình, tạo dựng được thương hiệu cho đơn vị của mình.

Bên cạnh đó, thư viện cần tổ chức các buổi báo cáo, nói chuyện chuyên đề về VHGT trong thư viện nói riêng và ngoài xã hội nói chung. Để làm tốt hoạt động này, thư viện có thể phối hợp với các khoa, Đoàn Thanh niên, Hội SV để mời chuyên gia thuyết trình và tư vấn cho SV.

3.3. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của các lực lượng giáo dục trong nhà trường

Giáo dục VHGT cho SV không chỉ là trách nhiệm của một đơn vị riêng lẻ mà trách nhiệm và sức mạnh của nhiều đơn vị cùng phối hợp. Là những người trực tiếp giảng dạy và giáo dục SV, thông qua việc truyền đạt tri thức từ các môn học, giáo viên cần khai thác, vận dụng tri thức thuộc lĩnh vực khoa học mình dạy để góp phần hình thành ở các em không chỉ là nhận thức đúng đắn về khoa học mà còn cả tác phong của những người làm khoa học.

Phòng Công tác chính trị và quản lý học sinh SV, với chức năng quản lý, giáo dục SV, cần phát huy vai trò của mình trong việc theo dõi nền nếp sinh hoạt của SV trong giờ học, có biện pháp ngăn chặn và giáo dục kịp thời những trường hợp vi phạm nội quy của nhà trường, đưa ra những tiêu chí xếp loại cụ thể để cá nhân và tập thể biết tự đánh giá, qua đó có ý thức hơn trong việc rèn luyện hành vi của mình.

Đoàn Thanh niên, Hội SV là nơi thu hút sự tham gia của đông đảo đoàn viên. Thông qua các tổ chức Đoàn, Hội, SV có điều kiện tham gia các hoạt động có ý nghĩa; do đó, Đoàn Thanh niên, Hội SV cần chỉ đạo, hướng dẫn các Đoàn khoa tổ chức các hoạt động VHGT để có thể theo dõi, giáo dục thái độ của đoàn viên khi tham gia các hoạt động nói trên.

3.4. Cải thiện môi trường hoạt động thư viện đại học

Cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật là điều kiện không thể thiếu và là

tiêu chí quan trọng để khẳng định vị thế của nhà trường nói chung và thư viện nói riêng. Một thư viện khang trang, sạch đẹp, trang thiết bị hiện đại, không khí trong trẻo và nghiêm túc sẽ tạo điều kiện thuận lợi để thu hút bạn đọc đến với thư viện, và đó cũng chính là những yếu tố thuận lợi cho việc xây dựng một phong cách giao tiếp đúng đắn.

4. Kết luận

VHGT từ lâu đã trở thành một vấn đề được nhiều người quan tâm. Ngày nay, trong nhà trường nói chung và trong thư viện nói riêng, việc xây dựng VHGT ngày càng có ý nghĩa và tầm quan trọng đặc biệt, vì nó góp phần xây dựng mối quan hệ tốt đẹp trong các hoạt động của nhà trường, góp phần vào việc hình thành nhân cách, rèn luyện phẩm chất đạo đức cho SV.

Xây dựng VHGT trong TVĐH là xây dựng nề nếp, nền nếp làm việc khoa học, có trật tự kỷ cương, tuân theo những nội quy, quy định chung, đồng thời góp phần tạo dựng niềm tin, tạo bầu không khí cởi mở, thân thiện, hình thành những thói quen, phương cách ứng xử lịch sự, giúp nâng cao chất lượng phục vụ của thư viện.

Để nâng cao tính hiệu quả của quá trình giao tiếp trong thư viện, đối với CBTV và SV, đều phải không ngừng nâng cao nhận thức, thái độ về cách ứng xử có văn hóa với người khác, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, nỗ lực trau dồi những kiến thức và kinh nghiệm trong cuộc sống, hướng tới mục đích xây dựng nếp sống văn hóa, văn minh trong môi trường đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2008), *Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức ngành Văn hóa, Thể thao và Du lịch* (Ban hành theo Quyết định số 61/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 31/7/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
2. Lê Quỳnh Chi, Phạm Thị Hiền Hoa (2012), “Xây dựng văn hóa giao tiếp giữa cán bộ thư viện và sinh viên trong môi trường thư viện đại học góp phần hình thành kỹ năng mềm cho sinh viên”, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Thực trạng kỹ năng mềm của sinh viên đại học sư phạm hiện nay”, Khoa Tâm lý Giáo dục, Trường Đại học Sư phạm TPHCM.
3. Hoàng Thị Lệ Hà (2009), *Văn hóa giao tiếp trong hoạt động tiếp dân của cán bộ, công chức: (trường hợp tỉnh Khánh Hòa)*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn TPHCM.
4. Nguyễn Khắc Hùng (chủ biên) (2011), *Văn hóa và văn hóa học đường*, Nxb Thanh niên, Hà Nội.
5. Huỳnh Văn Sơn (chủ biên) (2011), *Tâm lý học giao tiếp*, Nxb Đại học Sư phạm TPHCM.
6. Viện Nghiên cứu giáo dục, Trung tâm Phát triển nghiệp vụ sư phạm, Trường Đại học Sư phạm TPHCM (2009), *Kỷ yếu Hội thảo Giáo dục văn hóa giao tiếp trong nhà trường*.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 23-6-2015; ngày phản biện đánh giá: 29-7-2015;
ngày chấp nhận đăng: 20-10-2015)