

# CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC LÀ HỌC SINH ĐIẾC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƯ PHẠM TRUNG ƯƠNG

LÊ THỊ MINH PHƯƠNG - LÊ THỊ HẢI HOAN\*

Ngày nhận bài: 30/10/2017; ngày sửa chữa: 01/11/2017; ngày duyệt đăng: 09/11/2017.

**Abstract:** The article mentions characteristics and information needs of deaf readers as well as service work for these readers at the Library of the National College for Education. Based on the actual situation, the article proposes some recommendations to improve the quality of the service of information for students in general and deaf students in particular.

**Keywords:** Library, service work, read, deaf student, information need.

## 1. Mở đầu

Thư viện Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương trong những năm qua đã có những đóng góp tích cực, quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường. Bên cạnh việc phục vụ cho đông đảo bạn đọc là cán bộ, giảng viên, sinh viên, thư viện còn phục vụ một số bạn đọc “đặc biệt” của nhà trường là học sinh điếc. Tuy chiếm số lượng không lớn, nhưng đây lại là đối tượng bạn đọc được các cán bộ thư viện dành cho nhiều sự quan tâm, với mong muốn tạo điều kiện thuận lợi tốt nhất giúp các em có thể tìm kiếm được thông tin phù hợp với nhu cầu của mình khi các em đến với thư viện, giúp các em nâng cao hiểu biết, mở rộng tri thức, hòa nhập với xã hội.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Đặc điểm người dùng tin và nhu cầu tin của học sinh câm điếc:

- *Đặc điểm người dùng tin:* Người dùng tin là người sử dụng thông tin để thỏa mãn nhu cầu của mình [1; tr 15]. Hiện nay, số lượng người dùng tin là học sinh điếc tại Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương khoảng gần 100 học sinh, thuộc bậc học trung học cơ sở và trung học phổ thông. Là học sinh nên các em thường có nhu cầu tìm kiếm các thông tin phục vụ cho việc học tập và mở rộng vốn hiểu biết. Do bị hạn chế về khả năng giao tiếp, cũng như việc tiếp nhận, trao đổi thông tin nên việc thể hiện nhu cầu tin của các em gặp nhiều khó khăn.

- *Nhu cầu tin:* Nhu cầu tin là đòi hỏi khách quan của con người đối với việc tiếp nhận và sử dụng thông tin để duy trì các hoạt động sống của con người [1; tr 15]. Cũng giống như các đối tượng người dùng tin khác trong nhà trường, nhu cầu tin của người dùng tin là học sinh điếc cũng tương đối đa dạng, ngoài việc tìm kiếm thông tin phục vụ cho việc học tập, các em còn có nhu

cầu khai thác các thông tin phục vụ cho việc mở rộng vốn hiểu biết về nhiều lĩnh vực như văn hóa, nghệ thuật, nhu cầu thông tin phục vụ giải trí...

Qua khảo sát nhu cầu tin đầu năm trong buổi giới thiệu, hướng dẫn sử dụng thư viện, cũng như quá trình phục vụ tài liệu khi các em lên thư viện, chúng tôi nhận thấy, có đến 98% học sinh điếc có nhu cầu tìm kiếm tài liệu là sách giáo khoa phục vụ cho học tập, 82% có nhu cầu sử dụng sách tham khảo, 69% sử dụng từ điển, 36% có nhu cầu sử dụng sách tiếng Anh, 76% có nhu cầu đọc sách văn học, 37% có nhu cầu sử dụng sách về kĩ thuật... Như vậy, loại tài liệu được các em quan tâm nhiều hơn cả là sách giáo khoa, sách tham khảo, sau đó đến từ điển, sách văn học, và các nhu cầu thông tin thuộc các lĩnh vực khác.

### 2.2. Công tác phục vụ bạn đọc là học sinh điếc tại thư viện trường

Bắt đầu từ năm học 2016-2017, bên cạnh việc phục vụ cho đối tượng bạn đọc là cán bộ, giảng viên, sinh viên, thư viện Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương đã chính thức tiếp nhận và phục vụ nhu cầu tin cho đối tượng bạn đọc là học sinh điếc trong trường. Khi đến với thư viện, các em cũng được phục vụ và sử dụng các sản phẩm dịch vụ - thông tin của thư viện giống các đối tượng người dùng tin khác trong trường như dịch vụ tra cứu, dịch vụ mượn - trả, dịch vụ photo tài liệu...

Từ năm học 2017 - 2018, để giúp các em có thể sử dụng được thư viện, tìm kiếm tài liệu thông qua các công cụ tra cứu một cách dễ dàng, thư viện đã cử các cán bộ thư viện biết sử dụng ngôn ngữ kí hiệu lên giới thiệu và hướng dẫn cho các em, đồng thời trao đổi để nắm bắt nhu cầu tin và mong muốn của các em khi lên thư viện ngay đầu năm học mới.

\* Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương

Do nhóm bạn đọc này không có khả năng nghe - nói - trao đổi và tiếp nhận thông tin thông thường như các nhóm đối tượng khác trong thư viện, nên để các em có thể thể hiện chính xác nhu cầu tin của mình, cán bộ thư viện đã sử dụng phương pháp trực quan để hướng dẫn các em từ khâu tra cứu, viết phiếu yêu cầu đến khâu đưa phiếu yêu cầu cho cán bộ thư viện và tiếp nhận tài liệu.

Bên cạnh đó, trong quá trình phục vụ, khi nhận thấy nhóm bạn đọc này lên thư viện gặp khó khăn ở khâu nào, cán bộ thư viện đều nhiệt tình chỉ dẫn với mong muốn giúp các em có được thông tin mà mình cần một cách nhanh nhất.

Mặc dù vậy, nhưng do hiện nay số lượng tài liệu để phục vụ cho nhóm bạn đọc là học sinh điếc tại thư viện trường còn rất hạn chế, rất ít tài liệu đáp ứng nhu cầu đọc cho các em. Vốn tài liệu trong thư viện từ trước tới nay chủ yếu phục vụ cho bạn đọc là cán bộ, giảng viên và sinh viên, nên tài liệu dành cho nhóm bạn đọc này chưa được chú trọng. Đây cũng chính là lí do làm cho số lượng bạn đọc điếc lên thư viện còn khiêm tốn.

### **2.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc là học sinh điếc tại thư viện**

**2.3.1. Tăng cường vốn tài liệu phục vụ nhu cầu tin của học sinh điếc:** Để có thể thu hút đông đảo bạn đọc điếc đến thư viện, giúp các em có thể tìm kiếm được tài liệu, thông tin một cách đầy đủ nhất phục vụ cho việc học tập, mở rộng hiểu biết và giải trí, trong thời gian tới, thư viện cần nhanh chóng bổ sung tài liệu phục vụ cho đối tượng này. Trong đó, trước mắt ưu tiên bổ sung tài liệu là sách giáo khoa thuộc bậc học trung học cơ sở và trung học phổ thông, các loại sách tham khảo cho các cấp học này bởi theo số liệu khảo sát như trên, đây là những loại tài liệu được bạn đọc điếc quan tâm nhiều nhất. Tiếp đó bổ sung đến các loại tài liệu thuộc nhiều lĩnh vực khác như văn học, nghệ thuật, các sách ngoại ngữ để đáp ứng nhu cầu của các em.

**2.3.2. Tổ chức kho mở:** Do học sinh điếc bị cản trở rất nhiều trong việc thể hiện nhu cầu tin của mình nên để giúp kích thích, mở rộng nhu cầu tin cũng như tạo tâm lí thoải mái cho các em trong quá trình lựa chọn tài liệu, thư viện nên tổ chức hình thức kho mở để các em được tự do vào kho chọn tài liệu mà các em mong muốn. Điều này không những giúp cán bộ thư viện phục vụ các em được tốt hơn, mà còn tạo cho các em sự tự tin, hứng thú khi tiếp cận thư viện.

**2.3.3. Nâng cao khả năng sử dụng ngôn ngữ kí hiệu cho cán bộ thư viện:** Bạn đọc là học sinh điếc chỉ có thể thể hiện nhu cầu tin và mong muốn của mình

bằng cách viết ra giấy hoặc dùng ngôn ngữ kí hiệu, do vậy, để có thể phục vụ tốt nhất cho nhóm bạn đọc này, cán bộ thư viện ngoài việc có kiến thức chuyên môn, họ còn cần phải biết sử dụng ngôn ngữ kí hiệu. Hiện nay, thư viện có ba cán bộ thư viện đã được tham dự lớp ngôn ngữ kí hiệu cơ bản do nhà trường tổ chức. Tuy nhiên, để có thể giao tiếp tốt được với các em điếc, hiểu được các em, cán bộ thư viện cần phải nâng cao khả năng sử dụng loại ngôn ngữ này bằng cách tham gia các lớp ngôn ngữ kí hiệu nâng cao, thường xuyên trao đổi, giao tiếp với các em để tích lũy thêm vốn hiểu biết về loại ngôn ngữ này.

**2.3.4. Đào tạo người dùng tin:** Để có thể khai thác và sử dụng vốn tài liệu của thư viện đạt hiệu quả cao, người dùng tin tại thư viện nói chung và người dùng tin là học sinh điếc nói riêng cần được trang bị những kiến thức, kĩ năng để có thể tìm kiếm được tài liệu mà các em cần. Muốn vậy, ngoài việc hướng dẫn các em sử dụng thư viện vào đầu năm học, thư viện còn có thể tổ chức các buổi tọa đàm, sinh hoạt ngoại khóa, tổ chức các cuộc thi tìm hiểu về hoạt động thư viện cho các em. Bên cạnh đó, thư viện cũng cần thường xuyên tổ chức hội nghị bạn đọc nhằm tăng cường mối liên hệ giữa thư viện và bạn đọc điếc, qua đó có thể đánh giá được mức độ đáp ứng nhu cầu tin cho các em để phát huy điểm mạnh và kịp thời có giải pháp điều chỉnh, khắc phục những hạn chế để ngày càng phục vụ các em tốt hơn.

### **3. Kết luận**

Cùng với sự phát triển đi lên của xã hội, cộng đồng người khuyết tật nói chung và người câm điếc nói riêng đang nhận được sự quan tâm của các cấp, các ngành, các tổ chức xã hội, trong đó có thư viện. Thư viện Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương tuy mới chính thức phục vụ nhu cầu tin của học sinh điếc được gần hai năm, nhưng với sự nỗ lực, với ý thức trách nhiệm và sự nhiệt tình đã phần nào đáp ứng được nhu cầu tin của các em. Mặc dù còn có những hạn chế, nhưng trong thời gian tới, với sự quan tâm của nhà trường, của các ban ngành liên quan, hi vọng thư viện sẽ ngày càng phát huy vai trò của mình trong việc giúp các em nâng cao kiến thức, mở mang hiểu biết, tự tin hòa nhập với cộng đồng, có nhiều ước mơ, hoài bão lớn lao trong cuộc sống. □

#### **Tài liệu tham khảo**

- [1] Nguyễn Tiến Hiển - Kiều Văn Hót (2005). *Tổ chức và bảo quản tài liệu*. NXB Trường Đại học Văn hóa.
- [2] Đồng Tống (2014). *Kĩ năng công tác bạn đọc*. NXB Văn hóa - Thông tin.

(Xem tiếp trang 198)

- Hoàn thiện văn bản quy định về hoạt động NCKH của SV Trường CĐSP Trung ương.

- Chỉ đạo các phòng chức năng, các khoa, tổ chức nhiều nội dung và hình thức NCKH để thu hút SV tham gia.

- Chỉ đạo các phòng chức năng hỗ trợ kinh phí kịp thời cho SV thực hiện đề tài NCKH (có thể cho SV tạm ứng kinh phí, sau đó hoàn tất chứng từ).

- Chỉ đạo các phòng chức năng phối hợp với các khoa đề xuất chế độ đối với GV hướng dẫn SV NCKH sao cho phù hợp để tạo động lực thúc đẩy, động viên GV trong công tác NCKH.

2) Nâng cao nhận thức của SV về ý nghĩa của hoạt động NCKH, từ đó SV có ý thức tự giác, nghiêm túc và kiên trì khi thực hiện đề tài NCKH.

3) Khuyến khích, động viên SV tích cực tham gia hoạt động NCKH thông qua việc trao giải các đề tài đạt giải thưởng SV NCKH cấp trường; khuyến khích SV xác định những đề tài nghiên cứu gắn liền với thực tiễn nghề nghiệp, phát triển cho SV tính độc lập sáng tạo, tự giác, tích cực trong nghiên cứu, không gò ép, áp đặt.

4) Nâng cao kiến thức, kĩ năng NCKH và hướng dẫn SV NCKH cho GV thông qua các hình thức như: tổ chức lớp bồi dưỡng kiến thức, kĩ năng NCKH; tổ chức Hội nghị hướng dẫn SV NCKH để GV trao đổi, học tập kinh nghiệm lẫn nhau.

### 3. Kết luận

Hoạt động NCKH có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực của các trường cao đẳng, đại học; trong việc củng cố, mở rộng kiến thức, kĩ năng nghề nghiệp và hình thành năng lực tự học cho SV. Vì vậy, hoạt động này đã được Bộ GD-ĐT, các trường cao đẳng, đại học quan tâm chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Hoạt động NCKH của SV gồm nhiều nội dung và hình thức như: Thực hiện đề tài NCKH; Tham gia các hội nghị, hội thảo khoa học, sinh hoạt học thuật, hội thi sáng tạo, câu lạc bộ khoa học SV, tham gia triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học và công nghệ vào thực tiễn, công bố các kết quả NCKH của SV.

Để thu hút nhiều SV tham gia và nâng cao chất lượng NCKH của SV ở Trường CĐSP Trung ương, nhà trường cần tăng cường hơn nữa công tác chỉ đạo đối với hoạt động NCKH. Trong đó, chú trọng đến việc hoàn thiện văn bản quy định về hoạt động NCKH của SV, hỗ trợ kinh phí kịp thời cho SV thực hiện đề tài NCKH. Đồng thời, cần nâng cao nhận thức của SV về ý nghĩa của hoạt động NCKH, khuyến khích, phát

triển cho các em tính độc lập, sáng tạo, tự giác, tích cực trong nghiên cứu. □

### Tài liệu tham khảo

[1] Bộ GD-ĐT (2012). *Quy định về hoạt động nghiên cứu khoa học của sinh viên trong các cơ sở giáo dục đào tạo* (Ban hành kèm theo Thông tư số 19/2012/TT-BGDĐT, ngày 01/6/2012 của Bộ GD-ĐT).

[2] Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương (2014). *Tập văn bản quy định về quản lí đào tạo*.

[3] Lưu Xuân Mới (2003). *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học*. NXB Đại học Sư phạm.

[4] Phạm Viết Vượng (1997). *Phương pháp luận nghiên cứu khoa học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

[5] Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương (2017). *Kế hoạch số 418/KH-CĐSPTW, ngày 14/8/2017 của Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương về hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp dành cho sinh viên trình độ cao đẳng hệ chính quy khóa 2015-2018*.

[6] Vũ Dũng (2000). *Từ điển Tâm lí học*. NXB Khoa học xã hội.

[7] Vũ Cao Đàm (2002). *Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu khoa học*. NXB Khoa học và kĩ thuật.

---

## Công tác phục vụ bạn đọc...

(Tiếp theo trang 200)

[3] *Ability Magazine: Sean Forbes - Not Hard to Hear* (2011). Retrieved 2012-04-04.

[4] Baker, Charlotte; Carol Padden (1978). *American Sign Language: A look at its story, structure and community*.

[5] Bauman, Dirksen (2006). Jennifer Nelson and Heidi Rose, ed. *Signing the Body Poetic: Essays in American Sign Language Literature*. University of California Press. ISBN 0-520-22975-4.

[6] Bauman, Dirksen (2008). *Open your eyes: Deaf studies talking*. University of Minnesota Press. ISBN 0-8166-4619-8.

[7] Baynton, Douglas (1996). *Forbidden Signs: American Culture and the Campaign against Sign Language*. University of Chicago Press. ISBN 0-226-03964-1.

[8] Day, J. M. (2000). *Guidelines for library services to deaf people* (Report no. 62). The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions.

[9] Gannon, Jack. 1981. *Deaf Heritage-A Narrative History of Deaf America*, Silver Spring, MD: National Association of the Deaf, p. 378 (photo and caption).