

Bàn về phí đối với các dịch vụ thư viện



Mở đầu

Cùng với sự phát triển của xã hội như dân số tăng nhanh, số lượng học sinh từ bậc tiểu học đến đại học và sau đại học bùng phát, nhu cầu tin của người dùng ngày càng phát triển cả chiều rộng và chiều sâu cũng như mức độ phức tạp và tính khẩn thiết của nó, yêu cầu cung cấp dịch vụ có chất lượng ngày càng cao đã đặt ra rất nhiều thách thức và áp lực đối với cán bộ phục vụ thư viện cả về vật chất lẫn tinh thần. Trong khi đó, kinh phí hạn hẹp, thu nhập của cán bộ thư viện rất ít ỏi, các nguồn phúc lợi phần lớn không có gì. Một trong những hướng phát triển thư viện là phát triển dịch vụ cùng với các khoản thu phí để bù đắp phần nào kinh phí và công sức của người đã tạo ra nó. Tuy vậy, trên thực tế ở Việt Nam chỉ có một số lượng ít các thư viện thu phí và dịch vụ có thu mà chủ yếu chỉ là tiền cấp thẻ và sao chụp.

I. Sự cần thiết của việc thu phí các dịch vụ thư viện

Các khoản thu dịch vụ gồm: phí và các dịch vụ có thu khác. Trong đó mức thu phí được quy định bởi các văn bản quy phạm pháp luật (VBPL), còn dịch vụ có thu là một loại phí mà mức thu được quy định bởi sự thỏa thuận giữa thư viện với người dùng (bài báo tách ra các dịch vụ để dễ phân biệt).

Trước hết hãy nhắc lại khái niệm này. Theo Pháp lệnh phí và lệ phí:

Phí là khoản tiền mà tổ chức, cá nhân phải trả khi được một tổ chức, cá nhân khác cung cấp dịch vụ... (Điều 2)

Việc xác định mức thu phí căn cứ vào nguyên tắc “Mức thu phí đối với các dịch vụ do Nhà nước đầu tư phải đảm bảo thu hồi vốn trong thời gian hợp lý, có tính đến chính sách của Nhà nước trong từng thời kỳ; Mức thu phí đối với các dịch vụ do tổ chức, cá nhân đầu tư vốn phải đảm bảo thu hồi vốn trong thời gian hợp lý, phù hợp với khả năng đóng góp của người nộp” (Điều 12).

Khi khái niệm này đã rất phổ biến trong bất kỳ dịch vụ công: giao thông, công chứng, hải quan, hành chính công..., thì ở nhiều thư viện Việt Nam hiện nay, chúng vẫn còn xa lạ hoặc chưa được đề cập một cách thấu đáo và đầy đủ, thậm chí vẫn còn chưa được chấp nhận trong quan điểm của người dùng thư viện và cả những người lãnh đạo cơ quan thư viện. Theo chúng tôi, bản thân khái niệm nêu trên cũng đủ cho thấy chúng hoàn toàn có thể áp dụng vào các thư viện. Vấn đề là thu gì và thu như thế nào, còn việc thu phí có lẽ không phải là việc cần bàn nữa, trừ khi một thư viện cụ thể có kinh phí và nguồn nhân lực đầy đủ về mọi mặt để có thể đáp ứng mọi nhu cầu của mọi người dùng.

Thu phí phục vụ cần thiết bởi các lý do sau đây:

- *Thứ nhất*, (lý do quan trọng có tính chất quyết định), đó là vấn đề đã được chấp nhận bởi Nhà nước, thể hiện bằng các văn bản quy phạm pháp luật.
- *Thứ hai*, là tạo điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ.

1. Cơ sở pháp lý

Tuy hệ thống văn bản pháp lý nói chung, trong ngành thư viện nói riêng ở nước ta còn chưa hoàn chỉnh và cập nhật, song có thể nói thời gian gần đây với những nỗ lực đáng kể của các cơ quan quản lý nhà nước, như Vụ Thư viện (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), Bộ Tài chính chúng ta đã có những văn bản đề cập và làm cơ sở cho hoạt động thư viện nói chung và vấn đề phí của thư viện. Có thể kể đến những văn bản chủ yếu sau đây:

- Pháp lệnh Thư viện.
- Pháp lệnh số 38/2001/PL-UBTVQH10 ngày 28/8/2001 phí và lệ phí.

- Thông tư số 97/2006/TT-BTC ngày 16 tháng 10 năm 2006 Hướng dẫn về phí và lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- Nghị định 57 ngày 3-6-2002 và nghị định 24 ngày 6-3-2006 của Chính phủ (quy định chi tiết thi hành pháp lệnh phí, lệ phí).
- Quyết định số 90/2008/QĐ-BTC ngày 24 tháng 10 năm 2008 quy định mức thu, việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thư viện áp dụng tại Thư viện Quốc gia Việt Nam.
- Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 10/3/2008 Quy chế mẫu về tổ chức và hoạt động của thư viện trường đại học.

Về phí và lệ phí, có thể trích dẫn một số điểm cơ bản như sau:

- Nghị định 57 ngày 3-6-2002 và nghị định 24 ngày 6-3-2006 của Chính phủ (quy định chi tiết thi hành pháp lệnh phí, lệ phí) có liệt kê danh mục chi tiết phí, lệ phí để áp dụng thống nhất trong cả nước kèm theo lưu ý “phí, lệ phí không có tên trong danh mục thì không được phép thu”. Trong lĩnh vực thông tin, liên lạc có phí sử dụng, phí thư viện... Như vậy, có thể khẳng định rằng phí thư viện là được áp dụng.[1]
- Theo Chương 3. Điều 10, điểm 1b. Quy chế mẫu [5]: “Nguồn thu từ các hoạt động dịch vụ thư viện phù hợp với quy định của pháp luật và chức năng nhiệm vụ được giao như: sao chụp tài liệu, dịch thuật, cung cấp thư mục theo chuyên đề, sử dụng mạng thông tin-thư viện; sử dụng Internet, dịch vụ đa phương tiện, lệ phí thẻ đọc, thẻ mượn, đào tạo người dùng tin, tiền đền bù sách mất”.

2. Là điều kiện cần để nâng cao chất lượng dịch vụ

Dịch vụ thư viện là toàn bộ các hoạt động, quá trình nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin/tài liệu của người sử dụng. Dịch vụ là cầu nối giữa người dùng tin và nguồn tin. Vì vậy, chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào bản thân dịch vụ, vào người được phục vụ và cả người phục vụ.

Có ba luận chứng muốn nêu ở đây để giải thích việc thu tiền là điều kiện cần để nâng cao chất lượng dịch vụ, đó là:

- Bản thân đòi hỏi của dịch vụ thư viện hiện nay.
- Thu tiền để nâng cao ý thức trách nhiệm của người đọc đối với thư viện và tài liệu thư viện.
- Thu tiền để khích lệ người phục vụ.

2.1. Thu tiền là đòi hỏi của bản thân dịch vụ thư viện

Như chúng ta đã biết, để triển khai dịch vụ thư viện cần có: nguồn tin, chuyên gia (gồm cả cán bộ thư viện và cộng tác viên) và các trang thiết bị, nhà xưởng. Trong bối cảnh thư viện chuyển đổi từ mô hình thư viện truyền thống với các kho tài liệu sở hữu tại chỗ sang thư viện điện tử, thư viện số thì các dịch vụ thư viện cũng chuyển đổi từ việc chờ phục vụ đến việc chủ động phục vụ và cung cấp khả năng truy cập nhanh chóng mọi lúc, mọi nơi và cả việc kích thích nhu cầu đọc của người dùng nữa. Để hoàn thành sứ

mệnh đó, có thể nói các thư viện đang đối mặt với rất nhiều thách thức, mà một số trong đó là: phát triển đội ngũ cán bộ thư viện cả về số lượng và chất lượng; phát triển và quản trị các nguồn tin đa dạng; đảm bảo cơ sở hạ tầng cho thư viện (máy tính, máy in, máy quét, máy sao chụp, mạng, điều hòa, điện,...)... Để vượt qua những thách thức này, trong khi ngân sách của Nhà nước dù có tăng bao nhiêu cũng là hạn chế, đội ngũ cán bộ thư viện chuyên nghiệp có được bổ sung thế nào cũng chưa đủ thì thu tiền là một hướng để san sẻ những khó khăn này.

2.2. Thu tiền để nâng cao ý thức của người dùng đối với thư viện và tài liệu thư viện

Việc thu phí có tính hai mặt của nó. Tính hai mặt được thể hiện ở cả dưới góc độ của người được phục vụ-người trả tiền (người đọc) và người phục vụ-người thu tiền (thư viện mà đại diện là cán

bộ thư viện). Đối với người đọc, nếu chúng ta quan niệm rằng phục vụ thư viện là dịch vụ công miễn phí hoàn toàn và không thu bất kỳ một khoản tiền nào từ người dùng thì bên cạnh việc tất cả mọi người dùng thư viện đều thoải mái, song bản thân nó cũng gây ra những hệ lụy không tốt. Một trong số đó là: vì không mất tiền, một bộ phận người dùng thư viện sẽ không có ý thức chung trong việc tuân thủ các quy định của thư viện về mượn, trả cũng như giữ gìn tài liệu trong quá trình sử dụng (có thể chiếm dụng tài liệu quá lâu, không có ý thức cao trong việc giữ gìn sách); sẽ thiếu cân nhắc kỹ lưỡng khi đề đạt yêu cầu phục vụ (yêu cầu quá nhiều tài liệu mà không tìm hiểu trước qua các công cụ tra cứu xem chúng có thực sự cần thiết cho mình hay không). Như vậy có thể nói rằng thu phí là để nâng cao ý thức trách nhiệm của người đọc đối với thư viện và tài liệu thư viện.

2.3. Thu tiền để khuyến khích và phát triển đội ngũ cán bộ thư viện

Đối với cán bộ thư viện, trong khi số lượng cán bộ ít và không tăng mà yêu cầu sử dụng dịch vụ ngày càng tăng thì rõ ràng là thu phí để phát triển đội ngũ cán bộ (thuê hợp đồng, thuê nhân lực bên ngoài; đào tạo nâng cao trình độ cán bộ) và bù đắp một phần công sức của cán bộ thư viện là rất cần thiết. Mặt khác, tiền thu được cũng có thể sử dụng để tăng cường trang thiết bị (máy tính, máy in, máy sao chụp, máy quét, máy đọc, điều hòa,...) tạo môi trường phục vụ đầy đủ, tiện nghi cũng giúp cho cán bộ thư viện đỡ vất vả, nhờ đó họ sẽ dồn thời gian và công sức vào các dịch vụ mới có trị giá gia tăng hoặc sẽ phục vụ được nhiều người dùng hơn.

II. Tổng quan các dịch vụ có thu ở các thư viện hiện nay

Hình ảnh chung về các dịch vụ có thu ở Việt Nam hiện nay được chúng tôi tập hợp quan sát từ ba góc độ: thứ nhất: kết quả nghiên cứu bằng phiếu điều tra tiến hành ở các thư viện trên địa bàn Hà Nội [8]; thứ hai: qua trao đổi trực tiếp với cán bộ thư viện một số thư viện; thứ ba: trên websites của các thư viện.

Theo đó có thể rút ra một số nhận xét sau đây:

- Quan điểm thu phí dịch vụ còn chưa được thống nhất ở các thư viện: Một số thư viện chưa có sự đồng thuận thu phí, một số thư viện ủng hộ thu phí, một số khác vẫn còn lưỡng lự.
- Nhóm các thư viện có văn bản pháp quy về thu phí có thể kể đến là Thư viện Quốc gia Việt Nam (Quyết định số 90/2008/QQĐ- BTC) [4] và một số ít thư viện công cộng ở Hà Nội, Phú Yên, Đồng Nai, Cần Thơ... (do UBND tỉnh ban hành dựa trên Thông tư số 97/2006/TT-BTC) [7]. Với những thư viện này mức thu cũng như việc quản lý thu/chi được hướng dẫn rất rõ ràng. Song còn rất nhiều thư viện, đặc biệt các thư viện bộ ngành và các trường đại học thì việc thu phí dịch vụ gần như chỉ dựa trên những quy định nội bộ. Vì vậy ở nhiều thư viện các quy định này thường không được thông báo chính thức cho người dùng gây khó khăn trong việc thực hiện.
- Ở các thư viện đã thu phí dịch vụ, thì các dịch vụ này chưa phát triển đồng đều. Mặc dù có một số thư viện lớn (cấp bộ/ngành hoặc các trường đại học lớn và các Trung tâm học liệu) đã thu phí được ở nhiều loại hình dịch vụ, kể cả các dịch vụ trị giá gia tăng như tư vấn, đào tạo... song ở đại bộ phận các thư viện hình thức thu phí phổ biến chỉ là: phí cấp thẻ, phí phạt và tiền sao chụp tài liệu. Một số thư viện thậm chí còn không tiến hành bất cứ một dịch vụ có thu nào (kể cả dịch vụ sao chụp/cho bạn đọc mượn tài liệu tự sao).
- Mức thu phí đa dạng. Tính đa dạng thể hiện ở nhiều góc độ: giữa các loại hình thư viện khác nhau, trong cùng 1 loại hình thư viện và ở mọi loại hình thu phí. Ví dụ: phí cấp thẻ: 20.000đ, 30.000đ, 45.000đ, 50.000đ; phí phạt quá hạn: 5.000đ, 10.000đ/ngày; phí phục vụ hàng năm 15.000đ-80.000đ.
- Việc quản lý và sử dụng nguồn thu chưa nhất quán: phần vì các thư viện chưa phân biệt rõ phí và dịch vụ có thu, phần vì chưa có sự giám sát cần thiết, nguồn tiền thu/chi chưa được quản lý

bởi các cơ quan tài chính theo pháp luật quy định, nên ở một số thư viện việc chi này có tính chất nội bộ, tình huống; ở một số thư viện khác sau khi thu tiền về, do không được phép chi phí thỏa đáng cho người làm hoặc không dùng cho những khoản cần phải chi, nên gây tâm trạng chán nản, bỏ mặc.

- Một số thư viện cũng chưa phân biệt được đâu là phí được ban hành bởi các cơ quan nhà nước có thẩm quyền với dịch vụ có thu, nên còn lúng túng trong việc đưa ra các dịch vụ có thu để tăng thu cho thư viện và cải thiện thu nhập, điều kiện làm việc cho cán bộ, công nhân viên.

III. Kiến nghị về phí ở các thư viện hiện nay

1. Ở góc độ quản lý nhà nước: cần hoàn thiện các văn bản pháp quy làm cơ sở và nền tảng cho việc thu phí

Theo Nghị định số 57/2002/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết Pháp lệnh phí và lệ phí thì việc xây dựng thông tư hướng dẫn thống nhất việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí và lệ phí đối với các thư viện thuộc Trung ương quản lý; đối với các thư viện thuộc địa phương quản lý do hội đồng nhân dân cấp tỉnh quyết định.

Tuy nhiên, Pháp lệnh cũng như Nghị định đã ban hành được gần mười năm, nhưng đến nay vẫn chưa có thông tư hướng dẫn của Bộ Tài chính cho các thư viện thuộc Trung ương thực hiện, chỉ mới có một số rất ít các tỉnh được Hội đồng nhân dân ban hành quyết định về việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí trong lĩnh vực thư viện theo Thông tư số 97/2006/TT-BTC.

Vì vậy các cơ quan quản lý nhà nước về thư viện như Vụ Thư viện (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch) nên phối hợp với Bộ Tài chính để sớm có một thông tư hướng dẫn thống nhất việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí đối với các thư viện thuộc Trung ương, vì các thư viện thuộc Trung ương có số lượng lớn, cán bộ thư viện nhiều, số lượng sách cũng như người đọc nhiều và ngày càng gia tăng nhanh theo sự phát triển của xã hội.

2. Đối với các bản thân các thư viện

Trên cơ sở các hoạt động thư viện có thể phân loại phí và dịch vụ có thu như sau:

- Phí: Tiền phạt, đền bù, quá hạn, làm hỏng, mất sách, sử dụng Internet, tiền cấp thẻ, cấp sổ mượn.

- Dịch vụ có thu: Tiền sao chụp tài liệu, cung cấp thông tin, dịch tài liệu, tư vấn, đào tạo, cung cấp chuyên đề, phiếu yêu cầu mượn tài liệu, tiền rút sách/mượn sách cho các yêu cầu chuyên biệt được thỏa thuận (mượn quá tiêu chuẩn, mượn của các đối tượng bên ngoài,...)...

Trong khi chưa có thông tư hướng dẫn của Bộ Tài chính hay quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh về việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí trong lĩnh vực thư viện, thì các thư viện nên sớm nghiên cứu đưa ra các loại hình dịch vụ có thu cho mình để đảm bảo một phần về việc tăng thu cho thư viện và cải thiện thu nhập, điều kiện làm việc cho cán bộ công nhân viên, theo các nguyên tắc và cách tiếp cận sau:

** Nguyên tắc chung về thu phí dịch vụ*

Trong hệ thống các văn bản pháp luật về phí đã đưa ra nguyên tắc và phương pháp xây dựng mức thu phí, nhưng việc xác định mức thu phí trong lĩnh vực dịch vụ thư viện, loại hình cơ quan văn hóa hoạt động không vì mục đích lợi nhuận là một vấn đề khó. Tuyên ngôn năm 1994 của Unesco về thư viện công cộng đã khẳng định: “các thư viện có chức năng giúp mọi người tiếp cận một cách tự do, không hạn chế đến các tư tưởng, văn hóa, văn minh”. Vì vậy, mỗi loại hình thư viện cũng như mỗi thư viện cụ thể khi xây dựng mức thu phí (phần dịch vụ có thu) cần nắm vững các nguyên tắc pháp lý cũng như nguyên tắc tài chính để xây dựng hoặc tư vấn xây dựng các biểu phí của mình một cách phù hợp. Những điểm cơ bản cần quan tâm là:

- Như đã nêu ở trên dịch vụ thư viện không phải là dịch vụ thu lợi nhuận, vì thế

các biểu giá phải được cân nhắc để tuân thủ yêu cầu “đảm bảo cho mọi người được tự do truy cập đến các dịch vụ văn hóa...”.

- Tiền thu, chi cần phải theo đúng quy định của các văn bản pháp quy, như: các Luật thuế Thu nhập doanh nghiệp, Luật thuế giá trị gia tăng, Luật Kế toán và theo các chế độ, định mức hiện hành...

- Vấn đề bản quyền: Khi thực hiện các dịch vụ, đặc biệt cung cấp tài liệu (sao chụp, cung cấp tài liệu điện tử), cần chú ý đến vấn đề bản quyền ngay cả khi xây dựng mức phí dịch vụ, điều này rất quan trọng mà hiện nay chưa được quan tâm đúng mức. Vì những lý do nào đó, có những thư viện đã sao chụp thậm chí cung cấp toàn văn những tài liệu được bảo vệ bản quyền trong nước cũng như nước ngoài trên các vật mang tin khác nhau mà chưa được phép của tác giả. Cách làm này cần được thay đổi bởi vì nó sẽ không tồn tại được lâu nữa trong môi trường quốc tế hóa và công ước bản quyền thế giới mà Việt Nam đã tham gia.

** Các cách tiếp cận xây dựng mức thu*

Trên cả hai phương diện lý thuyết và thực tiễn, có thể tiếp cận mức thu phí theo các hướng sau đây:

- Thu phí theo đối tượng:

+ Trong cơ quan và ngoài cơ quan

+ Theo nhóm người dùng: Cán bộ và sinh viên; trẻ em và người lớn

+ Đối tượng ưu tiên và không ưu tiên

- Thu phí theo mức độ sử dụng:

+ Dùng ít rẻ hơn: Đối với các dịch vụ hạn chế sử dụng, như: máy tính khai thác CSDL trực tuyến hay tìm tin trên internet trong những trường hợp số người có nhu cầu sử dụng nhiều hơn số máy tính sẵn có.

** Dùng nhiều rẻ hơn:* Đối với các dịch vụ khuyến khích sử dụng, như phục vụ thông tin theo yêu cầu/phổ biến thông tin chọn lọc càng nhiều diện quan tâm càng được ưu đãi.

- Thu phí theo mức độ phức tạp của yêu cầu:

+ Tìm nhanh: Nguồn đơn giản, nguồn sẵn có

+ Tìm lâu: Từ nhiều nguồn, nguồn bên ngoài

- Thu phí theo số lượng thông tin/tài liệu cung cấp: trang màn hình/trang in; số tệp, dung lượng.

Kết luận

Những nội dung mà bài báo đề cập dựa trên thực tế khảo sát về phí và dịch vụ có thu của một số thư viện trên địa bàn Hà Nội và qua trao đổi với nhiều cơ quan thông tin thư viện trong quá trình nghiên cứu về dịch vụ thư viện với mong muốn xới lên một vấn đề mà nhiều thư viện đang quan tâm. Hy vọng sẽ có nhiều ý kiến, bài báo về vấn đề này - vấn đề mà hiện các thư viện đang tự mình xoay sở mà đặc biệt là dịch vụ có thu với mục tiêu để thư viện phát triển dịch vụ phục vụ người dùng ngày một tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghị định 57 ngày 3-6-2002 và nghị định 24 ngày 6-3-2006 của Chính phủ (quy định chi tiết thi hành pháp lệnh phí, lệ phí).

2. Nguyễn Thị Hạnh. Nghiên cứu đánh giá hiện trạng dịch vụ của các thư viện đại học trên địa bàn Hà Nội: Báo cáo chuyên đề. 2007.

3. Nguyễn Thị Hạnh. Nâng cao hiệu quả phục vụ của các thư viện chuyên ngành trên địa bàn Hà Nội//Tạp chí Thông tin và tư liệu. Số 2, 2008.

4. Pháp lệnh Thư viện.

5. Pháp lệnh số 38/2001/PL-UBTVQH10 ngày 28/8/2001 phí và lệ phí.
6. Quyết định số 90/2008/QĐ-BTC ngày 24 tháng 10 năm 2008 quy định mức thu, việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thư viện áp dụng tại Thư viện Quốc gia Việt Nam.
7. Quyết định số 13/2008/QĐ-BVHTTDL ngày 10/3/2008 quy chế mẫu về tổ chức và hoạt động của thư viện trường đại học.
8. Thông tư số 63/2002/TT-BTC ngày 24/7/2002 của Bộ tài Chính Hướng dẫn thực hiện các quy định pháp luật về phí và lệ phí.
9. Thông tư số 97/2006/TT-BTC Ngày 16 Tháng 10 năm 2006 hướng dẫn về phí và lệ phí thuộc thẩm quyền quyết định của Hội đồng nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
10. Trần Mạnh Tuấn. Bản quyền trong việc triển khai dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu trong các thư viện đại học//Hội nghị quốc tế về Thư viện Việt Nam hội nhập và phát triển. TP. HCM, 28-30/8/2006.
11. Website của các thư viện đại học (ĐH Quốc gia Hà Nội, ĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh), trung tâm học liệu (Huế, Thái Nguyên, Đà Nẵng, Cần Thơ), và một số thư viện tỉnh.

ThS. Nguyễn Thị Hạnh

TT Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia

Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam số 1(21) – 2010 (tr.14-19)

<http://nlv.gov.vn/nghep-vu-thu-vien/ban-ve-phi-doi-voi-cac-dich-vu-thu-vien.html>