FESAL LIÊN HIỆP THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHU VỰC PHÍA NAM

1. TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ THƯ VIỆN ĐIỆN TỬ
2. DỊCH VỤ THAM KHẢO
3. ĐỊNH CHỦ ĐỀ

CÁC LỚP TẬP HUẤN ĐẦU NĂM 2005

NSL NATURAL SCIENCES LIBRARY

Tháng 3, 4 & 5 năm 2005

Lần đầu tiên các lớp tập huấn của FESAL, tổ chức tại Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên có sự đóng góp của giảng viên nước ngòai, đó là GS. Patricia Oyler, ĐH Simmons, Hoa Kỳ và GS. Judith Green, ĐH Alaska Anchorage, Hoa Kỳ.

Lớp học ***"Tổ chức và quản lý Thư viện điện tử"*** với GS. Patricia Oyler

Lớp học ***"Dịch vụ tham khảo"*** với GS. Judith Green

I. Tổ chức và quản lý thư viện điện tử - The Organization and Management of Electronic Libraries.

Mục tiêu của lớp học nhằm cung cấp cho các cán bộ thư viện kỹ năng tổ chức, quy hoạch thư viện. Qua đó có thể xây dựng bộ máy quản lý hiệu quả, hoàn thiện các dịch vụ nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của độc giả.

Lớp tập huấn diễn ra từ 28/3 đến 01/4/2005 quy tụ các cán bộ thư viện đến từ nhiều trường Đại học trong và ngoài thành phố: ĐH Bách khoa, ĐH Nông Lâm, ĐH Y Dược, ĐH Kinh tế, ĐH Ngân hàng, ĐH Mở-Bán công, ĐH Ngoại ngữ-Tin học, ĐH DL Hùng Vương, ĐH DL Văn Lang, CĐ Sư Phạm HCM, CĐ Sân khấu HCM, Trung học Sư phạm Mầm non HCM, Trung học CS Nguyễn Văn Tố HCM, TT Bồi dưỡng Ngoại ngữ-Ngoại giao, Phòng Giáo dục Q. 10 HCM, ĐH Đà Lạt, ĐH Y Dược Cần Thơ, ĐH Thủy sản Nha Trang, Viện nghiên cứu nuôi trồng thủy sản III, Nha Trang, CĐ Sư phạm Mẫu giáo TW2, Nha Trang, Trường sỹ quan Lục quân II, Đồng Nai, CĐ Sư phạm

Daklak, và Học viện hành chánh quốc gia - Phân viện Đà Nẵng.

Nội dung khóa học bao gồm:

1. Tổ chức và cơ cấu tổ chức – *Organizing and Organization Structure*
2. Sơ đồ tổ chức – *Organization Charts*
3. Quy hoạch tòa nhà thư viện – *Planning Library Buildings*
4. Nội dung tổ chức và quản lý:
   - Tài nguyên thông tin – *Information Resources*
   - Dịch vụ thông tin – *Information Services*
   - Công nghệ thông tin – *Information Technology*
   - Thư viện số – *Digital Library*

Trong hai ngày làm việc với GS. Oyler, học viên được học:

1. Về Tổ chức

- Tổ chức là hành động cung ứng cơ cấu trong đó công việc được hoàn thành.
- Tổ chức để cho mọi người biết họ phải làm gì.
- Tổ chức là thiết lập những mối quan hệ cư xử có hiệu quả giữa những người có thể làm việc chung với nhau một cách có hiệu quả và đạt được sự thỏa mãn cá nhân trong việc làm, những nhiệm vụ được lựa chọn, những điều kiện môi trường được cho nhằm hoàn thành mục đích hay mục tiêu nào đó.
- Tổ chức là qui trình theo đó nhà quản lý mang đến trật tự từ sự lộn xộn, dẹp bỏ những mâu thuẫn giữa mọi người trong công việc trách nhiệm và thiết lập một môi trường thích hợp cho sự làm việc theo nhóm.
- Qui trình của tổ chức phải phản ánh:
  1. Những mục tiêu của tổ chức.
  2. Quyền hạn có vì mục đích quản lý.
  3. Môi trường và nó được thiết kế để có tính cách linh động.
  4.Con người và những nguồn tài nguyên có thể được bổ sung.

1. Về Cơ cấu Tổ chức

- Cơ cấu tổ chức theo truyền thống được xem như là một sơ đồ nối những lớp khung được xếp lên nhau một cách chặt chẽ và được kết nối với nhau bằng những đường kẽ liên tục hay gạch nối.
- Cách nhìn này tập trung sự chú ý vào hệ cấp, cho biết mối quan hệ phân chia lao động và trách nhiệm.
- Một tổ chức là một cơ cấu do con người tạo lập cung ứng, một khi thông qua đó con người có thể thực hiện những hoạt động chỉ định để đóng góp cho những mục đích, mục tiêu và chương trình của tổ chức.
- Một tổ chức được cấu trúc bằng cách chỉ ra hay nhóm lại những hoạt động hay nhiệm vụ cần thiết tương tự hay có quan hệ với nhau vào trong các bộ phận.

3. Tái cấu trúc cho tương lai.

- Tổ chức thư viện ngày mai phải tiến hành những đặc điểm sau:
  - Tập trung – các khu vực được chọn trong đó tổ chức có thể

vượt trội và đáp ứng những tiêu chuẩn cao.
  - Nhanh – các bộ phận và phòng ban nhỏ hơn có thể thay đổi nhanh chóng hơn.
  - Linh động – định nghĩa công việc phải rộng rãi; kỹ năng đội là cần thiết.
  - Thân thiện – mọi người cần phải thích công việc của họ và tìm thấy sự thỏa mãn.
- Nhân tố gây nên tái cấu trúc:
  - Nhu cầu cho việc linh động tổ chức
  - Nhu cầu hướng về bên ngoài và độc giả mạnh hơn.
  - Nhu cầu cung cấp cho nhân viên nhiều quyền lực và sự thỏa mãn công việc hơn.
  - Nhu cầu cải tiến quy trình quản lý như là truyền thông, phối hợp và hoạch định.
- Các yếu tố hiện diện trong việc tái cấu trúc thành công:

1. Xác định và tuyển chọn cơ cấu tổ chức phù hợp nhất với chiến lược của tổ chức.

2. Đánh giá xem nhân viên của tổ chức có thể làm việc tốt trong thiết kế mới không.

3. Khai triển một kế hoạch để làm sao dịch chuyển được tổ chức từ thiết kế hiện tại đến thiết kế mới.

4. Sơ đồ tổ chức.

- Sơ đồ tổ chức trình bày những chức năng sau:
  - xác định chức danh nào trong tổ chức có trách nhiệm đối với những hoạt động nào
  - làm sáng tỏ mối quan hệ giữa những chức danh
  - chỉ rõ ai có thẩm quyền đối với ai
  - chỉ rõ ai có thẩm quyền phối hợp các hoạt động
- Ưu điểm của sơ đồ tổ chức là:
  - giải thích công việc của một chức danh, phòng, hay bộ phận kết nối như thế nào với công việc của những bộ phận khác
  - sơ đồ có thể được dùng để định hướng nhân viên mới hay nhân viện hiện hành trong việc tái tổ chức và để giải thích tổ chức cho người ngoài
  - giải thích nơi mà một người có chức vụ đến để giải quyết vấn đề
  - miêu tả số cấp quản lý, mức độ kiểm soát, và cơ sở cho việc phân bố phòng ban
  - tiến trình vẽ sơ đồ tổ chức có thể làm cho người quản lý hiểu rõ hơn những bộ phân lao động
- Nhược điểm của sơ đồ tổ chức là: :
  - không miêu tả hoạt động bình thường trong tổ chức
  - không phản ánh mối liên kết hàng ngang theo quy định chức vụ
  - kết luận không rõ ràng về khối lượng quyền hành chính thức của một chức danh
  - có thể khiến người quản lý chấp nhận một quan điểm hẹp hòi của những nhiệm vụ và tương tác được yêu cầu của những chức danh.
  - có thể cung cấp cho đối thủ thông tin chiến lược.
  - trở nên nhanh chóng lỗi thời.

5. Quy hoạch tòa nhà thư viện.

- Đánh giá nhu cầu là công việc trước tiên để quy hoạch tòa nhà thư viện:
    - Nhu cầu sử dụng của sinh viên
    - Nhu cầu sử dụng của giảng viên
    - Nhu cầu sử dụng của nhân viên
    - Nhu cầu khác
        - Không gian triển lãm
        - Không gian hội họp
    - Đáp ứng nhu cầu sinh viên
    - Đáp ứng nhu cầu giảng viên
    - Đáp ứng nhu cầu nhân viên
    - Xác định việc sử dụng không gian khác
- Xác định mục đích xây dựng:
    - Cung cấp nơi cho bạn đọc tiếp cận tài liệu và dịch vụ một cách thường xuyên và tức thì.
    - Cung cấp không gian học tập và nghiên cứu cho sinh viên và giảng viên.
    - Bố trí nơi cất giữ tài liệu và tài nguyên điện tử sao cho dễ tiếp cận.
    - Bảo vệ tài liệu bao gồm sách, tài nguyên điện tử và nghe-nhìn khỏi môi trường xấu và dể hư hại.
    - Bố trí nơi tra cứu công cụ mục lục và thư tịch để độc giả có thể tìm tài liệu của thư viện mình và thư viện khác
    - Cung cấp không gian cho nhân viên thư viện hỗ trợ độc giả và để chọn lọc, bổ sung, tổ chức và bảo trì đối với các công việc cho vốn tài liệu.
    - Cung cấp không gian cho văn phòng kinh doanh và hành chánh quản tri thư viện.
    - Cung cấp không gian cho những công việc thêm như dịch vụ sao chụp, hướng dẫn độc giả, công cụ hỗ trợ máy tính, tài liệu nghe-nhìn, vv…
    - Cung cấp không gian để quảng bá tài nguyên hay dịch vụ qua việc quảng cáo, diễn thuyết, xuất bản, vv…
- Chương trình xây dựng:
    - Miêu tả mối liên hệ giữa những hoạt động thư viện khác nhau và ấn định những không gian được đặt kế cận nhau.
    - Định kích thước của tất cả không gian - văn phòng, phòng học nhóm, không gian máy tính, vv…
    - Khu vực lưu trữ và kho sách được bố trí để đáp ứng nhu cầu tương lai.
    - Miêu tả những đặc điểm đòi hỏi trong một tòa nhà mới bao gồm không gian cho tài liệu và cách bố trí không gian.
    - Nếu không muốn những chức năng này kế tiếp những chức năng khác thì phải cho biết.
    - Là một hướng dẫn rõ ràng đối với thư viện nơi mà nhân viên thư viện và chuyên gia đại học mong hoàn thành.
    - Kiến trúc sư cần chương trình xây dựng để phát họa một thiết kế sơ bộ phù hợp với ngân sách dự án và cách bố trí mặt bằng và các phòng chức năng.
    - Chương trình xây dựng là một trong những yếu tố quan trọng nhất mang đến sự thành công trong việc xây dựng nhà thư viện.
    - Những yếu tố phản ánh việc thiết kế toà nhà thư viện hiện đại:

- Mô hình mới cho dịch vụ tham khảo
- Truy cập máy tính
- Phát huy nhu cầu đọc thông tin
- Giảng dạy và học tập web
- Mở rộng không gian học điện tử
- Những yếu tố phản ánh việc thiết kế toà nhà thư viện hiện đại:
    - Mô hình mới cho dịch vụ tham khảo
    - Truy cập máy tính
    - Phát huy nhu cầu đọc thông tin
    - Giảng dạy và học tập web
    - Mở rộng không gian học điện tử

- Phẩm chất chung của tòa nhà thư viện mới:
    - *linh hoạt,* với việc bố trí mặt bằng, cấu trúc và phòng chức năng dễ thích nghi.
    - *gọn gàng* cho việc dễ di chuyển đối với độc giả, nhân viên và sách.
    - *dễ tiếp cận*, từ bên ngòai toà nhà và từ tất cả lối vào của toà nhà, với một sơ đồ dễ hiểu từ một vài hướng.
    - *có thể mở rộng*, cho phép phát triển trong tương lại mà không phá vỡ cấu trúc
    - *đa dạng*, cung cấp sự lựa chọn rộng rãi đối với công tác bạn đọc và nơi lưu giữ sách trong công tác dự phòng.
    - *có tổ chức*, để chấp nhận một cách thích ứng sự đối đầu giữa độc giả và tài liệu
    - *tiện lợi*, để nâng cao hiệu quả sử dụng
    - *liên tục* trong môi trường đối với việc bảo quản tài liệu
    - *an toàn* để bảo vệ độc giả và nhân viện và tránh mất mát tài liệu.
    - *tiết kiệm* để xây dựng và bảo trì với nguồn nhân lực và tài chánh thấp

Sơ đồ tổ chức và sơ đồ toà nhà thư viện của một số thư viện nổi tiếng trên thế giới được GS. giới thiệu. Học viên cũng có dịp cùng với GS. Phân tích sơ đồ tòa nhà của Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên.

ThS. Nguyễn Minh Hiệp trình bày phần Nội dung và tổ chức quản lý. Học viên được dẫn dắt từng công việc tổ chức cụ thể trong một thư viện truyền thống, đi đến tự động hóa và cuối cùng xây dựng thư viện điện tử, thư viện số.

II. Dịch vụ tham khảo - Reference Services.

Lớp tập huấn "**Dịch vụ tham khảo - Reference Services**" do GS. Judith Green, chuyên gia tham khảo ĐH Alaska Anchorage, Hoa Kỳ phụ trách được khai giảng vào ngày 9/5/2005 tại Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên TP. HCM.

Lớp học này mang ý nghĩa đặc biệt vì đây là môn học lần đầu tiên được giảng dạy tại Việt Nam, mặc dầu Dịch vụ tham

khảo là một công việc rất quan trọng trong thư viện ngày nay. Do đó mục tiêu của lớp học này là trang bị cho học viên kiến thức và kỹ năng về Dịch vụ tham khảo nhằm tổ chức một Bộ phận tham khảo trong thư viện để phát triển Dịch vụ tham khảo – chủ động cung cấp và đáp ứng yêu cầu thông tin cho người sử dụng.

Hầu hết những thư viện ĐH lớn ở TP. HCM đều có cán bộ thư viện đến tham dự; một số từ các nơi khác như Huế, Đà Nẵng, Nha Trang, Đà Lạt, Cần Thơ, Tây Ninh.

Trong bốn ngày làm việc với một chuyên gia tham khảo, học viên đã bước đầu làm quen với Dịch vụ tham khảo; học cách chọn những sưu tập tham khảo. Một điều may mắn là học viên được thực tập ngay tại một Phòng tham khảo khá hoàn chỉnh của Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên với gần 5.000 công cụ tham khảo (Reference Tools) đủ các chuyên ngành. Cả thầy và trò đều cảm thấy thích thú cho khóa học này. GS. Judith Green tâm sự: ***"Đây là một việc làm có ý nghĩa và thú vị nhất của tôi từ khi đến Việt Nam".*** Toàn bộ sách về tham khảo dùng cho công tác giảng dạy được GS. biếu Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên sau khi kết thúc lớp học.

Nội dung bốn ngày làm việc của GS. Judith Green bao gồm:

Ngày 1.

- Bản chất và chức năng của dịch vụ tham khảo
  - Định nghĩa và lịch sử
  - Dịch vụ tham khảo: nhiều loại hình và phương pháp khác nhau
- Tuyển chọn, đánh giá và quản lý các nguồn tài liệu tham khảo
  - Nguồn tài liệu tham khảo là gì?
  - Phát triển và bảo quản sưu tập tham khảo
  - Công cụ tham khảo
    - Công cụ để kiểm soát và tiếp cận thông tin

Ngày 2.

- Công cụ tham khảo
  1. Niên giám
  2. Lịch sách & Niên san,
  3. Sổ tay & Cẩm nang
  4. Bách khoa từ điển
  5. Từ điển
  6. Tiểu sử

Ngày 3.

- Công cụ tham khảo (tiếp theo)
  7. Nguồn tài liệu địa lý
  8. Tư liệu chính quyền
  9. Nguồn tài liệu thống kê
- Công nghệ Web & Dịch vụ tham khảo
  a. Sự hiện diện của Web
  b. Tham khảo thư điện tử
  c. Tham khảo giao tiếp trực tuyến

Ngày 4.

- Phỏng vấn tham khảo
  - Định nghĩa
  - Tính cách của người cán bộ tham khảo
- Kỹ năng phỏng vấn
  - Bằng lời hay không lời
- Loại hình phỏng vấn
- Huấn luyện phỏng vấn
  - Thực hành kỹ năng phỏng vấn

- Thực hành tìm câu trả lời cho câu hỏi tham khảo

Phần tái đóng gói thông tin do ThS. Nguyễn Minh Hiệp trình bày như là một kinh nghiệm của Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên – Thông tin được tìm kiếm theo yêu cầu của độc giả, rồi được biên mục lại theo chuẩn Dublin Core. Sử dụng Phần mềm Greenstone để tái đóng gói lên đĩa CD-ROM theo đề tài hay môn loại, với một giao diện thân thiện, độc giả có thể truy tìm và dò tìm thông tin theo bất cứ điểm truy cập nào trên chính CD-ROM của mình.

Học viên được chia ra làm ba nhóm để thực hành truy hồi và tái đóng gói thông tin; mỗi học viên mang về một đĩa CD-ROM sản phẩm của chính mình.

Thật là một khóa học đầy ấn tượng và hữu ích.

III. Định chủ đề - Assigning Subject Headings.

Đây là lần thứ hai FESAL tổ chức khóa học Định chủ đề cho hội viên và các đồng nghiệp khác. Định chủ đề là một công việc làm chưa được thống nhất trong tất cả các thư viện. Đối với nhiều thư viện đây là một công việc hoàn toàn mới mẽ; nhiều thư viện khác thì rất lúng túng. Hai khóa học Định chủ đề do FESAL tổ chức đã giúp cho học viên tự tin trong công việc biên mục quan trọng này. Nội dung học bao gồm:

1. Truy cập chủ đề.
- Quản lý thông tin
- Hệ thống tra cứu
- Từ khoá tự do và Từ vựng có kiểm soát
- Thesaurus và Khung tiêu đề đề mục

2. Biên mục chủ đề.
- Phân tích chủ đề
- Định chủ đề
- Giới thiệu Biên mục chủ đề
- Hệ thống mục lục

3. Tiêu đề đề mục và Khung tiêu đề đề mục.
- Loại tiêu đề
- Cấu trúc tiêu đề đề mục
- Tập tin có thẩm quyền chủ đề
- Danh sách tiêu đề đề mục
- Khung tiêu đề đề mục chuẩn

4. Thực hành định chủ đề.
- Lưu đồ định chủ đề
- Hướng dẫn chung
- Quy tắc phân cấp
- Sử dụng tiểu phân mục
- Tiêu đề mẫu
- Tên riêng

Học viên được thực hành nhiều qua bài tập và trên tài liệu với việc sử dụng các Khung tiêu đề đề mục của Sears và LC. Tuy thời gian học tập không dài, nhưng học viên đã nắm vững những nguyên tắc định chủ đề với việc sử dụng thành thạo các Bảng Tiểu phân mục Phù động tự do, Bảng tiêu đề mẫu cùng những Bảng tiểu phân mục của Tiêu đề mẫu, và Danh mục tập tin có thẩm quyền chủ đề bao gồm gần 3.000 tiêu đề đề mục.

Để chuẩn hóa công việc định chủ đề, cần phải có nhiều khóa tập huấn như thế này.