

THAM KHẢO GIAO TIẾP TRỰC TUYẾN : là gì và hoạt động ra sao?

CHAT REFERENCE : what is it and does it work?

JUDITH F. GREEN

Giáo sư và Chuyên gia Tham khảo
ĐH. Alaska Anchorage, Hoa Kỳ.
Học giả Chương trình Fullbright



TRẦN KIM THỦY dịch

Nhìn vào bất kỳ quán cà phê Internet nào trên thế giới, ta cũng thấy cảnh những thanh thiếu niên và những bạn trẻ đang mê mải chat với bạn bè qua phần mềm thư tín. Loại phần mềm này rất quen thuộc với giới trẻ cũng như dân am hiểu công nghệ, đồng thời cũng chứng tỏ đây là một công nghệ mới được phổ biến trong thư viện để đáp ứng nhu cầu giao tiếp và trả lời câu hỏi do người sử dụng đặt ra cho nhân viên thư viện tìm kiếm thông tin trong thư viện và trên Internet. Phần mềm này lúc đầu chỉ được sử dụng trong các công ty lớn nhằm giải quyết trực tuyến những thắc mắc, yêu cầu của khách hàng. Những chuyên gia thư viện gọi phần mềm này là “Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến – *Chat Reference*” hay “Tham khảo ảo – *Virtual Reference*”.

Mặc dù hầu hết những công ty lớn đã ngưng sử dụng những chương trình giao tiếp trực tuyến cho các dịch vụ khách hàng của họ; trong 4 năm qua phần mềm này đã và đang trở nên phổ biến đối với thư viện khắp nơi trên thế giới. Ước tính rằng, chỉ riêng ở Hoa Kỳ, có từ 1.000 đến 4.000 thư viện cung cấp Dịch vụ Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến – *Chat Reference Services*. Những thư viện trở nên quan tâm đến công nghệ này ngay sau khi Internet trở nên phổ biến vào cuối thập

niên 1990, sau khi ghi nhận rằng có sự sút giảm số lượng câu hỏi được đặt ra tại quầy tham khảo trong thư viện. Hầu hết các quản thủ thư viện đều đồng ý rằng Internet đã cải tiến khả năng tìm kiếm thông tin cần thiết đối với người sử dụng, đặc biệt dễ dàng tiếp cận những câu trả lời như giờ giấc của thư viện, các số điện thoại... vì đã được thiết kế trên trang web. Tuy nhiên người sử dụng vẫn gặp những khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin và thường xuyên cần sự giúp đỡ khi họ đang lướt trên các trang web. Sử dụng Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến là một cách để tiếp xúc với người sử dụng khi họ đang kết nối trên Internet và cho họ sự giúp đỡ khi họ cần với tính cách ... ảo!

Một vài lợi ích của Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến bao gồm:

- Khả năng giao tiếp trong “thời gian thực - real-time” và định vị tài nguyên trên web đồng thời. Chương trình Chat khác với chương trình thư điện tử là ta được kết nối trực tiếp với phần mềm cùng lúc như một người đang giao tiếp với mình. Ta có thể đánh máy một mẫu tin và nhận câu trả lời tức thì.
- Đối với việc truy cập Internet bằng “quay số - dial-up”, dịch vụ này cung cấp khả năng trợ giúp mà

không cần phải trở về chế độ offline (vd.: không cần phải ngắt kết nối Internet để sử dụng điện thoại gọi quây tham khảo xin trợ giúp.)

- Người sử dụng không cần phải mua (hay tải xuống) bất kỳ phần mềm chuyên biệt nào để tham gia.
- Dịch vụ này thu hút người sử dụng thư viện trẻ có kiến thức nhiều về công nghệ và đây là những người sử dụng thư viện trong tương lai.
- Nó đáp ứng nhu cầu của những người truy cập Internet nhưng không thể hay không muốn đến thư viện để yêu cầu trợ giúp.

Một số đặc điểm của hầu hết phần mềm Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến:

- Chat- (đương nhiên!) là phần được bắt đầu bởi sự giao tiếp trong “thời gian thực - real-time” của người sử dụng với nhân viên thư viện.
- Chuông báo- âm thanh báo hiệu cho nhân viên thư viện biết có câu hỏi đang chờ trả lời. (vd.: chuông, huýt gió, tiếng ping hay pop).
- Chuyên- cho phép nhân viên thư viện hướng dẫn độc giả đến nguồn thông tin họ cần bằng cách hiển thị (hay chuyển) nguồn này lên màn hình máy tính của họ.
- Cùng xem- cho phép nhân viên thư viện và người sử dụng có thể cùng xem lướt trên trang web (trong khi đang xem, một trong hai người có thể nhấp chuột sang một trang khác cho cả hai). Điều này rất hữu ích vì nhân viên thư viện biết được người sử dụng đang làm gì và họ gặp khó khăn gì trong khi truy cập.
- Trợ giúp- cho phép nhân viên thư viện chỉ cho người sử dụng sơ bộ về trang web, nắm bắt một cách cơ bản

về máy tính của họ và từ đó chỉ cho họ cách thực hiện từng bước.

- Quản lý sắp xếp: cho người quản lý phần mềm khả năng sắp xếp, phân loại câu hỏi. Những câu hỏi gửi đến trước sẽ được đưa lên đầu danh sách. Hầu hết các phần mềm đều sắp xếp tự động các câu hỏi theo thứ tự câu hỏi gửi đến trừ vài trường hợp ngoại lệ sẽ được xác định từ trước
- Khảo sát giao tiếp trực tuyến- cho phép thực hiện một cuộc điều tra ngắn mà có thể xuất hiện trên màn hình người sử dụng vào cuối buổi đối thoại.
- Giao tiếp bằng lời- một vài chương trình cho phép người sử dụng và nhân viên thư viện nói chuyện trực tiếp với nhau giống như qua điện thoại (thay vì đánh máy mẫu tin).

Trong những năm qua, Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến đã nhận được những lời phê bình. Các thư viện đều nhận thấy rằng có rất ít câu hỏi được gửi đến (trung bình 6 câu hỏi mỗi ngày) và phần lớn các câu hỏi giống nhau hoặc giảm theo thời gian. Một vài chuyên gia khẳng định rằng người ta ngày càng thích sử dụng điện thoại để hỏi và nhận trả lời hơn là sử dụng Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến thông qua máy tính. Thêm vào đó nhân viên thư viện không gặp thuận lợi vì không hiểu được thái độ, cử chỉ của độc giả như khi nói chuyện trực tiếp với họ. Khả năng đánh máy cũng có thể gây khó khăn hay bối rối cho một số người sử dụng dịch vụ này. Theo đánh giá chung thì tham khảo trực tuyến trên Internet mất nhiều thời gian hơn khi nói chuyện qua điện thoại (trung bình mất khoảng 10-15 phút cho mỗi câu hỏi) vì nhân viên thư viện và người sử dụng phải chờ nhau đánh máy câu hỏi và

câu trả lời trong khi thảo luận trước khi nhân viên thư viện có thể hiểu câu hỏi một cách đầy đủ. Những chỉ trích, chống đối mắng tham khảo trực tuyến này cũng đề cập đến vấn đề chi phí đắt đỏ của nó (khoảng 2000 đến 6000 đôla mỗi năm) và việc sử dụng phần mềm này còn liên quan đến việc đào tạo nhân viên và hơn thế nữa là buộc nhân viên, vốn đã làm việc quá sức nay còn phải làm thêm nhiều việc nữa.

Những người đề xuất dịch vụ Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến thì nói rằng dịch vụ này chưa có được một thời gian cần thiết cho việc thử thách. Hơn thế nữa phần mềm này mới chỉ được sử dụng ở Mỹ trong khoảng 2 – 3 năm qua và nhiều thư viện không quảng bá cho dịch vụ này vì họ không thật sự quan tâm và họ lo sợ rằng họ sẽ không thể đáp ứng hết được các yêu cầu. Tuy nhiên, cả bên đề xướng lẫn người chống đối đều đồng ý rằng việc quảng bá dịch vụ này là bước quan trọng và nên được thúc đẩy thường xuyên. Vì nếu người sử dụng không biết đến sự tồn tại của dịch vụ thì làm sao họ truy cập vào?

Những người ủng hộ đồng ý rằng dịch vụ này có thể có những vấn đề nhưng nếu cả hai bên đều có thiện chí hợp tác thì chi phí dịch vụ sẽ giảm đáng kể (khoảng 3.000 đôla hoặc ít hơn trong một năm). Thực tế các thư viện đã có dịch vụ Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến đều giao cho một nhóm các nhân viên thư viện chịu trách nhiệm nhận và trả lời các câu hỏi, các thư viện sắp xếp thay phiên trực dịch vụ tham khảo trực tuyến đảm bảo hoạt động 24/24. Chẳng hạn như một thư viện mở dịch vụ tham khảo trực tuyến 2h/ngày và các thành viên liên quan có thể làm những công việc khác, nhờ vào sự liên kết này mà người trả lời câu hỏi không nhất thiết phải là nhân viên của thư viện nơi người sử dụng đặt câu hỏi. Thực tế cho thấy việc chia nhóm

trực dịch vụ tham khảo trực tuyến bao trùm toàn bộ thời gian 24/24 là rất khả thi mặc dù các nhân viên thư viện chỉ làm việc từ 8h sáng đến 5h chiều. Chẳng hạn một câu hỏi được gửi vào dịch vụ tham khảo trực tuyến giữa đêm ở Việt Nam thì có thể nhận được một câu trả lời bởi một nhân viên thư viện ở Florida, Mỹ lúc đó mới chỉ khoảng 12 giờ trưa ngày trước!

Theo dõi những chủ đề thảo luận trong tham khảo trực tuyến là rất hữu ích cho các nhân viên thư viện ở Việt Nam bởi vì sự phát triển thông tin trực tuyến ở đây khá lạc hậu so với các nước phương Tây. Tuy nhiên việc phát triển muộn không hẳn là chưa tốt, nó cho bạn lợi thế là học hỏi từ các thư viện đi trước và không phạm phải những sai lầm đáng tiếc. Tôi dám khẳng định rằng tốc độ truy cập trực tuyến ở Việt Nam sẽ gia tăng nhanh mặc dù tốc độ truy cập cá nhân (tại nhà) vào mạng không bằng ở Mỹ. Điều này cũng là một thuận lợi cho các thư viện ở Việt Nam vì các thư viện có đủ thời gian để điều chỉnh dịch vụ của họ đáp ứng các nhu cầu của người sử dụng mà không cần phải vội vã, ganh đua giữa các đối tác như ở Mỹ. Trong thời đại công nghệ thông tin và truy cập trực tuyến, các thư viện sẽ gặp nhiều thuận lợi trong việc đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến chỉ là một trong rất nhiều phương cách giúp cho người sử dụng mạng thành công khi tìm kiếm các thông tin theo ý muốn. Thời gian sẽ cho biết việc thử nghiệm dịch vụ tham khảo trực tuyến có thành công ở các nước phát triển hay không và kết quả của nó sẽ cho phép áp dụng thử nghiệm này ở các nước đang phát triển như Việt Nam, dựa vào các điều kiện thực tế, các chỉ số đánh giá trước đó để điều chỉnh chi phí cho dự án nếu Việt Nam quyết định sử dụng phần mềm Tham khảo Giao tiếp Trực tuyến này.