

# KỸ NĂNG TRUYỀN THÔNG TRONG DỊCH VỤ THAM KHẢO (REFERENCE SERVICES)

DƯƠNG THÚY HƯƠNG

Phòng Tham khảo,  
Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên, VNU-HCM

*Sự phát triển của dịch vụ tham khảo tại các thư viện nói chung và thư viện chuyên ngành nói riêng trong hiện tại và tương lai mang một ý nghĩa rất đặc biệt. Thư viện sẽ tồn tại và phát triển chủ yếu thông qua việc cung cấp dịch vụ hơn là dừng lại ở việc xây dựng và lưu giữ các bộ sưu tập. Dịch vụ tham khảo đòi hỏi phải được nâng cao trên cơ sở "Người thủ thư phải có kiến thức sâu rộng để cung cấp thông tin cho độc giả, sẵn sàng tìm kiếm thông tin từ bất cứ nơi đâu và có khả năng tổng hợp hoặc chuẩn bị thông tin để độc giả sử dụng".*

Tổ chức một bộ phận tham khảo trong thư viện bao gồm các nội dung như xây dựng sưu tập tham khảo, kỹ năng và kỹ thuật tham khảo, các dịch vụ cung ứng. Tuy nhiên, để cung cấp một dịch vụ thông tin mang tính hiệu quả, nhân viên tham khảo còn phải rèn luyện cho mình kỹ năng giao tiếp với độc giả thật tốt. Họ phải xác định những yêu cầu có sự liên quan đến tính hợp lệ và đúng luật, cũng như chứng minh và áp dụng kiến thức một cách chuẩn xác, bao gồm các bước cụ thể như sau:

- Xác định một mức độ truyền thông riêng cho từng độc giả;
- Phỏng vấn độc giả để giới hạn yêu cầu của họ;

- Giải thích những thủ tục cho việc truy cập thông tin;
- Cung cấp thông tin bằng ngôn ngữ và hình thức mà độc giả yêu cầu;
- Thu thập sự phản hồi về mức độ phù hợp của thông tin đã được cung cấp;
- Nắm vững những nguyên tắc và việc tổ chức thực hiện một dịch vụ chất lượng cao.

Điều quan trọng hàng đầu trong công tác tham khảo là tìm được chính xác thông tin mà độc giả yêu cầu. Một số độc giả có thể giải thích những vấn đề mà họ muốn biết nhưng lại thường không được rõ ràng. Nhân viên tham khảo cần phát huy các kỹ năng giao tiếp để đảm



Quầy Tham khảo  
Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên TP. HCM

bảo một dịch vụ tốt, tiết kiệm thời gian và công sức. Cuộc phỏng vấn là sự đối thoại trực tiếp giữa nhân viên tham khảo và độc giả để sàng lọc và làm rõ một yêu cầu thông tin. Nhân viên tham khảo thực hiện cuộc phỏng vấn với mục đích:

- Xác định thông tin cần thiết của độc giả;
- Hỗ trợ độc giả định vị thông tin yêu cầu một cách nhanh chóng;
- Đánh giá những kỹ năng sử dụng thư viện đã có của độc giả;
- Giải thích các dịch vụ và các nguồn tin nếu được yêu cầu.

Nhân viên tham khảo nên khuyến khích độc giả bằng cách hỏi các câu hỏi và lặp lại từng cụm câu hỏi để xác định chính xác vấn đề đang được yêu cầu. Dành nhiều thời gian cho việc kiểm tra câu hỏi, nhân viên tham khảo sẽ tránh được sự lãng phí thời gian tìm kiếm những thông tin sai lệch, và đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu của độc giả. Có thể nói ***Kỹ thuật phỏng vấn là cốt lõi của quá trình truyền thông giữa nhân viên tham khảo và độc giả.***

Các bước để thực hiện một cuộc phỏng vấn thành công:

- Tìm hiểu yêu cầu của độc giả gồm những thông tin gì? Độc giả có thể giải thích về “cái” mà họ muốn có, trong vài trường hợp họ sẽ sử dụng một cách đi gián tiếp – chẳng hạn như họ hỏi rằng thư viện có lưu trữ một cuốn sách nào đó, nhưng thật sự họ chỉ cần một thông tin cụ thể mà thôi;
- Trao đổi với độc giả một cách khéo léo nhưng thật rõ ràng về đề tài, phải tránh hiểu lầm vượt ngoài ý nghĩa của vấn đề được yêu cầu;
- Lặp lại hoặc đặt lại câu hỏi để chắc chắn rằng bạn hiểu tất cả những vấn đề bao gồm trong đó;

- Tìm ra những thông tin mà độc giả đã biết hoặc đã được tư vấn. Đôi khi nó rất hữu ích để biết tại sao độc giả lại cần thông tin nhưng phải hết sức tế nhị bởi vì nó có thể là lý do riêng tư của họ. Một số độc giả sẽ miễn cưỡng cho bạn biết tại sao họ cần loại thông tin như vậy. Điều này cũng quan trọng trong việc kiểm tra xem bao nhiêu thời gian được dành để tìm ra câu trả lời;
- Muốn đáp ứng một yêu cầu thông tin nhanh chóng và chính xác, nhân viên tham khảo cần xây dựng một chiến lược tìm có hiệu quả. Việc này thường được thực hiện khi cuộc trao đổi với độc giả đã chấm dứt. Nếu bạn thực hiện được một cuộc phỏng vấn thành công bạn sẽ có suy nghĩ về vài nguồn thích hợp hay liên quan. Trong trường hợp, bạn chưa nghĩ ra một nguồn thì hãy bắt đầu với một bộ bách khoa từ điển vì nó sẽ dẫn ta đến các nguồn khác. Bên cạnh đó, sự tư vấn của các đồng nghiệp trong cùng thư viện cũng có thể chỉ đến các nguồn thông tin thích hợp.

Xuất phát từ tầm quan trọng của cuộc phỏng vấn, nhân viên tham khảo phải luôn thực hiện những điều sau đây trong quá trình phỏng vấn độc giả:

- ***Biểu hiện thái độ thân thiện:***
  - Dù bạn có đang thật bận rộn vẫn phải hướng mắt vào độc giả để xem họ cần hỗ trợ điều gì?
  - Luôn mỉm cười và trong tư thế sẵn sàng giúp đỡ mọi người, dừng ngay công việc đang làm nếu có người cần sự giúp đỡ;
  - Sử dụng giọng nói thật thân thiện, hòa nhã;
  - Đáng đáp phải tự tin, dành thời gian để chú ý đến yêu cầu và thực

hiện một chiến lược tìm dựa trên những hiểu biết về các công cụ tìm kiếm tại quầy tham khảo và bộ sưu tập;

- Kiên nhẫn và lịch sự ngay cả khi độc giả quá khó tính;
- Di chuyển khỏi quầy làm việc nếu cần thiết giúp độc giả tại kho sách hoặc các vị trí khác.
- *Biểu lộ sự hứng thú*
  - Mặc dù một vài yêu cầu tham khảo có thể không thú vị lắm đối với bạn, nên nhớ rằng đề tài đó lại thú vị đối với độc giả. Mục đích của thư viện là cung cấp một dịch vụ tốt, vì vậy đừng chú ý đến sự hứng thú riêng của bạn;
  - Để bày tỏ sự hứng thú trước yêu cầu của độc giả, bạn phải hết sức lắng nghe độc giả, giải thích một cách ân cần và nhất là không bao giờ tỏ vẻ vội vã.
- *Truyền thông một cách chắc chắn*
  - Vấn đề hết sức quan trọng là lắng nghe thật kỹ độc giả để đảm bảo rằng bạn hiểu rõ hoàn toàn lời yêu cầu, và đặt những câu hỏi đúng để làm sáng tỏ lời yêu cầu;
  - Để truyền thông được chính xác về một đề tài, đừng bao giờ ngắt lời độc giả khi họ giải thích những yêu cầu của họ. Tốt hơn hết là bạn ghi lại lời nói hoặc tóm tắt các câu hỏi để chắc chắn bạn hiểu họ thật sự yêu cầu điều gì, và cũng nhằm kiểm tra câu hỏi trước khi tiến hành tìm kiếm. Tránh dùng tiếng địa phương hoặc tiếng lóng khi trò chuyện với độc giả.

Trong truyền thông, thường sử dụng hai dạng câu hỏi là câu hỏi mở và câu hỏi đóng. *Câu hỏi mở* - mang tính hiệu quả, cho phép độc giả giải thích mọi thứ mà họ

biết về đề tài mình quan tâm, họ diễn tả thông tin mà họ cần một cách rõ ràng. *Câu hỏi đóng* – chỉ cho phép độc giả trả lời “đúng” hoặc “không” hoặc lựa chọn trong một số các câu trả lời có sẵn, chỉ nên sử dụng câu hỏi đóng sau khi độc giả đã có cơ hội giải thích yêu cầu của họ.

Một số vấn đề thường gặp trong truyền thông:

- Độc giả hỏi những câu hỏi không rõ ràng hoặc quá rộng, bạn cần phải đặt lại một số câu hỏi mở để thu thập thêm thông tin;
- Độc giả có thể chỉ lảm bảm các yêu cầu vì thế bạn khó có thể hiểu họ nói cái gì, bạn cần bày tỏ mức độ hiểu yêu cầu cho độc giả biết hoặc có thể xin họ lặp lại yêu cầu một lần nữa;
- Độc giả hay cho rằng bạn làm việc trong thư viện thì bạn có thể trả lời được hết mọi thứ, bao gồm cả những chi tiết về tất cả tài liệu trong bộ sưu tập. Điều này có thể đúng khi bạn cập nhật được tất cả thông tin đã được thêm vào bộ sưu tập;
- Độc giả đôi khi cũng có những thông tin không đúng, phần lớn độc giả thư viện tìm hiểu thông tin qua ý kiến của người khác và họ có các chi tiết chưa hoàn chỉnh. Bạn cần càng nhiều thông tin càng tốt hoặc bạn thuyết phục độc giả tìm thêm nhiều chi tiết.

Đánh giá mức độ phù hợp của thông tin đã cung cấp qua sự phản hồi của độc giả là công việc mà bất cứ nhân viên tham khảo nào cũng phải thực hiện

- Hầu hết các trường hợp, bạn sẽ tìm thấy câu trả lời cho câu hỏi nhưng phải chắc chắn rằng câu trả lời đã đủ làm hài lòng độc giả. Nếu như câu trả lời không làm hài lòng độc giả, bạn cần phải giới thiệu độc giả đến nhân viên khác,

có thể là cấp trên của bạn hoặc hướng họ đến một nguồn thông tin ở cơ quan khác;

- Để xác định xem độc giả có hài lòng hay không, kiểm tra một cách chắc chắn rằng thông tin đã được nhận và hiểu. Bạn hỏi độc giả của mình: “*Đây có phải là câu trả lời hoàn chỉnh cho câu hỏi của ông hoặc bà không?*”. Khuyến khích độc giả trở lại quây tham khảo nếu cần được hỗ trợ thêm và việc làm này rất quan trọng khi họ không thể định vị được chính xác họ muốn cái gì.

Trong vài trường hợp, nhân viên tham khảo cảm thấy họ phải tham khảo một yêu cầu nào đó từ những người khác hay còn gọi là yêu cầu tham khảo cao hơn. Thư viện có thể ấn định một số thủ tục nhằm xác định khi nào thì một yêu cầu

tham khảo sẽ được chuyển đi. Thủ tục này sẽ chiếm một khoảng thời gian đủ để giải đáp một yêu cầu khi nhân viên tham khảo quá bận rộn hoặc yêu cầu quá phức tạp. Đây cũng là thời gian để nhân viên cấp dưới (người ít thâm niên) tham khảo ý kiến cấp trên (người có thâm niên và kinh nghiệm hơn) khi gặp phải các câu hỏi quá khó. Nhân viên tham khảo cũng có thể nhờ sự hỗ trợ của đồng nghiệp tại thư viện đang công tác, từ các cơ quan bên ngoài như thư viện quốc gia, viện nghiên cứu... Một điều tế nhị là nhân viên tham khảo phải khắc phục tính sĩ diện khi phải tham khảo từ nguồn khác hoặc một người khác. Luôn tâm niệm rằng mục đích căn bản của một thư viện là đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu của độc giả một cách tốt nhất. Nắm vững nguồn tài liệu và khám phá nó cũng là một cách phục vụ thông tin theo yêu cầu.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. BOPP, RICHARD E. và SMITH, LINDA C. *Reference and Information Services*. – Englewood, Colorado : Libraries Unlimited, Inc., 1991.
2. GOSLING, MARY. *Learn Reference Work*. – Canberra : DocMatrix, Pty Ltd., 1999.
3. GOSLING, MARY và HOPGOOD, ELIZABETH. – 2<sup>nd</sup> edition. – *Learn about Information*. – Canberra : DocMatrix, Pty Ltd., 1999.
4. KATZ, WILLIAM A. *Introduction to Reference Work : Volume I : Basic Information Services*. – Seventh edition. – New York : The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997.
5. KATZ, WILLIAM A. *Introduction to Reference Work : Volume II : Reference Services and Reference Processes*. – Seventh edition. – New York : The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997.
6. NGUYỄN MINH HIỆP, LÊ NGỌC OÁNH, DƯƠNG THÚY HƯƠNG. *Tổng quan khoa học thông tin và thư viện*. TP. HCM : Đại học Quốc gia, 2002.
7. *The Reference Librarian*. – Number 67/68. – New York : The Haworth Press, Inc., 1999.