

## XÂY DỰNG PHÒNG THAM KHẢO

Ths. DƯƠNG THÚY HƯƠNG

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

Sử dụng các chuẩn nghiệp vụ thư viện quốc tế như AACR2, DDC, MARC 21, ứng dụng các thành tựu của công nghệ thông tin, trau dồi kỹ năng quản lý thư viện hiện đại. Tất cả không ngoài mục đích là thỏa mãn nhu cầu thông tin cho người sử dụng. Tuy nhiên, nếu chúng ta có xây dựng và tổ chức thư viện thật hiện đại nhưng không thu hút được người sử dụng thì sẽ là một sự lãng phí đáng tiếc. Cán bộ thư viện cần phải có quan điểm **“bạn đọc là khách hàng”**, cán bộ thư viện phải năng động hơn, nhiệt tâm hơn, trình độ hơn trong việc tổ chức “Dịch vụ thông tin” và đặc biệt là “Dịch vụ tham khảo”.

Cơ cấu tổ chức của thư viện thuộc các loại hình thư viện ở các quốc gia khác nhau thường có một số điểm khác biệt mang tính đặc thù. Điều này cũng phản ánh trình độ phát triển ngành thông tin thư viện của mỗi quốc gia đó. Nhìn chung về cơ bản vẫn có những nét tương đồng trong việc tổ chức các bộ phận chính trong hoạt động của thư viện, cụ thể như:

- Công tác kỹ thuật (Technical services)
- Dịch vụ thông tin (Information services)

Trong đó, dịch vụ thông tin đã trở thành “điểm nóng” trước nhu cầu thông tin ngày càng cao của người sử dụng. Đòi hỏi thư viện phải thay đổi công nghệ và nghiệp vụ để luôn hoàn thành mục đích không đổi là kết nối người sử dụng với thông tin mà họ muốn có. Do đó, dịch vụ thông tin phải được tổ chức

một cách phù hợp với các bộ phận chức năng cần thiết.

Bên cạnh dịch vụ lưu hành đã được tự động hóa, dịch vụ tham khảo ngày càng trở nên quan trọng trước những thách thức của kỷ nguyên thông tin. Bộ phận tham khảo với Dịch vụ tham khảo được tổ chức dựa trên nền tảng bộ sưu tập tham khảo và kỹ năng kỹ thuật của cán bộ tham khảo. Dịch vụ tham khảo đã xuất hiện và phát triển trong ngành thư viện thế giới trong một thời gian khá dài. Ở Việt Nam, dịch vụ này vẫn còn khá mới mẻ đối với ngành thư viện. Hiện nay, có một số thư viện công cộng và thư viện đại học đã xây dựng phòng Tham khảo, trong đó có thể nói Thư viện Đại học Khoa học Tự nhiên là nơi đã tổ chức phòng Tham khảo đầu tiên ở Việt Nam từ năm 1999 với đầy đủ các chức năng.

Để đổi mới phương thức và phong cách phục vụ của thư viện và cán bộ thư viện, góp phần nâng cao hiệu quả phục vụ bằng các hình thức hoạt động chủ động và sôi động, thư viện Việt Nam nên tổ chức bộ phận Tham khảo trong từng thư viện tùy theo điều kiện thực tế của thư viện mình: có thể thành lập một bộ phận mới nằm trong dịch vụ thông tin, hoặc **chuyển Phòng tra cứu hay Phòng thông tin thư mục thành Phòng tham khảo, hoặc hợp nhất Phòng thông tin thư mục và Phòng tra cứu với tên gọi mới là Phòng tham khảo**. Tuy nhiên, không phải chỉ là việc đổi tên mà chúng ta cần lưu ý đến một số vấn đề cơ bản về nghiệp vụ tham khảo như sau:

- Dịch vụ Tham khảo trong thư viện cung cấp các dịch vụ giúp “khách

hàng” sử dụng tốt nhất các nguồn tài liệu, tiếp cận thông tin từ mọi nguồn trong và ngoài thư viện nhằm thỏa mãn yêu cầu của họ một cách hiệu quả (nhANH chóng, chính xác và chi phí hợp lý).

- Các kỹ năng kỹ thuật trong dịch vụ tham khảo mà cán bộ thư viện phụ trách tham khảo cần phải có:
  - Xây dựng bộ sưu tập tham khảo – xác định 11 loại tài liệu tham khảo, các tiêu chí đánh giá tài liệu tham khảo in và điện tử. Hoạch định chính sách phát triển sưu tập tham khảo trong chính sách phát triển sưu tập chung của thư viện.
  - Kỹ năng giao tiếp với khách hàng, trong đó “cốt lõi” là **kỹ năng phỏng vấn**, nhằm xác định chính xác thông tin mà khách hàng yêu cầu.
  - Chiến lược truy tìm thông tin – xây dựng một chiến lược truy tìm thông tin dựa trên các nguyên tắc sẵn có (7 bước). Cán

bộ tham khảo phải thường xuyên cập nhật những kiến thức và kỹ năng về các dịch vụ trực tuyến và tài nguyên điện tử như: Internet, mục lục trực tuyến, mạng cộng đồng thư tịch, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

Điều kiện tiên quyết để xây dựng thành công phòng tham khảo và dịch vụ tham khảo đạt hiệu quả là thư viện phải có cán bộ chuyên trách được đào tạo một cách bài bản. Trước mắt, họ có thể tham gia các khóa tập huấn về “Dịch vụ tham khảo” do Liên chi hội thư viện đại học phía Nam (VILASAL) tổ chức để bổ sung các kỹ năng kỹ thuật tham khảo, nhằm phục vụ ngay công tác của mình. Về lâu dài, môn học Dịch vụ thông tin và tham khảo nên được giảng dạy một cách chính quy tại Khoa thư viện – thông tin của các trường đại học cao đẳng có giảng dạy chuyên ngành này. Như thế, đội ngũ cán bộ thư viện trong tương lai sẽ là những cán bộ tham khảo chuyên nghiệp, góp phần đắc lực trong hoạt động thông tin của thư viện trong thời đại thông tin.

### Tài liệu tham khảo

1. BOPP, Richard E. *Reference and Information Services: An Introduction* / Richard E. Bopp, Linda C. Smith. – Third Edition. – Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 2001.
2. GOSLING, Mary. *Learn Reference Work*. – Second Edition. – Canberra : DocMatrix Pty Ltd, 2007.
3. JENNERICH, Elaine Z. *The Reference Interview as a Creative Art* / Elaine Z. Jennerich, Edward J. Jennerich. – Second Edition. – Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., 1997.
4. KATZ, William A. *Introduction to Reference Work*. – Eighth Edition. – Boston: McGraw-Hill, 2002.
5. ROSS, Catherine Sheldrick. *Conducting the Reference Interview : a how-to-do-it manual for librarians : number 117* / Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen, Patricia Dewdney. – New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.