CÁN BỘ THƯ VIỆN FESAL TÌM HIỂU DỊCH VỤ THAM KHẢO – FESAL Librarians Discover Reference Services

JUDITH F. GREEN
Giáo sư và Chuyên gia Tham khảo
ĐH. Alaska Anchorage, Hoa Kỳ - Học giả Chương trình Fulbright

TRẦN KIM THỦY
dịch

Lần đầu tiên đến thăm Thư viện ĐH. Khoa học Tự nhiên TP. HCM, tôi thật bất ngờ. Tôi có cảm giác như mình đã bước vào một thư viện ở ngay trên đất nước mình, Hoa Kỳ! Điểm nổi bật nhất của thư viện này là Quầy Tham khảo đúng nghĩa, với đội ngũ nhân viên ân cần chu đáo, bộ sưu tập tài liệu tham khảo rất phong phú gồm sách Tiếng Việt cũng như nhiều tựa đề Tiếng Anh quen thuộc. Tham quan rất nhiều thư viện ở Việt Nam, tôi thật ấn tượng bởi quy mô và sự cởi mở của thư viện này. Điều đáng ngạc nhiên hơn đã lưu vào trong tâm trí tôi là họ có tổ chức công việc giảng dạy tại đây! Tôi đã trao đổi với ông Hiệp và các nhân viên về phương thức mà tôi có thể giúp họ.

Tôi được mời làm việc với ông Oánh để thiết kế và trình bày một cuộc hội thảo về Dịch vụ tham khảo lần đầu tiên từ trước đến nay. Trong khi tôi đang suy nghĩ là mình nên nói chuyện như thế nào với những người tham dự về đề tài này trong vài tiếng đồng hồ, thì ông Hiệp và ông Oánh đã dự định sẵn trong đầu những kế hoạch đầy tham vọng cho một khóa tập huấn bốn ngày! Tôi hơi hồi hộp về việc dạy một điều mà trước đây tôi chưa hề dạy bao giờ, nhưng tôi đã quyết định rằng tôi không thể phí thời gian để lo lắng và tôi nên tích cực hơn trong việc đọc tài liệu về đề tài đó và lên kế hoạch để làm cho khóa tập huấn mang tính chất giao lưu và thú vị.

Theo nghiên cứu của tôi, tôi quyết định sử dụng quyển sách rất quen thuộc với tôi từ ngày tôi còn đi học tại trường

thư viện của mình "Dẫn nhập công tác tham khảo - *Introduction to Reference Works*" của Bill Katz. Tôi đã phát hiện thêm hai quyển sách và rất nhiều bài tạp chí và websites đã làm phong phú thêm

cho nghiên cứu của tôi. Tôi quyết định không cho phép mình đọc những quyển tiểu thuyết mà tôi rất thích đọc vào giờ đi ngũ, và thay vào đó đọc và ghi chú các tài liệu mới mà tôi tìm kiếm được. Mặc dù, tài liệu tôi đọc không lôi cuốn bằng những quyển tiểu thuyết, nhưng nó giúp tôi nhớ lại tại sao tôi thích trở thành cán bộ tham khảo và đặc biệt là tôi rất thích tìm kiếm thông tin. Tôi hy vọng rằng mình có thể truyền đạt niềm say mê đó cho học viên của tôi và tôi đã trãi qua nhiều giờ để nghĩ về những hoạt động có thể truyền cảm hứng cho họ.

Gần ngày khai giảng khóa học, tôi đã gặp ông Oánh và học được nhiều ý tưởng của ông về khóa học. Chúng tôi cùng làm việc để thiết kế nội dung của tập huấn, đồng tình với những đề tài của khóa học, và ý tưởng cho những hoạt động học tập. Tôi thật ấn tượng về ông Oánh thông qua kiến thức về nguồn tham khảo và sự trầm lặng nhưng thật mạnh mẽ khi tiếp cận với công việc. Thực ra, ông ấy đã đồng ý dành một ngày nghỉ cuối tuần để dịch các slide của powerpoint ra tiếng Việt.

Khi khóa tập huấn đến gần, tôi ít lo lắng hơn và làm việc nhiều hơn. Tôi háo hức muốn cho tập huấn thành công tốt đẹp và không muốn có bất cứ một bất ngờ nào. Tuy nhiên, tôi đã có một bất ngờ, đó là khi khóa tập huấn bắt đầu. Tôi thật sự ngạc về công việc quá tốt ông Óanh và tôi cùng làm với nhau, Bằng khả năng của mình, ông ấy nắm bắt được nội dung cũng như tinh thần của tất cả những gì mà tôi nói và đã dịch nó sang tiếng Việt. Tôi có thể nói điều này vì sự phản hồi của học viên. Họ rất háo hức và chú ý và tôi biết rằng họ hiểu những gì tôi nói. Bên cạnh đó, họ đã cười khi tôi đùa! Người ta còn đòi hỏi gì hơn nữa trong một nhóm tham dự tập huấn như vậy?

Về nội dung tập huấn, chúng tôi muốn cung cấp cho người tham dự ý thức làm thế nào để phát triển dịch vụ tham khảo cũng như một số kỹ năng phân lọai, đánh giá và duy trì một bộ sưu tập tham khảo. Dĩ nhiên, trả lời những câu hỏi tham khảo cũng là chức năng chính trong bất cứ dịch vụ tham khảo nào. Vì thế, chúng tôi đã đưa vào huấn luyện kỹ thuật phỏng vấn. Sau đây là đề cương tóm lược của nội dung tập huấn:

- 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
- Lựa chọn, đánh giá, và quản lý nguồn tài liệu tham khảo
  - Nguồn tài liệu tham khảo là gì
  - Phát triển và duy trì sưu tập tham khảo
  - Công cụ tham khảo
- Ứng dụng của công nghệ vào dịch vụ tham khảo
  - Công nghệ web
- Phỏng vấn tham khảo

Khóa tập huấn tạo nhiều cơ hội cho những người tham dự phân tích nguồn tài liệu tham khảo thực sự, đánh giá phạm vi và mức độ của chúng, và làm sáng tỏ cho các đồng nghiệp của họ về nguồn tài liệu tham khảo mà họ đã khảo sát. Bài tập đặc biệt này trở nên thú vị hơn khi đưa ra những khuyến khích cho những ai xung phong nói về nguồn tài liệu tham khảo mà họ đã khảo sát. Ngoài ra, những người tham dự được yêu cầu viết nhiều câu hỏi mà nguồn tài liệu họ đang đánh giá có thể giải đáp. Những câu

hỏi này được dùng làm bài tập cuối cùng khi kết thúc tập huấn – cho những người tham dự cơ hội thực tập chọn nguồn tài liệu thích hợp và tìm kiếm câu trả lời cho những câu hỏi cụ thể trong nguồn đó. Việc học cách lựa chọn và tìm kiếm câu trả lời trong những nguồn tài liệu tham khảo là một khía cạnh cần thiết chủ yếu của ngành thư viện trong dịch vụ tham khảo. Tôi rất vui khi nhận thấy rằng những người tham dự tập huấn đã biểu lộ đúng phong cách của một người cán bộ tham khảo thật sự. Họ miễn cưỡng dừng lại khi thời gian đã hết và họ đã cộng tác với nhau để tìm ra câu trả lời cho thật nhiều câu hỏi trong thời gian cho phép.

Kỹ năng khác mà chúng tôi cung cấp trong tập huấn là phát triển kỹ năng hợp tác học tập. Tôi chắc rằng tôi đã làm phiền nhiều người bởi hoạt động ngớ ngẩn đó, tôi nghĩ thế! Nhưng cuối cùng tôi có thể nói rằng những người tham dự đã nhận ra ý nghĩa của hoạt động đó, đặc biệt là khi họ vẫn làm việc ngay trong giờ giải lao, chia sẻ câu trả lời, và không muốn rời lớp cho đến khi họ đã hoàn thành các hoạt động một cách thành công!

Tôi thật ấn tượng bởi sự quan tâm của những người tham dự tập huấn về chủ đề đó và niềm háo hức của họ khi có thêm nhiều thông tin. Lẽ ra cảm thấy mệt mỏi vào cuối ngày giảng dạy, nhưng tôi lại cảm thấy thật khỏe khoắn. Tôi lại phát hiện ra niềm đam mê mãnh liệt của mình về Dịch vụ tham khảo và có thể nói rằng ít nhất một phần niềm đam mê đó đã được chia sẻ cho những người tham dự. Đây là một kinh nghiệm đáng ngạc nhiên của tôi. Thực sự, tôi sẽ đi thật xa để nói rằng đó là một kinh nghiệm giảng dạy hay nhất mà tôi có.

Điều đó nói lên một điều là, tôi sẽ không từ bỏ việc gặt hái thêm kinh nghiệm giảng dạy hay nhất ở đây, tại Việt

Nam. Thực ra, ông Oánh và tôi sẽ đạt được mục tiêu đó khi chúng tôi cộng tác lần nữa vào tháng Sáu để tổ chức tập huấn tương tự tại Thư viện Trung tâm của Đại học Quốc gia Việt Nam tại Thủ Đức. Dẫu sao, tôi sẽ không thất vọng nếu những người tham dự không dễ tiếp thu như nhóm người trước. Tôi có cảm giác rằng họ sẽ vẫn bị thu hút và sôi động như nhóm trước. Tôi trông chờ cơ hội khác để liên hệ với những đồng nghiệp kính mến của tôi ở Việt Nam và tôi sẽ nhớ mãi những kinh nghiệm mà tôi có với các đồng nghiệp ở đất nước tươi đẹp này.