

DỊCH VỤ THAM KHẢO – MỘT NGHIỆP VỤ CẦN THIẾT CỦA CÁN BỘ THÔNG TIN - THỜ VIỆN HIỆN NAY

Đông Thủy Hồng

Phong Tham khảo – Thờ viện NH Khoa học Tội nghiệp

Nhu cầu thông tin của người sử dụng ngày càng cao, bản thân thông tin ngày càng phong phú thậm chí trôi nổi quá tải nên đòi hỏi phải có những cách thức mới với người cán bộ thông tin thờ viện ngày nay. Nghiệp vụ và công nghệ thông tin hiện nay thay đổi rất nhanh chóng thành một mục đích không thể thiếu của thờ viện là kết nối người sử dụng và thông tin họ muốn có.

Thờ viện ngày xưa là nơi tập trung thông tin cho người cần sử dụng, người cán bộ thờ viện có vai trò của người giới thiệu; ngày nay thờ viện là nơi tiếp ứng tức thì nhu cầu của người sử dụng, người cán bộ thờ viện có vai trò chủ yếu của người cung cấp thông tin. Nếu tiếp ứng được yêu cầu này, những cán bộ đang công tác trong ngành thông tin - thờ viện phải nâng cao những kỹ năng nghề nghiệp, công nghệ và ngoại ngữ... Nếu biết tận dụng và công tác tốt chức *Dịch vụ thông tin và tham khảo* trong một thờ viện hay cơ quan thông tin.

Thức ra, dịch vụ tham khảo xuất hiện khá sớm trong ngành thờ viện (1876), và bắt đầu phát triển của công tác tham khảo một thời gian này nếu nói là

- Thông tin
- Truyền thông
- Hướng dẫn

Năm khoảng năm 1900, bộ phận tham khảo đã được xây dựng tại rất nhiều thờ viện ở Hoa Kỳ nhất là các thờ viện công cộng, với mục đích giúp việc giải quyết việc sử dụng tài liệu thờ viện.

Khai niệm về thời hạnh công tác tham khảo đã lan rộng một cách nhanh chóng trong ngành thờ viện, vào những năm 30 của thế kỷ XX, ở các thờ viện đã hình thành một nguồn lực chuyên về tham khảo với một nền tảng kiến thức và chuyên môn hoặc chuyên ngành thích hợp.

Sự phát triển dịch vụ tham khảo tại các thờ viện nói chung, thờ viện chuyên ngành nói riêng trong hiện tại và tương lai mang một ý nghĩa rất đặc biệt. Thờ viện tồn tại và phát triển chủ yếu là cung cấp các dịch vụ hôn nên xây dựng và lưu trữ các bộ sưu tập. Nhiều nay cũng có nghĩa là Dịch vụ tham khảo một nơi hội tụ những tiêu chuẩn cao hơn, nội dung trên cơ sở "Người thư viện phải có kiến thức sâu rộng để cung cấp những thông tin cần thiết cho khách hàng, sẵn sàng tìm kiếm thông tin từ bất cứ

nguồn nào, và coi khả năng tổng hợp hoặc chuẩn bị thông tin khách hàng sau đây”

Nếu thời gian tới công tác tham khảo, cán bộ thờ viện phải biết cách tổ chức một Dịch vụ tham khảo, phải nắm vững kỹ năng kỹ thuật tham khảo, phải xây dựng một bộ sưu tập tham khảo (bao gồm tài liệu in và tài liệu điện tử). Trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi xin phép nêu trình bày một số kỹ năng chính yếu mà người cán bộ thờ viện ngay nay cần phải có trong thời các kỹ năng này cũng rất cần và nâng cao áp dụng trong công tác tham khảo tại Phòng tham khảo của Thờ viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia TP. HCM.

- Nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác tham khảo

Cán bộ thờ viện cần nhận thức rõ tầm quan trọng của công tác tham khảo, hiểu rõ mục đích nhiệm vụ của công việc sẽ phải thực hiện. Tôi nói tôi tìm tôi học hỏi, trau dồi những kiến thức, kỹ năng liên quan nhằm thực hiện tốt công tác của mình. Công tác tham khảo sẽ rất hiệu quả cao nếu người phải thực hiện tham khảo thật sự yêu thích công việc nhiều và vui vẻ không ngại hết sức tận tâm.

- Xây dựng Bộ sưu tập tham khảo

Cán bộ làm công tác tham khảo không những phải biết cách nhận diện nghiên cứu một sản phẩm tham khảo mà còn phải biết hoạch định một chính sách phát triển tài liệu tham khảo đối với nhiều hình thức khác nhau nhằm hoàn toàn phù hợp với chính sách phát triển tài liệu chung của thờ viện.

- Kỹ năng truyền thông

Nếu cung cấp một dịch vụ thông tin mang tính hiệu quả cần phải tham khảo phải truyền thông với khách hàng một cách khéo léo, nắm bắt chính xác những yêu cầu của khách hàng. Chẳng hạn như chúng ta mỗi khi tiếp xúc với khách hàng phải nắm bắt những yêu cầu khách hàng một cách nhanh chóng với chi phí thấp nhất.

- Chiến lược truy tìm

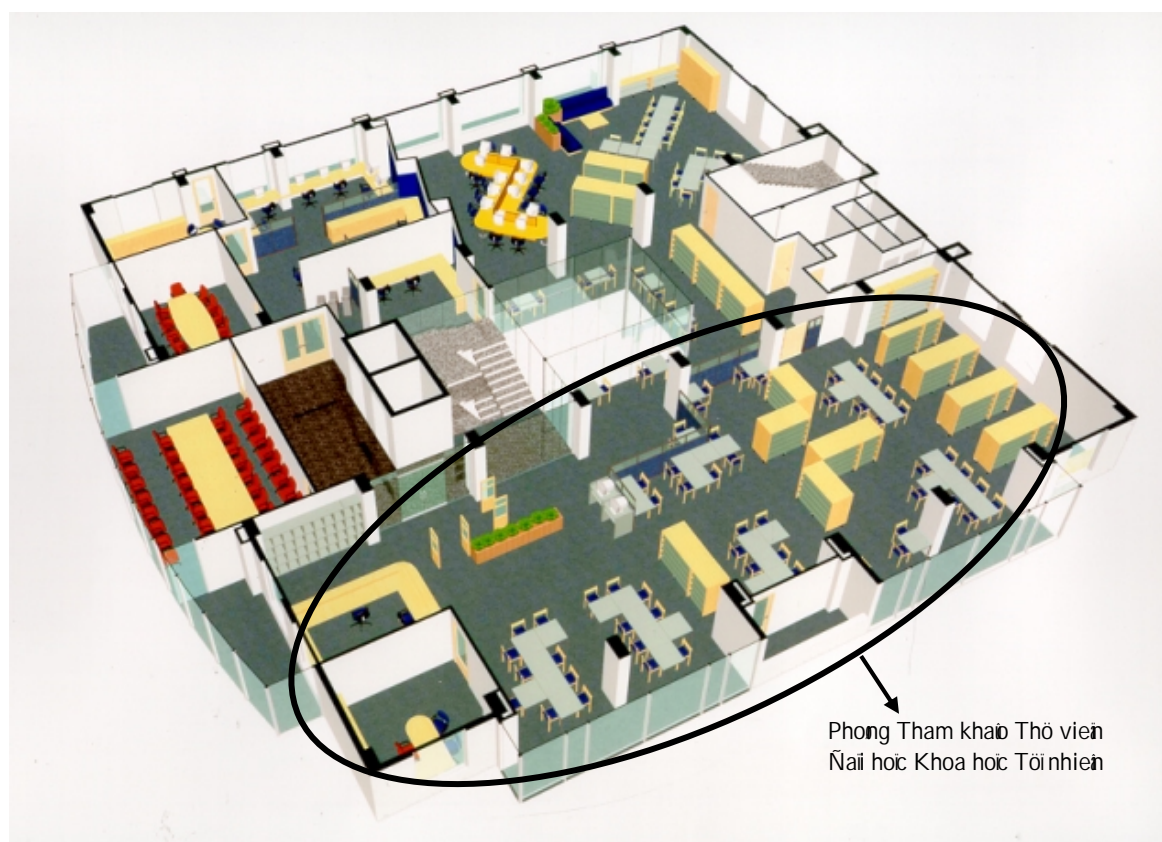
Chiến lược truy tìm của thờ viện rất nhiều mà cán bộ tham khảo phải tìm xây dựng dựa trên một số quy tắc cần tuân thủ. Một chiến lược truy tìm tốt nhằm tìm ra câu trả lời theo yêu cầu một cách nhanh nhất, sử dụng những nguồn tài liệu đáng tin cậy và tránh câu trả lời bằng cảm tính hoặc kiến thức riêng của bản thân. Bên cạnh nội dung cần phải tham khảo còn phải cập nhật những kiến thức về dịch vụ trực tuyến như Internet, các cơ sở dữ liệu trực tuyến, mức độ trực tuyến... vì một chiến lược truy tìm bao giờ cũng bao gồm truy tìm thủ công và truy tìm trực tuyến.

Nhìn chung, Dịch vụ tham khảo rất xuất hiện và phát triển trong ngành thờ viện thế giới một thời gian dài. Riêng Việt Nam, dịch vụ này còn khá mới mẻ với ngành thờ viện, cán bộ thờ viện hầu như chưa có ý thức nào tạo nên một kỹ năng, kỹ thuật tham khảo để bắt kịp những yêu cầu về tiếp xúc thông tin cho mỗi nơi thờ tự khách hàng trong một xã hội thông tin mở. Do vậy, bộ phận nghiên cứu về Dịch vụ tham khảo là một việc hết sức cần thiết cho

can bảo đảm công tác tại các cơ quan thông tin - thư viện.

Trong kế hoạch xây dựng thư viện niên tới của mình trong năm 2003, Thư viện trường Nữ học Khoa học Tự nhiên rất trọng tâm vào việc nâng cao hiệu quả của Phòng

Tham khảo, nội tập trung trí tuệ của thư viện nhằm đáp ứng mọi nhu cầu thông tin của người sử dụng; nâng thời lượng phục vụ tốt nhất về Dịch vụ tham khảo cho những khoa đào tạo và bồi dưỡng do Thư viện Cao học đảm trách.



TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bopp, Richard E. và Smith, Linda C. *Reference and Information Services*. – Englewood, Colorado : Libraries Unlimited, Inc., 1991.

Gosling, Mary. *Learn Reference Work*. – Canberra : DocMatrix Pty Ltd., 1999.

Gosling, Mary và Hogoog, Elizabeth. *Learn about Information*. – 2nd edition. – Canberra : DocMatrix Pty Ltd., 1999.

Leã Ngọc Oanh, Đông Thụy Hồng. *Nên nữa môn tham khảo (hay dịch vụ thông tin) vào chương trình giảng dạy ngành thư viện học. Soã tay quản lý thông tin – thư viện* / Nguyễn Minh Hiệp chủ biên. – TP. HCM : Nữ học Quốc gia, 2002.