ĐỔI MỚI VÀ NÂNG CAO NĂNG LỰC HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN CỦA CÁN BỘ THƯ VIỆN

ThS. DƯƠNG THÚY HƯƠNG
PGĐ. Thư viện ĐH Khoa học Tự nhiên
ĐHQG TP. Hồ Chí Minh

Thông tin ngày càng trở nên đa dạng về hình thức và phong phú về nội dung. Công nghệ cũng không ngừng phát triển, đặc biệt là công nghệ thông tin đã và đang thâm nhập vào mọi lĩnh vực, trong đó có ngành thư viện – thông tin. Nắm bắt được nghiệp vụ và công nghệ luôn đổi mới để phục vụ cho nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng chính là một thách thức lớn đối với cán bộ thư viện trong hiện tại và tương lai.

Để cung cấp cho sinh viện ngành thư viện – thông tin kiến thức và kĩ năng cơ bản và nâng cao trong việc *"kết nối người sử dụng với thông tin mà họ muốn có"*. Khoa Thư viện – Thông tin trường Đại học Sài Gòn đã thiết kế Chương trình đào tạo với tinh thần *"Đổi mới và nâng cao năng lực hoạt động thông tin"* của sinh viên – những cán bộ thư viện ngày mai.

Các môn học nền tảng cho hoạt động thông tin

- *Trang thiết bị tin học* – nắm rõ tính năng và công dụng của trang thiết bị tin học để áp dụng và sử dụng một cách có hiệu quả vào các hoạt động của thư viện.
- *Mạng thông tin – thư viện* – cung cấp kiến thức về mạng máy tính, hệ thống và tổ hợp thư viện. Kĩ năng khai thác thông tin trực tuyến (OPAC, cơ sở dữ liệu, thư viện số, tài nguyên mở). Lịch sử và cách tìm kiếm thông tin trên Internet bằng các công cụ (bộ máy tìm kiếm, danh mục theo chủ đề, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cổng thông tin). Đặc biệt là kĩ năng xây dựng chiến lược tìm kiếm và đánh giá thông tin.

Các môn học chính của hoạt động thông tin

Nhận thức được tầm quan trọng của dịch vụ tham khảo, hiểu rõ mục đích, nhiệm vụ và công việc cần phải thực hiện, cán bộ thư viện sẽ định hướng được cho chính mình trong quá trình tìm tòi, học hỏi, trau dồi những kiến thức, kĩ năng liên quan nhằm thực hiện tốt vai trò của mình. Dịch vụ tham khảo chỉ sẽ đạt hiệu quả khi cán bộ thư viện thật sự yêu thích công việc nhiều vất vả nhưng hết sức thú vị này. Dịch vụ tham khảo trong thư viện cung ứng 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.

- *Tham khảo 1*- bao gồm các kĩ năng
  - **Xây dựng bộ sưu tập tham khảo**

    Sưu tập tham khảo là sưu tập các nguồn tài liệu dưới dạng in ấn hoặc điện tử với chủ đích dùng để tham khảo, tra cứu hơn là để đọc hay nghiên cứu. Sưu tập tham khảo bao gồm: bách khoa từ điển, từ điển, niên giám, sổ tay cẩm nang, lịch sách, bản đồ và các nguồn tài liệu đặc biệt khác (tài liệu thống kê, tiêu chuẩn, báo cáo thường niên, ấn phẩm của chính quyền, thư mục, sách chỉ mục và tóm lược ấn phẩm định kỳ…). Đòi hỏi cán bộ tham khảo phải nắm vững kĩ năng nghiên cứu, đánh giá một ấn phẩm tham khảo theo những tiêu chí nhất định (uy tín, mục đích, phạm vi, khuynh hướng, cách thức sắp xếp, tài liệu chứng minh, tính chất bản chỉ mục, hình thức xuất bản phẩm, tính cập nhật). Bên cạnh đó, cán bộ tham khảo cần biết hoạch định một chính sách phát triển sưu tập tài tham khảo dưới nhiều hình thức khác nhau nhưng phải phù hợp với chính sách phát triển sưu tập chung của thư viện.

  - **Kĩ năng giao tiếp và kĩ thuật phỏng vấn**

    Để có thể cung cấp một dịch vụ mang tính hiệu quả, cán bộ tham khảo phải giao tiếp với khách hàng một cách khéo léo, tế nhị, hợp lệ, đúng luật, kiến thức chuẩn. Cụ thể hơn, cán bộ tham khảo nhất thiết phải **"học"** cho biết cách giao tiếp nhằm xác định đúng yêu cầu của khách hàng. Bao gồm một số kĩ năng: xác định mức độ giao tiếp cho từng khách hàng, phỏng vấn và giới hạn yêu cầu, giải thích những thủ tục, xác định hình thức và ngôn ngữ cung cấp thông tin theo khách hàng, thu thập sự phản hồi về mức độ phù hợp của thông tin, hiểu rõ các nguyên tắc và cách thực hiện một dịch vụ chất lượng cao.

    Có thể nói, kĩ thuật phỏng vấn là "cốt lõi" của kĩ năng giao tiếp. Yếu tố quan trọng hàng đầu trong việc xác định chính xác thông tin mà khách hàng yêu cầu. Trong quá trình phỏng vấn, cán bộ tham khảo sẽ đối thoại trực tiếp với khách hàng để nghe họ giải thích, trình bày ý muốn, đồng thời khuyến khích họ bằng những câu hỏi nhằm tránh sự lãng phí thời gian và công sức tìm kiếm các thông tin sai lệch, đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng. Khi phỏng vấn, cán bộ tham khảo phải tỏ ra thân thiện, am tường thông tin, và nắm vững những yêu cầu hợp lệ (bản quyền, quyền tự do thông tin, tính riêng tư, trách nhiệm về chất lượng thông tin, sự kiểm soát, tính bảo mật). Kiến thức thông tin, kiến thức tâm lí, kĩ năng giao tiếp của cán bộ tham khảo được thể hiện trong cùng một thời điểm là nền tảng cho sự thành công của dịch vụ.

  - **Chiến lược truy tìm thông tin**

    Chiến lược truy tìm nhằm tìm ra câu trả lời cho những yêu cầu một cách nhanh nhất, cán bộ tham khảo phải sử dụng những nguồn tài liệu danh tiếng, đáng tin cậy và tránh câu trả lời chỉ dựa trên kiến thức riêng của

bản thân. Một chiến lược truy tìm cụ thể sẽ do cán bộ tham khảo tự xây dựng theo các quy tắc sẵn có: làm sáng tỏ vấn đề, lựa chọn tài liệu, định ưu tiên cho nguồn tài liệu, định vị nguồn tài liệu, tìm kiếm tài liệu, đánh giá quy trình, thu thập và trình bày thông tin.

- **Tái đóng gói thông tin**

Tái đóng gói thông tin là một dịch vụ thông tin thư viện được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng để đáp ứng những yêu cầu thông tin cụ thể. Thông tin được tập trung và tổ chức theo chủ đề dưới dạng điện tử với mọi hình thức: thư tịch, tóm tắt, toàn văn và đa phương tiện. Cán bộ tham khảo có thể sử dụng một số phần mềm mã nguồn mở để đóng gói thông tin trên CD-ROM tự khởi động, giúp khách hàng dễ dàng truy tìm, dò tìm, và in tài liệu trên máy tính. Các bước thực hiện:

  - Sưu tầm thông tin
  - Thu gom vào bộ sưu tập
  - Biên mục và chỉ mục
  - Thiết kế giao diện
  - Xuất ra CD-ROM

- *Tham khảo 2* – tổ chức và sử dụng dịch vụ tham khảo trực tuyến (chat reference) và phổ biến chương trình kiến thức thông tin (information literacy) cho người sử dụng

  - **Tham khảo giao tiếp trực tuyến (chat reference*)***

  Trong những năm đầu thế kỷ XXI, các thư viện lớn trên thế giới đã sử dụng các phần mềm giao tiếp trực tuyến trong dịch vụ tham khảo, đây là một cách để cán bộ tham khảo tiếp xúc với người sử dụng khi họ đang kết nối Internet và hỗ trợ họ khi họ gặp khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin. Hiện nay, dịch vụ tham khảo giao tiếp trực tuyến đã được triển khai tại một số thư viện ở Việt Nam, dịch vụ bao gồm tư vấn hỗ trợ và cung cấp thông tin theo yêu cầu tổ chức hội thảo chuyên đề trực tuyến.

  - **Phổ biến kiến thức thông tin (information literacy)**

  Nhận thức tầm quan trọng và nắm vững những nguyên tắc, nội dung của kiến thức thông tin. Xây dựng chương trình và lập kế hoạch giảng dạy môn học Kiến thức thông tin cho các đối tượng người sử dụng của các loại hình thư viện (thư viện công cộng, thư viện đại học, thư viện chuyên ngành, thư viện trường học,…).

- *Chỉ mục, trích dẫn và tóm tắt tài liệu* – phân tích tạp chí, thiết lập thư mục chú giải và thực hiện phổ biến thông tin có chọn lọc.

Các môn học thiên về thông tin của khoa Thư viện – Thông tin trường Đại học Sài Gòn được xây dựng trên nền tảng của sự kế thừa các thành tựu về nghiệp vụ thư viện của thế giới (Dịch tham khảo, Kiến thức thông tin) và sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông. Cho phép chúng ta tin tưởng rằng các sinh viên của khoa Thư viện – Thông tin trường Đại học Sài Gòn sẽ là những cán bộ tham khảo chuyên nghiệp, những người góp phần đắc lực trong việc đổi mới và nâng cao năng lực hoạt động thông tin của ngành thư viện – thông tin nước ta trong tương lai không xa.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. EISENBERG, MICHAEL. **Information literacy** : **essential skills for the information age** / Michael B. Eisenberg, Carrie A. Lowe, Kathleen L. Spitzer. - Second edition. – Westport, Connecticut : Libraries Unlimited, 2004.
2. GAVIN, CHRISTY. **Teaching information literacy : a conceptual approach**. – Lanham, Maryland : The Scarecrow Press, Inc., 2008.
3. GOSLING, MARY. **Learn reference work**. – Second edition. - Canberra :DocMatrix Pty Ltd, 2007.
4. **Implementing digital reference services : setting standards and making it real**.- New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2001.
5. KATZ, William A. **Introduction to reference work**. – Eighth edition. – Boston: McGraw-Hill, 2002.
6. MEOLA, MARC. **Starting and operating live virtual reference services : a how-to-do-it manual for librarians : number 118** / Marc Meola, Sam Stormont. - New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.
7. NGUYỄN MINH HIỆP. **Cơ sở khoa học thông tin và thư viện**. – TP. HCM. : Giáo dục, 2009.
8. NGUYỄN MINH HIỆP. **Tổng quan khoa học thông tin và thư viện** / Nguyễn Minh Hiệp, Lê Ngọc Oánh, Dương Thúy Hương. – TP. HCM. : Đại học Quốc gia, 2002.
9. ROSS, CATHERINE SHELDRCK. **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.