

## **GIÁO DỤC NGƯỜI SỬ DỤNG TRONG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC**

**ThS. NINH THỊ KIM THOA**

Khoa Thư viện – Thông tin học  
Đại học Khoa học Xã hội & Nhân văn  
Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

Ngày nay, cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật - kinh tế - văn hóa - xã hội, vai trò của thư viện trong đời sống ngày càng được khẳng định. Ở Việt Nam, các nguồn lực thông tin – tư liệu và các dịch vụ mà thư viện cung cấp, trong đó có các thư viện đại học, ngày càng phát triển cả về số lượng và chất lượng. Thư viện đại học đóng góp một phần rất quan trọng trong việc mở cánh cửa thông tin để giúp sinh viên và giảng viên tự chủ trong việc tìm được thông tin phù hợp, hỗ trợ nhu cầu giảng dạy, học tập và nghiên cứu của họ. Thư viện đảm bảo rằng những nguồn lực thông tin và dịch vụ của thư viện sẽ đem lại lợi ích tốt nhất cho bạn đọc. Tuy nhiên, sự phát triển của các nguồn lực thông tin cũng làm cho người sử dụng phải đối diện với những thách thức trong việc tìm và sử dụng các nguồn lực đó một cách hiệu quả. Vì vậy, các chương trình huấn luyện hoặc giáo dục người sử dụng thư viện là hết sức cần thiết.

### *Giáo dục người sử dụng:*

Fleming (1990) định nghĩa giáo dục người sử dụng là những chương trình hướng dẫn và giảng dạy đa dạng được thư viện cung cấp cho người sử dụng nhằm giúp họ sử dụng các nguồn tin và dịch vụ của thư viện một cách hiệu quả và độc lập. Như vậy, giáo dục người sử dụng bao hàm việc nâng cao tri thức của họ về các dịch vụ thư viện, giúp họ sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi của thư viện.

Có rất nhiều lý do để một thư viện đại học phải tiến hành các hình thức huấn luyện người sử dụng.

Một là, các nguồn thông tin tư liệu của thư viện ngày càng đa dạng, từ các nguồn tin truyền thống đến các loại hình tài liệu hiện đại như các cơ sở dữ liệu trực tuyến, các CD-ROMs và Internet. Việc tra cứu các nguồn thông tin này ngày càng phức tạp, đòi hỏi người sử dụng phải có những hiểu biết căn bản về thư viện cũng như có các kỹ năng nhất định.

Hai là, sự ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong thư viện đòi hỏi người đọc cần có các kiến thức và kỹ năng để có thể sử dụng các trang thiết bị và tiện nghi thư viện một cách phù hợp.

Trong khi đó, nhu cầu và nền tảng tri thức của người sử dụng, cụ thể là sinh viên, có sự khác nhau. Không phải sinh viên nào cũng có những hiểu biết về thư viện

hiện đại và có các kỹ năng thông tin giống nhau. Ví dụ như sinh viên xuất thân từ các vùng nông thôn và vùng núi xa xôi hẻo lánh thì hiểu biết về thư viện và thông tin thường kém hơn các sinh viên đến từ vùng đô thị; hoặc sự khác nhau giữa sinh viên năm thứ nhất với các sinh viên đang học năm thứ hai, thứ ba... hay học sau đại học.

Tất cả những yếu tố trên diễn ra trong bối cảnh ngành giáo dục Việt Nam, trong đó có giáo dục đại học, đang tiến hành đổi mới phương pháp dạy và học để có thể bước cùng nhịp với các nền giáo dục tiên tiến trên thế giới. Những yêu cầu của đổi mới giáo dục, với những tiêu chí như lấy người học làm trung tâm, phát triển tính độc lập – sáng tạo của sinh viên... đòi hỏi phải có sự tham gia ngày càng tích cực và sâu sắc của thư viện đại học.

*Một số hình thức căn bản của giáo dục người sử dụng:*

Giáo dục người sử dụng được tổ chức thành nhiều hình thức từ đơn giản đến nâng cao. Định hướng sử dụng thư viện là giai đoạn đầu tiên trong giáo dục người sử dụng, thường được diễn ra vào đầu khóa học. Nội dung của định hướng thư viện là nhằm giúp người sử dụng biết được thư viện hiện có những nguồn lực nào, sử dụng các nguồn lực đó cũng như các trang thiết bị trong thư viện ra sao... Đối với những bạn đọc – người sử dụng mới của thư viện (ví dụ như sinh viên năm thứ nhất), việc tổ chức các khóa học định hướng thư viện là rất quan trọng. Lý do là các sinh viên này bước chân vào cổng trường đại học với những nền tảng tri thức cũng như môi trường khác nhau. Những sinh viên đến từ các đô thị, các khu vực trung tâm có thể có kiến thức về thư viện và thông tin tốt hơn các sinh viên đến từ những vùng nông thôn, miền núi. Với những khóa học này, nhân viên thư viện có thể cung cấp các thông tin về vị trí thư viện, tổ chức của thư viện, hệ thống mục lục thư viện, bảng phân loại áp dụng trong thư viện, dịch vụ lưu hành tài liệu, dịch vụ tham khảo – tra cứu, các bộ sưu tập về tài liệu nghiên cứu, tài liệu đặc biệt, tài liệu lưu trữ, tài liệu thính thị hay các ấn phẩm định kỳ trong thư viện. Cán bộ thư viện còn có thể giới thiệu về OPAC, CD-ROMs, các nguồn tin điện tử cũng như tìm tin trên Internet. Như vậy, kỹ năng truyền thống cũng như hiện đại cần được chú trọng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng.

Giai đoạn cao hơn là hướng dẫn thư mục. Hoạt động này nhằm mục đích giúp người sử dụng truy cập và sử dụng các nguồn lực thông tin trong thư viện theo những chủ đề nhất định. Việc hướng dẫn này có thể bao gồm các hoạt động như: hướng dẫn cách sử dụng các loại sách tham khảo, dịch vụ tóm tắt và chỉ mục, phát triển các chiến lược tìm tin...

Ngoài ra, nếu có đủ các điều kiện về thời gian, nhân sự và chương trình, thư viện còn có thể phối hợp với nhà trường để tổ chức các khóa học chính thức mang tính chất bắt buộc đối với sinh viên. Các khóa học này sẽ được tính điểm và là một

trong những điều kiện bắt buộc mỗi sinh viên phải hoàn tất trước khi kết thúc chương trình học tập của mình.

*Mối quan hệ giữa giáo dục người sử dụng và phổ cập các kỹ năng thông tin:*

Trong hơn một thập kỷ qua, thư viện đã phát triển không ngừng cùng với sự phát triển chung của thế giới. Nhiều hoạt động của thư viện trong đó có hướng dẫn – giáo dục người sử dụng được điều chỉnh và bổ sung thêm những yếu tố mới. Hướng dẫn sử dụng thư viện ngày nay cần được đặt trong một bối cảnh rộng hơn là dạy cho sinh viên về các kỹ năng thông tin, kỹ năng học tập, kỹ năng truyền thông cũng như các kỹ năng thư viện. Thực tế cho thấy, kỹ năng thông tin của sinh viên chưa cao, nếu không nói là còn yếu; vì vậy mà giáo dục kỹ năng thông tin là rất quan trọng. Điều này cũng đòi hỏi sự phối hợp mật thiết giữa cán bộ thư viện và giảng viên trong suốt các khóa học.

Như vậy, giáo dục người sử dụng cần có sự tổ chức, thực hiện và gắn kết mật thiết với việc phổ cập kiến thức thông tin. Phổ cập các kỹ năng thông tin được hiểu là giúp người sử dụng có các khả năng định vị, tìm tin, quản lý, đánh giá một cách độc lập và sử dụng thông tin từ các nguồn tin đa dạng để giải quyết vấn đề, nghiên cứu, ra quyết định và phát triển năng lực chuyên môn tiếp tục (Orr, Appleton, & Wallin, 2001, p. 457). Hiệp hội Thư viện Mỹ - ALA (1989) cũng chỉ rõ kỹ năng thông tin là khả năng nhận biết khi nào cần thông tin, khả năng định vị, đánh giá và sử dụng hiệu quả thông tin đã tìm được. Hiệp hội này cũng đã nêu lên chín tiêu chuẩn của một sinh viên có kiến thức thông tin, được nhóm lại trong ba nhóm chính là có các kỹ năng thông tin, có khả năng học tập độc lập và có trách nhiệm xã hội.

Nhu cầu có kiến thức thông tin ngày càng trở nên quan trọng kể từ khi việc ứng dụng công nghệ thông tin làm cho quá trình thông tin ngày càng trở nên dễ dàng. Với sự phát triển của nguồn lực thông tin toàn cầu, việc phổ biến các kỹ năng thông tin cho người sử dụng thư viện nói chung, đặc biệt là sinh viên, giảng viên và nhân viên của các trường đại học là rất cần thiết, nhằm cung cấp các cơ hội để học, không chỉ cách truy cập –tiếp cận đến các nguồn tin cần thiết, mà còn là cách đánh giá, quản lý và sử dụng chúng một cách hiệu quả. Kỹ năng thông tin là cơ sở căn bản để giúp người sử dụng có khả năng học tập suốt đời, giúp họ làm chủ được bối cảnh, và tự định hướng được bản thân. Kết quả cuối cùng của chương trình phổ cập kiến thức thông tin sẽ giúp các cá nhân đã được trang bị kỹ năng thông tin có khả năng:

- Xác định được phạm vi – quy mô của thông tin mình cần
- Tiếp cận đến thông tin cần tìm một cách hiệu quả
- Đánh giá được thông tin và nguồn tin một cách độc lập có phê phán
- Kết hợp chặt chẽ thông tin đã tìm được với nền tảng tri thức sẵn có
- Sử dụng thông tin một cách hiệu quả cho một mục đích nào đó.

*Một số nhận xét và ý kiến:*

Trong những năm gần đây, các thư viện đại học Việt Nam đã có những phát triển vượt bậc về mọi phương diện như vốn tài liệu, dịch vụ thư viện, ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong thư viện... Vai trò của giáo dục người sử dụng thư viện cũng ngày càng được các thư viện chú ý và tổ chức thành những hoạt động cụ thể và hữu ích. Bằng chứng là nhiều thư viện đại học đã thường xuyên tổ chức các chương trình huấn luyện – giáo dục người sử dụng thư viện. Tuy nhiên, việc lồng ghép chương trình này với việc phổ cập kiến thức thông tin vẫn còn đang trong giai đoạn khởi đầu. Trong bối cảnh ngành giáo dục nước ta đang đổi mới tích cực, đặc biệt là đổi mới đào tạo đại học, làm thế nào để các thư viện đại học thực sự đi đầu trong việc phổ cập kiến thức thông tin cho người sử dụng là vấn đề cần được các thư viện quan tâm hơn nữa. Chương trình sẽ góp phần giúp sinh viên không chỉ hoàn thành nhiệm vụ học tập, nghiên cứu của mình trong nhà trường mà còn có khả năng tự học suốt đời.

Để giáo dục người sử dụng trong thư viện mang lại những hiệu quả thiết thực, một số vấn đề sau cần được quan tâm hơn nữa:

- Nâng cao nhận thức về vai trò của giáo dục người sử dụng trong mối quan hệ với việc trang bị các kỹ năng thông tin, trong bối cảnh phát triển mới của thư viện Việt Nam và hội nhập với thế giới.

- Từ nhận thức trên, triển khai thành các hoạt động thực tiễn như tổ chức các khóa huấn luyện đa dạng và phù hợp với nhu cầu và trình độ của người sử dụng. Các khóa học này cần được thiết kế theo một quy trình bao gồm những yếu tố căn bản như:

- Xác định mục tiêu của chương trình: Đây sẽ là cơ sở cho việc xác định nội dung và phương pháp hướng dẫn cũng như là tiêu điểm cho việc đánh giá. Cần lưu ý rằng mục tiêu của chương trình nên thống nhất với mục tiêu của trường đại học cũng như của thư viện trên cơ sở các nguồn lực sẵn có. Đồng thời, phải xem xét đến nhu cầu thông tin của những nhóm người sử dụng cụ thể mà thư viện hướng đến.
- Lựa chọn phương pháp hướng dẫn: điều này phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: yêu cầu của việc hướng dẫn, số lượng sinh viên, nguồn lực tài chính, quỹ thời gian và nội dung của khóa học... Khi đã quyết định lựa chọn một phương pháp, cán bộ thư viện nên xem xét những nhân tố sẽ ảnh hưởng đến quá trình học tập cũng như sự tác động của phương pháp đã chọn đến những nhân tố này ra sao... Phương pháp phổ biến là giảng hoặc hướng dẫn, có thể kèm theo các tài liệu thính thị, tham quan thư viện, tài liệu hướng dẫn dưới dạng in.
- Đánh giá: Có hai khía cạnh liên quan đến việc đánh giá: Một là đánh giá để biết được mục tiêu của chương trình đã đạt được chưa? Hai là đánh giá để

biết xem chương trình giáo dục người đọc mà thư viện tiến hành có phải là một chương trình tốt không hay cần phải có những điều chỉnh về mục tiêu cho phù hợp. Việc đánh giá có thể được tiến hành bằng nhiều cách khác nhau. Một trong những cách phổ biến nhất là phương pháp điều tra thông qua các bảng câu hỏi hoặc phỏng vấn. Việc điều tra sẽ giúp kiểm tra xem sinh viên có hài lòng với chương trình huấn luyện không, có tự tin khi sử dụng thư viện hay không... Một cách khác không kém phần quan trọng là các bài kiểm tra về kiến thức thư viện được diễn ra trước và sau khi sinh viên nhận sự huấn luyện.

- Sử dụng trang web thư viện để phục vụ cho việc trang bị kiến thức thông tin cho người sử dụng như:

- Các bài giảng trực tuyến hướng dẫn cách thức sử dụng các cơ sở dữ liệu và cách tìm kiếm trên Internet một cách hiệu quả
- Hướng dẫn cách trích dẫn theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào Tạo hoặc theo các tiêu chuẩn quốc tế
- Cung cấp các tài liệu về bản quyền hoặc kết nối đến những tài liệu này cũng như những lưu ý về bản quyền liên quan trực tiếp đến việc sử dụng tài liệu của bạn đọc

- Phối hợp với giảng viên, với các khoa, bộ môn, các đoàn thể, trung tâm trong trường tổ chức các chương trình đa dạng để phổ cập kiến thức thông tin cho người sử dụng. Phổ cập kiến thức thông tin là một vấn đề rộng lớn và không thể hoàn tất trong một thời gian ngắn, trong một phạm vi hay quy mô hẹp hay giới hạn trong một hoạt động đơn lẻ của một tổ chức. Vì vậy, thư viện đại học nếu chỉ làm đơn độc thì hiệu quả là sẽ rất hạn chế.

- Huấn luyện cán bộ thư viện để họ có các kỹ năng đảm bảo đáp ứng và hỗ trợ được các nhu cầu thông tin của người sử dụng. Cán bộ thư viện cần được trang bị một số kỹ năng nghề nghiệp căn bản như:

- Giúp người sử dụng tương tác với các nguồn lực tri thức
- Có khả năng thay đổi và thích nghi với những hoàn cảnh mới
- Có khả năng đổi mới và sáng tạo
- Có thể cung cấp dịch vụ có chất lượng
- Có kỹ năng giao tiếp tốt
- Có khả năng cập nhật những sự phát triển mới
- Giúp người đọc có khả năng nhận thức về các nguồn lực
- Hỗ trợ người sử dụng bằng cách tổ chức các khóa học phù hợp.

*Kết luận:*

Trong kỷ nguyên thông tin, kỹ năng thiết yếu của người sử dụng không phải chỉ là tích lũy nhiều thông tin nhất mà chính là khả năng truy cập và sử dụng thông tin tìm được một cách hiệu quả. Không phải người sử dụng thư viện nào cũng có trình độ như nhau về kiến thức thông tin. Vì vậy, huấn luyện sử dụng thông tin phải là một phần của giáo dục sinh viên và người sử dụng trong thư viện đại học. Việc huấn luyện nên được tổ chức với các cấp độ khác nhau để đảm bảo rằng nhu cầu thông tin của người sử dụng được đáp ứng thông qua việc phát triển kỹ năng tìm tin của mỗi người. Với việc được trang bị những phương pháp thiết yếu cho việc truy cập, đánh giá và tổng hợp thông tin, thư viện sẽ góp phần thiết thực, giúp người sử dụng hoàn thành các nhiệm vụ trước mắt của mình cũng như đảm bảo khả năng học tập suốt đời.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Association of College and Research Libraries (2000). *Information Literacy Standards for Higher Education*. American Library Association, Chicago.
2. Fleming, Hugh (ed) (1990). *User Education in academic libraries*. London: Library Association Publishing Limited.
3. Julien, H. (2000), *Information literacy instruction in Canadian academic libraries: longitudinal trends and international comparisons*, College and Research Libraries, Vol. 61 No.6, pp.510-23.
4. Orr, D., Appleton, M., & Wallin, M. (2001). *Information literacy and flexible delivery: Creating a conceptual framework and model*. Journal of Academic Librarianship, 27 (6), 457-463.