

SINH VIÊN NGÀNH THƯ VIỆN-THÔNG TIN TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN VỚI MÔN HỌC “DỊCH VỤ THAM KHẢO”

ThS. DƯƠNG THÚY HƯƠNG

Phó GD. Thư viện Đại học Khoa học Tự nhiên
ĐHQG – TP. Hồ Chí Minh

Ngày nay, vai trò của người cán bộ thư viện nói chung và cán bộ làm công tác tham khảo nói riêng đã có rất nhiều thay đổi, trong đó sự thay đổi từ vai trò thụ động sang chủ động trong việc cung cấp thông tin đến người sử dụng là quan trọng nhất. Để đạt được điều đó, sinh viên khoa thư viện – thông tin, những người cán bộ thư viện tương lai phải học tập và trau dồi cho mình những kiến thức và kỹ năng thiết yếu trong hoạt động của dịch vụ thông tin thư viện, đặc biệt là dịch vụ tham khảo. Do đó, Khoa Thư viện – thông tin trường Đại học Sài Gòn đã thiết kế một chương trình giảng dạy mang tính đổi mới và hội nhập, trong đó nổi bật là các môn học cung cấp kiến thức và kỹ năng cho người cán bộ tham khảo như: Mạng thông tin và thư viện, Tham khảo 1 và Tham khảo 2.

1. Kiến thức nền tảng

- Môn học Tham khảo 1- cung cấp kiến thức về mô hình hoạt động của bộ phận dịch vụ thông tin và nhấn mạnh vai trò, bản chất, chức năng của dịch vụ tham khảo trong một thư viện. Bên cạnh là sự hiểu biết về nguồn tài liệu tham khảo cũng như các tiêu chí tuyển chọn và đánh giá ấn phẩm tham khảo nhằm thiết lập bộ sưu tập tham khảo, tạo cơ sở cho việc xây dựng và phát triển dịch vụ tham khảo, đáp ứng mọi yêu cầu thông tin của người sử dụng.
- Môn học Mạng thông tin – thư viện giúp sinh viên hiểu biết về mạng máy tính trong thư viện, lịch sử phát triển của Internet và mạng công cụ thư tịch OCLC. Nắm vững tính năng của các công cụ tìm kiếm: bộ máy tìm kiếm, danh mục theo chủ đề, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và cổng thông tin, thông thạo các loại hình dịch vụ trực tuyến để có thể sử dụng trong việc tìm kiếm thông tin và các hoạt động phục vụ.
- Môn học Tham khảo 2- trình bày ý nghĩa, nền tảng và nội dung của kiến thức thông tin. Phương pháp lập kế hoạch, soạn giáo án, bài giảng và tài liệu hướng dẫn kiến thức thông tin cho người sử dụng. Đồng thời, biết ứng dụng các phần mềm mã nguồn mở để thực hiện việc tái đóng gói thông tin phục vụ dịch vụ tham khảo. Nếu như Tham khảo 1 hướng về việc thỏa mãn

yêu cầu của người sử dụng thì Tham khảo 2 giúp người sử dụng tự tìm kiếm và đánh giá nguồn thông tin theo yêu cầu.

2. *Kỹ năng cơ bản*

Trong quá trình học tập, ngoài phần lý thuyết trên lớp, sinh viên được thực hành với thời lượng 50% thời gian của của mỗi môn học, điều này đã trang bị khá đầy đủ các kỹ năng cần thiết cho người cán bộ tham khảo, cụ thể như:

- Phỏng vấn tham khảo được xem là “cốt lõi” của dịch vụ tham khảo, với mục đích: Xác định thông tin cần thiết của người sử dụng; Hỗ trợ định vị thông tin theo yêu cầu một cách nhanh chóng; Cho phép cán bộ tham khảo đánh giá những kỹ năng thư viện của người sử dụng và có cơ hội giải thích các dịch vụ cũng như các nguồn thông tin được yêu cầu. Sinh viên thực hành theo từng đôi một và lần lượt sắm vai cán bộ tham khảo và người sử dụng, tạo lập phong cách và phương thức giao tiếp, ứng xử đối với người sử dụng thư viện một cách tự tin.
- Tra cứu thông tin trực tuyến: OPAC, cơ sở dữ liệu, sưu tập số và Internet. Đối với Internet, sinh viên phải rèn luyện một chiến lược tìm kiếm thông tin với các bước: Phân tích yêu cầu tin, diễn đạt lệnh tìm kiếm, phân nhóm lệnh từ tìm kiếm, chọn công cụ tìm kiếm phù hợp, tìm lời khuyên từ một chuyên gia, thử lại và đánh giá kết quả tìm được.
- Xây dựng một chiến lược tìm kiếm thông tin theo yêu cầu của người sử dụng sau khi thực hiện xong phỏng vấn. Đảm bảo tính chính xác về nội dung thông tin được cung cấp trong thời gian nhanh nhất. Gồm các bước sau:
 - Làm sáng tỏ vấn đề;
 - Lựa chọn tài liệu;
 - Định ưu tiên cho các nguồn tài liệu;
 - Định vị nguồn tài liệu;
 - Tìm kiếm tài liệu;
 - Đánh giá quy trình;
 - Thu thập và trình bày thông tin.
- Lập kế hoạch để triển khai một Chương trình giảng dạy kiến thức thông tin cho người sử dụng của một thư viện, với các nội dung: mở đầu, nền tảng, viễn cảnh, mục tiêu, phạm vi, thời gian, chi phí và đánh giá. Biên soạn tài liệu hướng dẫn kiến thức thông tin và thực hành bài giảng trước lớp về tra cứu tài liệu qua mục lục trực tuyến, khai thác thông tin trong các cơ sở dữ liệu toàn văn, truy cập vào các bộ sưu tập số, sử dụng các công cụ tìm kiếm trên Internet, trích dẫn tài liệu,...
- Sưu tầm tài liệu từ các trung tâm tri thức như: trang web của chính quyền, mục lục của các thư viện đại học, cơ sở dữ liệu và sưu tập số của các trường đại học, viện hay trung tâm nghiên cứu, cơ sở dữ liệu báo chí, các công ty,... để tạo lập các bộ sưu tập tham khảo theo chủ đề hoặc chuyên

ngành về khoa học cơ bản, khoa học công nghệ và khoa học xã hội dưới dạng điện tử, thể hiện sự chủ động dự đoán nhu cầu của người sử dụng của cán bộ tham khảo.

3. Ứng dụng công nghệ

- Sử dụng các phương tiện truyền thông để dịch vụ tham khảo ngày càng năng động hơn, người sử dụng ít trực tiếp đến thư viện nhưng vẫn có thể đặt ra yêu cầu thông tin qua điện thoại, thư điện tử, giao tiếp trực tuyến (chat reference). Sinh viên phải nắm vững và triển khai các ứng dụng hay tiện ích trên các phương tiện truyền thông để tiếp nhận và đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.
- Số hóa tài liệu: dùng máy quét chuyển từ tài liệu truyền thống sang dạng điện tử để lưu trữ và đọc trên máy tính, đồng thời phục vụ yêu cầu cung cấp tài liệu qua mạng. Tuy nhiên, sinh viên phải chú ý đến vấn đề quyền tác giả khi lưu hành tài nguyên điện tử.
- Ứng dụng các phần mềm nguồn mở, cụ thể là phần mềm nguồn mở thư viện số đa ngôn ngữ Greenstone để tái đóng gói thông tin. Sinh viên được thực hành 30 tiết với phần mềm, bao gồm các nội dung:
 - Cài đặt phần mềm Greenstone với phiên bản 2.82 từ <http://www.greenstone.org>
 - Khởi động Greenstone và giao diện Librarian Interface
 - Tạo bộ sưu tập với Librarian Interface
 - Tạo sưu tập với file HTML
 - Tạo sưu tập với file hình ảnh
 - Tạo sưu tập với file PDF
 - Xuất bản sưu tập trên web hay xuất ra đĩa CD-ROM theo yêu cầu của người sử dụng.



Sản phẩm tái đóng gói thông tin

Nhìn chung, với ba môn học trên, sinh viên ngành Thư viện – thông tin trường Đại học Sài Gòn đã được trang bị khá đầy đủ về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng xây dựng và phát triển các dịch vụ tham khảo cũng như ứng dụng công nghệ mới vào hoạt động phục vụ của thư viện trong hiện tại và tương lai. Tuy nhiên, với yêu cầu hội nhập và phát triển của ngành thư viện Việt Nam, các môn học sẽ không ngừng được cải tiến, bổ sung và đổi mới hàng năm với phương châm đào tạo những cán bộ thư viện không những có khả năng đáp ứng nhu cầu mà còn góp phần thay đổi nhu cầu của xã hội.

Tài liệu tham khảo

Tiếng Anh

1. Eisenberg, Michael B.. *Information Literacy : essential skills for the information age* / Michael B. Eisenberg, Carrie A. Lowe, Kathleen L. Spizer. – 2nd ed. – London : Libraries, Unilimited, 2004.
2. Gosling, Mary. *Learn Reference Work*. – Second Edition. - Canberra : DocMatrix Pty Ltd, 2007.
3. *Implementing Digital Reference Services : setting standards and making it real* .- New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2001.
4. 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.
5. Ross, Catherine Sheldrick. *Conducting the Reference Interview : a how-to-do-it manual for librarian : number 117* / Catherine, Sheldrick, Kirsti Nilsen, Patricia Dewdney. – New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.

Tiếng Việt

1. Lê Ngọc Oánh. *Cẩm nang thư viện trường học*. – TP. HCM : Đại học Sư Phạm, 2009.
2. Nguyễn Minh Hiệp. *Cơ sở Khoa học thông tin và thư viện*. – TP. HCM : Giáo dục, 2009.
3. 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, 2001.