

SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC THƯ VIỆN, TRUNG TÂM THÔNG TIN TẠI VIỆT NAM VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐẶT RA ĐỐI VỚI QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

ThS Nguyễn Văn Thiên

Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

ThS Nguyễn Thanh Thủy

Trường Cán bộ quản lý Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Tóm tắt: Thông qua việc khảo sát thực tế tại 72 thư viện và trung tâm thông tin, bài viết tập trung phân tích những thay đổi trong hoạt động thông tin- thư viện tại Việt Nam từ truyền thống sang hiện đại. Nghiên cứu thực trạng một số nội dung của quản lý nhà nước về thông tin- thư viện. Luận giải về những vấn đề đặt ra và đề xuất kiến nghị nhằm đổi mới một số nội dung trong quản lý nhà nước về thông tin- thư viện tại Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Quản lý; thư viện; hoạt động thông tin- thư viện; quản lý nhà nước.

The development of libraries and information centers in Vietnam and challenges for state management

Abstract: Based on the results of the survey implemented at 72 libraries and information centers, the paper analyzes the shift from traditional to modern information and library activities in Vietnam. Analyzing the current state management in the field of information and library. Identifying challenges and proposing suggestions to improve the state management in the field of information and library in some aspects.

Keywords: Management; library; information – library activities; state management.

Mở đầu

Trong những thập niên gần đây với chính sách đổi mới của Đảng, sự quan tâm đầu tư của Nhà nước, hoạt động thông tin - thư viện (TT-TV) Việt Nam đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Việc ứng dụng các thành tựu của công nghệ thông tin (CNTT) và các công nghệ mới đã làm thay đổi nhiều hoạt động trong thư viện và trung tâm thông tin theo hướng tự động hóa. Có thể thấy các thư viện và trung tâm thông tin (TV&TTTT) Việt Nam hiện nay đang chuyển dịch từ mô hình truyền thống sang hiện đại. Sự thay đổi này mang đến nhiều lợi ích cho người dùng tin và các thư viện. Tuy nhiên, đây cũng là nguyên nhân làm bộc lộ nhiều bất cập trong công tác quản lý, đặc biệt là quản lý ở cấp vĩ mô (quản lý nhà nước). Từ những luận điểm

trên, việc nghiên cứu sự thay đổi trong các TV&TTTT tại Việt Nam dưới tác động của CNTT và luận giải những vấn đề đặt ra đồng thời đưa ra một số kiến nghị đối với hoạt động quản lý nhà nước sẽ góp phần phát triển bền vững sự nghiệp TT-TV nước nhà và nâng cao hiệu quả hoạt động của các TV&TTTT tại Việt Nam.

1. Phương pháp nghiên cứu

Để xác định được sự thay đổi của các TV&TTTT Việt Nam, thực trạng hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV, tác giả của bài nghiên cứu này đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- *Điều tra khảo sát:*

Tiến hành khảo sát tại 72 TV&TTTT lớn tại Việt Nam, trong đó: 41 thư viện đại học và trung tâm học liệu (Khu vực Hà Nội - 18,

các tỉnh phía Bắc - 7, các tỉnh miền Trung - 6, Thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh miền Nam - 10); 23 thư viện công cộng (Khu vực Hà Nội - 2, các tỉnh miền Bắc - 8, các tỉnh miền trung - 6, Thành phố Hồ Chí Minh và các tỉnh miền Nam - 7) và 08 thư viện chuyên ngành. Đối tượng khảo sát là cán bộ lãnh đạo quản lý. Mẫu khảo sát được chọn theo nguyên tắc phân tầng, bởi đối tượng khảo sát không đồng nhất. Khảo sát nhiều loại hình TV&TTTT khác nhau: đại học, công cộng, chuyên ngành. Phạm vi tổ chức khảo sát bao quát các miền Bắc, Trung, Nam của Việt Nam.

- *Phỏng vấn:*

Tiến hành phỏng vấn một số cán bộ quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV; Cán bộ quản lý một số TV&TTTT.

2. Kết quả và thảo luận

2.1. Thực trạng phát triển của các TV&TTTT tại Việt Nam từ mô hình truyền thống sang hiện đại

Quá trình chuyển dịch của các TV&TTTT tại Việt Nam từ truyền thống sang hiện đại được xem xét từ khi các TV&TTTT ứng dụng máy tính, phần mềm vào quản lý các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ. Quá trình này có thể được phân chia thành các giai đoạn sau:

- *Giai đoạn 1986 - 2000:* Đây là giai đoạn các TV&TTTT ở Việt Nam bắt đầu được trang bị các máy tính điện tử, sử dụng các phần mềm tư liệu nhằm xây dựng cơ sở dữ liệu (CSDL) thư mục, tạo lập mục lục điện tử, quản trị nguồn lực thông tin và tạo lập các sản phẩm thông tin.

- *Giai đoạn 2001 - 2006:* Đây là giai đoạn hiện đại hoá phát triển ở mức cao hơn tại các TV&TTTT Việt Nam. Nhiều dự án lớn về xây dựng thư viện điện tử, trung tâm học liệu đã được triển khai. Các dự án này tập trung đầu tư vào cơ sở hạ tầng của thư viện điện tử như:

trụ sở, tòa nhà, trang thiết bị hiện đại, máy tính điện tử, phần mềm quản lý thư viện,... Những công nghệ mới của thế giới đã được các TV&TTTT Việt Nam lựa chọn áp dụng nhằm tự động hóa cao hơn các khâu trong dây chuyền xử lý thông tin tư liệu.

- *Giai đoạn từ 2007 - nay:* Ở giai đoạn này, các TV&TTTT Việt Nam tiếp tục đẩy mạnh quá trình tự động hóa. Xu hướng xây dựng thư viện số thể hiện rõ tại các thư viện đại học và một số thư viện lớn thuộc hệ thống thư viện công cộng.

Kết quả khảo sát cho thấy, thực trạng thay đổi trong các TV&TTTT tại Việt Nam được thể hiện trên một số phương diện sau:

Diện mạo các TV&TTTT Việt Nam đã thay đổi một cách rõ rệt. Nhiều TV&TTTT đã được trang bị các thiết bị hiện đại, nhất là thiết bị về CNTT nhằm thực hiện mục tiêu tin học hoá, tự động hoá các khâu nghiệp vụ, xây dựng thư viện điện tử, phát triển hệ thống mạng thông tin. Kết quả khảo sát cho thấy, đa số các TV&TTTT lớn đã thiết lập được hạ tầng CNTT. Có 60/72 TV&TTTT đã có hệ thống máy chủ riêng để cài đặt phần mềm phục vụ các hoạt động chuyên môn (chiếm 83%). Trong đó hệ thống các thư viện chuyên ngành, đa ngành chiếm tỷ lệ cao nhất. Có 90% số thư viện chuyên ngành, đa ngành được khảo sát đã có hệ thống máy chủ. Nhiều thư viện, trung tâm học liệu có hàng chục máy chủ: Trung tâm Học liệu Huế 15 máy; Trung tâm Học liệu Đà Nẵng - 13 máy; Trung tâm TT-TV, Đại học Quốc gia Hà Nội - 15 máy; Thư viện Quốc gia Việt Nam - 14 máy. Bên cạnh sự đầu tư trang bị về hệ thống máy tính là sự đầu tư trang bị phần mềm quản trị thông tin. Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, các TV&TTTT Việt Nam đã áp dụng nhiều phần mềm khác nhau vào quản lý các hoạt động (Bảng 1).

Bảng 1. *Thực trạng các hệ phần mềm được ứng dụng*

Loại phần mềm Số lượng	Chuyên, đa ngành ¹		Công cộng		Tổng số	
	SL	%	SL	%	SL	%
Hệ thống thư viện tích hợp (ILS)	42	82,4	14	66,7	56	78
Phần mềm thư viện số	22	43,1	4	19,0	26	36
Phần mềm tìm kiếm tập trung	3	5,9	0	0,0	3	4
Phần mềm khác	8	15,7	7	33,3	15	21

Số liệu tổng hợp trong Bảng 1 minh họa thực trạng sử dụng phần mềm trong các TV&TTTT. Phân tích số liệu cho thấy, có 56/72 (chiếm 78%) số thư viện được khảo sát đã áp dụng hệ thống thư viện tích hợp (ILS). Có 26/72 (chiếm 36%) thư viện được khảo sát đã áp dụng phần mềm thư viện số vào quản lý và xây dựng CSDL toàn văn, các bộ sưu tập tài liệu số. Kết quả này cho thấy xu hướng xây dựng thư viện số đã hình thành và đang phát triển mạnh tại các TV&TTTT lớn ở Việt Nam hiện nay, đặc biệt là trong hệ thống các thư viện chuyên, đa ngành.

Phần mềm tìm kiếm tập trung là phần mềm mới trong lĩnh vực TT-TV. Đây là phần mềm hỗ trợ các TV&TTTT quản lý tích hợp được nhiều loại CSDL khác nhau trong một hệ thống và cung cấp cho người dùng một giao diện duy nhất nhưng có thể truy cập đến nhiều nguồn tin, nhiều CSDL khác nhau. Trên thế giới phần mềm này chủ yếu được thư viện lớn thuộc các nước phát triển lựa chọn áp dụng bởi chi phí đầu tư lớn. Đến

thời điểm hiện nay, tại Việt Nam đã có ba TV&TTTT lựa chọn và áp dụng, đó là: Viện Hàn lâm Khoa học và Công nghệ Việt Nam, Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.

Bên cạnh sự đầu tư về hạ tầng CNTT, việc đầu tư phát triển nguồn lực thông tin hiện đại cũng được chú ý. Đó là các nguồn tin điện tử như: sách, tạp chí, các CSDL điện tử,... hoặc đầu tư xây dựng thư viện số được các TV&TTTT quan tâm đầu tư ở những quy mô khác nhau. Thực tế này đã làm thay đổi cơ cấu nguồn lực thông tin trong các TV&TTTT lớn tại Việt Nam. Kết quả khảo sát trong Bảng 2 cho thấy tại các thư viện chuyên ngành, đa ngành, các trung tâm thông tin và trung tâm học liệu tỷ lệ các tài liệu điện tử ngày càng gia tăng so với tài liệu truyền thống. Thậm chí trong một số thư viện đại học, tỷ lệ tài liệu điện tử và truyền thống gần tương đương nhau. Ví dụ: Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh, Trung tâm Học liệu Thái Nguyên.

⁽¹⁾ Bao gồm cả thư viện đại học, trung tâm học liệu theo quy định của Pháp lệnh Thư viện.

Bảng 2. Tài liệu điện tử tại một số thư viện lớn của Việt Nam (Tính theo tên tài liệu)

Tên thư viện	Số lượng		Tài liệu truyền thống	Tài liệu điện tử
	SL	%	SL	%
Đại học Quốc gia Tp. HCM	71.000		71.000	53.000*
Đại học Thái Nguyên	44.000		44.000	38.000
Đại học Quốc gia Hà Nội	157.000		157.000	47.000*
Đại học Huế	25.000		25.000	10.000*
Đại học Vinh	28.000		28.000	25.000
Đại học Bách khoa Hà Nội	110.000		110.000	30.000*
Đại học Đà Nẵng	50.000		50.000	3.500*
Thư viện Quốc gia Việt Nam	2.500.000		2.500.000	30.000*

Ghi chú: * (Còn bao gồm nhiều CSDL khác)

Các hoạt động chuyên môn nghiệp vụ như xử lý và tổ chức thông tin, cung cấp dịch vụ đã được tự động hoá. Số liệu trong Bảng 3 là tổng hợp các khâu công việc chuyên môn đã được ứng dụng CNTT tại các TV&TTTT Việt Nam.

Bảng 3. Các khâu công việc đã ứng dụng tin học trong các thư viện

Hoạt động	Chuyên, đa ngành		Công cộng		Tổng số	
	SL	%	SL	%	SL	%
Bổ sung	11	21,6	6	28,6	17	24
Biên mục	49	96,1	17	81,0	66	92
Quản lý ấn phẩm định kỳ	35	68,6	12	57,1	47	65
Lưu thông tài liệu	37	72,5	10	47,6	47	65
Tra cứu	49	96,1	17	81,0	66	92
Quản lý bạn đọc	40	78,4	13	61,9	53	74
Thống kê	15	29,4	5	23,8	20	28
Quản lý tài chính	6	11,8	0	0,0	6	8
Xây dựng bộ sưu tập số	22	43,1	4	19,0	26	36
Xây dựng Website	32	62,7	15	71,4	47	65

Như vậy, qua việc khảo sát tại một số TV&TTTT lớn ở Việt Nam, từ các phương diện như: hạ tầng công nghệ thông tin, nguồn lực thông tin, hoạt động xử lý và tổ chức thông tin, dịch vụ TT-TV cho thấy các thư viện Việt Nam đã có rất nhiều sự thay đổi. Quá trình áp dụng CNTT vào hoạt động thư viện đã tạo ra nhiều thay đổi trong cơ cấu nguồn lực thông tin, quy trình tổ chức và phân phối thông tin. Có thể nhận định

rằng, các TV&TTTT lớn ở Việt Nam hiện nay đã và đang có sự chuyển dịch mạnh mẽ từ mô hình thư viện truyền thống sang mô hình thư viện hiện đại.

2.2. Luận giải về những vấn đề đặt ra và một số kiến nghị đối với hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực thông tin- thư viện tại Việt Nam hiện nay

Theo giáo trình quản lý hành chính nhà nước: “Quản lý nhà nước là sự tác động có tổ

chức và điều chỉnh bằng quyền lực nhà nước đối với các quá trình xã hội và hành vi hoạt động của con người để duy trì và phát triển các mối quan hệ xã hội và trật tự pháp luật nhằm thực hiện những chức năng và nhiệm vụ của nhà nước” [1]. Như vậy, quản lý nhà nước là hoạt động mang tính chất quyền lực, sử dụng quyền lực nhà nước để điều chỉnh các quan hệ xã hội. Quản lý nhà nước được xem là một hoạt động chức năng của nhà nước trong quản lý xã hội và có thể xem là hoạt động chức năng đặc biệt.

Quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV có thể hiểu là quá trình nhà nước sử dụng trong phạm vi quyền lực của mình tác động có tổ chức và điều chỉnh vào các quan hệ nảy sinh trong hoạt động TT-TV nhằm đảm bảo cho hoạt động TT-TV diễn ra theo đúng quy định của pháp luật và thực hiện đúng chức năng nhiệm vụ của lĩnh vực này. Nói cách khác, quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV là sự tác động có chủ đích, có định hướng của nhà nước đối với toàn bộ hoạt động liên quan đến TT-TV bằng quyền lực của nhà nước, thông qua pháp luật, chính sách, công cụ, môi trường, lực lượng vật chất và tài chính nhằm đạt mục tiêu đề ra.

Quản lý nhà nước về hoạt động TT-TV bao gồm nhiều nội dung khác nhau trong đó tập trung vào những nội dung quan trọng mang tính quyết định đến sự phát triển của sự nghiệp TT-TV như [5]:

- Xây dựng chiến lược phát triển;
- Quy hoạch mạng lưới;
- Ban hành các văn bản pháp quy;
- Đầu tư kinh phí;
- Đào tạo nguồn nhân lực;
- Nghiên cứu khoa học và ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ;
- Hợp tác quốc tế;
- Thanh tra, kiểm tra;

- Cơ chế phối hợp với các tổ chức nghề nghiệp khác.

Kết quả khảo sát thực tế cho thấy, các TV&TTTT tại Việt Nam đang có sự chuyển dịch từ mô hình truyền thống sang hiện đại. Sự chuyển dịch này đã đặt ra những vấn đề cần phải giải quyết đối với hoạt động quản lý nhà nước, trong đó tập trung vào các nội dung sau:

- Về xây dựng chiến lược phát triển

Xây dựng chiến lược phát triển là một trong những nội dung rất quan trọng của quản lý hoạt động thư viện ngày nay, bởi nó giúp cho cơ quan quản lý xác định được sứ mệnh, những nhiệm vụ phải hoàn thành nhằm đạt được mục tiêu [7]. Tại Việt Nam, nhận thức được vai trò to lớn của TV&TTTT, đồng thời nắm bắt xu thế phát triển chung của thế giới về lĩnh vực này, Đảng và Nhà nước đã sớm định hướng chiến lược phát triển hoạt động TT-TV trong nhiều văn bản quy phạm pháp luật, như: Pháp lệnh Thư viện; Nghị định; Báo cáo của Ban chấp hành Trung ương; Quyết định. Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, cơ quan quản lý nhà nước cần có sự đánh giá và hoàn thiện chiến lược phát triển về lĩnh vực TT-TV. Kết quả nghiên cứu thực trạng xây dựng mục tiêu chiến lược phát triển lĩnh vực TT-TV ở Việt Nam cho thấy chiến lược phát triển đã được đề cập nhưng nằm tản mạn ở nhiều các văn bản khác nhau do các cấp khác nhau ban hành. Một số nội dung mới đã được đề cập trong mục tiêu chiến lược nhưng còn sơ sài, chung chung như: hiện đại hóa, tự động hóa, tin học hóa công tác TT-TV,... Các nội dung này chưa bao quát được các lĩnh vực hoạt động trọng điểm của hoạt động TT-TV hiện nay.

Theo Kumar (2007), việc lập kế hoạch cần thiết phải cân nhắc tới những yếu tố thay đổi nhanh chóng của môi trường bên trong và bên ngoài thư viện. Công nghệ ứng dụng vào

thư viện luôn thay đổi nhanh chóng, đòi hỏi việc lập kế hoạch chiến lược, kế hoạch dài hạn không chỉ có sự phân tích đánh giá môi trường một cách khoa học, khách quan mà còn phải có khả năng dự đoán, tiên liệu sự phát triển của KH&CN trong tương lai.

Có thể thấy tính đến thời điểm hiện nay, một mục tiêu chiến lược cụ thể, rõ ràng cho lĩnh vực TT-TV Việt Nam hiện vẫn chưa được xác định. Để hoàn thiện chiến lược phát triển thư viện Việt Nam, trước hết cần căn cứ vào các yếu tố chính tác động đến sự phát triển của thư viện hiện đại, các đặc trưng của thư viện hiện đại, bối cảnh thế giới và Việt Nam hiện nay trong lĩnh vực TT-TV... Chỉ như vậy việc xây dựng chiến lược phát triển mới phù hợp và đúng trọng tâm.

- Về mô hình quản lý và quy hoạch mạng lưới

Mô hình quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV đã được thiết lập, tuy nhiên còn tồn tại những bất cập cần có sự điều chỉnh. Mô hình quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV ở Việt Nam hiện nay về cơ bản đã tuân thủ các quan điểm chủ đạo như vai trò lãnh đạo của Đảng, vai trò quản lý của Nhà nước,... Tuy nhiên, việc nghiên cứu tham khảo mô hình quản lý nhà nước của các quốc gia có sự nghiệp khoa học thư viện phát triển, chất lượng những kinh nghiệm phù hợp để hoàn thiện mô hình quản lý cho Việt Nam là rất cần thiết.

Trong bối cảnh hoạt động TT-TV ở Việt Nam có nhiều thay đổi theo hướng ứng dụng KH&CN như hiện nay, vấn đề cơ chế vận hành mô hình cũng cần có những thay đổi. Trong đó, cần tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch - là cơ quan đại diện cho Chính phủ trực tiếp quản lý hoạt động TT-TV với các bộ, ngành khác. Bởi hoạt động TT-TV ngày nay có sự liên quan rất mật thiết với các lĩnh vực, như: CNTT, truyền thông và nhiều lĩnh vực khác.

Quy hoạch mạng lưới TV&TTTT là một trong những nội dung của quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV. Việc quy hoạch mạng lưới trong giai đoạn hiện nay bên cạnh việc tuân thủ các nguyên tắc và các tiêu chí đã xây dựng trước đây, cần hết sức lưu ý những thay đổi trong hoạt động TT-TV. Ví dụ, với khả năng cung cấp thông tin không bị phụ thuộc vào yếu tố không gian, thời gian của các thư viện hiện đại, sẽ có những ảnh hưởng đến tiêu chí địa lý khi xem xét quy hoạch mạng lưới.

Những đặc điểm mới của TV&TTTT ngày nay như tính ảo trong nguồn lực thông tin, ảo về người dùng tin cũng là những vấn đề cần xem xét khi quy hoạch mạng lưới. Bên cạnh đó, với đặc điểm không hoạt động độc lập mà liên kết thành mạng lưới, nhằm chia sẻ các nguồn lực thông tin của các TV&TTTT Việt Nam như hiện nay cũng là những vấn đề cần xem xét khi quy hoạch mạng lưới.

- Về hệ thống văn bản quy phạm pháp luật

Văn bản quy phạm pháp luật đóng một vai trò rất quan trọng trong việc quản lý hoạt động TT-TV. Văn bản quy phạm pháp luật một mặt tạo ra công cụ quản lý, mặt khác nó tạo ra cơ chế để phát triển sự nghiệp thư viện [3]. Thực trạng các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực TT-TV tại Việt Nam hiện nay có thể thấy hệ thống văn bản quy phạm pháp luật còn thiếu về số lượng và chưa có giá trị pháp lý cao. Tính đến thời điểm này, Luật Thư viện vẫn chưa được Quốc hội thông qua. Các văn bản quy phạm pháp luật chủ yếu vẫn là các văn bản dưới luật. Pháp lệnh Thư viện được ban hành năm 2001 đã tạo cơ sở pháp lý để đảm bảo cho sự nghiệp thư viện Việt Nam phát triển theo hướng hiện đại hóa nhưng là một văn bản dưới luật được ban hành từ những năm đầu thế kỷ. Theo Nguyễn Thị Ngọc Mai [2] phạm vi điều chỉnh của pháp lệnh chưa đầy đủ, chưa có quy định về thư viện hiện đại,

hoạt động trong môi trường điện tử, chưa đáp ứng được những đòi hỏi mới của thực tiễn công tác TT-TV. Trong khi đó, một số lĩnh vực có liên quan hoặc tương đồng như: xuất bản, giáo dục, KH&CN, CNTT đã được điều chỉnh bằng hình thức văn bản luật như: Luật Xuất bản, Luật Giáo dục, Luật Khoa học và Công nghệ, Luật Công nghệ thông tin,... Do vậy, việc áp dụng các quy định có liên quan đến thư viện trong những quy định trong Pháp lệnh Thư viện.

Như đã đề cập, lĩnh vực TT-TV hiện nay có sự giao thoa mật thiết với nhiều lĩnh vực ngành nghề khác. Vì vậy, để có thể quản lý tốt hoạt động TT-TV, việc xây dựng, ban hành và sớm áp dụng Luật Thư viện là rất cần thiết. Việc làm này một mặt tạo ra công cụ quản lý có tính pháp lý cao, mặt khác nó tạo nên sự tương thích trong công cụ quản lý về lĩnh vực TT-TV với một số lĩnh vực ngành nghề khác có liên quan.

Trên thế giới, phần lớn các quốc gia phát triển đều sử dụng luật để quản lý hoạt động TT-TV. Nhiều quốc gia, ví dụ, Hoa Kỳ xây dựng và ban hành luật thư viện riêng cho từng bang. Có những quốc gia ban hành luật cho từng loại hình thư viện riêng như luật cho thư viện quốc gia, luật cho thư viện công cộng, ví dụ: ở Anh.

- Về chính sách đầu tư của nhà nước

Hiện nay, kinh phí đầu tư cho mọi hoạt động của phần lớn các TV&TTTT ở Việt Nam, căn bản đều dựa vào ngân sách nhà nước cấp. Kết quả khảo sát thực tiễn cho thấy, chỉ có 5% TV&TTTT được khảo sát có quyền tự chủ về tài chính, 95% thư viện còn lại phụ thuộc hoàn toàn vào ngân sách của đơn vị chủ quản. Cơ chế này đã tạo ra nhiều khó khăn trong việc thực hiện kế hoạch cho các TV&TTTT.

Đối với các TV&TTTT được cấp kinh phí

thông qua các dự án đầu tư cũng đang bộc lộ nhiều bất cập. Khó khăn lớn nhất của các TV&TTTT là khi dự án kết thúc thì không tìm được nguồn kinh phí để duy trì hoạt động của thư viện đúng như mục đích nó được thiết kế. Nhiều dự án thư viện điện tử đầu tư hàng trăm tỷ đồng không thể vận hành hiệu quả như thiết kế khi dự án kết thúc bởi đã hết kinh phí. Những thay đổi trong hoạt động TT-TV hiện nay đã đặt ra những vấn đề về chính sách đầu tư của nhà nước cần phải giải quyết. Để các TV&TTTT có thể phát triển bền vững, chính sách đầu tư của nhà nước cần phải đảm bảo được một số yêu cầu chính sau:

+ Đầu tư cho hoạt động TT-TV cần mang tính trọng điểm:

Một trong những ưu thế vượt trội của TV&TTTT ngày nay là khả năng chia sẻ thông tin dễ dàng không bị phụ thuộc vào không gian và thời gian. Chính vì vậy, chính sách đầu tư của nhà nước cần mang tính trọng điểm. Trong cùng một hệ thống (một tập hợp các TV&TTTT có những đặc điểm giống nhau) nên tập trung đầu tư cho một thư viện trở thành đầu mối liên kết chia sẻ thông tin cho các thư viện thành viên [4]. Mô hình đầu tư này đã được nhiều quốc gia trên thế giới áp dụng bởi nó phát huy được sức mạnh tổng thể của các TV&TTTT, tiết kiệm được kinh phí, tránh được sự đầu tư trùng lặp, đặc biệt là về nguồn lực thông tin thông qua việc liên kết, chia sẻ thông tin.

+ Đầu tư cho hoạt động TT-TV cần mang tính bền vững:

Đầu tư cho TV&TTTT ngày nay có nhiều khác biệt so với thư viện truyền thống. Sự khác biệt tập trung ở các nội dung đầu tư có nhiều phát sinh và phương thức đầu tư đòi hỏi sự ổn định tương đối trong một thời gian dài. Ví dụ: vấn đề đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng CNTT. Ngoài những chi phí phải trả

ban đầu, hàng năm các TV&TTTT sẽ còn phải trả nhiều khoản chi phí khác như: bảo hành, bảo trì phần mềm, chi phí khắc phục sự cố mạng, chi phí vận hành máy móc, chi phí cho đào tạo và tái đào tạo nguồn nhân lực, chi phí cho việc mua các tài liệu điện tử hàng năm,...

Từ những phân tích trên, đối với cơ quan quản lý nhà nước khi xây dựng chính sách đầu tư cho TV&TTTT cần cân nhắc kỹ trong các quyết định đầu tư. Việc đầu tư cần mang tính bền vững. Không chỉ đầu tư để xây dựng cơ sở hạ tầng cho các TV&TTTT mà cần tính đến sự đầu tư vận hành hàng năm để nó có thể phát triển bền vững. Chỉ như vậy các TV&TTTT ở Việt Nam mới có thể hoạt động hiệu quả lâu dài.

Kết luận

Hoạt động TT-TV tại Việt Nam hiện nay đã có nhiều chuyển biến tích cực. Việc ứng dụng các thành tựu của CNTT đã tạo ra sự thay đổi lớn tại các TV&TTTT. Sự thay đổi này tập trung ở các phương diện như: Cơ sở hạ tầng; Nguồn lực thông tin; Hoạt động xử lý và tổ chức thông tin; Hoạt động dịch vụ TTTV. Nhìn tổng thể có thể thấy các TV&TTTT Việt Nam đã và đang chuyển dịch mạnh mẽ từ mô hình thư viện truyền thống sang mô hình thư viện hiện đại. Sự chuyển dịch này là tất yếu và là xu thế chung của các thư viện Việt Nam hiện nay. Nó mang đến nhiều lợi ích cho người dùng tin cũng như các TV&TTTT. Tuy nhiên, sự chuyển dịch này cũng đặt ra những vấn đề đối với hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV. Nhiều nội dung trong hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV cần thiết phải được xem xét lại và có sự đổi mới để phù hợp với sự thay đổi trong hoạt động của các TV&TTTT Việt Nam hiện nay. Chỉ như vậy hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực TT-TV mới phát huy hiệu quả tốt

và tạo điều kiện thuận lợi để các TV&TTTT Việt Nam phát triển.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Học viện hành chính Nhà nước (2010), Quản lý hành chính Nhà nước, Khoa học Kỹ thuật, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Ngọc Mai (2013), Thực trạng tổ chức quản lý nhà nước về các thư viện điện tử Việt Nam: Chuyên đề, Hà Nội.
3. Vũ Dương Thúy Nga (2013), Nghiên cứu hoàn thiện một số chính sách cơ bản của Nhà nước nhằm phát triển sự nghiệp thư viện ở Việt Nam: Báo cáo đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ, Hà Nội.
4. Nguyễn Văn Thiên (2013), “Xây dựng thư viện hạt nhân - giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của các thư viện đại học ở Việt Nam”, Nghiên cứu Văn hóa, số 6.
5. Nguyễn Văn Thiên (2014), Quản lý các thư viện điện tử tại Việt Nam hiện nay: Báo cáo đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Hà Nội.
6. Krishan Kumar (2007), Library Management in Electronic Environment, Har-Anand, S.D. India.
7. Robert D. Stueart và Barbara B. Moran (2007), Library and Information Center Management, Library and Information Science Text Series, Libraries Unlimited, NewYork.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 8-10-2015; Ngày phản biện đánh giá: 15-11-2015; Ngày chấp nhận đăng: 6-01-2016).

CÁN BỘ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC TRONG QUẢN LÝ HỆ THỐNG THÔNG TIN SỐ HỖ TRỢ HÀNH VI THÔNG TIN CỦA NGƯỜI DÙNG TIN

ThS Bùi Hà Phương

Trường Đại học KHXH&NV Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Trình bày ý nghĩa của việc nghiên cứu hành vi thông tin của người dùng tin đối với thư viện đại học trong môi trường số. Phân tích vai trò của cán bộ thư viện trong quản lý hệ thống thông tin số hỗ trợ hành vi thông tin của người dùng tin.

Từ khóa: Thư viện đại học; cán bộ thư viện; hệ thống thông tin số; hành vi thông tin; người dùng tin.

The role of university librarians in managing digital information system to support users' information behavior

Abstract: The paper introduces the research on the information users' behavior towards academic libraries in the digital environment. Analyzing the role of librarians in managing digital information system to support users' information behavior.

Keywords: University library; librarian; digital information system; information behavior; information user.

Mở đầu

Ngày nay, khi Internet trở thành nguồn thông tin quan trọng, người ta thường đề cập đến vấn đề nhiễu tin, bởi bao quanh người dùng tin là cả một nguồn tài nguyên thông tin khổng lồ. Trong bối cảnh đó, thư viện đại học góp phần hỗ trợ người dùng tin tiếp cận và sử dụng nguồn thông tin phù hợp và hiệu quả với việc ứng dụng Internet trong quá trình tổ chức, khai thác và phục vụ thông tin. Với môi trường học thuật ở các trường đại học, người dùng tin luôn có nhu cầu cập nhật, bổ sung kiến thức mới, đáp ứng mục tiêu học tập, giảng dạy và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên, các nhà nghiên cứu. Trong đó, thư viện đại học giữ vai trò là trung tâm thông tin hỗ trợ người dùng tin. Đặc biệt, cán bộ thư viện trở thành cầu nối thông tin, có vai trò tích cực trong việc tác động và hỗ trợ đến hành vi thông tin của người dùng tin trong môi trường số.

1. Nghiên cứu hành vi thông tin hỗ trợ công tác phục vụ trong thư viện đại học

1.1. Ý nghĩa của việc nghiên cứu hành vi thông tin

Hành vi thông tin được hiểu là toàn bộ cách

thức mà người sử dụng tiếp cận hệ thống thông tin, liên quan đến việc sử dụng, truy cập và tìm kiếm thông tin [11]. Từ những năm 1990, khái niệm “hành vi thông tin” được hình thành, nhưng nguồn gốc xuất phát chính từ khái niệm “nhu cầu và sử dụng thông tin” trong những năm 1960. Có một thời gian, nhiều nghiên cứu thường xuyên tập trung vào hành vi thông tin từ định hướng hệ thống cho đến định hướng người sử dụng. Những nghiên cứu định hướng hệ thống gồm nghiên cứu các hệ thống thông tin, vốn tài liệu ở các địa điểm như: thư viện, trường học, v.v... Trong những năm 1970, các nghiên cứu bắt đầu chú trọng đến các cá nhân như người tìm tin và người dùng tin.

Hành vi thông tin là một hoạt động tìm kiếm thông tin có mục đích nhằm thỏa mãn nhu cầu đạt mục tiêu nào đó. Trong quá trình tìm kiếm thông tin, người dùng tin có thể tương tác với hệ thống thông tin (như một tờ báo hay thư viện), hoặc tương tác với hệ thống máy tính (web) [11]. Một cách hiểu khác cụ thể hơn, hành vi tìm kiếm thông tin liên quan đến các lý do cá nhân khi tìm kiếm thông tin, loại thông tin mà người dùng tin mong muốn, cách thức

tìm kiếm thông tin và nguồn thông tin [5].

Tóm lại, hành vi tìm kiếm thông tin liên quan nhiều hoạt động, bao gồm hoạt động của một cá nhân thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin, tìm kiếm thông tin, đánh giá, lựa chọn thông tin và sử dụng thông tin nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của cá nhân đó [4].

Ở phạm vi nghiên cứu trong khoa học thông tin-thư viện (TT-TV), nghiên cứu hành vi thông tin có thể hiểu một cách đơn giản là nghiên cứu những phản ứng của các cá nhân người dùng tin khi cần, tìm kiếm, tiếp cận và sử dụng thông tin; những phản ứng của người dùng tin đối với các sản phẩm, dịch vụ TT-TV và quá trình thỏa mãn hành vi thông tin của thư viện nói riêng. Những phản ứng đó được nghiên cứu trong bối cảnh có sự tác động của nhiều yếu tố như: tâm lý bên trong, đặc điểm cá nhân cũng như môi trường xã hội bên ngoài. Những phản ứng của người dùng tin bao gồm phản ứng thuộc về cảm giác như cảm xúc, cảm nghĩ mà người dùng tin có được khi nhìn thấy, nghĩ về, tiếp cận hoặc khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ TT-TV. Ngoài ra, nghiên cứu hành vi thông tin lưu ý đến những phản ứng thuộc về tri giác khi người dùng tin thể hiện qua suy nghĩ, hiểu biết và đánh giá cá nhân về sản phẩm, dịch vụ mà họ đã sử dụng. Từ đó, những đánh giá đó được bộc lộ ra ngoài bằng niềm tin, quan điểm, thái độ và quyết định liên quan đến sản phẩm, dịch vụ đó. Hơn nữa, những phản ứng biểu hiện qua hành động chính là khi người dùng tin quyết định lựa chọn thông tin, sản phẩm, dịch vụ TT-TV và sử dụng thông tin phục vụ cho mục tiêu của họ. Chính vì vậy, nghiên cứu hành vi thông tin của người dùng tin có ý nghĩa rất lớn đối với thư viện đại học.

Thứ nhất, nghiên cứu hành vi thông tin giúp thư viện đại học nhận diện được nhu cầu và thói quen tìm tin của người dùng tin. Trong nhiều nghiên cứu đã thực hiện cho thấy, đôi khi người dùng tin chưa thực sự coi thư viện đại

học là nguồn thông tin chính và là sự lựa chọn đầu tiên khi họ có nhu cầu thông tin. Chính vì lẽ đó, việc nhận diện và nghiên cứu nhu cầu tin và hành vi thông tin của người dùng tin cần được thực hiện một cách kịp thời và chủ động. Việc nghiên cứu này giúp thư viện đại học nhận biết được nhu cầu của người dùng tin. Trên cơ sở đó, thư viện định hướng, tiếp cận chủ động và cung cấp thông tin cho người dùng tin. Đối với người dùng tin hiện tại, việc nhận diện nhu cầu tin thông qua quá trình nghiên cứu hành vi thông tin có thể được thực hiện dễ dàng. Ví dụ, thư viện đại học có thể thống kê, khảo sát hay phỏng vấn người dùng tin đã và đang sử dụng thư viện như một nguồn thông tin chính. Trong khi đó, để nắm bắt được nhu cầu, hiểu được người dùng tin tiềm năng cần gì, mong muốn gì thì đòi hỏi thư viện phải có sự chủ động tiếp cận hay quảng bá thư viện đến với các nhóm người dùng tin tiềm năng này. Chính việc nghiên cứu hành vi thông tin của nhóm người dùng tin hiện tại hay tiềm năng sẽ giúp thư viện có thể thực hiện tốt vai trò mang thông tin, thư viện đến cho người sử dụng.

Thứ hai, nghiên cứu hành vi thông tin là cơ sở để thư viện đại học để ra chính sách, biện pháp tác động người dùng tin. Thực vậy, nghiên cứu hành vi thông tin của người dùng tin giúp thư viện thiết lập chính sách, biện pháp nhằm tác động và hỗ trợ tích cực người dùng tin trong môi trường học thuật. Dựa trên những nghiên cứu người dùng tin, những người làm công tác thư viện hiểu được những thuận lợi mà người dùng tin cần có, khó khăn hay rào cản làm cho người dùng tin ít sử dụng thư viện. Trên cơ sở này, thư viện có thể tổ chức các khóa, các lớp tập huấn sử dụng thư viện, hay hướng dẫn kiến thức thông tin giúp người dùng tin hiểu được lợi ích khi sử dụng thư viện, cũng như vai trò hỗ trợ học tập, giảng dạy và nghiên cứu của người dùng tin. Bên cạnh đó, người dùng tin có được cách thức tìm kiếm, lựa chọn, sử dụng và đánh giá thông tin. Ngoài ra, thư viện

cũng có chiến lược marketing sản phẩm, dịch vụ hướng đến từng nhóm người dùng tin khác nhau, quảng bá thư viện và kích thích nhu cầu tin của người dùng.

Thứ ba, hành vi thông tin được nghiên cứu giúp thư viện đại học nâng cao chất lượng hoạt động. Chất lượng hoạt động thư viện được đánh giá tổng thể dựa trên rất nhiều yếu tố khác nhau, như: chất lượng phục vụ, chất lượng sản phẩm và dịch vụ TT-TV, chất lượng hệ thống tìm tin, chất lượng cán bộ thư viện, v.v... Nghiên cứu hành vi thông tin giúp thư viện đánh giá một phần hiệu quả hoạt động, chất lượng thư viện dựa trên kết quả đánh giá, phản hồi của người dùng tin. Chính kết quả khảo sát người dùng tin là yếu tố góp phần giúp thư viện đại học điều chỉnh và tự đánh giá chất lượng phục vụ của mình. Từ đó, thư viện có thể điều chỉnh, xây dựng sản phẩm, dịch vụ thông tin phù hợp, phát triển chất lượng hệ thống hỗ trợ người dùng tra cứu tin, v.v...

1.2. Tìm hiểu một số loại hành vi thông tin của người dùng tin

Nhiều nghiên cứu đã khảo sát hành vi tìm tin của người dùng tin, tìm hiểu vai trò của thư viện liên quan so với các nhà cung cấp thông tin khác. Smith (1987) báo cáo khoảng một phần hai số người trả lời từ đại học bang Pennsylvania dựa vào bộ sưu tập cá nhân và mượn tài liệu từ các thư viện khác. Tương tự, Guest (1987) chỉ ra 85% người trả lời dựa vào bộ sưu tập cá nhân của họ như nguồn thông tin chính phục vụ giảng dạy và nghiên cứu. Ngoài ra, nhiều nghiên cứu khác đã đề cập đến vai trò của thư viện đại học đối với hành vi thông tin của người dùng tin với các kết quả khác nhau. Trái với các nghiên cứu trên, Shokeen and Kushik (2001) cho thấy hành vi tìm kiếm thông tin của các nhà khoa học xã hội tại trường đại học Haryana, hầu hết nhà khoa học xã hội đến thư viện mỗi ngày. Công cụ tra cứu mà họ ưu tiên sử dụng đó là bảng tra, các ấn phẩm tóm tắt và công cụ trích dẫn trong

các bài báo. Tạp chí và sách được đánh giá là nguồn thông tin chính.

Nhiều nghiên cứu (Bates, 1989, 2007; Case, 2008; Rowlands and Fieldhouse, 2007; Palmer, Tefteau and Pirmann, 2009) cho thấy, các hoạt động tra cứu của người dùng tin trong hệ thống thông tin số dẫn đến sự khác biệt về loại hình hành vi thông tin người dùng tin. Tùy thuộc cách thức người dùng tin tiếp cận hệ thống tra cứu tin và cách thức sử dụng thông tin sau tra cứu, có một số loại hành vi thông tin của người dùng tin, như:

- Đọc lướt (skimming): nhìn lướt 1 hoặc 2 trang đầu tiên. Với loại hình này, người dùng tin thường có xu hướng mất ít thời gian để xem lướt qua nội dung, hình thức tài liệu, thông thường là các trang đầu tiên giúp họ có cách nhìn một phần về tài liệu, giúp họ thu nhận được một số thông tin đầu tiên của tài liệu.

- Đọc lướt sâu (powerbrowsing): đọc tóm tắt và tiêu đề, thậm chí người dùng tin ưu tiên đọc thuật ngữ chỉ mục/tra cứu hơn đọc toàn văn của tài liệu. Ở loại hình này, phần tóm tắt và tiêu đề của tài liệu giúp người dùng tin có thể hiểu được nội dung cơ bản nhất mà tài liệu đề cập trước khi bắt đầu đọc toàn văn của tài liệu.

- Tích trữ (squirrelling): tải tài liệu và sau đó đọc ở các mức độ khác nhau. Loại hình hành vi thông tin này thường xảy ra khi người dùng tin đang có nhu cầu tìm kiếm một khối lượng lớn càng nhiều càng tốt các tài liệu khác nhau về chủ đề mà họ đang quan tâm. Sau đó, khi đã thu thập một lượng tài liệu tương đối lớn, người dùng mới bắt đầu vào việc đọc hoặc lựa chọn đọc phù hợp. Điều này giúp người dùng tin có sẵn được tài liệu ngay khi họ cần.

- Kiểm tra chéo (crosschecking): thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. Loại hình hành vi này cho thấy người dùng tin quan tâm đến sự đa dạng của thông tin như: nội dung, loại hình, hình thức, cách thức tiếp cận vấn đề của nhiều tác giả, nhiều quan điểm khoa

học, đặc biệt là chất lượng của thông tin từ các nguồn khác nhau.

- Liên kết chuỗi (chaining): liên kết các trích dẫn trong danh mục tài liệu tham khảo để tìm kiếm thông tin mới. Trong quá trình tìm kiếm thông tin, người dùng tin thường có hành vi tìm kiếm thông tin từ các tài liệu được trích dẫn trong danh mục tài liệu tham khảo. Chẳng hạn, từ một khái niệm hay định nghĩa được trích dẫn trong bài viết, người dùng tin sẽ thực hiện hành vi liên kết nguồn trích dẫn đó với một quá trình tìm kiếm mới nhằm tìm tài liệu được trích dẫn đó và kiểm tra tính xác thực của thông tin được trích dẫn.

- Chọn lọc (berrypicking): đặt ra những câu hỏi từ kết quả tìm kiếm thông tin mới, hành vi này diễn ra trong suốt quá trình tìm tin. Đây là biểu hiện của hành vi thông tin có sự phân biệt. Nghĩa là họ chọn lọc những tài liệu phù hợp thông qua việc đặt ra câu hỏi từ kết quả tìm kiếm.

- Thái hồi (bouncing): thoát khỏi nguồn thông tin một cách nhanh chóng ngay khi người dùng tin nhận ra thông tin, nguồn thông tin đó không thích hợp với nhu cầu và yêu cầu tìm tin. Hành vi thông tin này đòi hỏi người dùng tin có cách đánh giá nhanh chóng và bao quát, bởi lẽ họ không tốn nhiều thời gian vào việc tìm và đọc những tài liệu không phù hợp với yêu cầu mà họ đang tìm kiếm. Hay nói cách khác, việc nhận diện tính thích hợp của tài liệu đối với yêu cầu tin của người dùng tin giúp họ tiết kiệm nhiều thời gian và công sức; đặc biệt, trong hệ thống thông tin số, điều này giúp người dùng tin hạn chế được những tác nhân gây mất tập trung vào mục tiêu tìm kiếm đã đặt ra ban đầu.

2. Vai trò của cán bộ thư viện đại học trong việc hỗ trợ hành vi thông tin của người dùng tin

Bối cảnh thông tin kỹ thuật số mang đến cho thư viện đại học những cơ hội mới để khẳng định vai trò của mình trong xã hội thông tin, bên cạnh đó là những thách thức không nhỏ

đối với hoạt động và phát triển của thư viện. Khi đó, đòi hỏi cán bộ thư viện cần phải thích ứng với những vai trò và nhiệm vụ mới, trong đó bao gồm vai trò quản lý hệ thống thông tin số và hỗ trợ hành vi thông tin của người dùng.

Quản lý hệ thống thông tin số đòi hỏi năng lực bao quát gồm kiến thức, kỹ năng, thái độ và cách thức cần thiết để tạo lập, lưu trữ, phân tích, tổ chức, tìm và phân phối thông tin số (văn bản, hình ảnh, âm thanh) trong thư viện số hay bất kỳ loại thông tin nào. Như vậy, việc quản lý hệ thống thông tin số hỗ trợ hành vi thông tin đòi hỏi người cán bộ thư viện phải thể hiện ở các vai trò khác nhau.

2.1. Vai trò tích hợp của cán bộ thư viện truyền thống và cán bộ thư viện số

Người cán bộ thư viện ngày nay bên cạnh những kiến thức chuyên môn-nghiệp vụ cơ bản của một người cán bộ thư viện truyền thống cũng cần có những sự hiểu biết và những kỹ năng cần thiết trong vai trò của cán bộ thư viện số. Cán bộ thư viện là người thực hiện những công việc nhằm đảm bảo vai trò tích hợp của mình trong hệ thống thông tin số, bao gồm khai thác nguồn lực thông tin số; quản lý thư viện số; tổ chức thông tin và tri thức số; phổ biến thông tin số từ nguồn lực thông tin số mà thư viện tạo lập và khai thác; cung cấp dịch vụ tham khảo số và dịch vụ thông tin điện tử; xử lý và bảo quản thông tin số; biên mục và phân loại tài liệu số, v.v... Trong đó, khai thác, thu thập thông tin số là một trong những nhiệm vụ cần thiết của cán bộ thư viện số. Có rất nhiều nguồn thông tin khác nhau trong môi trường số, nhiệm vụ của cán bộ thư viện số chính là sử dụng các kỹ thuật tìm tin khác nhau bao gồm tra cứu siêu dữ liệu, tra cứu tài liệu toàn văn nhằm phát triển nguồn lực thông tin của thư viện, phục vụ người dùng tin. Với kiến thức về việc lựa chọn nguồn thông tin thư viện số, cán bộ thư viện có năng lực sẽ thể hiện vai trò như một chuyên gia thông tin số khi thu thập thông tin số hỗ trợ người dùng

tin. Có nhiều công cụ khác nhau có thể hỗ trợ cán bộ thư viện số tìm kiếm thông tin số như mục lục truy cập công cộng trực tuyến (OPAC), CSDL trực tuyến, các công cụ trên nền Internet như: email, website, các công cụ xuất bản điện tử, v.v... Bên cạnh đó, việc tìm kiếm và tra cứu thông tin trong hệ thống thông tin số cũng yêu cầu cán bộ thư viện có kiến thức tổng hợp về công cụ tra cứu nhằm cung cấp các yêu cầu tìm tin tương thích với hệ thống tìm tin. Dù ở bất kỳ nhiệm vụ nào, thì mục tiêu cuối cùng của cán bộ thư viện trong vai trò tích hợp này chính là đảm bảo tốt vai trò của cán bộ thư viện trong môi trường thư viện truyền thống và phát huy hiệu quả của hệ thống thông tin số trong hỗ trợ hành vi của người dùng tin của thư viện trong môi trường số hiện nay.

2.2. Vai trò quản lý thư viện và hệ thống thông tin số

Ở vai trò cơ bản này, cán bộ thư viện là người quản lý, giám sát chính hoạt động của thư viện không chỉ ở phạm vi quốc gia mà còn là phạm vi quốc tế. Bởi lẽ, thư viện số không chỉ còn giới hạn trong phạm vi bức tường của một thư viện thông thường. Quá trình quản lý này đòi hỏi nhiều yếu tố khác nhau của người cán bộ thư viện. Năng lực chuyên môn là yêu cầu tiên quyết của người quản lý thư viện và hệ thống thông tin số. Năng lực này đòi hỏi người cán bộ thư viện phải có trình độ và khả năng nhận diện, phân tích và đánh giá mối tương quan nguồn thông tin trong môi trường thông tin số và nguồn lực của thư viện, hệ thống thông tin. Hay nói cách khác, trước khi nguồn thông tin trở thành một phần của nguồn lực trong hệ thống, cán bộ thư viện với vai trò quản lý cần có sự xem xét, đánh giá năng lực của thư viện, hệ thống thông tin số như: nguồn nhân lực có đảm bảo các điều kiện cần và đủ để thực hiện; nguồn kinh phí có đảm bảo để thư viện tiếp cận, sử dụng nguồn thông tin chất lượng và khả năng duy trì lâu dài hay không; cơ sở vật chất, hạ tầng, kỹ thuật công nghệ có đảm bảo vận hành hiệu quả; những tác động của

bối cảnh bên ngoài như sự thay đổi của môi trường số, sự đa dạng của nguồn lực thông tin, quy luật phát triển của thông tin số, tính pháp lý liên quan, v.v... cũng là những mối quan tâm khác của người cán bộ thư viện khi thể hiện vai trò quản lý.

Không chỉ vậy, người cán bộ thư viện cũng cần biết nhận diện và đánh giá sự tương thích giữa nguồn thông tin và nhu cầu của người dùng tin, khai thác, lưu trữ, tổ chức và phân phối thông tin cho người dùng tin, v.v... Làm tốt vai trò này góp phần đảm bảo nâng cao chất lượng phục vụ của thư viện và hệ thống thông tin số đối với người dùng tin, tiết kiệm nguồn lực, khẳng định vai trò và năng lực của cán bộ thư viện nói riêng và hiệu quả của hệ thống thông tin nói chung.

Ngoài ra, một đòi hỏi khác ở vai trò quản lý hệ thống thông tin số đó chính là khả năng liên quan đến tạo lập và sử dụng nguồn lực thông tin số, ví dụ như khả năng tạo lập CSDL, phân phối CSDL, thiết kế giao diện người sử dụng, thiết kế ngôn ngữ truy vấn, các hoạt động khác liên quan đến tạo lập sản phẩm thông tin đa phương tiện, các phương thức để khai thác dữ liệu, tri thức, v.v... Nhìn chung, những yêu cầu trên có thể thực hiện tốt hơn khi người cán bộ thư viện hiểu rõ hệ thống thông tin số của thư viện với cách tiếp cận đa chiều, từ bản thân cán bộ thư viện, từ hệ thống và từ người dùng tin. Các yếu tố cần hiểu rõ về hệ thống thông tin số như: thành phần của hệ thống thông tin số, đầu vào nguồn dữ liệu, cách thức xử lý từ dữ liệu sang thông tin, đầu ra sản phẩm thông tin, lưu trữ, kiểm soát hiệu suất hoạt động của hệ thống và các yếu tố khác.

Như vậy, dù rằng vai trò quản lý của cán bộ thư viện trong môi trường số được thể hiện ở những hoạt động khác nhau, thì vai trò này cũng gắn liền với mục tiêu hỗ trợ người dùng tin sử dụng thư viện hiệu quả nhất.

2.3. Vai trò định hướng và hỗ trợ người dùng tin trong hệ thống thông tin số

Với vai trò này, người cán bộ thư viện cần

biết sử dụng các phương tiện hiện đại trong hoạt động thư viện, có kiến thức và kỹ năng tốt trong việc sử dụng công nghệ thông tin nhằm xử lý, phân phối thông tin số và hỗ trợ người dùng tin. Đặc biệt, đối với hành vi thông tin của người dùng tin, cán bộ thư viện có vai trò hỗ trợ và hướng dẫn người dùng tin truy cập, tra cứu và sử dụng máy tính để tìm tin, bởi lẽ hệ thống tìm tin là một trong những công cụ hỗ trợ cho người dùng tích cực. Để thực hiện được vai trò này, đòi hỏi cán bộ thư viện phải có kiến thức tổng hợp về công cụ tra cứu và cấu trúc hệ thống tra cứu, từ đó giúp cán bộ thư viện có thể thực hiện được yêu cầu tìm tin, có được kết quả tìm tin phù hợp dành cho người dùng tin, khai thác tối đa hiệu quả của công cụ tìm tin mang lại. Ngoài ra, người cán bộ thư viện cần hiểu rõ hành vi thông tin của người dùng tin biểu hiện ở mức độ nào và với loại hình nào.

Việc xác định từng loại hình hành vi thông tin của người dùng tin cho thấy, cán bộ thư viện là người có thể tiếp cận và tác động vào hành vi tìm kiếm thông tin của người dùng tin trong hệ thống thông tin của thư viện. Chẳng hạn, ở hành vi đọc lướt sâu cán bộ thư viện chính là người góp phần quyết định việc người dùng tin tiếp tục hay không tiếp tục đọc tài liệu khi họ đọc phần tóm tắt hay tiêu đề của tài liệu. Trong thực tế, ngoài tiêu đề là bắt buộc, một số bài viết không có sẵn phần tóm tắt nội dung tài liệu từ tác giả, ban biên tập hay từ nhà xuất bản, khi đó việc tạo các bản tóm tắt chất lượng là yêu cầu của cán bộ thư viện khi thực hiện vai trò này. Điều chắc chắn rằng, người dùng tin sẽ đọc toàn văn tài liệu đó khi họ nhận thấy phần tóm tắt phù hợp với yêu cầu tin của họ. Như vậy, cán bộ thư viện cần phải đảm bảo có những kỹ năng về tóm tắt tài liệu một cách đầy đủ, cô đọng, chính xác nhất trước khi tạo sản phẩm cung cấp cho người dùng tin.

Một loại hình hành vi thông tin khác mà trong đó vai trò của cán bộ thư viện thể hiện

rõ, đó là hành vi tích trữ thông tin. Thực vậy, khi người dùng tin có nhu cầu thu thập và lưu trữ tài liệu trước khi họ bắt đầu đọc, cán bộ thư viện cần hỗ trợ người dùng ở các nhiệm vụ sau:

Thứ nhất, cán bộ thư viện cần giúp người dùng tin hiểu rõ và sử dụng hiệu quả các công cụ tra cứu như: hệ thống mục lục trực tuyến, danh mục tài liệu mới, hay cách thức tra cứu tin để người dùng tin có thể chủ động tìm tài liệu phù hợp.

Thứ hai, việc lưu trữ tài liệu từ quá trình tìm kiếm của người dùng tin cần sự hỗ trợ từ cán bộ thư viện. Cụ thể, cán bộ thư viện cần cung cấp các hướng dẫn về kỹ năng thông tin hay phần mềm ứng dụng trong quản lý nguồn thông tin số, trong đó bao gồm kỹ năng tìm và lưu trữ thông tin một cách khoa học và logic. Điều này giúp người dùng tin dễ dàng tìm thấy tài liệu họ cần trong toàn bộ tài liệu mà họ đã thu thập được.

Ngoài ra, hành vi thái hồi của người dùng tin sau khi tìm thấy thông tin không thích hợp cũng cần sự phối hợp và hỗ trợ của cán bộ thư viện. Ví dụ, nhằm hạn chế tối đa việc mất thời gian vào quá trình tìm tài liệu trong hệ thống thông tin và kết quả thu được là tài liệu không thích hợp, thì cán bộ thư viện cần có sự định hướng và hướng dẫn người dùng tin ngay từ thao tác tìm kiếm đầu tiên, cách thức đặt biểu thức tìm hay cách thức sử dụng thuật ngữ, toán tử tìm kiếm. Điều này giúp người dùng tin tránh lãng phí công sức, thời gian, đồng thời giúp người cán bộ thư viện thể hiện tốt vai trò của mình trong việc phối hợp và hỗ trợ người dùng tin. Trong trường hợp tương tự, cán bộ thư viện cũng có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ TT-TV theo yêu cầu cụ thể của người dùng tin.

Bên cạnh những vai trò kể trên, cán bộ thư viện còn có rất nhiều những vai trò, nhiệm vụ khác phụ thuộc theo đặc thù từng vị trí công việc khác nhau, đòi hỏi mức độ chuyên môn

hóa cao hơn. Tuy vậy, dù với bất kỳ nhiệm vụ nào, đối với hành vi thông tin của người dùng tin, thông qua hệ thống thông tin số, cán bộ thư viện cần giữ vai trò là người định hướng, tác động, hỗ trợ và phục vụ người dùng tin, giúp người dùng tin thỏa mãn nhu cầu tin, khai thác và sử dụng thông tin đúng mục tiêu đã đề ra. Đó chính là ý nghĩa thực sự hướng tới việc xác định giá trị của thông tin đối với người dùng tin trong bối cảnh thông tin số hiện nay.

Kết luận

Có thể thấy, hành vi thông tin là chuỗi hoạt động của một cá nhân tương tác với nguồn tin nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của bản thân. Thư viện đại học là một trong những nguồn tin có giá trị lớn, trong đó người cán bộ thư viện đóng vai trò đặc lực của một chuyên gia thông tin, một người truyền giao tri thức đến người dùng tin. Để thực hiện tốt điều này, mỗi cán bộ thư viện cần không ngừng đổi mới, nâng cao kiến thức chuyên môn-nghề nghiệp và thể hiện tốt vai trò của mình, nhằm định hướng và hỗ trợ hành vi thông tin của người dùng tin một cách hiệu quả và chất lượng nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bates, M.J. (1989), "The design of browsing and berrypicking techniques for the online search interface", *Online Review*, 13 (5), 407-24.
2. Bates, M.J. (2007), "What is browsing-really? A model drawing from behavioural science research", *Information Research*, 12 (4). Retrieved October 10, 2011 from <http://InformationR.net/ir/12-4/paper330.html>.
3. Guest S.S. (1987), "The use of bibliographic tools by humanities faculty at the State University of New York at Albany". *Reference Librarian* 18 : 157-172.
4. Majid, S. and Kassim, G.M. (2000),

"Information seeking behavior of international Islamic University Malaysia Law Faculty members", *Malaysian Journal of Library and Information Scene*, 5(2): 1-17.

5. Leckie, G.J., Pettigrew, K.E., Sylvain, C. (1996). "Modelling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers", *Library Quarterly* 66 (2): 161-193.

6. Palmer, C.L., Tefteau, L.C. & Pirmann, C.M. (2009), "Scholarly Information Practices in the Online Environment: Themes from the Literature and Implications for Library Service Development". Retrieved March 21 2012 from www.oclc.org/research/publications/library/2009/2009-02.pdf.

7. Rowlands, I. & Fieldhouse, M. (2007), "Information behaviour of the researcher of the future, Work Package I: Trends in Scholarly Information Behaviour". Retrieved March 21 2012 from www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/ggwor_kpackagei.pdf.

8. Shokeen, A., & Kushik, S.K. (2002), "Information seeking behavior of social scientists of Haryana universities". *Library Herald*, 40 (1), 8-11.

9. Smith, E.S. (1987). "Document supply: Developments and problems", *IAALD Quarterly Bulletin* 32 (1): 19-23.

10. Sreenivasulu, V. (in publication), "Role of information technologies in electronic information transfer and in providing value added information services", *DESIDOC Bulletin of Information Technology*.

11. Wilson, T. (2000), "Human information behavior", *Information Scene*, 3(2): 49-55.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 12-10-2015; Ngày phân biện đánh giá: 09-12-2015; Ngày chấp nhận đăng: 06-01-2016).