

# 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](http://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](http://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).