

HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN NGƯỜI DÙNG TIN TRONG THƯ VIỆN

TS Nguyễn Hồng Sinh, CN Nguyễn Thị Hồng Nhung
Trường Đại học KHXH&NV Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Trình bày ba cấp độ trong hoạt động hướng dẫn người dùng tin tại thư viện: hướng dẫn nhận biết các nguồn lực của thư viện, hướng dẫn sử dụng thành thạo thư viện và huấn luyện kỹ năng thông tin. Nêu rõ mục đích, phạm vi nội dung và hình thức, cũng như các yêu cầu khi thực hiện của từng cấp độ.

Từ khóa: hướng dẫn người dùng tin; huấn luyện kỹ năng thông tin; hướng dẫn sử dụng thư viện.

Guiding information users in library

Summary: Presents 3 levels in activity of guiding information users in library: guiding in identifying library resources; guiding in using library well and training in information skill; indicates purpose, content, form and scope, and requirements at every level

Keywords: guiding information users; guiding in information skill; guiding in library use.

1. Giới thiệu về hoạt động hướng dẫn người dùng tin

Sự gia tăng không ngừng của các nguồn tài nguyên thông tin cùng với khả năng đa dạng trong việc tiếp cận và sử dụng thông tin đòi hỏi thư viện phải thực hiện hoạt động hướng dẫn người dùng tin nhằm giúp họ sử dụng hiệu quả và đúng đắn các nguồn lực thông tin. Bên cạnh đó, nhu cầu tin của mỗi cá nhân ngày càng phức tạp hơn, xuất hiện và thay đổi nhanh hơn, vì vậy để gia tăng hiệu quả cho quá trình sống, làm việc, học tập, người dùng tin cần được trang bị các kỹ năng thông tin giúp xác định và xử lý được nhu cầu tin của chính mình. Chính vì vậy, các hoạt động hướng dẫn người dùng tin trở nên vô cùng quan trọng và ngày càng được đẩy mạnh trong các thư viện. Giá trị của các hoạt động loại này được nhiều chuyên gia nhấn mạnh, trong đó có thể kể đến lời phát biểu

xác đáng của Richard E. Bopp [3]: “hoạt động hướng dẫn vượt xa hơn các bức tường thư viện, các công cụ tìm kiếm và các phương pháp tìm kiếm ... Vì lượng thông tin tiếp tục gia tăng và các thay đổi cơ bản tiếp tục tác động đến phương thức lưu trữ, tổ chức, truy cập và sử dụng thông tin, ngày càng thấy rõ là các cá nhân cần sự hướng dẫn, không chỉ trong cách sử dụng thư viện, mà cả trong cách xử lý và sử dụng thông tin trong suốt cuộc đời của họ”.

Tại nhiều nước tiên tiến, các hoạt động mang tính hướng dẫn sử dụng thư viện đã xuất hiện khá sớm, với nội dung xoay quanh kỹ năng sử dụng kho sách, sử dụng các công cụ mục lục và thư mục. Lúc này, những thuật ngữ tiếng Anh thường dùng chỉ loại hoạt động hướng dẫn là Bibliographic instruction hay Library guidance. Dần dần, nội dung hướng dẫn người dùng tin trở nên phong phú hơn do

Nghiên cứu - Trao đổi

nguồn lực của thư viện ngày càng nhiều hơn, cộng thêm khả năng kết nối của thư viện với các nguồn lực từ bên ngoài, bên cạnh đó là sự ứng dụng công nghệ ngày càng sâu sắc khiến cho các công cụ tra cứu và các phương thức khai thác, sử dụng thông tin ngày càng đa dạng và phức tạp hơn. Giờ đây, việc hướng dẫn người dùng tin có thêm những nội dung mới như hướng dẫn sử dụng các dịch vụ thông tin và tiện ích của thư viện, các công cụ tra cứu tự động, các nguồn tài nguyên trực tuyến, các cách thức khai thác, sử dụng thông tin một cách hiệu quả và theo đúng luật định. Cũng vì thế đã xuất hiện thêm khá nhiều thuật ngữ đề cập đến những hoạt động khác nhau nhằm hướng dẫn người dùng tin, như là Library orientation, Library instruction, User education, User training, Information literacy instruction [5].

2. Các cấp độ trong hoạt động hướng dẫn người dùng tin

Các nội dung cơ bản như vừa nêu của hoạt động hướng dẫn người dùng tin được nhiều thư viện triển khai thành nhiều cấp độ với những mục đích khác nhau. Ở mỗi cấp độ, tính sâu sắc và hệ thống của các nội dung sẽ khác nhau và hình thức truyền đạt các nội dung đến với người dùng cũng khác nhau. Có thể chia thành ba cấp độ chính với các mục đích, các nội dung cụ thể và các hình thức phổ biến như sau:

2.1. Cấp độ thứ nhất - hướng dẫn người dùng tin nhận biết các nguồn lực của thư viện

Lúc này, mục đích chủ yếu của hoạt động hướng dẫn nhằm giúp người dùng nhận biết các nguồn tài nguyên, các dịch vụ, các tiện ích của thư viện, và hơn nữa, giúp người dùng nhận ra khả năng tận dụng

các nguồn lực cho những lợi ích của chính họ. Những nội dung cụ thể ở đây thường tập trung vào các thông tin thiết yếu về thư viện như là về thời gian làm việc của thư viện, cách phân bố không gian (các kho tài liệu, nơi đọc, phòng máy tính, nơi truy cập internet ...), các tiện ích và dịch vụ thư viện, cũng như các quy định và thủ tục sử dụng, đội ngũ nhân sự chịu trách nhiệm đáp ứng và hỗ trợ người dùng, các kênh liên lạc với thư viện.

Đối với cấp độ hướng dẫn này, các hình thức phù hợp để truyền tải nội dung thường là những cuộc thăm quan thư viện cho người dùng tin mới, những buổi giới thiệu thư viện có thể kết hợp với các hình thức trình chiếu hoặc trò chơi, hỏi đáp về thư viện, những hình thức trình chiếu slides hoặc video về thư viện thông qua một màn hình đặt tại thư viện, tờ bướm/tờ rơi phát cho người dùng tin, các loại bích chương hoặc bảng biểu chỉ dẫn đặt tại các vị trí dễ nhận thấy trong thư viện, hình ảnh và thông tin gắn trên giao diện website của thư viện hoặc trên các trang mạng xã hội như facebook hay twitter.

Ở cấp độ này, các nội dung hướng dẫn dừng lại ở mức giới thiệu, với mục đích giúp người dùng nhận biết và sử dụng được thư viện ở mức cơ bản, vì vậy cùng một nội dung có thể dùng nhiều hình thức và phương tiện khác nhau để chuyển tải đến người dùng. Bên cạnh đó, cần đảm bảo rằng các nội dung được trình bày bằng ngôn ngữ, hình ảnh, màu sắc vừa trong sáng, dễ hiểu, vừa thu hút và gây thiện cảm. Có thể nói, việc hướng dẫn người dùng tin tại cấp độ này đi liền với việc quảng bá nguồn lực và giá trị của thư viện. Những cảm nhận ban đầu của người dùng

về tiềm lực của thư viện và năng lực của cán bộ thư viện tác động đáng kể đến họ trong việc sử dụng thư viện và tham dự vào các hoạt động hướng dẫn ở những cấp độ tiếp theo.

2.2. Cấp độ thứ hai - hướng dẫn người dùng tin sử dụng thư viện thành thạo

Thực tế là nếu không được hướng dẫn, người dùng tin thường có khuynh hướng chỉ sử dụng những công cụ, sản phẩm và dịch vụ họ đã quen thuộc và cũng chỉ sử dụng theo cách họ đã biết. Như vậy, rất có thể người dùng tin không tận dụng được nguồn lực của thư viện, cũng như không đảm bảo được tính hiệu quả của quá trình khai thác và sử dụng thông tin; nói một cách khác, người dùng tin không chắc sẽ tìm thấy và sử dụng được các thông tin chính xác với thời gian, công sức và chi phí thấp nhất. Do đó, sau khi giúp người dùng nhận biết các nguồn lực và có thể sử dụng được thư viện, hoạt động hướng dẫn cần được triển khai ở mức sâu sắc và cụ thể hơn, đó là trang bị cho người dùng tin những hiểu biết và kỹ năng giúp sử dụng một cách chủ động và hiệu quả các nguồn lực do thư viện cung cấp, cũng như giúp đáp ứng các nhu cầu cụ thể của họ. Như vậy, nội dung hướng dẫn ở đây tập trung vào công dụng và những đặc tính, cách thức khai thác và sử dụng của từng công cụ tra cứu, từng nguồn tài nguyên, từng sản phẩm và dịch vụ thông tin của chính thư viện. Thư viện càng có nhiều nguồn lực thì càng có nhiều nội dung cần được hướng dẫn.

Đối với cấp độ này, các hình thức phù hợp bao gồm tư vấn trực tiếp từng cá nhân, biên soạn tài liệu hướng dẫn để phát hoặc đặt tại những vị trí thích hợp trong thư viện

hoặc đăng trên website, tổ chức các lớp hướng dẫn hay còn gọi là lớp tập huấn cho từng nhóm người dùng. Ở đây, nội dung hướng dẫn cần đi vào cụ thể, chi tiết cho từng dịch vụ, sản phẩm, công cụ của chính thư viện nhưng không nhất thiết phải thiết kế các nội dung này theo một hệ thống nhất định và triển khai theo một trình tự quy định. Việc hướng dẫn có thể thực hiện lập tức, tại chỗ dựa trên nhận định của cán bộ thư viện hoặc theo các yêu cầu của từng cá nhân hoặc từng nhóm cá nhân chứ không nhất thiết phải có một kế hoạch định sẵn. Ví dụ, khi một cá nhân yêu cầu hướng dẫn tìm kiếm tài liệu, cán bộ thư viện có thể lập tức tư vấn một cách tra cứu phù hợp và hướng dẫn tại chỗ cách tra cứu đó sao cho người dùng tin có thể giải quyết ngay một nhu cầu cụ thể mà không cần phải trình bày nội dung hướng dẫn này một cách bài bản (cung cấp kiến thức từ tổng quát đến cụ thể). Với một yêu cầu tương tự, cán bộ thư viện cũng có thể giới thiệu tài liệu hướng dẫn phù hợp và hỗ trợ người dùng sử dụng tài liệu hướng dẫn này để đáp ứng nhu cầu tại chỗ cho người dùng. Tuy nhiên, trong trường hợp một nội dung được nhiều người yêu cầu hướng dẫn hoặc thư viện mới đưa vào phục vụ một dịch vụ, sản phẩm hay công cụ thì cán bộ thư viện cần tiến hành lên kế hoạch cụ thể để tổ chức lớp tập huấn cho nội dung này. Tóm lại, ở cấp độ này các nội dung hướng dẫn xoay quanh cách sử dụng một cách hiệu quả những gì chính thư viện đang cung cấp, việc thực hiện hướng dẫn vừa có thể là lập tức khi có yêu cầu, vừa có thể là theo kế hoạch chuẩn bị trước nếu xét thấy cần thiết.

Có thể thấy, người dùng tin sẽ tin tưởng và đánh giá cao năng lực của cán bộ thư

Nghiên cứu - Trao đổi

viện cũng như giá trị của thư viện khi nhận được sự hướng dẫn hữu ích và nhiệt tình. Ngược lại, họ sẽ mất hứng thú với việc sử dụng thư viện và nghi ngờ vào trình độ của cán bộ thư viện. Vì vậy, để thực hiện các hoạt động hướng dẫn, cán bộ phụ trách phải am hiểu và sử dụng thành thạo các nguồn lực của thư viện, bên cạnh đó phải có khả năng tốt trong việc giải thích, hướng dẫn cũng như giao tiếp với người dùng. Song song đó, thư viện cần đầu tư cho việc biên soạn các tài liệu hướng dẫn ở nhiều mức độ, từ cơ bản đến nâng cao dưới các hình thức trình bày thích hợp, ví dụ như các loại tờ/trang hoặc bảng hướng dẫn, các loại cẩm nang, sổ tay. Thư viện cũng cần đầu tư trang thiết bị và phòng ốc để tổ chức các lớp tập huấn. Tổ chức lớp học là một hình thức đòi hỏi nhiều công sức. Hình thức này sẽ được đề cập kỹ hơn trong phần dưới.

2.3. Cấp độ thứ ba - huấn luyện các kỹ năng thông tin cho người dùng tin

Lúc này, hoạt động hướng dẫn đã vượt ra khỏi khuôn khổ giúp người dùng tin sử dụng thư viện, và nhắm tới mục đích rộng lớn hơn, đó là trang bị kỹ năng thông tin - hay còn được gọi là kiến thức thông tin, nhằm giúp người dùng tin trở nên thành công trong xã hội thông tin [2]. Tổng hợp sự mô tả của nhiều tác giả về người có kỹ năng thông tin, có thể thấy đó là người có khả năng nhận biết lúc nào cần đến thông tin, có khả năng xác định, đánh giá và sử dụng hiệu quả thông tin; là người biết thông tin được tổ chức như thế nào, biết cách tìm và sử dụng thông tin; là người sẵn sàng học tập suốt đời [2, 5]. Quan điểm này cũng được thể hiện qua các nội dung trong Khung kỹ năng thông tin (information literacy framework) của các quốc gia như

Ôxtrâyliya và Niu Dilân [4], qua các tiêu chuẩn kỹ năng thông tin (information literacy standards) tại Hoa Kỳ cho các đối tượng khác nhau [1]. Với mục đích rộng lớn như vậy, tại những quốc gia này, việc hướng dẫn kỹ năng thông tin được triển khai dưới nhiều phương thức và có sự tham gia đảm nhiệm của nhiều loại cơ quan, như là thông qua các chương trình đào tạo của các bậc học, thông qua các chương trình của báo chí truyền thông, thông qua các loại hình xuất bản phẩm, và nhất là thông qua các hoạt động của thư viện.

Nội dung huấn luyện kỹ năng thông tin tại các thư viện thường tập trung vào việc trang bị cho người dùng tin khả năng nhận biết, phân tích và trình bày được nhu cầu tin, khả năng tiếp cận một cách hệ thống việc tìm, đánh giá và sử dụng thông tin, khả năng phân tích và ra quyết định trong quá trình tìm và sử dụng thông tin, khả năng sử dụng thông tin hiệu quả và theo đúng các quy định liên quan, khả năng tự học suốt đời. Những nội dung này được cụ thể hoá dựa trên kết quả thu thập từ các bên liên quan bao gồm dựa vào việc nghiên cứu, phân tích, lựa chọn của cán bộ thư viện; dựa trên các nhu cầu thu thập được từ phía người dùng; và dựa trên yêu cầu mang tính tiêu chuẩn, ví dụ như theo khung quy định về kiến thức thông tin của quốc gia, của đầu ra một chương trình đào tạo của nhà trường. Lưu ý là, những nội dung huấn luyện cụ thể sẽ được thiết kế thành một chương trình có hệ thống, trong đó cần xác định rõ đâu là nội dung cơ bản, nâng cao, cũng như đâu là nội dung tiên quyết người dùng tin phải được trang bị trước khi theo học một nội dung nào đó. Về mặt nguyên tắc, các nội dung cần được hướng dẫn một

Nghiên cứu - Trao đổi

cách sâu sắc, toàn diện và có hệ thống giúp người dùng tin có thể vận dụng được trong quá trình tương tác với thông tin của họ tại những điều kiện và thời điểm khác nhau.

Tương tự như cấp độ thứ hai, các hình thức phù hợp cho mức độ này có thể là biên soạn tài liệu hướng dẫn kỹ năng thông tin dưới dạng những tập sách in mỏng hoặc dưới dạng những file điện tử gắn trên website thư viện, hoặc tổ chức các lớp huấn luyện. Hình thức lớp huấn luyện tỏ ra khá hiệu quả và thường được các thư viện đại học áp dụng, tuy nhiên, như đã đề cập, để tổ chức lớp học đòi hỏi khá nhiều điều kiện và công sức. Đầu tiên, thư viện cần một đội ngũ nhân sự có hiểu biết sâu sắc về nội dung hướng dẫn và có kỹ năng tốt trong giao tiếp, giảng dạy và tổ chức sự kiện. Để tổ chức một khoá học, cán bộ phụ trách phải thực hiện hàng loạt công việc, bao gồm nghiên cứu và xác định nhu cầu và nội dung huấn luyện, xây dựng/lên kế hoạch chương trình tập huấn, thiết kế nội dung, thời lượng, phương pháp cho bài giảng và bài tập thực hành, chuẩn bị tài liệu học tập cho người học, chuẩn bị các phương án kiểm tra và đánh giá, sau đó là thực hiện huấn luyện. Như vậy, cán bộ phụ trách cần có năng lực như một giảng viên thực thụ. Ngoài ra, cũng cần nhân sự phụ trách công tác quảng bá và công tác hậu cần như việc tính toán thời gian, địa điểm phù hợp cho lớp học, nhận đăng ký tham dự, chia tổ, lớp, điểm danh... Cùng với nhân sự, thư viện cần có cơ sở vật chất cần thiết như phòng học có các thiết bị dạy học, kinh phí cho in, sao chụp tài liệu, cho quảng bá. Hơn nữa, các nguồn nhân lực và vật lực này phải ổn định để đảm bảo các chương trình huấn luyện được duy trì liên

tục và thường xuyên nếu không thư viện sẽ không đảm bảo được khả năng hướng dẫn kỹ năng thông tin cho người dùng một cách hệ thống.

3. Triển khai hoạt động hướng dẫn người dùng tin trong thực tiễn

Như những trình bày vừa nêu, hoạt động hướng dẫn người dùng tin có thể triển khai ở nhiều cấp độ, với những mục đích, nội dung và hình thức khác nhau. Việc phân tích các cấp độ này giúp các thư viện hiểu rõ hơn phạm vi, bản chất của các hoạt động hướng dẫn người dùng tin từ đó có một tầm nhìn và một cách triển khai các hoạt động hướng dẫn sao cho đạt chất lượng cao và hữu dụng đối với người dùng tin. Tuy nhiên, các thư viện không nhất thiết phải phân định rạch ròi các cấp độ này khi thiết kế và thực hiện các hoạt động hướng dẫn người dùng tin. Việc kết hợp hoặc gia giảm giữa các cấp độ vừa nêu tùy thuộc vào điều kiện và nhu cầu thực tế của mỗi đơn vị. Hơn nữa, cũng cần thấy rằng thông tin và công nghệ ứng dụng trong tổ chức và khai thác thông tin, người dùng tin và nhu cầu của họ thay đổi không ngừng, do đó hoạt động hướng dẫn người dùng tin cũng sẽ không ngừng tiếp tục xác định những nội dung mới, những phương thức và hình thức mới.

Các thư viện Việt Nam, nhất là thư viện đại học đã coi hướng dẫn người dùng tin là một trong những hoạt động quan trọng và không thể thiếu. Một số thư viện đã có những nỗ lực trong ứng dụng công nghệ (sử dụng website, mạng xã hội facebook, blog, youtube..) để truyền tải các nội dung liên quan đến hướng dẫn người dùng tin. Ví dụ, trên website của Thư viện Đại học

Nghiên cứu - Trao đổi

KHXH&NV Tp. Hồ Chí Minh, Thư viện Trung tâm ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh, Trung tâm Học liệu Đại học Huế, Trung tâm Học liệu Thái Nguyên đều có mục dành cho việc hướng dẫn sử dụng thư viện. Các nội dung như cách làm thẻ thư viện, tra cứu mục lục trực tuyến, gia hạn và đặt mượn tài liệu thường được trình bày một cách cụ thể và rõ ràng. Trung tâm Học liệu Đại học Cần Thơ đã có một video dài 27 phút 33 giây đăng tải lên website để hướng dẫn người sử dụng. Thư viện Trung tâm ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh đã kết hợp hiệu quả việc sử dụng facebook để truyền tải các nội dung liên quan đến hướng dẫn người dùng tin như đưa các clip hướng dẫn sử dụng thư viện, đưa hình ảnh, lịch học của các lớp tập huấn sử dụng thư viện lên facebook. Đã có nhiều thư viện tổ chức được định kỳ các lớp huấn luyện kỹ năng thông tin. Tuy nhiên, có thể thấy phần lớn các thư viện đại học Việt Nam mới triển khai thực hiện hoạt động hướng dẫn người dùng tin ở cấp độ thứ nhất, với hình thức phổ biến nhất

là tổ chức các buổi giới thiệu cho tân sinh viên về thư viện. Còn khá ít thư viện triển khai thành công các hoạt động hướng dẫn cho cấp độ thứ hai và thứ ba. Thực tế này cũng được phản ánh trong kết quả của một công trình nghiên cứu gần đây về việc đào tạo kiến thức thông tin ở Việt Nam [6]. Tác giả của công trình cũng có kết luận rằng chỉ có những thư viện đại học lớn mới tổ chức được các khoá tập huấn kỹ năng thông tin, còn những thư viện đại học vừa và nhỏ chỉ tổ chức lớp hướng dẫn thư viện với các nội dung như giới thiệu thư viện và sử dụng OPAC.

Thiết nghĩ, để các thư viện Việt Nam triển khai được tốt các hoạt động hướng dẫn người dùng tin, một trong những điều tiên quyết là cán bộ thư viện phải được trang bị một cách căn bản và hệ thống những kiến thức và kỹ năng liên quan, trong đó hiểu rõ phạm vi, mục đích và giá trị cũng như hình thức triển khai các hoạt động này như vừa được trình bày ở trên là rất cần thiết.

Tài liệu tham khảo

1. American Association of School Librarians and Association for Educational Communications and Technology, Information (1998). Power: Building Partnerships for Learning. Chicago: American Library Association.
2. American Library Association, Presidential Committee on Information Literacy (1989). Final Report on Information Literacy. Chicago: American Library Association.
3. Bopp, R.E., Smith C.L. (2001). Reference and information services : an introduction. Englewood: Libraries Unlimited.
4. Bundy A. (2004). Australian and New Zealand information literacy framework : principles, standards and practice. Adelaide: Australian and New Zealand institute for information literacy.
5. Grassian E.S., Kaplowitz J.R. (2001). Information literacy instruction : theory and practice. New York: Neal-Schuman.
6. Trương Đại Lượng. Thực trạng đào tạo kiến thức thông tin tại một số thư viện đại học ở Việt Nam. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, 2014, số 1, tr.24-35.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 10-3-2014; Ngày phản biện đánh giá: 06-4-2014; Ngày chấp nhận đăng: 06-5-2014).