

## **ĐẶC ĐIỂM LAO ĐỘNG THÔNG TIN-THƯ VIỆN VÀ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆN NAY**

**PGS.TSKH Bùi Loan Thùy**  
*Trường Đại học KHXH&NV TP. Hồ Chí Minh*

*Nêu đặc điểm của lao động thông tin-thư viện và 8 tiêu chí đánh giá về đạo đức nghề nghiệp, phẩm chất cá nhân, thái độ công tác, tác phong chuyên nghiệp, năng lực, thành tích công tác, kiến thức và kỹ năng.*

**T**ừ những năm cuối thế kỷ XX cho đến nay, chúng ta chứng kiến quá trình thư viện truyền thống chuyển thành thư viện hiện đại diễn ra trên phạm vi toàn quốc. Trong một tương lai gần sẽ có những thư viện trở thành các trung tâm thông tin điện tử, theo đúng nghĩa của nó, với một đội ngũ cán bộ thư viện thực sự là những chuyên gia thông tin. Như vậy, sự hình thành các thư viện hiện đại đã tác động mạnh mẽ đến lao động thông tin-thư viện, đòi hỏi việc xác định rõ ràng các đặc điểm của lao động thông tin-thư viện và các tiêu chí nghề nghiệp trên cơ sở đó đề ra các tiêu chuẩn nghề nghiệp cụ thể cho mỗi chức danh viên chức ngành thư viện-thông tin theo từng loại hình thư viện. Các cơ quan quản lý nhà nước sẽ căn cứ vào các tiêu chuẩn này để sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế văn bản quy định về chức trách, nhiệm vụ, trình độ,... của mỗi chức danh thư viện viên cao cấp, thư viện viên chính, thư viện viên, thư viện viên trung cấp, thư mục viên cao cấp, thư mục viên chính, thư mục viên,...

### **Đặc điểm lao động thông tin-thư viện**

Lao động thông tin-thư viện là sự nỗ lực về mặt thể lực, tinh thần và tình cảm hướng vào một công việc nào đó trong hoạt động thông tin-thư viện. Lao động thông tin-thư viện đòi hỏi tri thức chuyên môn, nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ, đòi hỏi kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp.

Lao động thông tin-thư viện hiện nay có những đặc điểm quan trọng sau:

- Là loại lao động tiếp xúc với con người, thực hiện nhiệm vụ giáo dục văn hóa đọc, văn hóa nghe nhìn, văn hóa thông tin, góp phần giáo dục con người phát triển toàn diện;

- Là loại lao động tiếp xúc với hệ giá trị văn hóa nghệ thuật, làm việc trong điều kiện môi trường đạo đức, chính trị, văn hóa, góp phần tích cực hình thành nhân cách con người, giữ gìn, phát triển và nuôi dưỡng những giá trị chân, thiện, mỹ, làm tâm hồn con người trở nên phong phú hơn;

- Là loại lao động sử dụng máy móc thiết bị kỹ thuật, công nghệ tiên tiến để tạo ra các sản phẩm thông tin-thư viện

hiện đại và thực hiện các dịch vụ thông tin-thư viện hoàn hảo. Là lao động đòi hỏi năng lực làm chủ công nghệ mới để kết nối con người với các nguồn tin;

- Là loại lao động trí óc mang tính khoa học, sáng tạo, thường xuyên phải lĩnh hội các thành tựu khoa học và công nghệ mới, phải học tập không ngừng, cập nhật tri thức nghề nghiệp liên tục trong kỷ nguyên thông tin;

- Kết quả lao động thông tin-thư viện phụ thuộc vào thể lực và trí lực, vào khả năng tư duy của từng người, vào trình độ được đào tạo, vào trạng thái tâm lý, vào thái độ nghề nghiệp;

- Kết quả lao động thông tin-thư viện có tác động tích cực và sâu sắc đến mức độ hưởng thụ tri thức và thông tin của người dân.

Hiện nay người lao động thông tin-thư viện chủ yếu là viên chức trong các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp có thu, hoạt động bằng nguồn ngân sách nhà nước hoặc vốn của các tổ chức, được phân loại theo trình độ đào tạo, theo ngạch viên chức, theo vị trí công tác.

Phân loại theo trình độ đào tạo có viên chức loại A, B, C. Viên chức loại A- người được bổ nhiệm có trình độ đào tạo chuyên môn giáo dục đại học trở lên, viên chức loại B- có trình độ đào tạo chuyên môn giáo dục nghề nghiệp, viên chức loại C- có trình độ đào tạo chuyên môn dưới giáo dục nghề nghiệp.

Phân loại theo ngạch viên chức có viên chức ngạch thư viện viên, ngạch chuyên viên, ngạch cán sự, ngạch nhân viên.

Phân loại theo vị trí công tác có viên chức lãnh đạo, chỉ huy và viên chức chuyên môn nghiệp vụ.

Các căn cứ để đánh giá lao động tại các cơ quan, tổ chức thường là ý thức và kỷ luật lao động, trình độ thành thạo nghiệp vụ chuyên môn, khả năng thích ứng và tiếp thu các kỹ thuật mới, tính năng động và có sáng kiến, tính chuyên cần, khả năng ngoại ngữ.

Trong tiến trình xây dựng các thư viện hiện đại, hội nhập sự nghiệp thư viện thế giới, phải xây dựng một nguồn nhân lực lao động thông tin-thư viện có tay nghề theo các chuẩn quốc tế, có ý thức lao động và ý thức nghề nghiệp cao. Cần phải tiến hành đánh giá nguồn nhân lực lao động thông tin-thư viện hiện nay cả ở cấp vi mô và cấp vĩ mô. Ở cấp vi mô, kết quả đánh giá có ý nghĩa rất quan trọng do cung cấp thông tin chính xác cho việc bố trí, sử dụng, bổ nhiệm, đề bạt, đào tạo bồi dưỡng nhân lực, giúp nắm vững điểm mạnh, yếu của từng nhân sự trong thư viện, phát huy khả năng của mỗi người và nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực. Ở cấp vĩ mô, kết quả đánh giá là cơ sở để định ra các chính sách, tiêu chuẩn đối với nguồn nhân lực của ngành.

Để đánh giá lao động thông tin-thư viện trong thời đại điện tử, ngoài các tiêu chuẩn chung nêu trên, còn có thể đề ra một số tiêu chí như tiêu chí về đạo đức nghề nghiệp, về phẩm chất cá nhân, về thái độ nghề nghiệp, về tác phong lao động, tiêu chí về năng lực, về kiến thức, về kỹ năng, về thành tích công tác,...

**Tiêu chí đánh giá về đạo đức nghề nghiệp**

Tài sản thư viện phải quản lý bao gồm: trụ sở, cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị, nguồn tài nguyên thông tin. Đây là tài sản công, mang những đặc thù riêng, việc quản lý chúng đòi hỏi cán bộ thư viện phải có đạo đức nghề nghiệp tốt. Đạo đức nghề nghiệp được biểu hiện như sau:

- Đặt lợi ích tập thể trên lợi ích cá nhân;
- Có ý thức giữ gìn bảo quản cẩn thận mọi dạng tài liệu;
- Tiết kiệm kinh phí bổ sung, bổ sung đúng diện (không tiêu thụ sách tồn ế đọng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh xuất bản phẩm);
- Tiết kiệm vật tư, văn phòng phẩm trong quá trình làm việc, không lãng phí trong mua sắm trang thiết bị, không chạy theo hình thức phô trương bề ngoài, khai thác sử dụng có hiệu quả cao trang thiết bị;
- Trung thực khi cung cấp các số liệu, công khai minh bạch về tiền bạc;
- Không lợi dụng hoạt động nghiệp vụ để tàng trữ trái phép các tài liệu có nội dung bị cấm, không phổ biến những xuất bản phẩm đã có quyết định đình chỉ, cấm lưu hành, thu hồi, tịch thu hoặc tiêu hủy;
- Không lợi dụng hoạt động thông tin KH&CN để xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, chuyển giao chuyển nhượng bất hợp pháp thông tin-tư liệu về kết quả hoạt động KH&CN, xuyên tạc hoặc làm giả thông tin KH&CN, tiết lộ thông tin

KH&CN thuộc danh mục bí mật nhà nước.

**Tiêu chí đánh giá về phẩm chất**

Các phẩm chất cá nhân cần phải rèn luyện là:

- Tận tụy phục vụ bạn đọc-người dùng tin, chí công vô tư trong phục vụ;
- Chủ động, sáng tạo, phối hợp, hợp tác với đồng nghiệp trong công việc để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao;
- Ý thức tổ chức kỷ luật cao;
- Tinh thần trách nhiệm cao đối với công việc. Dám chịu trách nhiệm về công việc của mình, khi phạm sai lầm không đổ lỗi cho người khác;
- Trung thực, không thổi phồng thành tích, không che giấu khuyết điểm.

**Tiêu chí đánh giá về thái độ nghề nghiệp**

Thái độ nghề nghiệp đúng đắn thể hiện như sau:

- Không có những hành vi vi phạm những điều bị nghiêm cấm trong hoạt động thông tin-thư viện;
- Tôn trọng bạn đọc-người dùng tin, luôn cố gắng đáp ứng tối đa yêu cầu của người sử dụng thư viện;
- Lao động tự giác, tuân thủ kỷ luật lao động, nội quy thư viện, đi làm đúng giờ, thực hiện nhiệm vụ được phân công một cách nghiêm túc, không cần người khác nhắc nhở, thúc bách làm việc;
- Làm việc theo đúng quy chế, ứng xử có văn hóa, tế nhị, lắng nghe ý kiến đóng góp phê bình của người sử dụng thư viện;

## ***Nghiên cứu - Trao đổi***

- Tại vị trí tiếp xúc trực tiếp với bạn đọc-người dùng tin quần áo phải sạch sẽ, lịch sự, thái độ nghiêm túc nhưng niềm nở, tươi cười, không có những hành vi gây phản cảm như tán gẫu, làm việc riêng, nói điện thoại lâu, ... hoặc chỉ trích bạn đọc;

- Thường xuyên quan sát bạn đọc-người dùng tin để ngăn chặn các hành vi vi phạm nội quy của bạn đọc, ngay cả khi thư viện đã được trang bị camera, cổng từ;

- Luôn luôn sẵn sàng tư vấn giúp đỡ, hỗ trợ bạn đọc-người dùng tin khi họ yêu cầu;

- Tự giác học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học, chính trị, có ý thức cải tiến công việc, tự học hỏi để nâng cao tay nghề;

- Lau chùi, bảo dưỡng máy móc thường xuyên.

### **Tiêu chí đánh giá về tác phong chuyên nghiệp**

Tác phong chuyên nghiệp thường thể hiện qua nề nếp, phong cách làm việc:

- Chấp hành tốt mệnh lệnh của cấp trên;

- Tiết kiệm thời gian và vật tư văn phòng phẩm;

- Làm việc nhanh nhẹn, thao tác kỹ thuật thành thục, không có thao tác thừa;

- Sắp xếp vật dụng nơi làm việc gọn gàng, ngăn nắp, hợp lý;

- Thực hiện tốt định mức lao động, lao động có năng suất cao, bảo đảm chất lượng các sản phẩm và dịch vụ, đặt hiệu

suất công việc lên trên hết;

- Chủ động, sáng tạo, tự giác trong công việc, thực hiện tốt nghĩa vụ nghề nghiệp;

- Thực hiện nghiêm chỉnh việc đeo thẻ, mặc đồng phục (nếu có);

- Tuân thủ quy định về bảo hộ lao động, phòng chống hỏa hoạn;

- Báo cáo kết quả công tác trung thực, đúng sự thật;

- Làm việc hết mình và nỗ lực tối đa để đáp ứng các yêu cầu của công việc.

Tính chuyên nghiệp thường được quy định bởi địa vị pháp lý và bao hàm các yếu tố: thời gian, thâm niên công tác, trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ. Các yếu tố này gắn kết chặt chẽ với nhau tạo nên mức độ chuyên nghiệp. Thời gian, thâm niên công tác đem lại sự thành thạo, kinh nghiệm trong lúc thực thi nhiệm vụ. Trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ tạo khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao và được hoàn thiện qua thâm niên công tác. Tính chuyên nghiệp không chỉ dừng lại ở việc phát huy sự cần mẫn mà phải vươn tới sự năng động, nhạy bén, sáng tạo, tiếp thu nhanh chóng các kiến thức, kỹ năng mới.

### **Tiêu chí đánh giá về năng lực**

Năng lực của lao động thông tin-thư viện có được do sự kết hợp của các yếu tố kiến thức, kỹ năng, thái độ nghề nghiệp và kinh nghiệm làm việc. Năng lực của lao động thông tin-thư viện có thể được đánh giá qua các khả năng sau:

- Khả năng làm việc độc lập và làm

## ***Nghiên cứu - Trao đổi***

việc theo nhóm: tập trung làm tốt công việc của mình và biết rõ vị trí, vai trò của mình trong toàn bộ dây chuyền công việc của thư viện, có cái nhìn bao quát về tiến độ công việc chung để kịp thời điều chỉnh nhịp độ công việc đảm nhận; có tinh thần hỗ trợ, giúp đỡ và biết cách phối hợp đồng bộ với đồng nghiệp; Khi có khó khăn chung phải cùng đồng nghiệp bàn bạc giải quyết khó khăn và tuân theo quyết định cuối cùng của trưởng nhóm.

- Khả năng nắm bắt, thích nghi với tiến bộ KH&CN để thu thập, xử lý, tổ chức, khai thác nguồn tài nguyên thông tin, khả năng sử dụng công nghệ mới để định hướng trong việc thu thập, phân tích và tổ chức thông tin;

- Nhạy bén với thị trường thông tin, nắm nguồn tin, chỉ ra nguồn tin, nơi sản xuất tin, đánh giá và chọn những thông tin cần thiết;

- Khả năng tra cứu thông tin và lấy tin bằng các phương pháp phân tích, tổng hợp, cấu trúc, hệ thống hóa.

Năng lực chuyên môn và nghiệp vụ đặc trưng cho lao động thông tin-thư viện là khả năng thu thập và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác; khả năng phân tích, tổng hợp, đánh giá thông tin, cô đọng thông tin một cách khoa học, khách quan, chính xác.

**Tiêu chí đánh giá về thành tích công tác:** Hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách tốt nhất, với hiệu quả và hiệu suất cao.

### **Tiêu chí đánh giá về kiến thức**

Được đào tạo ở các bậc học khác nhau và được cập nhật kiến thức thường xuyên qua các lớp huấn luyện ngắn ngày:

- Nắm vững các kiến thức nền tảng và chuyên sâu về chuyên môn nghiệp vụ thông tin-thư viện;

- Nắm vững luật sở hữu trí tuệ, luật bản quyền tác giả, vấn đề bảo mật thông tin, an toàn thông tin và các vấn đề pháp lý khác trong môi trường thông tin điện tử;

- Nắm vững đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng và văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước đối với hoạt động thông tin-thư viện;

**Tiêu chí đánh giá về kỹ năng:** thành thạo các kỹ năng nghề nghiệp cơ bản về các khâu công tác kỹ thuật nghiệp vụ và phục vụ.

Các kỹ năng nghiệp vụ truyền thống: phân loại, mô tả, định chủ đề, định từ khóa, biên soạn bài tóm tắt, biên soạn bài chú giải, dẫn giải, viết tổng luận, tổng thuật, tra cứu, tìm tin, ...

Các kỹ năng trong môi trường thông tin điện tử hiện đại bao gồm:

- Kỹ năng thu thập tin, xác định nguồn tin, tìm tin một cách nhanh chóng trên mạng Internet;

- Kỹ năng lưu trữ, bảo quản tài liệu điện tử, tổ chức thông tin một cách hữu ích nhất đối với người sử dụng;

- Kỹ năng xử lý thông tin đa phương tiện;

- Kỹ năng truy cập thông tin tới các

## ***Nghiên cứu - Trao đổi***

nguồn tài liệu truyền thống và số hóa;

- Kỹ năng truyền bá, phổ biến thông tin bổ ích đúng đối tượng, đúng thời điểm;

- Kỹ năng phân tích, lọc tin, đánh giá nguồn tài nguyên thông tin trong môi trường bùng nổ thông tin điện tử;

- Kỹ năng chuyển dạng tài liệu giấy sang điện tử: xử lý ảnh, nhận dạng chữ viết, hiển thị ảnh;

- Kỹ năng liên kết, kết nối các nguồn tin, tải thông tin;

- Kỹ năng dịch chuyển, duyệt và lọc các dịch vụ tra cứu số và các dịch vụ thông tin điện tử từ các nguồn thông tin số;

- Kỹ năng kiến trúc thông tin, xây dựng trang chủ, xuất bản điện tử;

- Kỹ năng giao tiếp có hiệu quả với các nhóm người dùng tin đa dạng;

- Kỹ năng đào tạo người dùng tin: tác động một cách có hiệu quả đến người dùng tin thông qua giao tiếp để hiểu biết và nắm nhu cầu của họ, đào tạo, huấn luyện họ sử dụng các phương tiện kỹ thuật hiện đại để tiếp nhận thông tin;

- Kỹ năng kế hoạch hóa công tác thông tin, phát hiện nhanh chóng những vấn đề ưu tiên;

- Kỹ năng sử dụng các phương pháp nghiên cứu khoa học để nghiên cứu giải quyết các vấn đề nảy sinh trong thực tiễn hoạt động thông tin-thư viện;

- Kỹ năng quản trị hệ thống thông tin số.

Trong thực tế, muốn đánh giá chính xác lao động thông tin-thư viện của từng

thư viện phải dựa vào các tiêu chí nêu trên đồng thời căn cứ vào nhiệm vụ cụ thể được phân công, kết quả, hiệu quả công việc (cả những việc đã làm được và chưa làm được, cả ưu điểm và khuyết điểm trong từng thời kỳ nhất định).

Trong bối cảnh nguồn thông tin ngày càng nhiều, việc truy cập Internet ngày càng phổ biến và sự hỗ trợ của các công cụ tìm kiếm như Yahoo, Google, Lycos,... ngày càng hiệu quả vấn đề xây dựng các hệ thống thông tin và cung cấp thông tin chất lượng, chính xác và tin cậy đang trở nên cấp bách. Các phương tiện truyền thông tin của các thư viện hiện nay có thể còn thiếu hay bị lạc hậu rồi sẽ khắc phục được, nghĩa là thông tin trong tương lai sẽ được chuyển tải hiệu quả hơn, còn thông tin như thế nào và chất lượng đến đâu thì không phải chỉ trang bị máy móc thật hiện đại là giải quyết được mà bị phụ thuộc vào con người làm việc trong đó. Lao động thông tin-thư viện ở nước ta sẽ phải là những chuyên gia thông tin có trí tuệ cao, tay nghề thành thạo, phẩm chất, đạo đức tốt, nhiệt thành cung cấp tri thức và thông tin cho người sử dụng thư viện với nhiều dạng thức.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Nghị quyết Hội nghị lần thứ ba Ban Chấp hành Trung ương Đảng Khoá VIII Về chiến lược cán bộ thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

2. Vai trò của cán bộ thư viện số trong việc quản trị các hệ thống thông tin số//Thông tin& tư liệu số 1/2002.-Tr.26-29

3. <http://www.ifla.org/2008>