

# HỖ TRỢ VÀ NÂNG CAO TRÌNH ĐỘ KIẾN THỨC THÔNG TIN ĐỐI VỚI NGƯỜI DÙNG TIN TRỰC TIẾP TẠI VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM

TRẦN MẠNH TUẤN<sup>(\*)</sup>

*Hoạt động thông tin-thư viện đang diễn ra những thay đổi sâu sắc từ khoảng những năm 1990. Bên cạnh sự phát triển các loại hình cơ quan thông tin-thư viện truyền thống thì các nguồn tin số hoá được tôn tại và luân chuyển trong môi trường mạng đang và sẽ trở thành phương thức rất phổ biến của các trung tâm thông tin, thư viện, tư liệu. Điều đó vừa tạo ra những cơ hội lớn, đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức đối với người dùng tin trực tiếp. Làm thế nào để hỗ trợ có hiệu quả người dùng tin trực tiếp là vấn đề đang được các trung tâm thông tin, thư viện, tư liệu quan tâm đặc biệt. Bài viết trình bày một số vấn đề liên quan đến việc hỗ trợ và nâng cao trình độ kiến thức thông tin đối với người dùng tin trực tiếp tại Viện Khoa học Xã hội Việt Nam (Viện KHXHVN).*

1. Viện KHXHVN là một trong số ít các tổ chức nghiên cứu khoa học lớn nhất của quốc gia, với đội ngũ hàng ngàn cán bộ nghiên cứu. Các nguồn thông tin trong lĩnh vực KHXH&NV là hết sức phong phú, đa dạng, được gia tăng với một tốc độ cao, được hình thành từ nhiều chủ thể khác nhau, thông qua nhiều hoạt động khác nhau. Một trong số các đặc điểm quan trọng của các nguồn thông tin KHXH&NV là mối quan hệ chặt chẽ của chúng với các cộng đồng, các vùng, các khu vực địa lý, các điểm dân cư; là sự phụ thuộc chặt chẽ của chúng vào các yếu tố không gian và thời gian, v.v... Từ đặc điểm đó, có thể thấy, các trung tâm thông tin, tư liệu, thư viện lưu giữ các nguồn thông tin về các cộng đồng, địa phương luôn

thu hút sự quan tâm của người dùng tin. Trong khi đó, trên thực tế, sự phân bố các nguồn hoặc hệ thống thông tin loại này lại hết sức đa dạng, phong phú, được phân bố trên một phạm vi địa lý rất rộng lớn, nếu không muốn nói là mang tính toàn cầu. Có thể tìm kiếm được rất nhiều thông tin nghiên cứu về Việt Nam tại các nguồn/hệ thống thông tin của các trường đại học, tổ chức nghiên cứu ở các nước như Mỹ, Úc, Pháp, Anh, Trung Quốc,... Từ đó lại càng thấy rõ vai trò và ý nghĩa của các nguồn thông tin trên mạng đối với người dùng tin trong lĩnh vực các KHXH&NV.

---

<sup>(\*)</sup> ThS. Viện Thông tin KHXH.

Cũng dễ nhận thấy là, trên Internet, trong số các nguồn tin khổng lồ, được phép truy cập và khai thác tự do, không hạn chế, thì các thông tin về KHXH&NV chiếm một tỉ trọng khá lớn. Đây vừa là điều kiện quý giá, đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều thách thức đối với người dùng tin trong lĩnh vực các KHXH&NV. Nếu như trước kia, người ta luôn lo ngại về sự khan hiếm và thiếu hụt các thông tin mà mình cần, thì ngày nay, người dùng tin trực tiếp lại phải đối diện với việc phải kiểm soát một khối lượng thông tin rất khổng lồ, trong đó pha trộn nhiều thông tin thiếu giá trị, nếu không muốn nói là có hại. Nếu bạn cần tìm kiếm các tài liệu nói về *xã hội thông tin* trong các cơ quan thông tin - thư viện lớn hiện nay của nước ta như Thư viện Quốc gia Việt Nam, Trung tâm Thông tin Khoa học và công nghệ quốc gia, Viện Thông tin KHXH,... qua các hệ thống tra cứu chỉ dẫn truyền thống, thì lượng thông tin nhận được là không lớn; trong khi đó, nếu bạn tìm kiếm trên máy tìm google, thì số lượng tài liệu mà bạn nhận được sẽ lên tới hàng trăm nghìn đơn vị. Điều đó cho thấy những thách thức mà người dùng tin phải tìm cách vượt qua là không hề đơn giản.

Trước đây, khi nói đến đặc điểm của thông tin KHXH&NV so với các ngành KH&CN, người ta thường chủ yếu nhấn mạnh tới sự khác biệt về tính lỗi thời của thông tin. Thực ra, một cách nhìn nhận như thế là có phần giản lược. Tính chất phức tạp của thông tin KHXH&NV ở chỗ, bên cạnh các nguồn thông tin, tư liệu có thể và cần thiết phải được nghiên cứu một cách lâu dài (yếu tố làm cho tuổi thọ của các tư liệu khoa học lớn - và điều này cũng có đối

với một số chuyên ngành KH&CN), thì vẫn có một bộ phận quan trọng các thông tin luôn đòi hỏi có độ cập nhật cao - ví dụ các tư liệu điều tra xã hội học cũng như những tổng luận hoặc những nghiên cứu lí thuyết trong các ngành KHXH&NV.

Một đặc điểm khá nổi bật của thông tin, và do đó, của nhu cầu tin trong lĩnh vực KHXH&NV là tính chất liên ngành của chúng. Đặc điểm đó xuất phát từ sự hình thành và phát triển các khoa học mang tính đa ngành. Chính vì thế, dưới quan điểm của các cán bộ thông tin chuyên nghiệp, hiện tượng người dùng tin của một lĩnh vực khoa học quan tâm đến nguồn thông tin của những lĩnh vực, chuyên ngành khoa học khác là rất phổ biến. Chính điều này đòi hỏi sự liên kết chặt chẽ, đòi hỏi quá trình chia sẻ nguồn lực giữa các cơ quan thông tin, thư viện cần phải đạt được một hiệu quả cao và mang tính lâu dài.

2. Một số nội dung kiến thức thông tin đối với người dùng tin trực tiếp.

Trên cơ sở một số đặc điểm về người dùng tin, về các nguồn thông tin trong lĩnh vực các KHXH&NV nêu trên, trong những điều kiện hiện nay, có thể lưu ý đến một số nội dung cần đặc biệt quan tâm khi đề cập tới kiến thức thông tin dưới đây.

Trước hết, kiến thức thông tin được hiểu là tri thức và kĩ năng mà người dùng tin có được, để giúp họ có khả năng khai thác, sử dụng một cách có hiệu quả và hợp lí nhất các nguồn thông tin KHXH&NV hiện có. Sử dụng có hiệu quả phản ánh việc họ có thể khai thác được ở mức cao nhất và với chi phí thấp nhất mọi nguồn tài nguyên thông tin cũng như các dịch vụ thông tin hiện

có. Sử dụng hợp lí phản ánh việc sử dụng thông tin của người dùng tin sẽ góp phần vào quá trình phát triển của cộng đồng, xã hội, vào sự tiến bộ của xã hội; góp phần vào việc kích thích sự phát triển của bản thân hoạt động thông tin trên cơ sở việc sử dụng đó tuân thủ các quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế. Với cách hiểu đó, một số nội dung chính của kiến thức thông tin cần có ở người dùng tin tại đây có thể là:

i) Kiến thức và kĩ năng vận hành, khai thác các nguồn/ hệ thống thông tin, đặc biệt là các nguồn thông tin số hoá trên các mạng thông tin. Trong nội dung này cần đặc biệt quan tâm đến kĩ năng tương tác con người-hệ thống ở người dùng tin trực tiếp đối với các loại nguồn tin nhất là trên Internet, để sao cho có thể tận dụng được mọi nguồn tài nguyên thông tin cũng như các dịch vụ thông tin hiện có.

ii) Tri thức về thông tin và sự phân bố các nguồn thông tin trong lĩnh vực các KHXH&NV, bao gồm các loại hình cơ quan thông tin, thư viện khác nhau, các mạng thông tin khác nhau trên mọi phạm vi. Trong nội dung này, cần lưu ý đến khả năng nhận biết năng lực của mỗi nguồn/hệ thống thông tin; hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin luôn sẵn sàng dành cho họ; khả năng phân tích và dự báo đến các nguồn/hệ thống thông tin tương ứng với những loại nhu cầu tin xác định,... Trong lĩnh vực các KHXH&NV, ví dụ việc cung cấp các thông tin hướng dẫn đối với việc khai thác, sử dụng các loại hình tra cứu-chỉ dẫn hiện có là cần được quan tâm. Ví dụ là các hướng dẫn, trợ giúp về việc sử dụng các loại *index* trong các tài liệu chuyên khảo, các tra cứu, tìm kiếm

thông tin trong các tổng luận, tổng quan khoa học, cũng như kĩ năng kết nối, truy cập từ một tài liệu đến các loại nguồn tin khác liên quan,...

iii) Sự hiểu biết và ý thức tuân thủ các quy định của hệ thống pháp luật và thông lệ hiện hành đòi hỏi từ phía người dùng tin. Trong nội dung này bao gồm một số vấn đề như quyền và trách nhiệm của người dùng tin đối với người có bản quyền về các thông tin mà mình được thụ hưởng, đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin; mức độ sử dụng thông tin, việc lựa chọn các thông tin không làm phương hại đến sự phát triển bền vững của cộng đồng, không làm tổn thương đến các giá trị và truyền thống văn hoá, nhân văn,...

3. Các giải pháp hỗ trợ người dùng tin và vấn đề đội ngũ cán bộ thông tin chuyên nghiệp triển khai các dịch vụ hỗ trợ và nâng cao trình độ kiến thức thông tin đối với người dùng tin trực tiếp.

Hiện nay người dùng tin có xu thế hướng vào việc chủ động và tích cực trong việc khai thác, sử dụng các loại nguồn/hệ thống thông tin. Vì thế, về cơ bản, việc hỗ trợ người dùng tin trực tiếp luôn là điều cần được đặc biệt quan tâm. Và về cơ bản, giải pháp cần triển khai ở đây chính là cùng với sự phát triển không ngừng hệ thống sản phẩm và dịch vụ thông tin, thì hệ thống các loại công cụ trợ giúp người dùng luôn cần được nghiên cứu, thiết kế một cách tương xứng. Điều này đã được đề xướng và quan tâm từ cuối những năm 1990, khi chuyển đổi từ sự chú trọng phát triển các OPAC sang sự phát triển các loại hệ thống tra cứu-chỉ dẫn liên kết với nhau có thể truy cập trực tuyến

nhằm tận dụng mọi khả năng khai thác OPAC từ phía người dùng, các Co-operative On-line Resources Catalog (CORC). Có thể nói sự phát triển của CORC chính là sự phát triển của OPAC cùng với các công cụ hỗ trợ người dùng tin trong việc khai thác loại sản phẩm thông tin đặc trưng này. Bên cạnh đó, các loại công cụ hỗ trợ và trợ giúp người dùng tin khác như các loại chỉ dẫn, sách dẫn luôn cần sẵn sàng được dành cho người dùng tin tại mọi nơi mà thông tin được hình thành là vì họ. Đối với các loại hình sản phẩm mang tính truyền thống dạng sách, hệ thống phiếu và các loại chỉ dẫn, các khả năng tìm kiếm thông tin cần được phản ánh một cách tường minh đối với người dùng tin.

Từ phía các cơ quan thông tin, thư viện, các dịch vụ tra cứu, chỉ dẫn và tư vấn đối với người dùng tin cũng cần được đặc biệt quan tâm. Có thể tập trung vào một số hướng cụ thể sau:

i) Thường xuyên triển khai dịch vụ hướng dẫn khai thác các nguồn/hệ thống thông tin. Dịch vụ này cần hướng đến nhóm người dùng tin mới của mỗi cơ quan thông tin thư viện. Nội dung hướng dẫn tập trung vào việc khai thác tốt nhất, đầy đủ nhất mọi năng lực của cơ quan thông tin và các cơ quan khác có liên quan. Trong nội dung này bao hàm việc giới thiệu đến người dùng tin các loại nguồn/hệ thống thông tin mới được hình thành. Ví dụ một cơ quan thông tin, thư viện có thể định kỳ giới thiệu đến người dùng tin các website mới trong lĩnh vực KHXH&NV, các loại tạp chí trực tuyến mới,...

ii) Mỗi khi phát triển và đưa ra một loại hình sản phẩm, dịch vụ thông tin mới, cần triển khai các dịch vụ hướng dẫn, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ đó đối với người dùng tin.

Có thể nhận thấy, sự phát triển các loại cơ quan thông tin - thư viện chính là sự phát triển đối tượng thụ hưởng chủ yếu là người dùng tin. Đồng thời, chính khả năng khai thác tốt, hợp lí các nguồn và hệ thống thông tin của người dùng tin lại là yếu tố căn bản nhất bảo đảm và kích thích sự phát triển của các cơ quan thông tin - thư viện. Điều đó có nghĩa là sự phát triển của các nguồn/hệ thống thông tin phụ thuộc một phần quan trọng vào kiến thức thông tin của người dùng tin trực tiếp. Các nguồn và hệ thống thông tin KHXH&NV không là ngoại lệ.

Để thực hiện được điều đó, đội ngũ cán bộ thông tin chuyên nghiệp cần được đào tạo và đào tạo lại một cách có hệ thống giúp họ khả dĩ thực hiện được các nhiệm vụ mà mình phải đảm nhận. Trước thực trạng hiện nay, thì vấn đề chuyên môn hoá đội ngũ chuyên gia thông tin tại một số trung tâm thông tin, tư liệu đa ngành và lớn cần được đặt ra; bên cạnh đó, việc trau dồi kiến thức, kĩ năng đối với đội ngũ cán bộ tại các trung tâm tư liệu KHXH&NV chuyên ngành cần sớm được triển khai một cách có hệ thống, tương hợp với trình độ và xu thế phát triển hoạt động thông tin, thư viện ở trong và ngoài nước. Đó là những việc cần làm ngay của hệ thống thông tin KHXH tại Viện KHXH Việt Nam.