

DỊCH VỤ THAM KHẢO VÀ VẤN ĐỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THAM KHẢO TẠI VIỆN THÔNG TIN KHXH

TRẦN MẠNH TUẤN^(*)

I. Giới thiệu sơ lược về dịch vụ tham khảo

Dịch vụ tham khảo (DVTK) tại các thư viện và cơ quan thông tin đang được quan tâm nghiên cứu và phát triển trong những năm gần đây. Tại đây có hai loại dịch vụ chính là dịch vụ đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin và dịch vụ đáp ứng nhu cầu được trao đổi thông tin. Thuật ngữ “dịch vụ tham khảo” (reference service) được sử dụng để phản ánh loại hình dịch vụ thông tin mang tính tổng hợp, được thực hiện thông qua việc kết hợp các dịch vụ khác nhau nhằm đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin. Vì vậy, DVTK thuộc nhóm dịch vụ cung cấp thông tin.

Khi người dùng tin đưa ra một yêu cầu thông tin cụ thể, người triển khai dịch vụ sẽ tiến hành phân tích yêu cầu, sau đó xác định sơ bộ các loại hình kết quả có thể phù hợp, lựa chọn, thiết kế và triển khai các dịch vụ cần thiết để có được kết quả đáp ứng được yêu cầu

thông tin. Như vậy, DVTK chính là một hệ thống gồm nhiều dịch vụ xác định nhằm đáp ứng một yêu cầu tin cụ thể. Có thể thấy, kết quả của DVTK đối với người sử dụng dịch vụ chính là những thông tin tồn tại dưới các hình thức khác nhau, được cung cấp theo một hình thức/phương thức xác định, tại một thời điểm cụ thể và triển khai trên cơ sở một yêu cầu thông tin cụ thể.

Để triển khai DVTK, nhìn chung mỗi cơ quan cần tổ chức một nhóm chuyên gia (Ad-hoc) bao gồm người quản lý chung và các thành viên. Việc lựa chọn các thành viên của nhóm phụ thuộc vào yêu cầu tin cụ thể. Sau khi dịch vụ được thực hiện, nhóm này sẽ tự giải thể.

Bảng kê dưới đây liệt kê trình tự các công việc chính khi triển khai DVTK:

^(*) ThS., Viện Thông tin khoa học xã hội.

TT	Công việc	Kết quả	Người thực hiện	Ghi chú
1	Tiếp nhận và phân tích yêu cầu của người dùng tin	Trả lời câu hỏi: Người dùng tin là ai? Mục đích sử dụng thông tin? Các điều kiện và khả năng khai thác thông tin?	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Thông qua phiếu yêu cầu hoặc trao đổi trực tiếp với người dùng tin
2	Xác định các nguồn/hệ thống thông tin cần được khai thác	Bảng liệt kê các nguồn/hệ thống thông tin tương ứng với các loại kết quả cần tạo ra	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Trên cơ sở phân tích các kết quả của bước 1, đối chiếu trong Hồ sơ dịch vụ của cơ quan
3	Thiết kế tuyến sản phẩm đáp ứng yêu cầu	Xác định sơ bộ các loại thông tin sẽ cung cấp cho người dùng tin và các dịch vụ cần thực hiện để đạt được kết quả đó	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Đã có sự đối chiếu với Hồ sơ dịch vụ của cơ quan. Có thể sử dụng lại một/một phần kết quả trong Hồ sơ
4	Tổ chức triển khai các dịch vụ cấu thành	Lựa chọn, tìm kiếm, khai thác các nguồn/hệ thống thông tin đã được lựa chọn. Thực hiện các dịch vụ cấu thành	Đội ngũ trực tiếp tham gia thực hiện dịch vụ	Chú ý đến việc điều chỉnh thành phần và nội dung các dịch vụ cấu thành, nơi tìm kiếm thông tin
5	Bao gói các kết quả trung gian	Kết quả trung gian của việc triển khai các dịch vụ cấu thành	Đội ngũ trực tiếp tham gia thực hiện dịch vụ	Chuyển đến cho người quản lý dịch vụ
6	Bao gói kết quả cuối cùng	Chuyển kết quả đến cho người dùng tin	Người quản lý dịch vụ	Kết quả có thể được tổ hợp từ các kết quả trung gian và các kết quả trong Hồ sơ dịch vụ
7	Đánh giá hiệu quả dịch vụ	Các thông tin, số liệu phản ánh hiệu quả dịch vụ	Người quản lý, người tham gia và người sử dụng dịch vụ	Thông qua văn bản hoặc trao đổi
8	Xây dựng và lưu Hồ sơ triển khai dịch vụ	Hoàn thành các bộ phận của Hồ sơ dịch vụ	Người quản lý dịch vụ	Hồ sơ để sử dụng lâu dài, cho những mục đích khác nhau

Để hình dung một cách chi tiết hơn, dưới đây xin giới thiệu một ví dụ cụ thể về DVTK:

“Yêu cầu tin: Các vấn đề liên quan tới chính sách cung cấp thông tin phục vụ phát triển kinh tế-xã hội vùng sâu, vùng xa của nước ta hiện nay.

Đối với yêu cầu thông tin như vậy, có thể đưa ra các nội dung của việc phân tích yêu cầu như sau:

- Mục đích khai thác sử dụng thông tin: nghiên cứu và hỗ trợ quá trình ra quyết định (ở mức chính sách của Chính phủ). Người dùng tin là người nghiên

cứu (cơ quan R&D) và tham gia xây dựng chính sách (cơ quan quản lý nhà nước).

- Xác định các loại hình thông tin có thể phù hợp và cần thiết, có khả năng đáp ứng yêu cầu tin, như:

+ Các số liệu thống kê (về cộng đồng, về các dự án phát triển nói chung đã hoặc đang được triển khai).

+ Các tài liệu nghiên cứu liên quan tới tổ chức, quản lý thông tin khoa học phục vụ phát triển kinh tế-xã hội và việc triển khai các loại dịch vụ tương ứng.

+ Tổng luận, báo cáo tổng kết hoạt động (hàng năm)... của các ngành liên quan tới việc tạo lập, cung cấp, sử dụng thông tin tại vùng sâu, vùng xa hiện nay. Các tài liệu tương tự của một số nước có hoàn cảnh giống Việt Nam.

+ Tài liệu về chính sách có liên quan hoặc ảnh hưởng đến việc nghiên cứu và xây dựng chính sách phát triển kinh tế-xã hội vùng sâu, vùng xa. Chính sách đầu tư và hỗ trợ cho phát triển kinh tế-xã hội các nước đang phát triển của cá nhân, tổ chức quốc tế và nước ngoài...

Trên cơ sở đó, người quản lý dịch vụ tiến hành các bước tiếp theo như xác định các nguồn/hệ thống thông tin cần được tổ chức khai thác...”

Đối với DVTK, việc phân tích yêu cầu tin, nhận diện đầy đủ về các loại thông tin cần được cung cấp là hết sức quan trọng. Phân tích yêu cầu tin là công việc tạo ra cơ sở thiết yếu để xây dựng kịch bản triển khai dịch vụ (các dịch vụ nào? trình tự triển khai? những ai sẽ tham gia?...). Độ tin cậy và hiệu quả của dịch vụ phụ thuộc chặt chẽ và

trực tiếp vào tính đầy đủ, chính xác của quá trình phân tích yêu cầu tin. Sau khi đã liệt kê các dạng, loại thông tin có thể đáp ứng yêu cầu tin, người triển khai dịch vụ tiến hành tìm kiếm, lựa chọn các loại thông tin trên ở những địa chỉ được cho là tốt nhất (nhận được thông tin ở dạng phù hợp nhất với người dùng, việc tìm tin được thực hiện nhanh nhất và tiết kiệm nhất). Mục đích của các bước 1, 2 và 3 nêu trong bảng trên là việc thiết kế tuyến sản phẩm tương ứng với yêu cầu của người dùng tin. Như đã biết, nếu ứng với mỗi loại *nhu cầu tin* tồn tại một tuyến sản phẩm tương đối ổn định, thì sự khác biệt ở đây chính là: Tuyến sản phẩm được thiết kế trong DVTK – tuyến sản phẩm tương ứng với một *yêu cầu tin* cụ thể - chỉ tồn tại cho tới khi người dùng tin nhận được kết quả cuối cùng, tức khi dịch vụ được hoàn thành, bởi sau khi được đáp ứng, yêu cầu tin không còn tồn tại nữa.

Nhìn chung, DVTK là loại dịch vụ phức tạp, cần sử dụng một nguồn lực khá lớn để triển khai. Do đó, đối với người quản lý, nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ cũng như tối ưu hoá các quá trình triển khai dịch vụ là vấn đề luôn cần được đặt ra. Dễ nhận thấy, trong một nhóm các cơ quan thông tin-thư viện có những đặc điểm chung (ví dụ hệ thống thông tin-thư viện khoa học xã hội), có thể tính đến việc chia sẻ nguồn lực trong quá trình triển khai dịch vụ, trong đó bao hàm cả việc sử dụng lại, sử dụng chung một phần kết quả của dịch vụ này đối với các yêu cầu tin khác.

Dịch vụ thông tin là nhóm dịch vụ mang tính chất của một loại hình dịch

vụ khoa học, và hầu hết là các dịch vụ phi lợi nhuận. Hơn nữa, đối tượng tác động của dịch vụ này là những yếu tố rất khó kiểm soát – thông tin và việc sử dụng thông tin trên phạm vi toàn xã hội, không bị khống chế bởi các điều kiện thời gian và không gian. Do đó, quản lý dịch vụ thông tin nói chung, nhất là DVTK, là rất khó và phức tạp. Các cơ quan triển khai DVTK cần xây dựng quy trình quản lý mang tính khoa học, thống nhất sao cho sự phát triển của dịch vụ này tránh được xu hướng tự phát, triển khai một cách tùy tiện, thiếu sự phối hợp, cũng như không có khả năng kế thừa lẫn nhau. Đây là vấn đề của công tác quản lý, đòi hỏi cần được giải quyết trên cơ sở khoa học và thực tiễn hợp lý, phù hợp với quy trình triển khai dịch vụ.

Các điều kiện cần thiết cho phép một cơ quan thông tin-thư viện triển khai DVTK bao gồm:

- Nguồn thông tin phù hợp.

- Nguồn nhân lực triển khai dịch vụ (thiết kế và xây dựng kịch bản triển khai dịch vụ, tổ chức và trực tiếp triển khai dịch vụ, trong một số trường hợp cần sử dụng đội ngũ cộng tác viên là các chuyên gia trong các lĩnh vực khoa học thích hợp).

- Hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật (cho phép chia sẻ nguồn lực với các hệ thống thông tin khác, cho phép truy cập, khai thác, chuyển giao các tài nguyên thông tin dạng số...).

Cùng với nhu cầu của người dùng tin, các điều kiện trên phải luôn thay đổi. Bởi vậy, DVTK cũng phải không ngừng thay đổi, theo hướng ngày càng

tiệm cận hơn với nhu cầu và điều kiện chung của xã hội.

II. Phát triển dịch vụ tham khảo tại Viện Thông tin Khoa học xã hội

DVTK đang ngày càng trở nên phổ biến, bởi vậy đối với các cơ quan thông tin-thư viện lớn, mang tính đa ngành, có chức năng, nhiệm vụ chính là phục vụ các nhóm người dùng là cán bộ lãnh đạo, quản lý, cán bộ nghiên cứu như Viện Thông tin KHXH, cần đặc biệt quan tâm tới việc triển khai dịch vụ này. Để có thể triển khai một cách ổn định DVTK, Viện Thông tin KHXH cần chuẩn bị một số điều kiện thiết yếu sau:

- Đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ cán bộ trực tiếp triển khai dịch vụ. Nội dung đào tạo, bồi dưỡng bao gồm các lĩnh vực chủ yếu là: sự hiểu biết và kỹ năng giao tiếp với người dùng tin; tri thức thuộc ngành/chuyên ngành liên quan tới yêu cầu tin; hiểu biết về sự phân bố các loại nguồn tin; kỹ năng vận hành, khai thác các loại nguồn/hệ thống thông tin. Ở Việt Nam hiện nay, các chuyên gia có trình độ và năng lực chuyên môn như trên còn rất thiếu, nếu không muốn nói là hầu như chưa có. Mục đích của kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng trình độ ở đây là tạo ra đội ngũ chuyên gia hoàn toàn đủ khả năng triển khai dịch vụ ở những công đoạn, quá trình khác nhau.

Liên quan tới vấn đề về nguồn nhân lực triển khai dịch vụ, cần đặc biệt quan tâm tới việc tổ chức và chính sách duy trì, phát triển đội ngũ chuyên gia tư vấn về các lĩnh vực KHXH. Chính mạng lưới các chuyên gia này mới có khả năng tạo ra được một số loại hình sản phẩm có giá trị gia tăng đặc biệt, tiêu biểu

trong số đó là các tổng luận, tổng quan khoa học - những sản phẩm có khả năng đáp ứng nhu cầu tư vấn thông tin.

- Phát triển các nguồn tin. Ngoài việc *mở rộng* các loại nguồn tin truyền thống thông qua các phương thức khác nhau (bổ sung, trao đổi, giao nộp,...), cần tạo điều kiện khai thác ở những mức độ khác nhau các nguồn tin trực tuyến, khai thác các nguồn thông tin của chính phủ và các tổ chức quốc tế hoạt động trong khu vực phi lợi nhuận... Xây dựng và không ngừng làm giàu kho tài liệu tra cứu^(*), bao gồm một số loại tài liệu tiêu biểu như: thư mục, chỉ dẫn, trích dẫn khoa học, hệ thống tư liệu khoa học được hình thành qua các hoạt động sưu tầm, điều tra, khảo sát...; tài liệu tra cứu-chỉ dẫn dưới dạng niên giám; sổ tay tra cứu chuyên ngành, liên ngành, tổng hợp (Almanas, Atlas, danh bạ, cẩm nang, từ điển, bách khoa toàn thư, tiểu sử nhân vật/tổ chức, tài liệu của chính phủ và các tổ chức, cộng đồng có liên quan, số liệu thống kê các loại).

- Hệ thống trang thiết bị kỹ thuật, đặc biệt là hạ tầng mạng thông tin, đủ cho phép kết nối, khai thác các nguồn thông tin khoa học xã hội cần thiết ở trong và ngoài nước.

- Phát triển các loại sản phẩm cung cấp cho người dùng tin để chúng có khả năng đáp ứng ở mức ngày càng cao nhu

cầu và đòi hỏi từ phía người dùng tin. Ví dụ: sản phẩm có thể được bao gói dưới nhiều hình thức khác nhau, phù hợp với mỗi nhóm người dùng tin; đa dạng các loại hình sản phẩm; các sản phẩm dạng sưu tập chuyên đề ở những mức độ khác nhau như thư mục, tài liệu lược thuật, tổng thuật, dịch

- Xây dựng và triển khai chiến lược marketing đối với dịch vụ trên cơ sở củng cố và duy trì mối quan hệ với các nhóm người dùng tin chính của dịch vụ là cán bộ lãnh đạo, quản lí, cán bộ nghiên cứu. Luôn hiểu rõ nội dung và nắm bắt được động thái thay đổi nhu cầu của người dùng tin, đồng thời tổ chức các diễn đàn trao đổi nhằm bảo đảm sự thuận tiện, thân thiện của việc đưa và khai thác thông tin đối với người dùng.

- Xây dựng môi trường pháp lý thiết yếu làm cơ sở để phát triển thị trường thông tin KHXH. Có thể thấy, chi phí cho công tác chuẩn bị điều kiện triển khai dịch vụ cũng như bản thân việc triển khai dịch vụ đòi hỏi là rất lớn và liên tục. Về cơ bản, DVTK được xếp vào nhóm các dịch vụ có giá trị gia tăng, bởi các sản phẩm được tạo ra thông qua quá trình triển khai dịch vụ hầu hết là các sản phẩm có giá trị gia tăng. Vì thế, người sử dụng dịch vụ phải có trách nhiệm trong việc thanh toán toàn bộ hay thanh toán một phần để bù đắp phần nào các chi phí đã sử dụng.

Việc triển khai DVTK tại Viện Thông tin KHXH trong giai đoạn đầu cần được tổ chức dưới hình thức các dự án thử nghiệm (dự án Pilot), và cần có những hỗ trợ cụ thể về chính sách. Các chính sách này có thể dưới các dạng thức khác nhau như: ban hành quy chế

^(*) Trong công tác thư viện trước đây, bộ sưu tập đặc biệt này được gọi là Kho/Fond tra cứu. Hiện tại, Viện Thông tin KHXH cũng như hầu hết các thư viện, nhất là các thư viện khoa học, thư viện đại học, đều có Phòng Tra cứu phục vụ người đọc khai thác, sử dụng. Do người đọc phải thường xuyên lựa chọn tài liệu phù hợp để sử dụng mà Phòng Tra cứu được tổ chức dưới dạng kho mở.

cho việc đảm bảo thông tin phục vụ các chương trình KHXH trọng điểm của Nhà nước mà Viện KHXH Việt Nam được giao trực tiếp triển khai; hoặc Viện trưởng Viện Thông tin KHXH triển khai dịch vụ dưới hình thức một dự án nào đó trong phạm vi kế hoạch hoạt động của mình.

Tương tự việc xác định các chủ đề, nội dung để triển khai dịch vụ cung cấp thông tin theo chuyên đề, ở đây, với sự hợp tác của các nhà khoa học, dựa vào nhu cầu của đông đảo người dùng tin là cán bộ nghiên cứu và dựa trên ưu thế về nguồn tin hiện có, Viện Thông tin KHXH nên lựa chọn và xác định một hoặc một số chuyên ngành trong các KHXH và nhân văn để triển khai DVTK. Theo chúng tôi, tại Viện Thông tin KHXH, DVTK có thể triển khai đối với các lĩnh vực nghiên cứu về Việt Nam, mà nòng cốt là Việt Nam học hoặc các khoa học lịch sử, những ngành khoa học đang thu hút sự quan tâm đặc biệt của các giới nghiên cứu trong và ngoài nước.

Tuy nhiên, ngay tại các cơ quan thông tin - thư viện đầu ngành ở nước ta hiện nay, DVTK chưa thực sự được quan tâm phát triển và triển khai một cách đồng bộ, hệ thống. Sự hiểu biết về bản chất và các khả năng có thể mang lại của dịch vụ này còn nhiều hạn chế, thậm chí ngay trong nhận thức của đội ngũ cán bộ thông tin thư viện chuyên nghiệp. Trong chương trình đào tạo về các khoa học thông tin - thư viện, DVTK còn chưa được giới thiệu ở mức cần thiết. Đó là những khó khăn rất căn bản và lớn. Do đó, việc triển khai dịch vụ này tại Viện Thông tin KHXH thời kỳ đầu chắc chắn không tránh khỏi nhiều trở ngại, hạn chế, và hiệu quả mang lại

chưa được như mong muốn. Song với tư cách một cơ quan thông tin đa ngành và đầu ngành về các KHXH và nhân văn, Viện Thông tin KHXH rất cần quan tâm nghiên cứu và phát triển loại hình dịch vụ này, bởi đây là loại hình dịch vụ đặc thù, tổng hợp và có giá trị cao đối với người dùng tin hiện nay. Vào thời gian đầu, chưa thể có được một thiết kế hoàn chỉnh cho tuyến sản phẩm cơ bản, tức hệ thống các sản phẩm cấu thành DVTK. Tuy nhiên, dựa vào thực lực hiện có của Viện, xin liệt kê các sản phẩm đơn giản nhất có thể cung cấp thông qua DVTK tại đây là:

- Cung cấp tài liệu dưới hình thức: cho mượn, mượn liên thư viện, cung cấp bản sao, khai thác vi dạng hoặc tranh ảnh, bản đồ
- Tìm tin, biên soạn các loại thư mục chuyên ngành, chuyên đề.
- Cung cấp thông tin theo chuyên đề và phổ biến thông tin chọn lọc.
- Triển khai một số dịch vụ trao đổi thông tin phổ biến như hội thảo, diễn đàn, thư điện tử.
- Dịch, lược dịch tài liệu, biên soạn các tổng luận, tổng quan.
- Tư vấn thông tin, hỗ trợ người dùng tin về các nội dung liên quan tới kiến thức thông tin.

Kết luận

Để có thể thực hiện được các nội dung công việc trên, cần tối rất nhiều điều kiện khác nhau, như: sự tăng trưởng các nguồn đầu tư; chiến lược phát triển nguồn nhân lực hợp lý; các quan điểm và chính sách *phát triển bằng thông tin* mang tính hệ thống và

ổn định; nỗ lực bền bỉ của đội ngũ cán bộ thông tin-thư viện chuyên nghiệp; các quan điểm toàn diện về ngành của các cấp quản lý... Đó là đòi hỏi rất khó, nhưng nếu không thực hiện, chúng ta sẽ tụt hậu và tự loại dần mình ra khỏi tiến trình phát triển chung trong giai đoạn hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO CHÍNH

1. Y. J. Chandler. Reference in Library and Information Science Education. *Library Trends*, 2001, Fall Vol. 50, Issue 2, pp.245-262.
2. A Digital Reference Services for a Digital Library: Chat Technology in a Remote Reference service: McConnell Funding Project. Final Report.
<http://lis.uiuc.edu/~sloan/r4r.final.html>
3. Electronic Reference Services. *Library Technology Reports*, May/Jun 2002, Vol. 38, Issue 3, pp.53-55.
4. Future of live online Reference Service. *Library Technology Reports*, Jul/Aug 2002, Vol. 38, Issue 4, pp.71-72.
5. J.F. Green. Tham khảo giao tiếp trực tuyến: Là gì và hoạt động ra sao? (Trần Kim Thúy dịch). *Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin*, số 3/2005, tr. 8-10.
6. M. Gross, R. Charles Mc Clure, R. David Lankes. Costing reference: issue, approaches, and directions for research. *Reference Librarian*, 2006, Vol. 46, Issue 95/96, pp.173-186.
7. Lê Ngọc Oánh. Cần phải dạy môn DVTK cho sinh viên thư viện - thông tin. *Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin*, số 6/2005, tr. 14-17.
8. Laura Reiner, Allen Smith. Reference Service. *Journal of Academic Librarianship*, Jan 2003, Vol. 29, Issue 1, p. 62.
9. L. Roy, E. Novotny. How do we learn? Contributions of Learning Theory to Reference Service and Library Instruction. *Reference Librarian*, 2000, Vol. 33, Issue 69/70, pp.129-140.
10. D. A. Tyckoson. What is the best model of reference service? *Library Trends*, 2001, Fall. Vol. 50, Issue 2, pp.183-196.
11. Viên Hồng Quân. Phương pháp luận xây dựng mô hình DVTK. Tạp chí *Công tác Thông tin thư viện* (Trung Quốc), số 7/2007.