

# VAI TRÒ CỦA CÁN BỘ THƯ VIỆN TRONG VIỆC PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC THÔNG TIN CHO SINH VIÊN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN, ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

*Nguyễn Hồng Minh\**

**Tóm tắt:** Trong thời đại công nghệ thông tin và tri thức phát triển, năng lực thông tin là nền tảng của khả năng học tập suốt đời và là năng lực cần thiết trong xử lý công việc của con người trong đời sống. Để quá trình học tập nghiên cứu đem lại hiệu quả, một trong những kiến thức quan trọng nhất mà sinh viên cần được trang bị chính là năng lực thông tin. Các cán bộ thư viện là những người đóng vai trò quan trọng trong việc phối hợp với giảng viên, khoa chuyên ngành để khởi xướng, xây dựng chính sách, chương trình phát triển năng lực thông tin cho sinh viên. Trung tâm Thông tin – Thư viện, ĐHQGHN với đội ngũ cán bộ nhiệt huyết và năng lực chuyên môn cao đã và đang chú trọng phát triển năng lực thông tin cho sinh viên đồng thời tập trung hơn nữa nâng cao kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ của mình để giúp chương trình phát triển năng lực thông tin cho sinh viên đạt hiệu quả.

**Từ khóa:** Năng lực thông tin; Sinh viên; Cán bộ thư viện; Trung tâm Thông tin – Thư viện.

## **Mở đầu**

Trong kỷ nguyên của thông tin và kinh tế tri thức, với sự tấn công như vũ bão của mạng truyền thông Internet, lượng thông tin khổng lồ với tốc độ tăng trưởng rất nhanh, có mặt ở mọi lúc mọi nơi, với loại hình đa dạng mà bạn đọc có thể đọc, nghe, nhìn, xem,... Tuy nhiên vấn đề ở đây không nằm ở việc thông tin có được cung cấp đầy đủ hay không mà nằm ở chỗ thông tin hiện đang được cung cấp quá nhiều, quá ồ ạt và hỗn tạp. Việc kiểm định chất lượng và độ tin cậy của thông tin dường như bị phó mặc cho người sử dụng. Điều này đòi hỏi mỗi người phải có năng lực sàng lọc và phản hồi thích hợp đối với các nguồn thông tin không phù hợp, có chất lượng kém và không đáng tin cậy.

Khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin, gọi tắt là *năng lực thông tin* (NLTT) là năng lực hay kỹ năng của mỗi người trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin của bản thân. Năng lực thông tin có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc nâng cao trình độ chuyên môn và giúp con người phát triển năng lực tư duy độc lập và sáng tạo. Đó chính là nền tảng của khả năng học tập suốt đời và là năng lực cần thiết trong xử lý công việc của con người trong đời sống.

Theo Hiệp hội các thư viện đại học và thư viện nghiên cứu Mỹ (ACRL), *năng lực thông tin* (*information literacy*) là sự hiểu biết và một tập hợp các khả năng cho phép các cá nhân có thể “nhận biết thời điểm cần thông tin và có thể định vị, thẩm định và sử dụng

---

\* Phòng Phân loại – Biên mục, Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

thông tin cần thiết một cách hiệu quả”<sup>[9]</sup>. Cần hiểu rõ rằng NLTT không chỉ đơn thuần là những kỹ năng cần thiết để tìm kiếm thông tin (xác định nhu cầu thông tin, xây dựng các biểu thức tìm tin, lựa chọn và xác minh nguồn tin), mà bao gồm cả những kiến thức về các thể chế xã hội và các quyền lợi do pháp luật quy định giúp người dùng tin có thể thẩm định thông tin, tổng hợp và sử dụng thông tin một cách hiệu quả.

Có thể thấy rằng, NLTT đóng vai trò rất quan trọng trong nhiều mặt của cuộc sống. Với công việc học tập và nghiên cứu của sinh viên, một lần nữa vai trò của NLTT lại được khẳng định. Môi trường học tập bậc đại học yêu cầu sinh viên cần phải chủ động và độc lập trong việc học tập và nghiên cứu với sự giảng dạy, hỗ trợ và định hướng của giảng viên. Để quá trình học tập nghiên cứu này đem lại hiệu quả, một trong những kiến thức quan trọng nhất mà sinh viên cần được trang bị chính là NLTT.

### **1. Vai trò của cán bộ thư viện trong việc phát triển năng lực thông tin cho sinh viên**

Cán bộ thư viện (CBTV) là “linh hồn” của hoạt động thư viện, họ chính là những người điều hành, tổ chức và trực tiếp đáp ứng nhu cầu của người dùng tin. Chính vì vậy, nâng cao các kỹ năng và trình độ cho CBTV là điều quan trọng và cần thiết. Trong thời đại ngày nay, công nghệ thông tin có ảnh hưởng lớn trong mọi hoạt động của đời sống kinh tế, xã hội và thư viện cũng không nằm ngoài quy luật đó. Vai trò của người CBTV trong thời đại thư viện số đã và đang có sự thay đổi rõ rệt. Họ không còn là những người đơn thuần chỉ làm công việc cho mượn sách mà họ đã trở thành những người có khả năng phát triển NLTT cho người dùng tin thông qua các hoạt động nghiệp vụ của mình.

CBTV không chỉ là người hướng dẫn sinh viên biết cách tìm kiếm, đánh giá, sử dụng thông tin trong thư viện, trên Internet mà họ còn là người truyền thụ cho sinh viên hứng thú đọc, đam mê đọc và khuyến khích phát triển “văn hóa đọc” trong sinh viên hướng tới hoạt động tự đọc, tự nghiên cứu phục vụ cho quá trình học tập suốt đời.

Người CBTV trong thời đại thư viện số cần có khả năng liên kết, làm việc theo nhóm. Khả năng này được thể hiện trong quá trình làm việc với giáo viên, với lãnh đạo và với sinh viên nhằm phổ biến NLTT, khơi dậy quá trình học tập độc lập của sinh viên, khẳng định vai trò của thư viện trong việc nâng cao chất lượng học tập, nghiên cứu của người dùng tin nói chung và sinh viên nói riêng.

Để thực hiện phát triển NLTT cho sinh viên, các CBTV là người trực tiếp tham gia thiết kế và triển khai chương trình. Họ là những người đóng vai trò quan trọng trong việc phối hợp với giảng viên, khoa chuyên ngành để khởi xướng, xây dựng chính sách, chương trình phát triển NLTT cho sinh viên.

Trình độ CBTV thể hiện ở nhiều bình diện khác nhau như: trình độ chuyên môn TT-TV, trình độ ngoại ngữ và tin học, kiến thức về các ngành đào tạo của trường đại học mà mình phục vụ, trình độ NLTT, kỹ năng sư phạm và kỹ năng giao tiếp.

Hội Thư viện Hoa Kỳ đề xuất, CBTV phải được trang bị tốt mười hai kỹ năng như: kiến thức về lĩnh vực mà trường đại học đào tạo, kiến thức về chương trình đào tạo, thiết kế bài giảng, kỹ năng quản lý, thẩm định và đánh giá, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng giảng dạy.

Các CBTV cần và nên có đủ các kỹ năng trên để đảm bảo việc giáo dục NLTT cho sinh viên đạt hiệu quả cao.

Thời đại công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ, sự bùng nổ thông tin dẫn đến đòi hỏi việc phát triển NLTT cho sinh viên không chỉ dừng lại đơn thuần ở việc giới thiệu và hướng dẫn tìm kiếm tài liệu trong thư viện. Vì vậy, nội dung chương trình phát triển NLTT cho sinh viên cần chú trọng đến các kiến thức và kỹ năng quan trọng như: kỹ năng nhận dạng nhu cầu tin; tìm kiếm và đánh giá thông tin từ các nguồn trong và ngoài thư viện; khai thác thông tin và sử dụng có ích các thông tin đó và trên cơ sở đó, biến thông tin thành tri thức; hiểu biết các vấn đề pháp lý liên quan đến truy cập và sử dụng thông tin; kỹ năng tư duy, kỹ năng giải quyết vấn đề dựa trên thông tin.

Không chỉ nội dung phát triển NLTT cho sinh viên được đổi mới mà hình thức và phương pháp cũng cần được đổi mới, NLTT cần được lồng ghép vào từng môn học trong chương trình giảng dạy. Với điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin như hiện nay, các chương trình đào tạo NLTT cần được áp dụng giảng dạy và học tập bằng các phương tiện kỹ thuật, tạo cho sinh viên hứng thú trong học tập và hình thành thói quen sử dụng công nghệ hiện đại. Ngoài ra, những người thiết kế chương trình NLTT cần xây dựng những bài giảng trực tuyến, các diễn đàn trao đổi để về NLTT để sinh viên có thể tiếp cận chúng mọi lúc, mọi nơi.

CBTV được xem là những người tiên phong trong việc trang bị NLTT cho sinh viên thông qua các hoạt động đào tạo người dùng tin, hướng dẫn bạn đọc sử dụng thư viện, cung cấp và tư vấn cho bạn đọc về việc sử dụng các nguồn thông tin khác nhau trong và ngoài thư viện. Nhận thức được sứ mệnh của thư viện như là đơn vị đầu mối trong việc phát triển NLTT cho sinh viên; phát triển NLTT cho sinh viên không phải là vấn đề thư viện mà là vấn đề giáo dục.

## **2. Thực trạng hỗ trợ năng lực thông tin cho người dùng tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện, ĐHQGHN**

Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội (Trung tâm TT-TV ĐHQGHN) đã trải qua 20 năm xây dựng và trưởng thành, Trung tâm đã khẳng định được vị thế của mình, là một trong những cơ quan TT-TV hàng đầu trong hệ thống thư viện đại học Việt Nam, có chức năng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ về TTTV phục vụ công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học của cán bộ và sinh viên ĐHQGHN. Tuy nhiên trong sự phát triển thông tin như vũ bão, Trung tâm cũng cần phải có những bước chuyển mình mạnh mẽ để đổi mới hoạt động TT-TV hướng đến thư viện số, phát triển vốn tài liệu thư viện đa dạng và phong phú, tập trung phát triển dạng tài liệu điện tử, cải tiến phương thức phục vụ, nâng cao trình độ của cán bộ TT-TV, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả mọi hoạt động TT-TV... Tất cả những vấn đề đó là rất cần thiết, song việc phát triển NLTT được xem là yếu tố cốt lõi giúp người dùng tin làm chủ thông tin và sử dụng thông tin một cách hiệu quả.

Trung tâm TT-TV là đơn vị đóng vai trò quan trọng trong hoạt động phát triển NLTT cho sinh viên ĐHQGHN. Trung tâm đã thực hiện các hoạt động hướng dẫn sinh viên sử dụng thư viện, tra tìm tài liệu ngay từ năm thứ nhất khi các em mới bước vào giảng

đường đại học, đây là bước tiền đề làm nền tảng cho quá trình phát triển NLTT cho sinh viên sau này. Nhận được sự ủng hộ từ phía các đơn vị đào tạo thành viên của ĐHQGHN, hoạt động đào tạo người dùng tin của Trung tâm TT-TV diễn ra một cách đều đặn, thường kì và đạt hiệu quả cao. Các lớp đào tạo kĩ năng sử dụng thư viện, phương pháp tra cứu tài liệu, các kĩ năng sử dụng phần mềm máy tính... đã được tổ chức một cách bài bản, chuyên nghiệp và nhận được sự quan tâm của đông đảo người dùng tin trong đó chủ yếu là sinh viên. Hoạt động phát triển sản phẩm và dịch vụ thông tin vẫn luôn được Trung tâm chú trọng và đã phục vụ đắc lực đáp ứng được nhu cầu tin của người dùng tin, đồng thời kích thích nhu cầu, thu hút được lượng lớn người dùng tin đến với thư viện.

Cụ thể, Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN đã thực hiện hỗ trợ NLTT cho sinh viên, giảng viên ĐHQGHN thông qua các hoạt động sau:

#### *Hướng dẫn sử dụng thư viện*

Hàng năm vào dịp đầu năm học, để giúp sinh viên năm thứ nhất làm quen với hệ thống thư viện, Trung tâm TT-TV đã tổ chức các Lớp tập huấn kĩ năng sử dụng thư viện cho tất cả sinh viên mới nhập trường.

Tại buổi tập huấn, các tân sinh viên được nghe giới thiệu về hệ thống phòng Phục vụ bạn đọc và nguồn lực thông tin của Trung tâm. Đặc biệt, các em được hướng dẫn chi tiết cách tra cứu tài liệu in, tài liệu điện tử, cách tự tìm tài liệu trong kho mở và được cán bộ thư viện nhắc nhở lưu ý những quy định quan trọng của Thư viện như: Nội quy sử dụng thư viện; Quy trình cấp thẻ, gia hạn thẻ; Chỉ dẫn đến Thư viện; Quy định giờ mở cửa phục vụ bạn đọc; Quy định xử lý vi phạm nội quy thư viện.

Qua buổi tập huấn này, các tân sinh viên sẽ được trang bị những kĩ năng căn bản nhất để sử dụng thư viện cũng như cách khai thác thông tin qua mạng Internet, giúp các em phần nào giảm bớt được sự bỡ ngỡ khi mới làm quen với môi trường đại học, với lượng thông tin, kiến thức khổng lồ.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy rằng các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện đầu năm học là chưa đủ để sử dụng thư viện truyền thống chứ chưa nói đến khả năng khai thác các cơ sở dữ liệu trực tuyến hoặc thư viện số của Trung tâm. Vì vậy, Trung tâm cũng hướng tới hỗ trợ người dùng tin trong việc phát triển NLTT qua các phương tiện khác.

#### *Nghiên cứu theo lĩnh vực khoa học*

Hướng dẫn theo chủ đề (Subject guides) trong các thư viện đại học hiện nay là các tổ hợp thông tin được các cán bộ thư viện tạo lập sẵn trên web theo từng chủ đề, môn loại khoa học hay cụ thể hơn là ngành / chuyên ngành đào tạo, nghiên cứu của trường đại học đó.<sup>[2]</sup>

Tổ hợp thông tin này bao gồm các hướng dẫn sử dụng thư viện, cách tra cứu OPAC, khai thác tài nguyên thông tin điện tử của thư viện bằng dạng văn bản, hình ảnh, video,...

Hiện nay, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã và đang triển khai xây dựng hệ thống “Nghiên cứu theo lĩnh vực khoa học”. Hệ thống “Nghiên cứu theo lĩnh vực khoa học” của Trung tâm được chia thành 4 ngành chính là: Khoa học tự nhiên và công nghệ; Khoa học xã hội & nhân văn; Kinh tế - Luật; Ngôn ngữ - Giáo dục. Hiện Trung tâm đã xây dựng được 86 lĩnh vực khoa học.

Trong mỗi chủ đề sẽ có phần giới thiệu chung về lĩnh vực khoa học; sách, tài liệu tham khảo, luận văn, luận án của các tác giả trong nước và nước ngoài có liên quan đến lĩnh vực khoa học đó; các cơ sở dữ liệu, tạp chí điện tử nước ngoài và các tổ chức, hiệp hội liên quan...

Các hướng dẫn theo chủ đề cung cấp một điểm khởi đầu cho học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên, giúp họ định vị thông tin một cách nhanh chóng; giúp người dùng nắm được tổng quan về một lĩnh vực khoa học, và tiếp cận được tri thức chất lượng một cách dễ dàng nhất mà không mất nhiều công sức tìm kiếm. Đây được coi là một công cụ hữu hiệu cho việc phát triển kỹ năng thông tin cho người dùng trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay.

Sản phẩm Hướng dẫn theo chủ đề của Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN mặc dù chưa đầy đủ và có chất lượng chưa cao bởi nhiều lý do như số lượng cán bộ phụ trách chủ đề và trình độ chuyên môn/ chuyên ngành chưa đa dạng, công nghệ hỗ trợ, tài nguyên thông tin còn hạn chế... nhưng trong thời gian tới đội ngũ cán bộ phụ trách sẽ cố gắng phát huy năng lực của mình để phát triển hệ thống sản phẩm hữu ích này.

#### *Hỗ trợ trả lời trực tuyến*

Trung tâm đã thực hiện trả lời trực tuyến thông qua Online Chat, hộp thư điện tử, hotline, facebook, twitter nhằm hỗ trợ bạn đọc mọi lúc, mọi nơi.

Thực tiễn triển khai dịch vụ hỗ trợ bạn đọc trực tuyến tại Trung tâm cho thấy từ khi sử dụng các công cụ hỗ trợ trực tuyến, lượng bạn đọc được hỗ trợ online tăng dần theo thời gian và tăng nhiều so với hỗ trợ offline.

Cán bộ phụ trách hỗ trợ trực tuyến thực hiện tiếp nhận và trả lời tất cả các câu hỏi có liên quan đến việc tiếp cận, sử dụng thư viện như: cách làm thẻ, cách tra cứu tài liệu, cách truy cập cơ sở dữ liệu điện tử, cách sử dụng các dịch vụ photocopy hoặc scan...

Phần lớn người dùng đều chú trọng vào cách truy cập cơ sở dữ liệu điện tử, bởi đây là hình thức giúp người dùng có thể đọc được tài liệu mọi lúc, mọi nơi. Đối với các cán bộ, giảng viên, học viên, sinh viên ĐHQGHN đều được cung cấp tài khoản truy cập rất dễ dàng và thuận tiện để tiếp cận được với tài liệu.

Ngoài ra nhiều người cũng quan tâm đến cách thức tra cứu tài liệu sao cho tìm được tài liệu cần một cách nhanh nhất, các kết quả tìm đạt chất lượng, không bị loãng thông tin, giúp họ thoải mái hơn trong việc chọn lựa tài liệu theo ý mình. Người dùng cũng trở nên chủ động hơn trong việc tìm tài liệu, không phụ thuộc vào việc chờ CBTV tra cứu hộ, gây tốn thời gian của cả hai bên vì cán bộ thư viện còn phải hỗ trợ nhiều người dùng khác.

Hỗ trợ trực tuyến mang lại rất nhiều lợi ích. Đối với bạn đọc, họ được trợ giúp mọi lúc, mọi nơi, được giải đáp thắc mắc nhanh chóng, kịp thời, rất hữu ích cho những bạn đọc không có điều kiện đi lại, có vấn đề về nghe, nói, đặc biệt thích hợp với những bạn đọc ưa thích công nghệ, sử dụng điện thoại thông minh, máy tính bảng. Đối với CBTV, phát triển được kỹ năng giao tiếp qua mạng, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, nâng cao chuyên môn, hiểu biết bao quát các lĩnh vực, nghiệp vụ... Đối với thư viện, phục vụ được mọi đối tượng bạn đọc, cả trong và ngoài đơn vị, nâng cao nhận thức về thư viện trong cộng đồng người dùng, hiệu quả phục vụ cao, chi phí thấp, hoàn thiện các dịch vụ

và tăng nguồn thu qua các dịch vụ, thêm một kênh marketing cho thư viện, đưa thư viện gần hơn với người dùng.

#### *Lớp hướng dẫn cài đặt và sử dụng các công cụ quản lý thông tin*

Ngoài các sản phẩm và dịch vụ trên, Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN còn chú trọng nâng cao NLTT cho người dùng bằng việc trực tiếp đến các trường, các khoa trực thuộc ĐHQGHN để quảng bá và hướng dẫn sử dụng Công nghệ thông tin mới của Trung tâm và cách khai thác nguồn tài nguyên thông tin.

Để quản trị thông tin, người dùng tin cần hiểu biết đầy đủ các khía cạnh kinh tế, pháp luật và xã hội liên quan tới việc tạo lập, khai thác, sử dụng thông tin, phải có sự hiểu biết về vấn đề bản quyền và có kỹ năng trích dẫn tài liệu, lập danh mục tài liệu tham khảo.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã chú trọng tổ chức các lớp hướng dẫn cài đặt và sử dụng các công cụ quản lý thông tin như “Hướng dẫn sử dụng phần mềm EndNote”, “Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Công cụ trích dẫn EEOWW”...

Các phần mềm này giúp cho người sử dụng có thể tìm kiếm, tổ chức và quản lý tài liệu tham khảo một cách nhanh và thuận tiện nhất hiện nay, giúp người sử dụng tiết kiệm được thời gian lập danh mục và quản lý tài liệu tham khảo cũng như tránh được những sơ suất không đáng có khi trình bày bài viết. Ứng dụng này cho phép dễ dàng chèn các ghi chú, trích dẫn hoặc chú thích vào tài liệu nghiên cứu đồng thời trao đổi thư mục.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN bắt đầu tổ chức các lớp "Hướng dẫn cài đặt và sử dụng công cụ trích dẫn Endnote" từ tháng 3/2014 và cho đến nay đã tổ chức được 26 lớp.

Ngoài ra từ tháng 3/2015 đến tháng 5/2015 Trung tâm có tổ chức 4 lớp "Hướng dẫn tạo footnote và mục lục tự động".

Để giúp người dùng có thể khai thác tối đa và sử dụng hiệu quả các tính năng của các công cụ trợ giúp hữu ích cho công tác học tập, giảng dạy, nghiên cứu, Trung tâm sẽ tiếp tục mở các khóa tập huấn trong thời gian tới.

### **3. Đội ngũ cán bộ của Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQGHN với việc phát triển NLTT cho sinh viên**

Hiện nay Trung tâm có tổng số 126 cán bộ, nhân viên. Cán bộ có trình độ đại học và sau đại học là 111 người chiếm tỷ lệ 88,09%, trong đó có 02 tiến sỹ, 15 thạc sỹ, 94 cử nhân. Phần lớn cán bộ tại Trung tâm đều có trình độ nghiệp vụ TT-TV, hoặc đang học thêm về nghiệp vụ TT-TV: chuyên ngành TT-TV 46 cán bộ (38.3%); CNTT 6 cán bộ (5%); Ngoại ngữ 7 cán bộ (6%); các ngành KHXH & KHTN 20 cán bộ (16.6%) ; ngành khác 47 cán bộ (34.1%).

Đội ngũ cán bộ tại Trung tâm có trình độ tin học cơ bản, biết sử dụng máy tính trong công việc chuyên môn của mình. Các cán bộ trẻ đã sử dụng thành thạo máy tính và phần mềm thư viện hiện đại cũng như kỹ năng tra cứu, khai thác thông tin trên Internet. Các cán bộ của Trung tâm với gần 90% có trình độ đại học trở lên nên đều có khả năng ngoại ngữ cơ bản, đáp ứng được sử dụng ngoại ngữ trong công việc hàng ngày, cũng như trong việc sử dụng các phần mềm, trang web nước ngoài.

Hiện nay đội ngũ cán bộ Trung tâm đang được trẻ hoá, với đa số là cán bộ trẻ, đầy năng động và nhiệt huyết. Sự kết hợp hài hoà giữa hai thế hệ chính là nền tảng cho sự tồn tại và giao thoa giữa hai mảng thư viện truyền thống và thư viện hiện đại, tạo nên sự đa

dạng trong phương thức phục vụ tại Trung tâm. Đội ngũ cán bộ tại Trung tâm cũng là những giảng viên đóng vai trò quan trọng trong quá trình đào tạo cho sinh viên cách sử dụng thư viện cũng như tra cứu thông tin nâng cao NLTT của mình.

Với phương thức đào tạo theo tín chỉ như hiện nay thì nhu cầu sử dụng thư viện của sinh viên rất cao. Đây cũng là một thách thức đặt ra với CBTV tại Trung tâm. Để có thể phục vụ người dùng tin một cách tốt nhất thì bên cạnh kiến thức về tin học và ngoại ngữ, đòi hỏi CBTV phải luôn tự cập nhật tri thức và nâng cao kiến thức chuyên môn. Đồng thời, để có thể phổ biến các kiến thức, NLTT cho sinh viên thì CBTV cần phải được bồi dưỡng về các kỹ năng sau:

- Nhận dạng đúng các yêu cầu tin, giúp sinh viên có thể tiếp cận và khai thác các nguồn lực thông tin tại thư viện một cách hiệu quả.

- Có khả năng bao quát được các nguồn tin, sử dụng thành thạo các công cụ tra cứu, có kỹ năng tra cứu thông tin trên mạng Internet.

- Có kỹ năng phân tích, tổng hợp thông tin để có thể hướng dẫn, tư vấn cho người dùng tin.

- Đánh giá các thông tin nguồn tin có phân tích.

- Truy cập và sử dụng thông tin có hiệu quả và hợp pháp.

- Có kỹ năng giao tiếp và tương tác hiệu quả với các nhóm người dùng tin, khả năng giải quyết các tình huống trong quá trình phục vụ.

Bên cạnh các kỹ năng về thông tin, kỹ năng về sự phạm cũng là một kỹ năng quan trọng và cần thiết đối với cán bộ tại Trung tâm. Hiện nay, những cán bộ tham gia hoạt động đào tạo người dùng tin đều là các cán bộ của Trung tâm, hầu hết họ chỉ được trang bị các kiến thức, kỹ năng về thư viện, mà đào tạo người dùng tin là một hoạt động tương tác giữa cán bộ thư viện với vai trò là người chuyển tải thông tin và sinh viên - người tiếp nhận thông tin. Vì vậy, để hoạt động hướng dẫn người dùng tin đạt hiệu quả thì người cán bộ cần phải có phương pháp và kỹ năng truyền đạt thông tin tới sinh viên. Kỹ năng nghiệp vụ sự phạm là một kỹ năng rất quan trọng đối với CBTV nói chung và đặc biệt là cán bộ trực tiếp tham gia đào tạo NLTT cho sinh viên nói riêng. Người CBTV không chỉ đơn thuần là người phục vụ trong thư viện, mà còn cần có những phẩm chất và kỹ năng để thực hiện được chức năng giáo dục và đào tạo cho sinh viên. Để cán bộ tại Trung tâm có được các kỹ năng trên thì Trung tâm nên tổ chức các lớp đào tạo nâng cao hơn nữa cho cán bộ hoặc cử cán bộ đi tập huấn, tham gia các khóa đào tạo về NLTT hoặc mời các chuyên gia, những người có kinh nghiệm trong lĩnh vực này về thư viện tư vấn, giảng dạy.

Trung tâm TT-TV cần tạo điều kiện để cán bộ có thể trao đổi, học hỏi, tiếp thu những cách làm sáng tạo, các kinh nghiệm tiên tiến bằng cách tổ chức cho cán bộ đi tham quan tại các trung tâm TT-TV trong nước và gửi cán bộ đi học tập ở nước ngoài.

Trung tâm cũng cần có chế độ khen thưởng, động viên và khích lệ tinh thần làm việc của cán bộ để họ yên tâm công tác và làm việc tận tình.

Ngoài ra, Trung tâm cũng cần phát triển mạng lưới liên thư viện, phát triển mối quan hệ quốc tế với mục đích chia sẻ, học hỏi kinh nghiệm. Từ đó có thể tổ chức được các hội thảo không chỉ trong phạm vi nhà trường mà còn mở rộng ra trong cả nước và quốc tế.

Trung tâm cần chủ động phối hợp với phòng ban chức năng, các khoa chuyên ngành để tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng về kiến thức và kỹ năng thư viện cho giảng viên. Nội dung tập huấn tập trung vào các vấn đề như khái niệm, tầm quan trọng của NLTT; giới thiệu về các nguồn tài nguyên thông tin liên quan đến chương trình đào tạo của giảng viên; giới thiệu các dịch vụ và sản phẩm của thư viện; hướng dẫn định vị tài liệu và tra cứu thông tin; hướng dẫn sử dụng phần mềm trích dẫn tự động. Một khi đã được tập huấn, giảng viên sẽ sử dụng hoặc yêu cầu sinh viên sử dụng các nguồn thông tin của thư viện trong quá trình học tập và nghiên cứu. Đây cũng là hoạt động nâng cao vai trò, vị thế của thư viện nói chung và CBTV nói riêng đối với sinh viên và giảng viên.

Về phía mình, CBTV cần tích cực, chủ động tự học hỏi để nâng cao trình độ bản thân. Đặc biệt, CBTV cần phối hợp với giảng viên để nắm được nội dung, chương trình đào tạo của trường, yêu cầu nghề nghiệp đối với sinh viên; nhờ giảng viên tư vấn nhiều nguồn tin chuyên sâu đến lĩnh vực nghiên cứu của sinh viên.

### **Kết luận**

Khái niệm năng lực thông tin còn khá mới mẻ đối với CBTV Việt Nam nói chung và CBTV đại học nói riêng. Tuy nhiên, sự cần thiết phải cung cấp NLTT cho sinh viên, giảng viên và cách thức để tiến hành một chương trình hay kế hoạch đào tạo về NLTT trong các trường đại học trở nên quan trọng hơn bao giờ hết đặc biệt trong xã hội thông tin toàn cầu như hiện nay.

Chính vì vậy, Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN cần chú trọng đổi mới, nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo, phát triển NLTT cho người dùng tin nói chung và sinh viên nói riêng để họ có thể nhận biết được nhu cầu tin của mình, từ đó biết cách tìm kiếm, đánh giá và sử dụng thông tin sao cho phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của mình. Trong đó sự hợp tác giữa CBTV và giảng viên thông qua việc đổi mới phương pháp giảng dạy và đánh giá sinh viên chính là điều cốt lõi mang lại thành công cho chương trình đào tạo NLTT.

Cùng với sự thay đổi vai trò của thư viện trường học Việt Nam, trách nhiệm của người CBTV Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN càng trở nên nặng nề với vai trò mới nhưng chúng tôi tin rằng với tâm huyết của mình, sự ủng hộ của lãnh đạo, sự cộng tác của giảng viên và các phòng chức năng, người sử dụng trong ĐHQGHN, việc tích hợp và triển khai NLTT trong quá trình giảng dạy và học tập sẽ thành công đồng thời phát triển NLTT cho người dùng tin và nâng cao hơn nữa vai trò và vị thế của Trung tâm TT-TV ĐHQGHN.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nghiêm Xuân Huy (2006), Kiến thức thông tin với giáo dục đại học, *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Ngành thông tin - thư viện trong xã hội thông tin*, tr. 135 - 144.
2. Lê Bá Lâm (2015), Xây dựng sản phẩm và dịch vụ thông tin “Hướng dẫn theo chủ đề là xu thế phát triển tất yếu lên thư viện hiện đại của các thư viện đại học Việt Nam, *Kỷ yếu hội thảo khoa học. Vụ Thư viện 12/2015*.
3. Lê Bá Lâm (2015), *Online Chat - Những lợi ích cho bạn đọc và thư viện*, Tạp chí Thư viện Việt Nam, tr. 7-13
4. Trương Đại Lượng (2015), *Phát triển kiến thức thông tin cho sinh viên đại học ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ khoa học thông tin - thư viện, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, 222 tr.
5. Trần Thị Quý (2006), Kiến thức thông tin - lượng kiến thức cần có cho người dùng tin trong hệ thống giáo dục đại học ở Việt Nam hiện nay, *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Ngành thông tin - thư viện trong xã hội thông tin*, tr. 168- 172.
6. Nguyễn Hoàng Sơn (2006), KTTT với người sử dụng Internet tại Việt Nam, *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Ngành thông tin - thư viện trong xã hội thông tin*, tr. 179-190.
7. Nguyễn Hoàng Sơn (2001), Tìm hiểu khái niệm kiến thức thông tin góp phần đảm bảo chất lượng đào tạo cử nhân chuyên ngành khoa học thông tin - thư viện, *Kỷ yếu hội thảo khoa học chuyên ngành thông tin - thư viện lần thứ nhất*, tr. 86-109.
8. Trần Mạnh Tuấn (biên dịch) (2015), *5 tiêu chuẩn về kiến thức thông tin đối với sinh viên đại học*, Tạp chí Thông tin - Tư liệu, tr. 35-40.
9. Association of College & Research Libraries (1989), *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. American Library Association, trang web <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>