



# ĐẠI SỨ QUÁN HỢP CHUNG QUỐC HOA KỲ PHÒNG THÔNG TIN-VĂN HÓA

Tầng 3, Rose Garden Tower, 6 Ngọc Khánh St., Hà Nội  
Tel: 831-4580 \* Fax: 831-4601 \* Email: [irchano@pd.state.gov](mailto:irchano@pd.state.gov)

Ngày 10 tháng 6 năm 2003

## ĐÀO TẠO NGƯỜI DÙNG: ĐÀP TẠO NHÂN VIÊN THƯ VIỆN SỬ DỤNG CÁC CÔNG NGHỆ MỚI Ở CÁC NƯỚC ĐANG PHÁT TRIỂN

Trình bày tại Hội thảo Hiệp hội Thư viện Quốc tế (IFLA) lần thứ 67  
Ngày 16-25/8/2001

Hans Raj Chopra  
Phó giáo sư, Khoa Khoa học Thông tin và Thư viện  
Đại học Panjab, bang Chandigarh, Ấn Độ

*“Đưa cho người đàn ông một con cá, anh ta sẽ được một bữa ăn; dạy anh ta cách câu cá, anh ta sẽ có ăn trong suốt cuộc đời.”*

Đây là câu tục ngữ cổ của Trung Quốc đề cao nhu cầu đào tạo người dùng trong tất cả các lĩnh vực kiến thức của nhân loại.

### 1. Khái niệm về đào tạo người dùng:

Khái niệm đào tạo người dùng được mọi người hiểu theo nhiều cách khác nhau. Theo ông Jacques Tocatlian, cựu giám đốc của Chương trình Thông tin Chung của UNESCO, khái niệm giáo dục và đào tạo người dùng phải được định nghĩa theo một cách chung nhất bao gồm bất kỳ nỗ lực hay chương trình nào hướng dẫn và đào tạo những người sử dụng hiện tại và tiềm năng, một cách riêng rẽ hay tập thể, với mục đích tạo thuận lợi cho:

- Sự nhận biết của họ về nhu cầu thông tin của mình;
- Sự trình bày rõ ràng những nhu cầu này;
- Việc sử dụng hiệu quả các dịch vụ thông tin; cũng như (d) sự đánh giá về những dịch vụ đó.

### 2. Các yếu tố cho việc đào tạo người dùng:

Đào tạo người dùng được hiểu theo cách chung nhất bao gồm 4 lĩnh vực liên quan tới nhau: (a) nhận thức của người dùng; (b) định hướng thư viện; (c) hướng dẫn về thư mục và (d) lập hồ sơ sở thích (hồ sơ người dùng). Trong tình trạng một số người dùng thiếu niềm tin đối với thư viện, đặc biệt tại các nước đang phát triển, thì nhận thức của người dùng trở thành một yếu tố then chốt trong giáo dục người dùng. Cần nâng cao nhận thức của người dùng về thư viện với vai trò là nguồn cung cấp thông tin chủ yếu và là nơi người dùng có thể được trợ giúp cho nhu cầu thông tin của họ. Để đáp ứng những yêu cầu nghiên cứu riêng của từng người dùng, thì việc lập hồ sơ sở thích trở nên thiết yếu. Lập hồ sơ sở thích có liên quan đến các thuật ngữ mã hoá hồ sơ, sự chuẩn bị về hồ sơ độc giả và hồ sơ tài liệu, và công thức hoá biểu thức nghiên cứu. Về cơ bản, dịch vụ này chỉ dành cho các chuyên gia. Sự có mặt của công nghệ thông tin (IT) đã mở ra triển

vọng mới cho việc đào tạo người dùng. Làm thế nào để sử dụng công nghệ thông tin là một câu hỏi lớn không chỉ cho người dùng mà còn cho cả những người quản lý thư viện có sử dụng IT.

### **3. Công nghệ thông tin và giáo dục người dùng ở các nước đang phát triển:**

Truyền thông in ấn, truyền thông không in ấn, tiểu truyền thông, phát triển về số lượng và sự phức tạp về số lượng của các tài liệu đọc làm cho việc tìm kiếm và sử dụng tài liệu khó khăn hơn cho người dùng. Cả các hệ thống truy cập thông tin và các mô hình chuyển giao công nghệ thông tin mới nhất, tất cả đều khiến cho việc đào tạo người dùng trở nên cấp thiết.

Truy cập thông tin từ nhiều cơ sở dữ liệu khác nhau tại nhiều nơi khác nhau có liên quan đến máy tính, các hệ thống viễn thông và các thiết bị điện tử. Cách sử dụng tối ưu của việc tìm kiếm thông tin trực tuyến đòi hỏi người dùng hoặc người tìm kiếm phải được đào tạo tốt. Với sự gia tăng về số lượng các cơ sở dữ liệu hiện có theo nhiều nguyên tắc khác nhau, thì nhu cầu đào tạo cho người dùng càng trở nên rõ ràng, việc đào tạo này không cần đi sâu vào kỹ năng về phần cứng máy tính mà nên hướng tới các yếu tố cơ bản của việc khai thác hệ thống. Đào tạo có thể theo đúng thể thức, trong đó nhà nghiên cứu tham gia các hội thảo/khoá đào tạo chính quy, hoặc là tự đào tạo hay đào tạo tại nhà thông qua những chỉ dẫn đã được lập trình sẵn như chương trình Hướng dẫn Trợ giúp Máy tính (Computer Assisted Instruction). Đây là một phương pháp đào tạo hiệu quả khi sử dụng hệ thống tìm tin trực tuyến. Rất nhiều thiết bị điện tử, máy móc và công nghệ có liên quan đến quá trình này. Một yêu cầu là làm thế nào để học cách sử dụng công nghệ tiên tiến có liên quan nhằm phục vụ mục đích nêu trên. Kiểu đào tạo này không những cần được phổ biến cho người dùng mà còn cho cả những người tìm kiếm chuyên nghiệp hoặc những người trung gian là những người quản lý thư viện hoặc chuyên gia về thông tin. Trên thực tế, đầu tiên là những người quản lý thư viện, các chuyên gia về thư viện cần trải qua kiểu đào tạo này để sử dụng các thiết bị và tìm kiếm có hiệu quả cho người dùng. Sau đó, người dùng trong thư viện thỉnh thoảng cũng cần được các chuyên gia thư viện đào tạo theo kiểu này.

### **4. Các loại nhu cầu đào tạo được đề xuất:**

Theo dõi sự bùng nổ về văn học, sự phát triển về công nghệ và nhu cầu của người dùng, có thể thấy một nhu cầu mạnh mẽ cần phổ biến các khoá đào tạo cần thiết cho những người quản lý thư viện ở các nước đang phát triển để sử dụng công nghệ mới. Để xác định chắc chắn kiểu đào tạo cần thiết cho những người quản lý thư viện, tác giả của bài viết này, một cách không chính thức đã phỏng vấn khoảng 150 người quản lý thư viện làm việc tại nhiều kiểu thư viện khác nhau (các thư viện học thuật, thư viện công và thư viện đặc biệt) ở miền Bắc Ấn Độ trong khoảng thời gian từ tháng 11-2000 đến tháng 2-2001. Đại đa số trả lời rằng việc đào tạo cần được phổ biến trong các lĩnh vực nêu dưới đây. Vì Ấn Độ là một trong những nước phát triển nhanh trên thế giới, nên ý kiến của những người quản lý thư viện ở đây có giá trị áp dụng và thích hợp cho hầu hết các nước đang phát triển. Các lĩnh vực được đề xuất mà những người quản lý thư viện cần được đào tạo ở các nước đang phát triển là:

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin:

- Kiến thức cơ bản về phần cứng và phần mềm;
- Các dịch vụ cung cấp thông tin và thư viện dựa trên công nghệ thông tin;
- Tự động hoá thư viện; Công nghệ mã vạch, v.v...

Công nghệ viễn thông:

- Kiến thức cơ bản về mạng
- Thư điện tử
- Thư sử dụng giọng nói
- Kỹ thuật truyền hình hội nghị
- Đa phương tiện
- Fax, v.v...

Xuất bản điện tử:

- Xuất bản từ máy tính để bàn (Desktop Publishing), v.v...

Cơ sở dữ liệu trên đĩa CD-ROM và DVD:

- Các cơ sở dữ liệu về thư mục;
- Các cơ sở dữ liệu số/phi thư mục;
- Các cơ sở dữ liệu nguyên bản (bản đầy đủ), v.v...

Tạo ra các nguồn thông tin điện tử:

- Thiết kế và phát triển web
- Biên mục các nguồn tin điện tử
- Kiến thức cơ bản về HTML và JAVA, v.v...

Dịch vụ cung cấp thông tin và thư viện dựa trên internet:

- Tạp trí điện tử;
- Các ấn phẩm điện tử;
- Duyệt web
- Công cụ tìm tin;
- Các dịch vụ cơ sở dữ liệu trên web, v.v...

Các nguồn thông tin điện tử trực tuyến:

- Cơ sở dữ liệu trực tuyến;
- Ngân hàng dữ liệu trực tuyến;
- Tìm kiếm tài liệu trực tuyến;
- Tải tài liệu;
- Định dạng sản phẩm, v.v...

Thư viện điện tử:

- Khái niệm thư viện điện tử, thư viện số, thư viện ảo: ưu và nhược điểm;

Phân tích chi phí và lợi ích:

- Tính kinh tế giữa Tìm kiếm trực tuyến và tìm kiếm trong cơ sở dữ liệu trên đĩa CD-ROM.
- Sự phù hợp cho các nước đang phát triển; v.v...

Sự sáng tạo của cơ sở dữ liệu bản xứ:

- Phương pháp luận và Kỹ thuật;
- Các vấn đề và Triển vọng.

Tra cứu hệ thống mục lục qua mạng:  
- Tra cứu hệ thống mục lục qua mạng - OPAC  
- MARC;

### **5. Nhu cầu về kinh nghiệm thực hành / đào tạo thực tế:**

Trên đây chưa phải là tất cả các lĩnh vực cần được đào tạo rộng rãi cho những người quản lý thư viện làm việc tại các loại thư viện và trung tâm thông tin khác nhau. Rất nhiều lĩnh vực/chủ đề khác có thể được thêm vào nếu xét đến nhu cầu rất lớn của xã hội. Nhưng một điều thiết yếu là việc đào tạo thực tế, tức là kinh nghiệm thực hành sử dụng các công nghệ mới cần được nhấn mạnh thay vì việc dạy lý thuyết suông. Việc sử dụng các thiết bị, máy móc, thiết bị điện tử và công nghệ trong thực tế sẽ đem lại lợi ích thiết thực cho các nhà quản lý thư viện - những người trung gian giữa nhà cung cấp thông tin và người dùng.

### **6. Thời gian đào tạo:**

Thời gian đào tạo các mảng kiến thức về công nghệ thông tin nói trên có thể là từ 6 đến 12 tuần. Việc đào tạo cần mang tính chuyên sâu, phát triển kỹ năng và trình độ nghiệp vụ. Thời gian đào tạo có thể dài hoặc ngắn tùy theo tính khả thi, số lượng người, khả năng thu xếp công việc của những người quản lý thư viện để đi học và các yếu tố liên quan khác từ những nhà tổ chức.

### **7. Những cơ quan sẽ tiến hành phổ biến:**

Các khoá học ngắn hạn sẽ được tổ chức tại các trung tâm quốc gia có danh tiếng và đáng tin cậy như Trung tâm Tư liệu Quốc gia, Trung tâm Thông tin Quốc gia, Khoa Khoa học Máy tính và Ứng dụng của các Trường Đại học, Học viện Cơ khí và Công nghệ và các tổ chức, học viện tương tự khác có những cơ sở vật chất đáp ứng được yêu cầu. Hiệp hội Thư viện Quốc gia và Hiệp hội Thư viện bang cũng có thể tiến hành những chương trình đào tạo tương tự với điều kiện họ có khả năng thu xếp các cơ sở vật chất cần thiết và các chuyên gia cho mục đích này. Các tổ chức tư nhân, thương mại, kinh doanh sẽ chỉ được xem xét khi các trung tâm trên không sẵn sàng cho mục đích này. Mục đích căn bản của các tổ chức thương mại là thu lợi. Vì vậy lệ phí sẽ rất cao so với kết quả. Bên cạnh đó, một số thư viện lớn có thể xem xét việc tiến hành các chương trình đào tạo tại cơ sở của mình bằng cách thuê các chuyên gia, miễn là phải có cơ sở vật chất cần thiết đáp ứng được yêu cầu của các chuyên gia đó. Các chương trình đào tạo được tổ chức tại các cơ quan và tổ chức quốc tế như IFLA-ALP Programmes, UNISIST-FID-IFLA Summer Schools for Advanced Information Work, UNESCO-PGI Programmes, v.v... đôi khi cũng được tiến hành tại nhiều nơi trên thế giới, tỏ ra rất hiệu quả và được tin nhiệm.

### **8. Cập nhật thường xuyên các kỹ năng và đào tạo chuyên biệt:**

Do công nghệ hiện đại thay đổi rất nhanh và các thiết bị phức tạp được phát triển thường xuyên, nên điều thiết yếu là phải cập nhật việc đào tạo về các kỹ năng sử dụng và vận hành. Rất khó đưa ra một lịch trình xác định cho việc cập nhật đào tạo tại chức như vậy. Nhưng khi có thiết bị mới với phiên bản được cải tiến thì vẫn luôn cần tiến hành đào tạo sử dụng để đạt được sự nhuần nhuyễn và hiệu quả khi vận hành. Điều này sẽ giúp cho các thiết bị được vận hành tối ưu và đem lại nhiều lợi ích cho tổ chức cũng như người dùng xét về lâu dài.

## 9. Đào tạo người dùng

Những người quản lý thư viện sử dụng máy tính, mạng, cơ sở dữ liệu, ngân hàng dữ liệu, chuyên gia, kết nối, tìm kiếm tài liệu và vận hành những công nghệ hiện đại có độ phức tạp cao không phải cho bản thân họ mà để phục vụ những người có nhu cầu. Họ hoạt động như những người trung gian, như những nhà môi giới thông tin, người phổ biến thông tin và như là mối liên kết giữa nhà cung cấp thông tin và người dùng. Do vậy, có thể khẳng định rằng việc đào tạo nói trên cho những người quản lý thư viện là rất quan trọng. Nhưng sau khi đã được đào tạo hoặc cập nhật về các lĩnh vực nêu trên, họ không những cần sử dụng những kỹ năng đó trong hoạt động của mình mà còn phải truyền đạt, đào tạo cho các nhà nghiên cứu, giáo viên, nhà khoa học, nhà kỹ trị và những người dùng tiềm năng khác của các thư viện và trung tâm thông tin trong tổ chức của họ. Được đào tạo bởi những người quản lý thư viện, người dùng sẽ không bị phụ thuộc, độc lập, nhuần nhuyễn và tự tin sử dụng các thiết bị để lưu trữ, tìm kiếm, chuyên giao, xử lý các thông tin được yêu cầu tùy theo nhu cầu, phạm vi, mức độ, tính tổng thể, chiến lược tìm kiếm và định dạng sản phẩm. Các chương trình và sự sắp xếp như trên cần phải trở thành tính chất phổ biến của thư viện/trung tâm thông tin/và tổ chức liên quan. Việc đào tạo người dùng có thể được lên kế hoạch theo giai đoạn, theo nhóm vừa đủ sau những khoảng thời gian định kỳ. Nhưng chỉ những người dùng thư viện tiềm năng mới được cân nhắc cho mục đích đào tạo này. Hoạt động này không những dẫn tới việc sử dụng tối đa các nguồn lực, cơ sở và thiết bị của thư viện mà còn giảm được áp lực công việc cho nhân viên thư viện. Điều này sẽ mở đường cho việc cải thiện các dịch vụ thông tin và thư viện, đem lại hiệu quả tốt hơn. Những chương trình đào tạo và giáo dục người dùng như thế này sẽ dẫn tới các kế hoạch và sự phát triển tổng thể của đất nước.

## 10. Kết luận

Để kết thúc bài viết này, có thể khẳng định rằng bất cứ một chương trình đào tạo người dùng nào để thành công cũng cần có các mục tiêu rõ ràng, cơ sở vật chất đầy đủ, người đào tạo có năng lực, lựa chọn kỹ càng phương pháp dạy và đánh giá một cách có hệ thống. Các mục tiêu cần được xác định có xét đến sự phát triển mới, nhu cầu và lợi ích cuối cùng. Trong giảng dạy hoặc đào tạo, kinh nghiệm thực hành, sự thể hiện và phương pháp thực tế cần được coi trọng. Chương trình sẽ được đưa ra đánh giá nhằm cung cấp thông tin phản hồi để sửa đổi, bổ sung tình trạng dạy và học. Trên thực tế, không nên bỏ qua hoặc hạ thấp tầm quan trọng của những người dùng thư viện. Việc đào tạo các nhà quản lý thư viện sử dụng công nghệ mới sẽ còn phải đi một chặng đường dài để giúp những người dùng thư viện và người dùng tại các nước đang phát triển. Đào tạo người dùng cần được coi là phương tiện để đạt được mục đích chứ không phải là bản thân mục đích. Vì vậy, đây là yếu tố quan trọng nhất để đạt được mục đích cuối cùng, đó là, sử dụng tối ưu các nguồn lực, tự tin, độc lập và kinh tế sẽ dẫn tới sự phát triển tổng thể ở cấp quốc gia và quốc tế.

*Toàn văn bằng tiếng Anh có trên Internet tại:*  
[http://vietnam.usembassy.gov/wwwfta92\\_3e.pdf](http://vietnam.usembassy.gov/wwwfta92_3e.pdf)