

CÁC KỸ NĂNG CẦN CÓ CỦA CÁN BỘ TRONG MÔI TRƯỜNG QUẢN LÝ THÔNG TIN

ThS Lâm Thị Hương Duyên

Trường Đại học Cần Thơ

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh xã hội ngày càng phát triển, thông tin và tri thức đóng vai trò nền tảng, việc đào tạo, bồi dưỡng và xây dựng một đội ngũ cán bộ thư viện có trình độ chuyên môn cao, có kỹ năng và thái độ tích cực với nghề nghiệp, đáp ứng được yêu cầu của xã hội là điều rất cần thiết. Các nghiên cứu cho thấy rằng, dù ở môi trường làm việc nào, cán bộ có đủ bộ ba: kiến thức + thái độ + kỹ năng (hay KAS: K- Knowledge, A- Attitude và S- Skill), thì có thể mở được chìa khóa của cánh cửa nghề nghiệp thành công. Theo Helen Partridge và cộng sự (2010), trong môi trường khoa học thư viện, cán bộ cần phải chú trọng đến kỹ năng cứng, kỹ năng mềm và cả thái độ làm việc, cán bộ hội đủ “bộ ba” yêu cầu này được gọi là “cán bộ Thư viện 2.0”. Các tổ chức sử dụng lao động của ngành khoa học thư viện cũng như các cơ sở đào tạo ngành khoa học này ở nhiều nước trên thế giới đã và đang tiến hành thực hiện những nghiên cứu về những kỹ năng cần có của một cán bộ quản lý thông tin trong một môi trường vốn phụ thuộc nhiều vào sự phát triển của công nghệ này.

2. Các kỹ năng cần có của cán bộ quản lý thông tin

2.1. Kỹ năng cần có của cán bộ thư viện từ góc nhìn của cơ sở tuyển dụng

Bàn về kỹ năng cho cán bộ thư viện trong thời đại ngày nay, tổ chức LibSource đã chỉ ra 5 kỹ năng mà các cán bộ thư viện cần có để có thể áp dụng trong cả hiện tại và tương lai. Kỹ năng thứ nhất là *xác định đánh giá nguồn thông tin*. Thực tế, thông tin không ngừng

được tạo ra và nguồn thông tin cung cấp cho độc giả ngày một nhiều. Cán bộ thư viện là người có kỹ năng tuyển chọn, đánh giá và cả hiệu đính cũng như tổ chức và phân loại tài liệu. Vì vậy, kỹ năng này là một kỹ năng vô cùng quan trọng của cán bộ thư viện. *Nghiên cứu chuyên sâu vào lĩnh vực chuyên ngành cụ thể* là kỹ năng thứ hai. Trong môi trường thông tin số, thông tin đa phần được tổ chức theo mô hình “tự tìm lấy” (Find it yourself). Thiếu kỹ năng nghiên cứu, người sử dụng sẽ đối mặt với sự gia tăng nhanh chóng của thông tin và thông tin sẽ trở nên khó quản lý. Khi khối lượng thông tin càng trở nên khổng lồ thì việc tìm kiếm thông tin người dùng cần càng trở nên khó khăn hơn gấp bội, cho nên cán bộ thư viện là nhân tố rất quan trọng để truy xuất nguồn tài nguyên ấy. Kỹ năng quan trọng thứ ba là *tạo và bảo quản tài nguyên số*. Số hóa là xu thế tất yếu trong bối cảnh hiện tại. Có được kỹ năng thao tác với tài nguyên số sẽ giúp cho cán bộ thư viện thực hiện tiến trình số hóa được hiệu quả hơn. Kỹ năng thứ tư là *kỹ năng làm việc trong môi trường di động*. Khi nhiều thông tin được lưu trữ trên “đám mây”, và khi nhiều người dùng sử dụng các thiết bị di động để tìm kiếm thì cán bộ thư viện cần phải có sự hiểu biết về môi trường di động. Cán bộ thư viện nên hiểu về thuận lợi và bất lợi của điện toán đám mây để phục vụ như những người cố vấn trong việc đánh giá nguồn tin và bảo quản số. *Hợp tác, huấn luyện và tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng* là kỹ năng thứ năm. Có được những kỹ năng này sẽ mang lại sức sống mới cho nghề nghiệp, gia tăng tầm nhìn và khả năng tồn tại với nghề và trở thành một chuyên gia quản lý thông tin quan trọng.

Trong những năm gần đây, trên thế giới, việc thảo luận về những kỹ năng nghiệp vụ cần thiết cho đội ngũ cán bộ thư viện hiện nay đang nổi lên như là một chủ đề quan trọng trong khoa học thư viện. Những yêu cầu mới cho “cán bộ thư viện thế kỉ 21” đã được nêu ra trong các diễn đàn về ngành thư viện trong những năm gần đây. Các nhu cầu thay đổi về môi trường làm việc tiếp tục là động lực cho sự thay đổi trong đào tạo thư viện.

Để hiểu rõ các kỹ năng cần thiết cho việc đào tạo các cán bộ tiếp nối của ngành khoa học TT-TV cần phải có sự liên kết giữa nhà tuyển dụng và các nhà giáo dục. Ở nhiều nước, thư viện đã trở thành địa điểm mới và thú vị trong thế kỷ thứ 21. Môi trường năng động, với podcasting, wiki, SMS và các công nghệ khác, mang đến nhiều cơ hội để cung cấp các dịch vụ theo các phương thức mới. Với một thế giới thay đổi như vậy, chúng ta cần phải xem xét cách một tập hợp các kỹ năng được cho là phù hợp và hữu ích cho cả việc đào tạo và nhà tuyển dụng. Salter cho rằng “thủ thư của thế kỷ 21 sẽ là sản phẩm của những gì chúng ta quan sát về chính chúng ta và kế hoạch thực hiện cho những gì sắp tới” [Salter, A.A, 2003]. Partridge và Hallam đã đề xuất một mô hình DNA về kiến thức chuyên ngành và kiến thức cơ sở, chúng cùng nhau tạo ra một “bộ gen” của nghề thành công trong thời đại thông tin [Partridge và Hallam, 2004, tr. 9]. Các phân tích được sử dụng trong nghiên cứu của Roxanne Missingham có sự tương quan của các kỹ năng mềm và kỹ năng chuyên môn làm cơ sở và đưa ra bốn kỹ năng mới, áp dụng cho môi trường khoa học TT-TV [Roxanne Missingham, 2006]. Kỹ năng thứ nhất mà một cán bộ thư viện cần có là “*chinh phục tri thức*”. Làm thế nào nhân viên thư viện “*có thể khám phá và chinh phục tri thức về lĩnh vực của mình*” để khám phá tài nguyên thông tin? Vào thời kỳ các trang web trên toàn thế giới vào thời điểm còn sơ khai, năm 1994, “lĩnh vực”

thông tin mới mẻ này trong thời gian ngắn đã trở thành một ngành khoa học phát triển, đã tạo ra một thách thức mới cho nghề thư viện. Và kỹ năng này có thể được xem như là một sự kết hợp của tư duy phản biện và giải quyết vấn đề trong môi trường khoa học TT-TV. Kỹ năng thứ hai của cán bộ thư viện là “*Tạo ra ra bước nhảy*”. Môi trường số cũng đã cung cấp một cơ hội để có bước nhảy vọt về phía trước bằng cách tạo ra những nguồn tài nguyên thông tin mới - từ việc số hóa một loạt các tài nguyên trong bộ sưu tập đến việc thu thập các nguồn tài nguyên ở những định dạng tinh vi mới đòi hỏi cơ sở hạ tầng mới, các dịch vụ truy cập và phân phối. Việc phát triển thư viện cũng được xây dựng trên việc hiểu các vấn đề mới, tạo các chuẩn và chia sẻ thông tin, làm việc cùng nhau để tạo bước nhảy vọt trong tương lai. Kỹ năng thứ ba của cán bộ thư viện cần có là “*Định hướng*”. Việc tạo các dịch vụ mới trong thư viện đã đưa cán bộ thư viện đến những điều hoàn toàn mới mẻ. Dịch vụ tham khảo/dịch vụ người dùng đã có sự thay đổi rất lớn, không chỉ với việc triển khai dịch vụ tham khảo ảo cho phép người dùng truy cập trực tuyến và cả ngoại tuyến. Kỹ năng thứ tư của cán bộ thư viện là “*Vượt chướng ngại*”. Những gánh nặng về ngân sách, tăng chi phí của các tài liệu đã được cán bộ thư viện tìm cách khắc phục. Các thư viện đã định hình lại bộ sưu tập, phát triển những cách thức mới và sáng tạo nhằm gây quỹ cho tổ chức của mình. “*Liên hiệp*” là một cách hợp tác hiệu quả của các thư viện trong hoạt động mua tài liệu.

Những kỹ năng cần có này sẽ là căn cứ để các cơ sở đào tạo ngành TT-TV tham khảo khi xây dựng các chương trình đào tạo.

2.2. Kỹ năng của cán bộ thư viện từ góc nhìn của tổ chức đào tạo

Một nghiên cứu được thực hiện trong môi trường giáo dục các chuyên ngành như thư viện, bảo tàng, lưu trữ của một tổ chức được Bộ Giáo dục Thụy Điển chỉ định vào năm 2004

đã kết luận rằng bất kỳ trường đào tạo ngành khoa học TT-TV nào cũng cần phải hội đủ bốn yếu tố: (1) Sinh viên tốt nghiệp ngành khoa học TT-TV nên có kiến thức sâu về tổ chức và truy xuất thông tin, bao gồm cả các hệ thống lý thuyết về lĩnh vực này; (2) Cán bộ thư viện nên có kiến thức tốt và sự hiểu biết sâu về bổ sung và tổ chức các nguồn tài liệu; (3) Tất cả các sinh viên nên được dạy về nhận thức luận và lý thuyết về tri thức để có thể phân tích những dự báo cho những hệ thống khác nhau; (4) Sinh viên khoa học TT-TV nên sở hữu khả năng hiểu và phân tích các tổ chức quản lý TT-TV và tình hình thực tiễn của thư viện. Theo Blankson và Hibberd (2004, p. 269) thì, “Các cơ sở đào tạo ngành khoa học TT-TV hiểu xu hướng và những thách thức trong ngành và tin rằng chương trình đào tạo của họ đã trang bị những kỹ năng cần thiết cho người học” và “người tốt nghiệp đại học được mong đợi là sẽ thu thập những kỹ năng cần thiết trong quá trình học”. Họ đề xuất rằng ngành khoa học TT-TV nên là một ngành có nhiều ảnh hưởng hơn đối với sinh viên, cần thiết có những thay đổi định hướng nghề nghiệp hơn, và cuối cùng, những kinh nghiệm thực tiễn cần được cập nhật vào chương trình giảng dạy cho sinh viên nhiều hơn. Middleton, M. (2003) đã đưa ra 189 kỹ năng cần có cho cán bộ thư viện và chia thành 9 nhóm. Nhóm kỹ năng quan trọng là các dịch vụ thông tin và giao tiếp, trong khi sử dụng các nguồn tham khảo tự động và truyền thống để tìm các nguồn thông tin theo yêu cầu là kỹ năng được xếp hạng cao nhất. Liên quan đến đào tạo cán bộ thư viện và các kỹ năng trong môi trường số, Tamaro, A.M (2007) chỉ ra một số vấn đề liên quan đến vai trò của cán bộ thư viện. Tác giả tập trung vào nghiên cứu ở châu Âu, nhưng vấn đề được đề cập lại khá phổ biến đối với các nước trên thế giới. Tác giả nhận định rằng, mặc dù nhiều trường cung cấp các khóa học hay các chương trình thư viện số, nhưng rất ít chương trình được triển

khai một cách toàn diện và có hệ thống. Mặc dù một cán bộ thư viện cần sở hữu những kỹ năng như xuất bản web và mạng máy tính, song họ cũng cần phải có những kỹ năng tuyển thông như lập chỉ mục, sử dụng bộ từ điển đồng nghĩa và phản nghĩa và phát triển bộ sưu tập.

Michalis Gerolimos (2009) trong nghiên cứu của mình đã khảo sát 49 trường có đào tạo khoa học TT-TV ở Hoa Kỳ, Anh và Canada để xác định các phẩm chất và kỹ năng của cán bộ thư viện hiện đại. Những kỹ năng này dựa trên kiến thức nền tảng được đào tạo. Tác giả đã tổng hợp có 58 phẩm chất/kỹ năng khác nhau mà các cơ sở đào tạo đã trang bị cho sinh viên ngành. Các kỹ năng liên quan đến kiến thức chuyên môn như quản lý bộ sưu tập, quản lý thư viện, bộ sưu tập số, cơ sở dữ liệu, siêu dữ liệu được các trường tập trung đào tạo nhiều nhất. Quản lý dự án và lãnh đạo là nhóm các kỹ năng ít phổ biến hơn được đưa vào chương trình đào tạo của ngành khoa học này.

3. Kỹ năng cần thiết của sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học, khoa Khoa học Xã hội Nhân văn, Trường Đại học Cần Thơ

Ngành Thông tin học, Trường Đại học Cần Thơ bắt đầu dạy khóa đầu tiên vào tháng 9 năm 2005. Đến nay đã có 8 khóa ra trường, góp phần đưa 385 sinh viên tốt nghiệp vào thị trường lao động. Chương trình học đã qua nhiều lần sửa đổi và chương trình hiện tại được áp dụng từ khóa 40, bao gồm 140 tín chỉ, trong đó có 46 tín chỉ cho các môn đại cương, 36 tín chỉ cho các môn cơ sở ngành và nhiều nhất là môn chuyên ngành chiếm 58 tín chỉ. Sinh viên được rèn luyện các kỹ năng cứng, kỹ năng mềm xuyên suốt trong quá trình đào tạo. Để nghiên cứu về mức độ đáp ứng của ngành nghề đào tạo đối với nhu cầu xã hội, bộ môn Quản trị TT-TV, Trường Đại học Cần Thơ đã khảo sát 224 trên tổng số 385 cựu sinh viên ngành Quản trị TT-TV về mức

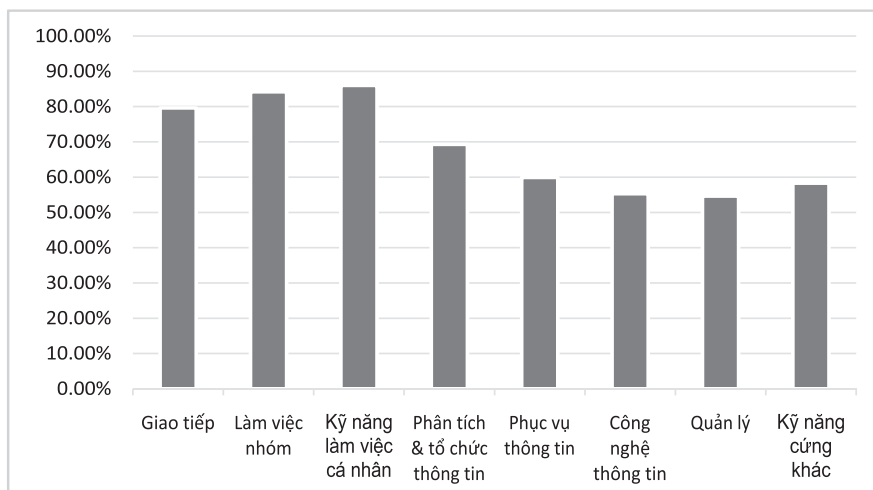
độ quan trọng của những kỹ năng cần phải có khi tham gia vào thị trường lao động. Kỹ năng cứng được chia thành năm nhóm bao gồm: phân tích và tổ chức thông tin; phục vụ thông tin, phục vụ bạn đọc; công nghệ thông tin; quản lý và các kỹ năng khác. Các kỹ năng cụ thể trong nhóm này là: xác định và đánh giá, mô tả, phân loại, bổ sung, quản lý... nguồn tin, và phục vụ bạn đọc; đào tạo kỹ năng thông tin; môi giới thông tin; xuất bản điện tử; tra cứu và cung cấp thông tin; các kỹ năng liên quan đến web, tạo lập cơ sở dữ liệu, phát triển phần mềm nguồn mở; makerting, các môn học liên quan đến quản lý và phương pháp nghiên cứu khoa học. Đây là những kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn được đào tạo trong chương trình học và đã được ứng dụng được trong môi trường làm việc hay đã được vận dụng trong thực tế được định nghĩa là kỹ năng cứng. Sinh viên tốt nghiệp đã ứng dụng các kỹ năng này khá tốt nhưng cả hai nhóm làm việc đúng ngành và trái ngành có một chút sự khác biệt. Cụ thể: nhóm sinh viên làm việc đúng ngành thì vận dụng nhiều tất cả các kỹ năng cứng này, trong khi đó, nhóm sinh viên tốt nghiệp làm việc trái ngành phần lớn chỉ vận dụng kỹ năng về công nghệ thông tin và quản lý, còn 2 nhóm kỹ năng cứng còn lại ít được vận dụng. Vì thế kết quả đánh giá có phần chủ quan do liên quan đến công việc cụ thể mà

cụ sinh viên đó đang đảm nhận. Trong năm nhóm kỹ năng cứng thì kỹ năng phân tích và tổ chức thông tin được đánh giá là cần thiết hơn (chiếm 69.3%), các nhóm kỹ năng cứng còn lại có mức độ cần thiết dưới 60%.

Các kỹ năng mềm được chia làm 03 nhóm chính: giao tiếp, làm việc nhóm và làm việc cá nhân. Các kỹ năng mềm có liên quan trong nhóm này là soạn thảo văn bản, giao tiếp, ngoại ngữ, làm việc trong môi trường đa văn hóa, trả lời phỏng vấn, lắng nghe, làm việc nhóm, phối hợp, giải quyết vấn đề, tự học, tư duy độc lập, sáng tạo, kỹ năng máy tính, thao tác với thiết bị văn phòng,... Kết quả cho thấy trong 08 nhóm kỹ năng chính (cả kỹ năng cứng và mềm) thì nhóm các kỹ năng mềm được đánh giá là quan trọng hơn các kỹ năng cứng (kỹ năng làm việc cá nhân 86%, làm việc nhóm 84% và giao tiếp là 80%) (Hình 1).

Bảng dưới đây liệt kê nhóm 10 các kỹ năng được cựu sinh viên ngành đánh giá là rất cần thiết trong môi trường làm việc (Bảng 1).

Nhìn chung, các kỹ năng được đào tạo trong chương trình đào tạo ngành khoa học TT-TV, Trường Đại học Cần Thơ được đánh giá là cần thiết, bắt kịp được với phát triển của ngành nghề và vận dụng được vào thực tiễn công việc. Tuy nhiên, một số kỹ năng mềm cần được bổ sung vào chương trình đào tạo



Hình 1. Tỷ lệ các nhóm kỹ năng được sinh viên tốt nghiệp đánh giá là quan trọng

Bảng 1. Top 10 các kỹ năng cụ thể được cựu sinh viên đánh giá là quan trọng

Kỹ năng tự học, tự tìm hiểu các vấn đề có liên quan đến công việc	90.60%
Kỹ năng giao tiếp, trao đổi	90.20%
Khả năng tư duy độc lập, năng lực sáng tạo trong công việc	87.90%
Kỹ năng lập kế hoạch và quản lý thời gian làm việc của cá nhân để hoàn thành kế hoạch	87.50%
Kỹ năng máy tính (ứng dụng Excel cho tính toán và quản lý; Sử dụng phần mềm cho công việc, quản lý; Lập kế hoạch ...)	86.20%
Soạn thảo văn bản hành chính (Word, Excel,...)	85.70%
Kỹ năng hợp tác, phối hợp giữa các thành viên của nhóm	85.70%
Kỹ năng lãnh đạo nhóm (tổ chức, phân công, quản lý, kiểm tra,...)	84.40%
Kỹ năng giải quyết vấn đề, giải quyết mâu thuẫn của nhóm	83.90%
Kỹ năng quản lý căng thẳng (không bị stress), chịu được áp lực	83.50%

như các kỹ năng về ngoại ngữ, giao tiếp để sẵn sàng cho hội nhập, các kỹ năng chuyên môn nên có nhiều điều kiện thực hành và trao đổi hơn nữa. Như vậy, trong bối cảnh công nghệ phát triển nhanh và ảnh hưởng rất lớn đến môi trường thư viện như hiện nay, việc trang bị những kỹ năng nói trên cho cán bộ ngành TT-TV vô cùng cần thiết. Cần phải có sự phối hợp trong đào tạo giữa các khoa trường, các tổ chức sử dụng lao động và không thể không kể đến sự trao đổi kỹ năng của chính cán bộ làm việc trong môi trường TT-TV.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Blankson-Hemans, L. and Hibberd, B.J. (2004). An assessment of LIS curricula and the field of practice in the commercial sector, *New Library World*, Vol. 105, No. 1202/1203, pp.269-80.
- Michalis Gerolimos, (2009). Skills developed through library and information science education, *Library Review*, Vol. 58, No. 7, pp. 527- 540.
- Middleton, M. 2003. "Skills expectations of library graduates", *New Library World*, Vol. 104, No. 1184/1185, pp. 42-56.
- Partridge, Helen L., Lee, Julie M., & Munro, Carrie, (2010). Becoming "Librarian 2.0": the skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a

Web 2.0 world (and beyond). *Library Trends*, 59 (1/2), pp. 315-335.

5. Partridge, H. and Hallam, G., (2004). The double helix: a personal account of the discovery of the structure of (the information professional's) DNA, paper presented to the Australian Library and Information Association 2004 Biennial Conference, Sydney, June 19. Available at: [http://conferences.alia.org.au /alia2004/pdfs/partridge.h.paper.pdf](http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/partridge.h.paper.pdf).

6. Roxanne Missingham, (2006). Library and information science: Skills for twenty-first century professionals, *Library Management*, Vol. 27 No. 4/5, pp. 257-268.

7. Salter, A.A. (2003). Wanted – new creations: dinosaurs need not apply, in Bridges, K. (Ed.). *Expectations of Librarians in the Twenty-first Century*, Greenwood Press, Westport, CT.

8. Tammaro, A.M, (2007)

9. A curriculum for digital librarians: a reflection on the European debate, *New Library World*, Vol. 108, No. 5/6, pp. 229-46.

10. Van House, N. and Sutton, S, 1996. The panda syndrome: an ecology of LIS education, *Journal of Education for Library and Information Science*, Vol. 37, No. 2.

11. LibSource. <https://libsource.com/top-5-librarian-skills-information-curation/> Truy cập tháng 2 năm 2015.