

THƯ VIỆN TRONG ĐỜI SỐNG NGƯỜI DÙNG

Thư viện đang có sự thay đổi lớn bởi các công nghệ thông tin tiên tiến và cách mà mỗi cá nhân kết nối với công nghệ đó. Phương thức tìm kiếm, truy cập, tham gia đóng góp và sử dụng thông tin của người dùng thư viện cũng đã có nhiều thay đổi. Môi trường thông tin và việc tiếp cận tới các nguồn thông tin học thuật hiện nay vô cùng phong phú, đa dạng. Xây dựng mô hình và giải pháp mới nhằm hỗ trợ việc phục vụ người dùng tin, giúp họ lựa chọn thông tin phù hợp, có giá trị một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất là một trong những vấn đề đặt ra đối với các thư viện hiện nay.

Khi hành vi và nhu cầu thông tin của người dùng thay đổi, điều quan trọng là các thư viện cần phải nắm bắt được những thay đổi cơ bản đó là gì, đồng thời xác định và xây dựng được mô hình phục vụ phù hợp, tiện lợi để đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng một cách tốt nhất. Vậy, những hành vi thông tin của người dùng đã thay đổi như thế nào, vì sao có sự thay đổi đó và thư viện cần phải thay đổi phương thức phục vụ của mình ra sao để đáp ứng được những yêu cầu đa dạng và ngày càng cao của người dùng tin?. Để góp phần giải quyết những vấn đề đang đặt ra đối với các thư viện, mới đây, OCLC (Online Computer Library Center) - một tổ chức hợp tác thư viện toàn cầu, đã cho xuất bản trực tuyến bộ tài liệu mới “The Library in the Life of the User” (tạm dịch là “*Thư viện trong đời sống của người dùng*”). Bộ tài liệu gồm 226 trang, do Tiến sỹ Lynn Silipigni Connaway chủ biên và đồng tác giả.

“*The Library in the Life of the User*” được xây dựng dựa trên các bài viết chọn lọc từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát, điều tra về hành vi tìm kiếm và sử dụng thông tin của người dùng thư viện. Đây là kết quả của quá trình hợp tác nghiên cứu giữa OCLC với Viện Đại học Ohio State và Đại học Rutgers bang New Jersey của Hoa Kỳ trong suốt hơn một thập kỷ qua. Với 10 bài viết được rút ra từ các công trình nghiên cứu về hành vi thông tin, các tác giả đã cho thấy cách tiếp cận thông tin của người dùng đã thay đổi do sự tác động của các công nghệ số hiện nay, đồng thời nêu sự cần thiết phải xây dựng mô hình các dịch vụ thư viện trong tương lai với tiêu chí lấy người dùng làm trung tâm để đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu thông tin của người sử dụng.

Các kết quả nghiên cứu về hành vi thông tin, hay còn gọi là hành vi tìm kiếm thông tin của người dùng giúp các thư viện nhận diện được thói quen,

nhu cầu và mong muốn của người sử dụng. Một số kết quả nghiên cứu đã cho thấy:

- Cần bổ sung và lập lại thứ tự ưu tiên được sắp xếp trong năm điều luật về khoa học thư viện của Ranganathan để phản ánh đúng nguồn lực và các dịch vụ của thư viện, cũng như hành vi thông tin của người dùng hiện nay;

- Người dùng thường gắn thư viện với các kho sách và không xem thư viện trong mối quan hệ với các nguồn điện tử hay các dịch vụ tra cứu;

- Rất nhiều người dùng không nghĩ tới việc sử dụng các thư viện để có được thông tin mà họ cần vì họ không biết tới các dịch vụ đó hoặc có một số dịch vụ không thân thiện và không phù hợp với quy trình công việc của họ;

- Cần phải xác định rõ nhu cầu và mục tiêu của từng thành phần đối tượng người dùng tin để phát triển hệ thống và dịch vụ thư viện phù hợp, đáp ứng được nhu cầu và thành phần đa dạng của người sử dụng;

- Nội dung và cách bố trí thông tin cần phải rõ ràng để mọi người có thể thuận tiện trong việc sử dụng và kết nối với công nghệ;

- Công nghệ web đã thay đổi cách mọi người tương tác với môi trường thông tin, do vậy, cán bộ thư viện cũng cần phải thay đổi phương thức phục vụ của mình. Quan điểm lấy người dùng làm trung tâm tạo ra một mô hình mới cho việc phát triển các dịch vụ và hệ thống thư viện, đặc biệt là thư viện khoa học và thư viện đại học.

“*The Library in the Life of the User*” được tổng hợp một cách có hệ thống, thể hiện một phương pháp mới trong tiến hành nghiên cứu và là tài liệu tham khảo cần thiết đối với các cán bộ thư viện, nhà nghiên cứu, các giảng viên và sinh viên chuyên ngành thông tin-thư viện khi nghiên cứu về hành vi thông tin của người dùng. Các kết quả nghiên cứu trong bộ tài liệu sẽ là cơ sở khoa học và thực tiễn hỗ trợ đắc lực trong việc xây dựng các phương thức phục vụ mới và tìm ra các giải pháp phù hợp để xây dựng mô hình hệ thống thông tin và các dịch vụ thư viện có chất lượng nhằm đáp ứng một cách hiệu quả nhu cầu thông tin phục vụ cho công việc, cuộc sống và học tập của mỗi cá nhân.

Toàn văn của bộ tài liệu có thể xem tại địa chỉ:

<http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/2015/oclcresearch-library-in-life-of-user.pdf>

NGUYỄN TÚ QUYÊN

(Theo nguồn: www.oclc.org)