

NHỮNG NĂNG LỰC CẦN THIẾT CỦA MỘT THỦ THƯ

NHÌN TỪ GÓC ĐỘ NHÀ TUYỂN DỤNG

ThS. Hoàng Thị Thu Hương

Giám đốc Thư viện

Trường Đại học FPT

Cũng như bao ngành nghề khác trong bối cảnh nền khủng hoảng kinh tế, nhiều người đã không chọn ngành thư viện để theo đuổi, tỷ lệ sinh viên thi đầu vào ở các trường đại học đã giảm về số lượng và những người tâm huyết với nghề đặt ra một câu hỏi: Liệu ngành thư viện sẽ đi về đâu? Có lẽ đây là câu hỏi lớn chung cho nhiều ngành, đặc biệt ngành giáo dục ở mọi lĩnh vực. Nhưng lời khen rất hiếm hoi, toàn xã hội hầu như dồn hết sức để xem đâu là những bất cập, đâu là những điều cần thay đổi, cải tiến nền giáo dục nước nhà... Giáo sư Hoàng Tụy, trong một bài viết đã nêu ba vấn đề của đại học Việt Nam hiện nay: Cải thiện chất lượng đầu vào, thay đổi phương thức đào tạo và tháo gỡ rào cản nghiên cứu khoa học [1, 491].

Xét từ góc độ nhà tuyển dụng thủ thư, chúng tôi nhận thấy các sinh viên tốt nghiệp ngành thông tin - thư viện hiện nay cũng như sinh viên tốt nghiệp nhiều ngành khác đã không đáp ứng được yêu cầu của công việc. Dựa vào cách phân loại năng lực của SLA (Hiệp hội thư viện đặc biệt), thuộc Đại học Washington, Hoa Kỳ [2,1], năng lực của sinh viên ngành thư viện được đánh giá theo 03 nhóm năng lực:

Nhóm A: Nhóm năng lực chuyên môn

Nhóm B: Nhóm năng lực cá nhân

Nhóm C: Nhóm năng lực cốt lõi

Chúng tôi sẽ đi vào phân tích những yêu cầu cụ thể đối với từng nhóm năng lực và nêu ra những điểm yếu của sinh viên đã tốt nghiệp hiện nay:

1. Nhóm A - năng lực chuyên môn

Nhóm năng lực này chia thành 4 nhóm nhỏ: Quản lý tổ chức thư viện; Quản lý các nguồn tài nguyên thông tin; Quản lý các dịch vụ thông tin; và Áp dụng các công cụ và công nghệ thông tin. Nhóm này đảm bảo nghề thư viện có những “kỹ thuật” và phương pháp khác với các ngành nghề khác, được đánh giá ở mức độ khoa học chứ không đơn thuần là một nghề “xếp sách lên giá đơn giản”.

Thứ nhất: Quản lý tổ chức thư viện

Thư viện không đơn thuần là kho sách mà thư viện được tổ chức theo trật tự khoa học và có các công cụ quản lý nó như: Khung phân loại, khung đề mục chủ đề, Bộ từ khoá. Mỗi một tài liệu trong thư viện lại được biên mục theo các quy tắc biên mục khác nhau: MARC21, AACR2... Tổ thư viện theo trật tự để có thể dễ truy cập, dễ khai thác, dễ kiểm soát là nhiệm vụ không dễ dàng. Mức độ này là cơ sở cho các mức độ phát triển nghề nghiệp tiếp theo.

Nhiều sinh viên hiện nay khi đã ra trường vẫn không biết mô tả tài liệu theo chuẩn MARC21, rất yếu các nguyên tắc phân loại và đặc biệt là thường xuyên xác định sai chủ đề tài liệu.

Thứ hai: Quản lý các nguồn tài nguyên thông tin

Dựa trên việc quản lý thông tin có cấu trúc, có phân loại – người cán bộ thư viện cần nắm vững các nguồn tài nguyên thông tin có trong thư viện của mình và nguồn tài nguyên thông tin ở các thư viện liên kết. Để có kỹ năng này, thủ thư cần biết xác định, lựa chọn, đánh giá, đảm bảo và cung cấp quyền truy cập tài nguyên thông tin cần thiết.

Cử nhân thư viện, sau khi đi làm vài tháng vẫn rất trật vật để tìm hiểu kho sách có trong thư viện, chứ không trả lời được những câu hỏi liên quan đến nguồn tài nguyên học liệu có ở các thư viện khác, không đủ năng lực để đánh giá, lựa chọn tài nguyên thông tin phù hợp với nhu cầu của bạn đọc. Mức độ phổ biến cho các câu trả lời bạn đọc là: có tài liệu, hết tài liệu. Trong rất nhiều cuộc phỏng vấn, chúng tôi đặt ra câu hỏi: Nếu quyền sách A trong thư viện hết rồi, nhưng thư viện có nhiều quyền sách tương tự thì bạn sẽ làm gì?

90% ứng viên (trong tổng số hơn 100 ứng viên tôi đã phỏng vấn) trả lời là họ sẽ tư vấn bạn đọc đọc cuốn sách có chủ đề tương tự còn trong kho. Nhưng theo quan sát của tôi trong 6 năm qua, chưa từng có một nhân viên nào làm được điều này!

Chúng tôi đã làm một thử nghiệm khi đặt câu hỏi: Tìm những cuốn sách thuộc chủ đề A có trong thư viện, lập danh sách giúp cho bạn đọc, 100% nhân viên mới (tốt nghiệp trong vòng từ 6 tháng-1 năm) đưa ra danh sách giáo trình và một vài quyển sách tham khảo, có nội dung đúng hoặc gần đúng chủ đề yêu cầu.

Khi bản thân thủ thư không nắm rõ nguồn tài nguyên thông tin có trong thư viện của mình, các nguồn tài nguyên sẵn có trên internet và các nguồn tài nguyên ở những nơi có thể truy cập được thì dịch vụ thông tin cho bạn đọc/người dùng tin mới chỉ dừng lại ở mức độ trả lời: có/không. Nếu như vậy, nhiều người đọc sẽ “bỏ đi” nếu họ không tìm được thứ mình mong muốn, nhiều lần như vậy họ sẽ đánh giá nguồn tài nguyên thư viện nghèo nàn, dịch vụ yếu!

Thứ ba: Quản lý các dịch vụ thông tin

Chúng ta cần phải hiểu rằng dịch vụ thông tin cũng như bất kỳ các ngành dịch vụ khác trong xã hội, mỗi dịch vụ sẽ có vòng đời tồn tại từ khi phôi thai, thiết kế, phát triển, thử nghiệm, tiếp thị, giao hàng, đóng gói và cho đến khi từ bỏ dịch vụ. Tuy nhiên, sinh viên lại hoàn toàn thụ động và hoàn toàn không có sự sáng tạo trong việc xây dựng các sản phẩm, dịch vụ thông tin mới, không đánh giá được mức độ đáp ứng để người quản lý ra quyết định có nên duy trì dịch vụ đó hay không? Khi được hỏi, các sinh viên trả lời họ có được học môn học sản phẩm và dịch vụ thông tin: trong đó có một số sản phẩm và dịch vụ mẫu nhưng có nhiều sản phẩm họ không thể làm được, ví dụ Tổng quan – vì đó là loại sản phẩm phải tầm “chuyên gia” mới thiết kế và triển khai được. Phải chăng sinh viên đang bị dọa bởi “con ngáo ộp” – tổng quan, tổng luận?! Và cũng phải thẳng thắn nói rằng khả năng nghiên cứu, phân tích và tổng hợp thông tin để có một câu trả lời chính xác cho bạn đọc là một kỹ năng rất yếu ở sinh viên ngành ta hiện nay.

Trong khái niệm marketing, chúng ta có một phần không thể thiếu: nghiên cứu nhu cầu của người dùng tin, nhưng trên thực tế có sinh viên nào khi tốt nghiệp biết cách làm nghiên cứu nhu cầu bạn đọc một cách đúng đắn?

Quá ít những bài tập thực hành và những trải nghiệm khiến sinh viên hoàn toàn bị động trước hoàn cảnh thực tế.

Thứ tư: Áp dụng các công cụ và công nghệ thông tin

Chúng ta đã được tiếp cận rất nhiều với những khái niệm như: Kinh tế thông tin, kinh tế tri thức, kỷ nguyên số, Công nghệ nội dung, Thư viện số, Thư viện ảo, Thư viện thông minh... điều đó đang hiện hữu trong mọi lĩnh vực đời sống kinh tế xã hội, không chỉ ngành thư viện.

Một sinh viên tốt nghiệp ngành thông tin thư viện được mong đợi biết đến các chuẩn xây dựng cơ sở dữ liệu, biết tổ chức CSDL thư mục, biết lập chỉ mục, biết về siêu dữ liệu, biết phân tích và tổng hợp thông tin trong tổ chức. Và đặc biệt là cần phải nắm được những công nghệ nổi trội có thể ứng dụng trong nghề nghiệp.

Tuy nhiên, thật đáng bàn khi 100% sinh viên tốt nghiệp không biết sử dụng outlook để lập lịch làm việc, quản lý các công việc cá nhân hoặc tổ chức những công việc nhóm – trong khi đây là những kỹ năng tin học văn phòng rất sơ lược mà bất kỳ người nào cũng cần biết – vậy khi học Tin học căn bản sinh viên được học những gì?

Ở mức độ cao hơn, liên quan đến các công nghệ và công cụ phục vụ chuyên môn: cho đến nay sinh viên vẫn được dạy CDS/ISIS để biên mục tài liệu, sinh viên “được nghe” giới thiệu về các phần mềm mã nguồn mở như Greenstone, Dspace... nhưng chưa ai được “sờ mó” để hình dung ra nó làm những chức năng gì – thực sự chúng ta đang “tụt hậu” quá xa.

2. Nhóm B - Năng lực cá nhân

Nhóm năng lực cá nhân là một tập hợp những khía cạnh như thái độ (hành vi tổ chức), kỹ năng mềm như: viết lý lịch xin việc, phỏng vấn, làm việc nhóm, thuyết trình, sử dụng các thiết bị văn phòng... và ngoại ngữ.

-Hành vi tổ chức là một trong những môn học thiết yếu trang bị cho sinh viên những hiểu biết để hoà nhập với môi trường làm việc mới thông qua những hiểu biết về cấu trúc tổ chức, các cơ chế ra quyết định, văn hoá tổ chức... để từ đó tìm được động lực làm việc, nâng cao hiệu quả làm việc, thoả mãn trong môi trường làm việc và có năng lực để

giải quyết các vấn đề mâu thuẫn cá nhân, tìm được vị trí trong công việc nhóm, giải quyết những khó khăn phải đối mặt trong công việc và cuộc sống hàng ngày...

Tâm lý chung của nhân viên mới: sợ hãi và choáng ngợp với môi trường mới, lóng ngóng trong giải quyết công việc nhưng âm thầm làm một mình vì sợ bị mắc lỗi, sợ hỏi người cũ vì sợ họ sẽ bắt lỗi... và không ít người đã phải dừng lại sau thời gian thử việc, số còn lại trụ được trong tổ chức thì cũng rất “chật vật”.

- Kỹ năng viết đơn xin việc: Sơ yếu lý lịch là thứ đầu tiên nhà tuyển dụng tiếp cận đến ứng viên để đánh giá năng lực cá nhân, kỹ năng chuyên môn, tích cách và kinh nghiệm của ứng viên. Nhưng tình trạng phổ biến mà chúng tôi nhận được là những bản sơ yếu lý lịch đầy lỗi chính tả, trình bày không theo một logic nào hoặc nói những điều đao to búa lớn (ước mơ đưa thư viện Việt Nam lên tầm thế giới), hoặc cóp nhặt những ý tưởng từ những hồ sơ mẫu trên mạng không được sửa font chữ. Điều đó khiến những nhà tuyển dụng thấy rằng năng lực của ứng viên còn thấp, phải được đào tạo nhiều nên mức lương ứng viên nhận được sẽ không thể cao nếu có được nhận việc vì nhà tuyển dụng phải mất chi phí đào tạo lại cho ứng viên – trong khi những kỹ năng này có thể học rất nhanh.

- Kỹ năng phỏng vấn: nhà tuyển dụng luôn mong muốn tìm được những ứng viên có kiến thức, có kỹ năng tốt và quan trọng nhất là có thái độ tốt. Đa phần ứng viên thường không tự tin khi mình không có kinh nghiệm làm việc (sinh viên mới tốt nghiệp thì không thể có kinh nghiệm làm việc) nhưng sợ thiếu kinh nghiệm nên tự nghĩ ra kinh nghiệm, nhà tuyển dụng hỏi cụ thể kinh nghiệm nêu trong sơ yếu lý lịch thì lung tung và không trả lời được như vậy độ trung thực bị đánh giá thấp.

Những kỹ năng như thuyết trình, làm việc nhóm cũng là những kỹ năng cần thiết trong bất kỳ môi trường làm việc chuyên nghiệp và năng động nào.

- Ngoại ngữ là rất quan trọng trong thời gian hiện nay, chúng ta hiển nhiên thấy rằng nguồn tài liệu có hàm lượng khoa học cao xuất phát từ các nước phát triển, trong đó phải kể đến các ngôn ngữ chính được sử dụng là: tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Trung và tiếng Nhật. Do vậy, trang bị cho mình ít nhất một ngoại ngữ là điều hết sức cần thiết để có thể hiểu, đánh giá được nội dung tài liệu. Trong khi đó, nhìn chung sinh viên tốt nghiệp ra trường học hết bằng B, C tiếng Anh – không đủ kỹ năng và trình độ để giao tiếp chứ chưa

nói đến việc đọc hiểu được tài liệu thì sao có thể đánh giá được nội dung tài liệu/nguồn tin là tốt hay không tốt, là phù hợp với trình độ bạn đọc hay không phù hợp?

Trong cuộc tuyển dụng tháng 6/2011, chúng tôi đã mời 10 ứng viên có xếp loại học lực khá giỏi, trong đó có 02 ứng viên đã tốt nghiệp Cao học đến kiểm tra tiếng Anh đầu vào (tương đương trình độ C), kết quả nhận được: có 01 ứng viên đạt 17/20 điểm, 01 ứng viên đạt 12/20 điểm, 08 ứng viên còn lại đạt kết quả từ 02-04/20 điểm. Phải chăng các trường đang dạy ngoại ngữ cho đủ, chứ không quan tâm đến chất lượng đầu ra thực chất của sinh viên?

3. Nhóm C - Nhóm năng lực cốt lõi

Nhóm năng lực này đảm bảo cho hai nhóm năng lực trên được phát huy có hiệu quả, tạo nên các giá trị nghề nghiệp và đảm bảo “sức sống” lâu dài của nghề thông tin thư viện, đó là: đóng góp vào cộng đồng nghề nghiệp và những nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp.

- Vai trò đóng góp vào cộng đồng nghề nghiệp bằng cách chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn, tiếp tục học hỏi và sáng tạo các sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện mới. Nhờ đó, chúng ta sẽ có một cộng đồng nghề nghiệp vững chắc luôn hỗ trợ nhau trong công tác chuyên môn thì nghề nghiệp của chúng ta mới có tiếng nói trong xã hội.

- Nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp: hơn ai hết nghề thông tin thư viện cần phải hiểu đúng và tuân thủ tuyệt đối các nguyên tắc nghề nghiệp, thực hiện công việc theo đúng nguyên tắc và luật pháp hiện hành. Một người thủ thư có thể chấp nhận thỏa hiệp photo tài liệu đi bán để kiếm thêm thu nhập bất chấp vi phạm luật bản quyền, như vậy người thủ thư đó đã không tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, không được xã hội coi trọng. Rất đáng tiếc tình trạng sao chép đang diễn ra rất phổ biến ở nước ta.

Kết luận

Chúng tôi hoàn toàn đồng tình với Giáo sư Hoàng Tuy về 03 vấn đề cần thay đổi của giáo dục đại học nói chung và ngành thông tin thư viện nói riêng:

- Chất lượng đầu vào: cần nâng cao chất lượng đầu vào để tìm kiếm những hạt giống tri thức thực sự đóng góp cho ngành nghề.

- Thay đổi phương pháp đào tạo: cần phải thực sự thay đổi phương pháp học tập thụ động sang chủ động, giáo viên có thể “hướng dẫn” sinh viên học nhiều môn học chứ không phải lên lớp giảng cho sinh viên ghi chép. Việc đọc và học phải hoàn toàn là nhiệm vụ của sinh viên, nhiệm vụ của người thầy là hướng các em đi đúng hướng, giải đáp cho các em những thắc mắc nếu các em chưa hiểu.

- Tháo gỡ rào cản nghiên cứu khoa học: cần phát huy mạnh mẽ hơn nữa sức sáng tạo của sinh viên bằng những chủ đề mới, đề tài mới chứ không nên dập khuôn trong những đề tài lối mòn kinh điển như: tăng cường nguồn lực thông tin, phương pháp phân loại... những kiến thức đó là nền tảng, là bắt buộc các sinh viên cần trang bị để sinh viên dựa vào đó sáng tạo hơn, khoa học hơn và thực tiễn hơn đối với nghề.

Bất kỳ một sự thay đổi nào cũng cần nhiều yếu tố, trong đó con người là then chốt, nhận thức là cơ bản để đi đến thành công. Ngành thông tin – thư viện có thực sự khởi sắc được hay không cần nhiều công sức của không chỉ một vài người, chúng ta cần một sức mạnh tổng hợp của xã hội, của cơ quan giáo dục, của các cơ quan thông tin thư viện và quan trọng hơn cả là của mỗi thành viên – những mắt xích trong chuỗi dây xích thông tin – thư viện.

Tài liệu tham khảo

1. Kỷ yếu Đại học Humboldt 200 năm (1810-2010) / Ngô Bảo Châu,...[et al.]. - H. : Tri thức, 2011. - 817tr. : 24cm
2. Năng lực cần thiết cho nghề thông tin trong thế kỷ 21 theo quan điểm của SLA/ Nguyễn Thu Thảo dịch, Thông tin và phát triển, số 7, 2011, tr. 8-13
3. Wang, Z. (2003), “The digital library and librarians quality”, SCI/TECH Information Development & Economy, Vol. 13 No. 1, pp. 32-4.

