

Giới thiệu khái lược về dịch vụ tham khảo



Dịch vụ tham khảo tại các thư viện và cơ quan thông tin được quan tâm nghiên cứu và phát triển trong những năm gần đây. Ngay trên các diễn đàn của ngành thông tin-thư viện trong nước, một số tài liệu về dịch vụ đã được giới thiệu^{[5][7]}. Tuy nhiên, các tài liệu này khi giới thiệu về dịch vụ tham khảo lại không được trình bày một cách tường minh. Do đó, các nội dung chính của dịch vụ chưa được giới thiệu một cách rõ ràng. Bài viết dưới đây, tác giả cố gắng phác họa các nội dung chính của dịch vụ tham khảo, với hy vọng mang tới cho người đọc những thông tin khái lược và rõ ràng ở mức có thể. Việc làm này nhằm mục đích góp phần phát triển mạnh hơn dịch vụ này tại các cơ quan thông tin-thư viện ở nước ta trong thời gian tới.

1. Nội dung của dịch vụ tham khảo

Tại các thư viện và cơ quan thông tin, có hai loại dịch vụ chính là dịch vụ đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin và dịch vụ đáp ứng nhu cầu được trao đổi thông tin. Thuật ngữ *dịch vụ tham khảo* (reference service) được sử dụng để phản ánh loại hình dịch vụ thông tin mang tính tổng hợp, được thực hiện thông qua việc kết hợp các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu được cung cấp thông tin, thuộc nhóm dịch vụ cung cấp thông tin.

Khi người dùng tin đưa ra một yêu cầu thông tin cụ thể, người triển khai dịch vụ sẽ tiến hành *phân tích yêu cầu*, sau đó xác định sơ bộ các loại hình *kết quả có thể được tạo ra*, lựa chọn, thiết kế và triển khai các dịch vụ cần thiết để sao cho có kết quả đáp ứng được yêu cầu thông tin. Như vậy, *dịch vụ tham khảo chính là một hệ thống gồm nhiều dịch vụ xác định* nhằm đáp ứng một yêu cầu tin cụ thể. Có thể thấy, kết quả của dịch vụ tham khảo đối với người sử dụng dịch vụ chính là những thông tin tồn tại dưới các hình thức khác nhau, được cung cấp theo một hình thức/phương thức xác định, tại một thời điểm cụ thể, tất cả chúng đều được triển khai trên cơ sở một yêu cầu thông tin cụ thể.

Để triển khai dịch vụ tham khảo, cần phải tổ chức một nhóm chuyên gia nhất định. Nhóm này bao gồm người quản lý chung và các thành viên. Việc lựa chọn các thành viên của nhóm phụ thuộc vào yêu cầu tin cụ thể. Sau khi dịch vụ được thực hiện, nhóm này sẽ tự giải thể.

Bảng dưới đây liệt kê trình tự các công việc chính triển khai dịch vụ tham khảo.

TT	Công việc	Kết quả	Người thực hiện	Ghi chú
1	Tiếp nhận và phân tích yêu cầu của NDT	Trả lời câu hỏi: NDT là ai? Mục đích sử dụng thông tin? Các ĐK và khả năng khai thác thông tin?	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Thông qua phiếu yêu cầu hoặc trao đổi trực tiếp với NDT
2	Xác định các nguồn/hệ thống thông tin cần được khai thác	Bảng liệt kê các nguồn/hệ thống thông tin tương ứng với các loại kết quả cần tạo ra	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Trên cơ sở phân tích các kết quả bước 1. Đối chiếu trong Hồ sơ dịch vụ của cơ quan
3	Thiết kế tuyến sản phẩm đáp ứng yêu cầu	Xác định được sơ bộ NDT sẽ được cung cấp các loại thông tin nào và cần thực hiện các dịch vụ nào để đạt được kết quả đó	Người tổ chức/quản lý dịch vụ	Đã có sự đối chiếu với Hồ sơ dịch vụ của cơ quan. Có thể sử dụng lại một/một phần kết quả trong Hồ sơ?
4	Tổ chức triển khai các dịch	Quá trình lựa chọn, tìm kiếm khai thác các	Đội ngũ trực tiếp tham gia	Chú ý đến việc điều chỉnh thành phần và nội

	vụ cấu thành	nguồn/hệ thống thông tin đã được lựa chọn. Thực hiện các dịch vụ cấu thành	thực hiện dịch vụ	dung các dịch vụ cấu thành, nơi tìm kiếm TT
5	Bao gói các kết quả trung gian	Kết quả trung gian của việc triển khai các dịch vụ cấu thành	Đội ngũ trực tiếp tham gia thực hiện dịch vụ	Được chuyển đến cho người quản lý dịch vụ
6	Bao gói kết quả cuối cùng	Kết quả được chuyển đến cho NDT	Người quản lý dịch vụ	Có thể được <i>tổ hợp</i> từ các kết quả trung gian và các kết quả trong Hồ sơ dịch vụ
7	Đánh giá hiệu quả dịch vụ	Các thông tin, số liệu phản ánh hiệu quả dịch vụ	Người quản lý, người tham gia và người sử dụng dịch vụ	Thông qua văn bản hoặc trao đổi
8	Xây dựng và lưu Hồ sơ triển khai dịch vụ	Hoàn thành các bộ phận của Hồ sơ dịch vụ:	Người quản lý dịch vụ	Mục đích: Để sử dụng lâu dài, cho những mục đích khác nhau

Dưới đây giới thiệu một ví dụ cụ thể về dịch vụ tham khảo tương đối đặc trưng tại các cơ quan thông tin-thư viện thuộc khu vực nghiên cứu, hỗ trợ quá trình ra quyết định.

Yêu cầu tin: *Cung cấp các thông tin phục vụ việc nghiên cứu và xây dựng chính sách phát triển sự nghiệp giáo dục tại vùng sâu, vùng xa khu vực miền núi phía Bắc của Việt Nam hiện nay.*

Đối với yêu cầu thông tin trên, có thể đưa ra các nội dung của việc phân tích yêu cầu như sau:

- Mục đích khai thác sử dụng thông tin: phục vụ nghiên cứu và hỗ trợ quá trình ra quyết định (ở mức chính sách của Chính phủ). Người dùng tin là người nghiên cứu (cơ quan R&D) và tham gia xây dựng chính sách (cơ quan quản lý Nhà nước).

- Xác định các loại hình thông tin có thể và cần thiết có khả năng đáp ứng yêu cầu tin:

+ Các số liệu thống kê (về cộng đồng, về các dự án phát triển nói chung đã hoặc đang được triển khai).

+ Các tài liệu nghiên cứu.

+ Tổng luận. Báo cáo tổng kết hoạt động hàng năm của ngành giáo dục và các cộng đồng có liên quan. Tài liệu của các tổ chức quốc tế/nước ngoài liên quan đến phát triển giáo dục các nước đang phát triển, chậm phát triển.

+ Tài liệu về chính sách có liên quan hoặc ảnh hưởng đến việc nghiên cứu và xây dựng chính sách phát triển giáo dục vùng sâu, vùng xa...: Chính sách phát triển kinh tế-xã hội vùng núi phía Bắc Việt Nam, Chính sách phát triển giáo dục của Việt Nam. Chính sách phát triển giáo dục tại các vùng sâu, vùng xa của một số quốc gia. Chính sách đầu tư và hỗ trợ cho giáo dục các nước đang phát triển của các tổ chức, cá nhân quốc tế và nước ngoài....

Trên cơ sở đó, người quản lý dịch vụ sẽ tiến hành các bước tiếp theo như *xác định các nguồn/hệ thống thông tin cần được tổ chức khai thác ...*

Đối với dịch vụ tham khảo, việc phân tích yêu cầu tin, nhận diện đầy đủ về các loại thông tin cần được cung cấp là hết sức quan trọng. Phân tích yêu cầu tin sẽ là công việc tạo ra cơ sở thiết yếu để xây dựng kịch bản (các dịch vụ nào? trình tự triển khai? những ai sẽ tham gia?...) triển khai dịch vụ. Độ tin cậy và hiệu quả của dịch vụ phụ thuộc chặt chẽ và trực tiếp vào các tính đầy đủ, chính xác của quá trình phân tích yêu cầu tin. Sau khi

đã *liệt kê* các dạng, loại thông tin có thể đáp ứng yêu cầu tin như trên, người triển khai dịch vụ sẽ xác định có thể và nên tiến hành việc tìm kiếm, lựa chọn các loại thông tin trên ở đâu là tốt nhất (nhận được thông tin ở dạng phù hợp với người dùng nhất, nhanh nhất, tiết kiệm nhất). Mục đích của các bước 1, 2 và 3 nêu trên là việc thiết kế tuyến sản phẩm tương ứng với yêu cầu của người dùng tin. Như đã biết, nếu ứng với mỗi loại *nhu cầu tin* tồn tại một tuyến sản phẩm tồn tại tương đối ổn định, thì sự khác biệt ở đây chính là: Tuyến sản phẩm được thiết kế trong dịch vụ tham khảo chỉ tồn tại cho tới khi người dùng tin nhận được kết quả cuối cùng (dịch vụ được hoàn thành).

Nhìn chung, dịch vụ tham khảo là loại dịch vụ phức tạp, cần sử dụng một nguồn lực khá lớn để triển khai. Do đó, từ phía người quản lý, nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ, cũng như tối ưu hoá các quá trình triển khai dịch vụ là vấn đề luôn cần được đặt ra. Dễ nhận thấy, trong một nhóm các cơ quan thông tin-thư viện có những đặc điểm chung (ví dụ hệ thống thông tin-thư viện khoa học xã hội), có thể tính đến việc chia sẻ nguồn lực trong quá trình triển khai dịch vụ, trong đó bao hàm cả việc sử dụng lại, sử dụng chung một phần kết quả của dịch vụ đối với các yêu cầu tin khác.

Dịch vụ thông tin nói chung là khá phức tạp. Đây là nhóm dịch vụ vừa mang tính chất là một loại hình dịch vụ khoa học, đồng thời lại mang tính chất của loại hình dịch vụ thuộc khu vực phi lợi nhuận. Hơn nữa, đối tượng tác động của dịch vụ này lại là những yếu tố rất khó kiểm soát – thông tin và việc sử dụng thông tin trên phạm vi xã hội, không bị khống chế bởi các điều kiện thời gian và không gian. Do đó, quản lý dịch vụ thông tin nói chung, nhất là dịch vụ tham khảo là rất khó và phức tạp. Các cơ quan triển khai dịch vụ tham khảo cần xây dựng quy trình quản lý mang tính khoa học, thống nhất, sao cho sự phát triển của dịch vụ này tránh được xu hướng tự phát, triển khai một cách tùy tiện, thiếu đồng bộ và không có sự phối hợp, không có khả năng kế thừa lẫn nhau. Đây là một vấn đề của quản lý, và đòi hỏi cần được giải quyết trên cơ sở khoa học và thực tiễn hợp lý.

Các điều kiện cần thiết cho phép một cơ quan thông tin-thư viện triển khai dịch vụ tham khảo bao gồm:

- Nguồn thông tin phù hợp.
- Nguồn nhân lực triển khai dịch vụ (Thiết kế và xây dựng kịch bản triển khai dịch vụ, tổ chức và trực tiếp triển khai dịch vụ - trong một số trường hợp cần sử dụng đội ngũ cộng tác viên là các chuyên gia trong các lĩnh vực khoa học thích hợp).
- Hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật (Ví dụ cho phép chia sẻ nguồn lực với các hệ thống thông tin khác, cho phép truy cập, khai thác, chuyển giao các tài nguyên thông tin dạng số...).

Cùng với nhu cầu của người dùng tin, các điều kiện trên là luôn thay đổi. Bởi vậy, dịch vụ tham khảo cũng không ngừng thay đổi, theo hướng ngày càng tiệm cận hơn với nhu cầu và điều kiện chung của xã hội.

2. Dịch vụ tham khảo số thức

Dịch vụ tham khảo số thức (Digital Reference Service – DRS) là dịch vụ tham khảo được triển khai trên môi trường mạng đã xuất hiện trong thời gian gần đây. Sự xuất hiện DRS là một hệ quả trực tiếp của việc phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông vào hoạt động thông tin thư viện. Năm 1984, Thư viện của đại học Maryland lần đầu tiên đưa ra gói dịch vụ Chương trình truy cập số thức khi triển khai dịch vụ tham khảo (The Electronic Access to Reference Service, EARS). Chính Thư viện này đã trở thành tổ chức triển khai DRS đầu tiên trên thế giới. Nhờ hiệu quả và các tính năng vượt trội của mình mà DRS đã có sức thu hút mạnh mẽ đối với mọi người. Chỉ trong khoảng một thời gian ngắn, DRS đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Đặc biệt là từ những năm 90 trở lại đây, cùng với sự phát triển không ngừng của công nghệ thông tin và truyền thông, DRS đã đạt được những tiến bộ rất rõ rệt và tạo được ảnh hưởng rất to lớn: Năm 1992, được sự tài trợ của Trung tâm Thông tin Liên bang Mỹ, Cơ quan dịch vụ Web-Form của Trung tâm Thông tin giáo dục (Educational Resources Information Center) đã được thành lập. Năm 1995, đã triển khai dịch vụ *Ask a Librarian* sử dụng kỹ năng giao tiếp, và sau đó là nhiều dịch vụ khác và nhờ thế, đã tạo điều kiện để DRS không ngừng phát triển và được phổ biến rất rộng rãi. Theo thống kê: tháng 7/1999, trong 122 thư viện trực thuộc các Hiệp hội thư viện nghiên cứu của Mỹ thì có tới 96% số thư viện đã triển khai DRS dưới các hình thức khác nhau. Rất nhiều trường đại học cung cấp dịch vụ đáp ứng các nhu cầu trong nghiên cứu, đào tạo thông qua sự hỗ trợ của DRS. Từ năm 1996, với sự trợ giúp của OCLC, Đại học Thanh Hoa (Trung Quốc) đã triển khai FirstSearch, một tên riêng của DRS, đối với trên 100 trường đại học và viện nghiên cứu khoa học của nước này. Ở các cơ quan Chính phủ, khu vực dịch vụ công, các lĩnh vực thương mại,... cũng sử dụng DRS để thay đổi phương thức phục vụ, nâng cao trình độ phục vụ. Với những bước phát triển tiên phong của Mỹ, tất cả các nước, kể cả các nước phát triển hay các nước đang phát triển, đều đang có những nỗ lực để mở rộng việc triển khai loại hình dịch vụ này. Đến

năm 2002, ở Mỹ và Canada, đã có khoảng 83% số các thư viện đại học cung cấp dịch vụ DRS. Để nâng cao hiệu quả của DRS, người ta đã triển khai dịch vụ này bằng cách phối hợp với nhau, Collaborative Digital Reference Service – CDRS, trong phạm vi một hệ thống các cơ quan thông tin-thư viện cụ thể. Việc triển khai dịch vụ như thế sẽ tạo điều kiện và sự chủ động trong việc chia sẻ nguồn lực trong quá trình tổ chức và khai thác dịch vụ (Việc sử dụng một cách phối hợp nguồn tin và đội ngũ chuyên gia triển khai dịch vụ, sử dụng lại các kết quả, hoặc một phần các kết quả đã có, việc lưu giữ các kết quả để có thể khai thác chung được sau này...). Từ tháng 11/1997, tại Anh đã khởi động chương trình mang tính toàn quốc nhằm thu thập thông tin trên mạng để cung cấp cho các thư viện công cộng triển khai dịch vụ DRS. Hình thức này chính là CDRS trong các thư viện công cộng và tại đây, việc triển khai dịch vụ được đánh giá đã mang lại hiệu quả rất rõ rệt.

Tính đến cuối năm 2001, đã có hơn 70 thư viện tham gia, triển khai CDRS trên phạm vi Vương quốc Anh. Lĩnh vực dịch vụ này phát triển tương đối nhanh ở Mỹ. Trong Hội nghị mùa Đông của Hiệp hội Thư viện Mỹ tổ chức tại Philadelphia tháng 1/1999, Thư viện Quốc hội Mỹ đã đệ trình phương án xây dựng và triển khai CDRS, có thể cung cấp cho nhiều cơ quan thông tin, tổ chức liên quan và mọi cá nhân.

DRS có sự khác nhau rất rõ rệt so với dịch vụ tham khảo truyền thống, biểu hiện chủ yếu ở các khía cạnh:

- Lĩnh vực chỉ dẫn được mở rộng, từ một ngành khoa học riêng biệt hoặc vấn đề của một việc nào đó mở rộng ra các ngành khoa học và các lĩnh vực của đời sống xã hội như: khoa học kỹ thuật, văn hoá, nghệ thuật, giáo dục, quản lý, kinh tế,...

- Cấp độ về nội dung chỉ dẫn được nâng cao, vấn đề liên quan không chỉ là cung cấp một số tài liệu kiểm tra, số liệu và sự thực đơn giản mà thường xuyên gặp phải một số vấn đề mang tính chuyên ngành, tính tri thức và tính nghiên cứu.

- Hình thức thông tin đã được đa dạng, không chỉ yêu cầu cung cấp mục lục, trích yếu, chỉ dẫn, toàn văn mà còn cần thông tin đa phương tiện như: hình ảnh, âm thanh, biểu đồ,...

DRS thực chất là hệ thống dịch vụ được phát triển nền tảng một hệ thống quản lý tri thức để đáp ứng nhu cầu thông tin trong môi trường mới và theo phương thức mới.

- Xu thế phát triển theo hướng xã hội hoá của DRS. Ở đây, cần lý giải từ các khía cạnh khác nhau: từ góc độ khách hàng-người dùng tin và từ góc độ của cơ quan thông tin-thư viện-người cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ DRS của thư viện triển khai trong môi trường số thức cần phải đáp ứng được nhu cầu, đảm bảo chất lượng, và trên nguyên tắc hợp tác. Chỉ có hợp tác mới có thể phân phối tư liệu và chia sẻ nguồn tư liệu một cách hiệu quả nhất. Môi trường mạng sẽ cung cấp phương tiện và khả năng lớn nhất cho sự hợp tác này. Hợp tác phải linh hoạt, đa dạng, có thể là hợp tác mang tính khu vực hoặc hợp tác trên phạm vi quốc tế, cũng có thể là hợp tác giữa các lĩnh vực khác nhau. Hiện nay, sự hợp tác này đã đi vào giai đoạn đòi hỏi mang lại các hiệu quả thực chất và lâu dài - hợp tác bền vững, chứ không chỉ là sự trợ giúp một chiều.

Tính đến cuối tháng 12/2001, trên toàn thế giới, đã có hơn 200 cơ quan thông tin thư viện, tổ chức liên quan tham gia Mạng tư vấn chuyên gia của các nước như: Ostrâyliá, Canada, Hàn Quốc, New Zeland, Singapore, Thái Lan, Hà Lan, Anh, Hồng Kông và Trung Quốc. Đây là mạng lưới các cơ quan triển khai CDRS có quy mô lớn nhất, phạm vi phục vụ rộng nhất trên thế giới.

- Xu thế tăng cường công tác tiêu chuẩn hoá. DRS là một dịch vụ tổng hợp dựa trên nhiều nguồn thông tin, tư liệu, và dịch vụ rất cần thực hiện được việc chia sẻ và liên kết giữa các nguồn tin. Hợp tác là con đường tất yếu, mà hợp tác có điều kiện không gây trở ngại vẫn đòi hỏi đáp ứng được yêu cầu tương tác giữa các DRS khác nhau và giữa các đường mạng khác nhau. Tiên đề của sự tương tác với nhau là phải tuân thủ các tiêu chuẩn chung như: tiêu chuẩn công nghệ trong mỗi hệ thống DRS.

Hiện nay đã xuất hiện một số tiêu chuẩn có liên quan đến DRS như QuIP (Question Interchange Profile) được đưa ra trên cơ sở dịch vụ Ask ERIC do một nhóm nghiên cứu thông tin tại Đại học Syracuse thiết kế cho Bộ Giáo dục (Mỹ). Đây là tiêu chuẩn miêu tả các dữ liệu thông tin và các dữ liệu về khả năng chia sẻ, trao đổi thông tin của CDRS... QuIP sử dụng số liệu gốc, trên cơ sở đó, có thể sử dụng để xây dựng kho tri thức chung để có thể cùng khai thác trong quá trình triển khai dịch vụ.

Năm 2000, Answer Base Cooperation của Mỹ lại thiết kế mô hình số liệu của DRS là Knowledge Bit (KBIT). Đến năm 2001, mô hình này đã được coi là *Tiêu chuẩn quản lý tham khảo số thức* (Digital Reference Management Standard) và được đệ trình lên Tổ chức tiêu chuẩn thông tin Quốc gia của Mỹ (NISO). NISO năm

2001 mới thành lập được Ủy ban DRS và nhờ đó đã tiến hành nhiều hoạt động thúc đẩy công tác tiêu chuẩn hoá như: Hiệp nghị DRS kho tri thức và văn bản tóm tắt về hợp tác với các tổ chức khác để cuối cùng định ra được tiêu chuẩn DRS mang tính phổ biến.

Tại OCLC, dịch vụ tham khảo số thức đã được triển khai từ khá sớm. Một trong số các dịch vụ tiêu biểu ở đây là FirstSearch. Đây thực chất là một dịch vụ tham khảo số thức, có khả năng cao trong việc thích ứng với nhu cầu người dùng tin. FirstSearch là một công cụ tham khảo rất then chốt đối với các thư viện, và là CSDL thư mục trên WorldCat thích hợp nhất để truy cập các nguồn thông tin thư mục về tài liệu và có thể xác định rất nhanh chóng nguồn thông tin theo yêu cầu của mỗi người.

QuestionPoint là một dịch vụ tham khảo số thức. Bổ sung vào công cụ tìm kiếm trên web này vào trang web của thư viện cụ thể, tại đây có thể cung cấp cho người dùng tin khả năng truy cập đến các nguồn thông tin tra cứu chỉ dẫn trực tuyến có giá trị vào bất kỳ thời điểm nào.

Các yếu tố cơ bản để nhận biết dịch vụ tham khảo trong trường hợp này bao gồm: Các loại dịch vụ cụ thể cần được triển khai? Kết quả dự kiến mà mỗi dịch vụ đó tạo nên? Các hình thức mà người dùng tin có thể khai thác dịch vụ?...

Do dịch vụ tham khảo được phát triển theo xu hướng ngày càng phổ biến, bởi vậy đối với các cơ quan thông tin-thư viện lớn, mang tính đa ngành, thường cần thiết phải tổ chức một bộ phận chuyên trách thực hiện dịch vụ tham khảo.

Các cơ quan thông tin-thư viện của nước ta, trong điều kiện hiện nay, nếu có kế hoạch triển khai dịch vụ tham khảo, trước hết cần đến chuẩn bị số điều kiện thiết yếu sau:

- Đào tạo và bồi dưỡng trình độ một cách đồng bộ, phù hợp cho đội ngũ các chuyên gia triển khai dịch vụ. Nội dung cần đào tạo, bồi dưỡng ở đây bao gồm các lĩnh vực chủ yếu: Sự hiểu biết và kỹ năng giao tiếp với người dùng tin, tri thức thuộc ngành/chuyên ngành liên quan tới yêu cầu tin, sự phân bố các loại nguồn tin, kỹ năng vận hành, khai thác các loại nguồn/hệ thống thông tin. Hiện tại nước ta, các chuyên gia có trình độ và phẩm chất chuyên môn như trên còn rất thiếu, nếu không muốn nói là hầu như chưa được hình thành.

- Fond tài liệu tra cứu, bao gồm một số loại tiêu biểu sau: thư mục, tài liệu tra cứu-chỉ dẫn các loại như: Niên giám, Sổ tay tra cứu chuyên ngành, liên ngành, tổng hợp (dạng Almanac, Atlas, danh bạ, cẩm nang, từ điển, bách khoa toàn thư, tiểu sử nhân vật/tổ chức, tài liệu Chính phủ và của các tổ chức, cộng đồng có liên quan, số liệu thống kê các loại). Ngoài ra, trong các hệ thống tổ chức kho mở, đều có một bộ sưu tập riêng, được gọi là các tài liệu công cụ (Từ điển thuật ngữ, Từ điển song ngữ, Bách khoa thư các loại...) trợ giúp trực tiếp người dùng tin.

- Hệ thống trang thiết bị kỹ thuật, đặc biệt là hạ tầng mạng thông tin đủ cho phép kết nối, khai thác các nguồn thông tin cần thiết.

- Các điều kiện về pháp lý cho phép truy cập, khai thác, sử dụng các nguồn thông tin tương ứng; các điều kiện cho phép triển khai các loại hình dịch vụ đến người dùng một cách thân thiện, thuận tiện. Đội ngũ chuyên gia triển khai dịch vụ ở những công đoạn, quá trình khác nhau.

Các công việc trên là lớn và khá phức tạp và để có được, cần tới rất nhiều điều kiện khác nhau: sự tăng trưởng các nguồn đầu tư, chiến lược phát triển nguồn nhân lực hợp lý, các quan điểm và chính sách phát triển bằng thông tin mang tính hệ thống và ổn định, các nỗ lực bền bỉ của đội ngũ cán bộ thông tin-thư viện chuyên nghiệp cùng các quan điểm toàn diện về ngành của các cấp quản lý..... Đó là một đòi hỏi rất khó có thể thực hiện được. Nhưng nếu không, chúng ta sẽ tự hậu và tự loại dân mình ra khỏi tiến trình phát triển chung của xã hội.

Tài liệu tham khảo chính

1. Chandler Y. J. Reference in Library and Information Science Education.// *Library Trends* . 2001 Fall. Vol. 50 Issue 2, pp.245-262.
2. A Digital Reference Services for a Digital Library: Chat Technology in a Remote Reference service: McConnell Funding Project. Final Report. <http://lis.uiuc.edu/b~sloan/r4r.final.html>
3. Electronic Reference Services : Library Technology Reports, May/Jun2002, Vol. 38 Issue 3, pp.53-55.
4. Future of live online Reference Service: Library Technology Reports, Jul/Aug2002, Vol. 38 Issue 4, pp.71-72.

5. Green J.F. Tham khảo giao tiếp trực tuyến: Là gì và hoạt động ra sao?: Chat Reference: What is it and does it work?./Trần Kim Thủy d.// Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin. 2005. Số 3. tr. 8-10
6. Gross M.; McClure; Charles R.; Lankes R. David. Costing Reference: Issues, Approaches, and Directions for Research.// *Reference Librarian*, 2006, Vol. 46 Issue 95/96, pp.173-186.
7. Lê Ngọc Oánh. Cần phải dạy môn dịch vụ tham khảo cho sinh viên thư viện-thông tin.// Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin. 2002005. Số 6 tr. 14-17.
8. Reiner, Laura; Smith, Allen Reference Service.// *Journal of Academic Librarianship*. 2003 Jan. Vol. 29 Issue 1, p. 62.
9. Virtual Reference // *Computers in Library*, Nov/Dec2002, Vol. 22 Issue 10, p67, 2p.
10. Roy L., Novotny E. How Do We Learn? Contributions of Learning Theory to Reference Service and Library Instruction. // *Reference Librarian*. 2000, Vol. 33 Issue 69/70, pp.129-140.
11. Tyckoson D. A. What Is the Best Model of Reference Service? // *Library Trends*. 2001, Fall. Vol. 50 Issue 2, pp.183-196.
12. Viện Hồng Quân. Phương pháp luận xây dựng mô hình dịch vụ tham khảo./Thu Minh d. Tư liệu dịch chưa xuất bản. 22 tr. (Tài liệu gốc tiếng Trung: Tạp chí Công tác Thông tin thư viện tại Viện Hà lâm khoa học Trung Quốc).

Trần Mạnh Tuấn: Viện Thông tin Khoa học xã hội
(Nguồn: *Tạp chí Thư viện Việt Nam*)