

# THƯ VIỆN QUẢN TRỊ TRI THỨC TRONG KỶ NGUYÊN SỐ

Nguyễn Huy Chương\*

**Tóm tắt:** Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 đã tác động mạnh mẽ và sâu sắc đến toàn bộ mọi lĩnh vực, ngành nghề... trong xã hội. Là thiết chế được thụ hưởng nhiều nhất và cũng chịu nhiều thách thức nhất của cuộc cách mạng này, thư viện đang trong quá trình cải tổ toàn diện để chuyển sang mô hình Trung tâm Tri thức số nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu tiếp nhận, kết nối, sáng tạo, chia sẻ, tương tác... thông tin/tri thức ngày càng cao của người dùng tin. Bài viết phân tích một số đặc điểm, chức năng của Trung tâm Tri thức số.

**Từ khóa:** Thư viện số; Thư viện số xã hội; Trung tâm Tri thức số; Chuyển đổi số; Quản trị tri thức.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thế giới đang thay đổi trong môi trường của nền kinh tế tri thức và thời đại kỹ thuật số, thư viện tất yếu cũng biến đổi mạnh. Trong lịch sử, thư viện đã từng là nơi lưu giữ sách được sử dụng làm tài liệu, bây giờ thư viện là cổng thông tin toàn cầu liên quan đến giáo dục, nghiên cứu, cá nhân, cộng đồng và phát triển quốc gia. Vai trò mới của thư viện trong thế kỷ XXI không chỉ là nơi học tập, nghiên cứu mà là trung tâm tri thức cho toàn xã hội. Thư viện, như một đường dẫn thông tin, phục vụ nhiều đối tượng tìm kiếm thông tin, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra tri thức. Tri thức trong thư viện được hệ thống hóa dưới dạng dữ liệu, công thức khoa học, v.v... được định nghĩa là thông tin đã được hiểu và đánh giá qua kinh nghiệm kết hợp với nhận thức

---

\* Tiến sĩ, Chủ tịch Liên Chi hội Thư viện Đại học Khu vực phía Bắc.

về lĩnh vực đó. Thư viện cần chuyển thành một trung tâm tri thức được điều khiển bởi công nghệ sử dụng các nguyên tắc của thư viện truyền thống để tổ chức kiến thức và giao tiếp với khách hàng trong cộng đồng toàn cầu bằng các phương tiện điện tử.

## 2. TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM TRI THỨC (SỐ)

Trung tâm tri thức là một khái niệm khá mới mẻ trong cộng đồng học thuật ngành thông tin – thư viện. Nhiều tổ chức khoa học, chuyên gia đã có những phân tích, luận giải về khái niệm, nội hàm, đặc điểm... của thiết chế này. Theo các nhà nghiên cứu tại Scotland, trung tâm tri thức là một công cụ cộng tác đơn giản và được sử dụng rộng rãi, được thiết kế để hỗ trợ sự hợp tác giữa chính phủ, chính quyền địa phương, khu vực công và các khu vực khác.

Trung tâm tri thức có các tính năng sau:

- Trung tâm tri thức khuyến khích chia sẻ kiến thức, chia sẻ ý tưởng và chia sẻ tài liệu;
- Nó là giải pháp hữu hiệu cho kết nối và tìm kiếm những người cùng lĩnh vực chủ đề của bạn;
- Có rất nhiều tài liệu hữu ích trong kho thư viện;
- Bạn có được trang tổng quan hoặc trang chủ của riêng mình sau khi đăng ký;
- Bạn có thể xem và tham gia các nhóm khác trong khu vực làm việc hoặc sở thích của mình (Danh mục Nhóm);
- Bạn có thể tham gia nhóm kín (chỉ dành cho thành viên nhóm) hoặc nhóm mở (dành cho tất cả Kiến thức Thành viên trung tâm);
- Bạn có thể thiết lập một nhóm trong một khoảng thời gian nhất định hoặc vô thời hạn;
- Bạn có thể chia sẻ tài liệu và các tệp đa phương tiện nhỏ;
- Không có giới hạn kích thước về số lượng dữ liệu có thể được thêm vào tùy theo từng cá nhân tài liệu và tệp phương tiện không được lớn hơn 100Mb;

- Bạn có thể tải lên tài liệu ở bất kỳ định dạng nào, Word, Excel, pdf, video... [8].

Hai Giáo sư Agnes Mainka và Sviatlana Khveshchanka tại Đại học Heinrich-Heine-University Düsseldorf đưa ra thuật ngữ thành phố thông tin và cho rằng đây sẽ là tương lai của các đô thị trên thế giới. Theo họ, tri thức là động lực chính của tăng trưởng kinh tế đánh dấu bước ngoặt quan trọng của sự phát triển của xã hội tri thức. Các thành phố thông tin dựa trên tri thức; và các thể chế tổ chức, lưu trữ và phổ biến tri thức truyền thống (thư viện). Các thiết chế quản trị tri thức (như thư viện kỹ thuật số) cung cấp cho xã hội thông tin trên toàn thế giới và thiết lập văn hóa học tập suốt đời. Tại các thành phố thông tin, thư viện sẽ biến đổi thành trung tâm tri thức. Trên cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin – truyền thông phát triển cao của một thành phố thông tin, trung tâm tri thức có tài nguyên thông tin số phong phú cũng như không gian hấp dẫn cho hội họp, làm việc và học tập. Ở các thành phố thông tin, thư viện đóng một vai trò cơ bản trong xã hội kiến thức và có tầm quan trọng đặc biệt, bởi vì chúng cung cấp và chuyển giao kiến thức đến tất cả công dân, doanh nghiệp và tổ chức. Thư viện là một bộ phận của cơ sở hạ tầng nhận thức trong thành phố thế giới thông tin và được tích hợp vào thành phố tri thức [1].

Trung tâm tri thức kỹ thuật số được xây dựng tại Các tiểu vương quốc Ả Rập thống nhất (UAE) có mục đích làm phong phú thêm khối lượng nội dung trực tuyến bằng tiếng Ả Rập cũng như thúc đẩy việc sử dụng ngôn ngữ Ả Rập đồng thời cung cấp kiến thức một cách nhanh chóng, phù hợp với yêu cầu của cuộc sống hiện đại. Trung tâm tri thức kỹ thuật số đáp ứng nhu cầu của tất cả các bộ phận người đọc bằng cách mở rộng các dịch vụ ra ngoài biên giới thư viện truyền thống và tiếp cận người đọc mọi lúc mọi nơi; cung cấp cho họ sách và kiến thức phong phú, đa dạng trong khi vẫn cập nhật nội dung.

Giải pháp Trung tâm tri thức kỹ thuật số của Happhest Minds, được hỗ trợ bởi hệ thống quản lý nội dung tiên tiến mCaaSTM, chuyển đổi chu trình tạo, phân loại, cấu trúc, chia sẻ, sử dụng và kiểm tra tri thức hoàn chỉnh. Nó giúp kết hợp dữ liệu, con người và quy trình để đổi mới hoạt động. Giải pháp này cho phép các tổ chức:

- Thu thập thông tin từ các nguồn khác nhau như hệ thống định vị trong nhà (iBeacons), mạng xã hội và tất cả các thiết bị Kết nối vạn vật (IoT).
- Cung cấp nội dung phù hợp vào đúng thời điểm để đưa ra quyết định đúng đắn.
- Tạo thông điệp được cá nhân hóa theo thời gian thực để nâng cao trải nghiệm của khách hàng.
- Xác định tầm nhìn sâu sắc cho hành động để đảm bảo kết quả kinh doanh tốt hơn.

Trung tâm tri thức kỹ thuật số của Happhest Minds có những đặc điểm sau:

- Tuyển chọn, phân loại và cung cấp kiến thức cho người dùng;
- Tương tác người dùng cuối;
- Cơ chế phân phối nội dung hợp nhất đơn lẻ trên Web/ thiết bị di động được cá nhân hóa và theo ngữ cảnh;
- Hợp tác dựa trên doanh nghiệp và cộng đồng;
- Tìm kiếm thông minh;
- Trí tuệ nhân tạo (AI) hỗ trợ trả lời tự động (Chatbot) để cải thiện tương tác;
- Tích hợp liền mạch với hệ thống phụ trợ;
- Nhận diện kiến thức và phân tích hoạt động với dự báo;
- Hỗ trợ chia sẻ xã hội và thông báo qua email [9].

Như vậy có thể thấy, Trung tâm Tri thức số như là một giai đoạn phát triển cao của thư viện số với nhiều tính năng, vai trò và phương thức hoạt động mới, theo xu hướng quản lý thư viện có khả năng tái tạo, phù hợp với yêu cầu và sử dụng hiệu quả những thành tựu của Cách mạng Công nghiệp 4.0. Trong Trung tâm Tri thức số, sự chú ý tập trung tới người dùng nhằm thỏa mãn nhu cầu tiếp nhận và sáng tạo thông tin/ kiến thức ngày càng cao của họ bằng những giải pháp công nghệ thông tin và truyền thông tiên tiến nhất. Trung tâm Tri thức số thu thập, quản trị và phân phối mọi loại hình, mọi định dạng dữ liệu lớn (Big Data) trên

toàn cầu và hỗ trợ tương tác/giao tiếp dựa trên đa nền tảng công nghệ (cho phép tương tác kết hợp giữa người với người, người với thiết bị và thiết bị với thiết bị - VD: Xe hơi không người lái nói chuyện với nhau), đây chính là đặc trưng “kết nối vạn vật - Internet of things”.

### **3. CHUYỂN ĐỔI THƯ VIỆN SỐ SANG TRUNG TÂM TRI THỨC SỐ**

Từ những cơ sở lý luận và thực tiễn dưới đây cho thấy quá trình chuyển đổi từ thư viện số sang Trung tâm Tri thức số đã, đang và sẽ được thực hiện trong toàn xã hội.

#### **3.1. Thư viện quản lý tri thức**

Về lý thuyết, con người và ý tưởng phải tương tác trong cả môi trường thực và ảo để mở rộng học tập và tạo điều kiện để tạo ra kiến thức mới. Dưới góc độ tổ chức, thư viện phải đảm nhiệm vai trò quản lý tri thức. Tầm quan trọng của thư viện đối với việc quản lý tri thức có thể được thực hiện theo nhiều cách khác nhau, đó là:

- Quản lý tài nguyên tri thức: là kết quả của sự phát triển theo cấp số nhân trong tri thức của con người ở nhiều dạng thức khác nhau, các thư viện phải phát triển các chiến lược truy cập và chia sẻ tài nguyên tri thức từ in sang điện tử và tài nguyên kỹ thuật số.

- Chia sẻ tài nguyên và kết nối mạng: các thư viện đã có truyền thống lâu đời về chia sẻ tài nguyên và mạng. Hoạt động này đã được mở rộng rất nhiều bởi sự phát triển nhanh chóng của máy tính, viễn thông, mạng và công nghệ kỹ thuật số. Sự thành công phần lớn là kết quả của sự hợp tác và tham gia đầy đủ của tất cả các thư viện thành viên.

- Phát triển công nghệ thông tin: để tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai quản lý tri thức, cần thiết kế và vận hành tốt hệ thống quản lý. Công nghệ thông tin mới nhất được sử dụng như một công cụ hỗ trợ đắc lực.

- Dịch vụ người dùng: Mục tiêu cao nhất của quản lý tri thức là cung cấp cho người dùng nhiều dịch vụ chất lượng cao và đa dạng để cải thiện giao tiếp, sử dụng và sáng tạo tri thức.

- Quản lý nguồn nhân lực: Một lượng lớn kiến thức chuyên sâu phong phú luôn tiềm tàng trong chính nhân viên thư viện và người sử dụng... Khối kiến thức này cần được thu thập, xử lý để tạo thành các cơ sở dữ liệu điện tử và cập nhật thường xuyên phục vụ việc tìm kiếm, truy cập, khai thác của cộng đồng. Đồng thời, khuyến khích chuyên gia/nhân viên giỏi chuyển giao kiến thức và kinh nghiệm đến nhân viên mới.

Tóm lại, thư viện có trách nhiệm bảo tồn để tri thức không bị mất đi; tổ chức, quản trị để tri thức không bị lãng phí và cung cấp, chia sẻ để tất cả mọi người đều được khai thác, sử dụng tri thức trong thời đại thông tin. [6]

Ngày nay, thông tin vô cùng phong phú và dễ tiếp cận nên nhu cầu về chuyên gia biết cách quản lý nó vì lợi ích của những người khác trong thời đại kỹ thuật số là rất lớn. Để định vị và điều hướng lượng thông tin khổng lồ trên Web cần một loại chuyên gia thông tin hoàn toàn mới có kỹ năng quản lý dữ liệu, hỗ trợ nhà nghiên cứu, quản lý dự án, kiến thức chủ đề và mạng.

Bảng 3.1 dưới đây tóm tắt một số vai trò và kỹ năng quan trọng đối với thư viện, thủ thư và chuyên gia thông tin trong kỷ nguyên số. [4]

Bảng 3.1. Vai trò, kỹ năng của thư viện, thủ thư và chuyên gia thông tin

Thư viện	Thủ thư và chuyên gia thông tin
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp không gian - học tập, xã hội, hội nghị</li> <li>• Cung cấp công nghệ truy cập (thiết bị đầu cuối cục bộ)</li> <li>• Lựa chọn và giới thiệu - tài liệu liên quan đến người dùng</li> <li>• Phát triển và áp dụng siêu dữ liệu chuẩn</li> <li>• Tiếp cận từ xa hoặc kỹ thuật số cho cộng đồng yếu thế</li> <li>• Dịch vụ đào tạo và nâng cao năng lực tìm kiếm, đánh giá, sử dụng thông tin</li> <li>• Lãnh đạo và thiết lập chương trình hoạt động của các liên hợp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vận động chia sẻ kiến thức - tại cơ quan và cấp quốc gia</li> <li>• Quản lý dữ liệu nghiên cứu</li> <li>• Quản lý dự án</li> <li>• Phát triển nhu cầu và đẩy mạnh tiếp thu tri thức nghiên cứu đào tạo</li> <li>• Theo dõi và phân tích mạng xã hội</li> <li>• Tư vấn về bản quyền, cấp phép, quyền riêng tư an toàn dữ liệu</li> <li>• Kiến thức chủ đề và kỹ năng tổng hợp</li> <li>• Xây dựng nền tảng và cơ sở hạ tầng cho sáng tạo, xuất bản và chia sẻ kiến thức</li> </ul>

### 3.2. Thư viện thúc đẩy tiếp cận tri thức

Thư viện có nhiệm vụ thúc đẩy tiếp cận thông tin để xóa bỏ tình trạng nghịch lý của sự khan hiếm thông tin trong thời đại bùng nổ thông tin. Tri thức là nền tảng cho tất cả các lĩnh vực của cuộc sống và quan trọng đối với sự phát triển của xã hội. Nó được tạo ra khi thông tin được tiếp nhận, được xử lý và cá nhân hóa. Các thư viện, với tư cách là nhà cung cấp/phân phối thông tin, có vai trò quan trọng trong việc tạo ra tri thức mới, làm bàn đạp cho sự đổi mới và là chất xúc tác cho sự phát triển quốc gia và những thành tựu cá nhân. Như một tổ chức quản trị tri thức, thư viện cung cấp không gian và phương tiện để chia sẻ thông tin và hỗ trợ học tập, nghiên cứu và hoạt động cho mọi lứa tuổi, giới tính, sắc tộc...

Một số phương thức chủ yếu cho phép tiếp cận tri thức qua các thư viện và thủ thư là:

- Các thư viện và thủ thư phải trở nên hướng tới người dùng hơn bằng cách đưa thư viện và tài nguyên thông tin của họ cho người dùng; trao quyền cho người dùng thông qua hiểu biết về thông tin, mạng xã hội, cho phép truy cập thông tin và tạo điều kiện cho mọi người dân tham gia đầy đủ vào các hoạt động xã hội;

- Tích cực vận động chính sách bằng cách tích cực quảng bá thư viện thông qua giao tiếp hiệu quả với các bên liên quan về thư viện và các vấn đề xã hội, tạo điều kiện và hỗ trợ truy cập mở cho mọi người, thư viện trở thành cơ quan thông tin thúc đẩy sáng tạo;

- Tạo quan hệ đối tác và thúc đẩy cơ hội tiếp xúc với doanh nghiệp thương mại /tư nhân, tổ chức văn hóa, các bên liên quan trong xã hội như nhân viên y tế, giáo viên...;

- Thư viện như một không gian và địa điểm nuôi dưỡng thông tin cho tất cả mọi người; là không gian tri thức cộng đồng; người mở cổng thông tin, an toàn và công khai, đáng tin cậy;

- Cung cấp nội dung thông tin dưới nhiều định dạng thu hút các bạn đọc trẻ và các nhóm người dùng khác nhau ở bất kỳ thư viện nào.