

## NHỮNG XU HƯỚNG TÁC ĐỘNG ĐẾN DỊCH VỤ THƯ VIỆN HOA KỲ

**LESLIE BURGER**

Chủ tịch Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ - ALA

Với tư cách là Chủ tịch Hội Thư viện Hoa Kỳ, tôi được có cơ hội đi khắp nước Mỹ để quan sát và nói chuyện với các đồng nghiệp thư viện của tôi về những xu hướng và các vấn đề tác động đến thư viện Hoa Kỳ.

Nhiều điều tôi biết về các xu hướng hiện nay còn dựa vào kiến thức mà tôi có được sau nhiều năm trong vai trò là cố vấn cho hàng trăm thư viện ở Hoa Kỳ và từ viễn cảnh là một giám đốc thư viện của một trong những thư viện công cộng dẫn đầu trong cả nước.

Hôm nay, tôi muốn được chia sẻ một vài điều thú vị mà những người công tác trong ngành thư viện Hoa Kỳ đang làm nhằm thay đổi tổ chức của mình và đưa ra một vài lời khuyên về việc làm thế nào để bạn có thể thay đổi thư viện của bạn theo cách đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và đem lại ý nghĩa cho cộng đồng của bạn.

Tôi muốn khám phá làm thế nào để chúng ta, như một xã hội toàn cầu, có thể làm việc cùng nhau để lan tỏa lòng nhiệt tình ra khắp thế giới và hỗ trợ cho các thư viện!

Trong nhiệm kỳ Chủ tịch Hội Thư viện Hoa Kỳ tôi hi vọng được nói chuyện với hàng trăm cán bộ thư viện, ủy viên quản trị và người ủng hộ thư viện khắp thế giới về những phương cách có thể giúp thay đổi các thư viện của họ. Chúng ta đều biết rằng khi cộng đồng, trường học, hay các tổ chức đầu tư vào việc thay đổi các thư viện của họ, việc này kết cục dẫn đến thay đổi cộng đồng của chính họ. Các thư viện của họ trở thành quan trọng và tích hợp với chính cộng đồng chúng phục vụ, thư viện đưa mọi người đến với nhau để chia sẻ ý tưởng và khám phá những đề tài mới, thư viện thay đổi cuộc sống của mọi người và tạo những cơ hội không nơi nào có thể tạo ra được.

Đầu tiên cho phép tôi dành một ít thời gian miêu tả một vài vấn đề mà các cán bộ thư viện thường được yêu cầu trả lời. Các bạn hãy xem những câu hỏi nào sau đây quen thuộc với mình không?

- Tại sao chúng ta lại cần đến thư viện nữa khi có thể tìm thấy tất cả thông tin chúng ta cần trên trang web?
- Thư viện đã lỗi thời, quá quan liêu, ai cần đến thư viện trong thời đại Internet?

- Các thư viện không bao giờ có sách tôi muốn đọc hay thông tin tôi cần...tôi phải đợi rất lâu để tìm thấy cái tôi muốn và tôi có mọi thứ tôi cần trên Internet.
- Cán bộ thư viện không thân thiện.
- Tôi thích mua sách từ Amazon.com hay trang bán sách qua mạng khác hơn.

Cán bộ thư viện trên khắp Hoa Kỳ đang làm việc chăm chỉ để xoa tan đi những chuyện hoang đường này bằng cách trở thành những người giải quyết vấn đề sáng tạo là những người hòa hợp với xu hướng xã hội hiện tại. Họ đang nghĩ về làm thế nào các thư viện sẽ đáp ứng, sẽ sẵn sàng ngay cả với những rủi ro trong một số dịch vụ mới và đang chứng minh từng ngày rằng thư viện không chỉ thích hợp hơn bao giờ hết mà còn là một phần thiết yếu của cộng đồng mà chúng phục vụ.

Trước khi chia sẻ một vài trường hợp của phong trào thay đổi tại các thư viện của Hoa Kỳ, tôi xin phép đưa một vài tin tức tốt lành về sự sử dụng thư viện tại Hoa Kỳ.

Cuộc khảo sát gần đây của Hội thư viện Hoa kỳ đã hé mở một số thực tế sau đây về sự sử dụng thư viện công cộng ở Hoa Kỳ:

- 92% tin rằng các thư viện sẽ cần đến trong tương lai ngay khi tất cả thông tin đều có sẵn trên Internet.
- Gần hết đồng ý rằng thậm chí nếu họ không phải là người sử dụng thường xuyên của thư viện, rằng thư viện đóng một vai trò quan trọng trong việc đem lại cho mọi người một cơ hội để thành công vì các thư viện khuyến khích giáo dục công cộng và học tập suốt đời.
- 62% tất cả người lớn ở Hoa Kỳ có thẻ thư viện, trong cộng đồng của tôi thì con số lên đến 90%
- 16% người Mỹ đến thư viện thường xuyên hơn họ đi xem phim
- Cán bộ thư viện trong các trường đại học, cao đẳng và thư viện công cộng trả lời hơn 800.000 câu hỏi tham khảo mỗi tuần.
- 98.9% thư viện công cộng ở Hoa Kỳ cung cấp truy cập Internet.

Vì vậy một câu hỏi lớn đó là những điều này có ý nghĩa gì, thư viện làm gì để thu hút mọi người hơn trước đây và những thay đổi này là gì?

Chìa khóa để cung cấp dịch vụ thư viện sẵn sàng đáp ứng là có ý thức và đi trước một bước trước xu hướng xã hội. Cán bộ thư viện cần nghe những gì khách hàng của họ phải nói và sẵn sàng đáp lại nhanh chóng với các dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của mọi người.

Sau đây là một số xu hướng xã hội chủ chốt ở Hoa Kỳ hiện nay tác động trực tiếp phương cách chúng ta cung ứng dịch vụ thư viện:

#### Nền kinh tế:

- Mọi người làm việc lâu hơn và chăm chỉ hơn trước đây
- Nhiều người làm việc xa nơi làm việc truyền thống, thay vì vậy họ chọn làm việc tại nhà.
- Đất nước của chúng ta sẽ trải qua sự phát triển kinh tế chậm dẫn đến sự giảm bớt dịch vụ trong nhiều khu vực, có một “cuộc cách mạng của người đóng thuế” ở nhiều nơi trên khắp đất nước.
- Có một tâm quan trọng tăng dần đối với sự hỗ trợ tư nhân trong các dịch vụ công cộng và sự thừa nhận rằng chính phủ không thể hay sẽ không đáp ứng tất cả nhu cầu của chúng ta.
- Chúng ta đang tiến đến một nền kinh tế dịch vụ dựa vào sự tự phục vụ và tự cung cấp.

#### Xã hội của chúng ta

- Mọi người sống thọ hơn trước đây, chúng ta bây giờ đang phục vụ 4 thế hệ trong nhiều thư viện công cộng của chúng ta.
- Chúng ta có một sự phân cách số - người trẻ tuổi lớn lên trong một thế giới tin nhắn tức thời, email, điện thoại di động, tin nhắn dạng văn bản, friendster, không gian của tôi và flickr và những người khác giống như tôi đang chạy đuổi theo chiếc xe lửa. Người trẻ tuổi dường như gắn công việc liền mạch, chơi, và thông tin tất cả trong một vụ giao dịch.
- Mọi người đều muốn giải trí. Nhiều điều chúng ta làm ở Hoa Kỳ đều có một số yếu tố giải trí gắn liền với nó.
- Mọi người di chuyển nhiều hơn trước đây, dễ dàng thay đổi từ việc này sang việc kia, từ chỗ này đến chỗ kia.
- Có nhiều hơn các phương pháp được chia sẻ để cung cấp dịch vụ thông qua sự hợp tác với các cơ quan khác.

#### Công nghệ

- Internet lan tràn khắp, với sự phát triển nội dung ở mức độ không thể tưởng tượng nổi, một số thì tốt và một số thì xấu. Nhưng mọi người nghĩ rằng họ có thể lấy tất cả thông tin họ có trên web.
- Người ta đang kiếm những công nghệ dễ sử dụng, đủ tiền để mua và cung cấp cho họ khả năng trở thành một phần của thế giới thông tin liên lạc.
- Người ta đang tìm một số cấu trúc có nội dung số: dễ sử dụng và công cụ tìm kiếm dễ dùng, nhiều tổ chức nội dung.
- Những nhà sáng tạo và cung cấp nội dung đang tìm nhiều cách để bảo vệ sản phẩm trí tuệ của họ thông qua quản lý quyền lợi số, bản quyền, và sự chứng thực.

Đĩ nhiên là có nhiều xu hướng hơn nhưng hãy tập trung vào những điều này một chút để chúng ta có học nhiều hơn về các cán bộ thư viện Hoa Kỳ đang đáp ứng như thế nào.

### **Chúng ta sẽ tạo ra những không gian thư viện tuyệt vời trở thành điểm đến cho cộng đồng chúng ta phục vụ**

Để đáp ứng cho mọi người là những người nói rằng các thư viện nên có những không gian thoải mái, mời gọi, chúng ta sẽ chuyên đổi những tòa nhà từ các Thư viện Carnegie lỗi thời được xây từ đầu thế kỷ 20 và những hộp bê-tông của giữa thế kỷ thành những tòa nhà sáng sủa, mở rộng với nhiều ánh sáng thiên nhiên. Thiết kế thư viện của Hoa Kỳ bây giờ tập trung vào con người ta hơn là vật chất với không gian để ngồi, gặp gỡ, làm chương trình, nơi học yên tĩnh, cà phê giải khát, cửa hàng thư viện, nơi sưởi ấm.

Các thư viện mới thì ít mang tính nghi thức hơn trong quá khứ tôi thường thấy mọi người ngồi trên một trong những cái ghế da thoải mái, chân của người đó dựng lên một cái ghế dài có đệm, với một tách cà phê bên cạnh. Chúng ta đã trở thành một phòng khách của cộng đồng.

### **Chúng ta đang áp dụng những vai trò mới, cởi mở hơn để củng cố những vai trò sống động và quan trọng mà chúng ta đang đóng trong cộng đồng của chúng ta**

Nhiều thư viện công cộng đã trở thành trung tâm cộng đồng và đô thị, các thư viện đại học cao đẳng sẽ cung cấp cho sinh viên truy cập 24 giờ và tạo những không gian thông tin chung. Cán bộ thư viện trường sẽ cùng làm việc bên cạnh với giáo viên để lên kế hoạch chương trình giảng dạy và trở nên không thể thiếu của chương trình hướng dẫn của trường. Chúng ta sẽ trở thành những người tập hợp thông tin cho cộng đồng, tạo nội dung web, và sử dụng web site để tạo các thư viện ảo truy cập 24/7.

Chúng ta sẽ mở rộng phạm vi thông qua sự phân phát đến nhà, tạo diễn đàn công cộng về các vấn đề quan trọng đối với cộng đồng của chúng ta và giúp đỡ các doanh nhân bắt đầu lập nghiệp.

### **Chúng ta sẽ tập trung vào dịch vụ khách hàng**

Chúng ta đang cung cấp dịch vụ bổ sung có giá trị hơn để nâng cao kinh nghiệm của thư viện. Chúng ta gửi email những thông báo nhắc nhở 3 ngày trước khi một món hàng đến kỳ hạn vì thế khách hàng chúng ta có thể tránh được tiền phạt quá hạn. Chúng ta gửi những thông báo quá hạn qua email để tiết kiệm bưu phí cho thư viện. Chúng ta gửi bản tin bằng email đến toàn bộ cơ

sở dữ liệu vào ngày đầu tiên của mỗi tháng hay khi cần thông báo những sự kiện sắp tới.

Chúng ta áp dụng các hệ thống thư viện được tích hợp của chúng ta đưa vào những bài phê bình sách của khách hàng, bản tin giới thiệu những điều mới và được đề nghị, bìa sách và sự vài trang để xem trước và đua tranh với một số thứ người ta có thể tìm thấy khi họ sử dụng amazon.com

Chúng ta điều chỉnh dịch vụ và giờ giấc của chúng ta để đảm bảo sự truy cập dễ và thuận tiện tới thư viện. Chúng tôi đưa ra thời gian phù hợp với thời khóa biểu làm việc, cuối tuần, giờ tối, mở cửa vào những ngày lễ thứ, phân phát tại nhà, tham khảo qua 24/7 trò chuyện trực tuyến, khả năng soạn tin cấp tốc, làm nghiên cứu bằng các cuộc hẹn trước.

Chúng ta sẽ nghĩ giống như khách hàng đang nghĩ, không làm cho khách hàng của chúng ta tuân theo thể giới như chúng ta thấy nó. Chúng ta sẽ sẵn sàng giúp đỡ nhiều hơn, cung cấp dịch vụ cá nhân nhiều hơn, huấn luyện từng người, và đi xa ra vài dặm để bảo đảm rằng người sử dụng thư viện của chúng ta thích các dịch vụ mà chúng ta phục vụ họ. Chúng cuối cùng nhận ra rằng chúng ta đang ở trong ngành kinh doanh dịch vụ.

### **Chúng ta đưa ra nhiều cách để học trong các thư viện của chúng tôi**

Theo truyền thống nhiều thư viện có sách, đọc và tìm hiểu thông tin. Nhưng không phải tất cả mọi người đều học trong một cách giống nhau hay cần một thứ giống nhau.

Chúng ta cung cấp nhiều dạng mới giống như sách và nhạc có thể được tải xuống giống như MP3, nội dung được cấp phép có thể được đẩy vào laptop của bạn hay thiết bị số hỗ trợ cá nhân. Chúng ta cung cấp nhiều chương trình với các tác giả và chuyên gia người mà có thể thăm dò nhiều loại đề tài khác nhau trong đó mọi người có thể học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm. Giống như các diễn đàn thảo luận nơi mọi người cùng đến để bàn luận và tranh cãi một vấn đề quan trọng giống như di cư hay y tế, chương trình được đọc khắp cộng đồng nơi mọi người cùng đọc một loại sách và bàn luận những chủ đề và kinh nghiệm chung, liên hoan phim nhân quyền để lôi kéo mọi người vào cuộc thảo luận thông qua các phim về một số vấn đề nhân quyền đáng bị phê bình nhất. Chúng ta đang sử dụng nghệ thuật công như một lối kể chuyện và kích thích suy nghĩ sáng tạo.

Chúng ta đang cung cấp nhiều chương trình hơn bao giờ hết trước đây cho tất cả mọi người ở mọi lứa tuổi. Sách cho em bé, laptop và tài liệu đọc khi uống cà phê. Cho dù bạn đang ở lứa tuổi nào thì luôn có một cái gì đó cho tất cả mọi

người trong thư viện. Bạn có thể học một lớp đan len, học nói tiếng Anh, nâng cao kỹ năng đọc viết, tranh luận một vấn đề quan trọng của cộng đồng, tìm được một cuốn sách trong 20 thứ tiếng khác nhau, tìm thấy sự trợ giúp cho việc bắt đầu kinh doanh nhỏ, xem phim, ngủ tại thư viện, được trợ giúp dạy kèm và ăn 3 bữa một ngày tại quán ăn của thư viện nếu bạn muốn.

### **Chúng ta sẽ đầu tư vào những bộ sưu tập**

Chúng ta sẽ cung cấp một số bộ sưu tập tài liệu hiện thời (bán chạy nhất, đề tài thịnh hành, làm thế nào để đặt trước) với chất lượng phong phú để đảm bảo rằng mọi người không phải đợi lâu để đọc được điều họ muốn. Chúng ta sẽ làm việc chặt chẽ với những người cung cấp bên ngoài để các tựa đề nổi tiếng được vận chuyển trước ngày xuất bản, các nguồn được liệt kê và sắp xếp để chúng ta có thể lấy sách trên kệ nhanh hơn. Trong thư viện của tôi, nếu một quyển sách đến vào lúc 11 giờ trưa thì nó có mặt ở trên kệ vào lúc 3 giờ chiều cùng ngày.

Chúng ta sẽ trưng bày và bán các tài liệu của chúng ta để đem chúng đến tay của những người không đang ngồi trên kệ sách.

Được cân nhắc nhưng những bộ sưu tập không được đọc sẽ biến mất nhường chỗ cho những tài liệu mọi người muốn đọc.

Bộ sưu tập tham khảo của chúng ta sẽ giảm bớt khi chúng ta cấp phép nhiều nội dung số hơn. Và chúng ta sẽ tạo nội dung mới và tổ chức nó một cách khác đi, không nghiêm ngặt bởi sự sắp xếp theo số phân loại thập phân Dewey nhưng những bộ sưu tập nguồn tài liệu trong nhiều dạng khác nhau được tổ chức bằng chủ đề và dễ truy cập.

### **Chúng ta sẽ sử dụng công nghệ để mở rộng phạm vi**

Chúng ta cung cấp đường vào lĩnh vực rộng lớn của công nghệ và những cơ hội cho sự sử dụng tin học công cộng.

Các thư viện sẽ cung cấp truy cập mạng không dây miễn phí, công vào cho laptop, truy cập internet tốc độ cao, sắp xếp huấn luyện kỹ thuật từ việc làm thế nào để sử dụng con chuột để quét qua và xuất bản nội dung số. Thư viện tạo điều kiện cho người sử dụng tải về những quyển sách nghe nói ở dạng MP3, thêm vào các công cụ dễ giao tiếp như iPods và laptop, tạo blog và wikis và RSS. Những sự kiện thông báo trên TV màn hình phẳng tại thư viện hay cho phép mọi người xem lướt qua những bản tin kinh tế mới nhất hay xem một bản tin ở đài.

Chúng ta tạo ra sự truy cập thông tin nhanh và hợp lý. Mọi người cuối cùng đều nhận ra rằng Google không phải là nguồn của tất cả mọi thông tin. Người ta sẽ tìm đến những trang khác có thể giúp họ tìm khắp các trang web, muốn tăng kỹ năng tìm kiếm (phòng máy vi tính) và cơ sở dữ liệu để truy cập. Chúng ta sẽ nâng cao kỹ năng tốt nhất của cán bộ thư viện trong việc trợ giúp tìm kiếm thông tin trong một thế giới ngày càng phức tạp.

Các thư viện tại Hoa Kỳ sẽ trải qua một thời phục hưng khi càng nhiều và nhiều người khám phá ra được những gì mà chúng ta cung cấp. Chúng ta đã học được rằng chúng ta phải cạnh tranh, chúng ta đã học rằng một thư viện truyền thống không còn thích hợp với văn hóa và lối sống của cộng đồng chúng ta nữa và chúng ta sẽ bận rộn để chuyển đổi cơ quan của chúng ta cho thế kỷ thứ 21.

Vì thế, tôi để lại cho các bạn những ý tưởng này khi các bạn nghĩ đến việc thay đổi các thư viện trong đất nước của bạn.

1. **Điều đầu tiên là phải say mê nhiệt tình.** Tin tưởng đến 150% điều bạn làm. Chia sẻ niềm say mê của bạn với người khác. Tiến hành quảng cáo không hổ thẹn. Bước ra khỏi thư viện và sống với cộng đồng bên ngoài.
2. **Tạo một tầm nhìn rộng để dẫn dắt tương lai.** Tập trung vào mỗi khía cạnh của việc làm như thế nào để tương ứng với tầm nhìn đó. Lôi kéo các uỷ viên quản trị, nhân viên, bạn bè, đồng nghiệp, sinh viên học sinh. Không chỉ nói mà phải lắng nghe.
3. **Đi vào những lĩnh vực mới lạ.** Thử một hoạt động khác lạ mỗi tuần hay tháng. Thuê người vì thái độ của họ không kém kỹ năng. Thay đổi tình trạng hiện có. Tặng cho ai đó danh hiệu nhà dẫn đầu sáng tạo.
4. **Xây dựng một văn hóa khuyến khích và phần thưởng cho sự thay đổi.** Khuyến khích nhân viên của bạn thử một vài mạo hiểm. Trao giải thưởng cho những cách làm mới/khác lạ. Nếu chúng thành ra tốt hơn, thật tuyệt! Nếu không thì nhận biết, đánh giá cao và học hỏi từ những nỗ lực. Không ngừng xúc tiến những sự thay đổi mà bạn muốn thấy. Một ví dụ tốt: thư viện khuyến khích nhân viên nắm được bao nhiêu lần họ nói không và tìm ra cách chuyển không thành có.
5. **“Không ngừng theo đuổi.”** Đó là những gì John Cotton Dana, người sáng lập thư viện đầu tiên và có lẽ là giỏi nhất đã nói. Không bao giờ từ bỏ.

Nếu tất cả chúng ta đều nghĩ những âm hưởng này như một lời động viên, chính là nó... Bây giờ tôi là người lãnh đạo hăng hái đối với những thư viện Hoa Kỳ. Tôi yêu quý và tin tưởng vào các thư viện. Tôi không thể nghĩ tới những công việc khác mà đem lại cho tôi sự phấn khích và sôi nổi tôi có được mỗi ngày. Chúng ta trong căn phòng này đều may mắn để được gọi là những thư viện.

Thay đổi không phải là dễ dàng, nhưng nó là chìa khóa cho tương lai của chúng ta. Người có thể đủ điên rồ để nghĩ rằng họ có thể thay đổi thế giới là những

người làm ra sự thay đổi. Trong suốt nhiệm kỳ Chủ tịch Hội Thư Viện Hoa Kỳ tôi sẽ làm việc để dẫn đến sự thay đổi... để thay đổi nghề nghiệp, thư viện và cộng đồng của chúng ta.

Hãy đi cùng tôi.

Cám ơn.