

DỊCH VỤ THƯ VIỆN CÔNG CỘNG TRONG KỶ NGUYÊN SỐ - NHÌN TỪ HOA KỶ

Lê Đức Thắng*

Tóm tắt: Trong kỷ nguyên số mặc dù chịu sự tác động mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông với nhiều cách thức tạo và lưu trữ và truy cập thông tin, thời gian tới các dịch vụ căn bản của thư viện công cộng với nguồn tài liệu truyền thống sẽ tiếp tục giữ vai trò quan trọng, các sản phẩm và dịch vụ mới sẽ làm phong phú, đa dạng thêm, giúp thư viện công cộng củng cố vai trò xã hội trong cộng đồng. Thông qua các báo cáo nghiên cứu của Pew Research Center trong 5 năm gần đây về các dịch vụ của thư viện công cộng tại Hoa Kỳ sẽ cung cấp thông tin về nhu cầu và cách thức độc giả Hoa Kỳ sử dụng các dịch vụ thư viện công cộng, từ đó làm nguồn tham khảo quan trọng cho các thư viện đi sau lấy căn cứ xây dựng chính sách phát triển của quốc gia mình.

MỞ ĐẦU

Internet đã tác động lớn đến cách mọi người tìm và truy cập thông tin, hiện nay sự phổ biến ngày càng tăng của sách điện tử và các thông tin trên Internet đang biến đổi thói quen đọc của người sử dụng. Trong bối cảnh thay đổi này, các thư viện công cộng đang cố gắng điều chỉnh dịch vụ cho phù hợp với điều kiện mới trong khi vẫn phục vụ nhu cầu của người sử dụng dựa vào các nguồn tài nguyên truyền thống.

Bài viết tổng hợp một số kết quả nghiên cứu của Pew Research Center về tình hình hoạt động của thư viện công cộng tại Hoa Kỳ thông qua các dịch vụ họ cung cấp. Các kết quả khảo sát này cho thấy thực trạng cũng và nhu cầu trong những năm gần đây của cộng đồng dân cư đối với các dịch vụ thư viện công cộng tại Hoa Kỳ, quốc gia đi đầu trong mọi lĩnh vực, trong đó có lĩnh vực thư viện, đây là các thông tin tham khảo quan trọng để các quốc gia đi sau có cái nhìn tổng quát cho các chính sách phát triển thư viện công cộng của mình.

NHU CẦU VÀ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN HOA KỶ ĐỐI VỚI CÁC DỊCH VỤ THƯ VIỆN CÔNG CỘNG

Năm 2013, Pew Research Center với báo cáo “Library services in the digital age”(2) đã công bố kết quả một nghiên cứu của về thái độ và mong đợi của người dân Hoa Kỳ đối với các thư viện công cộng (Dự án PewInternet & American Life Project), kết quả cho thấy các dịch vụ của thư viện trên môi trường số đang được mở rộng và có xu hướng tăng, nhưng tài liệu in vẫn có tầm quan trọng và ý nghĩa rất lớn. Theo đó các dịch vụ được người

* Thạc sĩ, Thư viện Quốc gia Việt Nam

sử dụng cho là “rất quan trọng”, bao gồm: Mượn sách (chiếm 80%); Tư vấn (chiếm 80%) và Miễn phí truy cập vào máy tính và Internet.

Pew Research Center tiếp cận khảo sát vào chính nhu cầu và cách thức người dân sử dụng các dịch vụ tại thư viện công cộng. Kết quả tổng hợp được sắp xếp theo tỷ lệ từ cao xuống thấp.

• Khảo sát về những việc người sử dụng đã sử dụng các dịch vụ mà thư viện công cộng cung.

Kết quả cho thấy các dịch vụ được nhiều người quan tâm sử dụng nhất tại thư viện (chiếm từ 50% - 73%) bao gồm:

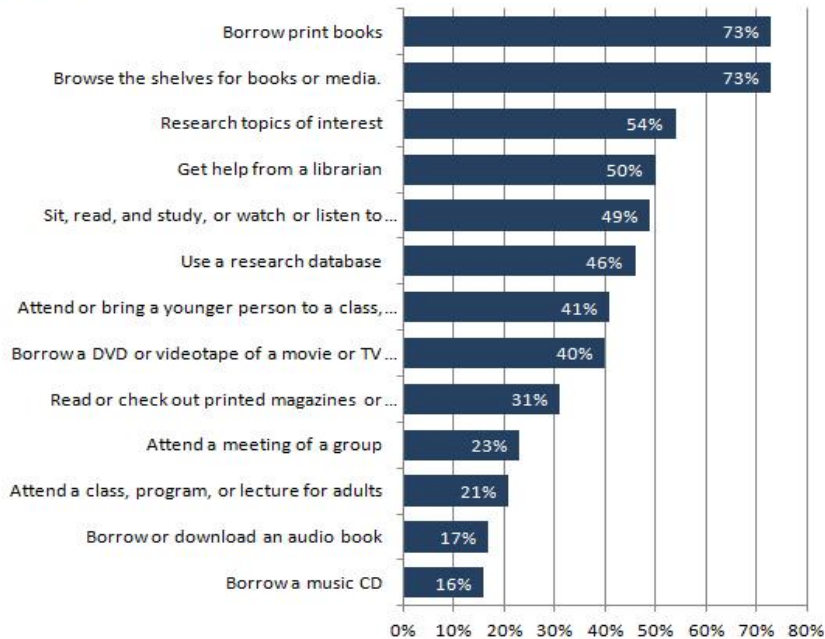
- Mượn sách in.
- Duyệt xem sách/ tài liệu đa phương tiện trên giá.
- Nghiên cứu chủ đề họ ưa thích.
- Nhận sự hỗ trợ từ thủ thư.

Các dịch vụ chiếm tỷ lệ thấp hơn (dưới 50%) bao gồm:

- Ngồi, đọc và nghiên cứu hoặc xem/nghe tài liệu đa phương tiện.
- Sử dụng cơ sở dữ liệu nghiên cứu.
- Tham dự hoặc đưa trẻ em tới một lớp, chương trình hoặc sự kiện được thiết kế cho trẻ em hoặc thiếu niên.
- Mượn băng, đĩa DVD phim hoặc chương trình vô tuyến.
- Đọc hoặc kiểm tra báo hoặc tạp chí in.
- Tham dự buổi gặp mặt nhóm.
- Tham dự một lớp, chương trình hoặc bài giảng cho người trưởng thành.
- Mượn hoặc tải một cuốn sách nói.
- Mượn đĩa nhạc.

What people do at libraries

Among those who have visited a library or bookmobile in the past 12 months, the % who have done the following activities



Kết quả khảo sát về những việc người sử dụng đã sử dụng các dịch vụ mà thư viện công cộng cung cấp tại Hoa Kỳ (nguồn: Pew Research Center)

- Khảo sát về những việc người sử dụng đã truy cập website thư viện để làm gì?.

Kết quả cho thấy các dịch vụ được nhiều người quan tâm sử dụng nhất (chiếm từ 51%-82%) bao gồm:

- Tìm kiếm thư mục sách – bao gồm cả sách nói và e-book, CD và DVD;
- Lấy thông tin cơ bản của thư viện như: Giờ làm việc, địa điểm;
- Đặt mượn sách – bao gồm của sách nói và e-book;
- Gia hạn mượn sách, DVD hoặc CD);
- Sử dụng cơ sở dữ liệu trực tuyến

Các dịch vụ khác có tỷ lệ sử dụng dưới 50% bao gồm:

- Tìm kiếm thông tin về các chương trình hoặc sự kiện của thư viện.
- Lấy thông tin trợ giúp nghiên cứu và làm bài tập về nhà.
- Đọc đánh giá sách hoặc xem gợi ý về sách.
- Kiểm tra xem họ có nợ tiền phạt hay phải trả tiền phạt trực tuyến hay không.
- Đăng ký tham gia các chương trình hoặc sự kiện của thư viện.
- Mượn hoặc tải e-book.
- Đặt chỗ phòng họp.

• Khảo sát về mục đích sử dụng các thiết bị công nghệ tại thư viện, kết quả cho thấy có đến 54% - 66% người sử dụng dùng để:

- Nghiên cứu cho học tập và công việc.
- Truy cập Internet để giải trí.
- Sử dụng e-mail.

Các mục đích khác có tỷ lệ dưới 50%, bao gồm:

- Tìm thông tin về sức khỏe.
 - Truy cập website chính phủ hoặc tìm thông tin về các dịch vụ của chính phủ.
 - Tìm kiếm công việc hoặc đăng ký tuyển dụng trực tuyến.
 - Truy cập mạng xã hội.
 - Tải hoặc xem video trực tuyến.
 - Mua hàng trực tuyến.
 - Trả tiền hoặc giao dịch ngân hàng trực tuyến.
 - Tham gia lớp học trực tuyến hoặc hoàn thành một chương trình để lấy chứng chỉ trực tuyến.
- Về các dịch vụ thư viện người dân mong muốn đối với thư viện công cộng. Dưới đây là các dịch vụ mà cộng đồng dân cư Hoa Kỳ đánh giá là “rất quan trọng” mong muốn thư viện thực hiện, bao gồm:
 - Thủ thư giúp mọi người tìm thông tin họ cần.
 - Cho mượn sách.
 - Sử dụng máy tính và truy cập Internet miễn phí.
 - Bố trí không gian học tập yên tĩnh cho người trưởng thành và trẻ em.
 - Cung cấp các chương trình và lớp học dành cho trẻ em và thanh thiếu niên.
 - Cung cấp miễn phí các cơ sở dữ liệu dành cho nghiên cứu
 - Cung cấp thông tin về các công việc và nguồn việc làm.
 - Cung cấp miễn phí và hoạt động chẳng hạn như các lớp học và sự kiện văn hoá cho cộng đồng dân cư ở mọi lứa tuổi.
 - Cung cấp không gian cho các buổi gặp gỡ của cộng đồng một cách miễn phí.
 - Các dịch vụ cần được ưu tiên mà thư viện công cộng “nên cung cấp” cho cộng đồng, đa số người dân Hoa Kỳ ủng hộ các dịch vụ:
 - Phối hợp nhiều hơn với các trường học địa phương trong việc cung cấp các nguồn tài nguyên cho trẻ em.
 - Cung cấp miễn phí chương trình kỹ năng nhất là các chương trình kỹ năng mẫu giáo để giúp trẻ chuẩn bị đi học.
 - Phân chia không gian riêng biệt cho các dịch vụ khác nhau, chẳng hạn như không gian dành cho trẻ em, phòng máy vi tính, không gian đọc sách và phòng họp, hội thảo...
 - Có không gian thoải mái hơn cho việc đọc, làm việc và thư giãn tại thư viện.
 - Cung cấp thêm sách điện tử đầy đủ hơn.
 - Cung cấp thêm nhiều trải nghiệm học tập mang tính tương tác, trực quan tương tự như các cuộc triển lãm bảo tàng.
 - Giúp người dùng số hóa tài liệu như ảnh gia đình hoặc tài liệu lịch sử.

- Đưa hầu hết các dịch vụ thư viện phục vụ trực tuyến để người dùng có thể truy cập chúng mà không cần đến thư viện.
- Tự động hóa hầu hết các dịch vụ để mọi người có thể tìm thấy những gì họ cần và tự kiểm tra tài liệu mà không cần sự giúp đỡ của nhân viên thư viện.
- Thanh lọc một số sách/kho sách để giải phóng không gian dành thêm không gian cho ứng dụng công nghệ phục vụ người sử dụng.
- Một số dịch vụ khác người dân cho rằng thư viện có thể thực hiện, hoặc có thể không, như:
 - Dịch vụ nghiên cứu trực tuyến nơi người sử dụng có thể đưa ra câu hỏi và nhận được phản hồi từ các nhân viên thư viện.
 - Ứng dụng di động cho phép người sử dụng truy cập và sử dụng dịch vụ thư viện từ điện thoại di động và xem những chương trình nào trong thư viện cung cấp.
 - Chương trình thử thiết bị/ ứng dụng công nghệ mới, một chương trình cho phép mọi người thử các thiết bị hoặc ứng dụng công nghệ mới nhất.
 - Điện thoại ứng dụng GPS giúp tìm tài liệu bên trong thư viện.
 - Kiốt thư viện đặt tại khu dân cư để người sử dụng trả sách, đĩa phim mà không phải đến thư viện.
 - Cá nhân hóa tài khoản cung cấp cho người sử dụng để thư viện có thể cung cấp các thông tin gợi ý về tài liệu dựa trên hoạt động thư viện trước đây của người sử dụng.
 - Tổ chức lớp học về cách tải sách điện tử của thư viện vào các thiết bị cầm tay.
 - Tổ chức phòng lab kỹ thuật số nơi người sử dụng có thể tạo và đăng nội dung kỹ thuật số mới như phim hoặc sách điện tử của riêng người sử dụng.
 - Hướng dẫn cách sử dụng thiết bị đọc sách điện tử cầm tay như đầu đọc sách điện tử và máy tính bảng.

XU HƯỚNG ĐỌC SÁCH ĐIỆN TỬ TĂNG

Năm 2012, với tiêu đề “The rise of e-reading”(1), Pew Research Center cho biết 1/5 số người trưởng thành ở Mỹ (21%) cung cấp rằng họ đã đọc một quyển sách điện tử trong năm qua, và con số này tăng lên sau mùa lễ tặng quà (gift-giving season) cho thấy sự gia tăng tính sở hữu của cả máy tính bảng và đọc sách điện tử các thiết bị nguyên bản như Kindles và Nooks. Cuối năm 2011, 17% người trưởng thành Hoa Kỳ đã cung cấp rằng họ đọc một quyển sách điện tử trong năm trước; vào đầu tháng 2/2012, tỷ lệ này đã tăng lên 21%.

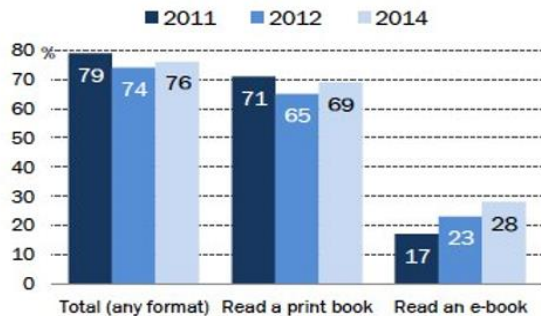
Sự gia tăng của sách điện tử trong văn hoá Hoa Kỳ là một phần của một câu chuyện lớn hơn về sự thay đổi từ in ấn sang tài liệu số. Trong một cuộc khảo sát cuối năm 2011, khoảng 43% Hoa Kỳ từ 16 tuổi trở lên cho biết họ đã đọc một quyển sách điện tử trong năm qua hoặc đã đọc những nội dung dài như tạp chí, tin bài ở định dạng số trên một thiết bị đọc sách điện tử, máy tính bảng, máy vi tính hoặc điện thoại di động.

Sự phổ biến ngày càng tăng của sách điện tử và thông qua các thiết bị đọc sách điện tử chuyên dụng được ghi lại trong một loạt các cuộc điều tra tại Hoa Kỳ được thực hiện bởi Pew Research Center với Dự án Internet & American Life nhằm mục đích tìm kiếm thói quen đọc chung của công chúng, sách, sách điện tử, sách nói, và thái độ của họ về những cách thay đổi mà sách được cung cấp cho công chúng.

Năm 2014, với báo cáo “E-reading rises as device ownership jumps” (3), Pew Research Center công bố một kết quả nghiên cứu về tỷ lệ người đọc sách điện tử, theo đó tỷ lệ người trưởng thành đọc sách điện tử trong năm 2014 qua đã tăng lên 28% và cho biết phần lớn người trưởng thành tại Hoa Kỳ đọc một cuốn sách in trong năm, nhưng số người đọc sách điện tử tiếp tục gia tăng. Năm 2014 có 3 trong số 10 người trưởng thành đọc một cuốn trong năm và một nửa trong số họ sở hữu máy tính bảng (tablet) hoặc máy đọc sách (e-reader), với việc gia tăng sở hữu các máy tính bảng đó họ sử dụng sách điện tử nhiều hơn.

Most adults read a book in the past year; print remains most popular, but e-reading is on the rise

Among American adults 18 and older, the % who read at least one book (in total, in print, or as an e-book) in the past year



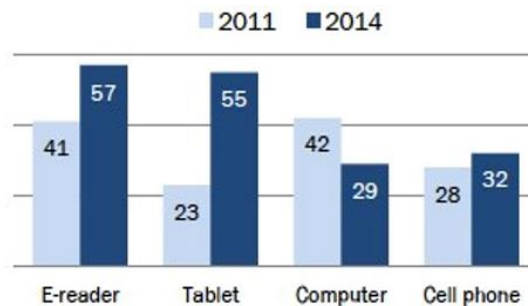
* "Total" also includes those who listen to audio books (not shown).
 Source: Pew Research Center's Internet Project Omnibus Survey, January 2-5, 2014. N= 1005 American adults ages 18 and older. Interviews were conducted on landlines and cell phones, in English and Spanish.

PEW RESEARCH CENTER

Tỷ lệ đọc ít nhất 1 cuốn sách (tính tất cả các định dạng) của người trưởng thành Hoa Kỳ từ 2011-2014 (nguồn: Pew Research Center)

As tablet ownership grows, more use them for e-books

Among all e-book readers ages 18 and older, the % who read e-books on each device



Source: Pew Research Center surveys, Dec 2011-January 2014. Interviews were conducted on landlines and cell phones, in English and Spanish.

PEW RESEARCH CENTER

Tỷ lệ đọc sách điện tử của người trưởng thành Hoa Kỳ năm 2011 so với năm 2014 (nguồn: Pew Research Center)

KẾT LUẬN

Qua các báo cáo về tình hình sử dụng dịch vụ của thư viện công cộng Hoa Kỳ, có thể khẳng định các dịch vụ cơ bản của thư viện công cộng vẫn sẽ tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong những năm tới, tuy nhiên với thách thức và áp lực lớn từ sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông, sự thay đổi về cách thức tạo ra thông tin nói chung và xu thế sử dụng công nghệ trong lưu trữ và truyền bá thông tin, sự cạnh tranh từ các loại hình cung cấp thông tin hiện đại khác, thư viện công cộng cần điều chỉnh các dịch vụ phù hợp với xu thế. Mặt khác thư viện công cộng cũng cần phát huy và khẳng định vai trò là môi trường giáo dục, là không gian chia sẻ tri thức, là điểm văn hóa, sinh hoạt cộng đồng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lee Rainie, Kathryn Zickuhr, Kristen Purcell, Mary Madden, Joanna Brenner (2012), The rise of e-reading, *Pew Research Center's Internet & American Life Project*.
2. Kathryn Zickuhr, Lee Rainie, Kristen Purcell (2013), Library Services in the Digital Age, *Pew Research Center's Internet & American Life Project*.
3. Kathryn Zickuhr, Lee Rainie (2014), E-Reading Rises as Device Ownership Jumps, *Pew Research Center's Internet & American Life Project*.

