

ULC CÔNG BỐ KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ PHỤC HỒI SAU ĐẠI DỊCH VÀ SỰ THAY ĐỔI TRONG HÀNH VI CỦA NGƯỜI DÙNG THƯ VIỆN

Ngày 19/11/2024, Hội đồng Thư viện Đô thị (ULC) đã công bố báo cáo kết quả Khảo sát Thông tin Thư viện năm 2024, trong đó nêu bật những thành công và thách thức mà các thư viện công cộng ở Bắc Mỹ đã trải qua trong quá trình phục vụ cộng đồng của họ kể từ thời kỳ đỉnh điểm của đại dịch COVID-19. Phiếu khảo sát đã được gửi tới 185 thư viện thành viên trên khắp Hoa Kỳ và Canada vào mùa hè năm 2023, yêu cầu cung cấp thông tin về ngân sách hàng năm, nhân sự, hoạt động và lượng khách truy cập trong năm 2023. ULC đã nhận được phản hồi từ 115 hệ thống, bao gồm tổng cộng 2.260 địa điểm và tổng thể hơn 87,5 triệu người.

Dựa vào dữ liệu thu được, cuộc khảo sát cung cấp một bức ảnh chụp nhanh về xu hướng trong hoạt động, dịch vụ và lập trình của thư viện. Báo cáo năm 2024 đã kết hợp dữ liệu từ cuộc khảo sát năm 2019 để so sánh các số liệu thời kỳ trước đại dịch với số liệu thống kê từ năm 2022 và 2023, xem xét những thay đổi trong nhiều lĩnh vực. Kết quả khảo sát được phân loại thành các chủ đề như: sự thu hút và tham dự, trải nghiệm tại chỗ và sử dụng không gian, chương trình và dịch vụ thư viện, nhân sự và ngân sách.

Giám đốc nghiên cứu và dữ liệu của ULC, Femi Adelakun cho biết, ULC mong muốn tìm hiểu sâu hơn về cách người dùng tương tác với các chương trình và dịch vụ thư viện. Đó là cách tiếp cận để thực hiện khảo sát - tìm ra các biến số và tập dữ liệu để bắt đầu ghép lại bức tranh.

Khảo sát tuân theo các biện pháp thu thập dữ liệu cơ bản của Viện Bảo tàng và Dịch vụ Thư viện (IMLS), nhưng với một bộ câu hỏi được sắp xếp hợp lý hơn, chỉ đề cập đến các

xu hướng liên quan đến cách người dùng trải nghiệm không gian thư viện, thiết kế bộ câu hỏi ngắn gọn và cụ thể để thu thập thông tin nhiều hơn về cách tương tác của người dùng.

Người tham gia khảo sát được khuyến khích sử dụng các kết quả nghiên cứu làm tiêu chuẩn để đánh giá việc cung cấp dịch vụ, thiết kế chương trình, nhân sự và ngân sách của họ so với các thư viện khác. Các dữ liệu này có thể được sử dụng khi thương thảo với ban quản lý, hội đồng thành phố, ban quản lý quận trong cộng đồng thư viện.

Thay đổi về dịch vụ sử dụng

Năm 2023, lượng khách đến thư viện trực tiếp giảm khoảng 35% so với mức trước đại dịch, vẫn tiếp tục phục hồi từ mức thấp của năm 2022. Các thư viện phản hồi rằng lượng khách đến thăm trực tiếp vào năm 2023 tăng 24% so với năm trước.

Trong khi lượng khách giảm nhưng việc sử dụng phòng họp và tài nguyên điện tử đã đạt đến một mức cao mới. Từ năm 2022 đến năm 2023, số lượng đặt phòng trung bình tăng đáng kể 52% - tăng 18% so với năm trước, mặc dù lượng người tham dự giảm. Theo Adelakun đó là kết quả mạnh mẽ nhất được rút ra, vì nó cũng liên quan đến những thực tế khác trong xã hội. Nhiều người trong chúng ta đang làm việc từ xa, không phải ai cũng có đủ nguồn lực để có một phòng làm việc hoặc một không gian đủ rộng, hoặc để chăm sóc cả gia đình và đáp ứng các hoạt động văn phòng. Vì vậy, một số người vẫn cần không gian để đến làm việc và thư viện dường như đang đáp ứng được nhu cầu đó.

Việc sử dụng máy tính trong thư viện đã giảm mạnh, với mức năm 2023 giảm 69% so với năm 2022 và khoảng 79% so với năm

2019. Tại các thư viện lớn nhất, phục vụ hơn 700.000 người, mức giảm từ thời kỳ trước đại dịch đã tăng lên 84%. Tuy nhiên, các thư viện được khảo sát đã ghi nhận mức tăng trung bình 24% trong các phiên kết nối không dây từ năm 2022 đến năm 2023. Internet vẫn đang được sử dụng khá nhiều, nhưng cuộc khảo sát cho thấy trong thời kỳ đại dịch, ngày càng nhiều người có thiết bị riêng khi họ không thể sử dụng máy tính trong thư viện.

Các chương trình và lượng người tham dự chương trình cũng đang tăng lên, sau khi giảm mạnh so với mức trước đại dịch. Vào năm 2023, tổng số chương trình được tổ chức đã tăng khoảng 42% so với số liệu năm 2022 và lượng người tham gia chương trình trung bình tăng 53%. Nhưng những con số đó vẫn chỉ ra những thay đổi lớn ở cả phía thư viện và phía người dùng. Các chương trình và lượng người tham gia chương trình đã giảm so với năm 2019 lần lượt là 58% và 38%. Các thư viện có quy mô vừa, phục vụ cho nhóm dân số từ 350.000 đến 700.000 người, đã chứng kiến sự sụt giảm lớn nhất về số chương trình, cung cấp ít hơn 68% chương trình vào năm 2023 so với số liệu năm 2019.

Báo cáo cũng minh họa rõ ràng cách đại dịch thay đổi thói quen mượn sách. Việc sử dụng tài nguyên điện tử tăng 11% trong giai đoạn 2022-2023, tăng 40% tổng thể kể từ năm 2019. Đồng thời, lưu thông tài liệu vật lý giảm: số liệu năm 2023 thấp hơn 7% so với năm 2022 và thấp hơn 30% so với năm 2019.

Nhân sự và ngân sách

Khi hành vi và nhu cầu của khách hàng thay đổi, nhân sự và ngân sách cũng được điều chỉnh cho phù hợp. Mặc dù tổng thể mức nhân sự gần với con số trước đại dịch, nhưng không được phân bổ đều. Một số hệ thống báo cáo nhân viên toàn thời gian ít hơn 40%, và một số khác báo cáo nhiều hơn 40%.

Với sự trở lại của người dùng thư viện, các sự cố an ninh đã tăng lên, tăng 29% từ năm 2022 đến năm 2023 và 7% từ năm 2019, dù lượng khách đến thư viện vẫn thấp hơn mức trước đại dịch. Các thư viện đô thị nhỏ, với quy mô phục vụ dưới 350.000 người, đã chứng kiến sự gia tăng lớn nhất về báo cáo sự cố so với mức năm 2019.

Ngân sách an ninh trung bình đã tăng đáng kể để ứng phó với sự cố. Năm 2023, các thư viện đã chi nhiều hơn gần 31% cho các vấn đề về an ninh so với năm 2019. Các thư viện lớn nhất chứng kiến mức tăng ngân sách an ninh lớn nhất, chi nhiều hơn 45% so với mức năm 2019.

Các thư viện cũng đang chi tiền cho các dự án. Vào năm 2023, 16% báo cáo sẽ bắt đầu xây dựng ít nhất một chi nhánh mới.

Hướng tới khảo sát năm 2025

ULC sẽ tiến hành Khảo sát thông tin chi tiết về thư viện một lần nữa vào năm 2025 để xem xét dữ liệu năm 2024. Dù một số câu hỏi khảo sát chi tiết hơn có thể thay đổi đôi chút, nhưng các danh mục chung sẽ vẫn giữ nguyên để có thể so sánh với các danh mục trong các cuộc khảo sát trước đây. Đây sẽ là một phần thường niên ULC thực hiện trong tương lai, để có thể phân tích dữ liệu xu hướng.

Dữ liệu này cũng mở rộng ra ngoài phạm vi của các thư viện công cộng. Theo Adelakun, khi bắt đầu xem xét một tập hợp các biến, chúng bắt đầu cho thấy một bức tranh tác động có liên quan đến cách mọi người sử dụng không gian. Và nó cũng đúng với các ngành công nghiệp khác đang kinh doanh dịch vụ liên quan tới con người như quán cà phê, không gian công cộng, thậm chí cả tòa nhà văn phòng và không gian làm việc chung linh hoạt.

H.N.M

Nguồn: <https://www.libraryjournal.com/story/ulc-2024-library-insights-report-shows-rebounds-from-pandemic-shifts-in-user-behavior>