

HỆ THỐNG TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN THẾ GIỚI TRONG ĐẠI DỊCH COVID-19

Đại dịch Covid-19 xuất hiện đầu tiên ở Vũ Hán, Trung Quốc tháng 12/2019. Khi đó, không ai nghĩ rằng căn bệnh cúm do virus Covid-19 gây ra lại có thể trở thành đại dịch trên thế giới chỉ sau bốn tháng. Không một ai, không một tổ chức cũng như không một quốc gia nào có kinh nghiệm về một đại dịch như thế này trước đó. Sức lây lan của virus Covid-19 đã làm đảo lộn toàn bộ hoạt động của thế giới loài người. Mọi người đều phải ở trong nhà, các chính phủ phải ra lệnh cách ly xã hội, thậm chí, có quốc gia phải dùng tới lệnh giới nghiêm như Pháp, Italia,... để ngăn chặn sự lây lan của virus. Các hoạt động làm việc, học tập, nghiên cứu mang tính tương tác trực tiếp bị đình trệ, chuyển sang các hoạt động từ xa (remote distance) như học tập trực tuyến, giao dịch trực tuyến, chính phủ điện tử.

1. CÁC TRUNG TÂM THÔNG TIN - TƯ LIỆU ĐÓNG CỬA HÀNG LOẠT VÀ ĐỐI MẶT VỚI THÁCH THỨC TRONG ĐẠI DỊCH COVID 19

Sự bùng phát dữ dội của dịch bệnh Covid -19 đã tấn công thẳng vào các hoạt động mang tính tập trung của cuộc sống xã hội hiện đại trong đó có hoạt động học tập tại các khu vực trường sở do cơ chế lây lan nhanh chóng của virus. Các hoạt động học tập được khuyến cáo nhanh chóng chuyển sang học tập từ xa. Ngày 03/4/2020, trang chủ của Liên đoàn quốc tế của Hiệp hội Thư viện thế giới và Tổ chức (IFLA), đăng chuyên mục Covid-19 và Lĩnh vực thư viện thế giới [4]. Ngày 24/03/2020, trên website của Thư viện đại học Cornell (Mỹ) xuất hiện dòng thông báo: “Chúng tôi cam kết cung cấp các dịch vụ từ xa tuyệt vời cho các bạn trong cuộc khủng hoảng y tế công cộng hiện nay. Hãy nói cho chúng tôi cách giúp bạn hoặc bạn hãy sử dụng chuyên mục tư vấn hỏi đáp” [6]. Thời điểm này cũng là khi thư viện trường đại học Cornell bắt đầu

đóng cửa theo khuyến cáo của chính phủ. Tại những nước khác trên thế giới, có những chuỗi phản ứng khá giống nhau trước sự lây lan của đại dịch Covid-19 như Trung tâm Lưu trữ quốc gia Anh thông báo đóng cửa không hạn định, hỗ trợ nghiên cứu từ xa, Trung tâm học liệu của Trường phổ thông Mỹ tại Thụy Sĩ cũng đóng cửa và thông báo hỗ trợ cha mẹ cũng như học sinh cấp hai và cấp ba trong việc học tập từ xa (distance learning) như tư vấn phương pháp học, khảo sát ý kiến cha mẹ học sinh về vấn đề của học sinh khi học từ xa, tiến hành khảo sát tính hiệu quả trong thực hành dạy từ xa của các giáo viên để từ đó cung cấp những nội dung phục vụ bám sát với tình huống học tập thực tế [18]. Thư viện Quốc gia Pháp thông báo đóng cửa từ ngày 14/03/2020 do tình hình dịch bệnh, chỉ duy trì trang thư viện số [14]. Thư viện Quốc hội Mỹ thông báo đóng cửa vô thời hạn trong tình hình dịch bệnh tăng mạnh tại Mỹ và giới thiệu về các dịch vụ trực tuyến (online) mà bạn đọc có thể tiếp cận. Thư viện Nghị viện Nhật Bản chạy dòng tin tạm đóng cửa tới 20/05/2020 trên website chính và mở rộng hoạt động của dịch vụ tìm kiếm trực tuyến [16].

Như vậy, có thể thấy rằng, đại dịch Covid- 19 đã đẩy hệ thống trung tâm thông tin - thư viện của những nước bị dịch bệnh chi phối chuyển hẳn sang trạng thái hoạt động trực tuyến. Không còn khung cảnh học tập và mượn trả trong không gian thực của thư viện. Việc đóng cửa trong không gian thực của các trung tâm nói trên đều được thực thi theo lệnh của chính phủ, nằm trong hàng loạt hoạt động đối phó dịch bệnh mà chính phủ nhà nước sở tại đưa ra. Việc chuyển đổi hoạt động sang mô hình làm việc từ xa mà trước đó các thư viện mới chỉ thực hiện được một phần hoạt động dịch vụ của mình trong môi trường trực tuyến, đồng thời hoàn toàn không được chuẩn bị

kỹ lưỡng đã tạo ra những thách thức không nhỏ đối với các cơ quan thông tin - thư viện nói trên. Lần đầu tiên trong lịch sử của ngành thông tin - thư viện thế giới, các cơ quan thông tin phải tương tác quản lý cũng như hoạt động nghiệp vụ, phục vụ trong môi trường ảo nhưng lại trên cơ sở các thực thể vật lý trong không gian thực như bạn đọc, sách, các thủ thư. Điều này hoàn toàn khác biệt với việc vận hành một thư viện ảo. Trong thư viện ảo, mọi thứ được vận hành khép kín trong một mô hình thư viện được thiết kế trong không gian ảo. Nhưng trong vận hành tương tác trực tuyến của các thư viện và trung tâm học liệu, chỉ có tương tác (lệnh và yêu cầu) là thực hiện trong môi trường trực tuyến (ảo), người đọc hiện hữu, tài liệu hiện hữu, và thủ thư hiện hữu. Ví dụ như bạn muốn photo tài liệu, bạn không thể tới thư viện do thư viện đóng cửa. Bạn chỉ có thể truy cập tìm kiếm trực tuyến, viết thư gửi đến người thủ thư, hoặc nếu có ấn bản số bạn sẽ được cung cấp ngay, hoặc nếu không có ấn bản số, thủ thư có trách nhiệm scan từ tài liệu thực và cung cấp cho bạn qua đường thư điện tử hoặc tài khoản mạng xã hội cho bạn. Chính vì thế, các nhà quản lý những trung tâm thông tin- thư viện đang phải đối mặt với những vấn đề trong quản lý về lưu thông tài liệu, đảm bảo dịch vụ, thỏa mãn nhu cầu đọc cũng như sự an toàn sức khỏe của các thủ thư trong bối cảnh phục vụ nhu cầu tin của người dùng tin chuyển đổi công việc từ không gian thực sang trực tuyến trong điều kiện cách ly và phong tỏa xã hội tại các nước đang bị đại dịch hoành hành.

2. GIẢI QUYẾT THÁCH THỨC VỀ VẬN HÀNH VÀ QUẢN LÝ TRỰC TUYẾN ĐỐI VỚI CÁC TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN

Như đã nói ở trên, các trung tâm thông tin - thư viện phải đối mặt với rất nhiều thách thức trong điều kiện chuyển đổi làm việc từ xa mà đại dịch đưa tới. Đối với đại dịch Covid-19, mọi tổ chức quốc tế, quốc gia, ngành, lĩnh vực hay cá nhân đều không thể lường trước được những vấn đề mà

Covid-19 gây ra. Do vậy, các nhà quản lý trung tâm thông tin - thư viện cũng trong tình trạng tương tự và phải đối mặt với vô vàn những vấn đề đặt ra khi họ vẫn phải tiếp tục vận hành thiết chế này trong bối cảnh cách ly xã hội thậm chí là trong bối cảnh nhà nước tuyên bố tình trạng khẩn cấp như Pháp, Italia, Anh và tình trạng thảm họa quốc gia như Mỹ. Vấn đề đặt ra là, khi làm việc từ xa (ở nhà), người thủ thư làm việc như thế nào là hiệu quả? Khi ở nhà, người thủ thư giữ liên lạc với mọi người trong guồng máy ra sao? Và người quản lý sẽ quản lý thế nào cho hiệu quả guồng máy trong điều kiện giãn cách xã hội và tránh lây nhiễm Covid-19 cho bản thân và đồng nghiệp? Rõ ràng là, công cụ là điều cần thiết nhất, là điều kiện tối ưu để thiết lập sự thông suốt trong guồng máy. Những công cụ liên lạc như điện thoại và các công cụ được phát triển miễn phí hoặc có trả phí trên internet được sử dụng để đảm bảo sự thông suốt công việc giữa các thủ thư như facebook, twitter, Instagram, viber,... Tại các thư viện, do các hoạt động tương tác giữa thủ thư với người đọc trực tiếp giảm đi trong các dịch vụ truyền thống, những nhà quản lý thư viện sẽ điều động những thủ thư thuộc bộ phận này chuyển sang làm và hỗ trợ cho các nhóm thủ thư thực hiện dịch vụ trực tuyến của thư viện như tăng cường kiểm tra thông tin đảm bảo thông suốt giữa người đọc và thư viện, lọc và phân loại các yêu cầu tin từ email, tư vấn cho bạn đọc qua các dịch vụ trực tuyến, hướng dẫn sử dụng các dịch vụ trực tuyến,... Các nhà quản lý thư viện cũng sẽ tìm kiếm những gợi ý cho việc vận hành quản lý cơ quan của mình một cách tốt nhất hoặc tìm kiếm tư vấn từ các hiệp hội nghề khu vực và quốc tế. Thông qua internet, các diễn đàn của các hiệp hội nghề được mở ra nhằm chia sẻ các sáng kiến trong quản lý và vận hành thư viện trong điều kiện cách ly xã hội do đại dịch Covid-19 đem lại.

Trong đại dịch Covid-19, vai trò của internet cùng sự kết hợp của Trí tuệ nhân tạo, Dữ liệu lớn, thành quả của cách mạng công nghệ 4.0, đóng vai trò hết sức quan

trọng. Riêng trong lĩnh vực thông tin - thư viện, chúng đã giúp các nhà quản lý cũng như các nhân viên trung tâm tư liệu có được những công cụ hữu hiệu trong vận hành và quản lý cơ quan thông tin - thư viện của mình một cách hiệu quả như mạng xã hội Facebook, Instagram, Twiter, các công cụ hội họp và giảng dạy như Microsoft Team, Google Team và những công cụ phụ trợ khác trên web như email, chatbox trên web,... Với công nghệ 4G, tốc độ truyền tải internet được gia tăng nhanh chóng, từ đó, đảm bảo thông tin liên lạc kịp thời. Thông qua internet, các diễn đàn chia sẻ các giải pháp cải thiện hiệu quả trong làm việc trực tuyến của các thủ thư được thành lập nhằm chia sẻ các phương thức phục vụ cũng như thúc đẩy và giúp đỡ lẫn nhau của các thủ thư. Tại Mỹ, chính quyền các bang cũng trực tiếp giúp đỡ các thư viện công như Văn phòng Chỉ thị công bang Wincosin thành lập website thông tin về Covid 19 và chỉ thị dành cho thư viện công cộng, những thông tin hỗ trợ các thư viện trong bang hoạt động trong bối cảnh đại dịch [6]. Vai trò của các hiệp hội nghề trong việc liên kết, giúp đỡ các trung tâm thông tin - thư viện giải quyết những thách thức cũng hết sức quan trọng. Các hiệp hội nghề trong lĩnh vực thông tin - thư viện tìm kiếm phương án cũng như giải pháp giúp đỡ các thành viên như Hiệp hội thư viện Lavia tổ chức đại hội trực tuyến thảo luận về phương án hoạt động trong bối cảnh Covid - 19 [13], Hiệp hội nghề của các thủ thư NewZealand (LIANZA) phát triển Virtual Storytimes Aotearoa trong bối cảnh dịch bệnh [14], Trường Thư viện và Thông tin của Đại học Nam Carolina mở diễn đàn trực tuyến thúc đẩy phát triển nghề nghiệp của các thủ thư và các nhà quản lý thư viện trong bối cảnh dịch bệnh nặng nề ở châu Âu và Mỹ [12]. Tại Pháp, Hiệp hội Thủ thư Pháp đã đưa ra những hướng dẫn cụ thể trong việc vận hành và quản lý các dịch vụ thư viện trong bối cảnh phong tỏa của đại dịch mà không tạo ra nguy cơ cho các thủ thư cũng như cho hệ thống y tế [18]. Cổng thông tin của hệ thống Thư viện Đức đưa

ra những đề xuất về quản lý cũng như vận hành cho các thư viện trong bối cảnh cách ly và giãn cách xã hội [2]. IFLA cũng đưa ra những chuyên đề về giải quyết các thách thức mà các thư viện đối mặt như: cách tiếp cận khác biệt của các thư viện trong bối cảnh đại dịch; tái chỉ định các tài nguyên thư viện; vận hành dịch vụ thư viện ra sao [6],... Những hoạt động nói trên của các hiệp hội thư viện và thủ thư không chỉ tạo ra sự liên kết mật thiết cho cộng đồng thông tin - thư viện mà còn giúp định hướng thống nhất phương thức giải quyết các thách thức cho các trung tâm thông tin tư liệu đang phải đối mặt.

3. DỊCH VỤ TỪ XA/TRỰC TUYẾN CỦA CÁC TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH COVID-19

Cơ chế lây lan mạnh của Covid-19 đã làm gián đoạn các hoạt động giao tiếp trực tiếp giữa người với người. Ở những nước có sự xuất hiện mạnh của Covid 19, xã hội bị phong tỏa hoặc giãn cách. Rất nhiều ngành nghề đã phải chuyển sang hoạt động trực tuyến/từ xa. Mọi người làm việc ở nhà. Tại rất nhiều các thư viện trên thế giới, nơi đại dịch hoành hành, việc đóng cửa diễn ra theo lệnh của chính phủ các nước sở tại trong bối cảnh chống dịch Covid-19. Đóng cửa cũng đồng nghĩa một số dịch vụ thư viện liên quan tới hoạt động giao tiếp trực tiếp như mượn- trả sách, đọc tại chỗ, trưng bày - triển lãm, hội họp cũng bị ngừng lại. Các thư viện chuyển sang đẩy mạnh hoạt động dịch vụ từ xa/trực tuyến nhằm đáp ứng nhu cầu đọc mạnh mẽ của độc giả trong bối cảnh làm việc tại nhà. Trước đại dịch, các dịch vụ từ xa/trực tuyến được vận hành song song với các dịch vụ truyền thống. Trong đại dịch, các dịch vụ truyền thống tạm ngừng, nhu cầu sử dụng dịch vụ từ xa/trực tuyến của thư viện tăng cao, tư vấn về sử dụng dịch vụ thư viện trực tuyến qua điện thoại cũng tăng vọt do tình trạng cách ly xã hội tại nhiều nước bị đại dịch tấn công. Từ trước đến nay, các thư viện không đặt mục tiêu xây dựng thư viện số và dịch vụ số hoàn toàn, dịch vụ

số và tài liệu số chỉ là một trong những bộ sưu tập cũng như trong hệ thống dịch vụ thư viện mà thôi. Do đó, khi chuyển đổi sang chế độ làm việc từ xa, các loại hình thư viện trên thế giới đều phải triển khai các dịch vụ từ xa/trực tuyến dựa trên các bộ sưu tập số.

Thư viện Quốc gia Pháp, thúc đẩy việc sử dụng sản phẩm số và dịch vụ trực tuyến của họ thông qua triền lãm ảo Fantasy về lịch sử, hỗ trợ cho việc học tập và nghiên cứu các khía cạnh khác nhau về xã hội con người [11]. Đây là một trong những sản phẩm số được thực hiện rất nhanh chóng, sinh động và phong phú về các tài liệu mà thư viện Pháp hiện lưu giữ. Thư viện Quốc gia Pháp cũng thúc đẩy sử dụng rộng rãi Thư viện số Gallica. Thư viện Quốc gia Tây Ban Nha tập trung thúc đẩy các dịch vụ số, chúng được ưu tiên trên đầu trang web của thư viện [10]. Thư viện Vatican đưa thư viện số của mình lên trang nhất, nơi dễ chú ý nhằm thúc đẩy việc sử dụng tài nguyên số của cộng đồng bạn đọc và học giả nghiên cứu trong đại dịch hiện nay [9]. Họ cũng thông báo rõ, ngay dưới dịch vụ thư viện số, dòng thông báo về các bộ sưu tập không được phục vụ trong bối cảnh Covid 19 bao gồm sách in và tài liệu mộc bản. Thư viện Quốc gia Anh, một trong những nước chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch, đặt thông báo về chế độ làm việc từ xa/trực tuyến và các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ, truy cập đến tài nguyên số trực tuyến của thư viện thông qua điện thoại hoặc thư điện tử [1].

Nhiều thư viện trường học, trong bối cảnh giãn cách xã hội, trẻ em học tập trực tuyến tại nhà, cũng phục vụ trực tuyến hỗ trợ các bạn nhỏ học tập và hỗ trợ các phụ huynh giúp đỡ các bạn bé học tập, hỗ trợ các dịch vụ cho mượn từ xa và học tập tại nhà, mở dịch vụ trực tuyến cho các cấp học phổ thông, hỗ trợ tư vấn trực tuyến qua điện thoại hoặc qua thư điện tử cho cha mẹ học sinh trong việc hướng dẫn các bạn nhỏ học tập tại nhà trong bối cảnh đại dịch.

Riêng tại Mỹ, quốc gia bị ảnh hưởng nặng nề nhất trong Đại dịch Covid -19, cộng đồng

thư viện đoàn kết thúc đẩy mở rộng dịch vụ phục vụ trong bối cảnh khủng hoảng của dịch bệnh. Thư viện Quốc hội Mỹ thông báo đóng cửa và dừng các dịch vụ thực như thăm quan thư viện, đọc tại thư viện, thông báo triển khai và hỗ trợ các dịch vụ phục vụ thông tin trực tuyến, mở rộng việc đọc và tiếp cận tới các bộ sưu tập số, các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ bạn đọc thông qua dịch vụ “Hỏi - đáp” trong bối cảnh giãn cách xã hội. Thư viện bang Washington, Mỹ, đã thiết lập một website chuyên biệt cung cấp thông tin về các cơ sở dữ liệu trực tuyến tại các thư viện khác nhau trên khắp nước Mỹ dành riêng cho từng đối tượng từ cấp học mẫu giáo đến các nhà nghiên cứu chuyên sâu sau đại học [20]. Tại Wincosin (Mỹ), các thư viện trường học và thư viện công cộng là đối tượng được nhận gói hỗ trợ 250.000\$ để hỗ trợ mở rộng dịch vụ từ xa, các bộ sưu tập sách điện tử và sách nói phát triển việc học tập tại nhà của trẻ em [6]. Thư viện Shorwood (Wincosin) thông báo trên cổng thông tin về hoạt động của mình và việc triển khai tập trung các dịch vụ trực tuyến, các bộ phận có trách nhiệm phục vụ của thư viện trong bối cảnh đại dịch [8]. Thư viện Y học quốc gia Mỹ mở rộng truy cập tới các cơ sở dữ liệu số về nghiên cứu Covid 19, cơ sở dữ liệu này được chuyển sang cập nhật tài liệu số hàng ngày [19]. Thư viện đại học Harvard thông báo chuyển sang làm việc trực tuyến, dành một website về các dịch vụ từ xa hỗ trợ sinh viên và học giả, các truy cập số mở dành cho bạn đọc và đồng thời thư viện cũng cung cấp đường link tới các cơ sở dữ liệu số trực tuyến của các thư viện liên kết khác [3].

Có thể thấy rằng, trong bối cảnh giãn cách/cách ly xã hội để kiểm soát đại dịch, phần lớn trung tâm thông tin - thư viện trên thế giới đều phải tuân thủ theo khuyến cáo y tế cộng đồng từ chính phủ nước sở tại, đóng cửa và buộc phải chuyển sang làm việc từ xa/trực tuyến và cung cấp các dịch vụ từ xa/trực tuyến cho người đọc. Dù đã triển khai các dịch vụ từ xa/trực tuyến, tuy nhiên, dưới bối cảnh giãn cách xã hội của đại dịch, các trung tâm thông tin - thư viện vẫn phải

đối mặt với những thách thức về cách tiếp cận, các thách thức trong quản lý và vận hành thư viện, thúc đẩy và phát triển mở rộng các dịch vụ từ xa/trực tuyến. Việc đối mặt và cách thức giải quyết các vấn đề đặt ra trong việc chuyển đổi làm việc từ xa/trực tuyến hoàn toàn của các trung tâm thông tin - thư viện cũng đã đem lại cho các thủ thư cũng như những nhà quản lý thư viện tại các nước chịu ảnh hưởng của Covid-19 những kinh nghiệm mới mẻ khi tương tác môi trường trực tuyến. Những kinh nghiệm này chắc chắn sẽ được sử dụng để hoàn thiện các dịch vụ từ xa/trực tuyến của các thư viện nói trên trong và sau đại dịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Accessing British Library Online content and services. <https://www.bl.uk/news/2020/march/access-to-the-british-library-during-temporary-closure>.
2. Bibliotheksangebote in Zeiten von Corona. <https://bibliotheksportal.de/>. Truy cập ngày 06/04/2020.
3. Coronavirus (COVID-19). <https://library.harvard.edu/coronavirus>. Truy cập ngày 06/04/2020.
4. Covid - 19 and Global Library Field. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>.
5. Covid-19 (Coronavirus) closure of all Bnf sites. <https://www.bnf.fr/fr>. Truy cập ngày 07/04/2020.
6. Covid -19 informations Wincosin Public Libraries. <https://dpi.wi.gov/pld/boards-directors/disaster-planning/coronavirus>. Truy cập ngày 11/04/2020.
7. Covid-19 Library Service Updates for Spring 2020. <https://www.library.cornell.edu/covid-19>. Truy cập ngày 07/04/2020
8. Covid 19 Response. <https://www.shorewoodlibrary.org/discover/covid19.php>. Truy cập ngày 11/04/2020.
9. Digivatlib. <https://digi.vatlib.it/?ling=en>. Truy cập ngày 06/04/2020.
10. Explora nuestros recursos digital. https://bnescolar.bne.es/?fbclid=IwAR1NGZhB-YakRbBla4WH_LdJvRMtMIPXTNZC1dck-BqdIL54COn7Yz9iPYB_o. Truy cập ngày 17/04/2020
11. Fantasy. <https://fantasy.bnf.fr/decouvrir/quand-les-femmes-prennent-le-pouvoir/?step=0>, Truy cập ngày 17/04/2020.
12. Free Library Professional Development for Librarians during the Pandemic. <https://librarian.support/>. Truy cập ngày 16/04/2020
13. Library Association of Latvia. <https://www.facebook.com/latvijas.bibliotekaru.biedriba/?pageid=254389961290900&ftentidentifier=2464960293567178&padding=0>. Truy cập ngày 10/04/2020.
14. Library Aotearoa. <https://www.librariesaotearoa.org.nz/korero-blog>. Truy cập ngày 04/04/2020.
15. Middle and High School parents weigh in on distance learning. <https://www.tasis.com/page.cfm?p=5716&newsid=1437>. Truy cập ngày 05/04/2020.
16. National Diet Library. <https://www.ndl.go.jp/en/>. Truy cập ngày 28/03/2020.
17. Public Library and School Library Service during Covid – 19. <https://dpi.wi.gov/news/dpi-connected/information-public-libraries-and-school-libraries-covid-19>. Truy cập ngày 08/04/2020.
18. The continuation of certain library services cannot be carried out to the detriment of public health. <http://www.abf.asso.fr/1/22/862/ABF/-communiquela-poursuite-de-certain-services-de-bibliotheques-ne-saurait-seffectuer-au-detriment-de-la-sante-publique>. Truy cập ngày 04/04/2020.
19. The National library of Medicine is expanding to access to Coronavirus Literature through PubMed Central. https://www.nlm.nih.gov/news/Expanding_Access_Coronavirus_Literature.html. Truy cập ngày 10/04/2020.
20. Washington state Library- Covid -19. <https://www.sos.wa.gov/library/livingwell/covid19.aspx/>. Truy cập ngày 13/04/2020.

Trần Thị Kiều Nga

Viện Thông tin Khoa học xã hội