



Xã hội phát triển, các thư viện ngày càng bị thúc ép phục vụ nhiều và có hiệu quả hơn trong khi các nguồn lực đầu tư, cả kinh phí và con người lại bị hạn chế. Trước bối cảnh đó, cũng có ý kiến cho rằng, với công việc "làm dâu trăm họ" lại thu nhập thấp như nghề thư viện thì khó mà đòi hỏi cán bộ thư viện phục vụ niềm nở và nhiệt tình. Tuy vậy cũng có những quan điểm khác cho rằng chỉ bằng cách cố gắng phục vụ người dùng tin thật tốt, thì các thư viện mới mong muốn tránh khỏi "cái vòng luẩn quẩn" và tự cứu mình. Theo chúng tôi, xác định và áp dụng một triết lý (văn hóa) phù hợp có thể là giải pháp tốt cho thư viện lúc này. Bài báo này với mục đích giới thiệu đôi nét về Triết lý chợ cá và kiến nghị về việc áp dụng triết lý này vào môi trường thư viện ở Việt Nam, bao gồm các nội dung sau đây:

- Vài nét về triết lý chợ cá.
- Triết lý chợ cá trong các thư viện trên thế giới
- Áp dụng triết lý chợ cá trong hoạt động thông tin - thư viện ở Việt Nam

### 1. Vài nét về triết lý chợ cá

Trong những năm gần đây "Triết lý chợ cá" (còn được gọi là "Triết lý chợ cá cho cuộc sống", Triết lý chợ cá - tiếng Anh là Fish Philosophy) được nhiều người quan tâm và đã thực sự trở thành một hiện tượng toàn cầu. "Triết lý chợ cá" - một tiêu chuẩn được hình thành tại Chợ cá Pike ở Seattle, Washington (Hoa Kỳ) là mô hình một nền văn hóa kinh doanh có ảnh hưởng lớn đến nhân viên và sự hài lòng của khách hàng, minh họa cho một triết lý trong kinh doanh là: "*Nếu biết cách truyền cảm hứng, kích thích nhân viên say mê làm việc và động viên họ phát huy hết năng lực của mình thì công việc của họ đều trở nên suôn sẻ và hiệu quả cao hơn cả sự mong đợi*". Triết lý từ khu chợ cá cho rằng: thái độ đối với công việc mới là điều quan trọng. Đó là cái ta có thể lựa chọn mà không mất tiền, và nó biến một nơi làm việc tẻ ngắt thành một nơi đáng sống, tạo ra bầu không khí vui nhộn, thoải mái, biến bản thân công việc thành một phần thưởng chứ không phải lấy kết quả công việc làm phần thưởng.

Triết lý chợ cá đã được phản ánh qua Bộ sách 4 tập "Triết lý chợ cá cho cuộc sống" nổi tiếng phát hành năm 2004 của các tác giả Stephen C. Ludin, Harry Paul và John Chirstensen, mà đã được thời báo kinh tế Wall Street Journal, USA Today, Business Week, New York Times Business, Publishers Weekly bình chọn là bộ sách bán chạy nhất trong suốt 3 năm liền với hơn 4 triệu bản và đã được dịch ra 35 ngôn ngữ (Việt Nam là ngôn ngữ thứ 35) [1].

Triết lý chợ cá xoay quanh 4 nguyên tắc:

1. *Tạo niềm vui trong công việc (Play)*: Làm việc với một tâm trạng lạc quan sẽ giúp con người phát huy khả năng sáng tạo của mình.
2. *Mang niềm vui đến cho người khác (Make their day)*: Bằng cách đem đến cho những người chung quanh một cử chỉ đẹp hoặc một sự quan tâm khích lệ, thì mỗi lần gặp gỡ đều có thể sẽ trở thành những kỷ niệm không bao giờ quên.
3. *Tập trung vào hiện tại (Be there)*: Chỉ có sống trọn vẹn với hiện tại, ta mới có thể bộc lộ hết tất cả sự quan tâm của mình đối với công việc và người khác.
4. *Lựa chọn cho mình một thái độ sống phù hợp (Choose your attitude)*: Mỗi người có quyền lựa chọn cho mình một thái độ phù hợp với cuộc sống xung quanh, khi đó ta sẽ tìm thấy những điều tốt đẹp và những cơ hội mà trước đây mình chưa có. Nếu chỉ suy nghĩ đến những điều tiêu cực thì sẽ luôn phải lo lắng.

Triết lý chợ cá giúp chúng ta:

- Thu hút sự tham gia của nhiều người và đem lại sự sống động tại nơi làm việc.
- Tăng năng suất làm việc của nhân viên.
- Khuyến khích trí tưởng tượng và sự sáng tạo nhờ tinh thần vui vẻ.
- Truyền cảm hứng cho người khác.
- Tạo dựng niềm tin, cải thiện giao tiếp và các mối quan hệ tại nơi làm việc.

## **2. Triết lý chợ cá trong các thư viện trên thế giới**

Triết lý chợ cá với những ý tưởng mới mẻ, quý báu là: Thay đổi cách nhìn và thái độ sống, khơi nguồn cảm hứng và Năng lực sáng tạo đã nhanh chóng lan rộng và được áp dụng hiệu quả tại hàng chục ngàn công ty, tập đoàn lớn ở 28 quốc gia trên thế giới, tạo ra những điều kỳ diệu trong việc thay đổi môi trường, thái độ, tinh thần làm việc và cách thức phục vụ khách hàng của hàng ngàn nhân viên, lãnh đạo và những người quản lý tại các tập đoàn, công ty hàng đầu thế giới như Microsoft, P&G, Abbott Labs, Ford, Johnson & Johnson, Prudential, AAA, Unilever, Sprint, Estée Lauder Cosmetic Company, 3M, Southwest Airlines, AT&T, Arrow Electronics UK Ltd.,... [1]. Hiện nay, nhiều chi nhánh của các Tập đoàn/Công ty này ở Việt Nam cũng đã áp dụng triết lý chợ cá trong kinh doanh.

Mạng cộng đồng Fish Philosophy Network đã thành lập để liên kết những người chia sẻ về việc áp dụng, phát triển và phổ biến triết lý chợ cá trên toàn thế giới với Chương trình đào tạo Fish Philosophy được xây dựng bài bản theo nhiều module khác nhau [7].

Tại Hoa Kỳ: Năm 2003, Hiệp hội thư viện Chicago đã đưa chương trình có tên: “Đưa Triết lý FISH vào Thư viện của bạn” [5] vào đào tạo cán bộ thư viện phục vụ bạn đọc. Chương trình đào tạo này hướng theo 4 nội dung của triết lý Fish, có cụ thể hơn ở một số nội dung. Chẳng hạn: giải thích Quy tắc Tập trung vào hiện tại (Be there) là: dù cán bộ thư viện có thể phải thực hiện rất nhiều việc một lúc, nhưng cần phải "xuất hiện" trước bạn đọc. Đó mới là cách tốt nhất để thể hiện sự toàn tâm toàn ý và hết mình vì công việc, bởi vì đối với người dùng thì sự nhiệt tình quan trọng hơn rất nhiều những khối công việc đồ sộ và nặng nhọc khác mà họ làm. Chương trình cũng đã đề cập đến nhiều nội dung khác liên quan đến phục vụ người dùng, như: các yếu tố tạo nên một dịch vụ tốt [4], thái độ và ngôn ngữ giao tiếp với người dùng [5].

Tại Hội nghị thường niên của Hiệp Hội Thư viện Hoa Kỳ (ALA) tổ chức năm 2007, Chủ tịch ALA - Bà Leslie Burger khẩn thiết đề nghị các cán bộ thư viện học triết lý Fish và áp dụng nó trong môi trường thư viện.

Một thí dụ minh họa về kết quả áp dụng triết lý Fish tại Thư viện công cộng thành phố Cerritos Bang California (Hoa Kỳ): Bắt đầu từ năm 2002, kết quả Dự án mà thư viện đạt được là: Sự hài lòng của nhân viên tăng 10 - 15%; Nhìn chung không khí của thư viện được cải thiện; Cán bộ thư viện được người dùng công nhận; Năm 2004, Cerritos được tạp chí Reader Digest bình chọn là "Thư viện công cộng tốt nhất của Mỹ; Năm 2003, Thư viện Cerritos được phong bởi Tờ báo Economy Experience là "Thư viện có kinh nghiệm của năm"; Thư viện đã gia tăng 70% lượng tài liệu lưu thông hàng năm,...[7].

## **3. Áp dụng triết lý chợ cá trong các thư viện Việt Nam**

Dịch vụ thư viện là công cụ quan trọng nhất để khẳng định vị trí thương hiệu, thái độ phục vụ tốt, xấu trực tiếp quyết định chất lượng dịch vụ của thư viện. Thậm chí đã có ý kiến cho rằng 95% các nhân tố quyết định danh tiếng của một công ty đối với các khách hàng cả hiện tại lẫn tiềm năng phụ thuộc vào hình ảnh các nhân viên phục vụ.

Thực tế ở các thư viện Việt Nam cho thấy: bên cạnh những thư viện được đại đa số người dùng hài lòng, còn không ít thư viện vẫn chưa chiếm được thiện cảm và sự tin cậy của người sử dụng.

Chúng ta không khó khăn khi nhận được thông tin từ các blog với sự hiển thị dòng chữ: "*cần phải thay đổi thái độ phục vụ của thư viện trong các thư viện*", "*hiện nay nhiều người chưa có thái độ suy nghĩ đúng đắn, trong phục vụ còn ít nhiều không nhiệt tình*". Hay, trong một cuộc điều tra trực tuyến về thái độ phục vụ của cán bộ, với câu hỏi: "*Bạn nghĩ gì về thái độ phục vụ của cán bộ thư viện chúng tôi?*" một thư viện công cộng đã nhận được kết quả trả lời như sau:

Công tác phục vụ bạn đọc được xem là yếu tố then chốt nhằm thúc đẩy, phát triển và thỏa mãn nhu cầu, hứng thú đọc của người đọc thông qua việc tuyên truyền hướng dẫn và cung cấp tài liệu bằng các hình thức khác nhau. Nó là thước đo hiệu quả của việc luân chuyển tài liệu nhằm đánh giá sự phát triển của thư viện.

Vì vậy, bên cạnh việc quan tâm đến nâng cao các kỹ năng sử dụng hệ thống tìm tin (mục lục, CSDL...) và ngoại ngữ, đã đến lúc các thư viện cũng cần quan tâm hơn nữa các kỹ năng giao tiếp và phục vụ bạn đọc. Đó là cách thức phục vụ "khách hàng" của cán bộ thư viện.

Theo chúng tôi, *Triết lý chợ cá cho cuộc sống* có thể là một giải pháp cho vấn đề này. Từ đây, xin có một số kiến nghị cụ thể như sau:

- Nên đưa nội dung *Triết lý chợ cá* với thư viện vào chương trình nghị sự của các Hệ thống và các Tổ chức nghề nghiệp thư viện để có sự đồng thuận xuyên suốt trong cộng đồng các thư viện Việt Nam về tầm quan trọng phải quan tâm thực sự đến cách thức phục vụ người dùng của các thư viện. Lấy *Triết lý chợ cá cho cuộc sống* làm kim chỉ nam cho hoạt động này.
- Xây dựng và tổ chức Hướng dẫn Triết lý chợ cá trong các hệ thống thư viện, trước hết cho cán bộ quản lý thư viện và sau đó là cho những người trực tiếp làm công tác phục vụ bạn đọc.
- Phát động phong trào Áp dụng Triết lý chợ cá vào thư viện. Sau một thời gian, 1-2 năm có tổng kết, đánh giá và nhân rộng mô hình tiên tiến đối với từng hệ thống thư viện khác nhau.

### **Kết luận:**

Những khái niệm của triết lý chợ cá rất đơn giản và có thể dễ dàng thích ứng với từng môi trường thư viện cụ thể. Thách thức đối với tất cả các nhà quản lý là phải tạo ra một môi trường mà trong đó Triết lý chợ cá phát triển, tạo ra sự đồng thuận và quyết tâm của đội ngũ nhân viên. Để làm điều đó, các nhà quản lý hãy xem thư viện là một tổ chức cần được triển khai triết lý này và bắt đầu từ việc trả lời những câu hỏi sau đây: Phải làm gì để áp dụng 04 khái niệm trên vào thư viện của mình? Những gì thư viện đã làm và cần tiếp tục làm? Những gì cần phải thay đổi?

Chỉ có như vậy mới có thể trông đợi một sự chuyển biến mạnh mẽ trong việc phục vụ thư viện và đưa các thư viện lên đúng tầm phù hợp với sự phát triển và mong đợi của xã hội.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Weingand Darlene, E. Customer Service Excellence: A Concise Guide for Librarians. - Chicago: American Library Association, 1997. - pp. 93-95
2. Fish! Alternative approach to customer service. Illinois: Lincoln Trail System, 2004
3. Fish!: a Remarkable Way to Boost Morale and Improve Results / C. Lundin, Stephen, Harry Paul, John Christensen. - New York: Hyperion, 2000.
4. Mark, R. Willis. Dealing with Difficult People in the Library. Chicago: American Library Association, 1999. - p.108.
5. The Visible Librarian: Asserting Your Value with Marketing and Advocacy/ Judith A. Siess, A. Judith. - Chicago: American Library Association, 2003
6. Triết lý chợ cá cho cuộc sống: 4 tập / C. Ludin Stephen, Harry Paul, John Chirstensen. - TP HCM.: First News, 2005.
7. [www.customerservicemanager.com](http://www.customerservicemanager.com)

---

**ThS. Nguyễn Thị Hạnh - ThS. Nguyễn Thị Hường**

Nguồn: Tạp chí Thư viện Việt Nam số 6(32) – 2011 (tr.39 - 41)