

Vai trò của thư viện trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: hướng đến một cách nhìn nhận tích cực (bản rút gọn)

Cập nhật lúc: 08:26 SA ngày 11/04/2013

GS.TS Huỳnh Đình Chiến

Huỳnh Thị Xuân Phương

Hoàng Thị Trung Thu

Trung tâm Học liệu – Đại học Huế

1. Tầm quan trọng của thư viện trong giáo dục

Thư viện ra đời với sứ mệnh gắn liền với tri thức. Thư viện luôn đồng hành cùng con người với sự tiến hóa của nhận thức, mở mang tầm nhìn, phát triển của khoa học, bảo tồn và phát huy văn hóa. Đối với xã hội học tập ngày nay, tầm quan trọng của thư viện chưa hề bị giảm đi. Với sự trỗi dậy mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông, thư viện vẫn chưa mất đi những giá trị nhân văn của mình, có chăng là thay đổi vai trò để thích ứng.

Nếu giờ đây phải đặt vấn đề rằng thư viện quan trọng như thế nào với giáo dục, chẳng khác gì phải tìm lời giải cho câu hỏi “Sách quan trọng như thế nào đối với sự phát triển tri thức con người?”. Rõ ràng rằng lịch sử văn bản từ lâu đã có câu trả lời, từ khi sách còn ở dạng thô sơ nhất, đến khi được in trên bản in đầu tiên do Gutenberg, và ngày nay là những phiên bản tinh vi nhờ công nghệ. Nên chăng giờ đây chúng ta hãy nhìn những bài học kinh nghiệm mà một số nước đã trải qua.

Nhìn ra các nước với nền giáo dục tiến bộ, thư viện chưa bao giờ tách biệt với dạy và học. Sự phát triển của giáo dục luôn song hành cùng sự phát triển của ngành thông tin – thư viện (TT-TV). Nhận thức về tầm quan trọng của tri thức, họ đã không “bỏ rơi” thư viện trong chiến lược phát triển của mình. Trong nghiên cứu về ngành thư viện đại học Mỹ để rút ra những bài học kinh nghiệm, Nguyễn Huy Chương (2009) đã khẳng định rằng, để trở thành “hệ thống thư viện to lớn và hiện đại nhất trên thế giới”, điều tiên quyết là người Mỹ đã nhận thức sâu sắc tầm quan trọng của tri thức, của “sách và thư viện đối với sự nghiệp giáo dục của một quốc gia”. Chính nhờ sự nhìn nhận tích cực đó, nên sự nghiệp phát triển thư viện trở thành vấn đề “có tầm vóc chính trị” – nghĩa là có sự vào cuộc của nhà nước, và việc xây dựng thư viện được “dân chủ hóa, xã hội hóa” – nghĩa là có tham gia của người dùng.

Như vậy, có thể đúc kết rằng, nhận thức ở tầm vĩ mô lẫn vi mô đều có tác động rất to lớn đến sự nghiệp phát triển của ngành thư viện. Với giới hạn của báo cáo, chúng tôi chỉ bàn luận trong phạm vi nhận thức của người dùng thư viện nói chung tại Việt Nam ở tầm vi mô.

2. Người dùng và thư viện trong đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: nhìn nhận lại một cách tích cực

Những định kiến do mô hình truyền thống đã để lại những hệ lụy cho thư viện ngày nay qua thái độ của người dùng: sự thờ ơ lạnh nhạt, yếu kém trong hỗ trợ đổi mới giáo dục. Đó là một hệ quả tất yếu của sự phát triển tri tuệ và không xem trọng người dùng. Người dùng báo cáo muốn hướng đến chính là những nhà quản lý giáo dục, những cán bộ giảng dạy và người học nói chung. Điều này đặc biệt nghiêm trọng khi người dùng tin tiếp cận với Internet và ngày càng phụ thuộc vào đó. Tuy nhiên, đến lúc cần nhìn nhận lại một cách tích cực về vai trò của thư viện trong việc nâng cao chất lượng giáo dục. Cho dù bị ảnh hưởng bởi những giá trị cũ (thư viện truyền thống), hay bị tác động bởi những yếu tố mới (Internet, Google...), người dùng cũng cần khách quan xem xét nếu có bất kỳ định kiến nào dưới đây.

Internet sẽ thay thế thư viện một ngày không xa?

Con lốc Internet đã làm cho thế kỷ 20 trở nên đặc biệt và ngay cả các thế hệ sinh ra và lớn lên từ đó. Con người đã và đang hưởng lợi từ Internet: tìm kiếm, truy cập thông tin dễ dàng tại chỗ, hầu như là “cần gì có đó”, miễn phí, không lệ thuộc vào thư viện và không cần hỗ trợ của nhân viên thư viện... Khi microfilm ra đời, người ta cho rằng “thư viện sẽ nhỏ như cái cặp”, khi giáo dục được đưa lên chương trình truyền hình, người ta kết luận rằng “sẽ có ít giáo viên hơn trong tương lai” (Herring, 2004). Vậy nên chẳng thư viện hãy nhường chỗ cho Internet?

Herring đã chỉ ra 10 lý do mà Internet không bao giờ thay thế được thư viện, trong đó có các lý do:

- *Internet không phải là kho tài nguyên vô tận*

Theo thống kê của Google, có đến 4.285.199.774 trang web đang hiện diện trên Internet, nhưng hơn 1 tỉ trang web là không thể truy cập được (Herring, 2004). Đây hầu hết là tài liệu có giá trị, chủ yếu là tạp chí khoa học và sách. Google cũng thống kê rằng chỉ có khoảng 8% trong số đó là tạp chí, và sách thì lại ít hơn rất nhiều. Vậy nên cơ hội để có được tài liệu có giá trị khoa học rất mong manh, cũng giống như người tìm tin có thể lấy được miễn phí công thức làm bánh flan từ trứng, nhưng để gì lấy được cấu tạo hóa học của protein trong lòng trắng trứng. Điều đó có nghĩa rằng thư viện có thể là nơi cung cấp tài liệu học thuật mà Internet không thể.

- *Không phải tài liệu gì cũng được chia sẻ trên Internet*

Trong số 1,5 tỷ tài liệu khoa học phát hành kể từ năm 1970, chỉ khoảng 2.000 tài liệu được đưa lên mạng Internet. Cho dầu tính chia sẻ tài nguyên được thúc đẩy nhờ Internet, nhưng đối với tài liệu học thuật thì không, bởi chỉ có 0,000133% của lượng tài liệu khoa học đã phát hành được chia sẻ trên Internet. Vậy ai sẽ trả chi phí để người dùng có thể tiếp cận khối lượng tài liệu còn lại? Đó là thư viện! Rõ ràng trong trường hợp này, thư viện không phải “ra giá” với người dùng, nhưng để có được nguồn tài liệu học thuật, thư viện phải trả một giá cao gấp nhiều lần so với phí sử dụng của bạn đọc. Người dùng có nên từ chối thư viện trong trường hợp này chẳng?

- *Internet: mênh mông nhưng hời hợt*

Nguồn tin trên Internet vốn không được kiểm soát và thẩm định. Với sự hỗ trợ của Web 2.0 và những phương tiện truyền thông công dân như Wiki, blog, Facebook, Youtube nở rộ, trong đó thông tin được lan truyền qua từng cá nhân, hoặc do cá nhân tạo nên, thẩm định tùy sự tình nguyện, không có sự kiểm duyệt, thiếu hẳn độ tin cậy. Nếu chỉ cần đến Internet, liệu người dạy có cảnh báo với sinh viên về tính xác thực của nguồn tin từ đó, hay hạn chế lượng tài liệu tham khảo từ Internet trong bài tập của sinh viên, hay không hề chú ý? Những sản phẩm của web thế hệ mới như Wikipedia, YouTube đã đặt người dạy vào thế “tiến thoái lưỡng nan”: nên hay không nên sử dụng hoặc cho phép sinh viên sử dụng làm tài liệu tham khảo. Vấn đề này gây tranh cãi trong giới giảng dạy, He và Jacobson (Herring, 2001) cho rằng sinh viên ngày nay, đặc biệt là thế hệ mạng (Net Generation) có xu hướng sùng bái Internet, đã cho rằng Internet có thể cung cấp những gì cần phải có; Herring (2001) đề xuất rằng giảng viên cần kiểm soát tài liệu tham khảo có nguồn gốc từ Internet của sinh viên; Chen (2009) kết luận trong nghiên cứu của mình là giảng viên không sử dụng Wikipedia làm tài liệu giảng dạy do lo ngại về tính xác thực. Thực vậy, với tình trạng sử dụng tràn lan tài liệu có nguồn gốc từ Internet, với ngòi bút của một nhà báo, Andrew Keen cảnh báo rằng các phương tiện truyền thông truyền thống (báo, truyền hình) sẽ dần bị thay thế bởi blog, YouTube hay Facebook và giá trị đích thực của một nền văn hóa sẽ dần bị xói mòn bởi “cái” gọi là “những thông tin nghiệp dư” (Huỳnh, 2008).

Rõ ràng đang có sự tranh cãi trong chất lượng nguồn tin từ Internet, vậy tại sao lại sớm chối bỏ vai trò của thư viện?

- *Đọc trên Internet thuận tiện hơn đọc trên giấy chẳng?*

80% người mua sách điện tử (ở Mỹ) cho rằng họ thích đọc sách dạng in nhưng giao dịch qua hình thức điện tử hơn là mua bản điện tử rồi đọc với máy tính (Herring, 2004). Đọc sách là hoạt động mang tính nhân bản của con người đồng hành với lịch sử gần 1.000 năm in ấn phát hành. Có lẽ rồi đây hoạt động này sẽ không thay đổi vì thói quen, sở thích, tính tiện dụng và được

yêu thích hơn nhờ sự hỗ trợ của công nghệ.

Internet hay thư viện đã được Herring tóm lại một câu rất ý nghĩa rằng, nếu Internet là một nhân tố làm cho thư viện lỗi thời và trở nên không cần thiết thì cũng chẳng khác gì giày dép đã làm cho đôi chân trở nên thừa thãi.

Đã có Google, không cần thư viện!

Không ít người dùng nghi và tin vào điều này, ngay cả những giảng viên đại học. Google trở nên không thể thiếu trong cộng đồng internet. Một học sinh cấp I cũng đã biết “google” để tìm bài hát mình yêu thích. Một học giả cũng “google scholar” để tìm tài liệu nghiên cứu. Có Internet mà không có Google được ví như đánh cá đại dương mà không có ngư cụ. Mọi người đang hưởng lợi từ Google và tất nhiên sẽ có điều ngược lại.

Hoàn toàn không phủ nhận vai trò của Google, nhưng rõ ràng thư viện cũng cần thiết không kém. Hightower và Caldwell (2010) nghiên cứu thói quen sử dụng Google Scholar và cơ sở dữ liệu đa ngành Web of Science và các cơ sở dữ liệu khác trên 252 nhà nghiên cứu, kết quả như sau:

| | Google Scholar | Web of Science |
|-----------------------------------|----------------|----------------|
| Thói quen sử dụng | 64.5% | 66.8% |
| Cơ sở dữ liệu cho kết quả tốt hơn | 34% | 75.9% |

Người dùng thường có thói quen tìm trên Google Scholar nhiều như tìm ở cơ sở dữ liệu trả phí. Nhưng so với cơ sở dữ liệu, kết quả từ Google Scholar thường không như mong đợi. Như vậy, những cơ sở dữ liệu thường cung cấp những thông tin chuyên môn đúng với yêu cầu người dùng hơn Google Scholar.

Google là một công cụ giúp tìm kiếm thông tin trên Internet, như vậy người dùng tin phải quay trở lại vấn đề giả định ban đầu về Internet, trong đó thách thức đặt ra cho người dùng là cần biết cách đánh giá và chọn nguồn tài liệu đáng tin cậy sử dụng cho mục đích học tập và giảng dạy. Làm thế nào để biết được trang web này tin cậy hoặc không tin cậy? Nguồn tin nào nên được ưu tiên sử dụng trong nghiên cứu? Nguồn tin đó nên trích dẫn như thế nào cho đúng quy chuẩn và tránh đạo văn? Không nơi nào khác ngoài thư viện sẽ đào tạo cho người dùng những kỹ năng thông tin đó (information literacy). Vì vậy, thư viện không những không thể thiếu với người dùng tin, mà còn giữ vai trò “hoa tiêu” trong việc hướng dẫn người tìm tin. Khi so sánh thư viện với Google, có nhiều quan điểm “dung hòa” cho là “Google đã tốt, thư viện còn tốt hơn”, nhưng cũng cần nói rõ thêm rằng, Google chỉ tốt đối với những người đã nắm vững kỹ năng thông tin. Vì vậy, khó có thể phủ nhận vai trò của thư viện trong việc định hướng thông tin cho mục tiêu học tập và giảng dạy.

Nguồn tài liệu của thư viện không đáp ứng được nhu cầu của tôi

Tôi không đến thư viện vì không có tài liệu dành cho tôi: một lý do rất chính đáng. Nhưng trước khi có suy nghĩ đó, người dùng, những nhà quản lý cũng tự hỏi là mình đã góp phần chọn lọc nguồn tài liệu để đáp ứng nhu cầu chưa, đã phân bổ đủ ngân sách để bổ sung tài liệu chưa? Nguồn tài liệu là cốt lõi của thư viện, là yếu tố tạo nên đặc tính của thư viện. Đặc tính đó không chỉ được quyết định bởi nhân viên thư viện mà còn sự đóng góp của rộng rãi cộng đồng người dùng, trên phương diện nhận thức lẫn tài chính. Thực vậy, sự hợp tác trong việc chọn tài liệu giữa người dùng và thư viện chưa được đề cao, trong đó

thư viện thường không nhận được sự sẵn lòng từ người dùng. Sự phong phú của tài liệu phụ thuộc vào ngân sách, nhưng nguồn tài chính hạn hẹp đã dẫn đến tình trạng “nhỏ giọt” trong việc bổ sung tài liệu mới, trong khi lượng tài liệu in ấn và điện tử phát hành hằng năm lại tăng theo cấp số nhân. Hệ quả là thư viện không đáp ứng nhu cầu người dùng, và bộ ba “người dùng”, “nhà quản lý” và “thư viện” lại rơi vào vòng luẩn quẩn “cung cầu bất cập”.

Dựa vào mối quan hệ cá nhân, khả năng tìm kiếm của tôi là đủ rồi!

Nhiều giảng viên cho rằng mình có thể tự tìm lấy tài liệu nhờ vào mối quan hệ cá nhân (email, thư ngỏ để xin tài liệu), chia sẻ tài liệu trong đồng nghiệp, hiệp hội và có đủ khả năng tự tìm kiếm. Người dùng có khả năng tự tìm lấy tài liệu mình cần, bằng cách này hay cách khác, là một dấu hiệu đáng mừng, vì suy đến cùng, mục tiêu của thư viện là giúp cho người dùng ít phụ thuộc vào thư viện. Nhưng khi làm nghiên cứu, với một danh sách dài những tài liệu tham khảo cần lấy toàn văn, người tìm không thể email đến từng cá nhân để xin từng bài báo được báo giá khoảng 30USD trên cơ sở dữ liệu. Biết đâu thư viện của anh đã có đăng ký mua bài báo đó và có thể cung cấp khi anh yêu cầu.

Sinh viên chỉ cần đọc tài liệu của tôi cung cấp là đã quá đủ rồi!

Điều này may ra có thể đúng với hình ảnh “ông đồ gỗ đầu trẻ” trong giáo dục thời phong kiến, đây là quan niệm sai lầm trong xã hội thông tin ngày nay. Nếu đúng thì sinh viên đã không cần đến thư viện, nhưng rồi thư viện nào cũng có số lượng bạn đọc chiếm ưu thế là sinh viên. Ngược lại, giảng viên cần khuyến khích sinh viên đến thư viện để nghiên cứu thêm tài liệu, hoặc cung cấp danh sách tài liệu đọc thêm có ở thư viện cho sinh viên, thậm chí có thể yêu cầu thư viện bổ sung những tài liệu đó.

Nhân viên thư viện không giúp được gì vì không biết gì về chuyên môn của tôi

Không biết về chuyên môn của người dùng là hoàn toàn đúng. Tuy nhiên, có cần phải đào tạo một nhân viên thư viện thông thạo hết tất cả các chuyên ngành không? Nếu có thì người đó sẽ không là một thư viện viên, mà là một nhà bác học. Vấn đề còn lại là liệu nhân viên có giúp được gì không? Nhân viên thư viện không có chuyên môn về y học, nhưng có khả năng chỉ dẫn người dùng đến nguồn thông tin y học, cung cấp cho người dùng gói thông tin theo chủ đề về y học. Trở lại cách ví von về Internet và Google, người đánh bắt cá (người tìm tin) trên đại dương (Internet) nhờ ngư cụ (Google), nhân viên thư viện lúc này sẽ là hoa tiêu hướng người đánh bắt cá ở đâu cho được nhiều cá và được nhiều cá ngon (đánh giá, chọn lọc nguồn tin đáng tin cậy).

Nhân viên thư viện là người trợ giảng: một điều không tưởng

Điều này hoàn toàn không xa lạ ở các môi trường đại học nước ngoài. Nhân viên thư viện là người cộng tác với trường, giảng viên trong việc soạn chương trình và giáo án giảng dạy, trong đó đặt vai trò người học làm trọng tâm (Julien và Given, 2003). Stahl (1997) và Larson (1998) cho rằng thư viện cần phát huy hơn nữa vai trò của mình trong việc hỗ trợ đội ngũ giảng viên soạn bài tập cho mỗi môn học sao cho phù hợp với nguồn tài liệu của thư viện (được trích dẫn bởi Julien và Given, 2003). Doskatch (2003) cho rằng nhân viên thư viện cần tham gia vào hội đồng soạn thảo chương trình giảng dạy của trường như một thành viên, đồng thời kết hợp với các khoa thiết kế các bài tập cho từng môn học để định hướng cho sinh viên học tập suốt đời. Vai trò của nhân viên không còn bị giới hạn bởi tên gọi “thư viện” mà còn nối dài đến các trường và tham gia vào quá trình dạy và học. Nhân viên thư viện có thể trở thành người giảng dạy trong trường hợp môn học đó yêu cầu. Ở môi trường đại học

Việt Nam, điều này còn quá xa lạ và khó chấp nhận trong thực tế lẫn nhận thức con người. Xu hướng đúng đã được minh chứng, vậy ít nhất chúng ta cũng cần công nhận thực tế này để có những bước phát triển phù hợp, trong đó cần có sự tham gia tích cực của người dạy lẫn nhân viên thư viện. Nếu không có mối liên kết nào giữa thư viện và trường học thì giáo dục chưa thực sự đổi mới, người học vẫn chưa được xem là trọng tâm, và mục tiêu học tập suốt đời khó mà đạt được.

3. Đề xuất

Để thư viện hỗ trợ tốt hơn cho sự nghiệp đổi mới phương pháp dạy và học, cần nhìn nhận tích cực hơn về vai trò của thư viện. Điều này cần có sự tham gia của những người quản lý, người dạy và học, và cả nhân viên thư viện.

Tăng cường liên kết chặt chẽ giữa thư viện với trường, khoa

Vấn đề này được xem là tất yếu. Chúng ta nhận thấy rằng không ai có thể phát triển một cách cô lập, không có mối liên kết với các yếu tố bên ngoài. Môi trường giáo dục cũng không nằm ngoài quy luật đó (xem Hình 1). Trong quá trình hợp tác, mỗi bên sẽ có những nhìn nhận đúng đắn hơn về vai trò của mỗi bên.



Hình 1: Mô hình mối quan hệ giữa thư viện với trường học

Người dạy cũng cần tham gia nhiều hơn đến các hoạt động thư viện như góp ý, đề xuất bổ sung tài liệu, tận dụng nguồn tài liệu, dịch vụ của thư viện, khuyến khích sinh viên sử dụng tài liệu của thư viện để đạt được những kết quả sau: hoàn thiện bộ sưu tập, hiểu rõ hơn về thư viện của trường, có cái nhìn mới về thư viện, sinh viên có thêm kiến thức ngoài giáo trình được quy định.

Những người quản lý cần nhận thấy vai trò điều tiết, thúc đẩy trong việc tăng cường hợp tác chặt chẽ của người dùng và thư viện, cần nhìn nhận sự phát triển thư viện song hành với sự phát triển của trường và nâng cao chất lượng giáo dục. Nói cách khác, trường cần xem xét và đầu tư phát triển thư viện trên nhiều mặt: con người, tài liệu, hạ tầng công nghệ thông tin và kiến

trúc.

Nhân viên thư viện muốn có sự nhìn nhận đúng đắn của người dùng về mình, trước hết nhân viên phải hoàn thiện chính mình, không ngừng bồi dưỡng nghiệp vụ, chuyên ngành thông tin mà mình phụ trách, làm tốt các dịch vụ thư viện, xóa bỏ định kiến rằng giảng viên không xem trọng nghề thư viện.

Thư viện và người dùng cần có thêm **những diễn đàn trao đổi nghiệp vụ**, giao lưu để hiểu thêm về nhau như tổ chức hội thảo, tập huấn, buổi nói chuyện, trong đó nhân viên thư viện phát huy vai trò hướng dẫn thông tin của mình, còn người dạy giúp nhân viên có thêm kiến thức chuyên môn mà họ phụ trách.

4. Kết luận

Hệ thống thư viện sẽ góp phần không nhỏ vào công cuộc đổi mới giáo dục. Hệ thống này được đầu tư phát triển hay không phụ thuộc rất lớn vào sự công nhận của những nhà quản lý và người dùng. Thư viện ngày nay vẫn còn bị nhiều định kiến kìm hãm sự phát triển. Hơn bao giờ hết, thư viện cần đến bạn đọc và cũng có điều ngược lại. Xu hướng phát triển của thư viện là giúp bạn đọc ít phụ thuộc vào thư viện, giảm công sức đi lại của bạn đọc, khi đó người dùng đã nắm vững kỹ năng thông tin để tự mình giúp mình, và các dịch vụ hầu như được cung cấp từ xa. Nhưng để đến được bước tiến đó, bạn đọc trước hết hãy đến thư viện. Nếu dùng văn chương để nói đến thư viện, thi hào Goethe đã nói “Đến thư viện như đi vào một nơi phô diễn sự giàu sang tốt đỉnh, ở đó lãi suất hậu hĩnh đang được thanh toán một cách thâm lặng”. Người hưởng lãi suất trực tiếp chính là người dùng, nhưng nếu nhìn rộng hơn, trên phương diện giáo dục, lãi suất hậu hĩnh đó là của tất cả chúng ta.

5. Tài liệu tham khảo *

- Chen, H. (2010). The perspectives of higher education faculty on Wikipedia. *The Electronic Libraries*, 28(3), 361-372.
- Doskatsch, I. (2003). Perceptions and perplexities of the faculty-librarian partnership: an Australian perspective. *Reference Service Review*, 31(2), 111-121.
- Herring, M. Y. (2004). 10 điều Internet không thể thay thế cho thư viện [tài liệu dịch]. *Bản tin Thư viện - Công nghệ Thông tin*, Tháng 4, 27-30.
- Herring, S. D. (2001). Faculty acceptance of the world wide web for student research. *College & Research Libraries*, May, 251-258.
- Hightower, H., & Caldwell, C. (2010). Shifting Sands: Science Researchers on Google Scholar, Web of Science, and PubMed, with Implications for Library Collections Budgets. Truy cập ngày 22/11, 2011, từ <http://www.istl.org/10-fall/refereed3.html>.
- Huỳnh, Đ. C., Huỳnh, T. X. P., & Hoàng, T. T. T. (2011). *Giữ chân nhân viên thư viện thế hệ mới: một thách thức trong thời kỳ hội nhập*. Báo cáo trình bày tại hội thảo Ngành Thông tin - Thư viện Việt Nam: đổi mới và hội nhập quốc tế. Hà Nội.
- Huỳnh, T. X. P. (2008). Thuật ngữ Thư viện: Digital Narcissism. *Bản tin các Trung tâm Học liệu*, Số 2. Truy cập ngày 22/11, 2011, từ <http://www.lrc-hueuni.edu.vn/bantintin/thuatngu/thuatngu.html>
- Julien, H., & Given, M. L. (2003). Faculty-librarian relationship in the information literacy context: a content analysis of librarians' expressed attitudes and experiences. *CAIS/ACSL*, (?), 169-185.
- Nguyễn, H. C. (2009). Những bài học kinh nghiệm rút ra từ lịch sử thư viện đại học Hoa Kỳ. *Thông tin tư liệu*, 3.
- Trần, T. Q. (2007). Đào tạo nguồn nhân lực ngành thông tin – thư viện ở Việt Nam 50 năm nhìn lại. *Thư viện Việt Nam*, 1, 11-16.
- * Tài liệu tham khảo được trích dẫn theo kiểu APA (American Psychological Association).