

CÁN BỘ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC VỚI VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ THÔNG TIN - THƯ VIỆN HỖ TRỢ GIẢNG DẠY, NGHIÊN CỨU VÀ HỌC TẬP

Nguyễn Hữu Nghĩa*

Tóm tắt: *Đối với hoạt động của một thư viện đại học, việc chủ động tiếp cận và cung cấp dịch vụ thông tin thư viện cho người dùng tin ngày càng trở nên cấp thiết. Bài viết tập trung vào giới thiệu một số hoạt động tương tác đa chiều giữa cán bộ thư viện đại học và người dùng tin là giảng viên, nghiên cứu viên và sinh viên nhằm thúc đẩy các dịch vụ thông tin thư viện hỗ trợ người dùng tin khai thác hiệu quả nguồn lực thông tin của thư viện.*

ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, sự tương tác giữa cán bộ thư viện đại học với các giảng viên trong hoạt động hỗ trợ giảng dạy và nghiên cứu dường như trở nên thừa thớt trong một số trường đại học. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng này, trong đó có thể do giảng viên đã tích lũy được tương đối lượng tài liệu chuyên môn cần thiết cho công tác giảng dạy. Cũng có thể do những mặt tích cực của hệ thống hạ tầng Internet này càng thuật lợi trong truy cập và tiếp cận thông tin mà không nhất thiết phải đến sử dụng thư viện. Tuy nhiên, các thư viện đại học là những tổ chức rất nhanh nhạy trong hoạt động và luôn tìm cách thay đổi tích cực dưới sự hỗ trợ tích cực từ các yếu tố công nghệ. Qua khảo sát tại một số thư viện đại học trên địa bàn Thành phố Hà Nội cho thấy một số giảng viên đã không nhận được thông tin về việc các thư viện đại học đã thay đổi phương thức phục vụ và cung cấp nhiều dịch vụ, thông tin mới với những nguồn tài nguyên ngày một phong phú và đa dạng về thể loại. Chính vì vậy, trong tình hình hiện nay, cán bộ thư viện đại học cần chủ động tạo ra các cơ hội tiếp cận với các giảng viên dưới vai trò như những người hỗ trợ giảng dạy và hỗ trợ nghiên cứu phục vụ giảng dạy.

XÁC ĐỊNH NHU CẦU CỦA GIẢNG VIÊN VÀ SINH VIÊN ĐỐI VỚI THƯ VIỆN

Ngoài hoạt động bổ sung nguồn lực thông tin thư viện phù hợp với các ngành đào tạo, việc chủ động xác định nhu cầu của giảng viên là hết sức cần thiết. Cán bộ thư viện có thể thông qua nắm bắt chủ đề nghiên cứu của mỗi giảng viên, cán bộ thư viện có thể tiến hành bổ sung vốn tài liệu cho phù hợp. Đặc biệt có thể căn cứ vào danh sách tài liệu tham khảo của các bài giảng, giáo trình mà giảng viên đã công bố để làm căn cứ bổ sung. Thông qua việc làm này, cán bộ thư viện và giảng viên có thể trao đổi thêm nhằm mở rộng hơn nữa nguồn lực thông tin của thư viện thông qua việc bổ sung các tài liệu tham khảo. Đồng thời việc nắm bắt nguồn lực thông tin của thư viện đối với môn học đang giảng dạy, giảng viên có thể là một kênh thông tin uy tín tới sinh viên, những người sẽ khai thác nguồn lực thông tin của thư viện khi tham gia đăng ký môn học. Thông qua việc trao đổi và cùng sử

* Tiến sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

dụng nguồn lực thông tin tại thư viện, giảng viên và sinh viên có cơ hội tiếp cận thêm các bộ sưu tập mới và các dịch vụ mà thư viện hiện đang, sẽ cung cấp.

Tại thời điểm này, khi hạ tầng Internet được cải thiện đáng kể về tốc độ truy cập, cán bộ thư viện cần tận dụng điều này để cung cấp thông tin tới giảng viên và sinh viên với mục đích hỗ trợ nghiên cứu giảng dạy và học tập. Hoạt động này cần hướng tới trọng tâm là hỗ trợ giảng viên tiết kiệm thời gian di chuyển và thuận lợi hơn khi tiếp cận thông tin có giá trị. Cán bộ thư viện có thể tập hợp các danh mục tài liệu mới xuất bản hoặc mới bổ sung theo chuyên ngành mà giảng viên, sinh viên quan tâm. Việc cung cấp các sản phẩm thư mục tài liệu mới hoặc thư mục chuyên đề này theo kênh trực tuyến chắc chắn sẽ được giảng viên và sinh viên đánh giá cao và hình thành thói quen sử dụng sản phẩm của thư viện. Ngoài ra thư viện đại học có thể phân công các cán bộ của mình chuyên liên hệ và cung cấp thông tin cho các nhóm giảng viên, sinh viên cố định để hình thành sự am hiểu về lĩnh vực chuyên ngành của nhóm giảng viên, sinh viên này. Khi ấy, cán bộ thư viện sẽ nhanh chóng nắm bắt được những thông tin chuyên ngành được cập nhật mới và từ đó có thể tự tin, nhanh chóng thông tin, hỗ trợ giảng viên và sinh viên tiếp cận nguồn lực của thư viện đại học một cách nhanh nhất và khai thác hiệu quả nhất.

Đối với sinh viên, việc học tập trong trường đại học thường có những chủ đề nghiên cứu, các bài tập và bài tiểu luận tương đối gần nhau về nội dung hay phạm vi, phương pháp nghiên cứu. Nhóm đối tượng này rất cần những tư vấn hỗ trợ của cán bộ thư viện cung cấp những kinh nghiệm khai thác thông tin, chủ đề nghiên cứu của những khoá sinh viên trước đó. Thông qua các hoạt động này, cán bộ thư viện có thể chuyển tải các thông điệp của thư viện, chia sẻ những phương pháp học tập và tiếp cận cũng như xử lý thông tin mới, đảm bảo rằng sinh viên có thể tìm được và truy cập đến tài liệu mà họ cần dựa vào trong quá trình học tập của mình. Từ đó hỗ trợ được phần nào vào quá trình hoạt động giảng dạy của giảng viên trong quá trình truyền đạt kiến thức trên lớp học.

Hơn nữa, sinh viên cũng rất cần được trang bị các kiến thức, kỹ năng cơ bản phục vụ nghiên cứu và học tập ngay khi nhập học. Đó chính là các khoá đào tạo kỹ năng sử dụng thư viện hay trang bị kiến thức thông tin, giúp sinh viên có được khả năng nhận dạng nhu cầu tin, tìm kiếm, thu thập, đánh giá và sử dụng thông tin một cách hiệu quả và hợp pháp [1], tr.14]. Đối với các sinh viên đã lựa chọn chuyên ngành, họ cần phải tiếp tục phát triển và hỗ trợ hoàn thiện những kỹ năng nghiên cứu và viết bài báo với sự giúp đỡ của cán bộ thư viện và cán bộ giảng dạy.

CHỦ ĐỘNG GẶP GỠ VÀ TRAO ĐỔI VỚI GIẢNG VIÊN, SINH VIÊN

Hằng năm, trước khi năm học mới bắt đầu, người cán bộ thư viện cần có những cuộc gặp gỡ, trao đổi với giảng viên nhằm tạo dựng một quan hệ và trao đổi các công việc liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ của thư viện đối với cán bộ nghiên cứu, giảng dạy. Hoạt động liên hệ này giúp cán bộ thư viện cập nhật những loại tài liệu tham khảo mới từ giảng viên để lên kế hoạch bổ sung cho nguồn lực của thư viện ngày càng phù hợp với chương trình đào tạo mới. Song song với việc làm này, cán bộ thư viện có thể tổng hợp các

kết quả từ việc thu thập phiếu yêu cầu của bạn đọc để xây dựng kế hoạch bổ sung, hoàn thiện thêm nội dung nguồn lực thông tin của mình. Chính việc làm này sẽ làm tăng thêm mức độ bền vững của mối quan hệ giữa thư viện đại học và người dùng tin là giảng viên và sinh viên của mình. Cán bộ giảng dạy và sinh viên sẽ có điều kiện chủ động cung cấp cho cán bộ thư viện về những nhu cầu, mong muốn và yêu cầu thông tin của mình. Đồng thời cán bộ thư viện đại học cũng có điều kiện trao đổi sâu hơn, phân tích và làm rõ những nội dung thông tin chuyên ngành mà nhóm đối tượng người dùng tin này đang thực sự quan tâm, mong muốn được đáp ứng. Những hoạt động trao đổi và tương tác này được lặp đi lặp lại qua các giai đoạn học tập và nghiên cứu trong những năm liên tiếp sẽ tạo được một mối quan hệ chặt chẽ, thân thiết và cởi mở trong việc tìm hiểu nhu cầu và thể hiện yêu cầu. Từ đó các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, học tập trở nên thuận lợi hơn, hiệu quả hơn qua thường xuyên được đáp ứng từ nguồn lực thông tin của thư viện. Thông qua hoạt động này, thư viện cũng dần dần tự hoàn thiện tốt hơn nguồn lực thông tin và các dịch vụ của mình để tiến tới đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, giảng dạy và học tập.

Bên cạnh việc chủ động gặp gỡ cán bộ giảng dạy và sinh viên, cán bộ thư viện đại học có thể thiết kế các phiếu khảo sát để điều tra thu thập thông tin, số liệu về việc phục vụ cũng như việc đáp ứng nhu cầu người dùng tin của thư viện đại học. Đối với việc trả lời các câu hỏi của phiếu khảo sát, giảng viên và sinh viên có thời gian suy nghĩ và cân nhắc nhiều hơn so với hoạt động trao đổi trực tiếp. Với nhiều cấp độ đánh giá của phiếu khảo sát giúp cán bộ thư viện đại học có điều kiện phân tích kỹ hơn để từ đó có cơ sở xác định, đánh giá mức độ thoả mãn của các nhóm đối tượng người dùng tin của mình đối với nguồn lực thông tin hiện có. Kết hợp với số liệu thu thập từ phiếu yêu cầu hay phiếu từ chối cung cấp thông tin, cán bộ thư viện đại học đưa ra những đánh giá về nguồn lực thông tin hiện có và đề xuất lên lãnh đạo những khuyến nghị nhằm thanh lọc những tài liệu còn ít giá trị sử dụng cũng như cập nhật, bổ sung những tài liệu mới giúp cho công tác phát triển nguồn lực thông tin của thư viện đại học ngày một chất lượng hơn, đa dạng hơn.

Ngoài ra, cán bộ thư viện đại học có thể đề yêu cầu cán bộ giảng dạy và sinh viên chủ động đề xuất, gợi ý và chỉ dẫn những nguồn cung cấp tài liệu phù hợp có hỗ trợ cho công tác giảng dạy, nghiên cứu và học tập. Qua đó cán bộ thư viện đối chiếu với nguồn lực hiện có để cân nhắc đưa vào kế hoạch bổ sung và phát triển nguồn lực thông tin đáp ứng nhu cầu người dùng tin.

Ở mức độ cao hơn, cán bộ thư viện đại học cần xây dựng nội dung cho buổi gặp gỡ người dùng tin của mình để thảo luận về kế hoạch dự kiến của mình trong việc chuẩn bị bổ sung, mở rộng nguồn lực thông tin. Việc làm này hướng tới chất lượng thông tin của thư viện đại học thực sự đáp ứng nhu cầu của người sử dụng là giảng viên và sinh viên. Tại buổi gặp gỡ này cán bộ thư viện cần cung cấp cho giảng viên thông tin về những tài liệu liên quan đến chuyên ngành của họ đã được tái bản, cập nhật mới, các loại báo, tạp chí liên quan đã tăng về số lượng xuất bản nếu có. Đồng thời giới thiệu các thư mục tài liệu mới liên quan đến nhóm tài liệu mà giảng viên quan tâm. Đối với sinh viên, cán bộ thư viện đại học có thể tư vấn, giới thiệu các chủ đề nghiên cứu từ những bài tiểu luận, khoá luận tốt nghiệp của sinh viên khoá trước để hỗ trợ, hướng dẫn sinh viên thực hiện hiệu quả bài tập của mình. Đặc biệt với nhóm đối tượng sinh viên chưa thực sự tự tin khi trao đổi với giảng

viên những khó khăn của mình trong học tập và nghiên cứu, cán bộ thư viện đại học có thể làm cầu nối trung gian chuyển tiếp các câu hỏi của sinh viên tới giảng viên phụ trách. Qua đó giúp cho giảng viên và sinh viên cảm thấy được dịch vụ phục vụ của thư viện là thực sự tốt, có ích và là một mắt xích không thể thiếu trong công tác giảng dạy và học tập. Thời gian gần đây, Đại học RMIT đã triển khai dịch vụ hỗ trợ sinh viên khi chuyển những thông tin, câu hỏi môn học mà họ chưa làm rõ được hoặc chưa cung cấp được cho sinh viên tới giảng viên phụ trách [3]. Qua đó, giảng viên sẽ nắm bắt được thêm những khó khăn của sinh viên khi học tập và nghiên cứu để từ đó điều chỉnh trong giờ giảng hoặc có kế hoạch phối hợp với thư viện giải quyết các khó khăn, vướng mắc trong học tập cho sinh viên.

Thông qua một số hoạt động này, giảng viên và sinh viên sẽ nhận thấy mình là nhóm khách hàng được tôn trọng tại thư viện và luôn được chào đón, tiếp nhận phản hồi để dịch vụ cung cấp thông tin của thư viện ngày một hiệu quả hơn. Hơn nữa, những cán bộ thư viện thường xuyên tiếp xúc, gặp gỡ nhóm giảng viên và sinh viên sẽ tạo được mối quan hệ cá nhân bền vững, hiểu và nắm bắt được lĩnh vực chuyên ngành đang được người dùng tin quan tâm để từ đó thực hiện các hoạt động nghiệp vụ tốt hơn, mang tính chuyên nghiệp hơn trong cung cấp dịch vụ thông tin thư viện.

NÂNG CAO HIỂU BIẾT VỀ THÔNG TIN CHO GIẢNG VIÊN VÀ SINH VIÊN

Thư viện là nơi ứng dụng khá nhanh những ứng dụng của công nghệ thông tin trong mọi hoạt động của mình. Do vậy việc trang bị các kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ mới cho giảng viên và sinh viên là việc làm cần thiết. Cán bộ thư viện cần nắm bắt tâm lý của giảng viên và sinh viên khi tiếp cận các công cụ tra cứu để khai thác nguồn lực thông tin tại thư viện. Việc này nhằm giúp người dùng tin sử dụng tốt các công cụ tra cứu, biết cách sử dụng các kỹ năng tìm kiếm thông tin một cách hiệu quả tại các cơ sở dữ liệu của thư viện. Đối với dịch vụ này, cán bộ thư viện có thể chia ra hai cách phục vụ đối với giảng viên và sinh viên: Hướng dẫn sinh viên theo cách huấn luyện sử dụng dịch vụ thư viện thông qua các khóa tập huấn; Thể hiện với giảng viên nắm được thư viện có thể cung cấp, hỗ trợ và cán bộ thư viện có thể làm được những gì cho giảng viên.

Thông qua các hoạt động đào tạo người dùng tin là sinh viên cũng gián tiếp kích thích những trao đổi, giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên, giảng viên và cán bộ thư viện. Những trao đổi về việc đáp ứng tài liệu cho môn học từ phía giảng viên giúp cán bộ thư viện tự tin hơn khi tư vấn sinh viên sử dụng, khai thác nguồn lực thông tin của mình. Chính nhờ sự hợp tác này, thư viện đã cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giảng dạy, đảm bảo cho quá trình đào tạo được thuận lợi, góp phần trong thành công của chương trình học tập.

Như trên đã trình bày, việc Đại học RMIT triển khai dịch vụ trung gian giữa sinh viên và giảng viên đã tạo nên một giá trị tích cực của việc cung cấp dịch vụ thư viện. Tuy nhiên nếu thực hiện thêm được việc đánh giá kết quả những yêu cầu của sinh viên được giảng viên giải quyết, đánh giá việc sinh viên có sử dụng nhiều nguồn tin đã được giảng viên tư vấn, những nguồn tin nào được trích dẫn từ việc sử dụng nguồn lực thông tin tại thư

viện... sẽ thực sự thành công khi giảng viên và sinh viên tận dụng tốt nhất nguồn lực thông tin của thư viện. Chính vì vậy, thông qua việc đào tạo người dùng tin là sinh viên và những trao đổi chia sẻ thông tin với giảng viên sẽ làm cán bộ thư viện đại học trở nên chủ động hơn, nắm bắt được nhu cầu và giảng viên, sinh viên cũng hiểu rõ được nguồn lực thông tin của thư viện để từ đó khai thác có hiệu quả.

Ở một khía cạnh khác, nên chăng trong việc xây dựng chương trình đào tạo, cần có đại diện thư viện đại học tham gia nhằm nắm bắt được các danh mục tài liệu tham khảo môn học, chia sẻ thông tin dự báo về những tài liệu chuyên môn nằm trong kế hoạch xuất bản của các nhà xuất bản trong và ngoài nước. Đồng thời tổ chức các chương trình tập huấn nhằm đảm bảo kỹ năng sử dụng thông tin của giảng viên, sinh viên tại thư viện là một trong số các yếu tố bắt buộc hướng tới việc hỗ trợ hoàn thành tốt chương trình đào tạo, học tập tại trường.

MARKETING THƯ VIỆN VÀ MỞ RỘNG PHẠM VI ẢNH HƯỞNG

Đối với các thư viện có điều kiện, khả năng và nhận lực thực hiện các kế hoạch marketing là một thuận lợi lớn trong việc thúc đẩy phát triển thư viện và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ tốt mang lại nhiều giá trị cho người dùng tin là giảng viên và sinh viên.

Để chủ động trong tổ chức thực hiện và triển khai hoạt động marketing, ngoài việc thành lập bộ phận chuyên trách hoạt động marketing, đào tạo nghiệp vụ marketing và đầu tư kinh phí, thư viện cần xây dựng một kế hoạch marketing nhằm hướng tới sự chủ động cho các chiến lược marketing của mình. Tổ chức và thực hiện kế hoạch marketing giúp các thư viện triển khai chiến lược marketing ngắn và dài hạn hoặc những chiến lược cho từng loại sản phẩm hay các nội dung cụ thể khác. Một kế hoạch, chiến lược marketing được chuẩn bị kỹ lưỡng sẽ đem lại hiệu quả cao trong hoạt động của mỗi tổ chức, ngược lại hoạt động marketing không thường xuyên, tự phát hoặc không có kế hoạch cụ thể sẽ không phát huy được những điểm mạnh và cơ hội phát triển [2].

Một trong số các yếu tố đầu tiên trong chuỗi quy trình xây dựng kế hoạch hoạt động của tổ chức nói riêng hay kế hoạch marketing nói chung đó là xây dựng tầm nhìn và sứ mệnh căn cứ trên chức năng, nhiệm vụ của thư viện đã đề ra. Tiếp đó, cán bộ thư viện cần nhìn nhận, phân tích các điểm mạnh, điểm hạn chế cũng như những cơ hội và thách thức trong quá trình hoạt động của mình, qua đó giảm thiểu được các rủi ro trong hoạt động.

Sau khi định vị thị trường và xác định sản phẩm đáp ứng đối tượng người dùng tin làm giảng viên, cán bộ nghiên cứu và sinh viên, thư viện đại học cần xây dựng một chiến lược marketing tương ứng để từ đó có thể chủ động kiểm soát và tác động tới nhóm đối tượng đích mà thư viện hướng tới nhằm thực hiện các mục tiêu marketing đề ra.

Chiến lược marketing căn bản thường được đề cập đến 4 yếu tố: Sản phẩm, Giá cả, Xúc tiến thương mại hay Truyền thông và Kênh phân phối. Tùy vào tình hình thực tế của thị trường mà người ta vận dụng một hay nhiều yếu tố để thực hiện chiến lược thị trường. Đối với các thư viện đại học hiện nay việc phát triển các sản phẩm là dịch vụ được chú trọng đặt lên hàng đầu. Do đó cùng với xu thế chung, các tổ chức cung cấp dịch vụ thường

có xu hướng triển khai từ 4 yếu tố chính này thành 7 yếu tố công cụ marketing (và được gọi là 7P) để phản ánh sự chú tâm của mình đối với sự đặc thù của sản phẩm dịch vụ: Sản phẩm, Giá cả, Xúc tiến hay Truyền thông, Kênh phân phối, Con người, Quy trình và Điều kiện vật chất. Các thư viện đại học có thể nghiên cứu và lựa chọn cho riêng mình các chiến lược marketing phù hợp với năng lực, điều kiện thực tế của mình.

Để chuẩn bị cho một chương trình hành động khả thi, thư viện đại học cần tính đến nhiều yếu tố, trong đó có một số yếu tố điển hình như: Sự bùng nổ của công nghệ thông tin; Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thông tin; Các hoạt động giải trí cũng đa dạng và hấp dẫn; Các loại hình văn hóa khác hấp dẫn NĐT. Nguồn lực tài chính; Cơ sở vật chất; Cán bộ thư viện; Những xu hướng marketing hiện đại. Khẩu hiệu/Thông điệp.

Việc thiết kế thời gian biểu với các kế hoạch tiếp thị là rất quan trọng. Khi xây dựng kế hoạch marketing với các hoạt động cụ thể, thư viện đại học cần có dự tính bù trừ thời gian để các hoạt động có thể linh hoạt co giãn khi phát sinh thêm hoặc giảm trong quá trình thực hiện nội dung marketing.

Cuối cùng là đánh giá những việc đã được thực hiện cho hoạt động marketing sẽ góp phần nâng cao trách nhiệm, giám sát chất lượng và hiệu quả của kế hoạch marketing. Khi phát hiện vấn đề cần thông tin phản hồi đánh giá và đưa ra các giải pháp khắc phục, điều chỉnh cho phù hợp. Trường hợp kế hoạch, chiến lược marketing thư viện công cộng có những vấn đề không giải quyết được thì cần rà soát lại toàn bộ quá trình triển khai marketing từ đầu.

Để mở rộng phạm vi ảnh hưởng của mình, ngoài việc triển khai các chiến lược, hoạt động marketing phù hợp thư viện đại học cần tham gia các hoạt động khác cùng với các đơn vị, tổ chức trong và ngoài trường. Ngoài việc tham gia các hoạt động giao lưu, triển lãm, giới thiệu sách... cán bộ thư viện đại học cũng có thể tham dự các buổi thao giảng và tham gia các khoá tập huấn nghề nghiệp trong và ngoài trường. Sự hiện diện này thể hiện mức độ quan tâm của cán bộ thư viện nói riêng và thư viện đại học nói chung đến cán bộ giảng dạy và các hoạt động chuyên môn.

Hoạt động tuyên truyền, giới thiệu các giáo trình, giáo án, bài giảng, công trình nghiên cứu hay các bài báo khoa học của đội ngũ giảng viên trong những sự kiện chung của trường đại học chắc chắn sẽ góp phần không nhỏ trong việc tạo dựng ảnh hưởng của thư viện đối với đội ngũ giảng viên. Thậm chí đối với những giáo trình, công trình nghiên cứu của giảng viên có thể được ký và đề tặng đối với những sinh viên đạt thành tích cao trong học tập cũng là nguồn khích lệ, động viên tinh thần ham học hỏi trong sinh viên. Đồng thời qua đó truyền thông điệp đến sinh viên tiếp tục tham gia khai thác và sử dụng hiệu quả các dịch vụ của thư viện.

Với việc kết hợp với các khoa chuyên môn tổ chức mời các chuyên gia đến nói chuyện chuyên đề về các chủ đề mới liên quan đến ngành nghề đào tạo của trường là một cơ hội tốt để thư viện gây dựng hình ảnh trong cán bộ giảng viên và sinh viên trong hoạt động chuyên môn.

Cán bộ thư viện đại học cần chủ động tìm kiếm các cơ hội có thể tiếp xúc, liên kết công việc với giảng viên và sinh viên để từ đó xây dựng được mối liên hệ bền chặt duy trì hoạt động hướng tới đảm bảo cung cấp dịch vụ thư viện đáp ứng nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu và học tập. Đưa các giá trị cốt lõi của nguồn lực thông tin mà mình đang quản lý mà không phải cá nhân, tổ chức nào dễ dàng có được đến với người dùng tin hiện tại của mình. Đây cũng là việc làm hết sức khó khăn và đầy thách thức, tuy nhiên lại thực sự cần thiết đối với tình hình hiện nay khi sinh viên và giảng viên có rất nhiều cơ hội chủ động tiếp cận các nguồn thông tin ngoài thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trương Đại Lượng (2015), *Phát triển kiến thức thông tin cho sinh viên đại học ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Văn hoá Hà Nội, Hà Nội, 225 tr.
2. Nguyen Huu Nghia (2015), *"Marketing plan to public library in Vietnam"*, CONSAL XVI, Thailand, p.57.
3. RMIT (2017), Hội thảo *"Số hoá không gian trong giáo dục đại học"*, Hà Nội, Đại học RMIT Hà Nội.