

# FACEBOOK TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN - THƯ VIỆN

*Nguyễn Thị Ngọc Lan*<sup>\*</sup>  
*Nguyễn Thị Lan Hương*<sup>\*\*</sup>

**Tóm tắt:** Bài viết giới thiệu các tính năng của mạng xã hội Facebook với các đặc tính đáp ứng những yêu cầu của hoạt động thông tin thư viện, giúp người cung cấp thông tin và người dùng tin kết nối nhanh chóng

**Từ khóa:** Facebook; Hoạt động thư viện; Kết nối người dùng tin

## 1. Sử dụng facebook làm cầu nối giữa người dùng tin với thư viện

Facebook là mạng xã hội phổ biến hiện nay, cho phép người sử dụng truy cập miễn phí các tính năng như chat, email, chia sẻ hình ảnh, kết nối bạn bè, quảng cáo... do công ty Facebook, Inc điều hành và sở hữu. Từ một dự án nhỏ của Mark Zuckerberg và những người bạn khi còn là sinh viên tại Đại học Harvards, giờ đây Facebook đã có gần 2 tỉ thành viên trên toàn thế giới, được dịch ra nhiều ngôn ngữ.

Facebook có nhiều đặc tính đáp ứng những yêu cầu của hoạt động thông tin thư viện như cung cấp thông tin và tư vấn cho người dùng tin, hỗ trợ người dùng tin tra cứu trực tuyến, hoạt động marketing, nghiên cứu người dùng tin, quảng bá sản phẩm và dịch vụ.

Facebook dễ dàng kết bạn và chia sẻ, đáp ứng được một trong những yêu cầu cấp thiết của hoạt động thông tin – thư viện là tiếp cận tối đa số lượng người dùng tin nhằm nghiên cứu nhu cầu, hỗ trợ và phổ biến thông tin. Với một tài khoản Facebook, các cán bộ thư viện có thể dễ dàng nắm bắt kịp thời nhu cầu tin và những góp ý của người dùng tin để giúp thư viện hoàn thiện tốt hơn. Điều này đã thỏa mãn được sự tương tác hai chiều giữa người cung cấp (cán bộ thư viện) với người sử dụng các sản phẩm dịch vụ thư viện (người dùng tin).

---

\* Phòng Quản trị Công nghệ thông tin, Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

\*\* Phòng Hành chính – Tổ chức, Trung tâm Thông tin – Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội

Với khả năng kết nối mạnh mẽ, Facebook giúp cơ quan thông tin – thư viện tạo dựng quảng bá hình ảnh, giới thiệu nguồn lực thông tin, phương châm hoạt động và những thành tích đạt được.

Ngoài ra với mức độ lan truyền thông tin nhanh và rộng, chi phí bỏ ra gần như là miễn phí, facebook trở thành sự lựa chọn hoàn hảo cho các cán bộ thư viện, điều này thực sự quan trọng đối cơ quan nhà nước hoạt động phi lợi nhuận.

Hiện nay, việc ứng dụng mạng xã hội Facebook vào hoạt động trong lĩnh vực thông tin - thư viện đã phổ biến ở nhiều thư viện lớn trên thế giới. Với những chiến lược ứng dụng hiệu quả, mạng xã hội Facebook đã trở thành một công cụ hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động thông tin – thư viện. Vì vậy việc xây dựng và sử dụng trang xã hội để quảng bá hình ảnh thư viện, các dịch vụ thông tin cũng như tài liệu là điều mà các trung tâm thông tin thư viện cần quan tâm.

Để sử dụng mạng xã hội Facebook như một công cụ phục vụ hoạt động thông tin – thư viện, các cán bộ thư viện cần phải hiểu rõ các tính năng của từng thành phần chính của Facebook như: Thông tin cá nhân (Profile), Tường (Wall), Đăng tải hình ảnh và video (Upload Pictures and Video), Tạo lập sự kiện (Events), Tạo lập nhóm (Fanpage) và Tạo ứng dụng (Applications). Các thành phần này đều có khả năng được sử dụng như một công cụ để thực hiện các nhiệm vụ thông tin – thư viện.

### **1.1. Thông tin cá nhân (Profile) - Tạo dựng thương hiệu**

Thương hiệu là một điều rất quan trọng mà “thông tin cá nhân” chính là đại diện cho thương hiệu đó.

Việc thiết lập một “thông tin cá nhân” ấn tượng cho cơ quan thư viện là điều cần chú trọng đầu tiên. Với “thông tin cá nhân” ngắn gọn, đầy đủ và dễ tiếp nhận, để mang thông điệp của trung tâm thông tin – thư viện đến với người dùng tin. Đó có thể là những thông tin khái quát về lịch sử hình thành, giới thiệu về cơ sở vật chất và nguồn lực thông tin, đội ngũ cán bộ, các sản phẩm và dịch vụ của Trung tâm. Đây vừa là công cụ hữu hiệu để

trung tâm thông tin – thư viện nhận diện nhóm đối tượng vừa là nơi tạo ấn tượng đầu tiên với người dùng tin.

## **1.2. Tường (Wall)**

Công cụ đặc lực hỗ trợ điều tra nhu cầu của người dùng tin thông qua đó tạo ra các sản phẩm phù hợp và cung cấp thông tin ngắn gọn tới người dùng tin.

“Tường” không chỉ là nơi hiển thị những hoạt động như thay đổi thông tin, cập nhật trạng thái hay đăng tải thêm hình ảnh mà còn là nơi trao đổi thông tin với những người bạn, nơi mà sự tương tác diễn ra mạnh nhất. Với các tính năng tag (đánh dấu, thông báo tới những người có liên quan tới nội dung đó), like (thể hiện thái độ đồng ý hay yêu thích) ... facebook đã hỗ trợ cho quá trình trao đổi và chia sẻ thông tin diễn ra nhanh và hiệu quả hơn.

Với các hoạt động, sản phẩm và dịch vụ đăng trên “tường”, các cán bộ thư viện dễ dàng tiếp nhận được những phản hồi từ phía người dùng tin. Vì thế, những thông tin được đăng tải trên “tường” cần trình bày rõ ràng và thường xuyên để tạo điều kiện cho người dùng tin nhanh chóng, dễ dàng tiếp nhận thông tin và có những phản hồi kịp thời. Ngoài ra, thư viện cũng có thể tạo ra các câu hỏi nhằm khảo sát nghiên cứu những sản phẩm hay dịch vụ mà người dùng tin đang mong muốn, hướng tới đáp ứng những nhu cầu đó thông qua sự hỗ trợ của tính năng “tạo bảng hỏi” khi đăng bài trên. Nếu như sự tương tác giữa thư viện và người dùng tin diễn ra càng thường xuyên và liên tục thì thư viện sẽ càng hiểu hơn nhu cầu của người dùng tin, có những chính sách phù hợp và người dùng tin sẽ ngày càng được đáp ứng tốt hơn những nhu cầu của mình – Đây chính là một trong những nhiệm vụ thông tin – thư viện quan trọng.

## **1.3. Đăng tải hình ảnh và video (Upload pictures and videos)**

Đây là một tính năng được người sử dụng đặc biệt quan tâm và yêu thích.

Trong lĩnh vực thông tin – thư viện, tính năng này cũng cần được chú trọng. Tính năng này sẽ hỗ trợ đắc lực việc quảng bá hình ảnh của thư viện bằng cách tạo lập hay đăng tải video có nội dung giới thiệu về thư viện những hình ảnh hay video về những sản phẩm hay dịch vụ của trung tâm, đặc biệt là những sản phẩm thông tin mới.

Ngoài việc đăng tải những hình ảnh về hoạt động và sản phẩm của thư viện, cũng nên chú ý tới những hình ảnh về thư viện. Trên thế giới, các thư viện lớn thường đăng tải lên Facebook những hình ảnh về thư viện khá đầy đủ dưới mọi góc độ hay những video hướng dẫn sử dụng thư viện. Điều đó không chỉ tạo điểm nhấn, gây ấn tượng với người dùng tin mà còn tạo cảm giác thân quen và thân thiện cho người dùng tin. Mỗi khi truy cập vào trang Facebook của thư viện, người dùng tin sẽ có cảm giác đang được trải nghiệm và ở trong chính thư viện đó. Đây là một hiệu ứng tạo được một sức hút rất hơn cho trang Facebook của thư viện.

#### **1.4. Viết ghi chú (Notes) - Phổ biến thông tin**

“Viết ghi chú” là một phần quan trọng của Facebook, nó có chức năng như một trang blog (nhật ký) cá nhân, giúp ghi chép lại những sự kiện, những thông tin mà chủ nhân của Facebook muốn chia sẻ. Nó khác với việc cập nhật status (trạng thái) ở độ dài dung lượng số từ cho phép.

Đối với các trung tâm thông tin – thư viện, “viết ghi chú” chính là một công cụ để truyền đạt những thông tin quan trọng đến với người dùng tin. Các trung tâm thông tin thư viện có thể dùng tính năng này như một kênh thông tin chính thống để phổ biến và tiếp nhận ý kiến phản hồi.

#### **1.5. Tạo lập sự kiện (Events) – Giúp người dùng tin kịp thời nắm bắt những sự kiện sẽ được diễn ra tại thư viện và đăng ký tham gia**

Tạo lập sự kiện là một tính năng để đưa ra những thông tin về các sự kiện ham gia một cách nhanh chóng và tiện lợi. Trong lĩnh vực thông tin – thư viện, đối với bất cứ thư viện nào, hàng năm đều có từ một đến nhiều những hoạt động được tổ chức, đó có thể là

các hội chợ sách, triển lãm, hội thảo trao đổi kinh nghiệm, các cuộc thi tuyên truyền giới thiệu sách ... Vì thế việc sử dụng tính năng “tạo lập sự kiện” sắp được diễn ra như tên sự kiện, thời gian, địa điểm và cho phép mời bạn bè sẽ giúp các thư viện dễ dàng thông báo và gửi lời mời tới người dùng tin, thuận tiện nắm bắt lượng người dùng tin sẽ tham gia, nhận ý kiến phản hồi trước và cả sau sự kiện để có những điều chỉnh và rút kinh nghiệm cho lần tổ chức sau. Đây là một tính năng quan trọng mà khi ứng dụng mạng xã hội Facebook trong lĩnh vực thông tin – thư viện, các cán bộ thư viện nên chú ý và tận dụng.

### **1.6. Tạo ứng dụng (Applications) – Nghiên cứu và hỗ trợ nhu cầu của người dùng tin**

Facebook cho phép tạo lập những ứng dụng trực nghiệm. Cán bộ thư viện có thể sử dụng ứng dụng này để tạo các bảng khảo sát, tạo bảng câu hỏi để thu hút người dùng tin cũng như nắm bắt nhu cầu, đánh giá của họ về các sản phẩm và dịch vụ của thư viện hay về các vấn đề liên quan tới thư viện như cách thức phục vụ, cơ sở vật chất, nguồn lực thông tin... các bảng khảo sát trực tuyến để nắm bắt những nhu cầu dùng tin, hoặc nhu cầu tra cứu trực tuyến của người dùng tin. Điều này chắc chắn sẽ mang tới nhiều lợi ích và sự tiện lợi cho người dùng tin cũng như cán bộ thư viện, tuy nhiên nó đòi hỏi một trình độ hiểu biết sâu về nền tảng lập trình của Facebook.

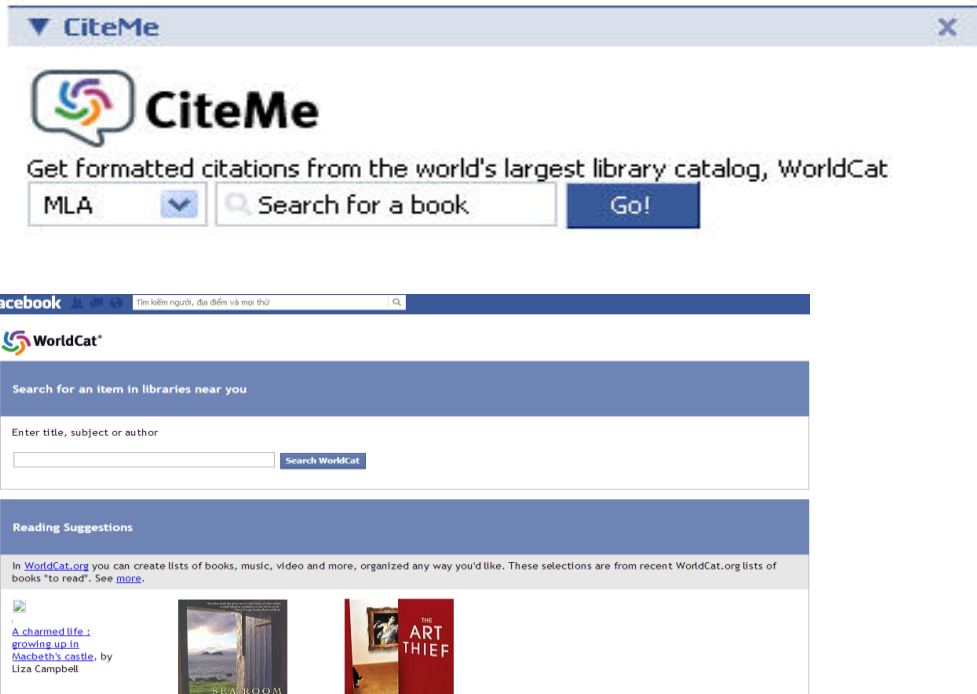
Hầu hết các thư viện lớn trên thế giới có ứng dụng mạng xã hội Facebook đều quan tâm tới việc tạo lập các ứng dụng trên nền tảng lập trình “Facebook Platform”. Một trong số những ứng dụng nổi trội nhất chính là “máy tìm CiteMe”<sup>1</sup> và mục lục trực tuyến WorldCat<sup>2</sup> – the OCLC<sup>3</sup> (Online Union Catalog) được tích hợp ngay trên Facebook. Có thể nói đây là một trong những ứng dụng hữu ích nhất mà các thư viện lớn trên thế giới đã ứng dụng để phục vụ người dùng tin thông qua mạng xã hội Facebook. Với ứng dụng này, người dùng tin có thể tìm kiếm những thông tin chi tiết về các tài liệu thông qua nhan đề, tác giả ở các định dạng khác nhau.

---

<sup>1</sup>**CiteMe**: dùng để học cách đưa những lời trích dẫn hợp lý vào bài

<sup>2</sup>**WorldCat**: Mục lục liên hợp trực tuyến của OCLC

<sup>3</sup>**OCLC**: tổ chức hợp tác thư viện toàn cầu được thành lập từ năm 1967



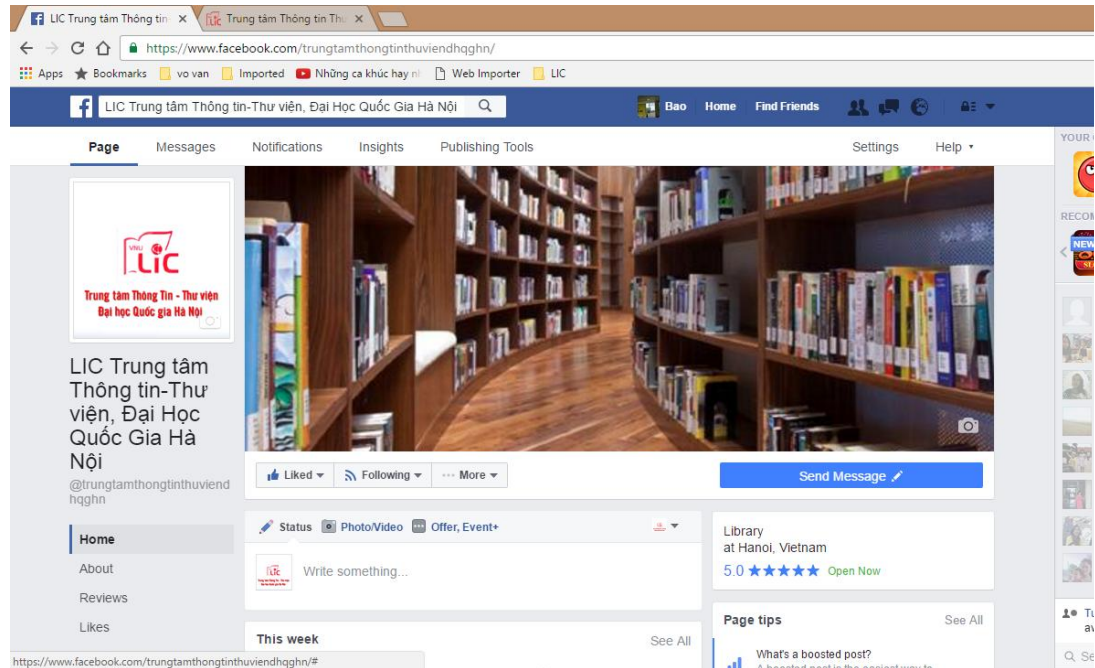
Hình 1.2. Ứng dụng máy tìm CiteMe và WorldCat trên Facebook

## 1.7. Fanpage, trang của “fan” hâm mộ

Cán bộ thư viện có thể tạo lập trang Fanpage, trang của “fan” hâm mộ, là nơi người dùng tin có thể cập nhật thông tin, theo dõi sự kiện, và phản hồi ý kiến, bày tỏ quan điểm. Với ưu điểm không giới hạn số thành viên, mức độ phổ biến thông tin nhanh hơn khi mà người dùng tin có thể dễ dàng cập nhật các thông tin mới mà không cần phải được tag hay là phải tìm kiếm trên tính năng New feed (cập nhật tin tức mới). Đây là ứng dụng cho phép mở rộng phạm vi kết bạn và thiết lập mối quan hệ mật thiết hơn với người sử dụng

- Chỉ một thao tác kích vào nút “like” ở đầu trang Fanpage, người dùng tin để dàng tương tác và theo dõi các thông tin, hình ảnh được tăng tải trên Facebook của thư viện.

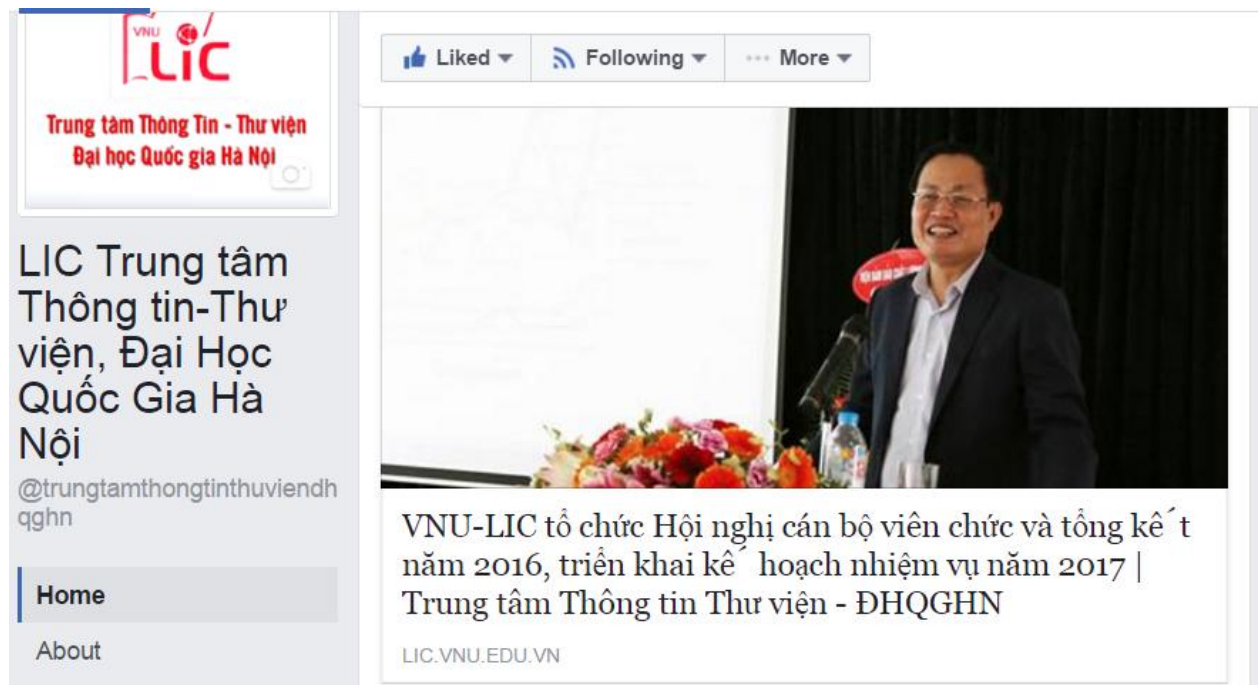
- Tận dụng tối đa đặc tính lan truyền của mạng xã hội Facebook: bạn đăng ký làm người hâm mộ của thư viện thì trên trang Facebook cá nhân của bạn sẽ hiển thị một thông báo về điều này và bạn bè của bạn cũng sẽ nhanh chóng biết được điều đó.



Hình 1: Trang Facebook (Fanpage) của Trung tâm Thông tin Thư viện, ĐHQGHN

### 1.8. Chia sẻ link liên kết

Do đặc tính liên kết, lan truyền và phổ biến thông tin nhanh chóng, các thư viện lớn trên thế giới rất chú trọng việc cung cấp các đường link liên kết tới các trang web hay các trang Facebook khác có liên quan. Những thông tin đăng tải lên Facebook không thể đăng tải dưới hình thức xem kỹ văn bản và hình ảnh như những thông tin được đăng tải trên các trang web. Vì vậy, việc dẫn các đường link liên kết rộng rãi không chỉ hỗ trợ người dùng tin dễ dàng tiếp cận các nguồn tin khác của thư viện mà còn là phương thức khắc phục những hạn chế của thông tin đăng tải trên mạng xã hội Facebook.



Hình 2: chia sẻ và giới thiệu website của VNU-lic

**2. Thực trạng và một số sản phẩm – dịch vụ thông tin thư viện được marketing qua mạng xã hội Facebook tại Trung tâm Thông tin - Thư viện, ĐHQGHN:**

*Hỗ trợ bạn đọc online:*



 **Đào Trang** đã đánh giá LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội — 5.0  
30 Tháng 9 2016 · 🌐

ad cho e hỏi. E đã tốt nghiệp lâu rồi. Giờ muốn đăng kí sử dụng thư viện số để đọc tài liệu thì phải làm như thế nào ah



**LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội**  
Thư viện · 2.678 người thích

Lưu

👤 Vũ Mai Hương và Hương Nhài Bùi · 2 bình luận · 📄

👍 Thích · 💬 Bình luận · ➦ Chia sẻ

 **Vũ Mai Hương** em có cùng câu hỏi ạ. ??  
Thích · Trả lời · 11 Tháng 11 2016 lúc 20:39

 LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội Mời em đăng ký sử dụng tại: <http://lic.vnu.edu.vn/.../dich-vu-dang-ky-thanh-vien-cua...>  
Thích · Trả lời · Người bình luận: Bao Anh Bông ?! · 8 phút

 Viết bình luận...  

*Giới thiệu tài liệu mới:*



## LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội

@trungtamthongtinthuviend hqghn

### Trang chủ

Giới thiệu

Đánh giá

Lượt thích

Sự kiện

Video

Đã thích Đang theo dõi Khác



Thông Tin Thư Viện đã thêm 2 ảnh mới.  
27 Tháng 12 2016 lúc 8:52

Giới thiệu bài viết: "Tiếp cận mô hình đại học nghiên cứu trên thế giới – triển vọng và thách thức của đại học Việt Nam"

Tác giả: PGS.TS. Đào Duy Hiệp

So với các nền đại học lâu đời trên thế giới, đại học Việt Nam mới được trên nửa thế kỉ nay lại cộng với những điều kiện khách quan về hai cuộc chiến tranh nên còn nhiều chập chững và chưa có những kết quả như mong đợi. Điều đó vừa cho phép ta có lý do yên tâm về sự chậm trễ, vừa cho phép chúng ta có tư tưởng thỏa hiệp rằng: cố cố gắng cũng chẳng ích gì. Đó là suy nghĩ sai lầm. Thế giới ngày nay đã khác. Công nghệ phát triển, con người có tri thức khoa học, trí tuệ cao, cho phép chúng ta có thể hội nhập và đuổi kịp các nền đại học lớn mà không phải là ảo tưởng hoặc không tưởng. Vấn đề then chốt vẫn là ở con người: người quản lý, người thầy...

Mời bạn đọc tham khảo bài viết tại:

[http://repository.vnu.edu.vn/handle/VNU\\_123/1449](http://repository.vnu.edu.vn/handle/VNU_123/1449)

*Thu hút người dùng tin*

**LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội**  
@trungtamthongtinthuvien hocghn

Cho phép mọi người tìm LIC Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại Học Quốc Gia Hà Nội

Sử dụng nút Nhận chỉ đường để đưa họ đến ngay Tòa nhà C1T, 144 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội.

Quảng cáo doanh nghiệp địa phương

Xem tất cả

**Đánh giá**  
5.0 ★★★★★ 13 đánh giá

Hãy nói cho mọi người biết suy nghĩ của bạn

Đào Trang  
★★★★★ · 30 Tháng 9 2018  
ad chơ e hỏi. E đã tốt nghiệp lâu rồi. Giờ muốn đăng kí sử dụng thư viện số để đọc tài liệu thì phải làm như thế nào ah

Tỷ lệ trả lời 88%, thời gian trả lời 18 giờ  
Trả lời nhanh hơn để bật biểu tượng

2.678 lượt thích +0 tuần này  
Ngọc Ha Hoang và 3 người bạn khác

2.644 người theo dõi

Xem nguồn cáo Trang  
Bài viết từ các Trang bạn đã thích với tư cách Trang của mình

Mới bạn bè thích Trang này

7 người đã ở đây 0 tuần này

Cung cấp thông tin và các dịch vụ thư viện phục vụ các công tác: Đào tạo, nghiên cứu khoa học, triển khai ứng dụng và quản lí của ĐHQGHN.

2.678 lượt thích

### 3. Kết luận

Việc tương tác giữa người dùng tin và cán bộ thư viện là một trong những yếu tố quyết định tới sự phát triển của trang Facebook của thư viện. Nhận thấy được những điều này, các thư viện lớn trên thế giới đã sử dụng Facebook như một địa chỉ để cung cấp và tổ chức dịch vụ tư vấn, trả lời thắc mắc trực tuyến hữu ích với người dùng tin. Điều này đã nhận được những phản hồi rất tích cực từ phía người dùng tin bởi nó không chỉ tạo sự tiện lợi tối ưu mà còn khuyến khích vai trò của người dùng tin đối với thư viện. Tăng sự tương tác giữa chính những người dùng tin với nhau: người dùng tin không chỉ đăng tải những thắc mắc của mình mà còn có thể hỗ trợ và cung cấp thông tin cho những người dùng tin khác.

Mặc dù có nhiều ưu điểm thì mạng xã hội vẫn có những hạn chế nhất định như khó kiểm soát những thông tin được đăng tải trên “tường” từ những người dùng tin. Bên cạnh đó, việc tất cả mọi người đều có thể dễ dàng truy cập và tương tác với Facebook của thư viện sẽ dẫn đến khó kiểm soát và khó nắm bắt được đâu mới là đối tượng người dùng tin mục tiêu của thư viện.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <https://voer.edu.vn/m/ung-dung-mang-xa-hoi-facebook-trong-hoat-dong-thong-tin-thu-vien/9f93a347>
2. Bé Quỳnh Trang (2012). “*Chiến lược Marketing của thư viện đại học Yale (Hoa Kỳ) qua mạng xã hội Facebook*”. Vietnamlib