

TRUNG TÂM THÔNG TIN-THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI TRONG VIỆC HỖ TRỢ KỸ NĂNG THÔNG TIN CHO NGƯỜI DÙNG TIN

Nguyễn Hồng Minh

Trung tâm Thông tin-Thư viện, ĐHQG Hà Nội

Mở đầu

Khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin, gọi tắt là kỹ năng thông tin (KNTT) là năng lực hay kỹ năng của mỗi người trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin của bản thân. Kỹ năng thông tin có ý nghĩa rất quan trọng đối với việc nâng cao trình độ chuyên môn và giúp con người phát triển năng lực tư duy độc lập và sáng tạo. Đó chính là nền tảng của khả năng học tập suốt đời và là năng lực cần thiết trong xử lý công việc của con người trong đời sống. Theo Hiệp hội các thư viện đại học và thư viện nghiên cứu Hoa Kỳ (ACRL), kỹ năng thông tin là sự hiểu biết và một tập hợp các khả năng cho phép các cá nhân có thể “nhận biết thời điểm cần thông tin và có thể định vị, thẩm định và sử dụng thông tin cần thiết một cách hiệu quả” [7]. Cần hiểu rõ rằng KNTT không chỉ đơn thuần là những kỹ năng cần thiết để tìm kiếm thông tin (xác định nhu cầu thông tin, xây dựng các biểu thức tìm tin, lựa chọn và xác minh nguồn tin), mà bao gồm cả những kiến thức về các thể chế xã hội và các quyền lợi do pháp luật quy định giúp người dùng tin có thể thẩm định thông tin, tổng hợp và sử dụng thông tin một cách hiệu quả. Có thể thấy rằng, KNTT đóng vai trò rất quan trọng trong nhiều mặt của cuộc sống. Với công việc học tập và nghiên cứu của sinh viên và giảng viên, một lần nữa vai trò của KNTT lại được khẳng định. Môi trường học tập bậc đại học yêu cầu sinh viên cần phải

chủ động và độc lập trong việc học tập và nghiên cứu với sự giảng dạy, hỗ trợ và định hướng của giảng viên. Để quá trình học tập nghiên cứu này đem lại hiệu quả, một trong những kiến thức quan trọng nhất mà sinh viên và giảng viên cần được trang bị chính là KNTT.

Trung tâm Thông tin-Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội (TT-TV ĐHQGHN) đã trải qua hơn 19 năm xây dựng và trưởng thành, Trung tâm đã khẳng định được vị thế của mình, là một trong những cơ quan TT-TV hàng đầu trong hệ thống thư viện đại học Việt Nam, với chức năng cung cấp các dịch vụ về thông tin và thư viện phục vụ công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học của cán bộ và sinh viên ĐHQGHN. Trong sự phát triển thông tin như vũ bão, Trung tâm đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ để đổi mới hoạt động TT-TV, phát triển vốn tài liệu thư viện đa dạng và phong phú, tập trung phát triển dạng tài liệu điện tử, cải tiến phương thức phục vụ, nâng cao trình độ của cán bộ TT-TV, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả mọi hoạt động TT-TV... Để thực hiện tốt nhất chức năng của mình, Trung tâm đã coi việc phát triển KNTT là yếu tố cốt lõi giúp người dùng tin làm chủ thông tin và sử dụng thông tin một cách hiệu quả.

Bài này giới thiệu một số kết quả mà Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã thực hiện để hỗ trợ phát triển KNTT cho người dùng tin.

1. Hỗ trợ phát triển kỹ năng xác định câu hỏi tìm tin của người dùng tin

Xác định câu hỏi tìm tin của người dùng tin cũng như xác định nhu cầu tin là cơ sở quan trọng để tiến hành các hoạt động thông tin. Để người dùng tin có thể thực hiện tra cứu tốt đòi hỏi họ phải nhận dạng được nhu cầu thông tin của mình. Nói cách khác, đó là việc họ phải biết họ cần tìm những thông tin gì. Khi biết mình cần thông tin gì, họ phải biết mô tả, trình bày nhu cầu tin của mình một cách chính xác.

Kỹ năng nhận dạng nhu cầu tin là điều kiện quan trọng để người dùng tin có thể hướng tới việc tìm kiếm và sử dụng thông tin. Để nhận biết được nhu cầu tin của mình, người dùng tin cần:

- Xác định, định vị và liên kết nhu cầu thông tin;
- Hiểu được mục đích, phạm vi và sự thích hợp của các nguồn thông tin khác nhau;
- Đánh giá, xem lại nhu cầu thông tin ban đầu nhằm làm rõ hơn, xem xét lại hoặc thu gọn câu hỏi tìm kiếm;
- Sử dụng các nguồn thông tin một cách có hệ thống để hiểu các vấn đề cần nghiên cứu và đưa ra quyết định.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã thực hiện hỗ trợ người dùng tin mọi lúc mọi nơi nhằm giúp họ xác định được câu hỏi của mình và được giải đáp một cách nhanh nhất, chính xác nhất thông qua các hình thức trả lời trực tuyến như: Online Chat, hộp thư điện tử, hotline, facebook, twitter. Trung tâm đã cử cán bộ phụ trách hỗ trợ trực tuyến thực hiện tiếp nhận và trả lời tất cả các câu hỏi có liên quan đến việc tiếp cận, sử dụng thư viện như: cách làm thẻ, cách tra cứu tài liệu, cách truy cập cơ sở dữ liệu điện tử của thư viện và nước ngoài,

cách sử dụng các dịch vụ photocopy hoặc scan... Thực tiễn triển khai dịch vụ hỗ trợ người dùng tin trực tuyến tại Trung tâm cho thấy từ khi sử dụng các công cụ hỗ trợ trực tuyến, lượng người dùng tin được hỗ trợ online tăng dần theo thời gian và tăng nhiều so với hỗ trợ offline [1].

Qua quá trình hỗ trợ trực tuyến, Trung tâm nhận thấy nhiều người dùng tin còn chưa xác định được cụ thể mình đang cần tìm tài liệu gì, mục đích truy cập thư viện,...; phần lớn sinh viên năm đầu còn chưa biết cách đặt câu hỏi sao cho đúng với mục đích tìm kiếm. Trả lời trực tuyến chính là giải pháp để hỗ trợ, giải đáp người dùng tin nhanh nhất.

Nhiều người dùng cũng chú trọng vào cách truy cập cơ sở dữ liệu điện tử, bởi đây là hình thức giúp người dùng có thể đọc được tài liệu mọi lúc, mọi nơi. Đối với các cán bộ, giảng viên, học viên, sinh viên ĐHQGHN đều được cung cấp tài khoản truy cập rất dễ dàng và thuận tiện để tiếp cận được với tài liệu.

Ngoài ra, người dùng tin cũng quan tâm đến cách thức tra cứu tài liệu sao cho tìm được tài liệu cần một cách nhanh nhất, các kết quả tìm đạt chất lượng, không bị loãng thông tin, giúp họ thoải mái hơn trong việc chọn lựa tài liệu theo ý mình. Người dùng tin cũng trở nên chủ động hơn trong việc tìm tài liệu, không phụ thuộc hoàn toàn vào cán bộ thư viện.

Hỗ trợ trực tuyến mang lại rất nhiều lợi ích. Đối với người dùng tin, họ được trợ giúp mọi lúc, mọi nơi, được giải đáp thắc mắc nhanh chóng, kịp thời, rất hữu ích cho những bạn đọc không có điều kiện đi lại, có vấn đề về nghe, nói, đặc biệt thích hợp với những bạn đọc ưa thích công nghệ, sử dụng điện thoại thông minh, máy tính

bảng. Đối với cán bộ thư viện, việc hỗ trợ trực tuyến giúp phát triển được kỹ năng giao tiếp qua mạng, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, nâng cao chuyên môn, hiểu biết bao quát các lĩnh vực, nghiệp vụ... Đối với thư viện, phục vụ được mọi đối tượng người dùng tin, cả trong và ngoài đơn vị, nâng cao nhận thức về thư viện trong cộng đồng người dùng tin, hiệu quả phục vụ cao, chi phí thấp, hoàn thiện các dịch vụ và tăng nguồn thu qua các dịch vụ, thêm một kênh marketing cho thư viện, đưa thư viện gần hơn với người dùng tin.

2. Hỗ trợ kỹ năng tìm kiếm thông tin

Kỹ năng tìm kiếm thông tin là biết cách lựa chọn phương pháp hoặc công cụ phù hợp nhất, từ đó xác định phương pháp tìm kiếm phù hợp; hiểu được những thuận lợi và khả năng áp dụng của các phương pháp tìm kiếm khác nhau; xác định được mục tiêu, nội dung và cấu trúc của các công cụ truy cập thông tin; tham khảo thủ thư và các chuyên gia thông tin để xác định các công cụ tìm kiếm. Người dùng tin cần có các kỹ năng:

- Lựa chọn phương pháp hoặc công cụ phù hợp nhất để tìm kiếm thông tin;
- Xây dựng và thực hiện các chiến lược tìm kiếm hiệu quả;
- Lựa chọn các phương pháp phù hợp để tìm kiếm thông tin;
- Cập nhật các nguồn thông tin, công nghệ thông tin, các công cụ truy cập thông tin và các phương pháp nghiên cứu.

Để giúp người dùng tin, đặc biệt là sinh viên năm thứ nhất làm quen với hệ thống thư viện, hằng năm vào dịp đầu năm học, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã tổ chức các lớp tập huấn kỹ năng sử dụng thư viện cho tất cả sinh viên mới nhập trường.

Tại buổi tập huấn, các tân sinh viên được

nghe giới thiệu về hệ thống phòng phục vụ bạn đọc và nguồn lực thông tin của Trung tâm. Đặc biệt, các em được hướng dẫn chi tiết cách tra cứu tài liệu in, tài liệu điện tử, cách tự tìm tài liệu trong kho mở và được cán bộ thư viện nhắc nhở lưu ý những quy định quan trọng của Thư viện như: Nội quy sử dụng thư viện; quy trình cấp thẻ, gia hạn thẻ; chỉ dẫn đến Thư viện; quy định giờ mở cửa phục vụ bạn đọc; quy định xử lý vi phạm nội quy thư viện. Qua các buổi tập huấn, các tân sinh viên sẽ được trang bị những KNTT căn bản nhất để sử dụng thư viện cũng như cách để khai thác thông tin qua mạng Internet, giúp các em phần nào giảm bớt được sự bỡ ngỡ khi mới làm quen với môi trường đại học, với lượng thông tin, kiến thức khổng lồ.

Thực tế cho thấy rằng, chỉ tổ chức các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện vào đầu năm học là chưa đủ để sử dụng thư viện truyền thống chứ chưa nói đến khả năng khai thác các cơ sở dữ liệu trực tuyến hoặc thư viện số của Trung tâm. Vì vậy, Trung tâm cũng hướng tới hỗ trợ người dùng tin trong việc phát triển KNTT qua các phương tiện khác.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN còn chú trọng nâng cao KNTT cho người dùng tin bằng việc trực tiếp đến các trường, các khoa trực thuộc ĐHQGHN để quảng bá và hướng dẫn sử dụng *Công cụ tìm kiếm, phát hiện tài nguyên thông tin tập trung URD2* mà Trung tâm vừa đưa vào vận hành và khai thác. Đây là một dịch vụ truy cập mở tài nguyên thông tin học thuật được rất nhiều thư viện trên thế giới sử dụng, đặc biệt là các thư viện đại học và viện nghiên cứu. Người dùng tin chỉ cần thực hiện một lệnh tìm kiếm (One Search) là có thể khai thác được toàn bộ tài nguyên thông tin

phục vụ học tập và nghiên cứu có trong và ngoài thư viện, từ đó dễ dàng tìm kiếm nguồn tài nguyên học thuật như tạp chí khoa học chuyên ngành, bài báo nghiên cứu, sách điện tử, bình xét khoa học, tài liệu pháp luật, báo cáo kỹ thuật, kỷ yếu hội nghị khoa học, bộ dữ liệu nghiên cứu, luận văn, luận án cũng như nhiều dạng tài liệu học tập khác. Với khối lượng lớn tài nguyên thông tin tìm được, người dùng tin có thể sử dụng các tiện ích của công cụ để hạn chế bớt thông tin không sát với yêu cầu và chọn lựa đúng thông tin mục tiêu bằng cách thiết lập các chủ đề theo yêu cầu, chọn loại hình tài liệu theo yêu cầu, phạm vi thời gian, phạm vi địa lý,... đồng thời lưu lại kết quả vào “Góc nghiên cứu” riêng. Tiện ích gợi ý đọc bài báo nghiên cứu “bX Scholarly Recommender” sẽ giới thiệu đến bạn đọc những bài báo khoa học đang được nhiều người đọc nhất trên thế giới trong môi trường nghiên cứu theo ngữ cảnh tìm kiếm. Với tiện ích này người dùng tin có thể lựa chọn tính năng “Hot Articles” (bài báo phản ánh xu hướng đọc và nghiên cứu) theo chủ đề khoa học cụ thể đã được ứng dụng tách lọc sẵn sàng. Cùng với đó là ứng dụng “Gợi ý đọc” theo ngữ cảnh tìm kiếm cho từng biểu ghi thư mục, một tiện ích giới thiệu những tài liệu khoa học cùng chủ đề với tài nguyên thông tin mục tiêu mà người dùng tin đang quan tâm [6].

3. Hỗ trợ kỹ năng đánh giá thông tin

Sau khi thực hiện quá trình tìm kiếm thì kết quả là người dùng tin sẽ nhận được các thông tin phù hợp theo lệnh tìm tin của mình. Tuy nhiên, với sự bùng nổ thông tin hiện nay thì chúng ta có thể tìm thông tin từ các CSDL chuyên dụng và trên Internet, nơi mỗi người có thể đưa thông tin của mình lên

mạng một cách dễ dàng. Vì vậy, bên cạnh các kỹ năng về tra cứu/tìm kiếm thông tin thì sinh viên cần phải có kỹ năng đánh giá các thông tin tìm được.

Kỹ năng đánh giá các nguồn thông tin hữu ích và liên quan giúp người dùng tin:

- Đánh giá đúng chất lượng và sự phù hợp của kết quả tìm kiếm;

- Nhận dạng và xác định lỗ hổng thông tin và thay đổi chiến lược tìm kiếm;

- Thực hiện tìm kiếm lại, sử dụng chiến lược tìm kiếm mới nếu cần thiết;

- Đánh giá và so sánh thông tin từ các nguồn khác nhau theo các phương diện: mức độ phù hợp, giá trị pháp lý, độ chính xác, bản quyền, mức độ cập nhật...

Để giúp người dùng tin tiếp cận thông tin nghiên cứu có chất lượng, Trung tâm đã thực hiện xây dựng hệ thống “Hướng dẫn theo chủ đề”. Hướng dẫn theo chủ đề trong các thư viện đại học hiện nay mà tiếng Anh gọi là “Subject guides”, là các tổ hợp thông tin được các cán bộ thư viện tạo lập sẵn trên web theo từng chủ đề, môn loại khoa học hay cụ thể hơn là ngành/chuyên ngành đào tạo, nghiên cứu của trường đại học đó.

Tổ hợp thông tin này bao gồm các hướng dẫn sử dụng thư viện, cách tra cứu OPAC, khai thác tài nguyên thông tin điện tử của thư viện bằng dạng văn bản, hình ảnh, video,...[2].

Hệ thống “Hướng dẫn theo chủ đề” của Trung tâm được chia thành 4 lĩnh vực chính là: Khoa học tự nhiên và công nghệ; Khoa học xã hội & nhân văn; Kinh tế - Luật; Ngôn ngữ - Giáo dục. Hiện Trung tâm đã xây dựng được 82 chủ đề theo các lĩnh vực khoa học. Trong mỗi chủ đề sẽ có phần giới thiệu chung về chủ đề khoa học đó; sách, tài liệu tham khảo, luận văn, luận án của các tác giả trong nước và nước ngoài có liên quan đến lĩnh vực khoa

học đó; các cơ sở dữ liệu, tạp chí điện tử nước ngoài và các tổ chức, hiệp hội liên quan. . .

Ý tưởng của các hướng dẫn theo chủ đề chính là cung cấp một điểm khởi đầu cho việc học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên, giúp họ định vị thông tin một cách nhanh chóng; giúp người dùng nắm được tổng quan về một lĩnh vực khoa học, và tiếp cận được tri thức chất lượng một cách dễ dàng nhất mà không mất nhiều công sức tìm kiếm. Đây được coi là một công cụ hữu hiệu cho việc phát triển KNTT cho người dùng trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay.

Sản phẩm “Hướng dẫn theo chủ đề” của Trung tâm TT-TV ĐHQGHN mặc dù chưa đầy đủ, chất lượng cần phải được kiểm nghiệm, đánh giá từ người dùng tin và phụ thuộc rất nhiều vào nguồn tài nguyên thông tin cả in ấn và điện tử, nhưng bước đầu đã khẳng định vai trò của cán bộ thư viện trong việc hỗ trợ KNTT cho người dùng tin. Thời gian tới, Trung tâm TT-TV, ĐHQGHN sẽ tăng cường phát triển hệ thống Hướng dẫn chủ đề này cho tất cả các lĩnh vực chủ đề đào tạo của ĐHQGHN.

4. Hỗ trợ kỹ năng sử dụng thông tin

Sau khi đã tìm được các thông tin phù hợp với yêu cầu tin của mình, người dùng tin cần biết cách sử dụng thông tin một cách có hiệu quả để thực hiện mục đích cụ thể. Một người biết sử dụng thông tin đúng cách cần có những khả năng sau:

- Khả năng áp dụng các thông tin mới và thông tin đã có để lập kế hoạch và tạo ra một sản phẩm hoặc triển khai một hoạt động cụ thể;

- Khả năng điều chỉnh quá trình phát triển đối với sản phẩm hoặc dịch vụ;

- Khả năng trao đổi, tương tác một cách có hiệu quả về các sản phẩm hay dịch vụ đối với người khác.

Như chúng ta đã biết, thông tin chỉ có giá trị khi nó được khai thác, sử dụng và trao đổi. Chỉ với một chiếc máy tính có kết nối Internet, cộng với một chút kỹ năng tin học chúng ta có thể trở thành một thành viên trong cộng đồng mạng, cùng tham gia trao đổi, chia sẻ thông tin với nhau. Ngày nay, chỉ cần ngồi ở nhà hay bất cứ nơi đâu, chúng ta cũng có thể trao đổi thông tin, giao tiếp với bạn bè thông qua các công cụ miễn phí trên mạng như blog, e-mail, facebook, hay tham gia các diễn đàn, mạng xã hội. Khi sử dụng các công cụ này, chúng ta có thể kết bạn, trao đổi, chia sẻ thông tin với tất cả mọi người.

5. Hỗ trợ kỹ năng quản trị thông tin

Để quản trị thông tin, người dùng tin cần hiểu biết đầy đủ các khía cạnh kinh tế, pháp luật và xã hội liên quan tới việc tạo lập, khai thác, sử dụng thông tin. Tuy nhiên, một vấn đề đặt ra là làm sao để họ có thể sử dụng các thông tin tìm được một cách hiệu quả và hợp pháp. Để làm được điều này đòi hỏi người dùng tin phải có sự hiểu biết về vấn đề bản quyền và có kỹ năng trích dẫn tài liệu, lập danh mục tài liệu tham khảo.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã chú trọng tổ chức các lớp hướng dẫn cài đặt và sử dụng các công cụ quản lý thông tin như “Hướng dẫn sử dụng phần mềm E-Office”, “Hướng dẫn sử dụng phần mềm EndNote”. Phần mềm EndNote giúp cho người sử dụng có thể tìm kiếm, tổ chức và quản lý tài liệu tham khảo một cách nhanh và thuận tiện nhất hiện nay. Đây là phần mềm quản trị cơ sở dữ liệu có bản quyền của hãng Thomson Reuter, được phát hành từ năm 1998 với dạng phần mềm đóng gói để có thể dễ dàng cài đặt trên máy đơn. Hiện nay, phiên bản mới nhất của EndNote là phiên bản X7 đã được đưa ra thị trường từ năm 2013. Phiên bản X7 mới nhất của EndNote được cải tiến nâng cấp giúp người

sử dụng tiết kiệm được thời gian lập danh mục và quản lý tài liệu tham khảo cũng như tránh được những sơ suất không đáng có khi trình bày bài viết. Ứng dụng này cho phép dễ dàng chèn các ghi chú, trích dẫn hoặc chú thích vào tài liệu nghiên cứu đồng thời trao đổi thư mục.

Trung tâm TT-TV ĐHQGHN bắt đầu tổ chức các lớp “Hướng dẫn cài đặt và sử dụng công cụ trích dẫn Endnote” từ tháng 3/2014 và cho đến nay đã tổ chức được 26 lớp. Ngoài ra, từ tháng 3/2015 đến tháng 5/2015, Trung tâm có tổ chức 4 lớp “Hướng dẫn tạo footnote và mục lục tự động”.

Để giúp người dùng có thể khai thác tối đa và sử dụng hiệu quả các tính năng của các công cụ trợ giúp hữu ích cho công tác học tập, giảng dạy, nghiên cứu, Trung tâm sẽ tiếp tục mở các khóa tập huấn trong thời gian tới.

Kết luận

Khái niệm Kỹ năng thông tin không còn là mới đối với cán bộ thư viện Việt Nam nói chung và cán bộ thư viện đại học nói riêng. Tuy nhiên, sự cần thiết phải cung cấp những kỹ năng thông tin cho sinh viên, giảng viên và cách thức để tiến hành một chương trình hay kế hoạch đào tạo về KNTT trong các trường đại học trở nên quan trọng hơn bao giờ hết, đặc biệt trong điều kiện phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông như hiện nay.

Chính vì vậy, Trung tâm TT-TV ĐHQGHN đã chú trọng đổi mới, nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo, phát triển KNTT cho người dùng tin để họ có thể nhận biết được nhu cầu tin của mình, từ đó biết cách tìm kiếm, đánh giá và sử dụng thông tin sao cho phù hợp, đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của mình. Trung tâm đã chủ động áp dụng

những công nghệ mới nhất vào các hoạt động đào tạo và hỗ trợ phát triển KNTT cho người dùng tin là cán bộ, sinh viên của ĐHQGHN, trong đó đặc biệt chú trọng đến người dùng tin là sinh viên mới vào trường - nhóm người dùng tin tiềm năng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Bá Lâm (2015). *Online Chat - Những lợi ích cho bạn đọc và thư viện*, Tạp chí Thư viện Việt Nam, tr. 7-13.
2. Lê Bá Lâm (2015). *Xây dựng sản phẩm và dịch vụ thông tin “Hướng dẫn theo chủ đề” là xu thế phát triển tất yếu lên thư viện hiện đại của các thư viện đại học Việt Nam*, Kỷ yếu hội thảo khoa học. Vụ Thư viện 12/2015.
3. Nghiêm Xuân Huy (2006). *Kiến thức thông tin với giáo dục đại học*, Kỷ yếu hội thảo khoa học: Ngành thông tin-thư viện trong xã hội thông tin, tr. 135 – 144.
4. Nguyễn Huy Chương (2006). *Những tiêu chuẩn kiến thức thông tin trong giáo dục đại học Mỹ và các chương trình đào tạo kỹ năng thông tin cho sinh viên tại Trung tâm thông tin-thư viện, ĐHQGHN*, Kỷ yếu hội thảo khoa học: Ngành thông tin-thư viện trong xã hội thông tin, tr. 92.
5. Trần Mạnh Tuấn (biên dịch) (2015). *5 tiêu chuẩn về kiến thức thông tin đối với sinh viên đại học*, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, Số 4, tr. 35-40.
6. Website của Trung tâm Thông tin-Thư viện ĐHQGHN: <http://lic.vnu.edu.vn/>
7. Association of College & Research Libraries (1989), *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. American Library Association, truy cập ngày 03/06/2016 tại trang web <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>