

# CHUYỂN ĐỔI SỐ

## VÀ VẤN ĐỀ ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG NHÂN LỰC NGÀNH THƯ VIỆN

PHẠM THỊ THÀNH TÂM\*

Chuyển đổi số là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số (1). Chuyển đổi số được hiểu là ứng dụng những tiến bộ về công nghệ số như điện toán đám mây (cloud), dữ liệu lớn (big data)... Chuyển đổi số không phải là đơn thuần thay đổi cách thực hiện công việc từ thủ công truyền thống (ghi chép trong sổ sách, họp trực tiếp...) sang vận dụng công nghệ để giảm thiểu sức người. Trên thực tế, chuyển đổi số đóng vai trò thay đổi tư duy kinh doanh, phương thức điều hành, văn hóa tổ chức... (2).

### Chuyển đổi số trong lĩnh vực thông tin - thư viện

Chuyển đổi số trong lĩnh vực thông tin - thư viện (TTTTV) là việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), xây dựng, phát triển nền tảng số; tích hợp, kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu mọi lúc, mọi nơi. Đồng thời, chuyển đổi số giúp xây dựng dữ liệu mở để người dân, cộng đồng, doanh nghiệp cùng tham gia, góp phần xây dựng hệ sinh thái dữ liệu mở về thư viện và mạng thông minh thư viện quốc gia, từ đó xây dựng xã hội học tập.

Trong tiến trình chuyển đổi số của xã hội nói chung, TTTTTV vừa là lĩnh vực thực hiện chuyển đổi số, vừa có một vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số của các lĩnh vực khác: Các trung tâm TTTTTV cung cấp các nguồn thông tin chất lượng cao cho các tổ chức và cá nhân, cộng đồng, phục vụ phát triển kinh tế, xã hội, nghiên cứu, giáo dục và đào tạo. Chính vì vậy, ngày 11-2-2021, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 206/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số ngành Thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, trong đó có nêu rõ mục tiêu: “Ứng dụng mạnh mẽ, toàn diện công nghệ thông tin,

**Cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đang tác động mạnh mẽ, sâu sắc và toàn diện tới mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, buộc chúng ta phải thay đổi phương thức sản xuất, mô hình sản xuất kinh doanh cũng như cách tư duy, làm việc, sinh hoạt và giao tiếp của mỗi cá nhân. Chịu ảnh hưởng bởi tác động của cuộc cách mạng này, mọi lĩnh vực của đời sống xã hội trên phạm vi toàn thế giới đã và đang bước vào giai đoạn chuyển đổi số.**

nhất là công nghệ số, nhằm nâng cao năng lực hoạt động của các thư viện và hình thành mạng lưới thư viện hiện đại; đảm bảo cung ứng dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người sử dụng; thu hút đông đảo người dân quan tâm, sử dụng dịch vụ thư viện, góp phần nâng cao dân trí, xây dựng xã hội học tập” (3).

Cùng với sự phát triển của xã hội, sứ mệnh của các tổ chức TTTTTV cũng thay đổi: Từ “quản lý tài liệu” đến “quản trị thông tin”, rồi “quản trị tri thức” và bây giờ là “quản trị tri thức số”. Chuyển đổi số đặt ra những thách thức đối với các tổ chức TTTTTV:

Các thư viện truyền thống dần “biến mất”, thay vào đó là những thư viện và trung tâm thông tin tự động hóa đạt tới trình độ tối ưu. Hầu hết các dịch vụ thư viện được thực hiện tự động. Thư viện và trung tâm thông tin trở thành nơi lưu trữ, tổ chức, phổ biến và kết nối các nguồn tài nguyên tri thức số. Thư viện và trung tâm thông tin hoạt động dựa trên một nền tảng công nghệ hiện đại, thông minh, kết nối liên thông tạo nên một hệ sinh thái tri thức số. Các hoạt động của thư viện và trung tâm thông tin thực hiện trong không gian vật lý và không gian ảo, trong đó người sử dụng tương tác với thư viện chủ yếu thông qua môi trường mạng. Thư viện và trung tâm thông tin đóng vai trò là hạ tầng nghiên cứu, là cơ sở của không gian liên kết mở. Thư viện thông minh hướng tới hỗ trợ xử lý dữ liệu khối cho các phân tích định lượng với cấu trúc ngữ nghĩa liên kết và trực quan hóa các mạng tri thức với mục tiêu làm cho chúng có thể điều hướng được một cách dễ dàng, đáp ứng những thay đổi nhanh chóng của các quá trình nghiên cứu hiện đại. Dịch vụ của thư viện thông minh cho phép người sử dụng có thể dùng các thuật toán cấu trúc lại không gian dữ liệu.

\* Ths, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Người dùng tin thay đổi, trước hết để đáp ứng yêu cầu công việc mà bản thân họ đang thực hiện - công việc cũng đang trong tiến trình chuyển đổi số. Mặt khác, yếu tố công nghệ cũng tác động không nhỏ tới cách thức tư duy và làm việc của họ. Do vậy, trình độ mọi mặt của họ cũng không ngừng nâng cao, nhu cầu tin ngày càng trở nên phức tạp. Họ cần nhiều thông tin hơn cùng với xu thế khai thác nguồn tài nguyên số ngày càng gia tăng. Họ không chỉ khai thác thông tin mà còn tạo ra tri thức mới, chia sẻ đóng góp cho cộng đồng. Thói quen và tập quán khai thác thông tin của họ thay đổi. Điều đó đòi hỏi các thư viện phải có cách tiếp cận phù hợp, ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ tiên tiến để gia tăng giá trị cho các sản phẩm và dịch vụ, thỏa mãn ở mức độ cao nhu cầu của người sử dụng.

Nguồn tài nguyên thông tin của các thư viện thay đổi về số lượng, về định dạng. Bên cạnh nguồn sách, báo, tạp chí truyền thống là số lượng lớn các tài liệu dạng điện tử, dữ liệu dạng mô phỏng, dữ liệu nghiên cứu ngày càng chiếm tỷ trọng lớn hơn...

Ngoài ra, các vấn đề về bản quyền, an ninh thông tin trong môi trường số cũng là những vấn đề không nhỏ đặt ra cho các thư viện trong giai đoạn này.

#### **Vấn đề đặt ra cho nguồn nhân lực thư viện hiện nay**

Con người là yếu tố then chốt của bất kỳ tổ chức và hoạt động nào. Sự thành công hay thất bại của hoạt động và tổ chức phụ thuộc chủ yếu vào yếu tố con người. Nhân lực trong lĩnh vực TTTV đóng vai trò là yếu tố quyết định chất lượng, hiệu quả hoạt động của tổ chức.

Tác giả Đoàn Phan Tân cho rằng, trong các thư viện và trung tâm thông tin tự động hóa, nguồn nhân lực bao gồm các thành phần: Kỹ sư tin học (Giám sát vận hành và bảo trì hệ thống); Nhà phân tích hệ thống (Nghiên cứu các lĩnh vực ứng dụng tự động hóa); Nhà lập trình (Viết các chương trình cho máy tính, giải quyết các công việc do nhà phân tích hệ thống đặt ra); Thao tác viên (Vận hành và khai thác hệ thống); Cán bộ chuyên môn lĩnh vực thư viện (Vận hành, xây dựng và khai thác hệ thống).

Các chuyên gia TTTV trước đây cho rằng, ở các thư viện số, cán bộ thư viện cần đồng thời có chuyên môn của một cán bộ thư viện và trình độ của một kỹ sư tin học. Những thay đổi nêu trên của thư viện và trung tâm thông tin dẫn đến vai trò của cán bộ TTTV phải thay đổi cho phù hợp. Cán bộ TTTV không còn là người giữ sách, quản lý sách mà là người tư vấn thông tin, chuyển giao thông tin. Thư viện và trung tâm thông tin số hiện nay tích hợp nhiều công nghệ

hiện đại như không gian sáng tạo, công nghệ nhận dạng nội dung, truy cập mở, dữ liệu lớn, dịch vụ điện toán đám mây, công nghệ thực tế ảo, công nghệ hiển thị. Thư viện và trung tâm thông tin số hiện nay không đơn thuần là nơi quản lý tài liệu, quản trị thông tin mà còn là nơi quản trị tri thức. Cán bộ TTTV không chỉ cung cấp cho khách hàng những thông tin có sẵn và được lưu trữ mà còn phải nắm được các chiến lược, công cụ và kỹ thuật nhằm biến thông tin thành tri thức. Như vậy, cán bộ TTTV hiện nay phải đáp ứng được những yêu cầu mới về trình độ, kỹ năng trong việc phân tích, tổng hợp, biến đổi và đánh giá thông tin, phân tích và khai thác dữ liệu. Không những vậy, cán bộ TTTV hiện nay còn cần phải có sự hiểu biết đa ngành, đa lĩnh vực mới có thể đáp ứng được nhu cầu ngày một cao và thay đổi của người dùng tin.

Những công việc mà cán bộ TTTV hiện nay cần thực hiện là: Quản trị dữ liệu nghiên cứu; Quản lý dự án; Thúc đẩy nhu cầu nghiên cứu đào tạo; Nắm bắt và phân tích mạng xã hội; Tư vấn về bản quyền, quyền truy cập và an toàn dữ liệu; Tổng hợp kiến thức; Thiết lập hạ tầng cho sáng tạo, xuất bản và chia sẻ tri thức.

Để có thể thực hiện những công việc nêu trên, cán bộ TTTV hiện nay và trong tương lai phải có khả năng thực hiện các yêu cầu của quản trị tri thức, kiến thức số, am hiểu và ứng dụng công nghệ để có thể phân tích, biến đổi, đánh giá thông tin nhằm tạo ra những sản phẩm thông tin và dịch vụ gia tăng đáp ứng yêu cầu của người dùng tin.

#### **Thực trạng nhân lực TTTV hiện nay**

Cán bộ TTTV có trình độ công nghệ thông tin đã trở thành xu hướng tất yếu trên thế giới cũng như ở Việt Nam. Bởi lẽ, các hoạt động, dịch vụ của các thư viện và trung tâm thông tin số hiện nay không còn phân chia tách biệt giữa các công việc mang tính truyền thống và các công việc hiện đại nữa. Mỗi cán bộ TTTV phải thực hiện nhiều công việc khác nhau, đòi hỏi họ đồng thời phải có năng lực chuyên môn TTTV và trình độ CNTT cũng như sự hiểu biết về các lĩnh vực khác. Cán bộ TTTV hiện nay cần có những hiểu biết cơ bản về công nghệ nói chung và CNTT nói riêng để có thể tham mưu, phân tích, xây dựng cấu trúc, thiết kế hệ thống, lựa chọn sản phẩm, thử nghiệm và đánh giá, vận hành, cải tiến mô hình thư viện chuyển đổi số. Cán bộ làm việc tại các thư viện và trung tâm thông tin số phải là "2 trong 1". Có như vậy, việc chuyển đổi số và vận hành các thư viện và trung tâm thông tin mới có thể được tiến hành một cách hiệu quả.

Theo một khảo sát của Nguyễn Văn Thiên (4), hiện tại, các thư viện và trung tâm thông tin có 46,3% cán bộ được đào tạo chuyên ngành TTTV, 46,3% được tào

tạo các ngành khác, 9,5% được đào tạo về CNTT. Đây là kết quả chung của khảo sát. Thực tế, khi xem xét một số thư viện và trung tâm thông tin cụ thể, tỷ lệ cán bộ được đào tạo về CNTT của những đơn vị này còn thấp hơn, có đơn vị chưa có cán bộ được đào tạo về CNTT. Như vậy có thể thấy, tỷ lệ cán bộ TTTV có trình độ CNTT quá ít so với đòi hỏi của hoạt động TTTV trong thời kỳ chuyển đổi số như hiện nay. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động của các thư viện và trung tâm thông tin, ảnh hưởng đến việc đáp ứng yêu cầu của các đối tượng người dùng tin. Về thăm niên công tác, theo khảo sát trên, hiện có 62% cán bộ TTTV đã tốt nghiệp trên 10 năm, 29,5% tốt nghiệp từ 5-10 năm, chỉ có 8,5% tốt nghiệp dưới 5 năm. Dễ dàng nhận thấy, đa số cán bộ TTTV được đào tạo theo những chương trình cũ, chưa đáp ứng được những đòi hỏi của thư viện hiện đại và cao hơn là yêu cầu chuyển đổi số như hiện nay. Thậm chí, có tới 46% cán bộ chưa được tham gia những khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức mới. Thực tế này chắc chắn sẽ ảnh hưởng không ít đến công việc của họ và hoạt động của các thư viện và trung tâm thông tin trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay.

### **Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực TTTV đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số**

Để đáp ứng với những thay đổi về công nghệ nói chung, CNTT và truyền thông nói riêng, xu hướng đào tạo những cá nhân có khả năng học tập suốt đời, trên cơ sở đó mỗi cá nhân sẽ không ngừng cập nhật kiến thức mới, nâng cao kỹ năng làm việc thích ứng với môi trường làm việc luôn thay đổi. Đào tạo trong lĩnh vực TTTV cũng vậy.

Xu hướng đào tạo cán bộ thư viện TK XXI (5): Nâng cao phát triển bộ sưu tập ở mọi định dạng (dạng in và kỹ thuật số); Cán bộ thư viện tham gia đào tạo; Kiến thức CNTT và TT phù hợp; Nâng cao kỹ năng quản lý thông tin; Dịch vụ hướng đến khách hàng; Kỹ năng công nghệ (kỹ năng cứng: kỹ năng sử dụng máy tính, kỹ năng ngôn ngữ, kỹ năng thống kê... kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân, lãnh đạo, kỹ năng quyết định, giải quyết vấn đề; Thủ thư kỹ thuật số; Người giám sát thông tin; Doanh nhân thông tin; Tiếp thị thông tin.

Đa phần trong số các xu hướng đào tạo trên liên quan đến CNTT. Điều đó càng khẳng định tăng cường khối kiến thức về và liên quan tới CNTT trong chương trình đào tạo cán bộ TTTV là yêu cầu cấp bách để đảm bảo chuyển đổi số thư viện thành công. Cán bộ TTTV trong TK XXI cần có những năng lực cơ bản như: Kiến thức nền tảng; Kỹ năng mềm; Lãnh đạo quản lý; Xây dựng và quản trị nguồn lực thông tin; Năng lực

thông tin; Nghiên cứu chuyên giao; Công nghệ thông tin. Trong đó, năng lực về CNTT giúp họ có thể ứng dụng CNTT vào hoạt động của thư viện và trung tâm thông tin, giúp thư viện và trung tâm thông tin bắt kịp với tiến bộ của khoa học công nghệ.

Để nâng cao chất lượng nhân lực cho ngành Thư viện đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số, cần thực hiện các giải pháp:

#### *Đổi mới chương trình đào tạo*

Chương trình đào tạo cán bộ thông tin trong những năm qua luôn được các trường điều chỉnh, đổi mới theo hướng tăng cường khối kiến thức về ứng dụng CNTT, quản trị thông tin, quản trị tri thức. Chẳng hạn, Khoa TTTV, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội thực hiện việc điều chỉnh chương trình 2 năm/ 1 lần trên cơ sở tham vấn ý kiến của các chuyên gia về thư viện và quản lý thông tin trong và ngoài nước. Chương trình đào tạo đang áp dụng hiện nay đã giảm đáng kể các môn học về thư viện truyền thống, thay thế bằng các môn theo hướng ứng dụng CNTT và quản trị. Cụ thể, trong chương trình có 23 môn với 59 tín chỉ gồm: Tin học đại cương; Nhập môn năng lực thông tin; Mạng máy tính; Xác suất thống kê; Nhập môn cơ sở dữ liệu; Khoa học quản lý; Chính sách thông tin; Thông tin và tổ chức; An toàn thông tin; Trình bày thông tin khoa học; Nhập môn quản trị tri thức; Đánh giá thông tin; Tổ chức thông tin; Phân tích dữ liệu; Hệ thống tìm tin; Thiết kế và quản trị website; Phân tích, quản trị hệ thống thông tin; Hệ thống thông tin quản lý; Quản trị nguồn lực thông tin số; Truyền thông hiện đại; Tài nguyên giáo dục mở; Tự động hóa hoạt động TTTV; Xây dựng và quản lý dự án trong lĩnh vực TTTV.

Với nội dung chương trình đào tạo trên, mục tiêu đầu ra là những cán bộ thông tin có thể làm việc và tham gia xây dựng những thư viện thông minh, trung tâm thông tin số, cũng như làm chuyên gia thông tin trong các cơ quan, tổ chức khác. Lượng kiến thức đó giúp cán bộ TTTV tốt nghiệp trong 5 năm gần đây có thể khá tự tin tới làm việc ở những thư viện và trung tâm thông tin hiện đại. Mặt khác, việc tăng thời lượng thực hành và tạo điều kiện cho người học được thực hành và học trên hệ thống số hiện đại là cần thiết để họ có thể đạt được mức độ thành thực cơ bản ở một số công việc ngay sau khi tốt nghiệp. Liên kết với các thư viện hiện đại để gửi sinh viên đến tham quan và thực hành, thực tập cũng là một phần quan trọng của đổi mới chương trình đào tạo.

*Cập nhật kiến thức mới cho những cán bộ đã tốt nghiệp nhiều năm trước*

Cập nhật kiến thức mới hay đào tạo lại cho những cán bộ đang làm việc trong lĩnh vực TTTV là hoạt

động không thể thiếu để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành. Bởi lẽ, môi trường công tác liên tục thay đổi, những đòi hỏi của thực tiễn công việc đối với nhân lực trong lĩnh vực này ngày càng cao. Vì vậy, kiến thức và kỹ năng của cán bộ TTTV cần không ngừng được nâng cao.

Đối với những cán bộ đã tốt nghiệp từ 10 năm trở lên, cần được tham gia các khóa đào tạo cập nhật những kiến thức mới, hiện đại để đảm bảo có thể tiếp tục công việc của họ trong môi trường mới của ngành TTTV. Các thư viện và trung tâm thông tin cần xác định mức độ cần đào tạo, đào tạo lại cho đội ngũ cán bộ đương nhiệm, lên kế hoạch để họ tham gia các khóa đào tạo phù hợp với yêu cầu của vị trí làm việc mà họ đang hoặc sẽ đảm nhận. Giải pháp này cũng áp dụng cho những cán bộ tốt nghiệp những ngành khác. Nhóm này có lợi thế là họ có kiến thức về các lĩnh vực chuyên môn nên việc xử lý thông tin và tư vấn người dùng tin chuyên ngành khá thuận lợi. Nhưng việc thiếu hụt những kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ TTTV, đặc biệt những kiến thức và kỹ năng để làm việc ở môi trường thư viện hiện đại sẽ cản trở công việc của họ. Việc được đào tạo những kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ TTTV và thường xuyên cập nhật những kiến thức mới sẽ giúp họ phát huy tốt khả năng của họ. Đối với cả hai nhóm này, khi đào tạo, đào tạo lại cần có ưu tiên phù hợp cho các cán bộ trẻ, cán bộ nòng cốt, giúp họ có kiến thức nền tảng về CNTT, ngoại ngữ, nghiệp vụ thư viện hiện đại để có thể làm chủ các phương tiện, thiết bị công nghệ mới hiện đại.

Những hình thức đào tạo có thể áp dụng là: Đào tạo dài hạn, tập trung; Đào tạo ngắn hạn để cập nhật kiến thức; Tập huấn/ đào tạo tại chỗ; Liên kết, hợp tác với các cơ sở đào tạo hoặc thư viện hiện đại ở các nước tiên tiến để gửi cán bộ tham gia các khóa đào tạo, thực tập nhằm tiếp thu những kiến thức, thành tựu mới trong lĩnh vực TTTV, đặc biệt là về thư viện hiện đại.

*Nâng cao trình độ chuyên môn và nhận thức cho đội ngũ cán bộ quản lý, lãnh đạo thư viện và trung tâm thông tin*

Một thực tế tồn tại từ nhiều năm qua ở các cơ quan tổ chức nói chung và các thư viện và trung tâm thông tin nói riêng là cán bộ lãnh đạo, quản lý thường là người nhiều tuổi hơn so với nhiều nhân viên trong tổ chức. Điều đó cũng dễ hiểu vì để quản lý, lãnh đạo một tổ chức thì người đứng đầu cần phải có kinh nghiệm. Tuy nhiên, điều đó cũng có nghĩa là họ cũng đã tốt nghiệp khá lâu, không được đào tạo những kiến thức về công nghệ hiện đại. Một số người do có tuổi nên đã khá quen với cái cũ và ngại

hoặc khó khăn để thay đổi. Do vậy, chính bản thân đối tượng này cũng cần được đào tạo lại để có thể nắm bắt kịp thời những thay đổi rất nhanh chóng của ngành nghề. Những khóa đào tạo về xu hướng và chuyên môn nghiệp vụ TTTV hiện đại, những kiến thức quản lý mới và chuyên nghiệp rất cần thiết. Từ đó, họ có thể thay đổi nhận thức và phương pháp điều hành cho phù hợp với thư viện hiện đại. Cán bộ lãnh đạo trong lĩnh vực TTTV cần được chú trọng nâng cao năng lực để họ có thể dẫn dắt thư viện/ trung tâm thông tin phát triển phù hợp với xu thế của thế giới và thực tiễn của đất nước. Các kỹ năng cốt yếu mà nhóm này cần được trang bị là: kỹ năng truyền thông, kỹ năng tương tác xã hội, kỹ năng hợp tác để có thể huy động tất cả các đối tác của thư viện, đảm bảo phát triển và cung cấp các dịch vụ thông minh định hướng người dùng tin dựa trên nền tảng số hiện đại. Bên cạnh đó, các kỹ năng xây dựng và quản lý dự án số cũng rất cần thiết với họ ■

P.T.T.T

1. Bộ Thông tin và Truyền thông, *Cẩm nang chuyển đổi số*, Tài bản có sửa chữa, cập nhật, bổ sung, Nxb Thông tin và Truyền thông, 2021, tr.21.

2. *Chuyển đổi số là gì? Xu hướng tất yếu trong cách mạng 4.0*, vnpt.com.vn, 23-8-2021.

3. Chính phủ, *Quyết định 206/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số ngành Thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*, vanban.chinhphu.vn, 11-2-2021.

4. Nguyễn Văn Thiên, *Quản lý thư viện hiện đại tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, 2017, tr. 94-98.

5. Ngô Văn Tháp, *Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong đào tạo nguồn nhân lực ngành thông tin thư viện tại Trường Đại học Văn hóa Hà Nội thích ứng với bối cảnh chuyển đổi số*, Tham luận Hội thảo *Ứng dụng CNTT trong hoạt động nghiệp vụ của các thư viện Việt Nam (2017-2022)*, Thư viện Quốc gia Việt Nam, tháng 11-2022, tr.277.

#### Tài liệu tham khảo

1. Báo cáo để dẫn Hội thảo “Chuyển đổi số và liên thông thư viện”, Bộ VH-TT-DL, tháng 5-2022.
2. Đoàn Phan Tân, *Tin học tư liệu*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, 2009.
3. Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, *Chương trình đào tạo ngành Quản lý thông tin*, 2019.
4. Nguyễn Thu Thảo, *Năng lực cần thiết cho nghề thông tin trong thế kỷ XXI theo quan điểm của SLA*, *Thông tin và phát triển*, số 7, 2011, tr.8-13.