

SỬ DỤNG FACEBOOK ĐỂ KẾT NỐI VỚI NGƯỜI SỬ DỤNG Ở CÁC THƯ VIỆN VIỆT NAM

ThS Nguyễn Thị Hạnh
Cục Thông tin KH&CN quốc gia

Tóm tắt: Facebook là một trong các dịch vụ mạng có tốc độ phát triển nhanh trên phạm vi toàn cầu. Số liệu thống kê cho thấy tính đến ngày 06/10/2013 trên toàn thế giới có 1,2 tỉ người sử dụng Facebook. Các lợi ích tức thì, chính thức, tương tác và miễn phí của Facebook đem đến cho các cá nhân và tổ chức thuộc mọi lĩnh vực cơ hội rất lớn để kết nối và chia sẻ với mọi người. Các thư viện trên thế giới đã sử dụng Facebook như là một công cụ để kết nối với người dùng và quảng bá dịch vụ thư viện từ năm 2007, trong khi ở Việt Nam công việc này chưa thực sự được quan tâm rộng rãi trong cộng đồng thư viện. Bài báo tổng quan về sự phát triển của Facebook, phân tích những lợi ích của Facebook với thư viện, và sơ lược về việc sử dụng Facebook trong các thư viện trên thế giới. Trên cơ sở phân tích thành công và hạn chế của Facebook ở 12 thư viện qua một nghiên cứu định tính, đưa ra các kiến nghị về việc tạo lập và vận hành một trang Facebook thư viện thực sự có hiệu quả.

Từ khóa: Mạng xã hội; Facebook; thư viện; dịch vụ thư viện; Việt Nam.

Using Facebook to reach users at Vietnamese libraries

Summary: Facebook is a social network, that developed globally. Statistical data shows that until October 6th, 2013, there were 1,2 billion Facebook users. Immediate contact, interactive and free benefits of Facebook are creating great opportunities for individuals and organizations in all fields to connect and share information each other. Libraries in the world have been using Facebook as a tool for connecting with users and publicizing library services since 2007 while in Vietnam, these activities have not been paid enough attention to in library community; This article reviews the development of Facebook, analyzes its benefits for libraries and briefs the usage of this tool in libraries of the world; Based on analyzing success and limitation of Facebook at 12 libraries through a qualitative study, the author puts forward some recommendations on creating and operating an effective Facebook page for libraries.

Keywords: Social network; Facebook; library; library service; Vietnam.

Facebook là một trong các mạng xã hội có tốc độ phát triển nhanh trên phạm vi toàn cầu. Số liệu thống kê cho thấy tính đến tháng 8/2013, trên toàn thế giới có 2,7 tỉ người sử dụng mạng Internet, tương đương với một phần ba dân số toàn cầu. Tổng Giám đốc điều hành của Facebook

Mark Zuckerberg, đưa ra một “kế hoạch phác thảo” nhằm đưa Internet đến với 5 tỉ người dân còn lại trên thế giới” [1]. Ở Việt Nam, đến tháng 8/2013, đã có 19,6 triệu người sử dụng Facebook, chiếm 21,42% dân số và chiếm tới 71,4% người sử dụng Internet. Việt Nam đang là nước đứng thứ

Nghiên cứu - Trao đổi

16 trên thế giới về tỉ lệ tăng trưởng số lượng người sử dụng Facebook tính đến tháng 7/2013. Việt Nam là quốc gia có thị phần Facebook tăng trưởng nhanh nhất, với tốc độ 146% trong 6 tháng (từ tháng 5- 10/2012), trung bình cứ 3 giây thì có 1 người sử dụng mới [3].

Sự bùng nổ của Facebook đã làm nó không chỉ dừng lại ở giao tiếp thông thường giữa con người, mà đã thâm nhập vào hầu hết các hoạt động sản xuất, kinh doanh, giáo dục, đào tạo... Trong khi hoạt động thư viện trên thế giới đã sử dụng Facebook từ những năm 2007 và đã thu được nhiều kết quả đáng ghi nhận, thì ở Việt Nam công việc này dường như mới ở giai đoạn bắt đầu. Bài báo này giới thiệu tình hình sử dụng Facebook trong các thư viện Việt Nam, nêu những kết quả và hạn chế, từ đó đề xuất các biện pháp thúc đẩy việc sử dụng Facebook để kết nối thư viện với người dùng.

1. Facebook với các thư viện

Nhiều thư viện trên thế giới đã sử dụng Facebook cho hoạt động của mình. Nhờ Facebook cán bộ thư viện tra cứu có thể dùng nền công nghệ này để giữ liên lạc với người sử dụng của mình. Facebook là nơi người sử dụng có thể đăng tin tức, sự kiện, hình ảnh,... Cán bộ thư viện tạo được mối liên kết cũng như học được từ bạn đọc thông qua việc tìm hiểu, phân tích và hiểu được quan điểm và cách nhìn của bạn đọc. Nhờ đó, cán bộ thư viện hiểu được nhu cầu và mối quan tâm của người sử dụng và có thể phục vụ người sử dụng tốt hơn. Cũng thông qua mạng xã hội, cán bộ thư viện có thể chia sẻ kinh nghiệm, quan điểm và kiến thức với người sử dụng và ngược lại [7].

Các lợi ích đặc biệt Facebook đối với thư viện có thể bao gồm:

- Chia sẻ thông tin miễn phí. Đây là một cách tốt cho thị trường thư viện miễn phí;

- Người sử dụng thân quen có thể thông qua các trang Facebook thư viện giao tiếp và chia sẻ suy nghĩ với nhau, chẳng hạn: về một cuốn sách hoặc một khóa học mình quan tâm;

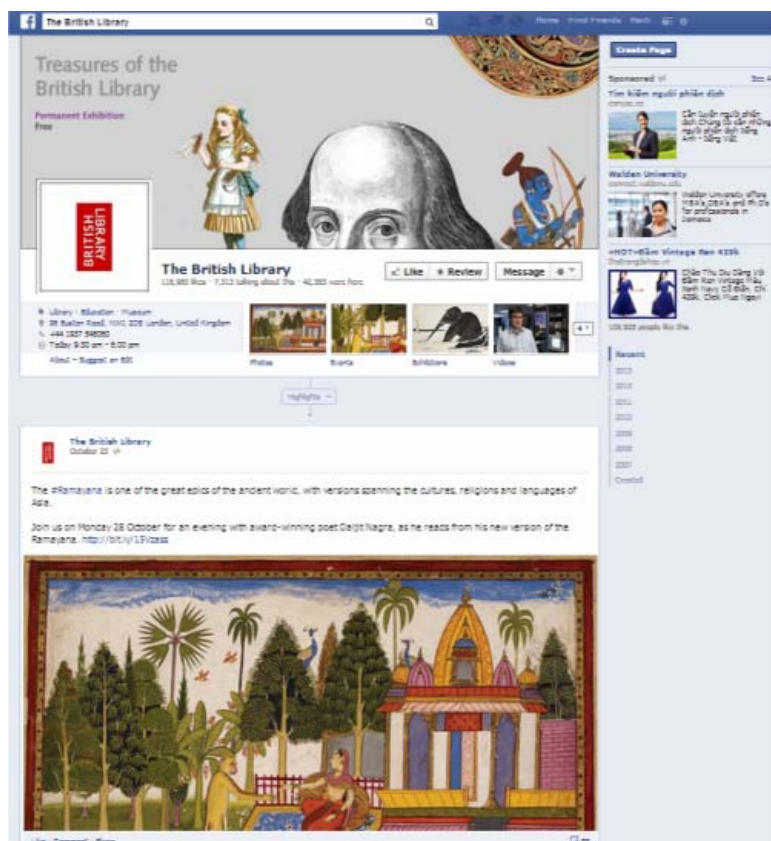
- Dịch vụ khách hàng - thư viện có thể trả lời câu hỏi trợ giúp và thúc đẩy các sự kiện của thư viện;

- Nhận phản hồi: thư viện có thể hỏi ý kiến người sử dụng về mong muốn, yêu cầu của họ về thư viện nói chung hoặc bất kỳ một sản phẩm dịch vụ cụ thể nào.

Như vậy, các lợi ích tức thì, chính thức, tương tác và miễn phí của Facebook đem đến cho thư viện cơ hội lớn để kết nối và chia sẻ với người sử dụng. Vì thế, dù không phải là bạn của người sử dụng trong việc chia sẻ tình cảm cá nhân, nhưng thư viện vẫn có thể thiết lập các mối quan hệ thông qua Facebook để khuyến khích họ tận dụng lợi thế của các dịch vụ thư viện.

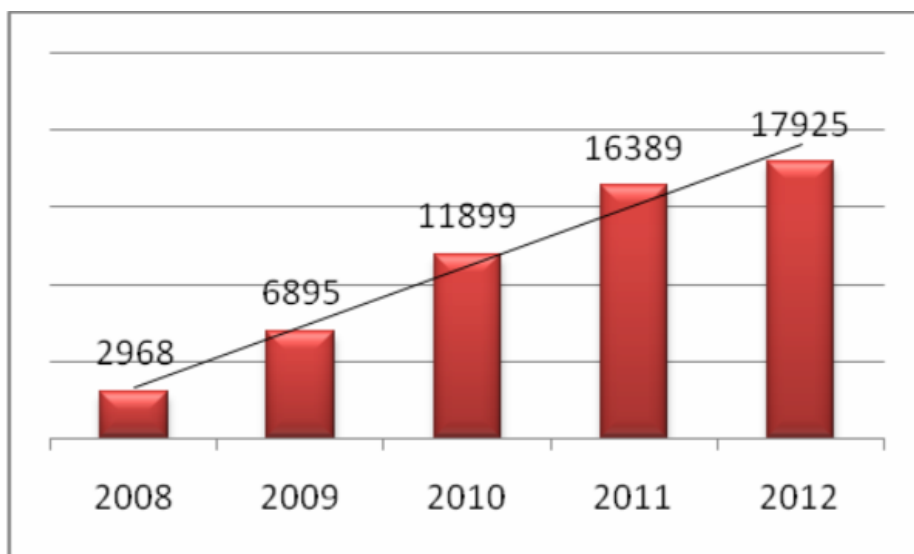
Trên thế giới, Facebook được nhiều thư viện sử dụng rất sớm. Trong tài liệu “100 Libraries to follow on Facebook”, Anderson Matt [4] đã liệt kê danh sách 100 thư viện có sử dụng trang Facebook của mình nên cần tham khảo. Đứng đầu trong danh sách có thể kể đến các thư viện hàng đầu như: Thư viện Anh, Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ, Thư viện Công cộng New York, Thư viện Thủ đô Columbus, Thư viện Công cộng Boston... Thư viện Anh là Thư viện sử dụng Facebook từ năm 2007 (Hình 1).

Nghiên cứu - Trao đổi



Hình 1: Facebook của Thư viện Anh (<https://www.facebook.com/britishlibrary>)

Tài liệu viết về chủ đề này cũng tăng nhanh đáng kể. Với cụm từ tìm “Library on Facebook” trong CSDL Proquest central, có thể tìm thấy vài chục ngàn biểu ghi (Hình 2). Điều đó cho thấy ứng dụng facebook trong các thư viện trên thế giới đã phổ biến đến mức độ nào.



Hình 2. Kết quả tìm bằng câu hỏi “Library on Facebook” theo từng năm trong CSDL Proquest central

Nghiên cứu - Trao đổi

Nhiều tài liệu chuyên ngành thông tin-thư viện đã bàn về tầm quan trọng của Facebook trong các thư viện. Spomer (2008) cho rằng: *“Facebook chắc chắn là một cái gì đó mà thư viện cần phải quen thuộc, nếu không nói là thành thạo... Facebook vẫn còn tồn tại và phát triển trong ngành thư viện”*. Ủy ban Đánh giá và Hoạch định Nghiên cứu thuộc Hiệp hội các trường Cao đẳng và Thư viện Nghiên cứu (ACRL) (2010) báo cáo rằng các trang web mạng xã hội (SNS) như Facebook *“là một trong những thay đổi công nghệ quan trọng nhất đang ảnh hưởng đến thư viện đại học hiện nay và trong tương lai gần”* [6].

2. Kết quả khảo sát sử dụng Facebook của một số thư viện Việt Nam

Facebook đã được nhiều doanh nghiệp ở Việt Nam sử dụng hiệu quả trong marketing. Tuy nhiên, trong cộng đồng thư viện, công việc này mới đang ở giai đoạn bắt đầu. Trong số các thư viện Việt Nam sử dụng Facebook, có thể kể đến các Trung tâm Học liệu (Trung tâm Học liệu Thái Nguyên, Trung tâm Học liệu Huế, Trung tâm Học liệu Đà Nẵng, Trung tâm Học liệu Cần Thơ); một số thư viện đại học lớn (ĐH Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh, Đại học Đà Lạt, Thư viện Đại học Hà Nội...); các thư viện tỉnh, đặc biệt các thư viện được thụ hưởng Dự án “Nâng cao khả năng sử dụng máy tính và truy nhập Internet công cộng tại Việt Nam” do Quỹ Bill and Melinda Gates tài trợ

(Dự án BMGF-VN) (thư viện các tỉnh Đồng Tháp, Hậu Giang, Khánh Hòa, Nghệ An, Ninh Thuận...).

Dưới đây, Chúng tôi giới thiệu kết quả khảo sát các trang Facebook của 12 thư viện được lựa chọn từ các loại hình khác nhau. Chúng tôi tập trung vào thu thập và phân tích các thông tin như: sự hiện diện trên trang chủ của thư viện, năm gia nhập Facebook, số người thích (like), số bình luận (comment), các nội dung thông tin đăng tải. Các số liệu phân tích, thống kê thu thập trong khoảng thời gian từ tháng 6 tháng gần nhất (từ tháng 7 đến 30/11/2013).

2.1. Sự hiện diện của trang Facebook trên trang chủ của thư viện

Thông qua các biểu tượng f() hoặc biểu tượng “Tìm chúng tôi trên Facebook” (), có thể đến được facebook của thư viện. Kết quả cho thấy chỉ có 6 thư viện (chiếm tỷ lệ 50%) có sự hiện diện của các trang thư viện Facebook được phát hiện từ trang chủ của thư viện (Bảng 1).

2.2. Năm gia nhập

Tất cả các thư viện khảo sát đều gia nhập Facebook trong năm 2012 và 2013, trong đó Trung tâm Thông tin - Thư viện trường ĐH Đà Lạt gia nhập sớm nhất-12/02/2012; Thư viện gia nhập muộn nhất- Thư viện tỉnh Bình Định, 05/8/2013 (Bảng 1).

Nghiên cứu - Trao đổi

Bảng 1. Các thư viện được khảo sát: năm gia nhập Facebook và sự hiện diện của fb trên trang chủ

TT	Thư viện	Hiện diện Fb trên trang chủ	Gia nhập
1	Thư viện Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông, Thái Nguyên	Không	04/4/2012
2	Thư viện Đại học Hà Nội	Không	19/3/2013
3	Thư viện ĐH Công nghiệp Tp. HCM	Có	22/11/2012
4	Thư viện Trung tâm-Đại học Quốc gia Tp. HCM	Không	đầu năm 2013
5	Trung tâm Học liệu - Đại học Thái Nguyên	Có	09/01/2013
6	Trung tâm Thông tin - Thư viện trường ĐH Đà Lạt	Không	12/02/2012
7	Trung tâm Thông tin Thư viện HPU, Hải Phòng	Không	28/3/2012
8	Thư viện Trường ĐH Mở-Địa chất (Hà Nội)	Không	09/01/2013
9	Thư viện đại học Thủy lợi	Có	19/9/2012
10	Thư viện tỉnh Bình Định	Có	05/8/2013
11	Thư viện tỉnh Đồng Tháp	Có	24/01/2013
12	Thư viện tỉnh Nghệ An	Có	05/5/2012

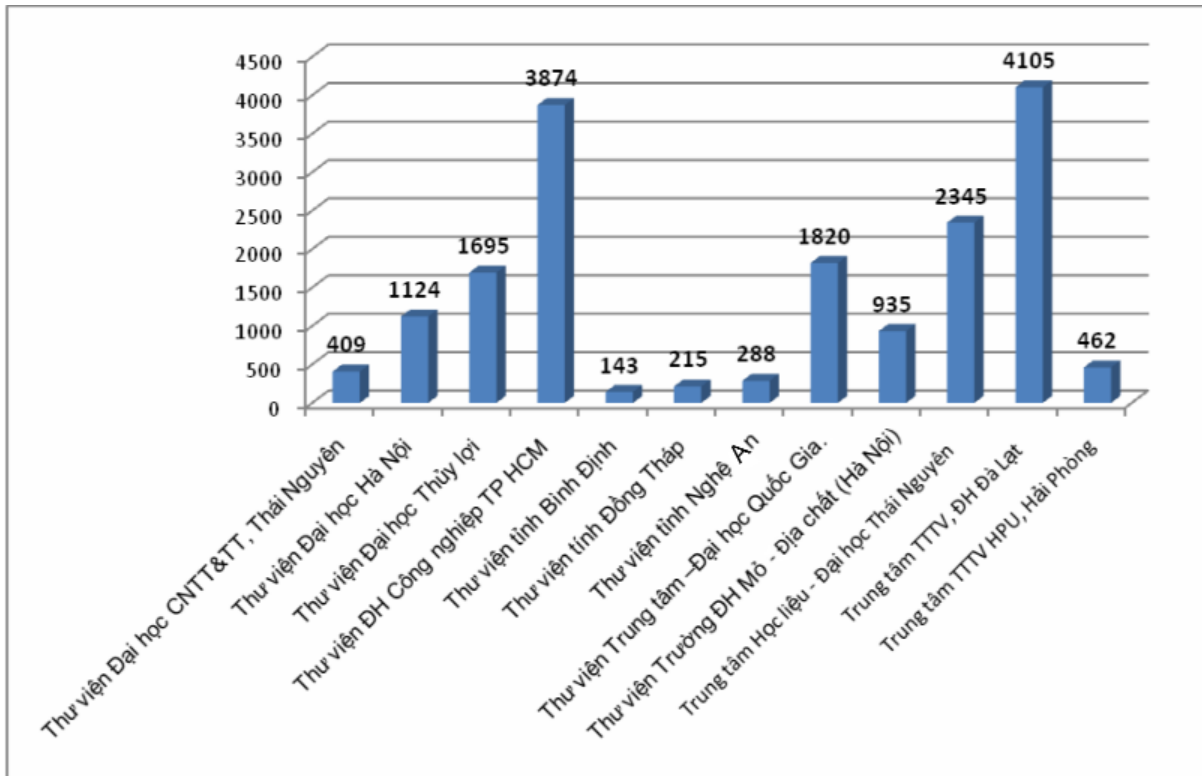
2.3. Số người thích (like), người bình luận (Comments) Đồng Tháp, Nghệ An lần lượt là 143, 215 và 288.

Hình 3 cho thấy, tính đến ngày 30/11/2013, Trung tâm Thông tin - Thư viện trường ĐH Đà Lạt dẫn đầu về số người thích (like) với 4.105 like; tiếp theo là Thư viện ĐH Công nghiệp Tp. HCM-3874 like; các Thư viện tính có số like thấp là: Bình Định,

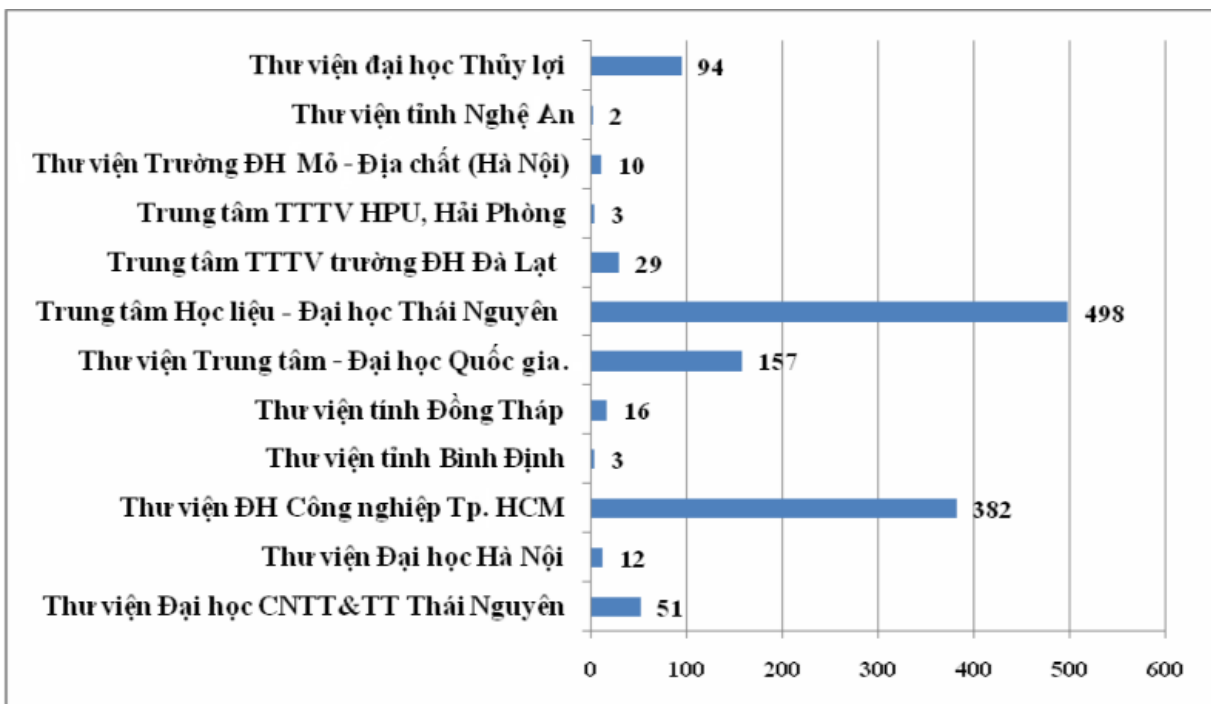
2.4. Các dạng thông tin trên Facebook

Thông tin đăng tải trên Facebook của thư viện có thể phân thành ba nhóm: thông báo, sản phẩm-dịch vụ và hỗ trợ, tiếp cận người dùng.

Nghiên cứu - Trao đổi



Hình 3. Số người thích Facebook



Hình 4. Số người bình luận Facebook

Nghiên cứu - Trao đổi

➤ **Thông báo:**

Thông báo bao gồm cả những thông tin liên quan đến thư viện và không liên quan đến thư viện. Thông tin liên quan đến thư viện phổ biến nhất là: thông báo về giờ mở cửa, thời gian nghỉ phục vụ; tiếp đó là thông báo về dịch vụ cấp thẻ, sách mới, đào tạo người dùng; sau đó là thông báo về thư viện và chính sách thư viện. Ví dụ về thông báo trên Facebook thư viện được trình bày trong Bảng 2.

➤ **Phục vụ:**

Các thông tin liên quan đến phục vụ

bao gồm: nguồn tin của thư viện, chương trình đào tạo người sử dụng, đòi sách quá hạn, các sự kiện (như ngày hội sách, nói chuyện chuyên đề, phục vụ lưu động)... Nhiều thông tin trong số này có thể được đưa ra dưới dạng thông báo.

➤ **Hỗ trợ và tiếp cận người dùng:**

Các thông tin thuộc nhóm này bao gồm: tranh ảnh, lời chúc, lời mời, truyện vui cũng như các lời giới thiệu khác có liên quan đến thư viện (Bảng 3), hoặc không liên quan đến thư viện

(Bảng 4).

Bảng 2. Một số ví dụ về thông báo

Giờ mở cửa	Chiều thứ 3, ngày 14/02/2012 Trung tâm Thông tin - Thư viện không phục vụ độc giả. Lý do: Họa sơ kết HK I - năm học 2011-2012. Từ 16h tối nay Thư viện ngưng phục vụ để các sinh viên nghỉ học sớm, tránh bão đang đến. Các bạn đang ở đâu?
Dịch vụ	Thẻ sinh viên mới nhập, các bạn có tên đến nhận nhé... Thông báo lớp tập huấn “Kỹ năng tìm kiếm thông tin trên Internet” Giới thiệu danh mục sách mới tháng 10/2013 Thông báo dùng thử Cơ sở dữ liệu Britannica Academic Edition Thư viện xin giới thiệu các đầu giáo trình mới in
Về thư viện	Kết quả trúng tuyển kỳ thi tuyển viên chức Thư viện tỉnh Đồng Tháp năm 2013 Chúc mừng sinh nhật Thư viện ĐHTL tròn 24 tuổi kể từ khi nhận Quyết định tách ra hoạt động độc lập (28/10/1989 - 28/10/2013).
Chính sách	Từ ngày 5/9/2013, Người sử dụng sẽ được mượn tối đa 3 cuốn sách tại Phòng Mượn với thời hạn 15 ngày (trước đây chỉ được mượn tối đa 2 cuốn). Thứ 7 tuần này bắt đầu phục vụ ngoài giờ mùa thi. Các bạn xem thêm lịch ở http://www.dlu.edu.vn/announcement_detail.aspx?newsId=4493&orgId=92

Nghiên cứu - Trao đổi

Bảng 3. Một số ví dụ về hỗ trợ và tiếp cận người sử dụng (liên quan đến thư viện)

Trợ giúp Quà tặng	Hội nghị người sử dụng hàng năm đều có món quà nhỏ tặng người sử dụng đến tham dự. Đây là quà tặng riêng dành cho các người sử dụng đã có những đóng góp một cách tích cực để thư viện ngày càng tốt hơn. Quà tặng riêng năm 2013 là sách + chuột vi tính, năm 2012 là sách+thẻ nhớ USB.
Lời mời	MỜI DÙNG THỦ CSDL Mời các thầy/cô và các bạn sinh viên dùng thử các CSDL miễn phí, thời gian dùng thử đến hết ngày 30/06/2013. Hôm nay, thời tiết có vẻ khắc nghiệt, hứa hẹn 1 ngày làm việc vất vả đây. Các hanuers like động viên Thư viện cái nàoooooooooooooo. Many thanksssss!!!
Câu hỏi	LÀM SAO ĐỂ CÓ MỘT KHOẢNG THỜI GIAN THÚ VỊ Ở TRUNG TÂM HỌC LIỆU?
Lời chúc Cảm ơn	Cảm ơn người sử dụng đã tham dự. TRAO THƯỞNG BẠN ĐỌC TÍCH CỰC SỬ DỤNG TTHL NĂM HỌC 2012-2013
Ảnh	<u>TV tham gia liên hoan tuyên truyền giới thiệu sách năm 2013</u> <u>Khai giảng lớp tập huấn cho cán bộ TVCC Huyện/Xã & BĐVHX</u>

Bảng 4. Một số ví dụ về hỗ trợ và tiếp cận người sử dụng (Không liên quan đến Thư viện)

Trợ giúp	Thông báo khẩn cho sinh viên khóa 2013. Một cô giáo thông báo là sinh viên khóa 2013 đến mua sách theo quảng cáo dưới đây. Thông báo này hoàn toàn không phải là của trường mình.
Lời mời	Các bạn SV có nhu cầu chụp ảnh (Free) xin liên hệ với a Nguyễn Hồng Mạnh - BP Dịch vụ Thông tin - TTHL nhé! P/S: Chụp trong TTHL vào những lúc free time
Lời chúc	CHÚC MỪNG NGÀY NHÀ GIÁO VIỆT NAM - HAPPY TEACHER'S DAY! Xin kính chúc thầy cô, các bạn đồng nghiệp, các em giáo sinh mạnh khỏe, hạnh phúc và thành công! Vào mùa cuối năm, sinh viên có không ít những điều phải lo từ chuyện thi cử đến việc làm sao để được về quê đón Tết. Ad chúc các bạn thi tốt
Ảnh	<u>CĐCS THƯ VIỆN THAM GIA HỘI THI ẨM THỰC “Hương vị miền tây”</u> Các bạn cùng “ngắm” cho có không khí nhé... Tết Hàn thực
Video	Chung kết Hội diễn văn nghệ của khoa May Thời Trang hôm 5/12
Thơ	Hoa đào trước ngõ em qua Sáng nay bỗng ướm cành hoa vào mùa Đầy vườn lộc biết cây tơ Năm đi chưa hết, đã ngỡ xuân đâu ... (Chế Lan Viên)
Khác	Quà lưu niệm. XIN VĨNH BIỆT ÔNG - NELSON MANDELA: Nhà giải phóng dân tộc, nhà hoạt động vĩ đại chống chủ nghĩa phân biệt chủng tộc, tổng thống da màu đầu tiên của Nam Phi...

Nghiên cứu - Trao đổi

3. Nhận xét và kiến nghị

3.1. Nhận xét

Nghiên cứu khảo sát cho thấy Facebook đã được sử dụng ở các thư viện Việt Nam và đã có được những kết quả rất đáng khích lệ, bên cạnh đó cũng còn những vấn đề cần giải quyết. Đến nay, ngày càng nhiều thư viện Việt Nam đã tạo lập và vận hành trang Facebook của mình. Nhiều thư viện như Trung tâm Học liệu (Như Trung tâm Học liệu Thái Nguyên), Trung tâm Thông tin-Thư viện đại học Đà Lạt đã thiết kế được trang Facebook đẹp về hình thức, phong phú về nội dung và đã vận hành khá tốt dịch vụ này bằng cách cập nhật thường xuyên tin tức, sự kiện cũng như các dịch vụ của thư viện và các dịch vụ liên quan đến người sử dụng dưới dạng văn bản, hình ảnh, video.

Các hạn chế thường gặp với các Facebook thư viện là:

- Sự hiện diện trên trang chủ của thư viện liên kết đến Facebook, giúp người sử dụng quen thuộc biết đến hoặc chuyển tới Facebook của thư viện dễ dàng, chưa được đảm bảo ở tất cả các thư viện nghiên cứu;

- Số lượt like cũng như bình luận còn ít cho thấy rằng thư viện chưa thu hút được người quan tâm. Điều này, một mặt phản ánh sự quảng bá hạn chế của thư viện, mặt khác cũng cho thấy các trang này chưa thực sự cuốn hút người dùng.

Các nguyên nhân của tình trạng này có thể kể đến là: Facebook không được cập nhật thường xuyên (có thư viện hàng

tháng không cập nhật thông tin); một số thông tin chưa thực sự hữu ích và đa dạng. Bên cạnh đó, thư viện chưa có nhiều hình thức hấp dẫn thu hút người sử dụng.

3.2. Kiến nghị

Không nên bỏ qua cơ hội tận dụng lợi thế này của Facebook, các thư viện nên tạo Facebook cho mình để có thêm cơ hội tiếp cận với bạn đọc. Để tạo lập và vận hành một trang Facebook thư viện thực sự có hiệu quả, mỗi thư viện cần xây dựng và thực thi một đề án tạo lập Facebook cho mình. Trong quá trình này, theo chúng tôi cần chú ý đến các vấn đề sau đây:

- *Xác định nhân sự cho trang Facebook:* bao gồm người thiết kế trang, người quản lý kỹ thuật (quản lý người dùng, bảo đảm kỹ thuật), người cập nhật nội dung thông tin;

- *Xác định mục đích và mục tiêu của trang Facebook, những nội dung thông tin cần cập nhật, định kỳ cập nhật.* Thông tin cập nhật có thể bao gồm tin tức, hỏi-đáp, sự kiện-bao gồm cả thông tin liên quan và không liên quan đến thư viện, dưới các hình thức khác nhau: văn bản, hình ảnh, video...;

Nếu có thể, các thư viện nên quan tâm càng nhiều càng tốt đến các vấn đề sau đây: xác định rõ từng loại thông tin và mức độ ưu tiên cho mỗi loại và xây dựng một lịch đăng bài cho Facebook. Cũng nên chú ý đến thời điểm đưa nội dung trong ngày, nên chọn vào lúc người sử dụng Facebook vào mạng nhiều. Chẳng hạn: 8h30 đến 9h30, 11h30 đến 12h30,

Nghiên cứu - Trao đổi

16h30 đến 17h30, 20h00 đến 22h00.

- *Có chính sách phát triển người tham gia: Xây dựng và phát triển số lượng người hâm mộ (fanpage) bằng cách tạo điều kiện và khuyến khích cho họ tích cực đăng tin, Phản hồi họ; Tạo các diễn đàn, sân chơi thu hút họ quan tâm, chú ý tới các phần thưởng vật chất và/hoặc tinh thần cho họ;*

- *Đánh giá định kỳ hiệu quả sử dụng Facebook thông qua các tiêu chí như: số lượng người tham gia, thông tin phản hồi, các sản phẩm và dịch vụ thư viện cung cấp hoặc qua các cuộc điều tra khảo sát nếu cần, để có chính sách điều chỉnh kịp thời;*

- *Thư viện nên thông báo về sự hiện diện của Facebook thư viện trên trang*

chủ của thư viện mình, kể cả các thư viện đã có Facebook.

Với sự phát triển mạnh mẽ của Facebook, đặc biệt với số lượng người sử dụng ở Việt Nam, các thư viện cần thúc đẩy phát triển Facebook để quảng bá dịch vụ thư viện.

Bằng cách liên tục đăng tải các dịch vụ thư viện và các sự kiện mới, thông báo cho các thành viên của những cuốn sách mới, cán bộ thư viện sẽ có thể kết nối thư viện và người sử dụng thư viện một cách nhanh chóng, đơn giản và miễn phí dựa trên mạng xã hội Facebook. Thông qua đó, thư viện có thể hỗ trợ người sử dụng cũng như đáp ứng tốt hơn nhu cầu thông tin của họ.

Tài liệu tham khảo

1. 71,4% người sử dụng Internet tại Việt Nam sử dụng Facebook (Nguồn: <http://www.thongtincongngh.com/article/51868>).
2. Marketing Facebook: Dùng like hiệu quả (Nguồn: <http://www.doanhnhansaigon.vn/article-print.aspx?articleId=1077072>).
3. Việt Nam sáng rực trên bản đồ kết nối Facebook toàn thế giới. (<http://www.baomoi.com/Viet-Nam-sang-ruc-tren-ban-do-ket-noi-Facebook-toan-the-gioi/76/12013437.epi>).
4. Anderson Matt. 100 Libraries To Follow On Facebook (<https://www.facebook.com/libraryofcongress>).
5. Phillips NK (2011). Academic Library Use of Facebook: Building Relationships with
6. Students. The Journal of Academic Librarianship, 2011, Volume 37, Number 6, p. 512-522).
7. Ayu R.A.R, Abrizah A. (2011). Do you Facebook? Usage and applications of Facebook pages among academic libraries in Malaysia. The International Information & Library Review, 43, pp. 239-249.
8. David Z.X (2009). Marketing library services through Facebook groups. Xia//Library Management. Vol. 30, No. 6/7, 2009, pp. 469-478.
9. Facebook của các thư viện được khảo sát.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 08-3-2014; Ngày phản biện đánh giá: 04-5-2014; Ngày chấp nhận đăng: 08-6-2014).