

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

Vũ Ánh Tuyết

Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN

Công tác phục vụ bạn đọc là nhiệm vụ chủ yếu của một thư viện (TV) và cũng qua chất lượng phục vụ bạn đọc mà đánh giá được hoạt động của TV đó. Vì vậy, một TV, đặc biệt là TV đại học, trước hết phải là nguồn cung cấp tài liệu chủ yếu cho bạn đọc trong phạm vi nhà trường. Các dịch vụ của TV phải do các cán bộ TV có năng lực chuyên môn cao, nhiệt tình trong công việc đảm nhiệm để đáp ứng các yêu cầu về học tập, nghiên cứu khoa học, hay nói một cách khác là đáp ứng các mục tiêu giáo dục - đào tạo cụ thể của trường đại học trực tiếp quản lý TV. Người cán bộ thư viện cần phải phục vụ bạn đọc tận tình, chu đáo và góp phần xoá đi những rào chắn phân cách giữa TV và người dùng tin; góp phần nâng cao dân trí - đào tạo nhân lực, bồi dưỡng nhân tài - một trong những mục tiêu của sự nghiệp CNH - HDH đất nước.

Nhận thức được vai trò của mình, ngay từ những ngày đầu mới thành lập (2/1997), Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQG Hà Nội đã luôn chú trọng đến việc thực hiện các chức năng thông tin và thư viện phục vụ công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, triển khai ứng dụng và quản lý của ĐHQGHN; thu thập, xử lý, thông báo và cung cấp thông tin, tư liệu về khoa học cơ bản bao gồm khoa học tự nhiên, khoa học xã hội và nhân văn, giáo dục, ngoại ngữ và công nghệ... phục vụ toàn thể cán bộ nghiên cứu, cán bộ giảng dạy và sinh viên thuộc ĐHQGHN. Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức thực hiện việc cung cấp thông tin cho các tổ chức và cá nhân ngoài ĐHQGHN theo kế hoạch, hoặc theo hợp đồng.

Để thực hiện tốt nhiệm vụ chính trị trên, Trung tâm đã và đang triển khai nhiều hoạt động liên quan đến công tác bồi dưỡng nhân lực, tăng cường nguồn lực thông tin, xây dựng cơ sở vật chất - kỹ thuật nhằm hiện đại hoá công tác Thông tin - Thư viện phục vụ bạn đọc.

Hiện tại, đội ngũ cán bộ của Trung tâm hầu hết đều có trình độ đại học và sau đại học có thể đảm nhận được các công việc khác nhau như tổ chức các loại hình dịch vụ thư viện và áp dụng tin học hoá hệ thống thông tin - thư viện phù hợp với yêu cầu hiện đại hoá công tác thông tin - thư viện, phát triển vốn tài liệu; sử dụng thành thạo nghiệp vụ TV để xử lý tài liệu theo chuẩn quốc gia và quốc tế; tổ chức thu thập, cung cấp thông tin theo hình thức từng phần hoặc trọn gói; giới thiệu thông tin về các lĩnh vực khoa học phục vụ cho bạn đọc nghiên cứu, quan tâm tìm hiểu thông qua việc xuất bản Bản tin điện tử; xây dựng phần mềm tra cứu thông tin - thư viện; tổ chức các khoá đào tạo về nghiệp vụ thông tin - thư viện và hướng dẫn bạn đọc sử dụng kho tài liệu của Trung tâm.

Kho tư liệu của Trung tâm cũng rất đa dạng, phong phú bao gồm 150.000 đầu sách với 1.000.000.000 bản sách; 3.400 tên tạp chí với 450.000 bản; trên 35.000 biểu ghi (cơ sở dữ liệu điện tử); 245 đĩa CD, băng video, cassettes; 2000 thác bản văn bia... Đặc biệt, Trung tâm có một bộ đĩa CD - ROM về khoa học Xã hội & Nhân văn gồm 19 đĩa. Hàng năm, Trung tâm đặt mua tại Nhà xuất bản Silverplatter 12 đĩa cập nhật theo tháng (mỗi tháng có 1 đĩa). Trong mỗi đĩa CD - ROM có hàng trăm ngàn cơ sở dữ liệu (CSDL) ở dạng tóm tắt, toàn văn. Trong tương lai, Trung tâm có kế hoạch đặt mua CSDL trong nước và ngoài nước để phát triển nguồn tài liệu điện tử của mình. Cụ thể Trung tâm đang nghiên cứu, xem xét để mua CSDL của Trung tâm khoa học Công nghệ và Môi trường quốc gia và E-journal (tạp chí điện tử) từ Công ty Igroup bao gồm hàng chục nghìn loại tạp chí khoa học hàng đầu trên thế giới.

Song song với những hoạt động trên, công tác xây dựng cơ sở vật chất cho Trung tâm được Lãnh đạo ĐHQGHN cũng như Trung tâm hết sức chú trọng. Dự án Giáo dục Đại học đang được thực hiện tại Trung tâm với tổng số vốn 500.000 USD nhằm "Hiện đại hoá Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN" nâng cao năng lực hoạt động của công tác Thông tin - Thư viện phục vụ cho mục tiêu đào tạo đa ngành, đa lĩnh

vực, chất lượng cao của ĐHQGHN. Dự án sẽ cung cấp thêm nhiều trang thiết bị hiện đại cho Trung tâm, trong đó có 80 máy PC và 3 server (máy chủ) nâng tổng số máy PC của TV lên 150 chiếc. Các phòng đọc, mượn của Trung tâm đều được nâng cấp, trang bị đủ bàn ghế, có máy tính để bạn đọc tra cứu, hệ thống ánh sáng, các thiết bị, quạt, điều hoà được lắp đặt, đảm bảo cho bạn đọc có thể đọc tài liệu trong điều kiện tốt nhất. Hiện tại, trong Trung tâm có 3 hệ thống mạng: mạng LAN - giúp kết nối tới từng phòng trong Trung tâm (Nhà 7 tầng). Trung tâm cũng sẽ có đường kết nối giữa Thượng Đình và Cầu Giấy qua Microway; mạng INTRANET - ĐHQGHN - kết nối tới các khoa, các bộ môn, trong đó có Website riêng của Trung tâm trên mạng. Mạng Internet giúp Trung tâm có khả năng thực hiện các công tác trao đổi, bổ sung tài liệu và kết nối tới các nguồn thông tin phong phú khác trong khu vực và thế giới.

Với tiềm năng như vậy, trong những năm qua, công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm đã chuyển biến một cách mạnh mẽ về chất cũng như về lượng. Trung tâm Thông tin - Thư viện ĐHQGHN hiện có 5 cơ sở phục vụ bạn đọc: Phòng Đọc và Mượn Thượng Đình, Phòng Đọc Mễ Trì - phục vụ chủ yếu cho khối ĐHKHTN và ĐHKHXH & NV; Trụ sở chính Nhà 7 tầng (khu vực Cầu Giấy) - phục vụ chủ yếu cho cơ quan ĐHQGHN, các khoa và các đơn vị trực thuộc; Phòng Phục vụ bạn đọc Ngoại ngữ - phục vụ chủ yếu cho CB và SV ĐHNN; Thư viện khoa Hoá - tại Lê Thánh Tông - phục vụ cho CB & SV khoa Hoá. Tóm lại, bạn đọc trong ĐHQGHN đều có thể đọc và mượn sách tại bất cứ cơ sở phục vụ nào của Trung tâm.

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của độc giả, Trung tâm đã triển khai nhiều loại hình phục vụ bạn đọc như: dịch vụ tra cứu tài liệu; dịch vụ đọc Phục vụ thông tin chọn lọc; dịch vụ cho mượn; xuất bản Bản tin điện tử.

Độc giả tra tìm tài liệu hiện có tại TV có thể sử dụng hộp phiếu mục lục (phương pháp truyền thống), hoặc tra tìm tài liệu trên máy (phương pháp hiện đại) - giúp bạn đọc có thể tìm được nhanh chóng và chính xác tài liệu hiện có tại các cơ sở phục vụ bạn đọc của Trung tâm.

Các kho tư liệu của Trung tâm được tổ chức phục vụ cho bạn đọc đến đọc sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo theo 2 loại hình: Kho đóng:

Bạn đọc yêu cầu về đọc và mượn sách thông qua thủ thư. Hầu hết các sách tham khảo, giáo trình tại Trung tâm được tổ chức theo kiểu kho đóng; Kho mở: Độc giả có thể trực tiếp tìm tài liệu trên giá. Một số bộ phận phục vụ bạn đọc tại Trung tâm được tổ chức theo hình thức kho mở gồm: toàn bộ kho sách tra cứu: Từ điển bách khoa toàn thư, Từ điển, niên hiệu, niên giám, thống kê, cẩm nang, sổ tay...; một bộ phận sách chuyên đề: Bộ sưu tập nghiên cứu Hoa Kỳ; toàn bộ kho báo và tạp chí. Ngoài ra, độc giả có thể tra tìm tài liệu trên qua các phương tiện, tài liệu nghe nhìn khác như đĩa CD-ROM, video, cassettes và xem các kênh truyền hình bằng tiếng nước ngoài thu qua vệ tinh.

Dịch vụ mượn cũng cho phép bạn đọc trong ĐHQGHN được mượn giáo trình - chủ yếu phục vụ cho SV và mượn sách tham khảo phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu khoa học, quản lý...

Ngoài ra, Trung tâm còn tổ chức các loại hình phục vụ thông tin cho các chương trình nghiên cứu, đề tài khoa học cấp Nhà nước và cấp ĐHQGHN và các cán bộ lãnh đạo ĐHQGHN; xuất bản Bản tin điện tử (hàng tháng) dưới 2 hình thức: in ấn và điện tử nhằm cung cấp mọi thông tin về hoạt động của ĐHQGHN và các đơn vị thành viên, các thông tin cập nhật về các lĩnh vực khoa học Công nghệ Thông tin, Thông tin - Thư viện, Giáo dục, Khoa học Xã hội và Nhân văn, Kinh tế, môi trường, phục vụ cho độc giả trong và ngoài ĐHQGHN.

Để nắm được tình hình sử dụng TV của bạn đọc, chúng tôi tiến hành điều tra nhằm thu thập thông tin về các nhóm bạn đọc như sinh viên (SV) năm thứ 1, 2, SV sắp tốt nghiệp, học viên cao học, cán bộ giảng dạy, cán bộ quản lý, cán bộ nghiên cứu, v.v...

Kết quả điều tra cho thấy, trong toàn đối tượng bạn đọc nói chung, trung bình một SV đến TV 3 lần/tuần để học và đọc những tài liệu tham khảo phục vụ cho học tập chiếm 80%, 100% SV sử dụng giáo trình của TV. 5 % trong số những người được hỏi trả lời họ sử dụng TV hơn 2 lần trong 1 tuần phục vụ cho mục đích nghiên cứu KH, 15% sử dụng TV để xem sách, tài liệu phục vụ cho các hoạt động xã hội, đọc giải trí, tìm hiểu kiến thức tổng hợp nói chung. SV năm thứ 1, 2 thường sử dụng TV để học và đọc những tài liệu tham khảo liên quan đến nội dung môn học; SV sắp tốt nghiệp đến đọc tài liệu nghiên cứu phục vụ làm luận văn; các

cán bộ giảng dạy và nghiên cứu đến TV đọc tài liệu phục vụ cho các mục đích nghiên cứu và giảng dạy, cán bộ quản lý đến TV để tra tìm tài liệu phục vụ cho công tác quản lý và nghiên cứu khoa học.. Bên cạnh đó, bạn đọc ngày càng thích nghi với cách thức tra tìm tài liệu trên máy: Một số lượng rất lớn bạn đọc (80%) thường xuyên sử dụng mục lục đọc máy (trực tuyến), gấp 4 lần số bạn đọc sử dụng mục lục phiếu. Độc giả tra tìm tài liệu trên máy chủ yếu là SV. Trong khi đó, các cán bộ nghiên cứu, giảng dạy và quản lý thường nhờ thủ thư tìm kiếm giúp tài liệu và thường hay có nhu cầu sử dụng các bộ sưu tập quý hiếm của TV.

Đại đa số bạn đọc đánh giá cao thái độ, chất lượng và phương thức phục vụ ngày càng được nâng cao của Trung tâm.

Sau đây là một vài con số thống kê:

- Số bạn đọc đã đăng ký thẻ đọc hoặc thẻ mượn: 21.396, trong đó:

+ Cán bộ: 1.363 thẻ

+ Sinh viên: 20.033 thẻ

- Số lượt phục vụ trung bình trong một tháng tại các Phòng phục vụ bạn đọc của Trung tâm: 52.000 lượt đọc, 10.500 lượt mượn.

Con số thống kê phục vụ bạn đọc tại Trung tâm trong 3 tháng gần đây (3, 4, 5/2001):

Lượt bạn đọc tháng 3/2001		Lượt bạn đọc tháng 4/2001		Lượt bạn đọc tháng 5/2001	
Lượt đọc	Lượt tài liệu	Lượt đọc	Lượt tài liệu	Lượt đọc	Lượt tài liệu
39.166	24.464	60.769	35.502	74.892	34.925

Qua điều tra sơ bộ chúng tôi có một vài nhận định sau đây:

Số lượng bạn đọc là SV đến TV ngày càng tăng

Có thể nói, trong những năm gần đây, SV là đối tượng phục vụ chủ yếu của Trung tâm. Nhiều SV coi TV là ngôi nhà thứ 2 của mình (sau lớp học), là nơi duy nhất giúp họ có thể trau dồi kiến thức. Điều đó chứng tỏ lòng ham mê học tập và nghiên cứu của SV có xu hướng tăng lên.

Lượng bạn đọc là cán bộ nghiên cứu giảm đi

Con số thống kê cho thấy, số lượng cán bộ nghiên cứu đến TV chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ trên tổng số cán bộ của ĐHQGHN. Qua tìm hiểu, chúng tôi thấy tình hình trên là do nhiều nguyên nhân khác nhau. Trước

hết, do thời gian giảng dạy chiếm quá nhiều, nên nhiều người không có thời gian đến TV đọc sách. Thứ hai, đại đa số cán bộ nghiên cứu muốn mượn tài liệu đem về nhà nhưng nhu cầu đó khó được đáp ứng vì các tài liệu tham khảo quý mà các cán bộ nghiên cứu cần thường chỉ có 1 bản để tại phòng đọc. Bên cạnh đó, trong thời đại bùng nổ thông tin, các nhà khoa học có rất nhiều phương thức để có được tài liệu mình cần thông qua các nguồn thông tin khác nhau như các hình thức trao đổi tài liệu thông qua các hội thảo, hội nghị và cũng có khả năng tài chính để truy cập vào mạng thông tin toàn cầu (Internet) tại nhà.

Tuy nhiên, trong thời đại điện tử, tin học, việc bạn đọc là cán bộ nghiên cứu ít đến TV cũng không có nghĩa là nhu cầu dùng tin giảm. Với sự phát triển của Internet, của hệ thống thư viện điện tử, nhiều người không cần đến TV vẫn có thể tìm được tài liệu mình cần. Tuy nhiên, chỉ có TV mới có thể cung cấp cho bạn đọc đầy đủ tài liệu gốc và mới có khả năng về tài chính để kết nối tới các nguồn thông tin tiềm tàng trên thế giới và trong khu vực. Có thể nói thư viện không chỉ đơn thuần là nơi lưu giữ thông tin mà còn là nơi chuyển giao thông tin, giúp bạn đọc truy cập trực tuyến tới nhiều nguồn tài liệu khác nhau.

Tuy đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận trong việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc trong những năm gần đây, nhưng chưa hẳn việc cung cấp tư liệu tại Trung tâm đã thoả mãn được 100% nhu cầu của bạn đọc. Như chúng ta đã biết, đặc thù của mỗi ngành khoa học là có mối liên quan đến nhiều ngành khoa học khác nhau. Tại Trung tâm, tài liệu về mỗi ngành khoa học đều được sắp xếp, tổ chức một cách có hệ thống để giúp bạn đọc có thể xác định được vị trí của tài liệu và tiếp cận được với chúng một cách dễ dàng. Tuy nhiên, một số tài liệu khoa học còn xen kẽ trong tài liệu về các khoa học khác. Vì vậy, để tìm kiếm thông tin về một đề tài khoa học, bạn đọc cần có một vài phương thức để tiếp cận được tới các thông tin hiện có trong TV.

Qua kinh nghiệm, chúng tôi xin giới thiệu cho bạn đọc một số phương thức có thể sử dụng khi tìm kiếm tài liệu.

Tìm kiếm tài liệu tổng hợp về một đề tài cụ thể

Khi bạn đọc tìm kiếm tài liệu theo dạng này, nên tìm qua Bách khoa toàn thư về khoa học tự nhiên hoặc xã hội (phụ thuộc vào chủ đề

tìm kiếm nằm ở ngành khoa học nào), vì trong đó bao hàm những quan điểm, nhận xét chung về một ngành nào đó do các chuyên gia trong các lĩnh vực khác nhau viết. Những nguồn tài liệu này có thể cung cấp một vài nét đại cương thông tin về chủ đề mà bạn tìm kiếm và có thể giúp bạn thu hẹp giới hạn tìm kiếm về một phạm vi cụ thể của chủ đề. Trong mỗi bộ sách khoa thư đều chứa đựng những hướng dẫn về cách sử dụng chúng, và ở mỗi cuối của một mục, bạn có thể tìm thấy các thông tin tham khảo mà bạn có thể dựa vào đó để mở rộng giới hạn tìm kiếm.

Tìm kiếm thông tin hiện thời về một chủ đề cụ thể

Bạn đọc nên tìm kiếm trên các tệp tài liệu trên máy tính. Hiện tại, tại các cơ sở phục vụ bạn đọc ở Trung tâm đều có trang bị hệ thống máy tính giúp bạn đọc truy cập vào các CSDL ở dạng thư mục. Bạn đọc có thể sử dụng các phương pháp tìm tin cơ bản như: tìm kiếm theo ngôn ngữ tự nhiên, tìm theo từ khoá, sử dụng toán tử... Nếu bạn đọc biết tên chính xác tài liệu mình cần có thể đánh tên sách và máy tính sẽ chỉ cho bạn biết tài liệu bạn cần tìm hiện có để phục vụ tại cơ sở nào của Trung tâm.

Một khi bạn đã xác định được các nguồn tài liệu thích hợp với vấn đề mà bạn nghiên cứu, hãy ghi lại tiêu đề hoặc in ra, sau đó nhờ thủ thư tìm kiếm.

Tìm kiếm thông tin tổng hợp nhưng không mang tính thời sự

Hầu hết các tài liệu tham khảo đọc trên máy tính chỉ lưu giữ thông tin từ khoảng 5 đến 10 năm trở về trước tại thời điểm đó. Chính vì lẽ đó, bạn cần tìm thông tin tham khảo ở dạng được đóng bìa cẩn thận, đúng tiêu chuẩn cất giữ, sắp xếp theo thứ tự thời gian, theo trình tự xuất bản. Nếu bạn tìm kiếm tài liệu không có tính cập nhật, có thể tìm trên mục lục tài liệu về các khoa học, những tài liệu này sẽ chỉ dẫn bạn đến những nguồn thông tin đáng tin cậy về tài liệu cần tìm và những lĩnh vực liên quan. Đối với những thông tin rõ ràng, cụ thể, bạn có thể tìm kiếm từ những bài trích bao gồm các sách, tạp chí, các bài báo, và tài liệu được trình bày tại những cuộc họp chuyên ngành, tùy theo lĩnh vực chủ đề. Các xuất bản phẩm bao gồm những tóm tắt ngắn về nội dung của từng chuyên mục, cùng với tên tác giả và nguồn tài liệu tham khảo mà tác giả viết bài sử dụng. Bên cạnh đó, các trang giới thiệu nội dung các bài trong một tờ báo sẽ chỉ cho bạn biết bất cứ bài báo nào đã được xuất bản về chủ đề bạn quan tâm.

Tìm kiếm thông tin về con người cụ thể

Nếu bạn muốn tìm kiếm thông tin về con người cụ thể thì báo chí là nguồn thông tin hữu ích nhất, đặc biệt đối với những người nổi tiếng (thông tin về ngày họ qua đời). Những thông tin về những người nổi tiếng cũng có thể tìm được trong những cuốn sách viết về danh nhân, về tiểu sử, cuộc đời và sự nghiệp của những người đã ghi dấu ấn trong những chặng đường lịch sử của một dân tộc, một thời đại. Bên cạnh những thông tin về tiểu sử còn có thông tin nêu bật khía cạnh nhân văn của con người đó.

Tìm kiếm những thông tin mang tính chất thống kê số liệu

Bạn đọc tìm kiếm dạng tài liệu này có thể xem trong các bản báo cáo mang tính chất chuyên ngành về vấn đề và sự phát triển của một lĩnh vực nào đó của đời sống kinh tế - xã hội. Ví dụ: những số liệu về lĩnh vực công nghiệp, xã hội, đào tạo, quản lí, tài chính... thông tin về xu hướng tội phạm v.v...

Tóm lại, khi bạn đọc tìm kiếm thông tin về một ngành khoa học nào đó, đôi lúc phải tìm kiếm theo dạng bắc cầu. Điều đó có nghĩa, khi bạn tìm kiếm một nguồn thông tin, mỗi nguồn tài liệu tham khảo của các thông tin đó lại giúp bạn tìm thêm được vài vấn đề khác. Trừ khi bạn muốn tìm kiếm khái niệm khái quát của một chủ đề trên diện rộng, còn thì tốt nhất là bạn nên có trong đầu một suy nghĩ là tìm kiếm nguồn thông tin thật cụ thể, hoặc bạn có thể bị ngập sâu vào các con số, dữ liệu. Tóm lại, nếu bạn gặp khó khăn gì trong việc tìm kiếm tài liệu, đừng ngại ngần, hãy nhờ thủ thư giúp đỡ. Có một số bạn đọc cảm thấy ngại không muốn làm phiền thủ thư, hoặc nghĩ rằng có thể họ không biết những thông tin cụ thể về các vấn đề bạn đang tìm kiếm. Nhưng các bạn hãy tin rằng, nhân viên thư viện là những người đã được đào tạo trong lĩnh vực khoa học TV, và họ có tri thức riêng biệt về các phương pháp chung trong việc xác định vị trí của thông tin và các nguồn tài liệu có trong TV. Các nhân viên thư viện sẽ sẵn sàng giúp đỡ các bạn, bởi vậy, nếu bạn không thể tìm kiếm được những thông tin mình cần, hãy nhờ các nhân viên TV giúp đỡ.

Trung tâm Thông tin - Thư viện, ĐHQGHN là một trong những cơ quan Thông tin - Thư viện đại học lớn nhất trong cả nước, với vốn tài

liệu phong phú, từ lâu đã là địa chỉ tin cậy của đông đảo cán bộ, học sinh, SV trong và ngoài ĐHQGHN đến khai thác sử dụng tài liệu. TV thực sự là nơi giúp SV mở rộng kiến thức đã học. Hoạt động của Trung tâm đã góp phần không nhỏ vào công cuộc giáo dục đào tạo nhân lực cho đất nước nói chung và việc thực hiện mục tiêu giáo dục - đào tạo của ĐHQGHN nói riêng: xây dựng ĐHQGHN thành một Trung tâm đại học đa ngành, đa lĩnh vực, chất lượng cao.

Hội tụ đầy đủ các yếu tố cần thiết về nhân lực, trí lực và điều kiện cơ sở vật chất tốt, cộng thêm lòng nhiệt tình và tâm huyết của toàn thể các cán bộ nhân viên luôn hết lòng phục vụ bạn đọc với phương châm: *Thông tin cho tất cả mọi người và tất cả mọi người đều có quyền sử dụng thông tin*, Trung tâm Thông tin - Thư viện - ĐHQGHN mong muốn sẽ góp phần hữu ích trong việc lưu giữ, xử lý, và truyền bá tài liệu về các ngành khoa học tự nhiên và xã hội, góp phần xây dựng cơ sở hạ tầng thông tin vững mạnh, giúp ích cho đất nước vững bước tiến vào xã hội thông tin - kỷ nguyên của nền kinh tế tri thức./.