

DỊCH VỤ THƯ VIỆN: KINH NGHIỆM VỀ HỖ TRỢ KHAI THÁC VÀ PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN

PGS. TS. VƯƠNG TOÀN

Nguyên Phó viện trưởng

Viện Thông tin Khoa học Xã hội

1. Dịch vụ là một nội dung hoạt động của thư viện

Nghị định số 72/2002/NĐ-CP ngày 6/8/2002 của Chính phủ đã quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh thư viện. Trong số "Các hoạt động do thư viện tổ chức" được quy định ở điều 11, chương III, có "Hoạt động tuyên truyền, giới thiệu về thư viện, tài liệu và các *dịch vụ thư viện* nhằm thu hút người đọc tới sử dụng thư viện" (V. T. nhấn mạnh).¹

Sau đó, Nghị định số 159/NĐ-CP ngày 31/8/2004 của Chính phủ về hoạt động thông tin khoa học và công nghệ, tại điều 3 đã quy định "Nội dung hoạt động thông tin khoa học và công nghệ". có ghi rõ ở mục 3 là "Cung cấp các sản phẩm

dịch vụ thông tin khoa học và công nghệ trên cơ sở hợp đồng *dịch vụ* với các tổ chức, cá nhân" (V. T. nhấn mạnh)².

Trước đó, Pháp lệnh Phí và Lệ phí ngày 28/8/2001 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội đã được Nghị định 57/NĐ-CP ngày 3/6/2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành. Và (cũng) căn cứ vào Pháp lệnh lưu trữ quốc gia ngày 4/4/2001 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Bộ Tài chính đã ra Thông tư số 30/TT-BTC, ngày 7/4/2004 "Hướng dẫn chế độ thu, nộp, quản lý, sử dụng phí khai thác và sử dụng tài liệu lưu trữ", theo đó, Nhà nước cho phép các cơ quan thông tin thư viện được sử dụng 90% số tiền thu được tăng cường cho hoạt động của mình. Ngày 18/1/2005, Bộ Tài chính cũng đã có Quyết định 05/QĐ-BTC về "Quy định mức thu, nộp,

¹ Bộ Văn hoá - Thông tin, Vụ Thư viện. - *Về công tác thư viện* - Các văn bản pháp quy hiện hành về thư viện. H., 2002, tr. 48 và 46.

² Tc *Thông tin KH&H*, số 10/2004, tr. 4.

quản lý và sử dụng phí thư viện áp dụng tại Thư viện Quốc gia Việt Nam”. Đó là những hành lang pháp lý cho phép hoạt động dịch vụ thông tin thư viện triển khai thuận lợi.

Trong số các chức năng, nhiệm vụ được giao cho Viện Thông tin Khoa học Xã hội, có "Nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn công tác thông tin - thư viện; ứng dụng các công nghệ thông tin tiên tiến trong việc tổ chức, phát triển các nguồn lực thông tin, lưu trữ, tra cứu và *dịch vụ thông tin thư viện*". Chiến lược phát triển Viện Thông tin Khoa học Xã hội giai đoạn đến 2010 xác định “xây dựng một thư viện hiện đại về khoa học xã hội và nhân văn, ứng dụng các thành tựu của công nghệ thông tin hiện đại và đa dạng hoá các *dịch vụ thông tin*”³ (V. T. nhấn mạnh).

Nằm trong hệ thống các Thư viện thuộc Viện Khoa học Xã hội Việt Nam, Trung tâm Thông tin – Tư liệu – Thư viện mới ra đời theo Quyết định số 231/QĐ-HVKHXH ngày 18/4/2011 của Giám đốc Học viện Khoa học Xã hội. Một trong các nhiệm vụ chính của Trung tâm này được xác định là “Tổ chức phục vụ, hướng dẫn bạn đọc tìm kiếm, khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn tài liệu và *các sản phẩm dịch vụ* Thông tin – Tư liệu – Thư viện thông qua các hình thức phục vụ của Trung tâm phù hợp với quy định của Học viện” (V. T. nhấn mạnh).

Như thế, *dịch vụ thông tin thư viện* nằm trong số các *nội dung hoạt động* đã được xác định và kinh nghiệm cho thấy cần được triển khai mạnh mẽ ngày càng

thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của người dùng tin (NDT) trong xã hội tri thức.

2. Hai hình thức dịch vụ thông tin thư viện

Thư viện có thể có hai hình thức dịch vụ cơ bản, đó là *hỗ trợ khai thác* (dành cho NDT) và *hỗ trợ phát triển tài nguyên thông tin* (dành cho cả các tổ chức đồng nghiệp).

2.1. *Hỗ trợ khai thác tài nguyên thông tin* là hoạt động giúp cho NDT dễ dàng tiếp cận chính xác và nhanh chóng với thông tin cần khai thác để thông tin được sử dụng có hiệu quả. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với những người mới đến thư viện lần đầu (có thể là thư viện mới lạ).

Từ việc bạn đọc được hướng dẫn cách thức và những nơi có thể tìm tài liệu cần cho mình - ngay từ khi thư viện còn hoạt động phương thức cổ truyền, nay NDT còn được chỉ dẫn cách tra cứu cơ sở dữ liệu tại thư viện, để có thể tìm được thông tin mong muốn nhanh nhất và đầy đủ nhất.

Những chỉ dẫn khai thác có thể niêm yết công khai, song với NDT chưa quen sử dụng máy tính - thường là người cao tuổi, cũng nên có nhân viên thư viện hỗ trợ "khách hàng" những khi cần thiết.

Không chỉ do khoảng cách về địa lý mà do thiếu tính chuyên nghiệp nên nhiều khi NDT cần đến dịch vụ tìm kiếm, khai thác và chuyển giao. Trong những hoàn cảnh này, việc sử dụng dịch vụ thư viện (nếu có) còn tiết kiệm và hiệu quả hơn tự mình khai thác.

Có thể dẫn trường hợp sau làm ví dụ: Một nhà máy nọ chuẩn bị cho lễ kỷ

³ *Thư viện khoa học xã hội*. Hà Nội, Nxb Khoa học xã hội, 2011, tr. 216.

niệm 100 năm hoạt động. Nhiều nhân viên được phái đi các thư viện lớn ở thành phố để lần tìm những tư liệu về cái thư ban đầu song thất bại (vì không mang được gì về cả!). Sau khi được gợi ý, Giám đốc nhà máy nọ đã ký hợp đồng với một nhóm thủ thư. Bằng những kỹ năng có nghiệp vụ, một tập hợp hàng trăm tư liệu (với hàng ngàn trang) về hoạt động vào khoảng những năm đầu thế kỷ XX- kể cả những hình ảnh về người thầu khoán đầu tiên của nhà máy này - đã được lập thành thư mục rồi trích sao chuyển giao, góp phần viết lại lịch sử nhà máy ra đời.

Sự "cởi mở" của thư viện đối với NDT là rất cần thiết, để tránh cho NDT bớt đi sự ngại ngùng - lúng túng khiến mất thời gian, bởi ý nghĩ đã cũ là đến thư viện thì phải "nhờ vả"(!). Hoặc NDT không trình bày hết được nhu cầu thông tin của mình thì việc đáp ứng nhu cầu này có thể còn thiếu hoặc chưa trúng!

Thư viện phục vụ cho số đông nhưng đối tượng của dịch vụ là nhu cầu cá nhân NDT. Vì thế, tại Trung tâm Thông tin Hoa Kỳ ở Hà Nội có Thư viện ảo. Bạn đọc có thể đăng ký để được quyền khai thác miễn phí Thư viện này. Tuy nhiên NDT lại không được trao tài khoản (account) hay mật lệnh (pass word) của mình cho người khác cũng như việc khai thác tài liệu giúp người khác, chẳng hạn như giáo viên không được khai thác tài liệu cho học sinh của mình, bởi mỗi người đều có quyền trực tiếp đăng ký cho bản thân mình. Như thế, thư viện có thể nắm chắc về NDT mà mình đã phục vụ.

2.2. *Hỗ trợ phát triển tài nguyên thông tin* là góp phần tích cực làm giàu thêm kho tài nguyên thông tin của NDT cá nhân. Hoạt động này cũng có thể dành cho

cả các tổ chức đồng nghiệp (thư viện) thông qua việc chia sẻ thông tin vô điều kiện hay có điều kiện (như thu phí chuyển giao).

Thông tin được chia sẻ không chỉ là những bản sao chụp toàn văn mà có thể là danh mục, cũng có thể là cơ sở dữ liệu thư mục hay toàn văn.

Những chi phí cần thiết cho việc ghi nhận, tìm kiếm và chuyển giao tài nguyên thông tin, trong đó có quyền khai thác là hoàn toàn hợp lý.

NDT cũng có quyền "đặt hàng" với thư viện về những sản phẩm thông tin đáp ứng cho nhu cầu khai thác của mình như chất lượng (sao chụp,...), giới hạn số lượng, nội dung thông tin (lĩnh vực, thời điểm,...), kể cả công lao tìm kiếm và tập hợp thông tin, không phải lúc nào cũng dễ dàng.

Thí dụ như có trường nọ luôn tự hào về truyền thống quá nửa thế kỷ của mình, thế nhưng các bậc thầy đang còn sống lại không ai chịu ai về cái ngày chính xác thành lập trường (để lấy làm ngày kỷ niệm truyền thống). Đã cử nhiều người lần tìm nhưng vẫn đành chịu. Thế rồi, khi nhờ được một thủ thư có kinh nghiệm, văn bản ghi Quyết định thành lập trường này đã được tìm thấy. Vậy dịch vụ này đáng bao nhiêu tiền khi bản sao chụp chỉ hết 200 VND (thời giá khi đó cho 2 trang sao chụp)!

Quản lý tri thức và đáp ứng các nhu cầu đa dạng của NDT không những không thể mâu thuẫn mà phải gắn kết với nhau trong nhiệm vụ chức năng của một thư viện hiện đại.

Vào mùa hoàn thành khóa học, ở những nơi gần các cơ sở đào tạo lớn

thường rộ lên dịch vụ sao chép luận văn tốt nghiệp, báo cáo và cả đồ án thực tập...và dường như là môn nào, ngành gì cũng có...

Báo chí đã lên án cách làm ăn này... Song theo tôi, mới chỉ đúng một phần! Vấn đề đặt ra là cần tìm nguyên nhân sâu xa để có được những giải pháp hữu hiệu. Đó là do trong nền kinh tế thị trường, dù là theo định hướng xã hội chủ nghĩa, có cầu ắt có cung. Nhu cầu tìm hiểu tất cả những gì người đi trước đã làm luôn là một yêu cầu buộc người học phải biết đề kế thừa có phê phán và sáng tạo.

Sự việc trên cho thấy nhu cầu thông tin về các "sản phẩm trí tuệ" đã ra đời - dù ở trình độ nào - vẫn rất cần được tham khảo, để rồi "chế biến" thành sản phẩm mới, trình "làng" thày cô. Và thế là chúng ta đã chứng kiến sự tự phát nảy sinh dịch vụ xã hội đáp ứng nhu cầu này.

Thư viện ở các cơ sở đào tạo đại học và trên đại học có nơi còn bỏ qua nhu cầu này của sinh viên, học viên và nghiên cứu sinh là một trở ngại đối với họ, Ngược lại, nếu biết cách đáp ứng nhu cầu này thì đây chính là một hoạt động dịch vụ có thể tăng thêm nguồn thu cho thư viện.

Đừng lo người học sẽ chỉ sao chép luận án, luận văn và khóa luận bởi trách nhiệm đánh giá không thuộc người làm công tác thư viện, mà thuộc các Hội đồng đánh giá (ở bậc tiến sĩ là hai cấp, chưa kể phản biện độc lập).

Nếu quý vị ở các Hội đồng chấm thi không có điều kiện theo dõi thông tin và cập nhật thông tin thì cũng có thể không phân biệt được trường hợp bị học trò "vượt mặt" làm liều với trường hợp học trò đã sáng tạo, nhưng ngẫu nhiên trùng với

người đi trước. Và ở trường hợp thứ hai này, trách nhiệm không chỉ thuộc về phía người học.

Để xã hội hoá giáo dục, Nhà nước ta rộng mở cho phép nhiều cơ sở cùng đào tạo một chuyên ngành - không thể nào khác - thì việc thông tin các "sản phẩm trí tuệ" càng cần được chú trọng và cập nhật.

Đáng tiếc là cho đến nay, có thư viện đại học gần như vẫn ở tình trạng "đóng cửa" - sinh viên khó tiếp cận, có khi còn do thái độ của người phục vụ chưa cởi mở đối với lớp học trò - hay đúng hơn là chưa chú trọng đúng mức đến nhu cầu này của NDT. Được biết những khóa luận tốt nghiệp thường chỉ được lưu ở thư viện khoa. Sinh viên có thể đọc chứ không được phép sao chụp!

Và thế là thị trường tự do đã nắm bắt được nhu cầu này. Không phải là thư viện, nhưng một số cửa hàng đánh vi tính và sao chụp đã tìm mọi cách "tích hợp" cho mình, hình thành những "cơ sở dữ liệu" đủ loại, đủ cỡ, cốt để phục vụ nhu cầu tham khảo của "thượng đế" người học, và - đương nhiên - cũng để thu được tiền từ dịch vụ này.

Tuy giá cả là có phần tùy tiện nhưng nói chung là "mềm", đến mức chấp nhận được, bởi có sự điều tiết của "thị trường", và lại túi của sinh viên cũng "mỏng", nhất là họ đâu phải trả tiền bản quyền cho các văn bản được họ sao để tham khảo.

Còn nhớ dư luận báo chí có hồi phê phán một cô giáo nọ lấy luận văn của sinh viên trình làm sản phẩm đề tài khoa học của mình. Cũng có người bênh cô rằng có nhiều nhận gì đâu, chỉ có vài triệu đồng - đối với cô thật không lớn, chẳng qua vì cô

giáo ấy quá bận, không có thời gian làm mà lại sợ hết thời hạn, đành "mượn" để báo cáo cấp trên, cốt khỏi bị trừ điểm thời gian chỉ tiêu dành cho nghiên cứu khoa học ... chứ khả năng cô ấy thừa sức viết một công trình như thế... Chẳng qua Hội đồng nghiệm thu nọ đã không biết có một luận văn như thế được thực hiện ở ngay trường mình!

Một lần nữa, ở đây chúng ta lại nhận thấy vai trò và trách nhiệm của các hội đồng đánh giá (có những thành viên chỉ mang tính đại diện chứ không phải là người am hiểu về lĩnh vực mình được giao trách nhiệm xem xét và thẩm định).

Với tư cách là người làm công tác thông tin khoa học, đã có lần chúng tôi nói đến trách nhiệm xã hội của các cơ sở thông tin - tư liệu - thư viện khoa học đối với nhu cầu tham khảo rất chính đáng này của hàng ngàn lượt người mỗi năm khi bước vào nghiên cứu. Thiết nghĩ rằng không những họ cần được chỉ dẫn cặn kẽ và chu đáo, mà còn được quyền nhận cung cấp dễ dàng mọi thông tin cần thiết về các "sản phẩm trí tuệ" của những người đi trước, bằng những bản sao chụp từng phần hay qua các cơ sở dữ liệu có thể khai thác tại chỗ hay trên mạng. Lẽ dĩ nhiên, dịch vụ này được thực hiện theo chế độ phí và lệ phí của Nhà nước ta ban hành.

Và nhờ đó, thông tin khoa học đã có thể đóng góp một phần cho khoa học phát triển chứ không phải "dậm chân tại chỗ" chỉ vì không biết đến những "sản phẩm trí tuệ" trước đó nên đã "sáng tạo" trùng.

Cũng phải nói rõ thêm về vấn đề bản quyền khi tiến hành sao chụp tác phẩm tại các thư viện, Q. Cục trưởng Cục bản

quyền Tác giả (Bộ VH và Thông tin) đã từng chỉ rõ:

"Theo các quy định pháp luật về quyền tác giả, việc sao chép tác phẩm (làm các bản sao tác phẩm) thuộc quyền của chủ sở hữu tác phẩm. Nhưng pháp luật cũng cho phép làm bản sao để phục vụ nhu cầu cá nhân... Vì vậy, các thư viện cần quan tâm đến việc sao chụp tài liệu cho độc giả. Nếu sao chụp vì mục đích kinh doanh thì chủ sở hữu tác phẩm được hưởng lợi trên số tiền bán bản sao.

"Tại thư viện, nếu có hoạt động cho thuê tác phẩm thì thư viện phải thực hiện nghĩa vụ đối với chủ sở hữu tác phẩm, vì hoạt động cho thuê là hoạt động sinh lợi, chủ sở hữu tác phẩm có quyền được hưởng quyền lợi vật chất từ hoạt động cho thuê đó"⁴.

2.3. Phát triển tài nguyên thông tin cho một thư viện được kết hợp và phối hợp chặt chẽ với việc tổ chức giới thiệu, quảng bá khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng (tiếp cận các kho tài liệu và truy nhập các kho thông tin) ngày được nâng cao về mọi mặt.

Như thế, việc tạo lập nguồn tin, kể cả các hoạt động sản xuất thông tin phải tuân thủ quy luật cung cầu của nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Nói cách khác là tài nguyên thông tin của thư viện này và các sản phẩm xử lý thông tin của thư viện phải đáp ứng nhu cầu đa dạng của giới nghiên cứu trong và ngoài nước.

⁴ Vũ Mạnh Chu.- *Một số vấn đề về quyền tác giả trong hoạt động xuất bản và thư viện*. In trong: "Mối quan hệ giữa ngành xuất bản và ngành thư viện trong cơ chế thị trường định hướng XHCN ở VN". H., Vụ Thư viện -Cục Xuất bản, 2003, tr. 54.

Chia sẻ thông tin không làm cho tài nguyên thông tin đang có nghèo đi mà trái lại, có khi lại là cơ hội để bổ sung và hoàn thiện vốn tư liệu của thư viện.

Xin nêu hai ví dụ:

Khoảng mười năm về trước, được một giáo sư đầu ngành của Việt Nam chỉ dẫn, một nhà nghiên cứu nước ngoài đến một thư viện nọ xin được khai thác một (01) trong số 08 mảnh của một bản đồ đã rất cũ, để phục vụ cho luận án của mình sẽ bảo vệ tại Việt Nam. Dù nhà khoa học nọ có nhã ý sẽ tặng lại thư viện bản sao 07 mảnh còn lại mà mình đã sưu tầm được, nếu cho phép sao chụp. Tiếc rằng theo quy định của thư viện nọ, do không được Giám đốc cho phép, học giả nọ chỉ được quyền đọc và ghi chép tại chỗ. Thế rồi công trình của nhà nghiên cứu vẫn hoàn thành và được xuất bản, Nhưng thư viện nọ đã mất cơ hội bổ sung để có một bản đồ (quý) hoàn chỉnh.

Gần đây, có một giáo sư cũng đến thư viện này tìm kiếm một tài liệu được xuất bản trước năm 1945. Được thủ thư cung cấp cho bản sao mấy trang tư liệu đang cần, ông không do dự mà chủ động sao tặng luôn thư viện những trang tài liệu này thư viện đã để mất, mà chính ông đã có. Thế là cả thư viện và NDT đều có một bản hoàn chỉnh.

Tuy nhiên, dịch vụ thư viện không phải chỉ dừng ở sao chụp tài liệu, chỉ dẫn thư mục và phân phối, gửi, biểu thông tin theo yêu cầu của bạn đọc - đến khai thác trực tiếp hoặc qua điện thoại, thư từ, thư điện tử...- mà còn phải tính đến khả năng và chế độ cho phép người dùng tin có điều kiện thuận lợi truy cập - miễn phí hay có thu phí - dễ dàng vào những kho thông tin đang xây dựng và được lưu trữ tại thư

viện. Dịch vụ truyền thông sẽ được kết hợp với dịch vụ hiện đại. Dịch vụ trực tiếp sẽ được hiện đại hoá bằng dịch vụ trực tuyến.

3. Kết luận

Các kho tri thức cần được bảo quản chu đáo và quản lý chặt chẽ, song chúng lại cần để những người có nhu cầu sử dụng (chính đáng) có khả năng tiếp cận dễ dàng, kể cả các tài liệu quý hiếm (khác với những tài liệu thuộc bí mật quốc gia). Tài nguyên thông tin luôn cần được chia sẻ.

Do vậy, thư viện cần có chương trình - và dành kinh phí xứng đáng - cho việc giới thiệu nội dung của vốn tài liệu được thư viện lưu giữ, qua nhiều phương tiện thông tin khác nhau, để chúng được nhiều người biết và có thể khai thác. Có thể coi đó như hoạt động marketing trong lĩnh vực này (và rất có thể đem lại nguồn thu nhập đáng kể mà phân minh, nếu được quản lý tốt). Nếu không, dù thư viện có tự hào với hàng triệu đơn vị tài liệu, có loại được lưu giữ qua nhiều thế kỷ, thì cũng sẽ chỉ là cái kho tri thức khổng lồ được giữ khư khư nhưng vô dụng, chưa nói đến việc những chi phí tốn kém cho bảo quản - nhất là khi được hiện đại hoá - thì việc lưu trữ cũng trở thành vô ích.

Công cuộc đổi mới đã diễn ra gần ba mươi năm trên đất nước ta. Trong thị trường hàng hoá đã có thị trường dịch vụ, khi dịch vụ trở thành hàng hoá. Trong cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước thì quan hệ hàng hoá cũng không chỉ do người bán mà còn do người mua quyết định, mà ở đây là quan hệ giữa người cung cấp tin và NDT.

Liệu có thể nghĩ tới một lúc nào đó thì NDT ở Việt Nam sẵn sàng chịu mọi phí

tồn (hợp lý) cho việc được cung cấp thông tin khoa học?

Đó là khi các nhà khoa học đánh giá đúng mức sự đóng góp của thông tin vào hoạt động nghiên cứu của mình, nếu không cập nhật thì lạc hậu và có thể dẫn đến những sai lầm trong nhận xét và đánh giá - điều này sẽ tai hại cho xã hội khi chẳng may họ được mời vào các vị trí

phản biện các cấp, nhất là cấp Nhà nước - và điều quan trọng hơn nữa là các dịch vụ thư viện cần phát triển đa dạng, đủ sức đáp ứng - không chỉ về số lượng mà cả về quan trọng nhất là về chất lượng - những nhu cầu chính đáng có thực của NDT.

Tháng 5 năm 2012

THAM KHẢO

1. Phùng Diệu Anh (2007).- *Đa dạng hóa dịch vụ thông tin - tư liệu tại Viện Thông tin KHXH*, luận văn ThS bảo vệ tại Viện Chiến lược Chính sách Khoa học và Công nghệ - Hà Nội.
2. Nguyễn Lê Phương Hoài (2011). *Một số vấn đề về chia sẻ thông tin giữa các thư viện thuộc Viện Khoa học Xã hội Việt Nam*. Tc. *Thông tin khoa học xã hội*. số 9, tr. 41-45.
3. Nguyễn Thuý Nga (2008).- *Đa dạng hoá sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện đáp ứng nhu cầu tin thời kỳ đổi mới tại Viện Thông tin KHXH*, luận văn ThS bảo vệ tại Đại học Văn hoá Hà Nội.
4. Vương Toàn (2001).- *Hướng tới cùng chia sẻ nguồn lực thông tin khoa học xã hội*. In trong “Kỷ yếu Hội thảo chuyên đề chia sẻ các nguồn lực thông tin”, do *Đại học Quốc gia Hà Nội* trong khuôn khổ dự án *Giáo dục đại học (QIG)*, họp tại TP Hồ Chí Minh, tr. 21-24.
5. Vương Toàn (2003).- *Nghĩ về trách nhiệm xã hội của thông tin khoa học*. Báo “Khoa học & Phát triển” số 26, tr. 14.
6. *Vương Toàn (2005)*.- Hướng tới đa dạng hóa dịch vụ thư viện ở Viện Thông tin Khoa học Xã hội. Trong *"Thư viện - Công nghệ thông tin"*. Phụ trương bản tin Trường ĐH Khoa học Tự nhiên TP Hồ Chí Minh. Tháng 3, tr. 39-41.// www.glib.hcmuns.edu.vn/bantin/bt305/letter305.htm
7. *Vương Toàn (2005)*.- Đóng góp của hoạt động thông tin - thư viện vào nâng cao chất lượng luận văn khoa học. Trong *"Bản tin Thư viện - Công nghệ thông tin"*. Trường ĐH Khoa học Tự nhiên TP Hồ Chí Minh. Tháng 6, tr. 27-29. // www.glib.hcmuns.edu.vn/bantin/bt605/letter605.htm