

# SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN-THƯ VIỆN TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ

ThS Nguyễn Thị Thảo

Trường Đại học Hoa Lư

## Mở đầu

Sản phẩm thông tin-thư viện (TT-TV) là kết quả của quá trình xử lý thông tin (bao gồm biên mục, phân loại, định từ khóa, tóm tắt, chú giải, biên soạn tổng luận...) do một cá nhân hay tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin khi đến các cơ quan TT-TV. Dịch vụ TT-TV là những hoạt động của các cơ quan TT-TV nhằm thỏa mãn nhu cầu tin và trao đổi thông tin của người dùng tin. Thư viện Trường Đại học Hoa Lư (sau đây gọi tắt là Thư viện) thực hiện chức năng hỗ trợ hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, học tập của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong trường. Trong hoạt động của thư viện, hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV đóng một vai trò quan trọng, đó chính là công cụ, phương tiện và là cầu nối giữa người dùng tin với nguồn lực thông tin, giúp họ truy cập, khai thác các nguồn tin một cách có hiệu quả. Vì vậy, chất lượng của hệ thống sản phẩm và dịch vụ TT-TV được coi là thước đo hiệu quả hoạt động thông tin, là yếu tố quan trọng để thư viện hoàn thành tốt các chức năng và nhiệm vụ của mình trong giai đoạn đổi mới giáo dục hiện nay.

## 1. Khái quát về sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện

### 1.1. Vai trò của sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện

- Đối với xã hội nói chung: sản phẩm và dịch vụ TT-TV góp phần quan trọng trong việc nâng cao năng lực kiểm soát tài nguyên thông tin và trang bị thông tin trong xã hội; đẩy mạnh việc chia sẻ thông tin trong hệ thống thông tin quốc gia; dễ dàng tạo lập thị trường mới về thông tin...

- Đối với các cơ quan TT-TV: sản phẩm và dịch vụ TT-TV được xem là yếu tố quan trọng của nguồn lực thông tin; là phương tiện để quản lý hoạt động TT-TV; giúp cho các cơ quan TT-TV trao đổi, chia sẻ nguồn lực thông tin với nhau.

- Đối với chuyên gia thông tin: sản phẩm và dịch vụ TT-TV được xem là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động được tạo ra và thực hiện nhằm hướng đến người dùng tin; là hệ thống các công cụ, phương tiện, hoạt động thực hiện việc chia sẻ nguồn lực thông tin; là tập hợp các yếu tố phản ánh trình độ phát triển của hoạt động thông tin đối với quá trình phát triển.

- Đối với người dùng tin: sản phẩm và dịch vụ TT-TV giúp người dùng tin xác định truy cập, khai thác các nguồn tin của các cơ quan TT-TV một cách dễ dàng và nhanh chóng; đồng thời giúp người dùng tin nâng cao năng lực khai thác thông tin và thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin.

### 1.2. Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện

Sản phẩm và dịch vụ TT-TV có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Sản phẩm và dịch vụ TT-TV là một trong những tiền đề để cơ quan TT-TV khai thác và phát triển các sản phẩm và dịch vụ TT-TV khác nhau. Khi thực hiện một dịch vụ nào đó, cần phải sử dụng một hay một số sản phẩm đã có, như: hệ thống mục lục, thư mục, các CSDL, các ấn phẩm thông tin..., đồng thời thông qua các sản phẩm và dịch vụ TT-TV có thể đánh giá được chất lượng của sản phẩm thông qua việc sử dụng chúng trong quá trình tổ chức một dịch vụ TT-TV.

Trong hoạt động TT-TV, muốn sản phẩm được mở rộng, phát triển phải đa dạng hóa các loại hình dịch vụ. Ngược lại, muốn phát triển các dịch vụ, cần phải không ngừng đa dạng hóa, nâng cao chất lượng của sản phẩm.

Để đáp ứng nhu cầu của người dùng tin, thông thường các cán bộ TT-TV phải tiến hành đồng thời việc tạo ra các sản phẩm và dịch vụ TT-TV tương ứng. Với mỗi sản phẩm đều có một hoặc một số dịch vụ tương ứng, mục đích của dịch vụ là nhằm giúp cho sản

phẩm được sử dụng, khai thác một cách tối đa và ngược lại, ứng với mỗi dịch vụ lại có một hoặc một số sản phẩm phù hợp để dịch vụ đó được triển khai tốt nhất.

Mối quan hệ sản phẩm và dịch vụ TT-TV chặt chẽ và tính tương tác cao như vậy nên vấn đề hoàn thiện, đảm bảo sự phát triển cân đối các sản phẩm thông tin phải luôn đi liền với việc tổ chức, kiện toàn dịch vụ thông tin phù hợp với từng loại sản phẩm là việc làm hết sức cần thiết với mỗi cơ quan TT-TV.

## **2. Các sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư**

### **2.1. Các sản phẩm thông tin-thư viện**

#### *\* Hệ thống mục lục truyền thống*

Hệ thống mục lục truyền thống của Thư viện là tập hợp phích mô tả thư mục các tài liệu được lưu giữ, bảo quản trong các kho của Thư viện, được sắp xếp theo một trật tự nhất định, phản ánh tổng quát vốn tài liệu của Thư viện.

Hệ thống mục lục truyền thống của Thư viện gồm có 25 hộp phiếu, phân theo các lĩnh vực khoa học khác nhau như: văn học, kỹ thuật nông nghiệp, nghệ thuật, lịch sử, địa lý, chủ nghĩa Mác-Lênin,... Việc tổ chức hệ thống tra cứu được sắp xếp phù hợp với yêu cầu tra cứu tin theo chuyên ngành đào tạo của Trường, tạo điều kiện để người sử dụng Thư viện, đặc biệt là sinh viên có thể tra tìm tài liệu một cách dễ dàng, cũng như có thể nắm được đầy đủ những tài liệu hiện có tại Thư viện theo từng chuyên ngành.

Từ năm 2008 trở về trước, các phích trong hệ thống mục lục truyền thống hầu hết được viết tay. Sau khi áp dụng công nghệ thông tin vào công tác biên mục của Thư viện, công tác này đã được thực hiện trên máy tính với sự hỗ trợ của phần mềm Ilib. Phiếu mô tả thư mục tài liệu được tự động in ra nên có độ chính xác cao hơn, đều, đẹp và có giá trị sử dụng lâu bền hơn.

#### *\* Mục lục truy nhập công cộng trực tuyến*

Mục lục truy nhập công cộng trực tuyến (OPAC) là một hệ thống gồm tập hợp các biểu ghi thư mục của tài liệu được ghi lại, lưu trữ và tra cứu bằng máy tính.

Mục lục trực tuyến tại Thư viện được tổ chức khá hoàn chỉnh, tuân theo các nguyên tắc về tính thân thiện, tính thuận lợi và dễ tìm đối với người sử dụng.

Phần mềm được sử dụng trong hệ thống là phần mềm quản trị thư viện điện tử Ilib do Công ty máy tính và truyền thông CMC thiết kế và xây dựng. Giao diện tra cứu mang các đặc điểm cơ bản của cấu trúc mục lục truy cập trực tuyến, cho phép truy cập trực tiếp đến các cơ sở dữ liệu thư mục.

Thông qua hệ thống tra cứu tại Thư viện, bạn đọc có thể tra tìm tài liệu theo: loại hình tài liệu, tên tài liệu, tác giả, nơi xuất bản, năm xuất bản, chủ đề, ký hiệu phân loại, số đăng ký cá biệt... Cùng với đó, bạn đọc có thể lựa chọn cách tìm kiếm nâng cao bằng cách mở rộng hay thu hẹp lại cách truy tìm thông tin qua việc sử dụng toán tử OR, AND, NOT.

#### *\* Cơ sở dữ liệu*

##### *- Cơ sở dữ liệu thư mục*

Cơ sở dữ liệu (CSDL) thư mục là một trong những sản phẩm quan trọng của quá trình tin học hoá hoạt động TT-TV tại Thư viện. Năm 2008, Thư viện được đầu tư lắp đặt và triển khai sử dụng phần mềm tích hợp Ilib. CSDL thư mục được xây dựng nhằm quản lý toàn bộ nguồn lực thông tin của Thư viện, đáp ứng yêu cầu tìm kiếm và khai thác thông tin của cán bộ và sinh viên trong Trường, đáp ứng việc trao đổi thông tin với các thư viện trong và ngoài nước. Đối tượng sử dụng CSDL này là cán bộ, giảng viên và sinh viên trong Trường Đại học Hoa Lư.

Dựa vào CSDL thư mục của Thư viện, người dùng tin có thể tra cứu đến tài liệu gốc. Đối tượng để tạo nên CSDL thư mục là tài liệu chuyên khảo, tạp chí, bài trích báo-tạp chí, kỷ yếu hội nghị - hội thảo, luận văn, luận án, báo cáo khoa học,... Nội dung của CSDL bao gồm tất cả các loại tài liệu liên quan đến các lĩnh vực khoa học cơ bản, công nghệ, giáo dục hiện có trong kho tài liệu của Thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu khoa học của cán bộ, giảng viên và sinh viên.

- Đến nay Thư viện có 04 CSDL thư mục:
- + CSDL sách: 6.724 biểu ghi.
  - + CSDL Luận án, luận văn: 105 biểu ghi.
  - + CSDL đề tài NCKH: 269 biểu ghi.
  - + CSDL khóa luận: 322 biểu ghi.

Từ khi đi vào hoạt động đến nay, Thư viện sử dụng phần mềm quản trị thư viện Ilib. Do đó, các biểu ghi của CSDL được mô tả theo quy tắc biên mục chuẩn mà các thư viện đang áp dụng như: MARC 21, AACR2...

- Cơ sở dữ liệu quản lý bạn đọc

CSDL quản lý bạn đọc là tập hợp các biểu ghi về thông tin từng đối tượng đăng ký, sử dụng Thư viện. CSDL quản lý bạn đọc của Thư viện được xây dựng từ năm 2008 và sử dụng phần mềm quản trị thư viện Ilib để quản lý.

Hiện nay, CSDL quản lý bạn đọc gồm 8.900 biểu ghi, trong đó số thẻ bạn đọc còn hạn sử dụng là 1.330 thẻ. Đối tượng quản lý của CSDL này chủ yếu là cán bộ, giảng viên, sinh viên trong Trường Đại học Hoa Lư. Từ năm học 2009, được sự nhất trí của Ban Giám hiệu nhà trường, Thư viện đã tiến hành làm thẻ bạn đọc ngay từ khi bắt đầu nhập trường cho các đối tượng là sinh viên.

CSDL quản lý bạn đọc cho phép thực hiện việc in ấn cấp thẻ rất nhanh chóng. Bên cạnh đó, CSDL này còn hỗ trợ đắc lực trong việc áp dụng công nghệ mã vạch vào quản lý mượn trả tự động tài liệu tại Thư viện, rất thuận tiện cho việc phục vụ, giúp tiết kiệm thời gian, công sức của cán bộ Thư viện cũng như thời gian chi phí trong việc tìm kiếm thông tin của bạn đọc.

### **2.2. Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư**

Với dịch vụ cung cấp tài liệu gốc, thông thường bạn đọc phải trực tiếp tới Thư viện trong thời gian làm việc. Thời gian phục vụ bạn đọc của Thư viện được thực hiện vào tất cả các ngày làm việc trong tuần: từ 7h30 đến 11h30 và từ 13h30 đến 17h.

Theo số liệu thống kê 6 tháng đầu năm 2018 của Thư viện, số lượng bạn đọc đến với thư viện là 4.975 lượt và số lượt sách luân chuyển là 12.794 lượt.

Dịch vụ cung cấp tài liệu gốc được Thư viện thực hiện thông qua hai hình thức cơ bản: đọc tại chỗ và mượn về nhà.

#### *\* Đọc tại chỗ*

Đây là dịch vụ mang tính truyền thống gắn liền với quá trình phát triển của Thư viện, cung cấp tài liệu gốc phục vụ bạn đọc tại chỗ đối với các loại tài liệu không được phép mượn về nhà bởi giá trị, số lượng bản, loại hình của tài liệu,... nhằm giúp người dùng tin thoải mái yêu cầu thông tin của mình. Đọc tại chỗ là một dịch vụ không thể thiếu đối với người dùng tin tại Thư viện. Tài liệu tại phòng đọc tại chỗ rất đa dạng, phong phú, khá đầy đủ về các môn loại và được bổ sung thường xuyên. Tại đây, bạn đọc được tiếp cận với các loại hình tài liệu khác nhau, như: giáo trình, sách tham khảo, sách tra cứu, các loại báo và tạp chí. 100% bạn đọc đến với Thư viện đều sử dụng dịch vụ đọc tại chỗ và khoảng 80% đánh giá chất lượng dịch vụ này là tốt.

#### *\* Dịch vụ mượn về nhà*

Dịch vụ cho mượn về nhà đang giữ một vai trò quan trọng trong hoạt động của Thư viện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin chủ động về thời gian và địa điểm nghiên cứu tài liệu. Thư viện đã tổ chức vốn tài liệu phục vụ cho mượn về nhà, trong đó chủ yếu bao gồm các tài liệu là giáo trình, sách tham khảo có số lượng nhiều bản. Bạn đọc đến mượn sẽ được mang tài liệu về nhà và sử dụng trong một thời gian nhất định. Theo số liệu thống kê tại Thư viện 6 tháng đầu năm 2018, đã có 2.112 lượt bạn đọc sử dụng dịch vụ mượn về nhà và 100% bạn đọc đánh giá dịch vụ này là tốt.

#### *\* Dịch vụ tra cứu tin*

Dịch vụ tra cứu tin nhằm mục đích cung cấp cho người dùng tin những thông tin phù hợp với yêu cầu của họ theo các dấu hiệu đã có thông qua các công cụ dùng để tra cứu như kho tra cứu, hệ thống mục lục, các bản tra cứu được biên soạn kèm theo các tài liệu, các cơ sở dữ liệu.

Dịch vụ tra cứu thông tin và hệ thống tra cứu tin của Thư viện được tổ chức tương đối khoa học và hiện đại. Dịch vụ tra cứu tin được thể hiện dưới hai thức: tra cứu tin truyền thống và tra cứu tự động hóa. Dịch

vụ này đã hỗ trợ tích cực cho việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của người dùng tin của Trường.

Tra cứu tin truyền thống tức là người dùng tìm tin qua các phương tiện như: hệ thống mục lục phiếu, các danh mục, các thư mục, qua các tài liệu tra cứu. Đối với Thư viện, hệ thống mục lục phiếu (mục lục chữ cái, mục lục phân loại,...) vẫn được duy trì, tuy nhiên, do sự phát triển của công nghệ thông tin nên hiện tại hầu như bạn đọc không còn sử dụng công cụ tra cứu tin truyền thống nữa. Vì vậy, tùy vào nội dung thông tin cần tra cứu mà người dùng tin có thể tra cứu ở các công cụ khác nhau.

Tra cứu tự động hoá là người dùng tin sử dụng máy tính để tìm kiếm các thông tin được tổ chức dưới hình thức mục lục truy nhập trực tuyến, CSDL và được lưu trữ trên bộ nhớ của máy tính. Để đáp ứng nhu cầu của người dùng tin, Thư viện đã trang bị hệ thống máy tính đặt tại phòng đọc để người dùng tin thuận tiện trong việc tra cứu. Việc tra cứu theo kiểu tự động hoá đang chiếm ưu thế hơn tra cứu truyền thống.

#### \* Dịch vụ hỏi-đáp

Trao đổi thông tin là một trong các hình thức cung cấp thông tin quan trọng trong phục vụ người dùng tin của mọi cơ quan TT-TV. Hình thức trao đổi thông tin tại Thư viện được thực hiện thông qua dịch vụ hỏi-đáp thông tin. Trong đó, cán bộ thư viện là người trực tiếp trả lời các câu hỏi trong quá trình phục vụ. Phần lớn các câu hỏi của người dùng tin tại Thư viện có liên quan tới các vấn đề như: thủ tục làm thẻ; cách tra tìm tài liệu; thủ tục mượn tài liệu; các loại hình sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Thư viện; các câu hỏi khác có liên quan tới một dữ kiện, một tài liệu, hoặc một chủ đề cụ thể nào đó; kết quả các công trình nghiên cứu khoa học đã được thực hiện; luận văn, luận án...

### **2.3. Đánh giá các sản phẩm và dịch vụ thông tin- thư viện tại Thư viện Trường Đại học Hoa Lư**

Thư viện Trường Đại học Hoa Lư với sứ mệnh là phục vụ công cuộc đổi mới trong công tác dạy và học của một đại học địa phương. Chức năng chính của Thư viện là

hỗ trợ hoạt động giảng dạy, nghiên cứu, học tập của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong Trường. Vì vậy, hoạt động cung cấp các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Thư viện chủ yếu mang tính chất phi lợi nhuận, phục vụ mục tiêu giáo dục và đào tạo của Trường. Chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ phụ thuộc vào nhiều yếu tố cả chủ quan và khách quan.

#### *2.3.1. Về chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện*

##### \* Ưu điểm

- Về cơ bản, đáp ứng phần lớn nhu cầu thông tin của người dùng tin.

- Loại hình đa dạng phong phú.

- Đã ứng dụng công nghệ thông tin vào việc biên soạn và tổ chức, áp dụng đúng các chuẩn nghiệp vụ, tạo điều kiện cho việc trao đổi dữ liệu với các thư viện khác. Nhiều sản phẩm và dịch vụ được người dùng tin đánh giá rất cao như: mục lục trực tuyến (OPAC), dịch vụ đọc tại chỗ, dịch vụ mượn về nhà...

- Sản phẩm và dịch vụ TT-TV phần lớn được tổ chức miễn phí, tạo điều kiện thuận lợi và thu hút người dùng tin, giúp cho việc nâng cao kiến thức học tập và nghiên cứu khoa học.

- Sản phẩm và dịch vụ TT-TV chủ yếu được tổ chức theo phương thức phục vụ chủ động, đảm bảo tính thân thiện, dễ sử dụng đối với người dùng tin, tạo điều kiện cho người dùng tin khai thác tài liệu thuận tiện, dễ dàng và nhanh chóng nhất.

- Việc ứng dụng CNTT vào hoạt động của Thư viện cho phép người dùng tin truy cập tại chỗ và từ xa đến nguồn tin của Thư viện và từ Thư viện đến nguồn tin bên ngoài.

- Đội ngũ cán bộ thư viện có tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình với công việc, được bạn đọc/người dùng tin đánh giá cao.

##### \* Nhược điểm

- Sản phẩm và dịch vụ TT-TV chủ yếu là thông tin về tài liệu gốc, chưa có nhiều sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao như thư mục chuyên đề, tổng luận.

- Đã biên soạn các danh mục, thư mục giới thiệu sách mới nhưng chưa được chú trọng và tiến hành thường xuyên.



- Chưa biên soạn được thư mục chuyên đề, xây dựng các CSDL dữ liệu bài trích báo, tạp chí.

- CSDL chưa được hiệu đính thường xuyên nên tính chính xác chưa cao, còn nhiều biểu ghi trùng lặp, nhiều ký hiệu phân loại, từ khóa chưa chính xác gây khó khăn trong việc tìm tin.

- Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Thư viện chưa tạo được dấu ấn và chất lượng không cao.

### 2.3.2. Đánh giá về hiệu quả sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện

Việc đánh giá hiệu quả sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Thư viện dựa trên các khía cạnh như: chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV, khả năng tìm kiếm thông tin qua các sản phẩm và dịch vụ TT-TV, khả năng đáp ứng của các sản phẩm và dịch vụ TT-TV.

Thực tế hiện nay, lượng thông tin được cung cấp trong Thư viện rất đa dạng và phong phú, gồm nhiều lĩnh vực như: khoa học tự nhiên, khoa học xã hội, khoa học kỹ thuật, y học, nông lâm..... Phần lớn các thông tin cung cấp cho người dùng tin đều từ nhà xuất bản, nhà cung cấp có uy tín trong nước và ở nước ngoài, do vậy, những thông tin đó có độ tin cậy cao.

Các sản phẩm thông tin của Thư viện được biên soạn từ các nguồn tài liệu có chất lượng góp phần rất quan trọng trong việc cung cấp những kiến thức, những căn cứ khoa học giúp người dùng tin trong việc học tập và nghiên cứu.

Sản phẩm và dịch vụ TT-TV tại Thư viện luôn được tiến hành đều đặn, bổ sung thường xuyên, đảm bảo tính liên tục. Khả năng tìm kiếm thông tin từ các phương tiện tra cứu của Thư viện giúp người dùng tin có thể sử dụng, khai thác thông tin một cách dễ dàng. Tốc độ tìm tin linh hoạt, nhanh chóng, kịp thời, đáp ứng tối đa nhu cầu tin cho người dùng tin.

Cho đến nay, hầu hết các sản phẩm và dịch vụ TT-TV của Thư viện được cung cấp cho người dùng tin miễn phí, kịp thời và rất thuận tiện cho người dùng tin.

## Kết luận

Sau hơn 10 năm kể từ khi được nâng cấp lên thành Trường Đại học Hoa Lư, thư viện của trường đã dần đi vào hoạt động ổn định và có những bước tiến vượt bậc về mọi mặt. Từ chỗ chỉ có một số sản phẩm và dịch vụ TT-TV sơ khai, hiện nay Thư viện đã phát triển thêm một số sản phẩm và dịch vụ TT-TV mới theo đúng chuẩn nghiệp vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng tin. Các sản phẩm và dịch vụ TT-TV này đã đáp ứng những yêu cầu cơ bản cho hoạt động giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học của đông đảo người dùng tin trong trường. Tuy nhiên, với yêu cầu đổi mới giáo dục của Trường Đại học Hoa Lư trong giai đoạn mới, các sản phẩm và dịch vụ TT-TV này vẫn còn bộc lộ một số hạn chế, đòi hỏi Thư viện cần có những giải pháp thích hợp, khả thi để khắc phục nhược điểm, phát huy ưu điểm và không ngừng hoàn thiện hơn nữa các sản phẩm và dịch vụ TT-TV cả về chất lượng và hiệu quả phục vụ nhằm đáp ứng một cách tốt nhất nhu cầu tin.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Thị Thanh Diệu (2017). Tìm hiểu các phương pháp tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện-thông tin// Tạp chí Thư viện Việt Nam.- 2017.-Số 4, 26-30.
2. Vũ Duy Hiệp (2015). Phát triển các loại hình sản phẩm và dịch vụ thư viện-thông tin trong các trường đại học hướng tới mô hình đại học nghiên cứu// Tạp chí thư viện Việt Nam.- 2015.- số 4, 38-45.
3. Trần Văn Hùng (2015). Phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thông tin tại hệ thống thư viện quận, huyện thành phố Hồ Chí Minh//Tạp chí Thư viện Việt Nam.-2015.- số 6, 15-23.
4. Nguyễn Thị Hương Liên (2013). Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện tại Trung tâm Thông tin-thư viện Trường Đại học giao thông vận tải: Luận văn thạc sỹ Khoa học Thư viện.-2013.
5. Trần Mạnh Tuấn (1998). Sản phẩm và dịch vụ thông tin-thư viện, Trung tâm thông tin tư liệu và Công nghệ quốc gia.- Hà Nội, 1998.