

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH



HỘI THẢO KHOA HỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC
ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH
TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

HỘI THẢO KHOA HỌC
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC
ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ



9 786326 118902
SÁCH KHÔNG BÁN



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH



HỘI THẢO KHOA HỌC
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC
ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH
TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

DANH SÁCH THÀNH VIÊN CÁC BAN HỘI THẢO

TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	NHIỆM VỤ
BAN CHỈ ĐẠO			
1	PGS.TS. Nguyễn Đức Trung	Hiệu trưởng	Trưởng ban
2	PGS.TS. Hạ Thị Thiều Dao	Phó Hiệu trưởng	Phó Trưởng ban
3	TS. Nguyễn Trần Phúc	Phó Hiệu trưởng	Thành viên
4	TS. Nguyễn Quỳnh Hoa	Trưởng phòng TC-KT	Thành viên
5	ThS. Trần Vĩnh Nguyên	Giám đốc TTTT-TV	Thành viên
BAN TỔ CHỨC			
1	ThS. Trần Vĩnh Nguyên	Giám đốc TTTT-TV	Trưởng ban
2	ThS. Lê Văn Toàn	Phó Giám đốc TTTT-TV	Phó Trưởng ban
3	ThS. Trần Thị Lộc	Chuyên viên TTTT-TV	Thành viên
4	CN. Phạm Thị Huyền	Chuyên viên TTTT-TV	Thành viên
5	CN. Nguyễn Thị Thu	Chuyên viên TTTT-TV	Thành viên
BAN BIÊN TẬP			
1	PGS.TS. Hạ Thị Thiều Dao	Phó Hiệu trưởng	Trưởng ban
2	ThS. Trần Vĩnh Nguyên	Giám đốc TTTT-TV	Phó Trưởng ban
3	TS. Nguyễn Thế Bính	VT. VNCKH&CNNH	Thành viên
4	TS. Dương Nguyễn Thanh Tâm	TP. VNCKH&CNNH	Thành viên
5	ThS. Lê Văn Toàn	Phó Giám đốc TTTT-TV	Thành viên
BAN THƯ KÝ			
1	ThS. Trần Thị Lộc	Chuyên viên TTTT-TV	Trưởng ban
2	ThS. Dương Thị Chính Lâm	Chuyên viên TTTT-TV	Thành viên
3	CN. Nguyễn Thị Thu	Chuyên viên TTTT-TV	Thành viên

MỤC LỤC

	Trang
LỜI GIỚI THIỆU	i
1. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NUỐC VÀ QUỐC TẾ	1
2. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TỪ GÓC ĐỘ CỦA BẠN ĐỌC	21
3. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NUỐC VÀ QUỐC TẾ	34
4. PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	46
5. MỘT SỐ QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN THƯ VIỆN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HIỆN NAY: THỰC TRẠNG VÀ KHUYẾN NGHỊ	56
6. ĐA ĐẠNG HÓA SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI CÁC TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CHUẨN KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC	66
7. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY	74
8. ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA BẠN ĐỌC VÀ NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN, TỪ ĐÓ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM	85
9. SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ NHẬN DẠNG ĐỔI TƯỢNG BẰNG SÓNG VÔ TUYỀN (RFID) TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	103
10. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VĂN HÓA ĐỌC CHO NGƯỜI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH THANH HÓA	119
11. QUẢN LÝ DỮ LIỆU NGHIÊN CỨU TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC: TỔNG QUAN TỪ CÁC CÔNG BỐ QUỐC TẾ	130
12. KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM VÀ ĐỀ XUẤT NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	141
13. XÂY DỰNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM CHUẨN QUỐC TẾ AUN-QA, FIBAA	157
14. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NHẰM XÂY DỰNG NỀN TẢNG CHO LIÊN THÔNG THƯ VIỆN GIỮA CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	167
15. XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN TRONG NUỐC VÀ QUỐC TẾ	185

16. PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM VÀ VẤN ĐỀ THỰC HIỆN CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN GIÁO DỤC ĐẠI HỌC ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2045.....	204
17. NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM.....	213
18. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT TP. HỒ CHÍ MINH: QUAN ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG.....	221
19. QUYỀN TÁC GIẢ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM	238
20. QUẢN LÝ QUYỀN KỸ THUẬT SỐ: CẢI TIẾN VÀ ỨNG DỤNG HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ TRONG THƯ VIỆN CƠ SỞ II TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	254
21. THỰC TRẠNG TUÂN THỦ BẢN QUYỀN TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	272
22. NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ THÔNG TIN IQA TRONG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH AUN ...	283
23. KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NƯỚC NGOÀI.....	304
24. PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM ĐÁP ỨNG CHUẨN QUỐC TẾ.....	321
25. NGHIÊN CỨU VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ MỚI NỘI TRONG THƯ VIỆN: TIẾP CẬN PHÂN TÍCH TRẮC LƯỢNG THƯ MỤC	340
26. CHUYÊN ĐÓI SỐ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC: THÀNH TỰU VÀ THÁCH THỨC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG	348
27. PHÁT TRIỂN NGUỒN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN TẠI BAN THƯ VIỆN VÀ HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH TRONG NƯỚC, QUỐC TẾ	360
28. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG THÔNG QUA PHÂN HỆ TRA CỨU CƠ SỞ DỮ LIỆU MÔN HỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	369
29. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TỪ GÓC ĐỘ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH – THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP	381
30. ỨNG DỤNG THƯ VIỆN SỐ MOBILE-FIRST TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	393
31. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	404
32. PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ	418
33. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	430

34. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH	439
35. ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM.....	449
36. THỰC TRẠNG XÂY DỰNG CÁC CÔNG CỤ QUẢN LÝ CƠ SỞ DỮ LIỆU MÔN HỌC ĐÁP ỨNG CÁC TIÊU CHÍ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CỦA THƯ VIỆN ĐẠI HỌC	462
37. NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA VIỆC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY	469
38. THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM: NGHIÊN CỨU ĐIỀN HÌNH TỪ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM.	477
39. THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ YÊN TRONG CÔNG TÁC KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC.....	492
40. VẬN DỤNG VĂN BẢN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀO HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC PHỤC VỤ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC.....	499
41. CHUYÊN ĐÓI SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	510
42. ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN: NGHIÊN CỨU TẠI CƠ SỞ II TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG	523
43. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI DÙNG TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM	541
44. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐÓI VỚI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM	554
45. VAI TRÒ CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG BỐI CẢNH KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC	569
46. VẤN ĐỀ CÁ NHÂN HÓA NHU CẦU CỦA BẠN ĐỌC THÔNG QUA ỨNG DỤNG HỆ THỐNG GỌI Ý TRONG HỆ THỐNG THÔNG TIN THƯ VIỆN	579
47. PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM	586
48. NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI HỆ THỐNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ TỪ GÓC ĐỘ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG	594
49. PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM: TIÊU CHÍ VÀ LỢI ÍCH ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN TRONG NUỚC VÀ QUỐC TẾ.....	614

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và cách mạng công nghiệp 4.0, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông đã thay đổi sâu sắc hoạt động giáo dục đại học nói chung và thư viện các trường đại học nói riêng. Vai trò của thư viện không còn giới hạn ở chức năng lưu trữ, cung cấp tài liệu truyền thống, mà đã mở rộng thành trung tâm học tập, nghiên cứu, đổi mới sáng tạo và phát triển kỹ năng thông tin cho người học. Chính sự thay đổi này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với thư viện đại học trong việc nâng cao chất lượng hoạt động, đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục trong nước và quốc tế.

Trong thời gian qua, hệ thống tiêu chuẩn đánh giá và kiểm định giáo dục đại học, bộ tiêu chuẩn AUN-QA đã và đang được xem là khuôn khổ tham chiếu uy tín, góp phần chuẩn hóa các hoạt động đảm bảo chất lượng theo hướng khu vực và quốc tế. Các tiêu chí trong AUN-QA nhấn mạnh vai trò của thư viện trong việc cung cấp tài nguyên học liệu, hỗ trợ người học và giảng viên, phát triển dịch vụ thông tin số, cũng như đảm bảo khả năng tiếp cận, tính hiệu quả và sự liên thông trong quá trình giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Bên cạnh đó, các bộ tiêu chuẩn kiểm định trong nước (MOET) ngày càng yêu cầu thư viện phải đạt các tiêu chí rất cao về cơ sở vật chất, nguồn lực thông tin, nhân sự và mức độ hài lòng của người dùng tin.

Để đáp ứng các yêu cầu này, thư viện các trường đại học cần đẩy mạnh chuyển đổi số, phát triển thư viện số, xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử, hiện đại hóa dịch vụ thông tin – thư viện, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ thư viện, đồng thời gia tăng hiệu quả các hoạt động hỗ trợ học thuật và nghiên cứu. Việc ứng dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing) và học máy (Machine Learning) trong lĩnh vực thông tin-thư viện đang mở ra cơ hội lớn để thư viện các trường đại học thay đổi, đáp ứng yêu cầu bạn đọc.

Nhận thức rõ những thách thức và cơ hội đó, Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức Hội thảo với chủ đề: "*Nâng cao chất lượng thư viện đại học đáp ứng tiêu chuẩn, yêu cầu kiểm định trong nước và quốc tế*". Hội thảo nhằm mục đích:

- Trao đổi và chia sẻ các mô hình quản lý thư viện tiên tiến, hiện đại đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định trong nước và quốc tế.
- Phân tích các xu hướng công nghệ tác động đến hoạt động thư viện đại học.
- Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, hiện đại hóa thư viện.
- Kết nối, hợp tác trong nghiên cứu hoạt động thông tin-thư viện, liên kết chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các trường đại học trong nước và quốc tế.

Hội thảo quy tụ sự tham gia của các chuyên gia hàng đầu trong lĩnh vực thư viện - thông tin, các nhà quản lý giáo dục, cán bộ thư viện, giảng viên và nhà nghiên cứu đến từ nhiều cơ sở đào tạo trong và ngoài nước. Các bài tham luận và ý kiến trao đổi tại Hội thảo không chỉ cung cấp những góc nhìn học thuật sâu sắc mà còn mang đến những kinh nghiệm thực tiễn quý báu trong việc xây dựng thư viện hiện đại, chất lượng, phù hợp với yêu cầu kiểm định trong nước và hội nhập quốc tế.

Ban Tổ chức Hội thảo trân trọng cảm ơn sự những đóng góp chuyên môn của quý đại biểu, quý thầy cô và toàn thể quý vị. Chúng tôi tin tưởng rằng Hội thảo sẽ góp phần thúc đẩy sự phát triển sáng tạo và đổi mới hoạt động thư viện các trường đại học, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao công tác kiểm định chất lượng giáo dục và sự kỳ vọng của cộng đồng học thuật.

BAN TỔ CHỨC HỘI THẢO

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ

Ngô Ngọc Anh¹, Nguyễn Thị Huỳnh Giao¹, Châu Hải My*, Huỳnh Đặng Thanh Phong¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050611230665@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Vấn đề công nghệ số ở thư viện trong đại học ở Việt Nam hiện tại chưa phục vụ được nhu cầu về học tập và nghiên cứu từ sinh viên do nhiều yếu tố như vốn tài liệu nghèo nàn, cơ sở vật chất thô sơ, và trình độ cán bộ hạn chế. Những thách thức này dẫn đến khó khăn trong việc lưu trữ dữ liệu, chi phí đầu tư lớn, và rủi ro quản lý. Để giải quyết, các trường đại học cần nâng cấp hệ thống, tăng cường bảo mật, đào tạo cán bộ, và đầu tư hạ tầng công nghệ. Việc áp dụng công nghệ số trong thư viện đại học là cần thiết để nâng cao hiệu quả cung cấp kiến thức cho sinh viên và đem lại nhiều lợi ích cần thiết cho cả nhà trường và sinh viên.

Từ khóa: Chất lượng thư viện, tiêu chuẩn kiểm định, yêu cầu kiểm định.

Nội dung bài viết: Xu hướng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện trong các trường đại học Việt Nam và thế giới cùng những thách thức cần vượt qua

I. Đặt vấn đề

Trong quá trình phát triển của nhân loại, tri thức đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự tiến bộ của xã hội. Sự phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia đều được xây dựng trên nền tảng tri thức, và để có tri thức, điều kiện tiên quyết là phải phát triển giáo dục.

Như Bác Hồ đã từng nói: "Non sông Việt Nam có trở nên tươi đẹp hay không, dân tộc Việt Nam có bước tới đài vinh quang để sánh vai với các cường quốc năm châu được hay không, chính là nhờ một phần lớn ở công học tập của các em." Mặc dù giáo dục không phải là phương thuốc kỳ diệu có thể thực hiện mọi ước mơ, nhưng nó vẫn là con đường quan trọng nhất, nhanh nhất dẫn đến sự phát triển toàn diện của con người. Nhận thức được tầm quan trọng của giáo dục và tri thức, Đảng và Nhà nước ta đã xác định giáo dục và đào tạo là quốc sách hàng đầu. Chính vì vậy, Đảng và Nhà nước đang nỗ lực xây dựng một xã hội học tập, với phương châm kết hợp học tập tại trường, giáo dục từ xa và tự học. Trong đó, tự học đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

Tự học là quá trình học tập ngoài khuôn khổ nhà trường, là việc tự bồi dưỡng và bổ sung kiến thức sau khi đã qua đào tạo tại trường. Đây là quá trình tự đào tạo, giúp mỗi người phát triển năng lực bản thân và mở rộng tầm hiểu biết.

Đọc sách và nghiên cứu tài liệu để học tập, nâng cao chuyên môn và mở rộng kiến thức là phương pháp tự học phổ biến nhất. Thư viện, với vai trò là cơ quan văn hóa giáo dục ngoài nhà trường, chính là "trường học thứ hai" của học sinh, sinh viên.

Do đó, thư viện đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc hỗ trợ và phát triển hoạt động tự học, đặc biệt là đối với học sinh, sinh viên, giảng viên và các nhà nghiên cứu. Là nơi cung cấp tài liệu học thuật, sách vở, nghiên cứu chuyên sâu, thư viện hỗ trợ việc phát triển tri thức và nâng cao chất lượng giảng dạy. Ngoài việc cung cấp các nguồn tài nguyên văn bản, thư viện hiện nay còn đóng vai trò là không gian học tập, trao đổi và sáng tạo cho người dùng.

Với sự phát triển không ngừng của công nghệ thông tin, các hoạt động thư viện cũng đang có sự thay đổi mạnh mẽ. Công nghệ giúp các thư viện dễ dàng cung cấp tài nguyên số hóa, kết nối người dùng từ xa và cải tiến hiệu quả trong việc quản lý thông tin. Tuy nhiên, điều này cũng đặt ra những yêu cầu mới, đòi hỏi các thư viện phải không ngừng đổi mới và cải tiến để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của cộng đồng người dùng.

Vậy "Làm thế nào để thư viện trường đại học có thể thích ứng với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng?

II. Cơ sở lý thuyết

1. Thư viện số

Khái niệm thư viện số: Thư viện số là một hệ thống lưu trữ và cung cấp tài nguyên thông tin dưới dạng số hóa, bao gồm sách, bài báo, tài liệu nghiên cứu, và các tài nguyên đa phương tiện khác. Nó sử dụng công nghệ thông tin để quản lý và cung cấp dịch vụ.

Ở Việt Nam, thư viện số tại các trường đại học đang phát triển mạnh mẽ, với các trường như Đại học Bách Khoa Hà Nội, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh, và Đại học Văn hóa Hà Nội đã triển khai các dự án thư viện số. Những yếu tố quan trọng trong việc xây dựng thư viện số bao gồm:

- Hạ tầng công nghệ thông tin: Bao gồm phần cứng, phần mềm và hệ thống mạng để hỗ trợ việc lưu trữ và truy cập thông tin.
- Tài liệu số: Các tài liệu được số hóa để dễ dàng truy cập và bảo quản.
- Nguồn nhân lực: Đội ngũ chuyên gia có kỹ năng về công nghệ thông tin và quản lý thư viện.

Trên thế giới, thư viện số đã trở thành một phần không thể thiếu trong hệ thống giáo dục và nghiên cứu. Các thư viện số quốc tế thường tập trung vào việc cung cấp tài nguyên học thuật, hỗ trợ nghiên cứu và thúc đẩy sự hợp tác toàn cầu.

2. Chuyển đổi số

Chuyển đổi số trong các trường đại học là một quá trình thay đổi toàn diện, sử dụng công nghệ số để cải thiện hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và quản lý.

2.1. Cơ sở lý thuyết về chuyển đổi số tại Việt Nam

- Xây dựng nền tảng công nghệ: Các trường đại học ở Việt Nam đang đầu tư mạnh mẽ vào cơ sở hạ tầng kỹ thuật số như hệ thống mạng tốc độ cao, trung tâm dữ liệu, và các phần mềm quản lý.

- Tăng cường tính sẵn sàng với thời đại số: Đại dịch COVID-19 đã trở thành chất xúc tác thúc đẩy việc chuyển đổi, đẩy mạnh các nền tảng học trực tuyến và hội thảo qua mạng.
- Chính sách hỗ trợ từ chính phủ: Việt Nam đã triển khai nhiều chính sách và chương trình, chẳng hạn như Chương trình Chuyển đổi số Quốc gia, nhằm hỗ trợ ngành giáo dục tiếp cận công nghệ mới.

2.2. Cơ sở lý thuyết quốc tế về chuyển đổi số

- Định nghĩa và sự phát triển: Chuyển đổi số không chỉ là việc số hóa tài liệu mà còn tập trung vào thay đổi toàn bộ hệ sinh thái giáo dục thông qua việc tích hợp trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và điện toán đám mây.
- Trọng tâm vào trải nghiệm cá nhân hóa: Các trường đại học hàng đầu trên thế giới áp dụng công nghệ để cung cấp lộ trình học tập cá nhân hóa, đảm bảo sinh viên nhận được sự hỗ trợ tốt nhất.
- Tăng cường hợp tác toàn cầu: Chuyển đổi số giúp tạo điều kiện để các trường đại học quốc tế hợp tác dễ dàng hơn, chia sẻ tài nguyên học thuật và đồng tổ chức các dự án nghiên cứu quy mô lớn.

Chuyển đổi số không chỉ mở rộng khả năng tiếp cận tri thức mà còn thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới trong giáo dục.

3. Các công nghệ mới

3.1. Trí tuệ nhân tạo (AI)

Là hệ thống công nghệ cho phép máy móc, đặc biệt là máy tính, "học hỏi" và "suy nghĩ" như con người. Trí tuệ nhân tạo khác với việc lập trình logic trong các ngôn ngữ lập trình là ở việc ứng dụng các hệ thống học máy (machine learning) để mô phỏng trí tuệ của con người trong các xử lý mà con người làm tốt hơn máy tính.

Rất nhiều yếu tố tác động trong những năm gần đây và biến thời điểm này trở thành một quãng thời gian thú vị cho những tiến bộ lớn trong AI.

Khả năng xử lý đã được cải thiện với tốc độ đáng kinh ngạc hiệu suất đã tăng gấp nghìn tỷ lần trong 60 năm qua.

Chi phí xử lý dữ liệu đã trở nên phải chăng hơn.

Có nhiều dữ liệu cần được phân tích hơn vì doanh nghiệp đang thu thập nhiều thông tin hơn từ tương tác của khách hàng.

AI đã cải thiện đáng kể các ứng dụng dành cho người tiêu dùng giờ đây khách hàng mong đợi các công ty cung cấp những cải tiến tương tự trên tất cả trải nghiệm của họ.

- Tự động hóa quy trình: AI có thể tự động hóa nhiều quy trình trong thư viện, từ việc quản lý tài liệu, mượn trả sách, đến việc phân loại và sắp xếp tài liệu. Điều này giúp giảm tải công việc cho nhân viên thư viện và tăng cường hiệu quả hoạt động.

- Cá nhân hóa trải nghiệm người dùng: AI có thể phân tích dữ liệu người dùng để cung cấp các gợi ý tài liệu và dịch vụ phù hợp với từng cá nhân. Ví dụ, AI có thể đề xuất sách dựa trên lịch sử mượn sách và sở thích của người dùng.
- Hỗ trợ tìm kiếm thông tin: AI có thể cải thiện khả năng tìm kiếm thông tin trong thư viện. Các hệ thống tìm kiếm thông minh có thể hiểu ngữ cảnh và ý định của người dùng, từ đó cung cấp kết quả tìm kiếm chính xác và liên quan hơn.
- Phân tích dữ liệu và xu hướng: AI có thể phân tích dữ liệu lớn để xác định các xu hướng và nhu cầu của người dùng. Thư viện có thể sử dụng thông tin này để điều chỉnh kho tài liệu và dịch vụ của mình cho phù hợp.
- Hỗ trợ học tập và nghiên cứu: AI có thể cung cấp các công cụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu, như các trợ lý ảo giúp giải đáp thắc mắc, cung cấp thông tin và tài liệu liên quan, hoặc thậm chí giúp người dùng viết và chỉnh sửa tài liệu.
- Bảo mật và quản lý rủi ro: AI có thể giúp tăng cường bảo mật và quản lý rủi ro trong thư viện. Các hệ thống AI có thể phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận, xâm nhập trái phép, hoặc các mối đe dọa an ninh khác.

3.2. Máy học (ML - Machine learning)

Máy học (ML - Machine learning) được biết đến là một phần quan trọng trong ngành trí tuệ nhân tạo AI và khoa học máy tính, tập trung vào việc thu thập, phân tích, sử dụng dữ liệu và thuật toán để bắt chước cách con người học, dần dần cải thiện độ chính xác của nó.

Máy học có nhiều vai trò trọng yếu trong nhiều ngành nghề, lĩnh vực. Chính vì vậy, công nghệ này đang được nghiên cứu sâu, phát triển rộng với nhiều ứng dụng hữu ích trong thực tiễn đời sống.

3.3. Dữ liệu lớn (Big Data)

- Phân tích hành vi người dùng: Sử dụng big data để phân tích hành vi và thói quen của người dùng, từ đó cải thiện dịch vụ và tài nguyên của thư viện. Ví dụ, thư viện có thể xác định những tài liệu nào được mượn nhiều nhất và điều chỉnh kho tài liệu cho phù hợp.
- Quản lý tài nguyên: Big data giúp quản lý và tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên của thư viện. Thư viện có thể dự đoán nhu cầu sử dụng tài liệu và điều chỉnh số lượng tài liệu cần thiết, giảm thiểu lãng phí và tăng hiệu quả sử dụng.
- Cá nhân hóa trải nghiệm người dùng: Sử dụng big data để cung cấp các gợi ý tài liệu và dịch vụ phù hợp với từng người dùng. Thư viện có thể tạo ra các danh sách đọc cá nhân hóa dựa trên sở thích và lịch sử mượn sách của người dùng.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ: Big data giúp thư viện theo dõi và đánh giá chất lượng dịch vụ, đưa ra các biện pháp cải thiện. Ví dụ, thư viện có thể sử dụng dữ liệu phản hồi của người dùng để cải thiện quy trình mượn trả sách và dịch vụ hỗ trợ.

- Phân tích xu hướng nghiên cứu: Big data có thể giúp thư viện phân tích các xu hướng nghiên cứu và học thuật, từ đó cung cấp các tài liệu phù hợp đáp ứng nhu cầu người sử dụng. Thư viện có thể xác định các lĩnh vực nghiên cứu đang phát triển và đầu tư vào các tài liệu liên quan.
- Tối ưu hóa không gian và cơ sở vật chất: Sử dụng big data để quản lý và tối ưu hóa không gian và cơ sở vật chất của thư viện. Thư viện có thể theo dõi lưu lượng người dùng và điều chỉnh không gian học tập để đáp ứng nhu cầu.

3.4. Thực tế ảo (VR)

- Trải nghiệm tham quan ảo: Thư viện có thể tạo ra các tour tham quan ảo, cho phép người dùng khám phá các khu vực khác nhau của thư viện mà không cần phải đến trực tiếp. Điều này đặc biệt hữu ích cho những người ở xa hoặc có hạn chế về di chuyển.
- Học tập và nghiên cứu ảo: VR có thể tạo ra các môi trường học tập và nghiên cứu ảo, nơi người dùng có thể tương tác với các tài liệu và tài nguyên học tập một cách trực quan và sinh động. Ví dụ, người dùng có thể tham gia vào các buổi học ảo hoặc thảo luận nhóm trong không gian ảo.
- Trung bày và triển lãm ảo: Thư viện có thể tổ chức các triển lãm và trưng bày ảo, cho phép người dùng khám phá các bộ sưu tập đặc biệt hoặc các tài liệu quý hiếm mà không cần phải lo lắng về việc bảo quản và an ninh.
- Hỗ trợ người dùng: VR có thể cung cấp các hướng dẫn sử dụng thư viện và hỗ trợ người dùng một cách trực quan. Ví dụ, người dùng có thể sử dụng VR để tìm hiểu cách sử dụng các dịch vụ và tài nguyên của thư viện, hoặc nhận sự trợ giúp từ các nhân viên thư viện ảo.
- Tăng cường trải nghiệm đọc sách: VR có thể tạo ra các không gian đọc sách ảo, nơi người dùng có thể tận hưởng trải nghiệm đọc sách trong các môi trường khác nhau, từ một quán cà phê ám cúng đến một bãi biển yên tĩnh.

3.5. Thực tế tăng cường (AR)

- Hỗ trợ tìm kiếm tài liệu: AR có thể giúp người dùng tìm kiếm và xác định vị trí tài liệu trong thư viện một cách nhanh chóng và chính xác. Người dùng chỉ cần sử dụng thiết bị AR để quét mã QR hoặc các dấu hiệu khác để nhận thông tin về vị trí của tài liệu.
- Hướng dẫn sử dụng thư viện: AR có thể cung cấp các hướng dẫn sử dụng thư viện một cách trực quan và sinh động. Người dùng có thể sử dụng thiết bị AR để nhận hướng dẫn về cách sử dụng các dịch vụ và tài nguyên của thư viện.
- Trưng bày và triển lãm ảo: Thư viện có thể tổ chức các triển lãm và trưng bày ảo, cho phép người dùng khám phá các bộ sưu tập đặc biệt hoặc các tài liệu quý hiếm mà không cần phải lo lắng về việc bảo quản và an ninh.
- Tăng cường trải nghiệm học tập: AR có thể tạo ra các môi trường học tập tương tác, nơi người dùng có thể tương tác với các tài liệu và tài nguyên học tập một

cách trực quan và sinh động. Ví dụ, người dùng có thể sử dụng AR để xem các mô hình 3D của các đối tượng học tập hoặc tham gia vào các buổi học ảo.

3.6. Blockchain

- Quản lý tài liệu và bản quyền Blockchain có thể giúp quản lý và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của các tài liệu số. Mỗi tài liệu được lưu trữ trên blockchain sẽ có một dấu vết không thể thay đổi, giúp xác minh các nguồn gốc và quyền sở hữu.
- Lưu trữ và chia sẻ dữ liệu cung cấp một hệ thống lưu trữ phân tán, giúp bảo vệ dữ liệu khỏi các cuộc tấn công mạng và đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu. Điều này đặc biệt hữu ích cho việc lưu trữ và chia sẻ các tài liệu khoa học và học thuật.
- Blockchain có thể được sử dụng để theo dõi quản lý mượn và trả sách, giúp giảm thiểu gian lận và đảm bảo tính minh bạch. Mỗi giao dịch mượn trả sẽ được ghi lại trên blockchain, giúp dễ dàng kiểm tra và quản lý.
- Blockchain có thể tạo ra một mạng lưới liên kết giữa các thư viện, giúp chia sẻ tài nguyên và thông tin một cách hiệu quả. Các thư viện có thể hợp tác và trao đổi tài liệu mà không cần lo ngại về vấn đề bảo mật và quyền sở hữu.
- Bảo mật thông tin người dùng: Blockchain giúp bảo vệ thông tin cá nhân của người dùng khỏi các cuộc tấn công mạng và xâm nhập trái phép. Thông tin người dùng được mã hóa và lưu trữ trên blockchain, đảm bảo tính bảo mật và riêng tư.

3.7. Internet of Things (IoT)

- Quản lý tài liệu và tài nguyên: sử dụng các cảm biến RFID để theo dõi và quản lý tài liệu trong thư viện. Các cảm biến này có thể giúp xác định vị trí của sách và tài liệu, giảm thiểu thời gian tìm kiếm và quản lý tài nguyên hiệu quả hơn.
- Hỗ trợ truy cập và mượn trả sách IoT có thể giúp tự động hóa quá trình mượn và trả sách. Người dùng có thể sử dụng thẻ thư viện thông minh để mượn và trả sách mà không cần phải qua quầy phục vụ, giúp tiết kiệm thời gian và tăng cường trải nghiệm người dùng.
- Quản lý không gian và môi trường các cảm biến IoT có thể giám sát và điều chỉnh môi trường trong thư viện, như nhiệt độ, độ ẩm và ánh sáng, để tạo ra một không gian học tập thư giãn, thoải mái và hiệu quả hơn.
- Hỗ trợ người dùng: thư viện có thể sử dụng các thiết bị IoT để cung cấp thông tin và hỗ trợ người dùng. Ví dụ, các màn hình thông minh có thể hiển thị thông tin về sự kiện, hướng dẫn sử dụng thư viện, hoặc cung cấp bản đồ chỉ dẫn.
- Bảo mật và an ninh IoT có thể giúp tăng cường bảo mật và an ninh trong thư viện. Các cảm biến và camera giám sát có thể phát hiện và cảnh báo về các hoạt động bất thường, giúp bảo vệ tài sản và người dùng.

III. Thực trạng và đánh giá tính khả thi phù hợp theo điều kiện kinh tế Việt Nam

Định nghĩa liên hiệp thư viện

Ý tưởng về việc hợp tác và liên kết giữa các thư viện, ý tưởng này đã được hình thành từ những năm 1930 và đặc biệt được phát triển trong những năm gần đây ở nhiều nước trên thế giới. Tuy nhiên, việc hợp tác giữa các thư viện ở Việt Nam hiện nay mới chỉ ở bước khởi đầu. Sự cần thiết là đẩy mạnh việc liên kết giữa các thư viện, cơ hội và thách thức với các thư viện đại học ngày nay và đề ra những mục tiêu sẽ hướng đến trong việc phát triển thư viện trong môi trường đại học.

Theo Uỷ ban Truyền thông Liên bang Mỹ “*Liên hiệp thư viện là hiệp hội hợp tác trên phạm vi quốc gia, khu vực, hoặc địa phương giữa các thư viện nhằm mục đích liên kết một cách có hệ thống và hiệu quả nguồn lực thông tin của các thư viện chuyên ngành, thư viện đại học, thư viện trường học, thư viện công cộng và các trung tâm thông tin để cải thiện dịch vụ cho khách hàng của các thư viện đó*” (1)

Sự cần thiết hợp tác giữa các thư viện

Những thay đổi lớn về nền kinh tế, xã hội tính đến nay đã, đang góp phần hình thành “xã hội thông tin”. Trong xã hội đó thông tin đang được xem như “hàng hoá” nó đã đem lại sức mạnh và tạo thế cạnh tranh giữa các quốc gia cũng như giữa các cá nhân. Khoảng cách giữa những người giàu thông tin “information rich” và những người nghèo thông tin “information poor” ngày càng lớn. Để thu hẹp khoảng cách trên, thư viện đóng vai trò vô cùng quan trọng vì thư viện là nguồn cung cấp những thông tin đáng tin cậy. Vì vậy sự hợp tác giữa các thư viện chính là sợi dây hướng đến mục tiêu tăng cường nguồn lực và cải thiện chất lượng dịch vụ của mình.

Vào thế kỷ 21, đã xuất hiện sự bùng nổ thông tin khi mạng internet được sử dụng như một phương tiện mới để lưu trữ và phân phối thông tin. Thư viện đại học phải đổi mới với thách thức quản lý lượng thông tin khổng lồ và đáp ứng nhu cầu người dùng đa dạng. Liên hiệp thư viện phát triển để chia sẻ nguồn lực thông tin, xu hướng phát triển thư viện đại học bao gồm tập trung vào dữ liệu, dịch vụ di động, tính mở, hỗ trợ sinh viên, và phát triển thư viện số. Các thư viện cần đổi mới để thích ứng và nâng cao chất lượng hoạt động.

Năm 2009, cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu đã ảnh hưởng lớn đến nhiều lĩnh vực trên thế giới trong đó bao gồm cả lĩnh vực thư viện. Việc ngân sách cấp cho nhiều thư viện và trung tâm thông tin đã bị cắt giảm trong khi đó chi phí cho việc bổ sung thông tin và tài liệu cho thư viện cùng các trang thiết bị đáp ứng cơ sở hạ tầng thì ngày một tăng. Vì vậy việc hợp tác giữa các thư viện là cơ hội để các thư viện san sẻ gánh nặng tài chính.

Chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam vẫn còn thấp so với khu vực và các nước trên thế giới. Khả năng nghiên cứu khai thác, đánh giá và sử dụng thông tin của sinh viên rất hạn chế trong khi đó nguồn lực thông tin của hầu hết các thư viện đại học thiếu về số lượng và kém về chất lượng. Vì vậy việc đẩy mạnh hợp tác giữa các thư viện đại học cũng như phát triển hơn về thư viện ở nước ta ngày nay là vô cùng cần thiết.

1. Thực trạng

Trong những năm gần đây ở Việt Nam đã hình thành một số thư viện như: “Liên hiệp thư viện đại học”, “Liên hiệp thư viện đại học sông Hồng”, “Mạng cộng đồng thư viện trực tuyến - Online Library Community Network (OLICON). Năm 1986, Liên hiệp Thư viện Đại học ở 2 miền Nam và Bắc nước ta đã được thành lập. Tuy nhiên, những hoạt động này mới chỉ phát triển và được củng cố cuối những năm 90 của thế kỷ 20.

Ngày nay, thư viện ở các trường Đại học vô cùng quan trọng, nhưng ở Việt Nam mạng lưới thư viện học tập chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng cho việc học tập của sinh viên. Hoạt động thư viện ở Việt Nam vẫn còn rất nhiều hạn chế và chưa thoả mãn được nhu cầu đọc và sử dụng thông tin. Và chất lượng của các thư viện đại học đang đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội lớn. Có một số thư viện trong các trường đại học đã đầu tư một khoản lớn vào cơ sở hạ tầng và công nghệ để nâng cao chất lượng dịch vụ, nhưng vẫn còn nhiều thư viện cần cải thiện. Khó khăn lớn nhất của các thư viện hiện nay là thiếu nguồn lực để phát triển. Thư viện chưa thực sự được tạo điều kiện để có thể phát huy hết sự chủ động và sáng tạo. Các yếu tố tác động đến như nguồn lực, đào tạo nhân viên và cập nhật công nghệ đều đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện chất lượng thư viện.

Trong quá trình kiểm định các cơ sở giáo dục Việt Nam, trong đó đã thống kê số lượng cơ sở giáo dục đại học chưa đạt yêu cầu còn rất nhiều. Có 66% cơ sở đại học được đánh giá là chưa đáp ứng được yêu cầu của tiêu chí trong thư viện. Kết quả khảo sát cho thấy 83% số lượng thư viện cấp tỉnh, thành phố, thư viện trường đại học đã có hệ thống máy chủ riêng để cài đặt phần mềm phục vụ các hoạt động chuyên môn, đã có 77% áp dụng hệ thống thư viện tích hợp (ILS). Đây là hệ phần mềm có khả năng thực hiện toàn diện tới chức năng quản lý của thư viện theo hướng tự động hóa.

Trong chuyên môn nguồn nhân lực còn hạn chế rất nhiều, thiếu hụt về nhân viên có kỹ năng phù hợp.

Một số những yếu kém thường gặp ở các thư viện các trường đại học nước ta như là:

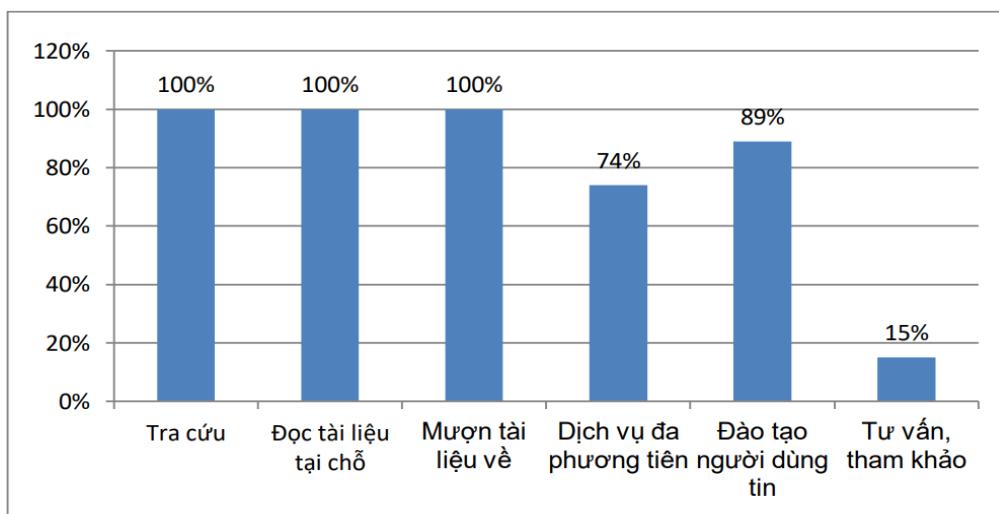
- Về bộ phận bộ máy tổ chức: Ở các trường cao đẳng có thể chiếm đến 70% tỉ lệ các trường có thư viện chưa đạt chuẩn yêu cầu về bộ máy tổ chức. Có thể kể tới gần 25% trường đại học mà thư viện chưa phải là đầu mối trực thuộc ban giám đốc, mà thuộc các phòng chức năng như: đào tạo, quản lý khoa học, v.v... Nổi bật như các trường Đại học:, Sư phạm Hà Nội 2, Biên phòng, Dược Hà Nội, Dân lập Phương Đông, Sư phạm Nam Định, Hoa Lư, Văn hiến TP. Hồ Chí Minh...
- Điều quan trọng nữa là nguồn vốn tài liệu và nguồn nhân lực còn hạn chế hay nói cách khác là quá nghèo nàn và không có sự đổi mới.

Ngoài về nguồn lực thông tin, bên cạnh các loại hình truyền thống các thư viện đã có sự quan tâm đầu tư phát triển các tài liệu điện tử. Qua khảo sát cho thấy rằng 100% các thư viện cấp tỉnh thành phố, các thư viện đại học đã có thư viện điện tử. Các cơ sở dữ liệu sách điện tử trực tuyến do các nhà xuất bản, tập đoàn cung cấp thông tin có

thương hiệu trên thế giới như: EBSCO, Blackwells, Science Direct,... đã được bổ sung vào nguồn lực thông tin của nhiều thư viện, trung tâm thông tin lớn tại Việt Nam. Thực tế này đã làm thay đổi cơ cấu nguồn lực thông tin trong các thư viện. Tài liệu điện tử ngày càng tăng so với tài liệu truyền thống, thậm chí trong một số thư viện tỷ lệ tài liệu điện tử đã lớn hơn tỷ lệ tài liệu truyền thống.

Có thể thấy rằng các thư viện và trung tâm thông tin tại Việt Nam đã có sự đầu tư khá lớn nhằm đảm bảo để triển khai các dịch vụ thông tin thư viện theo hướng hiện đại. Điều này thể hiện trong những thay đổi của các yếu tố như cơ sở hạ tầng, nguồn lực thông tin, dịch vụ thông tin.

Kết quả khảo sát trong biểu đồ 1 là tổng hợp các dịch vụ đã được tổ chức trong các TV&TTTT Việt Nam. Phân tích số liệu cụ thể có thể nhận thấy ở những mức độ nhất định các dịch vụ trong TV& TTTT tại Việt Nam đã có sự đa dạng. Một số thư viện đã tổ chức các dịch vụ thông tin với khả năng phân tích, biến đổi và đánh giá.Tuy nhiên những dịch vụ như: tra cứu, đọc tại chỗ, mượn về vẫn giữ vai trò chính.

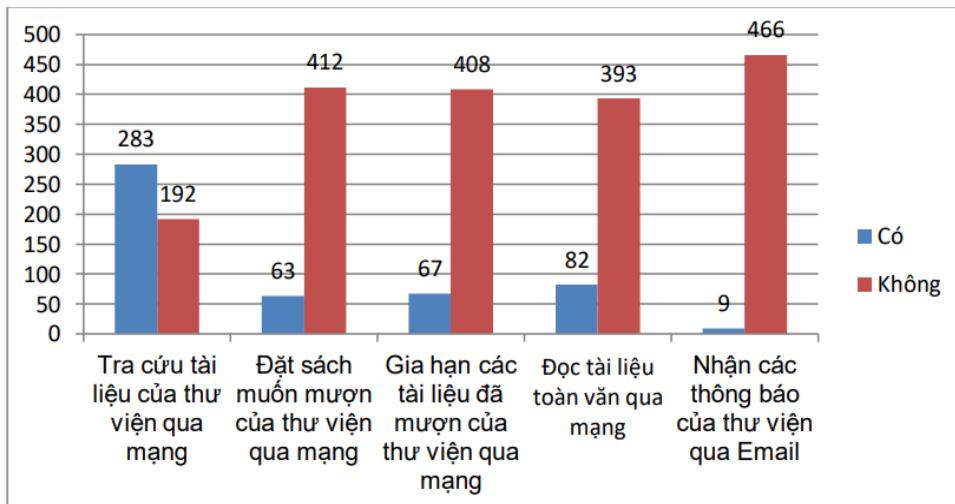


Biểu đồ 1: Tỷ lệ các dịch vụ đã triển khai

(*Nguồn: Thư viện Trường Đại học Văn Hoá Hà Nội, 2017*)

Theo Chandrakanta Swain dịch vụ thư viện đang phát triển theo hướng ứng dụng công nghệ, tự động hoá, mở, tiện ích và thân thiện.Qua khảo sát thực tế đã cho thấy rằng hiện nay có gần 80% số thư viện và trung tâm thông áp dụng hệ thống thư viện tích hợp (ILS) vào trong quản lý hoạt động của thư viện. Không chỉ tương tác với thư viện theo phương pháp truyền thống mà thông qua hệ thống này bạn đọc có thể tiếp cận thư viện một cách đổi mới nhanh chóng hơn như: tra cứu, đặt sách, gia hạn các tài liệu mượn, nhận thông báo qua email,.. Biểu đồ 2 dưới đây là kết quả được khảo sát cho thấy những hoạt động bạn đọc tương tác qua môi trường mạng thông qua các dịch vụ trong thư viện hiện đang chiếm tỷ lệ rất thấp. Khảo sát rằng chỉ có 9/475 chiếm 2% số bạn đọc cho biết đã từng nhận các thông báo phản hồi của thư viện qua Email; 67/475 chiếm 14% cho biết họ có thể gia hạn các tài liệu đã mượn của thư viện thông qua mạng; 63/475 chiếm 13% số bạn đọc cho biết họ có thể đặt các tài liệu muốn mượn của thư viện thông qua

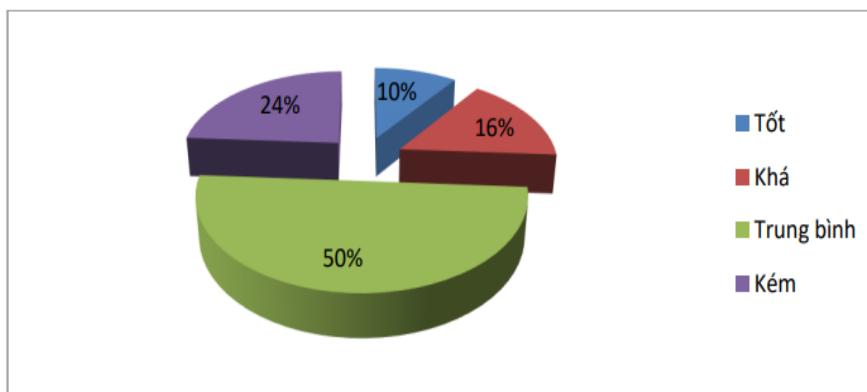
mạng; Và chỉ có 82/475 chiếm 17% số lượng bạn đọc cho biết họ có thể đọc các tài liệu toàn văn của thư viện thông qua mạng.



Biểu đồ 2: Tỷ lệ bạn đọc được sử dụng các dịch vụ tương tác qua mạng

(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Văn Hoá Hà Nội, 2017)

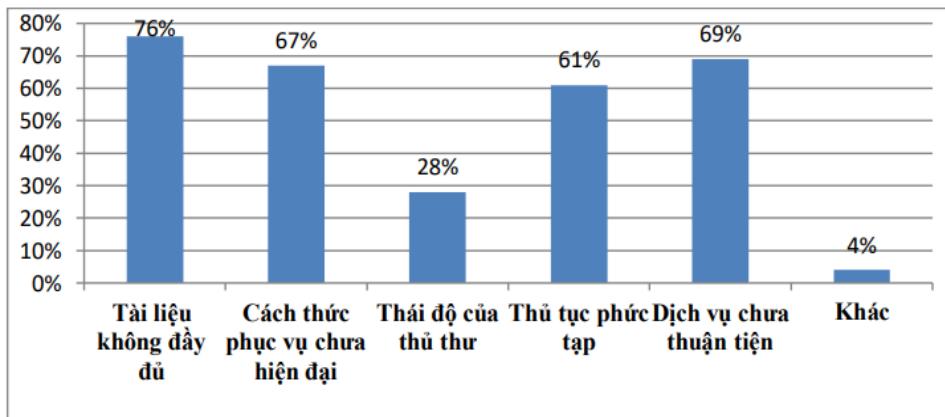
Biểu đồ 3 là kết quả của đánh giá của bạn đọc về chất lượng các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của bạn đọc trong các thư viện và trung tâm thông tin Việt Nam. Khảo sát cho thấy rằng bạn đọc chưa đánh giá cao chất lượng các dịch vụ mang lại trong thư viện. Khoảng 50% bạn đọc đánh giá thư viện ở mức độ trung bình; 24% bạn đọc đánh giá thư viện ở mức kém; 16% bạn đọc đánh giá thư viện ở mức khá; Chỉ có 10% khảo sát đánh giá ở mức tốt.



Biểu đồ 3: Tỷ lệ bạn đọc đánh giá về chất lượng dịch vụ

(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Văn Hoá Hà Nội, 2017)

Trong biểu đồ 4 dưới đây là kết quả của tổng hợp các nguyên nhân khiến bạn đọc chưa hài lòng về chất lượng các dịch vụ trong thư viện. Qua phân tích cho thấy lý do chính tập trung ở: Dịch vụ chưa thuận tiện chiếm 69% trên tổng số khảo sát bạn đọc cho biết việc sử dụng các dịch vụ của thư viện chưa được thuận tiện; 67% bạn đọc cho rằng các thức phục vụ chưa hiện đại; 61% bạn đọc cho rằng thủ tục để được sử dụng các dịch vụ của thư viện phức tạp.



Biểu đồ 4: Nguyên nhân chưa hài lòng về chất lượng các dịch vụ

(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Văn Hoá Hà Nội, 2017)

1.1. Thư viện số

Thư viện số đang ngày càng trở nên quan trọng hơn trong các trường đại học. Chúng không chỉ cung cấp tài liệu và sách vở trực tuyến mà còn hỗ trợ học tập và nghiên cứu thông qua các dịch vụ khác như tài nguyên tài liệu, thư viện trực tuyến, và các chương trình đào tạo và hỗ trợ học tập. Và chính ngành TT-TV tự đánh giá rằng “Sự phát triển ngành TT-TV là gắn liền với sự phát triển của CNTT”. Trong hai cuộc hội thảo quốc tế “Tài nguyên thông tin thư viện đại học cho vốn tri thức Đông Nam Á” tại Thư viện của Đại học Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia năm 1997 và “Quản lý thư viện đại học trong tương lai” tại thư viện Đại học East Anglia, Norwich, Anh Quốc năm 1998 đã khẳng định lại sự phát triển của thư viện số. Và đã đưa ra đúc kết chung rằng: “Nhờ gắn liền với CNTT, thư viện thế giới nói chung và thư viện đại học nói riêng đang phát triển với một tốc độ nhanh chưa từng có”.

Và người ta đã nhấn mạnh “Hiện nay trên thế giới, xu thế phát triển Thư viện số đã trở thành một phần chủ đạo trong toàn cảnh hoạt động TT-TV, trong khi phần mềm nguồn mở trở thành một hiện tượng toàn cầu. Giống như nhiên liệu và động cơ trong kỹ thuật, nguồn mở và thư viện số là hai yếu tố không thể tách rời”.

Một số trường đại học đã đầu tư mạnh mẽ vào việc phát triển thư viện số của mình, bao gồm việc cập nhật thường xuyên các tài liệu và sách vở, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ học tập trực tuyến, và tạo điều kiện cho học viên và giảng viên truy cập thông tin một cách dễ dàng và nhanh chóng.

1.2. Sự gia tăng của các nguồn tài liệu số, cơ sở dữ liệu trực tuyến

Sự gia tăng của các nguồn tài liệu số và cơ sở dữ liệu trực tuyến đang làm thay đổi các nghiên cứu cũng như các phương thức tiếp cận học tập của các trường Đại học.

Một số yếu tố có thể kể đến như là:

- Giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận dễ dàng cho việc truy cập tài liệu học bất cứ lúc nào, ở đâu chỉ cần có kết nối Internet.
- Các nguồn tài liệu số cung cấp một kho tàng đa dạng các loại tài liệu, từ sách điện tử, bài báo khoa học, báo cáo nghiên cứu, đến các video học tập.

- Tài liệu số có thể được cập nhật nhanh chóng, giúp người dùng tiếp cận với thông tin mới nhất và các nghiên cứu hiện đại.
- Thư viện số có thể tiết kiệm chi phí mua sắm sách giấy.

Nội dung có thể được truyền tải dựa trên nhiều phương thức từ âm thanh hình ảnh và văn bản một cách rõ ràng, cụ thể và chi tiết. Hình thức tài liệu trực tuyến thường được xem là truyền tải nhanh hơn nhiều để có thể dò tìm, thu thập và hợp nhất thông tin quan trọng vào các tài liệu khác, còn có thể tìm và bổ sung các văn bản khác nhau. Tài liệu trực tuyến có thể giúp chúng ta chứa đựng một lượng thông tin lớn.

1.3. Sự phát triển của các dịch vụ trực tuyến như tìm kiếm, mượn trả tài liệu trực tuyến

Có thể thấy khi sử dụng nguồn tài liệu trực tuyến chiếm nhiều ưu thế hơn việc sử dụng nguồn tài liệu thư viện truyền thống rất nhiều và các dịch vụ trực tuyến đã mang lại nhiều tiện ích cho người dùng nhất là trong lĩnh vực nghiên cứu và giáo dục. Các dịch vụ này cho phép sinh viên và giảng viên dễ dàng hơn trong việc truy cập và sử dụng các nguồn tài liệu học thuật mà không cần phải đến trực tiếp thư viện. Giúp tìm kiếm, tải về, và mượn trả tài liệu một cách dễ dàng tiện lợi chỉ cần có kết nối Internet. Không những tiết kiệm thời gian mà còn giúp chúng ta tiếp cận được nguồn tài liệu lớn ở bất kỳ nơi nào và lan rộng ra toàn thế giới.

2. Đánh giá tính khả thi và phù hợp theo điều kiện kinh tế của Việt Nam

2.1. Trí tuệ nhân tạo (AI)

- Các hệ thống AI yêu cầu đầu tư ban đầu lớn. Đối với các thư viện công cộng hoặc tại vùng kinh tế kém phát triển, việc triển khai có thể gặp khó khăn.
- Việt Nam cần phát triển nguồn nhân lực có chuyên môn để quản lý và vận hành các hệ thống AI.
- Việc áp dụng AI đòi hỏi hạ tầng công nghệ thông tin mạnh mẽ, điều mà một số khu vực ở Việt Nam chưa đạt được.

2.2. Máy học (Machine learning)

- Việc ứng dụng machine learning có thể ít tồn kém hơn trong việc triển khai và vận hành, vì có thể xây dựng các hệ thống nhỏ, tập trung vào một số chức năng nhất định.
- Khả năng đào tạo nhân sự để hiểu và vận hành các hệ thống học máy cũng là một thách thức.

2.3. Dữ liệu lớn (Big Data)

- Yêu cầu hạ tầng mạnh mẽ để thu thập, lưu trữ và xử lý Big Data, điều mà nhiều thư viện ở Việt Nam có thể chưa đáp ứng được.
- Việc xây dựng các hệ thống Big Data cần đầu tư lớn về tài chính, bao gồm phần cứng, phần mềm, và đào tạo nhân sự.
- Việc thu thập và lưu trữ lượng lớn dữ liệu có thể tiềm ẩn nguy cơ về an ninh và bảo mật thông tin.

- Đòi hỏi đội ngũ chuyên gia có kiến thức về Big Data để vận hành và khai thác hiệu quả.

2.4. Thực tế ảo (VR) thực tế tăng cường (AR)

- Chi phí triển khai VR và AR, bao gồm thiết bị phần cứng như kính VR, kính AR hoặc máy tính hiệu năng cao, vẫn còn cao so với ngân sách của nhiều thư viện.
- Cần có đội ngũ nhân sự được đào tạo để thiết kế, vận hành và bảo trì các ứng dụng VR/AR.
- Các công nghệ này phù hợp hơn với thư viện ở các khu vực đô thị lớn, nơi có lượng người dùng đông đảo và có khả năng tiếp cận công nghệ cao hơn.

2.5. Blockchain

- Blockchain đòi hỏi sự đầu tư đáng kể về phần cứng và phần mềm, có thể không phù hợp với ngân sách của nhiều thư viện.
- Việc hiểu và sử dụng blockchain đòi hỏi đội ngũ nhân sự có kiến thức chuyên sâu về công nghệ này.
- Hệ thống blockchain cần một mạng lưới mạnh mẽ để đảm bảo hiệu suất, điều mà các khu vực kinh tế kém phát triển có thể gặp khó khăn.
- Việc áp dụng blockchain cần thay đổi cách tiếp cận quản lý và vận hành truyền thống, điều này có thể gặp phải sự chống đối hoặc chậm trễ trong việc áp dụng.

2.6. Internet of things (IoT)

- Các thiết bị IoT, cảm biến, và hệ thống quản lý đi kèm đòi hỏi đầu tư đáng kể.
- IoT yêu cầu kết nối internet ổn định và hạ tầng công nghệ mạnh mẽ, điều mà không phải thư viện nào cũng sẵn có.
- Việc kết nối nhiều thiết bị có thể làm tăng nguy cơ tấn công mạng, đòi hỏi phải có biện pháp bảo mật mạnh mẽ.
- Việc áp dụng IoT cần đội ngũ nhân sự hiểu biết về công nghệ để vận hành và quản lý.

IV. Xu hướng công nghệ nổi bật trên thế giới và khả năng ứng dụng tại Việt Nam

Chuyển đổi số trong các thư viện trường đại học không chỉ là một xu hướng mà còn là một bước tiến chiến lược nhằm nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu.

1. Trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (Machine Learning)

- Ứng dụng toàn cầu: AI đang được sử dụng để tự động hóa các quy trình như phân loại tài liệu, tìm kiếm thông tin, và phân tích dữ liệu người dùng. Ví dụ, hệ thống AI của thư viện Đại học Stanford (Mỹ) đã giúp sinh viên tìm kiếm tài liệu nhanh hơn thông qua các thuật toán gọi ý thông minh.
- Khả năng ứng dụng tại Việt Nam: Các thư viện đại học như Đại học Quốc gia TP.HCM có thể triển khai AI để xây dựng hệ thống gợi ý tài liệu cá nhân hóa, giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận nguồn tài liệu phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu.

2. Internet vạn vật (IoT)

- **Ứng dụng toàn cầu:** IoT được sử dụng để kết nối các thiết bị thông minh trong thư viện, từ hệ thống mượn trả sách tự động đến cảm biến theo dõi môi trường. Thư viện Quốc gia Singapore đã triển khai IoT để quản lý tài nguyên và tối ưu hóa không gian học tập.
- **Khả năng ứng dụng tại Việt Nam:** Các thư viện có thể sử dụng IoT để giám sát và quản lý tài nguyên hiệu quả hơn. Ví dụ, cảm biến IoT có thể thông báo khi một cuốn sách được mượn hoặc trả, hoặc khi cần bảo trì thiết bị.

3. Điện toán đám mây (Cloud Computing)

- **Ứng dụng toàn cầu:** Điện toán đám mây cho phép lưu trữ và chia sẻ tài liệu số hóa một cách an toàn và tiện lợi. Thư viện Đại học Harvard đã sử dụng nền tảng đám mây để cung cấp tài liệu học thuật trực tuyến, giúp sinh viên truy cập mọi lúc, mọi nơi.
- **Khả năng ứng dụng tại Việt Nam:** Các thư viện đại học tại Việt Nam có thể sử dụng nền tảng đám mây để lưu trữ tài liệu số hóa, giảm chi phí vận hành và tăng khả năng tiếp cận cho sinh viên ở các khu vực xa xôi.

4. Thực tế ảo và thực tế tăng cường (VR/AR)

- **Ứng dụng toàn cầu:** VR/AR được sử dụng để tạo ra các trải nghiệm học tập tương tác, như tham quan thư viện ảo hoặc mô phỏng các thí nghiệm khoa học. Thư viện Đại học Oxford đã triển khai VR để hướng dẫn sinh viên cách sử dụng thư viện.
- **Khả năng ứng dụng tại Việt Nam:** Các thư viện có thể áp dụng VR/AR để tổ chức các buổi hướng dẫn sử dụng thư viện hoặc cung cấp trải nghiệm học tập sáng tạo, giúp sinh viên hứng thú hơn với việc học.

5. Dữ liệu lớn (Big Data)

- **Ứng dụng toàn cầu:** Big Data giúp phân tích hành vi người dùng để cải thiện dịch vụ và tối ưu hóa quản lý tài nguyên. Thư viện Đại học Cambridge đã sử dụng Big Data để hiểu rõ hơn về nhu cầu của sinh viên và giảng viên, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ.
- **Khả năng ứng dụng tại Việt Nam:** Các thư viện tại Việt Nam có thể sử dụng Big Data để phân tích nhu cầu của người dùng, từ đó đưa ra các chiến lược phát triển phù hợp, như bổ sung tài liệu hoặc cải thiện không gian học tập.

6. An ninh mạng (Cybersecurity)

- **Ứng dụng toàn cầu:** Với sự gia tăng của các tài liệu số hóa, an ninh mạng trở thành yếu tố quan trọng để bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư của người dùng. Thư viện Quốc gia Úc đã đầu tư mạnh mẽ vào các giải pháp bảo mật để đảm bảo an toàn cho hệ thống.
- **Khả năng ứng dụng tại Việt Nam:** Các thư viện cần đầu tư vào các giải pháp bảo mật để bảo vệ dữ liệu người dùng, đồng thời xây dựng niềm tin với sinh viên và giảng viên.

V. Những thách thức mà thư viện đang phải đối mặt

1. Thách thức về công nghệ

Để có thể cập nhật nhanh chóng các dữ liệu, tài liệu và các giáo trình, thông tin cần thiết để cho sinh viên có thể tiếp cận được một cách nhanh chóng và dễ dàng, việc đầu tư vào công nghệ cũng là cách nhanh nhất mà nhà trường có thể cung cấp những thông tin cần thiết cho sinh viên mình. Và việc đó cũng gây ra những trắc trở và trở ngại trong việc quản lý công nghệ số trong thư viện:

- Thứ nhất, nhìn tổng quan để tiếp cận một thiết bị công nghệ số và quản lý các phần mềm được sử dụng để cung cấp thì nhà trường phải chịu các chi phí như phí sắm sửa, phí bảo vệ phần mềm Các chi phí liên quan đến công nghệ số thì thường sẽ không rẻ và thường sẽ dễ gặp các vấn đề trực trắc cần bảo quản nên thường phải chịu các phí sửa chữa và kiểm tra định kì thường xuyên.
- Thứ hai, những tài liệu và lượng thông tin trong thư viện là vô cùng nhiều nên việc lưu trữ, cung cấp cũng là một vấn đề đang hết sức quan tâm. Một người dùng tiếp cận, truy cập được thì cần đảm bảo những tài liệu đó được phép truy cập và không bị giới hạn về độ lớn của dữ liệu đó. Cho nên việc lưu trữ cũng cần phải được mở rộng ra để sinh viên thuận tiện cho việc tiếp cận với những thông tin dữ liệu nhiều và lớn.
- Thứ ba, để duy trì ứng dụng và tạo tiện nghi cho sinh viên khi truy cập nhanh chóng thì việc nâng cấp thường xuyên thư viện số của trường cũng là vấn đề cần thiết. Vì sinh viên trường khá đông, mỗi ngày có thể rất nhiều sinh viên truy cập dễ gây tình trạng sập web, để tránh tình trạng ấy thì việc nâng cấp là rất cần thiết. Ngoài ra nhiều sinh viên dễ gặp tình trạng không thể xem được tài liệu, hoặc bị lỗi khi tìm kiếm tài liệu thì việc nâng cấp và kiểm tra cũng cần được thực hiện.
- Thứ tư, với sự truy cập của mỗi cá nhân sinh viên thường sẽ kèm theo các thông tin cá nhân như tài khoản đăng nhập của sinh viên ấy, mã số sinh viên... nên việc sử dụng công nghệ số, thư viện sẽ dễ gặp tình trạng bảo mật bị tháo thoát ra ngoài gây ảnh hưởng không chỉ đến thư viện mà còn cá nhân sinh viên và nhà trường. Vì vậy việc sử dụng thư viện số cần đảm bảo được các bảo mật an toàn để thông tin của cá nhân, những tài liệu quan trọng của nhà trường không bị kẻ xấu đánh cắp.

Điều quan trọng nhất và đáng lo ngại nhất mà thư viện số đem lại đó là việc hoạt động của trang thư viện số ấy có thật sự được nhiều sinh viên tiếp cận nếu việc sử dụng thư viện số đòi hỏi quá nhiều thao tác và rườm rà và đòi hỏi người sử dụng phải có kiến thức về thư viện số. Tình trạng chung hiện nay chủ yếu khi tìm đến thư viện số, chủ yếu thường là những sinh viên đang cần nguồn tài liệu mà thư viện đang có, vốn dĩ không phải sinh viên nào cũng có nền tảng công nghệ tốt nên khi truy cập vào trang thư viện số của trường, nhiều người sẽ không biết cách tìm kiếm nguồn tài liệu tại đâu vì trang thư viện có quá nhiều thao tác hoặc nhiều người không biết cách sử dụng. Vì vậy song những lợi ích mà thư viện số mang lại mà người dùng không tiếp cận được thì nó cũng là điều vô ích khi duy trì chúng.

2. Thách thức về nhân lực

Để tạo mọi điều kiện tốt nhất có thể cho thư viện thì việc đào tạo chất lượng về nhân lực phục vụ cho thư viện cũng đang được quan tâm:

- Thứ nhất nguồn nhân lực chất lượng cao trong tình trạng bị thiếu hụt. Bởi lẽ để thực tốt nhiệm vụ của mình trong thư viện cần phải có một kiến thức am hiểu về thư viện số, đòi hỏi các cán bộ trong thư viện không chỉ có kiến thức chuyên môn mà cần phải trau dồi thêm các kỹ năng như kỹ năng số, quản lý dữ liệu và kỹ năng số.
- Thứ hai, ngoài những kiến thức cần có thì việc quản lý và giao tiếp cũng rất quan trọng. Người làm việc một cách có chuyên môn là người biết cách tư vấn và hướng dẫn cho những đang cần tìm một loại tài liệu nào đó trên thư viện số mà họ cần.
- Thứ ba, áp lực của công việc đè nặng. Chủ yếu thư viện trường có nguồn nhân sự không quá nhiều bởi lẽ phải cần có sự chuyên môn cao về lĩnh vực công nghệ, song song với kỳ vọng sử dụng từ sinh viên quá nhiều và sự hạn chế của cán bộ nên việc mỗi ngày đáp ứng phục vụ cho quá nhiều sinh viên cũng dễ bị trì trệ công việc và công việc quá tải. Những trì trệ ấy khiến sinh viên đòi hỏi một cách làm việc nhanh chóng thuận tiện hơn nên dễ gây áp lực cho những cán bộ làm việc tại thư viện.

Qua đó, nguồn nhân sự cũng là thách thức lớn để duy trì tốt chất lượng thư viện của nhà trường.

3. Thách thức về tài chính

Về mảng công nghệ, thư viện phải đối mặt trong việc đầu tư các trang thiết bị và duy trì quản lý các thư viện số của nhà trường.

Ngân sách hạn chế:

- Thứ nhất, chi trả cho việc trả lương cho các cán bộ thư viện chuyên môn.
- Thứ hai, chi trả để mua tài liệu, sách mới do qua kì nhất định sẽ có nhiều cập nhật sửa đổi sách nên dễ gây ra tình trạng thiếu sách mới đòi hỏi thư viện phải cần mua thêm.
- Thứ ba, dự phòng cho các tình trạng biến động kinh tế như lạm phát hoặc đại dịch có thể xảy ra vì khi xảy ra các tình trạng ấy giá cả tăng nên việc mua sắm sách, thiết bị trở nên khó khăn hoặc nhà trường sẽ cắt giảm kinh phí để đắp vào việc khác.

VI. Giải pháp

Thư viện số đóng vai trò ngày càng quan trọng trong hệ thống giáo dục đại học hiện nay. Trước thực trạng và thách thức hiện tại, việc xây dựng các giải pháp cụ thể, khả thi để phát triển thư viện số là điều cần thiết. Những giải pháp này không chỉ giúp tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn tài liệu mà còn đặt nền tảng cho sự phát triển bền vững của hệ thống thư viện trong tương lai.

Thư viện số đóng vai trò then chốt trong việc hỗ trợ giáo dục và nghiên cứu tại các trường đại học. Để phát huy tối đa hiệu quả, việc thiết kế các mô hình thư viện số cần phải phù hợp với đặc thù của từng loại hình trường đại học và chương trình đào tạo. Tùy thuộc vào các yếu tố như lĩnh vực học thuật, phương thức giảng dạy và nhu cầu nghiên cứu của sinh viên, giảng viên, mô hình thư viện số có thể được xây dựng linh hoạt để đáp ứng những yêu cầu đa dạng, từ việc cung cấp tài liệu học tập, nghiên cứu đến hỗ trợ thực hành và phát triển kỹ năng chuyên môn.

- Đối với các trường đại học nghiên cứu, việc xây dựng một kho lưu trữ dữ liệu mở rộng là điều cần thiết. Kho lưu trữ này không chỉ tích hợp nguồn tài liệu học thuật từ nhiều lĩnh vực mà còn phân loại chi tiết theo từng chuyên ngành hẹp. Ngoài ra, các công cụ phân tích dữ liệu và phần mềm học thuật cũng cần được cung cấp để hỗ trợ tối đa cho các nhà khoa học. Một hệ thống tài liệu nghiên cứu thông minh, sử dụng trí tuệ nhân tạo để đề xuất tài liệu liên quan, có thể tạo nên sự đột phá trong quá trình học tập và nghiên cứu, đồng thời tạo không gian hợp tác trực tuyến cho các nhóm nghiên cứu.
- Với các trường đại học đào tạo ngành ứng dụng thực tiễn như kỹ thuật, công nghệ, nghệ thuật và thiết kế, mô hình thư viện số tương tác trở thành lựa chọn lý tưởng. Thư viện số này cung cấp tài liệu đa phương tiện, bao gồm video, mô phỏng và tài liệu 3D, cùng các công cụ học tập thực tế ảo và thực tế tăng cường. Hơn nữa, việc tích hợp các phần mềm thiết kế và kỹ thuật như CAD hay đồ họa giúp thư viện trở thành môi trường thử nghiệm số hóa, hỗ trợ sinh viên trong quá trình đào tạo.
- Đối với các trường đại học đa ngành và đào tạo theo tín chỉ, mô hình thư viện số phân tầng có thể đáp ứng hiệu quả nhu cầu học tập của sinh viên ở các cấp độ khác nhau. Thư viện này chia tài liệu thành các tầng, từ cơ bản, nâng cao đến chuyên sâu, đồng thời cung cấp học liệu tự học nhằm hỗ trợ chương trình đào tạo theo tín chỉ. Ngoài ra, một thư viện số toàn diện với tài nguyên đa ngành, đi kèm các công cụ tìm kiếm nâng cao, sẽ giúp sinh viên tiếp cận tài nguyên một cách dễ dàng và hiệu quả.
- Cuối cùng, các trường đại học phục vụ cộng đồng và đào tạo từ xa có thể triển khai mô hình thư viện số hỗ trợ đào tạo trực tuyến. Việc tích hợp nền tảng học tập LMS, kết nối với các khóa học MOOC, cùng khả năng truy cập từ xa đến tài liệu và bài giảng sẽ là điểm mạnh của mô hình này. Đồng thời, một thư viện mở cộng đồng cung cấp tài nguyên miễn phí cũng góp phần hỗ trợ học tập suốt đời, đáp ứng nhu cầu đa dạng của cộng đồng.

Song song với việc thiết kế mô hình, các trường đại học cần xây dựng mô hình thư viện số phù hợp và thực hiện chiến lược đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng công nghệ, nâng cấp thiết bị, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu, đồng thời ứng dụng các công nghệ tiên tiến như AI, Big Data, IoT và Blockchain để quản lý thư viện hiệu quả và minh bạch. Việc phát triển thư viện số là bước đi quan trọng để tích hợp công nghệ thông tin vào hoạt động thư viện, giúp nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu. Nhà trường cần chú

trọng chuyển đổi số, phát triển cơ sở dữ liệu phong phú và các dịch vụ trực tuyến vượt trội, giúp người học dễ dàng tìm kiếm thông tin, tiếp cận tài liệu chính thống và nâng cao khả năng thích ứng trong môi trường học tập số.

Bên cạnh đó, để thư viện số được hoạt động một cách trôi chảy, suôn sẻ thì việc nâng cao năng lực chuyên môn cho cán bộ thư viện cần được chú trọng nâng cao. Đối với cán bộ hay người quản lý thư viện trong thời đại số cần học hỏi nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, tham dự các chương trình đào tạo về chuyên môn nhằm nâng cao kiến thức, bảo đảm đủ kiến thức về nghiệp vụ chuyên môn. Các trường đại học cần khuyến khích các cán bộ tự tìm tòi nghiên cứu và cập nhật kiến thức thường xuyên để theo kịp với xu hướng phát triển của công nghệ áp dụng vào việc quản lý các thư viện.

Cuối cùng, tăng cường hợp tác và phát triển mạng lưới thư viện là một giải pháp lâu dài. Việc tham gia các mạng lưới thư viện quốc tế không chỉ mở rộng khả năng chia sẻ tài liệu mà còn giúp các trường đại học tiếp cận với nguồn tài nguyên phong phú và chất lượng cao.

Thư viện số trong tương lai sẽ phát triển mạnh mẽ nhờ chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ hiện đại. Tài liệu giấy sẽ được số hóa, tạo nên hệ sinh thái thư viện số với nguồn tài liệu học thuật, sách và bài báo khoa học dễ dàng truy cập. Công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), Blockchain và Internet vạn vật (IoT) sẽ được tích hợp để quản lý thư viện một cách minh bạch, an toàn và hiệu quả. Thư viện thông minh sẽ cung cấp không gian học tập hiện đại với các trang thiết bị tiên tiến, đồng thời triển khai dịch vụ trực tuyến tiện ích như mượn sách điện tử và truy cập tài liệu từ xa, mang lại trải nghiệm tối ưu cho người học và cộng đồng sử dụng. Đây chính là hướng đi đầy triển vọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu trong tương lai.

VII. Kết luận

Xã hội ngày càng tiến bộ, càng phát triển hiện đại thì quan niệm thư viện là “cái kho” chứa sách đã dần mai một. Cách mạng 4.0 là một bước tiến mới của nhân loại, mở ra một mô hình giáo dục mới mẻ và tân tiến hơn. Thư viện số là một trong những bước tiến cần thiết để nâng cao và kích thích khả năng tìm tòi, học hỏi của sinh viên. Thư viện không phải chỉ là nơi để mọi người đọc sách, mượn sách mà là nơi để mọi người đến để khám phá, chiêm lĩnh kiến thức. Thế nên việc nâng cao và mở rộng chất lượng mô hình thư viện giúp mọi người dễ dàng tìm kiếm các tài liệu một cách dễ dàng mà không cần đi đến tận nơi. Để có thể phát triển mô hình này một cách rộng rãi, điều kiện đầu tiên và tiên quyết là khả năng tài chính, thứ hai là đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn các cán bộ, nhân viên phụ trách công tác thư viện, thứ ba chính là đầu tư bổ sung các trang thiết bị, các nguồn tài liệu tham khảo,.. Ngày nay khi mạng xã hội ngày càng phát triển, sinh viên có thể dễ dàng tìm được tài liệu trên Google Scholar, Sci-Hub, ScienceDirect,... Thư viện số phải cho thấy được sự hữu ích của mình, cần có nhiều tài liệu để sinh viên và giảng viên có thể cập nhật thông tin mới nhất về kiến thức bài giảng, môn học tại nhà trường mà không cần tìm kiếm đâu xa. Để làm được những việc ấy, đòi hỏi sự nỗ lực rất lớn từ Bộ Giáo Dục và phía Nhà trường. Nhưng việc ấy đã và đang từng ngày phát

triển, bởi thư viện là nơi rất quan trọng, là “trái tim của trường học”. Trái tim khỏe mạnh, trường học mới có thể lớn mạnh từng ngày, chất lượng giáo dục vì thế cũng sẽ ngày càng được nâng cao.

Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu, giúp tối ưu hóa truy cập thông tin và mở rộng kết nối tri thức toàn cầu. Việc áp dụng công nghệ như thư viện số, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn giúp tiết kiệm thời gian, nâng cao hiệu quả học tập và nghiên cứu. Đồng thời, phát triển mô hình thư viện mở, liên kết với các thư viện trong và ngoài nước sẽ tạo điều kiện cho người học tiếp cận với nguồn tài nguyên phong phú hơn.

Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ cũng đóng vai trò quan trọng. Thư viện cần cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tốt hơn, tổ chức đào tạo kỹ năng tìm kiếm thông tin và cá nhân hóa trải nghiệm người dùng. Đội ngũ nhân sự cần được đào tạo bài bản để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên và giảng viên.

Ngoài ra, sự hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước giúp thư viện mở rộng khả năng tiếp cận tri thức và nâng cao vị thế trong hệ thống giáo dục đại học. Sự đầu tư từ nhà trường và các cơ quan quản lý sẽ tạo điều kiện thuận lợi để thư viện phát triển bền vững, đáp ứng các tiêu chuẩn hiện đại.

Nhìn chung, một thư viện đạt chuẩn, hiện đại và linh hoạt sẽ không chỉ đáp ứng nhu cầu người học mà còn thúc đẩy đổi mới và sáng tạo trong môi trường học thuật. Vì vậy, việc phát triển thư viện cần có sự đầu tư đồng bộ, định hướng chiến lược rõ ràng, hướng tới một hệ thống thư viện thông minh, linh hoạt và hiệu quả trong thời đại số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- ALA. (2012). Guidelines for Information Services. From <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation>.
- An, M. (2018). Thách thức của thư viện. From Thư viện Trường đại học Thủy Lợi: <https://lib.tlu.edu.vn/Tin-th%C6%B0-vi%BB%87n/thach-thuc-cua-thu-vien-13210>
- Burke, R. (2010). Library consortia and the future of academic libraries. From <http://www.neal schuman.com/academic/Burke2010.pdf>.
- Chi, D. T. (2024). Tiếp thị truyền thông xã hội trong hoạt động thư viện - thông tin. From Trường Cao đẳng Thái Nguyên: <https://tnc.edu.vn/tin-tuc/tiep-thi-truyen-thong-xa-hoi-trong-hoat-dong-thu-vien-thong-tin.14326>
- Đoàn, P. T. (2015). From Dspace, giải pháp phần mềm cho thư viện điện tử quản lý và khai thác nguồn thông tin số nội sinh ở các trường đại học hiện nay: <http://huc.dspace.vn/handle/DHVH/16851>
- Dũng, N. M. (2024). An ninh, bảo mật khi áp dụng AI và Blockchain trong hoạt động ngân hàng số. From Tạp chí Ngân hàng: <https://tapchtinganhang.gov.vn/an-ninh-bao-mat-khi-ap-dung-ai-va-blockchain-trong-hoat-dong-ngan-hang-so.htm>

- Hiển, Đ. M. (2014). Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ tài nguyên thông tin tại các thư viện đại học việt nam. From Học viện tài chính: <https://hvtc.edu.vn/tabid/558/catid/143/id/17267/Ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-hoat-dong-chia-se-tai-nguyen-thong-tin-tai-cac-thu-vien-dai-hoc-viet-nam/Default.aspx>
- Hiệp, N. M. (2010). Những dịch vụ của mạng cộng đồng thư viện. From <http://webapp.lrc.ctu.edu.vn/bantin/cong-tac-vien/47-cong-tac-vien/192-nhng-dch-v-ca-mng-cng-ng-th-vin.html>
- Hiệp, N. M. (2011). Thư viện và những thay đổi trong công tác thư viện", Bản tin Thư viện - công nghệ thông tin.
- Thiên, N. V. (2017). THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY. From Thư viện Trường Đại Học Văn Hóa Hà Nội: <http://huc.dspace.vn/handle/DHVH/5744?mode=full>.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TỪ GÓC ĐỘ CỦA BẠN ĐỌC

Bùi Quốc Tới¹, Đinh Thị Kim Ngân¹,
Nguyễn Thị Tuyết Tâm¹, Đinh Bảo Như¹

¹Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, 050610220411@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của bạn đọc về chất lượng dịch vụ tại thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. Bằng cách sử dụng mô hình SERVQUAL làm nền tảng, nhóm tác giả đã phân tích dữ liệu thu thập từ 201 sinh viên thông qua khảo sát trực tuyến trên Google Forms. Phương pháp thống kê toán học được áp dụng để xử lý dữ liệu, từ đó xác định mức độ hài lòng của sinh viên tập trung vào hai yếu tố chính: Tính hữu hình (cơ sở vật chất, trang thiết bị) và Năng lực phục vụ (khả năng đáp ứng nhu cầu của người đọc). Bên cạnh đó, nhóm tác giả tận dụng thêm các tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng dịch vụ như ISO 11620, ACRL và đề xuất các xu hướng công nghệ mới trong lĩnh vực thư viện hiện đại. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của thư viện.

Từ khóa: thư viện; đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh; chất lượng dịch vụ.

Dẫn nhập:

Ông bà ta từ xưa đã có câu: Việc học giống như con thuyền bơi ngược dòng, nếu không tiến át sẽ lùi, hay câu nói: “Ngọc bất trác bất thành khí - Nhân bất học bất tri lý”. Đây là những câu nói từ lâu đời đã in hằn trong mỗi người con đất Việt trong công cuộc học tập tri thức nhân loại. Và một trong những kho tàng tri thức được đúc kết rõ ràng nhất là thư viện. Thư viện là nơi tập hợp tất cả những tinh hoa tri thức được tập hợp vào những trang sách, là nơi gắn kết, là cầu nối của tri thức thời đại - độc giả ham học hỏi.

Những năm gần đây, đi đôi với thời đại 4.0, Thư viện từng bước được số hóa, được thay áo mới với những thiết bị công nghệ phục vụ cho việc cung cấp tri thức đến độc giả một cách hiệu quả. Cùng với thư viện số, thư viện truyền thống cũng góp phần lớn đến việc truyền tải đến bạn đọc những nguồn tri thức quý giá. Các trường đại học ở khắp đất nước đang từng ngày phát triển thư viện góp phần giúp sinh viên dễ tiếp cận với tri thức ngoài thời gian giảng dạy trên giảng đường.

Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những trường chú trọng nhiều về vấn đề học tập tri thức. Ngoài đội ngũ giảng viên chuyên nghiệp, Trường cũng không ngừng nâng cấp thư viện số và thư viện truyền thống để góp phần nâng cao chất lượng tìm đọc của sinh viên.

¹ 087204017915 – 070132848181 – SACOMBANK

1. Lý luận chung về chất lượng dịch vụ thư viện

2.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng là một từ ngữ trừu tượng được đề cập theo từng quy chuẩn đo lường khác nhau. Theo Juran – một Giáo sư người Mỹ : “ Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu ”, theo Giáo sư Crosby: “ Chất lượng là sự phù hợp với các yêu cầu hay đặc tính nhất định ”. Nhìn chung, chất lượng là khái niệm thể hiện mức độ của một sản phẩm hay dịch vụ; một quy trình đáp ứng các nhu cầu, tiêu chuẩn cụ thể của người sử dụng hay được rõ ràng trong chủ đề lần này là mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ. Nó thể hiện cụ thể các dịch vụ mà người bán dịch vụ cung cấp, đảm bảo mang lại đầy đủ các lợi ích đối với nhu cầu của người mua dịch vụ, đồng thời tương ứng với chi phí mà người mua dịch vụ bỏ ra.

2.3. Khái niệm chất lượng dịch vụ thư viện

Chất lượng dịch vụ thư viện là mức độ mà các dịch vụ thư viện đáp ứng được các nhu cầu và mong đợi của người sử dụng thư viện. Nó bao gồm dịch vụ như: sự đa dạng và chất lượng tài liệu, hiệu quả của hệ thống tra cứu thông tin, tiện ích cơ sở vật chất, thái độ và trình độ chuyên môn của nhân viên thư viện, cũng như sự thuận tiện trong quá trình sử dụng các dịch vụ của thư viện. Chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ liên quan đến khả năng cung cấp tài nguyên thông tin mà còn đến việc tạo ra môi trường học tập, nghiên cứu và giải trí thoải mái, hiệu quả cho người sử dụng.

2.4. Tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ thư viện từ góc độ bạn đọc

2.4.1. Giả thiết và mô hình nghiên cứu đề xuất

Thang đo SERVQUAL, một công cụ phổ biến để đo lường chất lượng dịch vụ được phát triển bởi Parasuraman và cộng sự (1988), đã được chứng minh là có giá trị trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ. Nitecki (1996) đã khẳng định tính hữu ích và sự phù hợp của nó trong việc hiểu được kỳ vọng của người dùng trong môi trường thư viện. Nhìn chung, thang đo SERVQUAL cung cấp một khuôn khổ mạnh mẽ để đánh giá và cải thiện dịch vụ thư viện, có thể thích ứng với các bối cảnh và mục tiêu nghiên cứu khác nhau. SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên năm chiều: Tính hữu hình, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Đồng cảm (Tòng, 2016). Thêm vào đó, ứng dụng công nghệ thông tin là yếu tố then chốt để thư viện cung cấp những dịch vụ ngày càng đa dạng cho người dùng, đặc biệt trong bối cảnh học tập trực tuyến và từ xa đang phát triển mạnh mẽ. Do đó, Thư viện số là nhân tố được đưa vào nghiên cứu, minh chứng cho vai trò quan trọng của tài liệu điện tử trong thư viện hiện đại. Vì vậy, sáu nhân tố được đưa vào trong mô hình nghiên cứu như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 1: Trình bày các yếu tố nghiên cứu được đề xuất trong mô hình

Kí hiệu	Ý nghĩa	Nguồn tham khảo
THH	Tính hữu hình: bao gồm các yếu tố hữu hình của thư viện như cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ bạn đọc.	(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); Lim et al., 1999; Lee & Johnson, 1997; (Tòng, 2016))
DTC	Độ tin cậy: sự tín nhiệm của bạn đọc dành cho đội ngũ cán bộ và nhân viên thư viện.	(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); Lim et al., 1999; (Trang & Hương, 2010); (Tòng, 2016))
DU	Khả năng đáp ứng: sẵn sàng hỗ trợ người đọc bằng cách cung cấp dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả và giải quyết các vấn đề phát sinh của cán bộ và nhân viên thư viện.	(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); Lim et al., 1999; Lee & Johnson, 1997; (Tòng, 2016))
NLPV	Năng lực phục vụ: Đội ngũ cán bộ thư viện sở hữu kiến thức chuyên môn vững vàng và kỹ năng nghiệp vụ thành thạo	(Nitecki, 1996; (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); Lim et

al., 1999; Lee & Johnson, 1997;
(Tòng, 2016))

DC	Đồng cảm: sự quan tâm cá nhân đến bạn đọc, thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu của bạn đọc từ phía cán bộ và nhân viên thư viện.	(Nitecki, 1996; Parasuraman et al., 1988; Lim et al., 1999; Lee & Johnson, 1997; (Tòng, 2016))
TVS	Thư viện số: Thư viện số hóa với kho tài liệu điện tử phong phú cùng các ứng dụng công nghệ hiện đại mang đến trải nghiệm đọc mới mẻ và tiện lợi, giúp tối ưu hóa quy trình phục vụ và đáp ứng nhu cầu thông tin của bạn đọc.	(Nitecki, 1996; (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Mearsuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); (Tòng, 2016))
SAT	Sự hài lòng: cảm nhận cá nhân và sự trải nghiệm của bạn đọc đối với chất lượng dịch vụ của thư viện	(Nitecki, 1996; (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Mearsuring Consumer Perceptions Of Service Quality, 1988); (Tòng, 2016))

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

2.4.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này áp dụng phương pháp định tính nhằm khám phá sâu sắc trải nghiệm và quan điểm của bạn đọc về chất lượng dịch vụ thư viện. Dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát trực tuyến trên nền tảng Google Forms, với bảng câu hỏi được thiết kế kỹ lưỡng, sử dụng thang đo Likert 5 điểm để đo lường mức độ đồng thuận của người tham gia. Song song với việc thu thập dữ liệu sơ cấp, nhóm tác giả cũng tiến hành nghiên cứu tài liệu thứ cấp, bao gồm các công trình nghiên cứu có liên quan, để xây dựng nền tảng lý thuyết vững chắc cho đề tài. Kết quả khảo sát sau đó được phân tích bằng phần mềm SPSS 20, sử dụng các phương pháp thống kê mô tả như tính phần trăm và giá trị trung bình, nhằm làm nổi bật các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của bạn đọc.

2.4.3. Dữ liệu nghiên cứu

Dữ liệu được sử dụng trong nghiên cứu chủ yếu thu thập thông qua khảo sát trực tuyến bằng biểu mẫu Google Forms, lấy ý kiến từ các sinh viên đang theo học tại trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. Sau khi thu thập và xử lý dữ liệu, nhóm tác giả thu về 220 số phiếu, trong đó có 201 phiếu trả lời hợp lệ, tương ứng với 201 sinh viên HUB, thời gian thu thập dữ liệu từ ngày 10/2024 đến ngày 11/2024. Những bài khảo sát có sai sót hoặc không được thực hiện đúng cách đều bị loại bỏ khỏi quá trình nghiên cứu.

2.5. Thực trạng chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học Ngân Hàng TP.HCM từ góc độ bạn đọc

Bảng 2: Các nhân tố để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện Đại học Ngân hàng TP. HCM tác động đến sự hài lòng của bạn đọc

Yếu tố	Tần số mức độ đồng ý					Tỉ lệ mức độ đồng ý				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Độ tin cậy										
Thư viện luôn tuân thủ đúng mọi cam kết về thời gian và các dịch vụ đã thông báo (ví dụ: giờ mở - đóng cửa, gia hạn thẻ...).	26	8	35	69	63	12.9	4.0	17.4	34.3	31.3
Thư viện cam kết xử lý mọi yêu cầu của bạn đọc ngay trong lần đầu tiên yêu cầu, từ việc trả sách đến thanh toán các khoản phí.	15	22	40	55	69	7.5	10.9	19.9	27.4	34.3
Thư viện cung cấp dịch vụ chính xác và không có sai sót.	8	17	50	67	59	4.0	8.5	24.9	33.3	29.4
Khả năng đáp ứng										
Nhân viên thư viện luôn cập nhật cho bạn đọc về tình trạng yêu cầu của họ (việc gia hạn thẻ, đăng ký mượn sách hay bất kỳ dịch vụ nào khác).	16	19	35	73	58	8.0	9.5	17.4	36.3	28.9
Nhân viên thư viện luôn túc trực và sẵn sàng hỗ trợ bạn đọc bất cứ lúc nào.	12	26	44	68	51	6.0	12.9	21.9	33.8	25.4
Năng lực phục vụ										
Cách ứng xử của nhân viên tạo dựng được mối quan hệ tin cậy với bạn đọc.	13	25	46	60	57	6.5	12.4	22.9	29.9	28.4

Nhân viên thư viện am hiểu về hệ thống phân loại tài liệu, các nguồn cơ sở dữ liệu điện tử, khả năng hướng dẫn sinh viên sử dụng các công cụ tra cứu.	14	18	48	65	56	7.0	9.0	23.9	32.3	27.9
---	----	----	----	----	----	-----	-----	------	------	------

Thư viện có hướng dẫn điện tử về cách sử dụng thư viện cho sinh viên.	13	20	45	57	66	6.5	10.0	22.4	28.4	32.8
---	----	----	----	----	----	-----	------	------	------	------

Sự đồng cảm										
Giờ mở cửa của thư viện được thiết kế phù hợp với thời gian biểu của sinh viên	19	16	43	68	55	9.5	8.0	21.4	33.8	27.4

Nhân viên thư viện luôn quan tâm và đặt lợi ích của sinh viên lên hàng đầu.	13	27	41	61	59	6.5	13.4	20.4	30.3	29.4
---	----	----	----	----	----	-----	------	------	------	------

Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên	16	21	42	65	57	8.0	10.4	20.9	32.3	28.4
---	----	----	----	----	----	-----	------	------	------	------

Tính hữu hình										
Cơ sở vật chất thư viện hiện đại.	18	12	33	68	70	9.0	6.0	16.4	33.8	34.8

Nhân viên thư viện có phong cách ăn mặc chỉnh chu, lịch sự.	17	16	40	62	66	8.5	8.0	19.9	30.8	32.8
---	----	----	----	----	----	-----	-----	------	------	------

Phòng đọc, phòng họp nhóm của thư viện rất thoải mái và thuận tiện cho việc học tập.	10	21	43	48	79	5.0	10.4	21.4	23.9	39.3
--	----	----	----	----	----	-----	------	------	------	------

Tài liệu được sắp xếp hợp lý, gọn gàng.	12	17	34	57	81	6.0	8.5	16.9	28.4	40.3
---	----	----	----	----	----	-----	-----	------	------	------

Thư viện số										
Thư viện điện tử có nhiều tài liệu.	13	18	47	62	61	6.5	9.0	23.4	30.8	30.3

Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật tài liệu mới.	10	20	56	60	55	5.0	10.0	27.9	29.9	27.4
Trang web thư viện rất thuận tiện cho việc học tập của sinh viên.	12	21	47	59	62	6.0	10.4	23.4	29.4	30.8
Hệ thống thư viện điện tử được tối ưu hóa để cung cấp khả năng truy cập thông tin nhanh chóng và liền mạch	17	18	53	56	57	8.5	9.0	26.4	27.9	28.4
Sự hài lòng										
Bạn hài lòng với sự hỗ trợ tận tâm và thái độ thân thiện của đội ngũ nhân viên	20	15	49	63	54	10.0	7.5	24.4	31.3	26.9
Bạn hài lòng với cách phục vụ của thư viện.	12	24	47	62	56	6.0	11.9	23.4	30.8	27.9
Bạn hài lòng với trang thiết bị và cơ sở vật chất của thư viện.	11	17	40	61	72	5.5	8.5	19.9	30.3	35.8
Bạn hài lòng với thủ tục và tổ chức hoạt động của thư viện.	13	19	41	64	64	6.5	9.5	20.4	31.8	31.8

Khảo sát thực tế cho thấy bạn đọc rất hài lòng với thư viện, đặc biệt đánh giá cao "Tính hữu hình" với cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi mang đến sự thoải mái cho người sử dụng. Các yếu tố khác như "Độ tin cậy", "Khả năng đáp ứng", "Năng lực phục vụ" và "Sự đồng cảm" cũng nhận được phản hồi tích cực, thể hiện thư viện là nguồn cung cấp thông tin đáng tin cậy cho sinh viên. Thư viện số được đầu tư bài bản, ứng dụng công nghệ 4.0 hiệu quả, thể hiện qua việc bạn đọc đánh giá cao với điểm số sao mực (4) và (5). Đây là minh chứng cho thấy sự quan tâm của ban lãnh đạo nhà trường tới việc xây dựng nguồn tài nguyên học tập số hữu ích, đáp ứng nhu cầu của sinh viên trong thời đại công nghệ bùng nổ.

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm, thư viện vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục. Sinh viên phản ánh về tác phong và thái độ phục vụ chưa chuyên nghiệp của một số nhân viên, ảnh hưởng đến trải nghiệm chung. Ngoài ra, việc thực hiện chưa striet để các quy định và một số quyền lợi của sinh viên chưa được đáp ứng đầy đủ cũng là những vấn đề cần được quan tâm cải thiện. Vấn đề này có thể gây bức xúc và ảnh hưởng đến sự hài lòng của bạn đọc.

2.6. Xu hướng công nghệ trong thư viện

2.6.1. Trí tuệ nhân tạo (AI)

Trí tuệ nhân tạo (AI) đang nhanh chóng biến đổi các khía cạnh khác nhau của cuộc sống hiện đại và việc tích hợp nó vào các dịch vụ thư viện mang đến những cơ hội đáng kể để nâng cao hiệu quả, cải thiện khả năng tiếp cận và nâng cao trải nghiệm tổng thể của người dùng. Một số ứng dụng tiềm năng của AI trong thư viện có thể mang lại lợi ích trực tiếp cho người dùng là sinh viên. Ví dụ: các công cụ tìm kiếm được hỗ trợ bởi AI có thể cải thiện đáng kể khả năng khám phá tài nguyên thư viện bằng cách hiểu các truy vấn của người dùng một cách thông minh, phân tích nội dung của các bộ sưu tập rộng lớn và cung cấp các đề xuất chính xác và phù hợp hơn. Chatbot AI hoặc trợ lý ảo có thể hỗ trợ ngay lập tức cho sinh viên, trả lời các câu hỏi thường gặp, hướng dẫn họ sử dụng các tài nguyên và dịch vụ của thư viện, thậm chí cung cấp các đề xuất được cá nhân hóa dựa trên sở thích và nhu cầu nghiên cứu của họ. Hơn nữa, thuật toán AI có thể phân tích các mô hình sử dụng tài nguyên và sở thích của sinh viên, cung cấp dữ liệu có giá trị để đưa ra các quyết định phát triển bộ sưu tập, đảm bảo rằng thư viện có được những tài liệu phù hợp và có nhu cầu nhất.

2.6.2. Tài nguyên Giáo dục Mở (OER)

Tài nguyên Giáo dục Mở (OER) được định nghĩa là các tài liệu dạy, học và nghiên cứu ở bất kỳ định dạng nào nằm trong phạm vi công cộng hoặc đã được phát hành theo giấy phép mở, cho phép những người khác sử dụng, điều chỉnh và phân phối lại miễn phí mà không có hoặc có hạn chế hạn chế. Tích hợp và quảng bá OER trong thư viện Đại học Ngân hàng có thể mang lại lợi ích đáng kể cho sinh viên của trường, chủ yếu bằng cách giảm chi phí thường xuyên ở mức cao đối với sách giáo khoa và tài liệu khóa học. Chi phí cao của sách giáo khoa đã trở thành rào cản đáng kể cho việc học và sự thành công của sinh viên, và OER cung cấp giải pháp khả thi bằng cách đưa ra các lựa chọn thay thế miễn phí và có thể truy cập mở. Ngoài khả năng chi trả, OER còn có thể tăng khả năng truy cập vào các tài liệu học tập, đảm bảo rằng tất cả sinh viên đều có tài nguyên cần thiết ngay từ ngày đầu tiên đến lớp. Hơn nữa, việc cấp phép mở OER cho phép các giảng viên điều chỉnh, tùy chỉnh và cập nhật các tài liệu để phù hợp hơn với các nhu cầu giảng dạy cụ thể của họ và phong cách học tập của các sinh viên của họ, thúc đẩy tính linh hoạt cao hơn và có khả năng dẫn đến kết quả học tập được cải thiện. Thư viện của Đại học Ngân hàng có thể khám phá các chiến lược khác nhau này để tích hợp và quảng bá OER một cách hiệu quả, từ đó mang lại lợi ích đáng kể cho sinh viên của mình bằng cách làm cho giáo dục có giá cả phải chăng hơn và dễ tiếp cận hơn, đồng thời trao quyền cho giảng viên của mình quyền kiểm soát tốt hơn đối với các tài liệu khóa học của họ.

3. Tận dụng các tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng dịch vụ

3.1. Đánh giá theo tiêu chuẩn ISO 11620: Chỉ số Hiệu suất Thư viện

ISO 11620 là tiêu chuẩn quốc tế đóng vai trò là hướng dẫn toàn diện để đánh giá hiệu quả hoạt động của các thư viện thuộc nhiều loại hình và ở các quốc gia khác nhau.

Mục đích chính của nó là xác định các yêu cầu và thiết lập một bộ chỉ số hoạt động mà các thư viện có thể sử dụng để đánh giá tính hiệu lực và hiệu quả của chúng. Tiêu chuẩn này cũng đưa ra hướng dẫn có giá trị về việc triển khai thực tế các chỉ số này trong hoạt động thư viện.

Tiêu chuẩn ISO 11620 phân loại các chỉ số hiệu suất thành bốn lĩnh vực chính: Tài nguyên, Quyền truy cập và Cơ sở hạ tầng; Sử dụng; Hiệu quả; và Tính Hiệu quả. Hạng mục "Tài nguyên, quyền truy cập và cơ sở hạ tầng" tập trung vào việc đánh giá tính đầy đủ và sẵn có của các bộ sưu tập, cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng công nghệ của thư viện. Hạng mục "Sử dụng" kiểm tra tầm suất và cách thức các tài nguyên và dịch vụ của thư viện được người dùng sử dụng. Chỉ số "Hiệu quả" đánh giá các quy trình hoạt động của thư viện về mặt sử dụng tài nguyên và năng suất. Cuối cùng, chỉ số "Tính hiệu quả" đánh giá sự thành công của thư viện trong việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của cộng đồng người dùng.

Tài nguyên, Quyền truy cập và Cơ sở hạ tầng: Sự hài lòng cao với hạng mục "Thư viện số" cho thấy sinh viên đánh giá cao tính đầy đủ và chất lượng của bộ sưu tập tài liệu điện tử. Đánh giá tích cực về việc tài liệu được sắp xếp hợp lý, gọn gàng cho thấy sự quản lý tốt đối với bộ sưu tập vật lý, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tìm kiếm và tiếp cận tài liệu. Giờ mở cửa của thư viện được đánh giá là phù hợp với thời gian biểu của sinh viên, cho thấy sự quan tâm đến khả năng tiếp cận dịch vụ của người dùng. Trang web thư viện được đánh giá là thuận tiện cho việc học tập của sinh viên, cho thấy cơ sở hạ tầng công nghệ hỗ trợ tốt cho việc truy cập thông tin trực tuyến. Hệ thống thư viện điện tử được đánh giá cao về khả năng truy cập thông tin nhanh chóng và liền mạch. Mức độ hài lòng cao với "Tính hữu hình" (cơ sở vật chất thư viện hiện đại, phòng đọc, phòng họp nhóm thoải mái và thuận tiện) cho thấy thư viện đã đầu tư vào cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên.

Sử dụng: Mức độ hài lòng chung của sinh viên với thư viện, đặc biệt là sự hỗ trợ tận tâm và thái độ thân thiện của đội ngũ nhân viên, cho thấy sinh viên đang tích cực sử dụng các dịch vụ hỗ trợ. Phản hồi tích cực về "Độ tin cậy", "Khả năng đáp ứng", "Năng lực phục vụ" và "Đồng cảm" cho thấy sinh viên đang sử dụng và có trải nghiệm tốt với các dịch vụ cốt lõi của thư viện. Việc đánh giá cao "Thư viện số" cho thấy tầm suất sử dụng các nguồn tài liệu và dịch vụ trực tuyến là đáng kể.

Hiệu quả: Sự hài lòng với "Độ tin cậy" (thư viện tuân thủ cam kết, xử lý yêu cầu nhanh chóng, cung cấp dịch vụ chính xác) là một chỉ số cho thấy các quy trình hoạt động của thư viện đang được thực hiện hiệu quả. Tuy nhiên, những phản ánh về tác phong và thái độ phục vụ chưa chuyên nghiệp của một số nhân viên có thể cho thấy sự chưa tối ưu trong hiệu quả sử dụng nguồn lực con người. Việc thực hiện chưa triệt để các quy định và một số quyền lợi của sinh viên chưa được đáp ứng đầy đủ cũng có thể ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tổng thể.

3.2. Đánh giá theo bộ tiêu chí đánh giá thư viện từ Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ (ACRL)

Hiệp hội các Thư viện Đại học và Nghiên cứu (ACRL) đóng một vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn các thư viện đại học hướng tới sự xuất sắc thông qua việc phát triển và phổ biến các tiêu chuẩn, hướng dẫn và khuôn khổ. Những tài nguyên này được thiết kế để hỗ trợ các thư viện, cơ sở giáo dục và cơ quan kiểm định hiểu được các thành phần thiết yếu của một thư viện chất lượng cao nhằm hỗ trợ hiệu quả sứ mệnh giáo dục của cơ sở. Đặc biệt, Tiêu chuẩn ACRL dành cho Thư viện trong Giáo dục Đại học nhằm hướng dẫn các thư viện đại học tăng cường vai trò của họ như là đối tác không thể thiếu trong giáo dục sinh viên, góp phần đạt được các mục tiêu của tổ chức và định vị mình là người dẫn đầu trong việc đánh giá và cải tiến liên tục tại các cơ sở tương ứng của họ.

Dịch vụ: Mức độ hài lòng chung của sinh viên với thư viện là cao, đặc biệt đánh giá cao sự hỗ trợ tận tâm và thái độ thân thiện của đội ngũ nhân viên. Các yếu tố "Độ tin cậy", "Khả năng đáp ứng", "Năng lực phục vụ" và "Đồng cảm" đều nhận được phản hồi tích cực, cho thấy sinh viên cảm nhận được sự tin cậy, sẵn sàng hỗ trợ, năng lực chuyên môn của nhân viên và sự quan tâm đến nhu cầu cá nhân. Thư viện số được đầu tư bài bản và ứng dụng công nghệ 4.0 hiệu quả, được sinh viên đánh giá cao, cho thấy sự cung cấp dịch vụ hiện đại và tiện lợi.

Nguồn lực: Thư viện số được đánh giá cao với kho tài liệu điện tử phong phú và thường xuyên được cập nhật, đáp ứng nhu cầu thông tin đa dạng của sinh viên. Tài liệu được sắp xếp hợp lý, gọn gàng, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong việc tìm kiếm và sử dụng.

Cơ sở vật chất: "Tính hữu hình" của thư viện được đánh giá rất cao, với cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi, phòng đọc và phòng họp nhóm thoải mái và thuận tiện cho việc học tập.

Đội ngũ nhân viên: Sinh viên đánh giá cao "Năng lực phục vụ" của nhân viên, cho thấy họ có kiến thức chuyên môn vững vàng và kỹ năng nghiệp vụ thành thạo. Sự sẵn sàng tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên là một điểm tích cực.

Đánh giá: Nghiên cứu này đã sử dụng phương pháp khảo sát để thu thập ý kiến của sinh viên về chất lượng dịch vụ, cho thấy thư viện có sự quan tâm đến việc đánh giá và cải thiện.

Lãnh đạo và Quản lý: Việc đầu tư vào thư viện số và cơ sở vật chất hiện đại cho thấy sự quan tâm và hỗ trợ từ ban lãnh đạo nhà trường đối với thư viện. Tuy nhiên, cần có sự giám sát và đánh giá hiệu quả hơn nữa để đảm bảo chất lượng phục vụ của nhân viên và việc thực hiện nghiêm túc các quy định.

Đóng góp vào Giảng dạy, Học tập và Nghiên cứu: Mức độ hài lòng cao của sinh viên với các nguồn lực và dịch vụ của thư viện cho thấy thư viện đang đóng góp tích cực vào quá trình học tập và nghiên cứu của họ.

4. Trải nghiệm thực tế của sinh viên khi sử dụng thư viện thông qua nhóm thảo luận với sinh viên

Các buổi thảo luận nhóm (với sự tham gia của sinh viên từ các năm học và khoa khác nhau) đã cung cấp cái nhìn sâu sắc và đa chiều hơn về trải nghiệm sử dụng thư viện, bổ sung cho dữ liệu khảo sát trước đó.

4.1. Về cơ sở vật chất và không gian

Sinh viên nhìn chung rất hài lòng và đánh giá cao sự hiện đại, sạch sẽ và tiện nghi của thư viện, đặc biệt là các khu vực tự học cá nhân và phòng học nhóm. Họ thích không gian yên tĩnh, ánh sáng tốt và sự thoải mái của bàn ghế.

- **Giờ cao điểm:** Nhiều sinh viên bày tỏ sự khó khăn trong việc tìm chỗ ngồi, đặc biệt là vào mùa thi hoặc các khung giờ "vàng" trong ngày. Không gian trống nên quá tải và đôi khi ồn ào hơn mong đợi.
- **Phòng học nhóm:** Mặc dù được đánh giá cao, nhưng tình trạng "giữ chỗ ảo" gây khó khăn cho những nhóm thực sự có nhu cầu.
- **Tiện ích nhỏ:** Nhu cầu về thêm ổ cắm điện ở một số khu vực, bổ sung và lắp đặt các máy in/scan hoạt động ổn định hơn và khu vực nghỉ ngơi/uống nước thuận tiện hơn được đề cập.

4.2. Về nguồn tài liệu (bao gồm Thư viện số)

Sinh viên đánh giá cao sự phong phú của tài liệu điện tử và sự tiện lợi của thư viện số, đặc biệt là khả năng truy cập mọi lúc mọi nơi. Việc sắp xếp tài liệu in được cho là khá logic.

- **Tài liệu in:** Có ý kiến cho rằng một số đầu sách chuyên ngành quan trọng (đặc biệt là giáo trình) còn thiếu hoặc chưa được cập nhật phiên bản mới nhất. Việc tìm kiếm một số sách cụ thể trên kệ đôi khi khó khăn dù đã tra cứu trên hệ thống.
- **Thư viện số:** Mặc dù hài lòng tổng thể, một số sinh viên gặp khó khăn khi sử dụng các cơ sở dữ liệu chuyên sâu hoặc giao diện của một vài nền tảng cụ thể. Mong muốn có thêm các buổi hướng dẫn sử dụng tài nguyên số hiệu quả.
- **Đa dạng hóa:** Có đề xuất bổ sung thêm các loại hình tài liệu khác như tạp chí phổ thông, sách kỹ năng mềm, hoặc các tài liệu giải trí nhẹ nhàng.

4.3. Về cán bộ thư viện

Kết quả thảo luận cho thấy sự thiếu nhất quán trong trải nghiệm với nhân viên, làm rõ hơn nhận định "tác phong và thái độ chưa chuyên nghiệp của một số nhân viên" từ khảo sát.

- **Tích cực:** Nhiều sinh viên kể về những trải nghiệm được nhân viên hỗ trợ rất nhiệt tình, am hiểu nghiệp vụ (đặc biệt là các thủ thư lâu năm), hướng dẫn tận tình và tạo cảm giác tin cậy.
- **Tiêu cực:** Một số khác lại phản ánh về việc gặp phải nhân viên tỏ ra thiếu kiên nhẫn, trả lời qua loa, không nắm rõ thông tin (đặc biệt về tài nguyên số hoặc quy định mới), hoặc có thái độ thờ ơ khi sinh viên cần hỗ trợ. Sự khác biệt này gây hoang mang và đôi khi khiến sinh viên e ngại khi cần giúp đỡ.

- **Giám sát/Quy định:** Sinh viên cảm nhận sự thiếu sót trong việc nhắc nhở các quy định (ví dụ: giữ im lặng, ăn uống trong thư viện).

4.4. Đề xuất của sinh viên

Nhân viên: Tổ chức các buổi đào tạo thường xuyên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ khách hàng và cập nhật kiến thức (đặc biệt là tài nguyên số) cho tất cả nhân viên. Xây dựng cơ chế phản hồi ẩn danh về thái độ phục vụ.

Không gian: Nghiên cứu giải pháp quản lý chỗ ngồi hiệu quả hơn trong giờ cao điểm (có thể là hệ thống đặt chỗ online), quy định rõ ràng và giám sát chặt chẽ hơn về tiếng ồn tại các khu vực yêu cầu im lặng.

Tài liệu: Tạo kinh nghiệm đề xuất mua sách/tài liệu dễ dàng hơn cho sinh viên. Tổ chức thêm các workshop hướng dẫn khai thác hiệu quả thư viện số.

Truyền thông: Cải thiện kênh thông báo các thông tin quan trọng của thư viện (website, fanpage, bảng tin).

5. Một số khuyến nghị

5.1. Cải thiện tác phong và thái độ phục vụ của nhân viên

- **Đào tạo kỹ năng chuyên sâu:** Thư viện cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ, giúp nhân viên nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và làm việc nhóm. Các khóa học nên tập trung vào tình huống thực tế, mời chuyên gia chia sẻ kinh nghiệm, và cập nhật xu hướng mới trong ngành dịch vụ để đáp ứng tốt nhu cầu người dùng.
- **Giám sát và đánh giá hiệu quả:** Áp dụng hệ thống đánh giá minh bạch như quan sát thực tế, khảo sát định kỳ, hoặc công nghệ giám sát để đảm bảo chất lượng phục vụ. Đặt vai trò người quản lý trong việc hỗ trợ, nhắc nhở kịp thời và xử lý vi phạm một cách công bằng, đồng thời khuyến khích nhân viên tự cải thiện.

5.2. Thực hiện nghiêm túc các quy định và bảo vệ quyền lợi sinh viên

- **Tăng cường tư vấn và hỗ trợ:** Nhân viên thư viện cần đóng vai trò tư vấn, hỗ trợ sinh viên nắm rõ quy định và giải quyết thắc mắc kịp thời. Thư viện nên tổ chức hội thảo, gặp gỡ trực tiếp và triển khai công cụ tư vấn trực tuyến như chatbot để nâng cao hiệu quả hỗ trợ.

Những biện pháp này sẽ đảm bảo hoạt động minh bạch, xây dựng niềm tin và sự hài lòng của sinh viên, góp phần tạo dựng môi trường học tập hiện đại và thân thiện.

6. Kết luận

Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVQUAL cho thấy "Tính hữu hình", "Năng lực phục vụ" và "Thư viện số" là những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của thư viện. Kết quả này khẳng định vai trò của cơ sở vật chất hiện đại và ứng dụng công nghệ trong việc đáp ứng nhu cầu học tập của sinh viên. Trong thời đại bùng

nỗ thông tin, thư viện cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ nhân viên, để trở thành cầu nối tri thức hiệu quả, hỗ trợ sinh viên trong suốt quá trình học tập.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cruz, M. C., Gutiérrez, L. A., & López, M. G. (2011). Adjusting servqual model in a high education library service.
2. Châu, L., Anh, K., Bình, H., Hân, M., & Thủy, M. (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ mobile banking trong thanh toán học phí: nghiên cứu tại trường đại học ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh. Hội thảo nghiên cứu khoa học sinh viên về Kinh tế học, Kinh doanh, Quản lý Lần thứ 8, 1, 418-428.
3. Giang, N. H. (2016). Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi lựa chọn công ty chứng khoán của nhà đầu tư cá nhân trên thị trường chứng khoán Việt Nam (thesis).
4. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). Multivariate Data Analysis (lần xuất bản 7). Pearson Education Limited.
5. Khoa, M. T., Hải, L. H., Đào, L. K., Nhuận, N. V., & Nhân, C. B. (2023). CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG NGÂN HÀNG KĨ THUẬT SỐ CỦA SINH VIÊN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH. HỘI THẢO NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN VỀ KINH TẾ HỌC, KINH DOANH, QUẢN LÝ LẦN THỨ 8, 1.
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal Of Retailing, 12-40.
7. Tòng, N. T. (2016). ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC BẠC LIÊU. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, 86-93.
8. Thọ, N. D. (2011). Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: Thiết kế và thực hiện. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
9. Trang, N. T., & Hương, T. X. (2010). CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SO SÁNH GIỮA HAI MÔ HÌNH: CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT/CHỨC NĂNG VÀ SERVQUAL. Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ

Trần Thị Hồng Chi, Nguyễn Lê Trúc Phượng, Đoàn Tuệ Trần
Email: 050611231334@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Xây dựng và phát triển thư viện hiện đại tại các trường đại học là sự cấp thiết nhằm đáp ứng tiêu chuẩn, lợi ích trong nước và quốc tế, đồng thời nâng cao chất lượng giáo dục, nghiên cứu và hội nhập toàn cầu. Một thư viện hiện đại, phát triển cần được thiết kế với không gian linh hoạt, tích hợp công nghệ, công cụ tiên tiến như thư viện số, hệ thống quản lý tự động, và cơ sở dữ liệu quốc tế, để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và sáng tạo của sinh viên, giảng viên. Thư viện không chỉ là nơi lưu trữ học liệu mà còn trở thành trung tâm tri thức, sáng tạo và kết nối cộng đồng học thuật. Việc đầu tư vào cơ sở hạ tầng, nhân sự và tài nguyên hiện đại sẽ góp phần nâng cao uy tín của các trường đại học, đáp ứng nhu cầu đào tạo nhân lực chất lượng cao, thúc đẩy nghiên cứu đổi mới và khẳng định vị thế của các cơ sở giáo dục trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Từ khóa: chuyển đổi số, thư viện số, chất lượng thư viện.

Nội dung bài viết: Xây dựng và phát triển thư viện hiện đại tại các trường đại học đáp ứng tiêu chuẩn trong nước và quốc tế.

I. Mở đầu:

1. Giới thiệu chung

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 diễn ra mạnh mẽ, giáo dục đại học ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. Trước yêu cầu của một xã hội thông tin, nền kinh tế tri thức, xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, dưới tác động mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông, nhu cầu của người dùng ngày càng cao, đa dạng, đòi hỏi các thư viện đại học cần chuyển biến, đổi mới mạnh mẽ để thích ứng với vai trò và nhiệm vụ mới. Để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và đổi mới sáng tạo, thư viện hiện đại trở thành một yếu tố không thể thiếu tại các trường đại học để giúp sinh viên có những trải nghiệm tuyệt vời và hữu ích khi đến thư viện. Thư viện hiện đại không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu mà còn là trung tâm học tập, nghiên cứu và đổi mới tri thức. Việc xây dựng và phát triển thư viện đại học đáp ứng tiêu chuẩn trong nước và quốc tế là nhu cầu cấp thiết, nhằm hỗ trợ toàn diện cho giảng viên, sinh viên.

2. Tầm quan trọng của việc xây dựng và phát triển thư viện hiện đại đáp ứng tiêu chuẩn trong nước và quốc tế

2.1. Nâng cao chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu

Hỗ trợ quá trình học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên

Thư viện hiện đại cung cấp tài liệu học tập, nghiên cứu, bài báo khoa học và sách điện tử chất lượng cao.

Sinh viên và giảng viên dễ dàng tiếp cận nguồn dữ liệu trực tuyến, học liệu số từ các nhà xuất bản lớn trên thế giới như Springer, Elsevier, Taylor & Francis.

2.2. Thúc đẩy hội nhập quốc tế trong giáo dục đại học

Thư viện hiện đại kết nối với các cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế, tạo điều kiện cho sinh viên và giảng viên tiếp cận với kho tài liệu khổng lồ của các trường đại học danh tiếng trên thế giới.

Tăng cường khả năng trao đổi học thuật, học liệu giữa các trường đại học trong và ngoài nước.

2.3. Ứng dụng công nghệ hiện đại, tối ưu hóa hoạt động quản lý thư viện

Thư viện hiện đại sử dụng hệ thống quản lý tự động (RFID, hệ thống mượn/trả sách tự động) giúp giảm tải công việc thủ công và nâng cao hiệu suất vận hành.

Các kho dữ liệu học thuật được tổ chức khoa học, dễ tra cứu, tiết kiệm thời gian cho người dùng.

3. Tiêu chuẩn thư viện trong nước và quốc tế

Tiêu chí	Tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN, Thông tư Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)	Tiêu chuẩn quốc tế (IFLA, ISO, ALA, UNESCO,...)
Cấu trúc thư viện	Quy định về diện tích, số chỗ ngồi dựa theo cấp độ thư viện (trường học, đại học, nơi công cộng,...).	IFLA khuyến nghị không gian linh hoạt và diện tích phù hợp để phù hợp đa dạng đối tượng.
Bộ sưu tập về tài liệu	Quy định tối thiểu về số lượng sách/tài liệu trên người. Ví dụ 3-5 tài liệu/người.	IFLA khuyến nghị thư viện có tối thiểu 2 tài liệu/người, tùy loại hình hoạt động của thư viện.
Chuẩn biên mục	Sử dụng chuẩn MARC21, AACR2, RDA và một số chuẩn riêng của Việt Nam.	Sử dụng chuẩn MARC21, AACR2, RDA, Dublin Core,... được sử dụng rộng rãi.
Hệ thống phân loại	Áp dụng khung phân loại Việt Nam	Áp dụng DDC(Dewey Decimal Classification), UDC(Universal Decimal Classification), ...
Dịch vụ thư viện	Dịch vụ đọc tại chỗ, có thẻ mượn mang về, cung cấp một	Mô hình thư viện cộng đồng, tích hợp thêm công nghệ AI,..

	số tài liệu cho các đối tượng có thẻ thư viện.	
Ứng dụng công nghệ, thông tin	Đang trong quá trình chuyên đổi, số hóa tài liệu, thư viện số.	Sử dụng công nghệ để quản trị thư viện.
Nhân sự trong thư viện	Yêu cầu trình độ tối thiểu từ trung cấp/thạc sĩ tùy từng cấp độ thư viện.	Khuyến nghị nhân sự có bằng chuyên môn cao, sẽ được đào tạo liên tục, cập nhật thêm nhiều về sự thay đổi mới.
Kết nối và hợp tác	Hợp tác với các thư viện trong nước (Thư viện Quốc gia, Thư viện các trường đại học).	Hợp tác toàn cầu, có thể hợp tác, liên kết với các thư viện trên Thế giới).

4. Đặt vấn đề

“Tại sao phải xây dựng và phát triển thư viện hiện đại tại các trường đại học đáp ứng chuẩn trong nước và quốc tế?”

Trong tham luận “Thư viện đại học trong tương lai”, Geoff Curtis đã xác định: “Thư viện là nền tảng phục vụ việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu tại trường đại học”. Không chỉ vậy, thư viện còn là giảng đường thứ 2, ngôi nhà mở ra tri thức của các sinh viên trong môi trường đại học. Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề này, chúng ta cần chú trọng xây dựng và phát triển thư viện hiện đại theo hướng toàn diện và bền vững.

Xây dựng thư viện hiện đại tại các trường đại học theo chuẩn quốc tế là nhu cầu cấp thiết trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyên đổi số. Thư viện hiện đại cung cấp tài liệu đa dạng, hỗ trợ học tập linh hoạt, giúp sinh viên tự học và nghiên cứu hiệu quả. Không gian học tập tiện nghi, cơ sở dữ liệu quốc tế như Scopus, Springer, IEEE góp phần nâng cao chất lượng nghiên cứu. Thư viện đạt chuẩn quốc tế còn nâng tầm uy tín và xếp hạng của trường, thúc đẩy hợp tác quốc tế và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao.

5. Sự chuyển dịch từ mô hình thư viện truyền thống sang thư viện số và thư viện thông minh

Sự chuyển dịch từ thư viện truyền thống sang thư viện số và thư viện thông minh giúp cải thiện khả năng tiếp cận và nâng cao hiệu quả quản lý tài nguyên. Nếu như thư viện truyền thống yêu cầu người dùng đến trực tiếp để tra cứu sách, thì thư viện số như Google Books hay Thư viện số Quốc gia Việt Nam cho phép truy cập từ xa, tìm kiếm nhanh chóng qua internet. Thư viện thông minh còn tiên tiến hơn khi ứng dụng AI, IoT và Big Data để tự động hóa dịch vụ, như chatbot hỗ trợ tra cứu, hệ thống RFID quản lý sách, hay AI để xuất tài liệu phù hợp với từng người dùng.

II. Thực trạng và một vài ví dụ về thư viện trong nước và quốc tế

1. Thực trạng về thư viện trong nước

Thực trạng hệ thống thư viện tại các trường đại học hiện nay cho thấy sự phân hóa rõ rệt giữa các trường hiện đại và các trường truyền thống. Nhiều trường đại học lớn như Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia TP.HCM, RMIT Việt Nam đã đầu tư xây dựng thư viện hiện đại, ứng dụng công nghệ số, tự động hóa quy trình mượn – trả tài liệu và cung cấp kho tài liệu số trực tuyến, đáp ứng tốt nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên.

Tuy nhiên, ở nhiều trường đại học nhỏ hoặc các trường địa phương, thư viện vẫn ở trạng thái lạc hậu, hạn chế về cơ sở vật chất, kho tài liệu ít được cập nhật và chủ yếu là sách in. Nguồn tài liệu số hóa và cơ sở dữ liệu quốc tế như Scopus, Springer hay IEEE vẫn còn thiếu, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc tiếp cận các nghiên cứu khoa học mới nhất. Hệ thống quản lý thủ công, quy trình mượn – trả tài liệu mất nhiều thời gian và đội ngũ nhân viên thư viện thiếu kỹ năng về công nghệ hiện đại cũng là vấn đề nổi bật. Nguyên nhân của thực trạng này xuất phát từ việc hạn chế về nguồn tài chính, nhận thức chưa đầy đủ của các trường đại học về vai trò của thư viện và khó khăn trong việc chuyển đổi số. Sự khác biệt về thương hiệu, ngân sách, quy mô và uy tín trường học cũng ảnh hưởng rất nhiều đến nguồn tài chính dẫn đến việc đầu tư cho thư viện không đồng đều. Trường có quy mô lớn hơn sẽ được ưu tiên hơn trong định hướng phát triển hội nhập quốc tế; bên cạnh đó, còn được ưu tiên hơn về công nghệ hiện đại, các chính sách giáo dục tiên tiến và trình độ chuyên môn. Vì vậy, ta có thể dễ dàng thấy được việc thiếu đồng đều trong chính sách hỗ trợ giáo dục đã làm ngày càng nghiêm trọng trong việc phát triển mô hình thư viện.

Ngoài ra, cũng có một nguyên nhân dẫn đến sự chênh lệch giữa các thư viện đại học Việt Nam đó là do thiếu mô hình liên thông thư viện hiệu quả. Chúng ta có thể nhận thấy rằng sự liên kết giữa các trường đại học vẫn còn khá rời rạc và thiếu chặt chẽ, các thư viện vẫn chưa được kết nối với nhau, việc phối hợp chia sẻ tài liệu số hay các tài nguyên khác còn kém. Việc thiếu sự phối hợp đồng bộ giữa các trường đại học lớn nhỏ dẫn đến việc lãng phí nguồn lực cũng như tạo ra khoảng cách trong việc tiếp cận tri thức. Mô hình liên thông thư viện không chỉ giúp chúng ta dừng lại ở việc chia sẻ, đóng góp tài nguyên với nhau, tối ưu hóa khả năng phục vụ thông tin mà bên cạnh đó còn giúp trong việc nâng cao cơ sở hạ tầng công nghệ tương đồng, các phần mềm thư viện được khai thác, mở rộng và kết nối mạnh mẽ hơn. Từ đó, có thể thấy rằng việc tìm tòi và học hỏi thông qua mô hình thư viện là điều vô cùng tất yếu và cần thiết để lĩnh hội thêm nhiều tri thức quý báu của nhân loại không chỉ trong nước mà còn là ngoài nước. Để khắc phục, các trường cần đầu tư cơ sở vật chất, hiện đại hóa quy trình quản lý, mở rộng kho tài liệu số và tăng cường hợp tác quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên và giảng viên trong bối cảnh giáo dục hội nhập và chuyển đổi số.

Theo Helene Blowers và Nancy Davenport: “Dịch vụ thư viện hiện đại cần thúc đẩy tạo ra tri thức chứ không chỉ là sử dụng kiến thức. Không giống như các dịch vụ thư viện của quá khứ tập trung vào phân phối sách và tài liệu nghiên cứu theo cách cung cấp

thông tin một chiều. Thư viện hiện đại tạo ra một không gian nơi mà bạn đọc có thể tham gia nhiều hơn vào quá trình thông tin như bàn luận, trao đổi và phát triển những ý tưởng mới. Đánh giá về hiệu quả hoạt động thư viện không chỉ căn cứ trên số lượng các dịch vụ được cung cấp hoặc số người đến với thư viện, mà cần dựa trên những ảnh hưởng và tác động thực sự của thư viện đến cộng đồng”.

Mặc dù Việt Nam có số lượng thư viện công cộng lớn nhất Đông Nam Á với khoảng 6.991 thư viện, cao hơn Thái Lan (2.116 thư viện) và Malaysia (1.392 thư viện), nhưng mức đầu tư tài chính vẫn còn hạn chế so với khu vực và quốc tế. Dự án thư viện điện tử dùng chung cho 45 trường đại học tại Việt Nam có vốn đầu tư 11 triệu USD, trong khi ngân sách hàng năm của Thư viện Quốc gia Việt Nam chỉ khoảng 30 tỷ đồng (~1,2 triệu USD). So sánh với quốc tế, các trường đại học Mỹ chi hơn 6,8 tỷ USD cho thư viện, riêng Thư viện Đại học Harvard có kinh phí 133 triệu USD mỗi năm. Chính phủ Singapore cũng đầu tư hơn 150 triệu SGD (~110 triệu USD) để hiện đại hóa hệ thống thư viện. Bên cạnh đó, Việt Nam mới chỉ bước đầu ứng dụng công nghệ RFID, AI chatbot và thư viện số, trong khi các nước phát triển như Mỹ, Anh, Singapore đã triển khai mạnh AI, IoT và dữ liệu lớn để tối ưu hóa vận hành và cá nhân hóa trải nghiệm người dùng. Điều này cho thấy Việt Nam cần tăng cường đầu tư và đẩy mạnh chuyển đổi số trong lĩnh vực thư viện để bắt kịp xu hướng thư viện thông minh trên thế giới.

2. Ví dụ trong nước và quốc tế

2.1. Thư viện Đại học Harvard (Harvard Library, Mỹ)

2.1.1. Tổng quan

Chuẩn quốc tế: Đáp ứng các tiêu chuẩn của Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ (ALA) và là thành viên của hệ thống Association of Research Libraries (ARL).

Quy mô: Đây là một trong những thư viện lớn nhất thế giới với 20 triệu đầu sách và kho dữ liệu phong phú nhất toàn cầu.

2.1.2. Điểm nổi bật

Kho dữ liệu khổng lồ: Hơn 20 triệu đầu sách in, tạp chí học thuật, luận án, bài báo khoa học và tài liệu quý hiếm. Truy cập các cơ sở dữ liệu nghiên cứu nổi tiếng như Web of Science, Scopus, ProQuest, JSTOR.

Công nghệ quản lý thông tin:

Hệ thống quản lý dữ liệu thông minh: Hệ thống tìm kiếm tài liệu toàn cầu, cho phép sinh viên và giảng viên Harvard truy cập từ xa thông qua tài khoản cá nhân.

AI và dữ liệu lớn (Big Data): Sử dụng AI và phân tích dữ liệu lớn để đưa ra các gợi ý cá nhân hóa cho sinh viên dựa trên lịch sử tìm kiếm của họ.

Thư viện số hóa: Nhiều tài liệu quý hiếm được số hóa để bảo tồn và chia sẻ với người học trên toàn thế giới.

Không gian học tập đa dạng:

Có các phòng học nhóm, khu nghiên cứu yên tĩnh, phòng nghiên cứu cá nhân và phòng học 24/7.

Tích hợp các khu vực sáng tạo, giúp sinh viên phát triển các dự án học thuật.

2.2. Thư viện Rmit

Tổng quan:

Vị trí: Thuộc Đại học RMIT Việt Nam, chi nhánh của Đại học RMIT Úc.

Chuẩn quốc tế: Được công nhận là thư viện đạt chuẩn quốc tế về cơ sở vật chất, tài liệu và công nghệ.

Điểm nổi bật:

Nguồn tài liệu số đa dạng:

- Cung cấp cơ sở dữ liệu quốc tế như Emerald, IEEE, ScienceDirect.
- Tài liệu học thuật đa ngôn ngữ, giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận tri thức quốc tế.

Công nghệ thông minh:

- Hệ thống truy cập tài liệu trực tuyến 24/7 từ bất kỳ đâu trên thế giới.
- Hệ thống mượn – trả tự động, tối ưu hóa thời gian của sinh viên.

Không gian học tập linh hoạt:

- Phòng học nhóm, phòng thảo luận, phòng yên tĩnh, và các không gian sáng tạo mở.

2.3. Thư viện Quốc gia Singapore

Tổng quan:

Thư viện Singapore là một trong những thư viện tiên tiến nhất trong khu vực Châu Á với một kho tàng sách khổng lồ kết hợp với không gian hiện đại, áp dụng công nghệ AI hỗ trợ người dùng sử dụng, tìm kiếm tài liệu một cách tiện lợi, dễ dàng nhất.

Điểm nổi bật:

Hệ thống AI thông minh: AI được sử dụng trong thư viện để phân tích thói quen đọc sách của người dùng, đề xuất thêm về các loại tài liệu khác phù hợp hơn, làm nâng cao trải nghiệm học tập.

Robot công nghệ hiện đại: Robot được sử dụng để sắp xếp sách, hỗ trợ tìm kiếm, giải đáp thắc mắc của người dùng.

Không gian sáng tạo: Có khu vực dành riêng cho các hoạt động in ấn 3D, lập trình robot, có thể áp dụng lý thuyết vào trong thực tế bằng các hoạt động trên.

2.4. Thư viện Dokk1 (Đan Mạch)

Tổng quan:

Dokk1 là một trong những thư viện thông minh, có quy mô lớn nhất khu vực Châu Âu với các thiết kế độc đáo, kết hợp với công nghệ thông tin hiện đại làm tối ưu hóa trải nghiệm của các người dùng. Thu hút được triệu người đến tham quan và sử dụng.

Điểm nổi bật:

Công nghệ RFID: Mỗi cuốn sách trong thư viện đều được gắn chip RFID giúp cho người đọc, người mượn trả về đúng vị trí chỗ mà không cần phải chờ đợi xếp hàng để cung cấp thông tin.

Không gian học tập linh hoạt, hiện đại: Có các phòng học nhóm, hội thảo đều được trang bị các thiết bị tiên tiến để phục vụ tốt nhất cho người sử dụng.

Trợ lý ảo AI: AI được dùng để tra cứu thêm về thông tin sách, đề xuất các tài liệu liên quan, hướng dẫn tìm kiếm và sử dụng dễ dàng.

Robot hỗ trợ: được dùng để quét dọn, sắp xếp lại sách, hỗ trợ người dùng khi cần thiết.

III. Thách thức của thư viện tại các trường Đại học trong nước và quốc tế

1. Thách thức của thư viện Đại học trong nước

Thư viện đại học đóng một vai trò quan trọng trong việc cung cấp kiến thức và hỗ trợ nghiên cứu trong bối cảnh giáo dục đại học ở Việt Nam đang chịu áp lực từ việc đổi mới và hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, các thư viện đang phải đối mặt với nhiều vấn đề, bao gồm cơ sở hạ tầng lạc hậu, hạn chế về tài nguyên, chuyển đổi số chưa hoàn thành và việc phải đổi mới mô hình hoạt động để phù hợp với thói quen của người dùng hiện đại.

1.1. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị lạc hậu

Các thư viện đại học ở Việt Nam vẫn sử dụng cơ sở hạ tầng cũ và không đáp ứng được các yêu cầu học tập hiện đại. Các phòng đọc thường nhỏ và thiếu ánh sáng và không khí điều hòa, khiến sinh viên bất tiện khi sử dụng. Hơn nữa, sự đầu tư vào các thiết bị hỗ trợ như máy tính, máy in và phần mềm quản lý thư viện chưa đủ. Tình trạng này làm giảm trải nghiệm người dùng và hiệu quả sử dụng thư viện.

Cải tạo cơ sở vật chất và trang bị các thiết bị hiện đại là cần có sự đầu tư đồng bộ để giải quyết vấn đề này. Một môi trường học tập thoải mái với nhiều tiện nghi hỗ trợ sẽ thu hút sinh viên và giảng viên đến thư viện nhiều hơn.

1.2. Hạn chế về nguồn tài nguyên học thuật

Thư viện Việt Nam thường có ngân sách hạn chế để duy trì và phát triển. Điều này khiến việc mở rộng đầu tư vào cơ sở vật chất và công nghệ trở nên khó khăn. Nhiều thư viện địa phương chỉ có thể duy trì các hoạt động cơ bản với sự hỗ trợ ngân sách hạn chế. Ngân sách hạn chế là lý do chính khiến một số thư viện không thể mua các tài liệu học thuật, tạp chí khoa học chuyên ngành hoặc tài nguyên điện tử quốc tế có bản quyền. Trong khi, những tài liệu này vẫn rất quan trọng đối với giáo dục và nghiên cứu, đặc biệt là trong những lĩnh vực như y học và khoa học công nghệ, nơi có thông tin liên tục.

Ngoài ra, việc thiếu các tài liệu học thuật quan trọng có thể dẫn đến việc tụt hậu trong việc tiếp cận tri thức trên toàn thế giới. Để giải quyết vấn đề này, nhà nước nên đưa ra các chính sách hỗ trợ tài chính hoặc khuyến khích hợp tác với các tổ chức giáo dục trong và ngoài nước để gia tăng ngân sách và tiếp cận tài nguyên. Đặc biệt, việc phát triển các nguồn tài nguyên nội địa cũng là một giải pháp có thể thực hiện được và phù hợp với bối cảnh của Việt Nam.

1.3. Chuyển đổi số chưa hoàn thiện

Thư viện số đã được triển khai tại một số trường đại học ở Việt Nam. Tuy nhiên, quá trình số hóa tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử vẫn chậm chạp. Sự thiếu đồng bộ giữa các hệ thống quản lý thư viện số khiến việc chia sẻ tài nguyên và thông tin giữa các trường đại học trở nên khó khăn hơn. Bên cạnh đó, nhiều cơ sở vẫn chưa xây dựng các nền tảng trực tuyến mạnh mẽ, khiến người dùng khó truy cập tài liệu. Công nghệ lạc hậu làm giảm khả năng các thư viện trong vai trò cung cấp thông tin cho xã hội.

Để tối ưu hóa và tạo điều kiện cho việc chia sẻ thông tin, ta nên sử dụng các công nghệ hiện đại hơn trong quản lý và vận hành thư viện số đồng thời nên thúc đẩy các liên kết giữa các thư viện. Ngoài ra, các chiến lược cụ thể cũng cần được đưa ra để đào tạo các nhà quản lý chuyển đổi số.

1.4. Thiếu kỹ năng sử dụng và quản lý công nghệ

Mặc dù các nhân viên thư viện đóng một vai trò quan trọng trong việc vận hành và phát triển thư viện, nhưng họ không được đào tạo đầy đủ về quản lý dữ liệu và sử dụng phần mềm hiện đại. Các công cụ như hệ thống quản lý thư viện số và phần mềm phân tích dữ liệu thường rất ít được sử dụng.

Thư viện tại Việt Nam vẫn còn thiếu nguồn nhân lực chất lượng và về cả số lượng. Các chương trình đào tạo chuyên gia vẫn chưa đáp ứng được các yêu cầu, nội dung chương trình đào tạo vẫn chưa được cập nhật và thiếu tính ứng dụng thực tế. Kỹ năng quản trị dữ liệu, vận hành thông tin điện tử và giao tiếp với các nhà cung cấp tài nguyên quốc tế là những kỹ năng mà các thư viện hiện đại cần. Nhiều nhân viên không có sự đào tạo bài bản, phải tự tìm tòi trong quá trình làm việc và học tập.

Đào tạo chuyên sâu cho cán bộ thư viện sẽ cải thiện hiệu quả quản lý và vận hành thư viện bằng cách nâng cao kỹ năng và khả năng sử dụng các công cụ công nghệ mới. Đồng thời, bằng cách hợp tác và chia sẻ kinh nghiệm với nhau, các cán bộ thư viện trên toàn quốc sẽ có lợi trong việc cải thiện kỹ năng quản lý công nghệ.

1.5. Thay đổi nhu cầu và thói quen của người dùng

Cách học sinh và giảng viên sử dụng các tài nguyên học thuật đã thay đổi đáng kể nhờ sự phát triển của công nghệ thông tin. Vì sự nhanh chóng và dễ sử dụng, họ ngày càng ưa chuộng sử dụng các nền tảng số như Google Scholar và các trang cung cấp tài liệu mở. Tuy nhiên, thư viện đại học phải đổi mới với một thách thức lớn trong việc giữ chân người dùng.

Thư viện phải đổi mới mô hình hoạt động của họ, tạo ra các hệ thống tìm kiếm trực tuyến mạnh mẽ và cung cấp các tài nguyên phong phú. Đồng thời, việc thiết lập các chương trình hướng dẫn về cách sử dụng hiệu quả các tài nguyên của thư viện cũng sẽ giúp tăng giá trị của thư viện đối với người dùng. Tận dụng công nghệ để cá nhân hóa trải nghiệm của người dùng cũng là một xu hướng cần xem xét.

1.6. Thiếu sự kết nối giữa các thư viện đại học

Một trong những hạn chế lớn nhất hiện nay là các thư viện đại học trong nước không được kết nối chặt chẽ. Nhiều thư viện phải hoạt động độc lập do thiếu một hệ

thống hợp tác và chia sẻ tài nguyên. Điều này dẫn đến sự lãng phí nguồn lực và khó khăn trong việc cung cấp thông tin kịp thời cho sinh viên và giảng viên.

Một mạng lưới thư viện liên kết trên toàn quốc sẽ giúp tối ưu hóa tài nguyên, giảm chi phí hoạt động và tăng khả năng người dùng tiếp cận tài liệu. Điều này cũng đồng nghĩa với việc các trường đại học có thể hợp tác với nhau để cung cấp các tài nguyên học thuật tốt. Ngoài ra, việc sử dụng các công nghệ đồng bộ cũng như thiết lập các tiêu chuẩn chung sẽ giúp cải thiện hiệu quả hoạt động của hệ thống thư viện của cả nước.

2. Thách thức của thư viện Đại học quốc tế

Mặc dù có các cơ sở vật chất và nguồn tài chính tốt hơn, nhưng các thư viện đại học ở nước ngoài cũng phải đối mặt với những thách thức trong thời đại hiện đại và toàn cầu hóa. Do sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, các thư viện phải liên tục đổi mới hệ thống quản lý, số hóa tài liệu và phát triển nền tảng tương tác trực tuyến hỗ trợ học tập và nghiên cứu. Thư viện đại học quốc tế đang phải đối mặt với những thách thức khi phải cân bằng giữa việc tuân thủ các giá trị truyền thống và theo đuổi các xu hướng mới.

2.1. Thách thức trong chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ

Một xu hướng tất yếu là chuyển sang thư viện số trong thời đại số hóa. Thư viện số đã giúp mở rộng nguồn lực, tiết kiệm không gian lưu trữ và truy cập từ mọi nơi. Tuy nhiên, để thực hiện sự thay đổi này, các thư viện phải đầu tư lớn vào cơ sở hạ tầng công nghệ của họ, bao gồm các máy chủ, nền tảng trực tuyến và phần mềm quản lý thư viện.

Ngoài ra, số hóa tài liệu truyền thống không phải đều dễ dàng, đặc biệt là tài liệu cổ và quý hiếm. Việc cung cấp, số hóa và bảo quản các tài liệu này cần rất nhiều thời gian, công sức và tiền bạc.

Khả năng đảm bảo tốc độ truy cập và trải nghiệm người dùng mượt mà cũng là một thách thức. Thư viện phải cung cấp cho sinh viên quốc tế đến từ nhiều quốc gia một nền tảng số ổn định, dễ sử dụng và hỗ trợ nhiều ngôn ngữ. Điều này làm tăng áp lực về chi phí vận hành và áp lực về công nghệ.

2.2. Chi phí bản quyền và tài liệu học thuật đắt đỏ

Thư viện đại học quốc tế phải có nguồn tài liệu học thuật phong phú và thường xuyên được cập nhật. Nhưng bản quyền truy cập các cơ sở dữ liệu nghiên cứu từ các nhà xuất bản lớn đang tăng lên. Các tạp chí khoa học, sách điện tử và nghiên cứu chuyên sâu thường rất đắt tiền, đặc biệt là những tài liệu tốt từ các nhà xuất bản quốc tế.

Thêm vào đó, các thư viện cũng phải xem xét chi phí cần thiết để mua các tài liệu đáp ứng nhu cầu của học sinh và giảng viên từ nhiều ngành học. Để đối phó với áp lực này, các trường đại học phải có chiến lược rõ ràng để phân bổ ngân sách cho thư viện của họ trong khi vẫn đảm bảo cung cấp tài liệu chất lượng và đầy đủ.

2.3. Đảm bảo sự đa dạng và toàn diện của nguồn tài liệu

Sinh viên đến từ nhiều quốc gia và nền văn hóa đến từ thư viện đại học quốc tế. Do đó, sẽ là một thách thức để đảm bảo rằng nguồn tài liệu mang tính toàn diện, bao

gồm cả sách giáo khoa, tài liệu tham khảo, nghiên cứu học thuật và tài liệu số bằng nhiều ngôn ngữ.

Hơn nữa, các thư viện phải xem xét cách cân bằng giữa các nguồn tài liệu quốc tế và tài liệu học thuật bản địa để hỗ trợ sinh viên theo học các chương trình học đa dạng. Sự thiếu hụt tài liệu có thể ảnh hưởng đến kết quả học tập và nghiên cứu của sinh viên, đặc biệt là các sinh viên quốc tế không thông thạo ngôn ngữ chính của thư viện.

2.4. Không gian học tập và nhu cầu sử dụng thư viện

Thư viện số đang trở nên phổ biến, nhưng không gian thư viện truyền thống vẫn cần thiết. Thư viện không chỉ là nơi bạn có thể tìm kiếm tài liệu; nó còn là nơi bạn có thể học tập, thảo luận nhóm và nghiên cứu một cách yên tĩnh. Tình trạng quá tải không gian thường xảy ra trong các kỳ thi và thời điểm cao điểm của năm học.

Các thư viện đại học quốc tế phải đổi mới với áp lực phải mở rộng và thiết kế lại không gian học tập để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng. Ngoài ra, là một bài toán khó để kết hợp một không gian yên tĩnh cho nghiên cứu cá nhân với một không gian mở dành cho làm việc nhóm. Ngoài ra, thư viện phải được trang bị thêm máy tính, thiết bị in ấn và phòng họp trực tuyến để đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

2.5. Bảo mật dữ liệu và quyền riêng tư

Bảo mật thông tin người dùng và dữ liệu đã trở thành một vấn đề lớn do số hóa tài liệu và áp dụng các nền tảng công nghệ. Thư viện đại học quốc tế có nghĩa vụ bảo vệ thông tin cá nhân của sinh viên và giảng viên. Ngoài ra, dữ liệu số và học thuật phải được bảo vệ khỏi các cuộc tấn công mạng hoặc vi phạm bản quyền.

Các thư viện phải hợp tác với nhiều nhà cung cấp và nền tảng bên ngoài, khiến việc quản lý và bảo vệ dữ liệu trở nên phức tạp hơn.

IV. Giải pháp xây dựng và phát triển thư viện tại các trường Đại học trong nước và quốc tế

1. Nâng cấp cơ sở hạ tầng trong thư viện

Nâng cấp thư viện cho sinh viên checkin ra vào bằng cách nhận diện khuôn mặt và quét thẻ sinh viên. Không những vậy, các trường đại học có thể tạo thêm phần mềm tích hợp trên điện thoại về việc quản lý khu vực về sách giúp cho sinh viên dễ dàng tìm kiếm sách mà mình muốn. Sinh viên có thể tìm sách mình muốn bằng cách gõ tên môn học, từ khóa về môn học ứng dụng sẽ hiển thị những loại sách sinh viên có thể tham khảo, vị trí để sách. Nhà trường cũng có thể thêm máy cảm ứng ở đầu thư viện giúp ích cho việc quản lý, hướng dẫn sinh viên lựa chọn sách mà sinh viên cần, tìm kiếm sách dễ dàng hơn, tiện lợi cho việc sinh viên mượn sách, trả sách bằng cách quét mã sách. Sinh viên thực hiện việc đó một cách dễ dàng, nhanh chóng và tiện lợi.

Khuyến khích các trường đại học xây dựng thêm các khu học tập đa năng như: khu học tập riêng tư, học theo nhóm kết hợp chỗ thư giãn, nghỉ ngơi phù hợp với nhu cầu của đa dạng sinh viên cũng như giảng viên. Bên cạnh đó, thư viện cũng nên trang bị những thiết bị tiên tiến, công cụ kết hợp với tiện ích (wifi, ánh sáng...) hỗ trợ cho sinh viên học tập và giảng viên có thể nghiên cứu.

Bằng việc nâng cấp cơ sở hạ tầng như trên sẽ khiến cho sinh viên càng thêm thích hơn về thư viện, hứng thú nhiều hơn về thư viện và sẽ tới thư viện nhiều hơn.

2. Nguồn tài liệu phong phú từ thư viện

Ngoài việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, các trường nên trang bị thêm nhiều nguồn tài liệu cho sinh viên như: sách báo chí, các bài báo cáo nghiên cứu khoa học, tài liệu tham khảo, giáo trình điện tử,... giúp ích cho sinh viên, giảng viên trong việc tìm kiếm về tài liệu, giáo trình để học tập, nghiên cứu.

Xây dựng kho tài liệu số kết nối với thư viện giúp sinh viên tra cứu, tìm kiếm tài liệu dễ dàng, nhanh chóng. Bên cạnh đó, thư viện của các trường đại học nên liên kết với các thư viện quốc gia cũng như quốc tế để tận dụng các nguồn tài nguyên, tài liệu chung, cập nhật các bài viết, báo cáo nghiên cứu mới nhất từ trong nước đến quốc tế. Cập nhật nhiều thể loại sách, báo chí với nhiều ngôn ngữ cũng có thể giúp sinh viên, giảng viên tìm hiểu, nghiên cứu thêm nhiều về kiến thức, văn hóa của nhiều nước trên thế giới.

3. Đào tạo nguồn nhân lực trong thư viện

Nhà trường nâng cao kỹ năng quản lý thư viện bằng cách tổ chức các buổi huấn luyện thêm về công việc quản lý thư viện như quản lý khu vực tài liệu, biết ứng dụng công nghệ số hỗ trợ việc quản lý, hỗ trợ sinh viên.

Mở các buổi họp mặt ngắn qua zoom giúp sinh viên, cũng như các giảng viên hiểu rõ hơn vai trò của thư viện và giới thiệu các phần mềm hỗ trợ trong việc tìm kiếm, phân tích thông tin tài liệu trong thư viện.

Các giải pháp trên không chỉ giúp cải thiện chất lượng thư viện hiện tại mà còn định hướng phát triển bền vững trong tương lai. Việc xây dựng thư viện hiện đại tại các trường đại học không chỉ đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và thư giãn của sinh viên, giảng viên mà còn góp phần nâng cao vị thế giáo dục Việt Nam trên bản đồ tri thức giữa các nước trên thế giới.

V. Kết luận

Để đáp ứng tiêu chuẩn trong nước và quốc tế thì thư viện được xem là hệ thống giáo dục không thể thiếu trong các trường đại học. Thư viện không chỉ là nơi lưu trữ, cung cấp tài liệu học thuật mà còn là trung tâm tri thức, đổi mới và hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. Trong bối cảnh toàn cầu hóa, hiện đại hóa thì các thư viện đại học phải chuyển đổi rất nhiều, từ cách vận hành thư viện truyền thống sang thư viện hiện đại tích hợp công nghệ số, có khả năng kết nối, liên kết với các tài nguyên trên thế giới.

Việc đồng bộ và phát triển thư viện hiện đại, các trường đại học và cộng đồng xã hội là yếu tố then chốt để đạt được mục tiêu phát triển thư viện. Đặc biệt, cơ quan quản lý cần lên kế hoạch để xây dựng chiến lược phát triển thư viện hiện tại cũng như trong tương lai, cung cấp nguồn nhân lực và cơ sở hạ tầng, khuyến khích sử dụng nguồn tài nguyên hiện có trong thư viện. Cũng như kết hợp với công nghệ tiên tiến, phát triển giúp vận hành thư viện một cách dễ dàng hơn. Bên cạnh đó, các trường đại học cần tập trung

nâng cao kỹ năng các nguồn nhân lực bên trong thư viện, tìm kiếm, trau dồi thêm về các cơ sở dữ liệu học thuật phong phú và tạo điều kiện tối ưu cho sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu sử dụng hiệu quả kết quả của các nguồn tài liệu.

Thư viện hiện đại không chỉ đáp ứng nhu cầu học tập, giáo dục nghiên cứu người dùng mà còn đóng vai trò là cầu nối giữa kiến thức truyền thống và kiến thức công nghệ số, công nghệ hiện đại. Việc phát triển thư viện theo hướng hiện đại hóa sẽ tạo điều kiện để giảng viên và sinh viên dễ dàng tiếp cận nhanh chóng với các nguồn thông tin khoa học mới nhất, từ đó nâng cao chất lượng nghiên cứu, việc dạy và học tập. Đồng thời, thư viện hiện đại cũng là công cụ quan trọng đẩy mạnh hợp tác quốc tế, trao đổi tri thức và nâng cao vị thế của giáo dục đại học Việt Nam trên đấu trường quốc tế.

Chỉ khi thư viện ngày càng phát triển, hiện đại hóa và tiến lên bền vững thì mới có thể hoàn thành đầy đủ về việc hỗ trợ giáo dục, học tập và nghiên cứu khoa học, giúp trường đại học đạt được những kết quả vượt trội, tiên bội. Điều này góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội, đào tạo ra được thế hệ ưu tú, nguồn nhân lực dồi dào, sáng tạo, sự liên kết và hội nhập toàn cầu. Đồng thời, thư viện đại học hiện đại cũng sẽ trở thành biểu tượng cho sự tiến bộ, năng động của nền giáo dục Việt Nam, cung cấp vị thế của đất nước trên bản đồ thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chương, N. H. (2006). Đề xuất đổi mới thư viện đại học Việt Nam đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế. Tp. Hồ Chí Minh: thư viện Việt Nam hội nhập và phát triển.
2. http://www.nsl.hcmus.edu.vn/greenstone/collect/kyyeuhnTV/index_ssoc/HASH3c8e.dir/doc.pdf
3. Hùng, Đ. V. (2020). Hợp tác chia sẻ tài nguyên thông tin giữa các thư viện đại học trong kỷ nguyên số. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội.
4. https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/18-vn-hung-kyht-20-nm.pdf
5. Nguyễn Thị Tuyết Trinh; Võ Thị Bạch Trúc. (2019). Nghiên cứu xây dựng thư viện điện tử dùng chung giữa trung tâm học liệu trường đại học Cần Thơ với các thư viện trường đại học, cao đẳng vùng đồng bằng sông Cửu Long. Thông tin và tư liệu, 35-40.
6. http://thuvienlamdong.org.vn:81/bitstream/DL_134679/13983/1/42444-157-134236-1-10-20190905.pdf
7. Thiên, N. V. (2020). Những vấn đề cần quan tâm khi xây dựng thư viện số và những kinh nghiệm từ thực tiễn xây dựng thư viện số tại trường đại học văn hóa Hà Nội . Hà Nội: Đại học Văn hóa Hà Nội:
8. https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/41-nguyn-vn-thien-kyht-20-nm-lic.pdf

PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Hồ Hạnh Mỹ¹, Trần Thị Lộc²

¹Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, myhh@hub.edu.vn

Tóm tắt:

Giáo dục chất lượng và thư viện có mối liên hệ chặt chẽ, cùng tồn tại và phụ thuộc lẫn nhau. Hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học trong các cơ sở giáo dục đại học được thúc đẩy quan trọng nhờ vào hoạt động của thư viện. Thư viện hiện đại để cập đến những cách thức mà thư viện thực hiện và phát triển để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng thay đổi của người dùng trong thời đại kỹ thuật số. Đây cũng là một trong những tiêu chuẩn cần đạt được trong kiểm định chất lượng giáo dục. Bài viết tập trung phân tích thực trạng của hoạt động và dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh, chỉ ra những thuận lợi và thách thức trong quá trình phát triển thư viện hiện đại. Các đề xuất đưa ra nhằm phát triển thư viện hiện đại, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường bao gồm tăng cường đầu tư cho cơ sở vật chất, thực hiện số hóa và chuyển đổi số trong thư viện, nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân sự và đẩy mạnh hoạt động liên kết chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các cơ sở giáo dục đại học trong và ngoài nước.

Từ khóa: thư viện hiện đại, chất lượng giáo dục, hội nhập quốc tế, kiểm định chất lượng.

1. Giới thiệu

Nâng cao chất lượng giáo dục là nhiệm vụ quan trọng của các cơ sở giáo dục đại học. Đặc biệt, trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng số, nhiệm vụ này phải đối diện với nhiều thách thức hơn khi các cơ sở giáo dục đại học phải thực hiện nhiều chức năng khác nhau gồm dạy học, nghiên cứu và dịch vụ giáo dục và tất cả các chức năng này đều bị tác động bởi công nghệ số (Weller và Anderson, 2013). Có rất nhiều yếu tố quyết định chất lượng giáo dục, trong đó không thể không nhắc tới vai trò quan trọng của thư viện.

Hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học trong các cơ sở giáo dục đại học được thúc đẩy quan trọng nhờ vào hoạt động của thư viện. Có thể nói, thư viện cung cấp nguồn kiến thức vô tận, là nơi khơi nguồn và đáp ứng những nhu cầu về thông tin, tri thức của người dạy và người học, là một trong những yếu tố góp phần nâng cao chất lượng giáo dục của các trường đại học.

Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh trong những năm vừa qua không ngừng phát triển và đổi mới, mở rộng các ngành và chuyên ngành đào tạo cũng như gia tăng số lượng sinh viên, học viên. Chất lượng giáo dục là một trong những mục tiêu được chú trọng hàng đầu. Các chương trình đào tạo của nhà trường đạt được chứng

nhận kiểm định chất lượng trong nước và quốc tế. Để đạt được các chứng nhận kiểm định chất lượng này, các chương trình đào tạo phải đáp ứng nhiều tiêu chuẩn khác nhau, trong đó có các tiêu chuẩn về chất lượng thư viện. Trong bối cảnh nhà trường đã và đang mở rộng quy mô đào tạo, nhà trường nhận thức được vai trò quan trọng của thư viện trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin và các dịch vụ thư viện khác phục vụ cho giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Nhiệm vụ xây dựng thư viện hiện đại, nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện góp phần nâng cao chất lượng giáo dục luôn được chú trọng và đầu tư hợp lý.

Trong bài viết này, tác giả trình bày vai trò của thư viện hiện đại trong việc nâng cao chất lượng giáo dục tại các cơ sở giáo dục đại học, phân tích thực trạng thư viện và các dịch vụ thư viện tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh hiện nay, những thuận lợi và thách thức đối với nhà trường trong quá trình xây dựng thư viện hiện đại. Từ đó, tác giả đưa ra một số đề xuất nhằm phát triển thư viện hiện đại góp phần nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

2. Vai trò của thư viện hiện đại đối với chất lượng giáo dục của các cơ sở giáo dục đại học

Các khái niệm về giáo dục chất lượng và thư viện có mối liên hệ chặt chẽ, cùng tồn tại và phụ thuộc lẫn nhau. Chất lượng giáo dục và thư viện không thể tồn tại riêng biệt vì chúng phụ thuộc lẫn nhau. Chất lượng giáo dục và thư viện đóng vai trò là phương tiện để chia sẻ một mục tiêu cuối cùng và là một phần không thể thiếu của nền văn minh nhân loại kể từ khi thành lập, phát triển để đáp ứng nhu cầu và hoàn cảnh thay đổi trong các giai đoạn khác nhau (Cyr và Conway, 2020). Thư viện được công nhận rộng rãi là trung tâm quan trọng cho nghiên cứu và là nguồn cung cấp thông tin thiết yếu. Tầm quan trọng của thư viện không thể bị cường điệu hóa trong việc mang lại lợi ích to lớn cho công chúng (Dei và Asante, 2022).

Thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên, học viên cũng như các học giả, giáo viên, học sinh ở mọi cấp độ giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng (Auten, Croxton và Tingelstad, 2020).

Thư viện hiện đại đề cập đến những cách thức mà thư viện thực hiện và phát triển để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng thay đổi của người dùng trong thời đại công nghệ số. Điều này bao gồm việc cung cấp quyền truy cập vào nhiều tài nguyên thông tin dạng xuất bản phẩm và nguồn tài nguyên thông tin số (Shoaib, Abdullah và Ali, 2020; Harlow và Hill, 2020), chẳng hạn như sách điện tử, cơ sở dữ liệu và tài nguyên học tập trực tuyến, quyền truy cập tạp chí trực tuyến cũng như cung cấp các dịch vụ mới và sáng tạo như không gian sáng tạo, đào tạo về kỹ năng số và các chương trình cho vay công nghệ.

Trải nghiệm thư viện hiện đại cũng nhấn mạnh đến cách tiếp cận dịch vụ cá nhân hóa và lấy người dùng làm trung tâm hơn, với các nhân viên thư viện được đào tạo để giúp người dùng điều hướng và tận dụng tối đa các nguồn lực có sẵn cho họ. Điều này có thể bao gồm cung cấp hỗ trợ nghiên cứu, đưa ra các đề xuất đọc sách được cá nhân hóa và giúp người dùng truy cập và sử dụng các công nghệ số như máy tính xách tay và

thiết bị di động. Các dịch vụ hiện đại bao gồm cung cấp đào tạo, nghiên cứu đa dạng cho các nhà nghiên cứu trong việc tìm kiếm khảo lược nghiên cứu, các kỹ thuật tìm kiếm dữ liệu, công cụ phân tích dữ liệu và quản lý tài liệu tham khảo (Visintini, Boutet, Manley và Helwig, 2018). Ngoài ra, nhiều thư viện hiện đại cũng đang trở thành trung tâm cộng đồng, cung cấp các chương trình và sự kiện thúc đẩy việc học tập và gắn kết, chẳng hạn như các buổi nói chuyện của tác giả, câu lạc bộ sách và hội thảo về nhiều chủ đề khác nhau. Nhiều thư viện cũng đóng vai trò là không gian an toàn và hòa nhập cho người dùng ở mọi lứa tuổi, nền văn hóa và hoàn cảnh. Nhìn chung, trải nghiệm thư viện hiện đại tập trung vào việc cung cấp cho người dùng các nguồn lực và hỗ trợ mà họ cần để tiếp cận và sử dụng khối lượng thông tin và kiến thức phong phú có sẵn trong thời đại kỹ thuật số.

Có thể nói, thư viện của các cơ sở giáo dục đại học có vai trò quan trọng trong việc làm thay đổi phương thức lựa chọn, khai thác, sử dụng thông tin và tri thức của người học. Chính điều này giúp người học phát huy tính sáng tạo và biến quá trình đào tạo thành quá trình tự đào tạo (Trần Dương, Nguyễn Thị Đào và Phan Thị Dung, 2021).

3. Những thách thức trong việc phát triển thư viện hiện đại nhằm nâng cao chất lượng giáo dục tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh

3.1. Tiêu chuẩn của thư viện tại các cơ sở giáo dục đại học

Các tiêu chuẩn của thư viện cơ sở giáo dục đại học được Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023) quy định tại Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT bao gồm tiêu chuẩn về tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng, hoạt động thư viện, quản lý thư viện. Mục đích áp dụng tiêu chuẩn thư viện đại học nhằm bảo đảm điều kiện để thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ của thư viện đại học, hướng đến việc đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học.

Thứ nhất, tiêu chuẩn "Tài nguyên thông tin": các cơ sở giáo dục đại học phải có đủ tài nguyên thông tin phù hợp với các chuyên ngành đào tạo, bao gồm giáo trình, tài liệu tham khảo và tài liệu nội sinh.

Thứ hai, tiêu chuẩn "Cơ sở vật chất": thư viện cơ sở giáo dục đại học được bố trí ở vị trí thuận tiện, đáp ứng yêu cầu của người sử dụng, đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận và sử dụng; đảm bảo yêu cầu về diện tích và không gian đọc. Thông tư cũng đưa ra các tiêu chuẩn cụ thể về lưu trữ tài nguyên thông tin; tra cứu, mượn trả và quầy thông tin; khu trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin; phòng diễn giảng.

Thứ ba, tiêu chuẩn "Thiết bị chuyên dùng": các cơ sở giáo dục đại học phải có đủ thiết bị chuyên dùng bảo đảm các hoạt động thư viện như tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế cho người sử dụng thư viện; bàn, ghế, tủ cho người làm công tác thư viện; quầy thông tin; thiết bị phục vụ tra cứu, trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin mới và ấn phẩm xuất bản của cơ sở giáo dục đại học; hệ thống máy tính kết nối internet, máy in, máy photocopy, máy quét, máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu, các phương tiện nghe nhìn, các thiết bị an ninh, tự động hóa trong công tác hoạt động thư viện và các thiết bị công nghệ thư viện khác. Đặc biệt, thư viện phải trang bị phần mềm ứng dụng trong các hoạt động

chuyên môn, nghiệp vụ, vận hành và quản lý thư viện với đầy đủ chức năng, phân hệ theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.

Thứ tư, tiêu chuẩn "Hoạt động thư viện": gồm các tiêu chuẩn về hoạt động phục vụ người sử dụng thư viện, hoạt động nghiệp vụ thư viện; phát triển thư viện số, liên thông thư viện.

Thứ năm, tiêu chuẩn "Quản lý thư viện": gồm các tiêu chuẩn về quản lý tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng và hoạt động thư viện; tiêu chuẩn về kinh phí hoạt động.

3.2. Đánh giá thực trạng thư viện tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh hiện nay

Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh tọa lạc tại cơ sở chính tại Thủ Đức. Không gian rộng rãi, thoáng mát và yên tĩnh, đảm bảo cho bạn đọc học tập và nghiên cứu tại thư viện. Tài nguyên thông tin dạng xuất bản phẩm và tài nguyên thông tin số không ngừng được bổ sung, cập nhật đối với tất cả các chương trình đào tạo và bậc đào tạo. Người dùng có thể truy cập các cơ sở dữ liệu như: cơ sở dữ liệu sách điện tử tiếng Việt; bộ cơ sở dữ liệu sách điện tử Springer, iG Publishing, Elsevier - Science Direct; cơ sở dữ liệu sách điện tử tiếng Anh Gale Cengage Learning; bộ cơ sở dữ liệu Tạp chí điện tử chuyên ngành kinh tế Sage e-Journals, Emerald e-Journals; bộ cơ sở dữ liệu tình huống nghiên cứu Emerald Emerging Market Case Studies; bộ cơ sở dữ liệu Kinh tế - Tài chính - Vĩ mô Datastream (FiinPro-X); cơ sở dữ liệu chia sẻ của Đại học Quốc gia Hà Nội; STINET - Mạng Liên kết Thông tin Khoa học và Công nghệ thành phố Hồ Chí Minh; cơ sở dữ liệu Liên hợp Thư viện Việt Nam về Nguồn tin Khoa học và Công nghệ; cơ sở dữ liệu Thư viện pháp luật; tài liệu nội sinh toàn văn bao gồm các tài liệu như sách, bài tạp chí, luận văn, luận án, công trình nghiên cứu khoa học, kỹ yếu. Ngoài ra, người dùng có thể tiếp cận thư viện học liệu mở, các khóa học mở của các trường đại học trên thế giới.

Trung tâm Thông tin - Thư viện viện trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh cũng tổ chức trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin đến bạn đọc; cung dịch vụ hỗ trợ tư vấn và kỹ thuật.

Báo cáo kết quả khảo sát về việc đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh (2024) năm học 2023-2024 cho thấy những kết nối bật sau đây:

Thứ nhất, Thống kê về tần suất sử dụng dịch vụ tại Trung tâm Thông tin – Thư viện, số bạn đọc đến thư viện thường xuyên chiếm 27.61%; 68.69% bạn đọc ít khi sử dụng dịch vụ thư viện, chiếm tỷ lệ lớn nhất; 3.7% trên tổng số người tham gia khảo sát chưa từng sử dụng dịch vụ thư viện, cho thấy vẫn còn một số đối tượng chưa tiếp cận hoặc chưa quan tâm đến các tiện ích mà Trung tâm Thông tin – Thư viện cung cấp.

Thứ hai, Thống kê về mục đích chính của người dùng khi đến thư viện là "học tập" chiếm 31.03% - tỷ lệ cao nhất; mục đích mượn - trả tài liệu chiếm 25.29% và sử dụng không gian thư viện chiếm 24.14%, cho thấy sinh viên và giảng viên tận dụng thư viện như một nguồn tài nguyên và nơi học tập lý tưởng; vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người

dùng chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm nào và mục đích bạn đọc sử dụng cơ sở dữ liệu chiếm 14.80%.

Thứ ba, Thông kê về mức độ hài lòng của bạn đọc đối với các dịch vụ thư viện.

**Bảng 1. Thông kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại Trung tâm
Thông tin – Thư viện**

Chỉ tiêu	Rất hài lòng	Hài lòng	Không ý kiến	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Chưa từng sử dụng
Mượn – trả tài liệu						
Số lượng	82	142	30	1	5	37
Tỷ lệ	27.61%	47.81%	10.10%	0.34%	1.68%	12.46%
Sử dụng thư viện điện tử						
Số lượng	68	133	48	3	5	40
Tỷ lệ	22.90%	44.78%	16.16%	1.01%	1.68%	13.47%
Yêu cầu bổ sung tài liệu						
Số lượng	54	101	65	2	5	70
Tỷ lệ	18.18%	34.01%	21.89%	0.67%	1.68%	23.57%
Hỏi-đáp thông tin						
Số lượng	69	113	60	1	6	48
Tỷ lệ	23.23%	38.05%	20.20%	0.34%	2.02%	16.16%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin						
Số lượng	49	99	62	0	5	82
Tỷ lệ	16.50%	33.33%	20.88%	0.00%	1.68%	27.61%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật						
Số lượng	65	101	55	2	6	68
Tỷ lệ	21.89%	34.01%	18.52%	0.67%	2.02%	22.90%

Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát thực hiện bởi Trung tâm Thông tin - Thư viện HUB

Kết quả khảo sát ở Bảng 1 cho thấy 75.4% bạn đọc rất hài lòng và hài lòng đối với dịch vụ mượn - trả tài liệu; việc sử dụng dịch vụ thư viện điện tử được người sử dụng đánh giá tích cực với tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng là 67.7%; tỷ lệ người dùng rất hài lòng và hài lòng đối với dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật chiếm đến 55.9%.

Thứ tư, Thông kê về mức độ hài lòng của bạn đọc đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị của Trung tâm Thông tin – Thư viện cho thấy hơn 70% hài lòng với các dịch vụ

cơ bản như diện tích phòng đọc, hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh và chất lượng của website thư viện.

Thứ năm, Thống kê về mức độ hài lòng của bạn đọc đối với tài nguyên thông tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện:

**Bảng 2. Thống kê mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của
Trung tâm Thông tin – Thư viện**

Chỉ tiêu	Rất hài lòng	Hài lòng	Không ý kiến	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Chưa từng sử dụng
Giáo trình						
Số lượng	67	131	58	7	6	28
Tỷ lệ	22.56%	44.11%	19.53%	2.36%	2.02%	9.43%
Tài liệu tham khảo/chuyên khảo						
Số lượng	71	126	62	4	6	28
Tỷ lệ	23.91%	42.42%	20.88%	1.35%	2.02%	9.43%
Tạp chí chuyên ngành						
Số lượng	59	108	71	4	4	51
Tỷ lệ	19.87%	36.36%	23.91%	1.35%	1.35%	17.17%
CSDL tạp chí điện tử						
Số lượng	60	107	72	4	5	49
Tỷ lệ	20.20%	36.03%	24.24%	1.35%	1.68%	16.50%
CSDL sách điện tử						
Số lượng	68	104	68	5	5	47
Tỷ lệ	22.90%	35.02%	22.90%	1.68%	1.68%	15.82%
Datastream (FiinPro Platform)						
Số lượng	57	89	81	4	4	62
Tỷ lệ	19.19%	29.97%	29.97%	1.35%	1.35%	20.88%

Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát thực hiện bởi Trung tâm Thông tin - Thư viện HUB

Kết quả khảo sát ở Bảng 2 cho thấy 23.91% người dùng đánh giá trải nghiệm của họ là "Rất hài lòng" và 42.42% "Hài lòng" về tài liệu tham khảo/chuyên khảo – tỷ lệ đạt được mức độ hài lòng của người dùng cao nhất. Các tài nguyên bổ sung như cơ sở dữ liệu sách điện tử, tạp chí điện tử, và tạp chí chuyên ngành có tỷ lệ người dùng Rất hài lòng/Hài lòng dao động từ 50% đến 57%. Đối với cơ sở dữ liệu datastream (FiinPro Platform) có tỷ lệ người dùng Rất hài lòng/Hài lòng thấp nhất (49.16%) và tỷ lệ phản

hỏi “Không ý kiến” 27.27% hoặc “Chưa từng sử dụng” 20.88% - tỷ lệ không hài lòng cao nhất so với các tài nguyên còn lại.

Từ kết quả khảo sát trên, tác giả nhận thấy người dùng đánh giá cần cải thiện chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị, tối đa hóa các tiện ích tài liệu hiện có tại thư viện; người dùng yêu cầu bổ sung tài liệu; tỷ lệ người dùng hài lòng về các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin và dịch vụ hỏi – đáp, hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật còn ở mức trung bình. Kết quả đánh giá về cơ sở dữ liệu datastream (FiinPro Platform) cho thấy mức độ quan tâm của người dùng đối với cơ sở dữ liệu datastream tương đối thấp, tỷ lệ người dùng không có ý kiến về cơ sở dữ liệu này còn cao (27.27%). Ngoài ra kết quả khảo sát còn cho thấy tỷ lệ cao người dùng có phản ứng tương đối tích cực đối với các quy định tại thư viện. Song vẫn tồn tại số ít người dùng không hài lòng và chưa tiếp cận được nội dung trên.Thêm vài đó, quy định về thời mở cửa phục vụ bạn đọc nhận được tỷ lệ Rất hài lòng/hài lòng cao (75.08%) nhưng đồng thời có tỷ lệ không hài lòng cao nhất (chiếm 6.06%). Một khía cạnh khác của khảo sát là mức độ hài lòng của bạn đọc đối với cán bộ phụ trách Trung tâm Thông tin – Thư viện. Bạn đọc hài lòng cao về thái độ và tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách. Tuy nhiên, dịch vụ tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu và hỗ trợ kỹ năng tìm kiếm tài liệu có mức độ hài lòng thấp hơn; bạn đọc “chưa từng sử dụng” dịch vụ này còn cao (15% - 22%), cho thấy các dịch vụ này chưa thực sự tiếp cận hiệu quả được một phần lớn người dùng.

3.3. Những thách thức trong việc phát triển thư viện hiện đại nhằm nâng cao chất lượng giáo dục tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh

Phát triển thư viện hiện đại nhằm nâng cao chất lượng giáo dục của các cơ sở giáo dục đại học là nhiệm vụ cần thiết. Tuy nhiên quá trình phát triển thư viện hiện đại đối mặt với nhiều thách thức. Vì vậy, thực tế hiện nay không phải cơ sở giáo dục đại học nào cũng đáp ứng được các tiêu chuẩn thư viện theo quy định của Bộ giáo dục và Đào tạo Việt Nam. Hiện nay, nhiều thư viện của các cơ sở giáo dục đại học Việt Nam chưa đáp ứng được các yêu cầu theo bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Những hạn chế chủ yếu đến từ tài liệu (cả tài liệu in và điện tử), cơ sở vật chất, quản lý và liên kết thư viện, sự hợp tác giữa thư viện và các khoa trong việc bổ sung tài liệu theo đề cương chi tiết của từng môn học trong chương trình đào tạo (Lê Tú Anh và Âu Cẩm Linh, 2020).

Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh trong những năm vừa qua đã có sự phát triển nhanh chóng trong hoạt động của thư viện và các dịch vụ thư viện. Đây là chủ trương và nhiệm vụ chiến lược của nhà trường nhằm nâng cao chất lượng giáo dục, đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trong và ngoài nước trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Quá trình phát triển thư viện hiện đại tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh có những thuận lợi sau đây:

Thứ nhất, Nhiệm vụ phát triển thư viện hiện đại được Đảng ủy và Ban giám hiệu nhà được xác định và ban hành kế hoạch rõ ràng. Trong đó, kế hoạch đầu tư phát triển thư viện hiện đại và mở rộng quy mô đã được thông qua.

Thứ hai, Kinh phí cho việc thực hiện phát triển thư viện hiện đại được đầu tư thỏa đáng trong khả năng của nhà trường.

Thứ ba, Cơ sở vật chất của thư viện hiện tại được đánh giá tốt, không gian rộng rãi, tài nguyên thông tin được đánh giá ở mức tốt.

Thứ tư, Đội ngũ quản lý và nhân viên thư viện có chuyên môn tốt và thường xuyên được đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ.

Bên cạnh những thuận lợi thì việc phát triển thư viện hiện đại hiện nay tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh gặp phải một số thách thức sau đây:

Thứ nhất, Kinh phí đầu tư cho phát triển thư viện hiện đại là rất lớn. Có thể nói đây là thách thức lớn nhất của nhà trường. Trong thời kỳ công nghệ số, các tạp chí khoa học được bán ở dạng tài liệu điện tử như Emerald, Science Direct, ProQuest, ... Chi phí đầu tư cho các cơ sở dữ liệu này lớn. Tuy nhiên, đây là nguồn tài nguyên thông tin rất quan trọng phục vụ cho hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học nên thư viện cần phải chú trọng đầu tư hợp lý.

Thứ hai, Phát triển thư viện hiện đại gắn liền với chuyển đổi số. Vì vậy, đội ngũ quản lý và nhân viên thư viện cần được trang bị nghiệp vụ chuyên môn thích hợp với quá trình chuyển đổi này.

Thứ ba, Liên thông thư viện giữa các cơ sở giáo dục đại học đã được chú trọng phát triển nhưng vẫn còn ở mức hạn chế. Liên thông thư viện góp phần nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thông tin. Trong quá trình phát triển liên thông thư viện đòi hỏi các cơ sở giáo dục đại học phải có sự đầu tư cho hạ tầng công nghệ thông tin; phần mềm quản lý thư viện có tính năng liên thông thư viện và có khả năng kết nối theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế; nguồn tài nguyên thông tin số được biên mục, xử lý kỹ thuật theo các tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế. Đây là một thách thức lớn đối với các cơ sở giáo dục đại học nói chung và trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh nói riêng.

4. Một số đề xuất nhằm phát triển thư viện hiện đại góp phần nâng cao chất lượng giáo dục tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh

Thư viện là trung tâm thông tin nơi sinh viên, nhà nghiên cứu và công chúng nói chung có thể tiếp cận nhiều loại tài liệu. Thư viện hiện đại đóng vai trò quan trọng đối với giáo dục trong thời đại công nghệ số. Những thư viện này đang trở thành không gian cộng tác tạo điều kiện cho nhiều loại hình học tập khác nhau thay vì chỉ là nơi lưu trữ sách truyền thống. Cách thức phát triển của thư viện và trung tâm học tập đã có ảnh hưởng lớn đến cách chúng ta tổ chức, tiếp cận và sử dụng thông tin. Việc kết hợp công nghệ tiên tiến cùng với hệ thống quản lý thư viện hiện đại đã thay đổi hoàn toàn các dịch vụ thư viện truyền thống, biến thư viện thành trung tâm năng động, tương tác cho sự sáng tạo và linh hội kiến thức. Phát triển thư viện hiện đại nhằm nâng cao chất lượng giáo dục tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh trong bối cảnh hội nhập quốc tế cần tập trung vào các khía cạnh sau đây:

Thứ nhất, Tăng cường đầu tư cho cơ sở vật chất của thư viện. Không gian tổ chức trong thư viện hiện đại cần được thiết kế tạo cảm giác thoải mái, tiện nghi và thuận lợi

cho bạn đọc. Bàn ghế được thiết kế nhằm tạo sự thoải mái nhất cho bạn đọc. Thư viện cần đảm bảo các tiện ích cho người dùng như phòng đọc chung, phòng học nhóm, phòng tra cứu tài liệu, phòng đa phương tiện, phòng chuyển đổi số. Thư viện cần trang bị các thiết bị thông minh hóa hỗ trợ cho việc mượn, trả sách tự động cũng như thiết bị an ninh tạo cảm giác thân thiện và thoải mái cho bạn đọc trong việc mang tài liệu vào và ra khỏi thư viện.

Thứ hai, Thực hiện số hóa và chuyển đổi số trong thư viện. Đây là một điểm sáng trong quá trình phát triển thư viện hiện đại trong thời kỳ công nghệ số. Các nguồn tài nguyên số cần được chú trọng đầu tư, đáp ứng nhu cầu bạn đọc trong giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học.

Thứ ba, Không ngừng nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân sự, đảm bảo trình độ nghiệp vụ phù hợp với các công việc đa dạng trong việc cung cấp các dịch vụ thư viện. Năng lực quản lý vận hành Trung tâm Thông tin – Thư viện cần đáp ứng yêu cầu trong thời kỳ công nghệ số. Bên cạnh đó, thái độ và tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách cũng là một yếu tố quan trọng cần được nhìn nhận để thay đổi tốt hơn.

Thứ tư, Cần đẩy mạnh hoạt động liên kết chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các cơ sở giáo dục đại học trong và ngoài nước, tận dụng nguồn lực thông tin một cách tối đa, hiệu quả và tiết kiệm.

Thứ năm, Đầu tư tài chính cho phát triển thư viện hiện tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh là yếu tố quan trọng đảm bảo có thể thực hiện các đề xuất nêu trên. Nhà trường cần có một giải pháp tài chính cụ thể, trong đó phần lớn là đầu tư từ phía nhà trường, kết hợp huy động nguồn lực tài chính từ bên ngoài thông qua tài trợ, hợp tác với các tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước.

Trên đây là những ý kiến đề xuất nhằm phát triển thư viện hiện đại tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh trong giai đoạn hiện nay. Để có thể thực hiện các đề xuất này, đầu tư tài chính là vấn đề quan trọng và cũng là một thách thức lớn của nhà trường.

5. Kết luận

Thư viện là nơi tuyệt vời để học tập và lĩnh hội tri thức. Thư viện đóng vai trò là kho tàng kiến thức, nơi mọi người có thể khám phá và đắm mình trong biển tài nguyên. Thư viện là một thành phần quan trọng của giáo dục đại học, là sự đảm bảo quan trọng về nguồn kiến thức, cung cấp cho giảng viên, học viên, sinh viên, các nhà nghiên cứu các dịch vụ tìm kiếm thông tin, học tập, nghiên cứu và các dịch vụ khác. Với sự gia tăng số lượng các ngành, chuyên ngành đào tạo và gia tăng số lượng sinh viên, học viên hiện nay tại trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh thì việc xây dựng và phát triển thư viện hiện đại là yêu cầu cấp thiết góp phần nâng cao chất lượng giáo dục của nhà trường và đáp ứng các yêu cầu về kiểm định chất lượng giáo dục trong nước và quốc tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Auten, Beth & Croxton, Rebecca & Tingelstad, Catherine. (2020). Extending Our Reach: Integrating Librarians and Library Resources into Canvas. *Medical Reference Services Quarterly*. 39. 101-112. 10.1080/02763869.2020.1734395.
2. Bộ Giáo dục và đào tạo. (2023). Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học.
3. Cam Linh, Au & Lê, Tú. (2020). Improving the quality of university library services to meet the requirements of basic educational quality accreditation. *SOCIAL SCIENCES*. 10. 55-66. 10.46223/HCMCOUJS.soci.en.10.1.572.2020.
4. Cyr, C., & Connaway, L. S. (2020). Libraries and the UN Sustainable Development Goals: The past, present, and future. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*. 57. 10.1002/prat.237.
5. Dei, D. G. J., & Asante, F. Y. (2022). Role of academic libraries in the achievement of quality education as a sustainable development goal. *Library Management*, Vol. 43 No. 6/7, pp. 439-459. <https://doi.org/10.1108/LM-02-2022-0013>.
6. Harlow, Samantha & Hill, Katherine. (2020). Assessing Library Online Patrons Use of Resources to Improve Outreach and Marketing. *The Serials Librarian*. 79. 1-28. 10.1080/0361526X.2019.1703873.
7. Shoaib, Dr & Abdullah, Farooq & Ali, Nusrat. (2020). Library Resources and Research Environment in Higher Education Institutions: Students' Satisfaction. *Library Philosophy and Practice*, 1-18.
8. Trần Dương, Nguyễn Thị Đào, Phan Thị Dung. (2021). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học. *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, số 2, trang 30-36.
9. Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Ngân Hàng TP. Hồ Chí Minh. (2024). Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện Năm học 2023 – 2024.
<https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=c950ad45-4cb4-4454-8e31-764686a24dbe>
10. Visintini, S., Boutet, M., Manley, A., & Helwig, M. (2018). Research Support in Health Sciences Libraries: A Scoping Review. *Journal of the Canadian Health Libraries Association Journal De l'Association Des bibliothèques De La Santé Du Canada*, 39(2), 56–78. <https://doi.org/10.29173/jchla29366>.
11. Weller, M. & Anderson, T. (2013). Digital Resilience in Higher Education. *European Journal of Open, Distance and E-Learning*, v16 n1 p53-66.

MỘT SỐ QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN THƯ VIỆN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC HIỆN NAY: THỰC TRẠNG VÀ KHUYẾN NGHỊ

Lương Xuân Minh¹, Nguyễn Kiều Gấm¹, Đường Thị Diễm Hương¹,

Mai Thị Thùy Hương¹, Võ Thị Bích Ngân¹, Hồ Xuân Yến*

¹Trường Đại học Ngân Hàng Thành phố Hồ Chí Minh, 050611231633@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Quy định tiêu chuẩn hiện hành đối với thư viện của trường đại học tại Việt Nam bao gồm yêu cầu về không gian, cơ sở vật chất, trang thiết bị cùng với đội ngũ cán bộ và khả năng ứng dụng của hoạt động các thư viện hiện nay. Hiện tại, nhiều thư viện đã tận dụng được khá tối ưu nguồn lực cũng như tài nguyên cơ sở vật chất. Kể bên đó vẫn tồn tại tình trạng chưa cung cấp được nguồn tài liệu cũng như các dịch vụ tại thư viện một cách triệt để. Tồn tại hạn chế trong áp dụng mô hình thư viện số gây khó khăn trong việc đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu hiện đại. Nhằm hướng tới sự cải thiện lâu dài, thì nhà nước cần đầu tư cơ sở hạ tầng cũng như tài chính cho các thư viện của trường đại học. Các thư viện cần đầu tư nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực. Đầu tư sáng tạo, phát triển cho xây dựng dài hạn. Kết hợp hợp tác quốc tế để học hỏi nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như quốc tế hóa dịch vụ thư viện đại học.

Từ khóa: Tiêu chuẩn thư viện; thực trạng; khuyến nghị; trường đại học

1. Dẫn nhập

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và công nghệ phát triển nhanh chóng, giáo dục đại học đang thay đổi mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, trong đó hệ thống thư viện đóng vai trò then chốt. Thư viện đại học không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu mà còn là trung tâm tri thức, cung cấp tài nguyên và dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu và sáng tạo cho sinh viên, giảng viên và các nhà nghiên cứu. Ở các nước phát triển, thư viện đại học được xây dựng theo tiêu chuẩn rõ ràng về cơ sở vật chất, tài liệu và dịch vụ, giúp thỏa mãn hiệu quả mục đích nghiên cứu và khai thác thông tin. Tuy nhiên, tại Việt Nam, hệ thống thư viện đại học còn hạn chế về nguồn lực, cơ sở vật chất và khả năng ứng dụng công nghệ, chưa đáp ứng được tiêu chuẩn quốc tế, gây ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục và khả năng cạnh tranh.

Bài nghiên cứu này phân tích các quy định tiêu chuẩn thư viện hiện hành tại các trường đại học Việt Nam, nhận xét tình hình áp dụng, nêu bật thành tựu và hạn chế, cùng với đó đưa ra kế hoạch cải thiện chất lượng thư viện, nhằm phát triển hiệu quả phục vụ và thúc đẩy sự phát triển giáo dục đại học trong tương lai.

2. Lý luận chung về tiêu chuẩn thư viện

2.1. Khái niệm thư viện

Thư viện là cơ quan văn hóa, dữ liệu, đào tạo và khoa học, có chức năng phát triển, biến đổi, bảo tồn và cung cấp các nguồn dữ liệu thông tin đáp ứng tiêu chí của

người dùng. Thư viện điện tử là dạng thư viện chứa tài nguyên thông tin số hóa, cho phép truy cập và ứng dụng qua công nghệ điện tử và hệ thống kết nối.

2.2. Khái niệm tiêu chuẩn thư viện

Tiêu chuẩn thư viện là tập hợp các quy định đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, tài liệu, dịch vụ, nhân sự và công nghệ, để thỏa mãn mong muốn người dùng. Các tiêu chuẩn này giúp thư viện hoạt động hiệu quả, hỗ trợ học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức trong cộng đồng.

2.3. Khái niệm tiêu chuẩn thư viện của trường đại học

Là hệ thống yêu cầu về nguồn lực, trang thiết bị, dịch vụ hỗ trợ, đảm bảo đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu, giảng dạy. Bao gồm: số lượng, chất lượng tài liệu; trang thiết bị; trình độ nhân viên; ứng dụng công nghệ; không gian học tập, tạo điều kiện tối ưu cho sinh viên, giáo viên đại học và chuyên viên khảo sát.

2.4. Tiêu chí đo lường tiêu chuẩn thư viện của trường đại học

2.4.1. Tài nguyên thông tin

Thư viện đại học cần cung cấp đầy đủ sách giáo khoa, tư liệu hỗ trợ, sổ sách chuyên ngành riêng và tài nguyên dữ liệu điện tử phù hợp với từng chuyên ngành. Mỗi phần học phải có tối thiểu một tài liệu nghiên cứu làm tư liệu chính, với tối thiểu 50 bản/1.000 học viên đối với giáo trình và 25 bản/1.000 học viên chuyên ngành đối với tư liệu tham khảo. Nguồn thông tin số phải tuân thủ sở hữu trí tuệ, được số hóa 100% sách giáo khoa, 50% tài liệu tham khảo và 100% văn bản nội bộ.

2.4.2. Cơ sở vật chất

Thư viện cần đặt tại khu vực thuận lợi, thỏa mãn nhu cầu sử dụng, bao gồm cả người khiếm khuyết. Không gian đọc sách có không gian đọc và khu vực mở, với số ghế ở không gian đọc chiếm ít nhất 5% toàn bộ người dùng, bảo đảm tiêu chuẩn 2,4 m²/ghế (không tính khu vực mở) và toàn bộ phạm vi khu vực đọc tối thiểu 200 m². Khu vực tìm kiếm được sắp xếp riêng hoặc trong khu vực đọc, hỗ trợ tìm kiếm, nghiên cứu, lựa chọn tài liệu. Khu vực mượn trả được đặt ở vị trí thuận tiện, phục vụ việc mượn và hoàn trả lại tài liệu.

2.4.3. Về trang thiết bị chuyên ngành

Sẵn sàng dụng cụ chuyên ngành hỗ trợ dịch vụ thông tin thư viện kê cả tủ, kệ sách, bàn ghế cho độc giả; bàn, ghế, tủ lưu trữ cho nhân viên thư viện và bàn thông tin; thiết bị tìm kiếm nguồn tài liệu; thiết bị điện tử, máy photocopy, công cụ quét, mạng lưới máy chủ, công cụ ghi lại thông tin, công cụ phát sóng, phương tiện bảo mật và các công cụ Internet khác. Các phương tiện kỹ thuật thư viện khác tại các phòng ban của thư viện.

2.4.4. Hoạt động thư viện

Dịch vụ hỗ trợ người dùng thư viện: Chỉ dẫn người sử dụng hiểu quy định, cách sử dụng ký hiệu, tra cứu và lựa chọn nguồn dữ liệu; cung cấp dịch vụ tìm hiểu, trợ giúp nghiên cứu môi trường đọc; thực hiện vay và hoàn tư liệu; trình bày, cung cấp thông tin

về tư liệu và tiện ích thư viện. Hoạt động nghiệp vụ thư viện, xây dựng và xử lý nguồn thông tin, tổ chức mạng lưới lọc và truy xuất thông tin; cung cấp thành phẩm thông tin, tiện ích thư viện, nâng cao hoạt động đọc sách.

Mở rộng thư viện kỹ thuật số, xây dựng thư viện trực tuyến tích hợp và xây dựng liên kết giữa các nguồn tài nguyên số, đảm bảo tính xác thực, toàn vẹn, theo đúng các tiêu chí trong nước và ngoài nước, cũng như các quy tắc pháp lý (quyền sáng chế, ứng dụng kĩ thuật số, bảo mật thông tin mạng). Liên thông trung tâm học liệu, thư viện đại học tự nguyện chia sẻ nguồn thông tin, đảm bảo hệ thống kỹ thuật tương thích và kho tài liệu điện tử chuẩn hóa. Thư viện chủ trì xây dựng quy chế, hỗ trợ nghiệp vụ và tạo cơ hội sử dụng dữ liệu chung giữa các thành viên thông qua tài liệu in, hệ thống thông tin trực tuyến hoặc định dạng khác.

2.4.5. Quǎn lý thư viēn

Có văn bản của cơ quan điều hành quản lý vai trò, trách nhiệm, chức quyền, mô hình quản lý và quy trình của thư viện học đường. Có mạng lưới dữ liệu giám sát thư viện tuân thủ đúng điều khoản, tiến trình hoạt động thư viện.

3. Thực trạng các quy định tiêu chuẩn thư viện của trường đại học hiện nay

3.1. Thực trạng các quy định tiêu chuẩn thư viện của trường đại học trong nước

Trong bối cảnh hội nhập, hệ thống thư viện đại học (TVĐH) tại Việt Nam đang nỗ lực phát triển để đáp ứng các tiêu chuẩn thư viện đại học. Sự phát triển này được thúc đẩy bởi nhiều yếu tố, bao gồm sự đầu tư của nhà nước, sự quan tâm của các trường đại học, và sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ thư viện. Dưới đây là những ưu điểm và hạn chế hiện nay của các TVĐH tại Việt Nam.

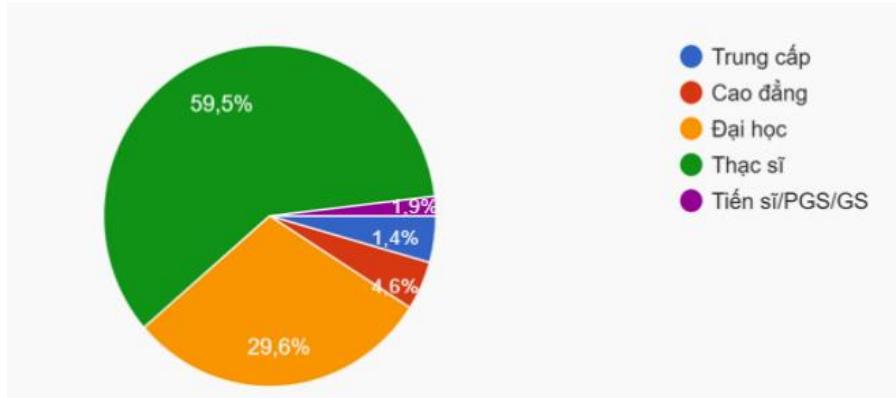
Nhiều TVĐH đã có bước phát triển đáng kể về nguồn lực thông tin, cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại, đáp ứng khá tốt so với tiêu chuẩn. Điển hình là một số thư viện lớn như: Thư viện Đại học Bách Khoa Hà Nội; Trung tâm Học liệu Đại học Huế; Trung tâm Học liệu Đại học Cần Thơ;...

Thư viện Đại học Bách Khoa Hà Nội sở hữu hơn 51.463 đầu sách và tài liệu truyền thống, cùng hơn 20.000 bản sách và tạp chí điện tử. Diện tích thư viện lên tới 36.860m² với 4.000 chỗ ngồi, trang bị hệ thống máy in, máy chiếu, máy quét, thang máy và internet tốc độ cao. Các phòng học đa phương tiện có 150 máy tính mỗi phòng. Trung tâm học liệu Đại học Huế có 50.769 bản sách, trong đó có 3.610 bản sách tiếng nước ngoài và 568 tên báo, tạp chí (85 tên quốc tế), thư viện số chứa 877 tài liệu điện tử. Thư viện này có diện tích 6.100m², phục vụ hơn 1.000 chỗ ngồi và trang bị 500 máy tính, 12 máy in, 8 máy photocopy, 6 máy chiếu, cùng hệ thống internet đầy đủ. Trung tâm học liệu Đại học Cần Thơ cung cấp 202.664 bản sách, trong đó 69.695 bản sách tiếng nước ngoài và 237 tên báo, tạp chí (61 tên quốc tế). Kho tài liệu điện tử có 2.500 tài liệu. Thư viện có diện tích 12.900m², phục vụ hơn 1.000 chỗ ngồi với 449 máy tính, 15 máy in, 6 máy photocopy, 9 máy chiếu và hệ thống internet đầy đủ.

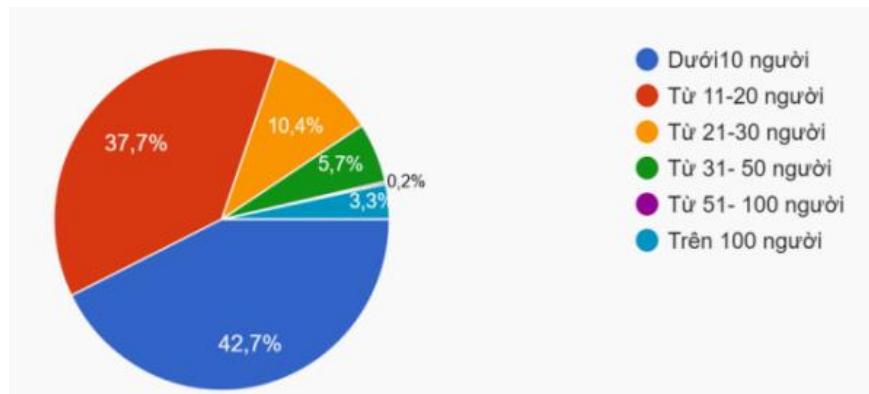
Nguồn nhân lực của TVĐH cũng được chú trọng, qua khảo sát 87/254 TVĐH trên cả nước, các TVĐH có nguồn nhân lực tương đối cao với 1.9 % cán bộ có trình độ

tiến sĩ, có 59.5% cán bộ có trình độ thạc sĩ, đại học chiếm 4,6%, trình độ cao đẳng (1,4%), trung cấp (1,9%). Trình độ và số lượng đội ngũ cán bộ TVĐH đáp ứng được yêu cầu chuyển đổi số nhanh và đảm bảo lực lượng xây dựng TVS của các trường đại học và TVS dùng chung tại Việt Nam.

Hình 1: Trình độ học vấn của cán bộ TVĐH



Hình 2: Số lượng đội ngũ cán bộ TVĐH



Nguồn: Nguyễn Thị Nhụng, 2024

Mặc dù các thư viện đại học đã được đầu tư, vẫn còn nhiều thư viện có nguồn tài liệu nghèo nàn, lạc hậu, thiếu tài liệu chuyên sâu, tài liệu mới và quốc tế, với số lượng chưa đạt 10.000 đơn vị. Cơ sở vật chất nhiều thư viện không được bảo dưỡng thường xuyên, gây khó khăn cho người dùng. Bên cạnh đó, sự chênh lệch về tài nguyên số và hạ tầng công nghệ giữa thư viện lớn và nhỏ cũng là vấn đề lớn khi việc liên thông thư viện đòi hỏi hạ tầng công nghệ tương thích, chuẩn hóa tài nguyên số và phần mềm quản lý hỗ trợ kết nối, trong một số thư viện đại học lớn, tỷ lệ tài liệu điện tử và tài liệu truyền thống gần tương đương nhau, như tại Thư viện Trung tâm - Đại học Quốc gia TP.HCM hay Trung tâm Học liệu - Đại học Thái Nguyên. Tuy nhiên, ở nhiều thư viện nhỏ, tài liệu điện tử vẫn còn rất hạn chế, phần lớn vẫn phụ thuộc vào tài liệu in truyền thống, gây khó khăn trong việc tiếp cận tài nguyên học thuật mới và hiện đại. Kết quả khảo sát cho thấy 36% thư viện đã xây dựng được cơ sở dữ liệu toàn văn, nhưng chủ yếu tập trung tại các thư viện đại học chuyên ngành và đa ngành có điều kiện tốt hơn, trong khi nhiều thư viện khác vẫn chưa có kho dữ liệu số đầy đủ. Đáng chú ý, 83% thư viện đã có hệ thống máy chủ riêng để cài đặt phần mềm phục vụ các hoạt động chuyên môn. Tuy

nhiên, mức độ đầu tư và khả năng khai thác hạ tầng công nghệ giữa các thư viện vẫn có sự chênh lệch đáng kể. Các trung tâm học liệu và thư viện của các trường đại học lớn như Trung tâm Học liệu - Đại học Huế với 500 máy trạm hay Trung tâm Học liệu - Đại học Thái Nguyên với 400 máy được trang bị đầy đủ, đáp ứng nhu cầu truy cập tài nguyên số của sinh viên và giảng viên. Trong khi đó, nhiều thư viện đại học nhỏ chỉ có từ 1 đến 10 máy trạm, hạn chế đáng kể khả năng khai thác tài liệu điện tử và sử dụng các dịch vụ thư viện số. Ngoài ra, Phần mềm thư viện được 100% các trường ứng dụng nhưng không đồng nhất, các thư viện dùng phần mềm khác nhau như Ilib, Libol, VTLS, Kipos, Library Information System.... hoặc quản trị tài liệu số hóa bằng Greenstone, Dspace... nên chưa có sự thống nhất về phần mềm quản trị để chia sẻ dữ liệu. Hiện tại, hầu hết thư viện chỉ cung cấp dịch vụ mượn tài liệu truyền thống, thiếu các dịch vụ cá nhân hóa hay hỗ trợ nghiên cứu chuyên sâu như tư vấn nghiên cứu hay quản lý tài liệu tham khảo. Điều này hạn chế khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng và xu hướng nghiên cứu chuyên biệt.

3.2. Tiêu chuẩn thư viện đại học ở một số nước phát triển

Trong hệ thống giáo dục đại học ở các quốc gia phát triển, các thư viện được xây dựng và vận hành theo những tiêu chuẩn rất cao, thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, giảng dạy và nghiên cứu tại các trường đại học. Việc đảm bảo chất lượng thư viện thông qua các tiêu chuẩn quy định yếu tố then chốt để đáp ứng nhu cầu sử dụng thông tin hiện đại và hội nhập quốc tế. Các thư viện ở các nước phát triển cũng như thư viện đại học tại Mỹ, Anh và Trung Quốc,... đã phát triển mạnh mẽ với những tiêu chuẩn rất cao về cơ sở vật chất, tài nguyên, nhân lực và công nghệ.

Tổng quan về quy định tiêu chuẩn thư viện tại các nước phát triển thì không gian và cơ sở vật chất của thư viện thường có quy mô phù hợp, thỏa mãn được nhu cầu cá nhân, học nhóm, và tổ chức sự kiện. Không gian được chia rõ ràng: khu yên tĩnh, phòng học nhóm (trang bị máy chiếu, bảng trắng), không gian sáng tạo, khu vực nghỉ ngơi, và phòng họp trực tuyến và phải cần đảm bảo ánh sáng tự nhiên hoặc đèn LED tiết kiệm năng lượng. Hệ thống điều hòa không khí, sưởi ấm và thông gió phải được thiết kế đạt tiêu chuẩn, duy trì nhiệt độ 16-20°C, độ ẩm 30-50% (ISO 11799), Wi-Fi tốc độ cao phải phủ sóng toàn bộ thư viện, cùng với biện pháp bảo vệ tài liệu chống ẩm, mối mọt. Thư viện ở các trường đại học hầu hết cũng đều được trang bị máy tính công cộng, máy in 3D, phòng VR. Ví dụ, Thư viện Đại học Harvard (Mỹ) cung cấp máy tính cá nhân, kèm phần mềm chuyên dụng và thư viện Đại học Thanh Hoá (Trung Quốc) trang bị phòng thực tế ảo (VR), phòng phân tích dữ liệu lớn để hỗ trợ nghiên cứu công nghệ cao. Ngoài ra còn có các chương trình thông minh như ILS (Alma, WorldShare) và việc liên kết với hệ thống thư viện quốc gia và quốc tế thông qua hệ thống Interlibrary Loan (ILL) giúp người dùng dễ dàng chia sẻ và truy cập tài liệu mà thư viện không có sẵn. Cũng như ưu tiên sử dụng tài liệu điện tử chiếm hơn 70% tại nhiều nước phát triển, đồng thời duy trì tài liệu in và tài liệu điện tử để hỗ trợ các khu vực vùng sâu vùng xa. Thư viện cũng cung cấp cơ sở dữ liệu, tạp chí học thuật, tài liệu đa phương tiện nhằm đáp ứng nhu cầu nghiên cứu ở nhiều chuyên ngành khác nhau.

Thời gian hoạt động của thư viện linh hoạt, với nhiều thư viện ở các trường đại học mở cửa 24/7 để phục vụ sinh viên và nhà nghiên cứu. Sử dụng các đối sách an toàn và bảo mật như mô hình kiểm soát ra vào, camera an ninh, và phòng cháy chữa cháy đạt đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn hiện hành. Một số thư viện ở các nước phát triển sử dụng năng lượng tái tạo và giảm thiểu rác thải giấy, góp phần bảo vệ môi trường như: Thư viện Sinh học của Đại học Salamanca, Tây Ban Nha đã nhận giải thưởng IFLA Green Library Award năm 2024, Thư viện Đại học quốc gia Zagreb, Croatia đã nhận giải thưởng IFLA Green Library Award năm 2018,... Đội ngũ nhân viên thư viện được đào tạo chuyên sâu về kỹ năng tra cứu dữ liệu, ứng dụng công nghệ và hướng dẫn các phương pháp nghiên cứu khoa học hữu ích.

3.2.1. Đối sánh tiêu chuẩn thư viện ở Việt Nam với các nước phát triển

Tại Việt Nam, nhiều thư viện đại học vẫn còn hạn chế về diện tích và cơ sở vật chất. Một số trường lớn đã có thư viện hiện đại, nhưng phần lớn vẫn thiếu không gian học tập, khu vực nghiên cứu yên tĩnh và các trang thiết bị như máy tính hay phòng đọc chuyên biệt. Trong khi đó, ở các nước phát triển, thư viện đại học thường có không gian rộng rãi, tiện nghi, được trang bị đầy đủ máy tính, thiết bị hỗ trợ học tập, khu vực nghiên cứu nhóm, phòng hội thảo, và các không gian tích hợp công nghệ số: Hệ thống thư viện của Harvard là lớn nhất Hoa Kỳ với hơn 80 thư viện, chứa đến 18 triệu tài liệu, hay Thư viện Đại học Toronto có hơn 44 thư viện thành viên với hơn 22 triệu đầu sách. Thư viện tại đây còn có các khu vực đặc biệt như không gian sáng tạo, phòng thu âm, hay studio phục vụ nghiên cứu và sáng tạo.

Hệ thống quản lý thư viện ở Việt Nam đang dần cải tiến nhưng vẫn chủ yếu thủ công, thiếu phần mềm thông minh và sự liên kết với cơ sở dữ liệu quốc tế. Ngược lại, thư viện ở các nước phát triển sử dụng các phần mềm hiện đại như Alma, Koha, hay Symphony, giúp quản lý hiệu quả việc mượn trả, tìm kiếm tài liệu và số hóa tài nguyên. Họ cũng cung cấp các dịch vụ mượn sách điện tử, truy cập tài liệu trực tuyến, và kết nối từ xa với cơ sở dữ liệu khoa học. Việt Nam hiện tuân thủ các tiêu chuẩn thư viện quốc gia do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành, tập trung vào tổ chức và lưu trữ tài liệu nhưng ít chú trọng các tiêu chuẩn quốc tế. Trái lại, hơn 85% thư viện đại học ở Mỹ và châu Âu áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001 để quản lý chất lượng.

Về dịch vụ, các thư viện Việt Nam vẫn còn hạn chế, chủ yếu cung cấp tài liệu in và dịch vụ tra cứu trực tuyến. Các dịch vụ như tư vấn nghiên cứu, đào tạo kỹ năng sử dụng thư viện vẫn chưa phát triển. Trong khi đó, ở các nước phát triển, thư viện cung cấp nhiều dịch vụ đa dạng như đào tạo kỹ năng, hỗ trợ nghiên cứu, tư vấn thông tin và tổ chức hội thảo. Thậm chí, các thư viện tại một số nơi hoạt động 24/7, hỗ trợ người dùng mọi lúc. Nhiều thư viện còn tổ chức các hoạt động văn hóa, sự kiện cộng đồng, và các buổi trao đổi học thuật. Kho tài liệu của thư viện Việt Nam vẫn còn hạn chế, với ngân sách chủ yếu dựa vào tài trợ, đặc biệt khó khăn trong việc cập nhật tài liệu quốc tế và các lĩnh vực chuyên sâu. Ngược lại, các thư viện tại các nước phát triển sở hữu kho tài liệu phong phú, từ sách, tạp chí khoa học, đến cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Họ hợp

tác với các tổ chức nghiên cứu quốc tế để cập nhật tài liệu mới nhất, hỗ trợ sinh viên và giảng viên tiếp cận nghiên cứu hàng đầu.

Cuối cùng, các thư viện Việt Nam vẫn khá truyền thống, chưa linh hoạt và sáng tạo trong các hoạt động phục vụ người dùng. Ngược lại, thư viện ở các nước phát triển không ngừng đổi mới, tạo ra không gian học tập chủ động, sáng tạo và ứng dụng công nghệ như VR, AR để nâng cao trải nghiệm học tập cho người dùng: Thư viện Đại học Stanford đã triển khai không gian thực tế ảo cho sinh viên nghiên cứu y khoa và kỹ thuật, trong khi Thư viện Đại học Thanh Hoá (Trung Quốc) có phòng VR và AI hỗ trợ nghiên cứu khoa học.

3.2.2. Bài học kinh nghiệm rút ra

Qua nghiên cứu các tiêu chuẩn thư viện từ các nước phát triển, có thể thấy rằng việc xây dựng và duy trì các tiêu chuẩn cao trong quản lý thư viện là yếu tố quan trọng để đảm bảo chất lượng dịch vụ và phát triển lâu dài. Những tiêu chuẩn này tập trung vào cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin, quản lý nhân sự, và ứng dụng công nghệ thông tin.

Đối với thư viện đại học tại Việt Nam, cần chú trọng số hóa tài liệu và tích hợp công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo và học máy để cải thiện quản lý và phục vụ người dùng. Thư viện nên cung cấp không gian học tập linh hoạt với các công nghệ mới như máy in 3D, VR, giúp sinh viên nâng cao kỹ năng thực hành.

Ngoài ra, thư viện cần cung cấp dịch vụ hỗ trợ cách tìm kiếm tài liệu và sử dụng các tài nguyên của thư viện hiệu quả cho sinh viên và giảng viên. Nâng cao nghiệp vụ của cán bộ bảo quản tài liệu để đảm bảo được môi trường bảo quản phù hợp, phát hiện và ngăn ngừa tác nhân gây hại, phục chế tài liệu hư hỏng và bảo vệ toàn vẹn nội dung tài liệu.

Tóm lại, đảm bảo nguồn lực tài chính ổn định là nền tảng để thư viện phát triển bền vững. Việc xây dựng mối quan hệ đối tác với các doanh nghiệp và tổ chức phi lợi nhuận sẽ giúp huy động các nguồn tài trợ quan trọng. Đồng thời, tăng cường kết nối với cộng đồng cựu sinh viên mang lại sự hỗ trợ tài chính và kết nối với các tổ chức quốc tế và tham gia vào các mạng lưới thư viện toàn cầu để chia sẻ tài nguyên và cải thiện chất lượng dịch vụ để phục vụ người dùng tốt hơn.

4. Một số khuyến nghị

Thư viện đại học là nơi cung cấp tài liệu hỗ trợ học tập, nghiên cứu và lưu trữ luận văn, luận án, công trình nghiên cứu, góp phần làm phong phú tri thức và văn hóa xã hội. Tuy nhiên ngoài những lợi ích trên TVĐH còn mang nhiều hạn chế vì vậy cần có những giải pháp khuyến nghị để khắc phục những hạn chế trên.

Đầu tiên, cần phải cải thiện cơ sở vật chất và thiết bị. Thư viện nên áp dụng mô hình “Learning Commons” – thư viện học tập suốt đời, trong đó cung cấp không gian học tập mở, linh hoạt, kết hợp giữa học nhóm và học cá nhân. Đồng thời, cần trang bị thêm các thiết bị hiện đại như máy in 3D, kính thực tế ảo (VR), phòng ghi âm và chỉnh sửa video để hỗ trợ sinh viên trong nghiên cứu và sáng tạo nội dung. Bên cạnh đó, mở rộng không gian, tạo khu vực học nhóm, phòng thảo luận và thư viện cần trang bị máy

tính, Internet ổn định, điều hòa nhằm mang lại môi trường học tập thoải mái. Tiếp đến, tăng cường nâng cao chất lượng dịch vụ đặc biệt là năng cao chất lượng đội ngũ nhân viên. Cần xây dựng các chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên thư viện về quản lý thông tin, kỹ năng số, AI và phân tích dữ liệu nhằm hỗ trợ tối ưu hóa dịch vụ thư viện. Đồng thời, triển khai các khóa học trực tuyến và hội thảo hướng dẫn sinh viên, giảng viên cách khai thác tài nguyên thư viện một cách hiệu quả. Thư viện cũng cần tuyển dụng những ứng viên có hiểu biết chuyên môn về thư viện, điện tử, những chuyên viên nghiên cứu hoặc nhân viên có kỹ năng phát triển về phần mềm. Khi cán bộ nhân viên được đào tạo cơ bản và chuyên họ có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu, giúp sinh viên, giảng viên tìm kiếm tài liệu và giải quyết các vấn đề liên quan đến nghiên cứu dễ dàng hơn. Việc tăng cường đội ngũ nhân viên sẽ làm phân chia công việc rõ ràng, điều này giúp cho thư viện vận hành trơn tru và hiệu quả hơn, giảm thiểu thời gian chờ đợi cho người dùng.

Đối mới và tăng cường đầu tư Nhà nước cho việc xây dựng thư viện Đại học, cần tạo dựng và phát triển thư viện dài hạn với chiến lược đầu tư rõ ràng. Các trường đại học có thể triển khai mô hình “thư viện tự chủ tài chính” bằng cách khai thác dịch vụ tư vấn nghiên cứu, tổ chức hội thảo chuyên đề, hợp tác với doanh nghiệp để cung cấp tài nguyên chuyên sâu và triển khai mô hình thuê bao tài liệu điện tử theo nhu cầu. Trường học và thư viện cần tìm cách tạo nguồn thu từ các hoạt động giảng dạy, nghiên cứu khoa học và dịch vụ. Việc đầu tư và phát triển cho thư viện đại học hầu hết là việc “đồng bộ” giữa ban giám hiệu và hiệu trưởng. Đối với ban giám hiệu cần phát triển thư viện phù hợp với mục tiêu giáo dục và nghiên cứu của các trường Đại học. Còn đối với hiệu trưởng cần lên kế hoạch rõ ràng về các nguồn lực, từ ngân sách đến các hoạt động phát triển thư viện, các mục tiêu chiến lược được thực hiện hiệu quả.

Sắp tới, với sự hỗ trợ mạnh mẽ từ các nguồn lực thông tin phong phú, và máy móc thiết bị hiện đại, TVĐH có thể hoàn toàn cung cấp các sản phẩm thông tin cho các tổ chức nghiên cứu, sản xuất, kinh doanh và các cá nhân hay tổ chức ngoài xã hội. Giải pháp này phải trở thành yêu cầu cần thiết đối với các thư viện đại học ở Việt Nam. Mở rộng hợp tác quốc tế và liên kết giữa các TVĐH mang lại nhiều lợi ích to lớn cho việc chia sẻ tài, chất lượng nhằm thúc đẩy vươn tầm quốc tế. Thư viện có thể tham gia các tổ chức hiệp hội thư viện quốc tế như IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), OCLC (Online Computer Library Center) nhằm tạo các mối quan hệ để hợp tác mở rộng tài nguyên và công nghệ mới từ đó giúp cho người học dễ dàng truy cập vào tạp chí tài liệu nghiên cứu quốc tế, đồng thời hợp tác với các nhà xuất bản lớn như Elsevier, Springer, IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) để cập nhật tài liệu nghiên cứu mới nhất và cấp quyền truy cập cho giảng viên, sinh viên.

Cải thiện các dịch vụ mượn và trả sách là một đề xuất quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho TVĐH. Sử dụng các máy mượn trả sách tự động giúp tiết kiệm thời gian, không tốn thời gian để xếp hàng. Việc sử dụng công nghệ RFID (Radio Frequency Identification) và mã QR sẽ giúp tự động hóa quy trình mượn sách, giảm thiểu sai sót và tăng cường khả năng theo dõi tài liệu. Thư viện cũng có thể phát triển

ứng dụng di động, cho người dùng kiểm tra tình trạng mượn, gia hạn sách và nhận thông báo về sách mượn, giúp quá trình mượn trả trở nên thuận tiện hơn mà còn giúp thư viện đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng trong môi trường học tập.

5. Kết luận

Có thể nói rằng các thư viện đại học đóng vai trò cốt lõi trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức, đặc biệt trong bối cảnh đổi mới giáo dục và hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, thực trạng thư viện đại học tại Việt Nam hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế về cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin, và dịch vụ cung cấp so với tiêu chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó, sự không đồng bộ giữa các thư viện dẫn đến chênh lệch về chất lượng, ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp cận và sử dụng tài nguyên của người học.

Để cải thiện, cần thực hiện các biện pháp toàn diện như đầu tư cơ sở hạ tầng, số hóa tài liệu và hiện đại hóa công nghệ quản lý. Đồng thời, việc nâng cao năng lực của đội ngũ nhân sự, phát triển các dịch vụ thư viện hiện đại, và đẩy mạnh hợp tác quốc tế là những yếu tố then chốt. Với sự hỗ trợ từ nhà nước và nỗ lực từ các trường đại học, hệ thống thư viện có thể đạt chuẩn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học và giảng viên trong môi trường giáo dục hiện đại.

Chỉ khi kết hợp hiệu quả giữa đầu tư, quản lý và ứng dụng công nghệ, thư viện đại học tại Việt Nam mới có thể vươn tới một vị thế cao hơn, góp phần thúc đẩy chất lượng giáo dục đại học, đồng thời đáp ứng các thách thức của thời đại tri thức và chuyển đổi số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngọc Nhi. (n.d.). Thư viện là gì? Các loại thư viện hiện hành. Truy cập ngày 26 tháng 10 năm 2024, từ <https://thuvienphapluat.vn/chinh-sach-phap-luat-moi/vn/ho-tro-phap-luat/tu-van-phap-luat/42293/thu-vien-la-gi-cac-loai-thu-vien-hien-hanh>
2. Khánh Linh. (2023). 5 tiêu chuẩn của thư viện đại học. Truy cập ngày 26 tháng 10 năm 2024, từ <https://baochinhphu.vn/5-tieu-chuan-cua-thu-vien-dai-hoc-102230725095358755.htm>
3. Khánh Linh. (2022). Quy định tiêu chuẩn thư viện trường đại học. Truy cập ngày 27 tháng 10 năm 2024, từ <https://baochinhphu.vn/quy-dinh-tieu-chuan-thu-vien-truong-dai-hoc-102220908142418871.htm>
4. Lã Nga, & Cảm Nhung. (n.d.). Thông tư 14/2023/TT-BGDĐT quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. Truy cập ngày 27 tháng 10 năm 2024, từ <https://luatvietnam.vn/giao-duc/thong-tu-14-2023-tt-bgddt-quy-dinh-tieu-chuan-thu-vien-giao-duc-dai-hoc-260092-d1.html>
5. Vũ, N. Á. (2022). Công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện Tạ Quang Bửu trường Đại học Bách khoa Hà Nội. Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Nội vụ Hà Nội.
6. Nguyễn, T. N. (2024). Nguồn nhân lực số - điều kiện đảm bảo xây dựng mô hình thư viện số dùng chung cho thư viện đại học Việt Nam. Tạp chí Khoa

- học Trường Đại học Văn hóa, Thể thao, Du lịch Thanh Hóa, 11(2), 127–128.
<https://doi.org/10.55988/2588-1264/204>
7. Vũ, B. N. (2015). Hướng đến một mô hình thư viện đại học hiện đại phục vụ chiến lược nâng cao chất lượng giáo dục đại học. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*.
 8. Nguyễn, T. Đ. (2015). Chính sách đầu tư của Nhà nước cho hệ thống thư viện công cộng và một số ý kiến đề xuất.
 9. Nguyễn, H. C. (2006, 28–30 tháng 8). Đề xuất đổi mới thư viện Đại học đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế. Hội nghị quốc tế về thư viện, TP. Hồ Chí Minh.
 10. Thẩm, N. T. H. (2018). Bảo quản tài liệu tại các thư viện tinh đồng bằng sông Cửu Long (Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội).
 11. Hương, H. T. T. (2017). Tình hình thư viện thế giới, thư viện Việt Nam và một số đề xuất thay đổi để phát triển (Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội).
 12. IFLA. (2024). 9th IFLA Green Library Award 2024 Results. Truy cập ngày 12 tháng 11 năm 2024, từ <https://www.ifla.org/news/9th-ifla-green-library-award-2024-results/>
 13. IFLA. (2018). IFLA Green Library Award 2018 Winners Announced. Truy cập ngày 12 tháng 11 năm 2024, từ <https://www.ifla.org/news/ifla-green-library-award-2018-winners-announced/>
 14. International Organization for Standardization (ISO). (2024). ISO 11799: Information and documentation — Document storage requirements for archive and library materials.

ĐA ĐẠNG HÓA SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ THÔNG TIN TẠI CÁC TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CHUẨN KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Huỳnh Mẫn Đạt

Trường ĐH Văn hóa TP. Hồ Chí Minh

Email: mandat77@yahoo.com

Tóm tắt:

Trong các bộ tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục được áp dụng tại Việt Nam hầu hết không có tiêu chí riêng cho thư viện nhưng trong tiêu chuẩn về quản lý tài chính và cơ sở vật chất có tiêu chí về hệ thống lập kế hoạch, duy trì, đánh giá và cải tiến các nguồn lực học tập như tài nguyên thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ công đồng được thiết lập và thực hiện. Các trung tâm thông tin thư viện đại học ở Việt Nam đã, đang, sẽ làm gì – để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin đáp ứng được yêu cầu của kiểm định chất lượng đại học hiện nay.

Từ khóa: Sản phẩm thông tin, dịch vụ thông tin, kiểm định chất lượng, thư viện hiện đại, thư viện đại học.

1. Sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện trong yêu cầu kiểm định chất lượng

Sản phẩm là kết quả của quá trình xử lý bao gồm rất nhiều công đoạn khác nhau. “Sản phẩm thông tin là kết quả hữu hình của hoạt động xử lý thông tin (bao gồm biên mục, phân loại, định từ khoá, tóm tắt, chú giải, biên soạn tổng luận,...) do một cá nhân hay tập thể nào đó thực hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin khi sử dụng các cơ quan thông tin”.

Sản phẩm thông tin – thư viện (SPTTTV) được hình thành nhằm thỏa mãn những nhu cầu thông tin bao gồm: nhu cầu tra cứu thông tin, tài liệu và nhu cầu về chính bản thân thông tin. Như vậy, sản phẩm phải phụ thuộc chặt chẽ vào nhu cầu cũng như sự biến đổi của nhu cầu. Tương tự như mọi loại sản phẩm khác, SPTTTV trong quá trình tồn tại và phát triển của mình, cần không ngừng được hoàn thiện để thích ứng với nhu cầu mà nó hướng tới về nội dung và hình thức.

SPTTTV có chất lượng cao là sản phẩm thỏa mãn nhu cầu tin với số vòng quay nhiều lần và thỏa mãn tối đa nhu cầu trong điều kiện chi phí về thời gian, sức lực, kinh phí nhất định. Thông qua hệ thống các sản phẩm thông tin có thể xác định được mức độ đóng góp của cơ quan Thông tin - thư viện (TT-TV) vào quá trình phát triển kinh tế - xã hội. Nhờ vậy, các cơ quan này mới khẳng định được vai trò và vị trí của mình trong xã hội.

Các SPTTTV như: CSDL Thư mục, hệ thống mục lục, thư mục phiếu, tạp chí tóm tắt, danh mục từ khóa, danh mục chủ đề, từ điển, Hệ thống tra cứu dữ kiện, toàn văn như sổ tay tra cứu, bách khoa thư, tài liệu dịch, CSDL dữ kiện, CSDL toàn văn, ...

Dịch vụ thông tin thư viện (DVTTTV) bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng thư viện. Có nhu cầu chỉ cần ở mức giúp người sử dụng trao đổi thông tin, trong khi đó có nhu cầu ngoài việc trao đổi thông tin, người sử dụng dịch vụ cần được cung cấp những thông tin cần thiết để thỏa mãn nhu cầu của họ.

Trong lĩnh vực thư viện các dịch vụ mang ý nghĩa xã hội và kinh tế sâu sắc, hoạt động thư viện được biết hoạt động mang tính chất phi lợi nhuận. Sứ mệnh của thư viện là cung cấp các sản phẩm và dịch vụ để phát triển kiến thức, kỹ năng của người dùng tin là cầu nối giữa nguồn tin và bạn đọc.

Mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ thông tin trong hoạt động thông tin - thư viện

Sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện được tạo ra nhằm khai thác, tìm kiếm thông tin cũng như được tiến hành hoạt động để thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin. SPTTTV và DVTTTV có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, hỗ trợ nhau cùng phát triển. SPTTTV là một trong những tiền đề để cơ quan thông tin - thư viện triển khai và phát triển các DVTTTV khác nhau. Sản phẩm thông tin - thư viện chính là một trong những nguồn khai thác thông tin quan trọng và tin cậy của cơ quan thông tin - thư viện bởi sản phẩm là kết quả của quá trình xử lý thông tin do các cán bộ thông tin - thư viện thực hiện. Sức mạnh của cơ quan thông tin - thư viện là ở khả năng tổ chức và cung cấp các dịch vụ thông tin theo yêu cầu và khả năng tạo ra các sản phẩm thông tin có giá trị gia tăng cao như: các bài tóm tắt, tổng luận, chú giải, các cơ sở dữ liệu (CSDL) chứa các thông tin tư vấn, đánh giá...

Chất lượng và sự đa dạng của SPTTTV có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và sự đa dạng của DVTTTV. Để đáp ứng yêu 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 là nhằm giúp cho sản phẩm được sử dụng, khai thác. Ngược lại, ứng với mỗi dịch vụ đều có một hoặc một số sản phẩm phù hợp để dịch vụ đó được triển khai tốt nhất, hiệu quả nhất. Các cơ quan thông tin - thư viện muốn triển khai các dịch vụ cung cấp thông tin phải dựa trên các sản phẩm thông tin - thư viện như: hệ thống mục lục, thư mục, các cơ sở dữ liệu (CSDL), ...của chính thư viện đó hoặc các cơ quan thông tin – thư viện khác. Đây chính là kết quả của quy trình xử lý, bao gói thông tin, là cầu nối giữa giá trị nguồn lực thông tin và người dùng tin. Tổ chức tốt các dịch vụ thông tin - thư viện sẽ đưa các sản phẩm thông tin - thư viện đến với người dùng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Từ đó, mức độ khai thác sản phẩm thông tin của người dùng tin sẽ nhiều hơn, góp phần phát huy hiệu quả và nâng cao giá trị của sản phẩm thông tin - thư viện. Thông qua việc thực hiện các dịch vụ như: dịch vụ cung cấp thông tin, dịch vụ tư vấn thông tin, cơ quan thông tin - thư viện có thể giới thiệu đến đông đảo người dùng tin những sản phẩm thông tin - thư viện mà mình đã xây dựng. Đồng thời dịch vụ thông tin - thư viện còn là kênh thông tin phản hồi từ phía người dùng tin, giúp cho cơ quan thông tin - thư viện có cơ sở đánh giá, điều chỉnh và hoàn thiện hệ thống sản phẩm, dịch vụ thông tin - thư viện của mình để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tin ngày càng đa dạng và phức tạp của người dùng

tin. SPDVTTC là một phức thể bao hàm nhiều yếu tố cấu thành, đóng vai trò công cụ để thực hiện các mục tiêu của các cơ quan thông tin - thư viện. Sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện thích hợp giúp cho con người ở mọi nơi, vào mọi lúc đều có điều kiện để truy nhập và khai thác nguồn di sản trí tuệ của con người giúp mọi cá nhân và tổ chức có thể tìm đến với nhau và trao đổi mọi thông tin một cách thuận tiện và nhanh chóng.

Sản phẩm và dịch vụ đều do quá trình lao động tạo ra. Dịch vụ và sản phẩm thông tin đều là kết quả của quá trình xử lý thông tin, đều nhằm thỏa mãn nhu cầu của người dùng tin và giúp con người trao đổi thông tin với nhau. Trong mối quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ có sự kết hợp chặt chẽ giữa cái mới và cái cũ, giữa truyền thống và hiện đại, giữa con người và công nghệ. Mỗi liên hệ giữa các loại sản phẩm và dịch vụ TT - TV là hết sức chặt chẽ, ảnh hưởng, tác động, hỗ trợ nhau và nhiều khi không thể tách rời để hướng tới mục đích cao nhất là thỏa mãn và đáp ứng được nhu cầu tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin của người dùng tin. Mỗi quan hệ giữa sản phẩm và dịch vụ TT - TV có tính liên kết chặt chẽ và tương tác cao như vậy nên vấn đề hoàn thiện, phát triển sản phẩm TT - TV phải luôn đi liền với việc tổ chức, đảm bảo sự phát triển cân đối, đồng bộ dịch vụ TT - TV phù hợp. Đây là vấn đề cần được quan tâm, nhận định và triển khai toàn diện, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động của cơ quan TT - TV đáp ứng yêu cầu của kiểm định chất lượng đại học.

Ngoài ra, Các Trung tâm Thông tin – Thư viện cần nắm rõ nhu cầu hiện tại của người học. Họ đang cần gì? Họ quan tâm đến vấn đề gì? từ đó tạo ra một số dịch vụ mới nhằm mang đến sự khác lạ góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả phục vụ của các thư viện. Ở một số trường đại học tự chủ về kinh tế, các dịch vụ mới này còn góp phần tạo ra lợi nhuận cho thư viện nhờ các dịch vụ có thu phí như:

- Dịch vụ thiết lập cuộc hẹn giữa sinh viên và giảng viên: Thiết lập cầu nối giữa giảng viên và sinh viên nhằm giải đáp các thắc mắc, hướng dẫn chuyên sâu, tư vấn định hướng nghiên cứu, giải quyết những khó khăn do giới hạn thời gian của việc học tập trên giảng đường mang lại. Qua đó, giảng viên, cán bộ viên chức với tư cách là những người đứng đầu của ngành học, chuyên ngành sẽ giải đáp những thắc mắc phát sinh trong quá trình học tập của sinh viên. Thư viện chịu trách nhiệm chuẩn bị hạ tầng cho cuộc hẹn: phòng ốc, nước uống và các điều kiện cơ sở vật chất, cung cấp tư liệu cho quá trình tư vấn. Chịu trách nhiệm làm cầu nối giữa người sử dụng dịch vụ: tiếp nhận yêu cầu từ sinh viên, người học và liên hệ với giảng viên, cán bộ viên chức/ ban tư vấn sắp xếp thời khóa biểu cho cuộc hẹn, cũng như việc phản hồi thông tin khi cần thiết.

- Dịch vụ di động trong thư viện: sự phát triển của công nghệ thông tin và web thì phần lớn sinh viên đã thay đổi cách thức tiếp cận thông tin. Vì vậy thư viện cũng nên mở rộng các dịch vụ trên các thiết bị di động thông qua việc truy cập các website, vào các mục lục trực tuyến như dịch vụ đọc tài liệu đa phương tiện; dịch vụ làm thẻ trực tuyến; dịch vụ hỏi đáp trực tuyến; dịch vụ đăng ký mượn tài liệu trực tuyến; dịch vụ đăng ký mượn phòng học nhóm trực tuyến; dịch vụ đọc e-book;...chỉ với thiết bị điện thoại thông minh, người sử dụng đã có thể tiếp cận với nguồn tài nguyên của thư viện, tiếp cận với nhân viên thư viện một cách nhanh nhất và dễ dàng nhất.

- Dịch vụ hỗ trợ sinh viên khởi nghiệp: đây là dịch vụ cung cấp kiến thức, kỹ năng, những việc cần phải làm, cần phải học thêm, những thách thức vượt qua khó khăn để đi đến thành công. Dịch vụ khởi nghiệp giúp những người có ý định khởi nghiệp duy trì và phát triển ngành nghề một cách sáng tạo. Đây là một dịch vụ phức tạp, đòi hỏi cán bộ thư viện phải am hiểu cuộc sống, có kiến thức về lĩnh vực khởi nghiệp. Thư viện cần kết hợp với các chuyên gia liên quan đến những lĩnh vực mà người khởi nghiệp chọn để có thể được tư vấn, giúp đỡ để người khởi nghiệp tin tưởng và an tâm hơn.

2. Tác động của kiểm định chất lượng giáo dục tới sản phẩm và dịch vụ trong cơ quan thông tin - thư viện

Trong các bộ tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục được áp dụng tạo Việt Nam hầu hết không có tiêu chí riêng cho thư viện nhưng trong tiêu chuẩn về quản lý tài chính và cơ sở vật chất có tiêu chí về hệ thống lập kế hoạch, duy trì, đánh giá và cải tiến các nguồn lực học tập như tài nguyên thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và thực hiện.

Đúng trước thời cơ và thách thức mới thư viện đại học đã, đang và sẽ tạo cho ngành thư viện một số cơ hội mới. Vị thế và vai trò của thư viện sẽ có sự tăng với sự ứng dụng các thành tựu khoa học, công nghệ thông tin và truyền thông. Trong những năm qua, với sự phát triển của công nghệ, các thư viện đã có thêm chức năng mở rộng vượt ra ngoài việc thu thập, lưu trữ và phổ biến thông tin đơn thuần và trở thành nơi cung cấp các nguồn tin, nơi dữ liệu, kiến thức được tạo ra và chia sẻ. Thư viện đã và đang mang đến cho người đọc những cơ hội tiếp cận thông tin và tri thức mở. Tài nguyên thông tin mà thư viện xây dựng, phát triển, tạo ra cho bạn đọc tiếp cận vượt ra ngoài phạm vi của các bức tường thư viện. Cùng với việc xây dựng bộ sưu tập các tài liệu in, tài liệu đa phương tiện nhiều thư viện đã chủ động thu thập dữ liệu/tài liệu số; xây dựng các chính sách để truy cập, chia sẻ và sử dụng lại dữ liệu; tiến hành xử lý, lưu trữ và bảo tồn, quản lý dữ liệu; truyền thông, tổ chức cho mọi người/đối tượng bạn đọc sử dụng.

Sự bùng nổ và gia tăng nhanh chóng nội dung số đã dẫn tới xu thế ngày càng phát triển mạnh mẽ các tài liệu ở dạng điện tử. Tài liệu chuyển dịch từ in sang dạng số.

Xuất bản phẩm điện tử ra đời, và hiện nay hầu hết các tạp chí khoa học điều xuất bản dạng điện tử, khi xuất bản điện tử thì tạp chí tiếp cận người sử dụng nhanh nhất, sớm nhất, hiệu quả nhất. Trong lĩnh vực xuất bản tài liệu nghiên cứu và học thuật, xuất bản truy cập mở, cho phép tác giả chi trả chi phí xuất bản để hỗ trợ sự truy cập miễn phí vĩnh viễn tới tài liệu hay sản phẩm nhiều kỳ xuất bản theo mô hình này.

Số hóa tài liệu: các trung tâm thông tin – thư viện đang tập trung số hóa tài liệu, công nghệ số mở ra khả năng tiếp cận dễ dàng đến những kho tài liệu này hơn khi những tài liệu này bị bó hẹp bởi khả năng tiếp cận theo cách truyền thống. Sách cũng sẽ thay đổi hoàn toàn. Tất cả sách đã được xuất bản sẽ được số hóa. Nhiều dự án số hóa khối lượng lớn đang diễn ra. Dự đoán trong vài thập kỷ nữa tất cả sách mới sẽ được xuất bản dưới dạng số, các bộ sưu tập thư viện hiện nay sẽ chuyển dịch ra khỏi các bộ sưu tập in truyền thống.

Trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0 nguồn tài liệu trực tuyến và cùng với nó là các loại hình sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện tương ứng được chú trọng phát triển với tốc độ ngày càng cao và chiếm tỉ trọng ngày càng lớn. Các thư viện xây dựng dữ liệu bao gồm các sáng kiến mới và cơ hội hợp tác mới giúp thư viện nâng cao năng lực và hiệu quả kiểm soát dữ liệu. Các Trung tâm thông tin thư viện tại các đại học Việt Nam chú trọng sự hợp tác, liên kết với giới nghiên cứu, các trung tâm lưu trữ dữ liệu, các nhà xuất bản và các tạp chí khoa học để có thể sử dụng chung.

Trung tâm thông tin thư viện đại học là nơi cung cấp nguồn thông tin quan trọng nhất trong nhà trường. Sinh viên trong các trường Đại học có thể tiếp cận với nhiều nguồn thông tin khác nhau: từ các giảng viên, từ các cuộc thảo luận, hội thảo khoa học, từ các cơ sở thực nghiệm, từ thực tiễn xã hội và từ thư viện. Trong những nguồn thông tin ấy, thông tin từ thư viện sẽ là quan trọng nhất, đầy đủ, toàn diện, phong phú và đa dạng nhất. Vì đó là những thông tin đã được sàng lọc qua nhiều khâu, hầu hết có cơ sở pháp lý và cơ sở khoa học, được tích luỹ lâu dài và được kiểm nghiệm qua thực tiễn; là nguồn thông tin phù hợp với nhu cầu và thói quen sử dụng của sinh viên.

Trung tâm thông tin - thư viện đại học cần thay đổi cách thức cung cấp dịch vụ và phương thức hoạt động để đổi mới với tình trạng thiếu vắng bạn đọc và không thể hoàn thành sứ mệnh của mình là cung cấp thông tin và tri thức một cách có hiệu quả. Cần xây dựng được nguồn lực thông tin phong phú, đặc biệt là xây dựng bộ sưu tập số với một hệ thống các cơ sở dữ liệu cùng với các siêu dữ liệu (metadata) có khả năng đáp ứng nhu cầu của người sử dụng, thư viện sẽ mất vị thế của mình với vai trò là nơi cung cấp thông tin và tri thức.

CMCN 4.0 sẽ đặt ra thêm các thách thức về an toàn thông tin, về bảo mật đã và sẽ đặt ra, nhất là khi dữ liệu sẽ có ở khắp mọi nơi. Cần thực hiện như thế nào để dữ liệu được trao đổi một cách an toàn giữa các hệ thống là một vấn đề đặt ra.

Để thực hiện tốt các dịch vụ trên, thư viện cần xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với các khoa, các bộ môn. Chính mối quan hệ này đã góp phần nâng cao chất lượng học tập và giảng dạy của trường đại học. Hiện nay, các trường đào tạo theo học chế tín chỉ đòi hỏi thời gian tự học, tự nghiên cứu của sinh viên gấp đôi so với thời gian trên lớp vì thế việc sử dụng thư viện là rất cần thiết. Việc hợp tác giữa thư viện và các khoa sẽ là cầu nối để giảng viên quảng bá các sản phẩm và dịch vụ thông tin có giá trị và phù hợp với từng chuyên ngành cụ thể. Các hoạt động của thư viện nếu có sự tham gia của đội ngũ giảng viên sẽ tạo sự tin tưởng và uy tín, thu hút nhiều người học đến với thư viện, sử dụng nguồn tài nguyên của thư viện.

Trong thời gian tới, để các thư viện đại học hoạt động hiệu quả và phát triển bền vững thì khi lên một kế hoạch, một mục tiêu hay cụ thể là một dịch vụ thì thư viện cần phải đặt người sử dụng ở vị trí trung tâm. Thư viện xem người học là “khách hàng”. Khi khách hàng hài lòng sẽ thường xuyên sử dụng và thanh toán phí cho các dịch vụ nếu có. Sự hài lòng của người sử dụng là thước đo hiệu quả hoạt động của thư viện.

Bên cạnh đó, ban lãnh đạo thư viện cũng phải có biện pháp nâng cao hình ảnh của thư viện trước Ban lãnh đạo nhà trường và với cả người sử dụng thư viện. Nếu trước

đây, thư viện thường được coi là nơi cất giữ sách chỉ toàn sách là sách, nhảm chán. Thư viện ngày nay là một tổ chức năng động, chuyên nghiệp. Vì vậy, Thư viện phải chủ động hơn trong việc tạo ra các dịch vụ đảm bảo học liệu cho giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên và sinh viên, chuyển từ hình thức thụ động “phục vụ những gì mình có sẵn” sang hình thức chủ động “phục vụ theo nhu cầu”. Khi ban lãnh đạo của trường đại học đánh giá cao, thấy được sự cần thiết của thư viện thì thư viện mới được đầu tư kinh phí cho nguồn thông tin, trụ sở, trang thiết bị và nâng cao năng lực cho cán bộ thư viện.

Một yếu tố quan trọng hơn hết chính là những người làm công tác thư viện. Họ là chủ thể của mọi hoạt động thư viện, là môi giới giữa tài liệu và người sử dụng, giữa thông tin và người dùng tin. Trong bối cảnh công nghệ phát triển và giáo dục đổi mới như hiện nay thì người làm thư viện phải được trang bị các kiến thức về các ngành, lĩnh vực khoa học phù hợp với nhiệm vụ phục vụ, có trình độ nghiệp vụ vững vàng, trình độ tin học, ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp thân thiện.

Bên cạnh đó, đảm bảo chất lượng và sự trong sạch của dữ liệu cũng là một thách thức.

3. Một số giải pháp đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ đối với các trung tâm thông tin thư viện đại học hoàn thành tốt quá trình kiểm định nâng cao chất lượng đào tạo

Trung tâm Thông tin -Thư viện đại học là điểm kết nối giữa nguồn thông tin của xã hội và nhu cầu thông tin của sinh viên. Sinh viên trong các trường Đại học hiện nay đang đứng trước nhiều thách thức mang tính thời đại. Xã hội thông tin đang sản xuất ra một khối lượng thông tin lớn với một tốc độ rất nhanh. Hiện tượng bùng nổ thông tin này đang làm nảy sinh 3 vấn đề: sự khủng hoảng các vật mang tin, hiện tượng phân tán thông tin và tốc độ lạc hậu nhanh chóng của thông tin. Việc tiếp cận, khai thác và sở hữu thông tin của sinh viên ngày càng trở nên khó khăn và tốn kém. Mặt khác, sinh viên trong xã hội thông tin lại hoàn toàn bị lệ thuộc vào thông tin. Thông tin đối với sinh viên không còn chỉ để biết mà còn là điều kiện để tồn tại. Khối lượng, phạm vi và chất lượng của nhu cầu tin trong sinh viên cũng gia tăng nhanh chóng. Các thư viện đại học phải trở thành điểm kết nối giữa nhu cầu tin, nguồn tin của xã hội, phải trở thành chiếc cầu nối liền khoảng cách ngày càng được nới rộng giữa nguồn thông tin và nhu cầu thông tin của sinh viên. Để xóa bỏ khoảng cách này, Trung tâm thông tin thư viện phải trở thành nơi chọn lọc, tinh chế, bao gói thông tin – tạo ra nhiều sản phẩm và dịch vụ thông tin mới; thư viện phải là nơi phát hiện, xác định và kiến tạo nhu cầu thông tin của sinh viên. Để từ đó thư viện mới có thể trình bày, giới thiệu và cung ứng thông tin mang tính định hướng cá nhân.

Cần có chính sách khuyến khích các cơ sở đào tạo đầu tư đổi mới công nghệ, các Trung tâm thông tin thư viện áp dụng công nghệ mới trong đào tạo và quản lý đào tạo qua đó góp phần cải thiện chỉ số đổi mới công nghệ, tăng chỉ số kinh tế tri thức của Việt Nam.

Đầu tư vào các chương trình, các chính sách để cải thiện chỉ số Công nghệ thông tin và truyền thông qua các hình thức như tăng cường đào tạo về công nghệ thông tin ở các cấp học; Xây dựng chuẩn đầu ra tin học đáp ứng yêu cầu và chuẩn mực quốc tế, qua đó làm cốc cú và mục tiêu rèn luyện kỹ năng sử dụng công nghệ thông minh trong quá trình học tập; Xây dựng các nguồn dữ liệu mở để chia sẻ tri thức; Xây dựng xã hội học tập thông qua việc phát triển các chương trình đào tạo trực tuyến chất lượng cao đáp ứng nhu cầu học tập suốt đời của mỗi cá nhân.

Trung tâm thông tin - viện đại học góp phần cải tiến nội dung chương trình giảng dạy, sách giáo khoa và giáo trình chỉ là các khung cơ bản của nội dung chương trình đào tạo, tài liệu phong phú đa dạng trong thư viện mới thật sự đóng góp cho những tư duy, tri thức được đặt thành vấn đề để đem ra nghiên cứu thảo luận, so sánh, phê bình, đánh giá; để đem đến một nhận định riêng cho người học. Và như vậy, thư viện đại học đương nhiên đã làm thay đổi phương pháp giảng dạy và học tập ở trường đại học.

Dịch vụ thư viện truyền thống được cung cấp cho người dùng tin dựa trên những bộ sưu tập in thư viện có. Hiện nay tài nguyên điện tử trực tuyến trên internet cho phép người dùng truy cập dễ dàng từ mọi nơi. Người sử dụng có thể truy xuất thông tin trực tiếp, ngay lập tức thay vì thông qua dịch vụ mượn trả thư viện. Thư viện tương lai kết hợp dịch vụ thư viện truyền thống ở mức tự động hóa cao và tích hợp chuyển giao điện tử mở rộng các nguồn tài nguyên thông tin, nội dung, kiến thức dạng số. Sau chuyển đổi thành thư viện số hoàn toàn, Trung tâm thông tin - thư viện sẽ cung cấp các dịch vụ phân tích và xử lý nhiều loại tài nguyên thông tin khác nhau, thúc đẩy và tổ chức các giá trị tiềm ẩn trong mọi thông tin, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin có giá trị cao đúng lúc, đúng đối tượng và chuyển giao thông tin đúng đến người sử dụng các dịch vụ chuyên biệt và định hướng người dùng. Các thiết bị đầu cuối thông minh như điện thoại thông minh, máy tính bảng, các thiết bị di động ngày càng chiếm phần lớn thị phần thông tin. Để thích nghi với sự chuyển dịch sang tiêu dùng nội dung trên các thiết bị di động, các thư viện tối ưu năng lực tìm kiếm của mục lục thư viện cho thiết bị di động, tích hợp các cơ sở dữ liệu trực tuyến có sẵn vào cùng một ứng dụng dạng Web hoặc ứng dụng di động, tích hợp nội dung di động với các dịch vụ thư viện.

Chuyển đổi cấu trúc không gian thư viện hợp lý, thân thiện có khả năng truyền cảm hứng cho người sử dụng, bao gồm cả không gian vật lý và không gian ảo với các ứng dụng của công nghệ. Nâng cao công năng của không gian hiện có, chú ý phát triển các không gian sáng tạo cho người sử dụng.

Có thể nghiên cứu các chính sách yêu cầu sinh viên phải học sử dụng một số sản phẩm và dịch vụ thông tin trực tuyến để rèn luyện và tăng khả năng thích ứng linh hoạt, tăng kỹ năng sử dụng các dịch vụ trên các thiết bị công nghệ thông minh cho sinh viên.

4. Kết luận

Như vậy, kiểm định chất lượng đại học đang đặt ra những yêu cầu mới cho xã hội tương lai. Điều này đòi hỏi các trung tâm thông tin thư viện cần thực hiện đồng thời tất cả các giải pháp đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện để đáp ứng được

yêu cầu của ngày càng cao của xã hội trong việc kiểm định chất lượng đào tạo trong các trường đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Loan Thùy (2013). “Khả năng chia sẻ nguồn tài nguyên điện tử và vấn đề bản quyền trong thư viện trường đại học”, Kỷ yếu hội thảo “chia sẻ nguồn lực thông tin điện tử trong hệ thống thư viện cao đẳng, đại học Việt Nam”, 12-16.
2. Huỳnh Mẫn Đạt (2018). “Thư viện đại học trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0”, Sách chuyên khảo. Thái Nguyên:ĐH Thái Nguyên, 133-139.
3. Huỳnh Mẫn Đạt (2018). “Tác động của cách mạng công nghiệp 4.0 đến các trường đại học ở Việt Nam”, Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, số 405 (2018), 107-110.
4. Vũ Duy Hiệp (2014), “Tìm hiểu mô hình hệ thống sản phẩm- dịch vụ thông tin tại đại học Victoria, New Zealand và bài học cho các thư viện Việt Nam”, Tạp chí thông tin tư liệu, số 5(2014),25-33.
5. Хуинь Ман Дат (2010), “Корпоративная деятельность вузовских библиотек во Вьетнаме”, Вестник МГУКИ, № 2, С. 143 – 146. (Huỳnh Mẫn Đạt (2010), “Liên kết hoạt động thư viện các trường đại học ở Việt Nam”, Tạp chí Thông tin khoa học của Trường Đại học Quốc gia Văn hóa Nghệ thuật Matxcova, Số 2, 143-146.)

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

Nguyễn Thị Thu Trang¹, Hương Xuân Mỹ Ngọc¹, Hoàng Phương Thùy¹, Nguyễn Thị Kim Xuân*

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050610221130@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin đã tác động mạnh mẽ đến mọi mặt đời sống kinh tế - xã hội của thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng. Sự phát triển thần tốc của công nghệ mang đến những cơ hội mới cho hoạt động thư viện, đồng thời đặt ra yêu cầu đổi mới không ngừng. Tại các trường đại học ở Việt Nam, các thư viện đã có những bước tiến đáng kể, tuy nhiên để tận dụng tối đa tiềm năng của công nghệ, cần có những giải pháp sáng tạo và toàn diện. Chính vì vậy, nhóm tác giả quyết định thực hiện nghiên cứu đề tài “Ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện trong các trường đại học tại Việt Nam hiện nay” để có thể giúp quý đọc giả hiểu rõ hơn và có cái nhìn toàn diện, khách quan hơn về thực trạng của việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thông tin – thư viện tại các trường đại học Việt Nam. Từ đó, đề xuất và đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động thông tin thư viện hiện nay.

Từ khóa: Công nghệ thông tin, hoạt động thông tin - thư viện, thư viện đại học, công nghệ mới.

Abstract:

The rapid development of information technology has profoundly impacted all aspects of the global socio-economic landscape, including Vietnam. The lightning-fast advancement of technology brings new opportunities for library activities while also demanding continuous innovation. At universities in Vietnam, libraries have made significant progress; however, to fully harness the potential of technology, creative and comprehensive solutions are required. Therefore, the research team decided to conduct a study on the topic “Application of Technology in Information and Library Activities at Universities in Vietnam Today” to provide readers with a clearer and more comprehensive, objective understanding of the current state of applying information technology to information and library activities at Vietnamese universities. From there, the study aims to propose and suggest solutions to enhance the quality of information and library activities today.

1. Dẫn nhập

Thư viện đại học là trung tâm tri thức, là bộ phận không thể thiếu trong cơ cấu tổ chức của một trường đại học, giúp giảng viên và sinh viên tiếp cận thông tin và kiến thức một cách thuận tiện nhất, nơi hỗ trợ đắc lực trong quá trình học tập và nghiên cứu. Hiện nay, giáo dục đại học ngày càng chú trọng vào chất lượng và hiệu quả vì vậy thư viện trở thành một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá năng lực đào tạo của nhà

trường. Trong bối cảnh nền kinh tế số và công nghệ 4.0 đang phát triển mạnh mẽ, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào mọi lĩnh vực của đời sống là một yêu cầu cấp thiết, và hoạt động thông tin thư viện cũng không nằm ngoài xu thế này. “Một cuốn sách mở ra một cánh cửa sổ mới, nhìn ra một thế giới mới” (Victor Hugo) thế nhưng trong thời đại số để cánh cửa sổ ấy luôn đón nhận những luồng gió mới thì cần phải có sự hỗ trợ của công nghệ bởi lẽ thư viện truyền thống dần trở nên hạn chế và đòi hỏi sự đổi mới mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu của người dùng trong thời đại mới. Việc ứng dụng những thành tựu khoa học công nghệ vào hoạt động thông tin thư viện đã khắc phục những rào cản về thời gian, không gian trong quá trình trao đổi thông tin, giúp phát huy tối đa vai trò của thư viện, không chỉ dừng lại ở việc lưu trữ và cung cấp tài liệu mà đang dần mở rộng thành một hệ thống thông tin hiện đại, kết nối cán bộ, giảng viên, sinh viên của nhà trường với tri thức một cách đầy đủ, nhanh chóng, chính xác và đa dạng.

Hiện nay, thư viện các trường đại học trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đã và đang ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào tổ chức và các hoạt động. Mặc dù, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin vào tổ chức và hoạt động ở các thư viện có những mức độ khác nhau nhưng nhìn chung đều có mong muốn là sử dụng công nghệ thông tin để xây dựng mô hình thư viện điện tử, thư viện số để đáp ứng nhu cầu tin ngày càng đa dạng và phức tạp của người dùng. Mặc dù đã có những bước tiến đáng kể, đạt được những thành tựu nổi bật nhưng thực tế cho thấy việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thông tin thư viện ở các trường đại học Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập cũng như chưa thực sự tạo ra sự đột phá. Chính vì vậy bài nghiên cứu này sẽ rút ra những thành tựu đạt được và chỉ ra đâu là những hạn chế mà thư viện đại học ở Việt Nam phải đổi mới trong quá trình ứng dụng công nghệ và làm thế nào để triệt tiêu các hạn chế đó và xây dựng một hệ thống thư viện hiện đại.

2. Lý luận chung về công nghệ trong hoạt động thông tin- thư viện

2.1. Khái niệm công nghệ

Công nghệ chính là những thay đổi được áp dụng trong kỹ thuật, chế tạo từ đó cho ra đời những thiết bị thông minh tân tiến. Với xu hướng toàn cầu hóa hiện nay thì khái niệm công nghệ không còn quá xa lạ. Bên cạnh những lĩnh vực như thông tin, y tế, vận tải, sản xuất, công nghệ còn được vận dụng trong giáo dục và rất nhiều ngành nghề khác. Công nghệ là một phần quan trọng và gắn liền trong cuộc sống con người.

Theo Marshall McLuhan (1964) "Công nghệ là phần mở rộng của con người." không chỉ là những thiết bị, công cụ hay phương pháp khoa học hiện đại, công nghệ còn được hiểu là cánh tay hỗ trợ đắc lực và là tiềm năng trong hoạt động đời sống hàng ngày của con người giúp mọi việc trở nên dễ dàng.

2.2. Khái niệm hoạt động thông tin- thư viện

Hoạt động là quá trình con người tương tác có mục đích rõ ràng với mọi người hoặc thế giới xung quanh. Hoạt động của con người xuất hiện trong đa dạng lĩnh vực như mua bán, sản xuất, trao đổi, nghiên cứu.. đã góp phần to lớn trong việc vận hành và phát triển xã hội.

Hoạt động thông tin thư viện gồm một loạt công việc như bảo quản; phân loại và sắp xếp sách theo tác giả hoặc chủ đề; quản lý thông tin cá nhân của bạn đọc để thuận tiện trong việc mượn và trả; tổ chức các buổi sinh hoạt, tọa đàm phổ biến về văn hóa đọc sách.... Những hoạt động này với mục đích lan tỏa kiến thức và đáp ứng nhu cầu người đọc. Nhân viên thư viện là chủ thể và đóng vai trò quan trọng, họ quản lý những hoạt động này thông qua những tài liệu ghi chép hoặc phần mềm máy tính. Mục đích cuối cùng sẽ mang điều kiện thuận lợi nhất đến người dùng trong việc tìm kiếm, tiếp cận và sử dụng thông tin một cách hiệu quả.

2.3. Khái niệm ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin- thư viện

Ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin - thư viện được hiểu là việc sử dụng các công cụ, phương tiện và giải pháp công nghệ hiện đại nhằm hỗ trợ, cải thiện và tối ưu hóa các hoạt động liên quan đến quản lý, tổ chức, lưu trữ, tìm kiếm, chia sẻ và cung cấp thông tin trong các cơ quan thông tin - thư viện. Các công nghệ được ứng dụng phổ biến bao gồm hệ thống quản lý thư viện tích hợp (Integrated Library System - ILS), công nghệ điện toán đám mây, trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, và các công cụ số hóa tài liệu. Việc ứng dụng này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc mà còn mở rộng khả năng tiếp cận thông tin cho người dùng, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng trong bối cảnh chuyển đổi số (Nguyễn, 2020).

2.4. Đặc điểm ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin - thư viện

Ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin - thư viện có những đặc điểm nổi bật thể hiện qua tính hiện đại và sự thay đổi nhanh chóng của các công nghệ. Các công cụ và hệ thống quản lý thư viện liên tục được cập nhật để đáp ứng yêu cầu mới của thời đại, đòi hỏi các tổ chức thư viện phải thích nghi kịp thời (Tran et al., 2021). Bên cạnh đó, công nghệ cho phép tích hợp và liên kết dữ liệu từ nhiều nguồn, hỗ trợ việc tìm kiếm và truy xuất thông tin một cách chính xác và hiệu quả, đồng thời thúc đẩy liên kết giữa các thư viện để chia sẻ tài nguyên (Nguyen & Pham, 2019). Ngoài ra, các hệ thống công nghệ hiện đại còn mang tính tương tác cao, cải thiện trải nghiệm người dùng nhờ giao diện thân thiện, dịch vụ tự động hóa và các công cụ hỗ trợ như chatbot hay tìm kiếm thông minh, giúp người dùng tiếp cận tài nguyên từ xa một cách dễ dàng (Le, 2022). Công nghệ cũng đóng vai trò quan trọng trong việc số hóa tài liệu, bảo tồn các tài liệu quý hiếm và đảm bảo khả năng truy cập lâu dài ngay cả khi tài liệu gốc bị hư hỏng (Vu, 2020). Một đặc điểm quan trọng khác là khả năng cá nhân hóa dịch vụ nhờ sử dụng dữ liệu để phân tích và dự đoán nhu cầu của người dùng, từ đó cung cấp các gợi ý và giải pháp phù hợp (Nguyen, 2023).

2.5. Sự cần thiết ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin- thư viện

Ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin - thư viện là một yêu cầu cấp thiết trong bối cảnh hiện đại hóa và chuyển đổi số. Trước hết, công nghệ giúp đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng, những người đang yêu cầu tốc độ truy cập nhanh chóng, thông tin chính xác và khả năng truy cập từ xa. Thư viện hiện đại cần công nghệ để cung cấp các dịch vụ phù hợp với những yêu cầu này (Tran et al., 2021). Hơn nữa, việc ứng dụng công nghệ giúp tăng cường hiệu quả hoạt động thông qua tự động hóa

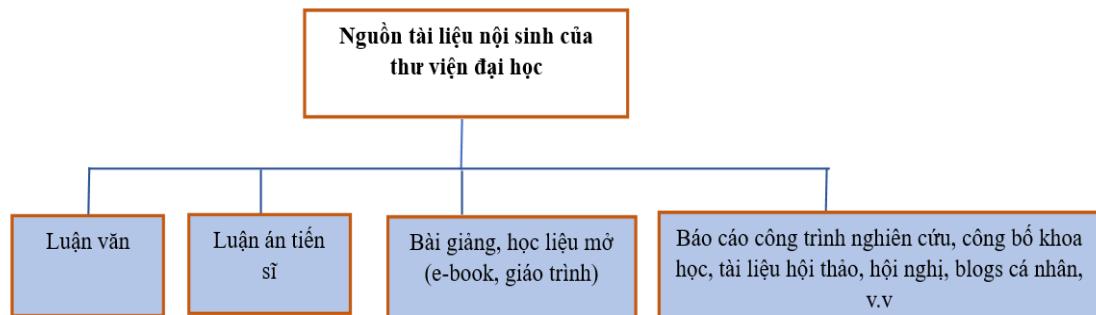
các quy trình như quản lý tài liệu, mượn trả sách và xử lý thông tin, từ đó giảm bớt công việc thủ công, tiết kiệm thời gian và nguồn lực (Nguyen & Pham, 2019). Công nghệ cũng mở rộng khả năng tiếp cận thông tin, cho phép người dùng truy cập tài liệu từ bất cứ đâu và vào bất kỳ thời điểm nào, đặc biệt hữu ích đối với các khu vực có điều kiện địa lý hoặc kinh tế khó khăn (Le, 2022). Đồng thời, công nghệ hỗ trợ bảo tồn và phát triển tri thức thông qua việc số hóa tài liệu, không chỉ giúp lưu trữ và bảo tồn các tài liệu quý mà còn xây dựng kho tri thức phong phú phục vụ giáo dục, nghiên cứu và phát triển xã hội (Vu, 2020). Cuối cùng, trong bối cảnh toàn cầu hóa, thư viện cần tích hợp với các mạng lưới thông tin quốc tế để chia sẻ tài nguyên và cập nhật thông tin mới nhất, và công nghệ là công cụ không thể thiếu để thực hiện điều này (Nguyen, 2023).

3. Thực trạng ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin- thư viện trong các trường đại học tại Việt Nam hiện nay

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin (CNTT) và các công nghệ tiên tiến đã mang lại những thay đổi sâu sắc trong hoạt động của các thư viện đại học. Ngày 11/02/2021, 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 đặt ra mục tiêu: “Ứng dụng mạnh mẽ, toàn diện công nghệ thông tin, 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” (Chính phủ, 2021). Có thể thấy, các thư viện hiện đại đã chuyển mình từ không gian truyền thống thành trung tâm học thuật số, giúp tối ưu hóa dịch vụ và mở rộng cơ hội tiếp cận tri thức. Việc số hóa tài nguyên cho phép lưu trữ lượng lớn tài liệu dưới dạng điện tử, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận thông qua các hệ thống quản lý trực tuyến. Theo Singh và cộng sự (2021), các hệ thống quản lý thư viện tích hợp (ILS) như DSpace hay Koha đã cải thiện đáng kể khả năng lưu trữ, truy xuất dữ liệu, và quản lý tài liệu. Các trường đại học lớn tại Việt Nam bao gồm cả Đại học Quốc gia Hà Nội hay Đại học Quốc gia TP.HCM đã chủ động đầu tư vào các hệ thống này, tạo điều kiện thuận lợi cho phép sinh viên và giảng viên truy cập tài liệu học thuật.

Thư viện Tạ Quang Bửu (TQLB) thuộc Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội là một trong những thư viện tiên phong trong việc số hóa tài nguyên học thuật tại Việt Nam. Tài nguyên thông tin tại TQLB được chia thành hai nhóm chính: tài nguyên truyền thống (chủ yếu là sách, tài liệu giấy) và tài nguyên số gồm hơn 60.000 bản ghi thư mục, hơn 13.000 tài liệu văn bản và nhiều cơ sở dữ liệu như ScienceDirect, ProQuest Central, Ebrary Academic Complete (Tạ Quang Bửu Library, 2020).

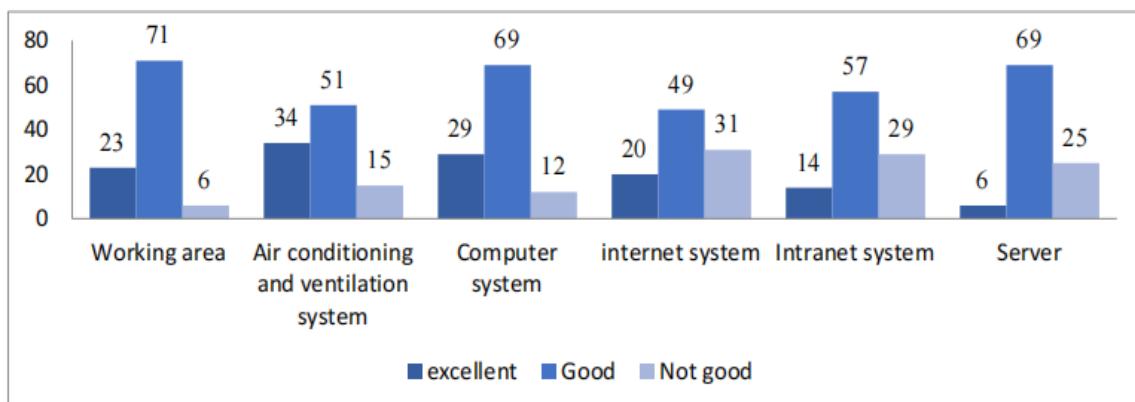
Hình 1: Cấu trúc của cơ sở dữ liệu thư viện kỹ thuật số từ các nguồn nội sinh



(Nguồn: Ta Quang Buu Library)

Thư viện đã triển khai số hóa tài liệu từ năm 2009, sử dụng phần mềm mã nguồn mở DSpace để quản lý bộ sưu tập số. Tài liệu bao gồm bài giảng điện tử, luận án thạc sĩ, tiến sĩ và bài báo khoa học. Hiện tại, chỉ sinh viên và giảng viên Đại học Bách khoa Hà Nội (HUST) mới có quyền truy cập toàn văn, trong khi người dùng bên ngoài chỉ xem được 16 trang đầu. Ngoài ra, thư viện cũng hợp tác với nhiều tổ chức để mở rộng nguồn tài nguyên số, bao gồm việc tham gia liên minh thư viện điện tử Việt Nam và thử nghiệm sử dụng các cơ sở dữ liệu quốc tế như IGI Global, ASME, Taylor & Francis. Tuy nhiên, thách thức lớn vẫn nằm ở vấn đề bản quyền, hạ tầng công nghệ chưa đáp ứng đủ nhu cầu truy cập và số lượng nhân sự hạn chế. Hiện tại, chỉ có 5 nhân sự thuộc bộ phận kỹ thuật số, bao gồm 1 thạc sĩ công nghệ thông tin và 4 thạc sĩ chuyên trách về quản lý tài nguyên số, cài đặt phần mềm và kết nối hệ thống. Một trong những hạn chế lớn của hệ thống là máy chủ Dell R720 sử dụng từ năm 2016 không đáp ứng được nhu cầu truy cập đồng thời cao, dẫn đến tình trạng gián đoạn hoặc mất kết nối khi có nhiều người sử dụng.

Hình 2: Đánh giá của nhân viên thư viện về tình trạng hiện tại của cơ sở hạ tầng chung của thư viện (tính bằng %)



(Nguồn: Library staff survey in 2019)

Những bài học từ mô hình này có thể áp dụng cho các trường đại học khác nhằm thúc đẩy quá trình chuyển đổi số, nâng cao khả năng tiếp cận tri thức hỗ trợ học tập và nghiên cứu hiệu quả hơn.

Một trong những thách thức lớn trong quá trình chuyển đổi số thư viện là chi phí đầu tư ban đầu. Quá trình chuyển đổi tài liệu từ dạng vật lý sang dạng số, đặc biệt với các tài liệu có giá trị cao hoặc cổ hiếm yêu cầu công nghệ hiện đại, đội ngũ chuyên môn và thời gian thực hiện dài hạn.Thêm vào đó, việc xây dựng và vận hành các hệ thống quản lý thư viện số đòi hỏi nguồn lực lớn để trang bị cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phần mềm và các gói hỗ trợ kỹ thuật. Theo Singh và Brown (2021), chi phí bảo trì, nâng cấp hệ thống và đào tạo nhân sự cũng tạo ra áp lực tài chính đáng kể, đặc biệt đối với các tổ chức có ngân sách hạn chế.

Bên cạnh chi phí đầu tư, vấn đề bảo mật thông tin và an ninh mạng cũng là một thách thức quan trọng đối với các thư viện số. Khi hoạt động trong môi trường số, thư viện phải đối mặt với nguy cơ bị tấn công mạng. Các nghiên cứu cho thấy các lỗ hổng trong hệ thống quản lý tài liệu số thường bị khai thác để tấn công, có thể dẫn đến rò rỉ dữ liệu người dùng hoặc mất mát tài nguyên số đặc biệt là trong giai đoạn chuyển đổi số hóa nhanh chóng (Singh & Brown, 2021). Do đó các thư viện cần triển khai các biện pháp bảo mật toàn diện như mã hóa dữ liệu, sử dụng tường lửa, và các hệ thống phòng ngừa xâm nhập để bảo vệ tài nguyên số và quyền riêng tư của người dùng. Ngoài ra, sự thiếu đồng bộ trong tiêu chuẩn dữ liệu và khả năng tương thích giữa các hệ thống thư viện số cũng gây ra nhiều khó khăn. Sự khác biệt về nền tảng phần mềm và định dạng dữ liệu tại các tổ chức khác nhau khiến việc chia sẻ và trao đổi tài nguyên gặp nhiều trở ngại. Theo nghiên cứu của Kaur và cộng sự (2020), việc thiếu các tiêu chuẩn chung về lưu trữ và truy xuất dữ liệu làm giảm hiệu quả tích hợp giữa các thư viện số, đặc biệt trong hợp tác quốc tế. Bên cạnh đó, quá trình số hóa tài liệu cần đảm bảo chất lượng cao và khả năng tìm kiếm dễ dàng, đòi hỏi các giải pháp kỹ thuật tiên tiến để tối ưu hóa việc lưu trữ và truy xuất thông tin.

Không chỉ vậy, việc tiếp cận tài nguyên số vẫn chưa đồng đều, đặc biệt ở khu vực nông thôn và các quốc gia đang phát triển. Dù thư viện số mở ra cơ hội tiếp cận tri thức rộng rãi hơn, nhưng hạ tầng công nghệ kém phát triển, Internet chậm và thiếu thiết bị phù hợp vẫn là rào cản lớn. Báo cáo của UNESCO (2022) nhấn mạnh rằng khoảng cách số giữa các khu vực và tầng lớp xã hội tiếp tục là trở ngại lớn đối với mục tiêu phổ cập tri thức. Tại một số trường thuộc khu vực miền Trung, hệ thống thư viện chưa được số hóa hoàn toàn, dẫn đến việc sinh viên vẫn phải phụ thuộc nhiều vào tài liệu in truyền thống, từ đó làm giảm hiệu quả học tập và nghiên cứu (Vu, 2021). Ngoài ra, nhiều người dùng chưa được trang bị đầy đủ kỹ năng công nghệ, hệ thống bảo mật thông tin trong các thư viện số tại Việt Nam còn lỗi thời với hơn 30% sử dụng giao thức yếu, gây nguy cơ cao bị tấn công mạng, và vấn đề bản quyền cũng đặt ra thách thức khi nhiều tài liệu giá trị bị giới hạn quyền truy cập (Smith, 2020). Vì vậy, các tổ chức thư viện cần tìm kiếm giải pháp sáng tạo, như sử dụng tài liệu thuộc phạm vi công cộng hoặc áp dụng giấy phép Creative Commons, nhằm mở rộng quyền tiếp cận và nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên số.

Ngoài thư viện số, các công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, thực tế ảo (VR), và dữ liệu lớn (Big Data) cũng đang được áp dụng mạnh mẽ. AI đã trở thành công cụ hữu ích giúp tự động hóa nhiều quy trình trong thư viện, từ phân loại tài liệu, hỗ trợ tìm kiếm, đến cá nhân hóa trải nghiệm người dùng. Một ví dụ điển hình là chatbot thông minh Libby tại Đại học Stanford, được thiết kế để hỗ trợ sinh viên tìm kiếm tài liệu và cung cấp gợi ý phù hợp với nhu cầu cá nhân (Kumar et al., 2020). Nhờ khả năng học hỏi liên tục, các chatbot này ngày càng thông minh hơn trong việc xử lý câu hỏi phức tạp và cung cấp thông tin chính xác. AI không chỉ giúp tăng hiệu quả vận hành mà còn mang lại trải nghiệm tiện lợi hơn cho người dùng. Tuy nhiên, việc triển khai AI đòi hỏi nguồn lực tài chính đáng kể cũng như đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản. Các thư viện nhỏ hoặc các trường đại học ở các nước đang phát triển thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ này.

Blockchain, với khả năng lưu trữ dữ liệu an toàn và minh bạch, đang trở thành một công nghệ tiềm năng trong lĩnh vực thư viện số. Công nghệ này giúp theo dõi lịch sử sử dụng tài liệu, đảm bảo tính xác thực và giảm nguy cơ mất mát. Theo báo cáo của IFLA (2020), nhiều thư viện lớn trên thế giới đã ứng dụng blockchain để quản lý tài liệu quý hiếm, giúp kiểm soát chặt chẽ và tăng cường tính bảo mật. Tuy nhiên, việc tích hợp blockchain đòi hỏi đầu tư đáng kể về công nghệ và nhân lực. Công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR) cũng mang đến những trải nghiệm học tập mới mẻ, cho phép sinh viên tham quan thư viện ảo hoặc học tập trong môi trường mô phỏng. Tại một số trường đại học châu Âu, VR đã được sử dụng để tổ chức các buổi hướng dẫn trực tuyến cho sinh viên quốc tế, giúp họ làm quen với không gian thư viện mà không cần đến trực tiếp (Brown & Singh, 2021). Dù vậy, chi phí cao và yêu cầu hạ tầng kỹ thuật phức tạp là những rào cản lớn, đặc biệt ở các nước đang phát triển. Dữ liệu lớn (Big Data) hỗ trợ thư viện tối ưu hóa hoạt động bằng cách phân tích hành vi người dùng, giúp quyết định đầu tư tài nguyên hợp lý và cải thiện dịch vụ. Tuy nhiên, xử lý dữ liệu lớn đòi hỏi hạ tầng công nghệ mạnh mẽ và biện pháp bảo mật thông tin chặt chẽ, yêu cầu đầu tư dài hạn vào hệ thống và đào tạo nhân lực.

Ứng dụng công nghệ thông tin và các công nghệ mới trong hoạt động thông tin – thư viện tại Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu nổi bật. Các trường đại học lớn như Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN), Đại học Quốc gia TP.HCM (ĐHQG-HCM) và Đại học Bách khoa Hà Nội đã tiên phong trong việc chuyển đổi số hoạt động thư viện. Theo báo cáo từ ĐHQGHN, hệ thống thư viện số tại đây đã cung cấp hơn 3 triệu tài liệu điện tử, hỗ trợ hơn 70% sinh viên và giảng viên truy cập tài liệu học thuật từ xa trong suốt giai đoạn dịch COVID-19. Việc phát triển hệ thống thư viện trực tuyến đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì hoạt động nghiên cứu và học tập từ xa (Tran & Le, 2022). Điều này không chỉ đảm bảo việc học tập và nghiên cứu không bị gián đoạn mà còn thúc đẩy sự quen thuộc với mô hình học tập trực tuyến (Nguyen & Le, 2022). Tại Đại học Bách khoa Hà Nội, hệ thống thư viện điện tử BKL đã tích hợp công cụ tìm kiếm mạnh mẽ dựa trên trí tuệ nhân tạo (AI), giúp người dùng tiết kiệm thời gian truy xuất tài liệu. Hệ thống còn được đánh giá cao nhờ tính cá nhân hóa, cho phép đề xuất các tài liệu phù hợp với lĩnh vực nghiên cứu của từng người dùng. Một khảo sát nội bộ cho thấy,

hơn 85% sinh viên hài lòng với trải nghiệm sử dụng thư viện số tại đây (Pham & Tran, 2022). Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế cần được khắc phục.

4. Một số khuyến nghị

Để ứng dụng thành công các công nghệ tiên tiến như blockchain, trí tuệ nhân tạo AI, thực tế ảo (VR), thực tế tăng cường (AR) và Big Data trong hệ thống thư viện số, các trường đại học cần tập trung vào việc xây dựng một cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại và bền vững như hệ thống mạng Internet tốc độ cao bao gồm cáp, thiết bị, đường truyền, hệ thống máy chủ lưu trữ lớn phục vụ cho hoạt động công nghiệp và các thiết bị chuyên dụng cho thư viện số. Cụ thể, đối với blockchain, việc thiết lập hệ thống lưu trữ dữ liệu an toàn và minh bạch là yếu tố then chốt, giúp đảm bảo tính xác thực và bảo mật thông tin trong quá trình quản lý tài liệu. Đối với công nghệ thực tế ảo (VR) và thực tế tăng cường (AR), cần đầu tư vào phần cứng và phần mềm chuyên dụng để cung cấp những trải nghiệm học tập tương tác, cũng như tổ chức các buổi tham quan thư viện áo hiệu quả. Hệ thống phân tích dữ liệu Big Data cũng cần được xây dựng để thu thập và phân tích hành vi người dùng giúp tối ưu hóa việc cung cấp tài nguyên và dự đoán nhu cầu học tập. Việc xây dựng cơ sở hạ tầng công nghệ cần đi kèm với sự phát triển đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn cao, có khả năng vận hành, bảo trì và nâng cấp các hệ thống công nghệ này một cách hiệu quả và bền vững.

Khi chuyển từ lưu trữ truyền thống sang dịch vụ số hóa tài liệu, một số trường sẽ đổi mới với gánh nặng tài chính. Để giảm chi phí, ban giám hiệu cần huy động vốn từ ngân sách nhà nước, hợp tác doanh nghiệp công nghệ và tìm kiếm tài trợ quốc tế. Theo Singh & Brown (2021), sự hợp tác với Microsoft, Google giúp giảm đáng kể chi phí triển khai thư viện số và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật. Các trường có thể tận dụng các dịch vụ và nền tảng hiện đại mà các công ty này cung cấp, qua đó tiết kiệm chi phí đầu tư vào hạ tầng, giúp các hệ thống thư viện số vận hành hiệu quả hơn. Ngoài ra, các trường có thể thuê các dịch vụ đám mây để lưu trữ và xử lý dữ liệu thay vì đầu tư lớn vào cơ sở hạ tầng vật lý. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm chi phí ban đầu mà còn tăng cường hiệu quả hoạt động của thư viện số. Nghiên cứu của Johnson và cộng sự (2021) chỉ ra rằng việc chuyển sang dịch vụ đám mây có thể giúp các tổ chức giáo dục tiết kiệm tới 40% chi phí vận hành hàng năm mà vẫn đảm bảo hiệu quả công nghệ.

Bảo mật thông tin là một thách thức lớn đối với các trường đại học trong bối cảnh các cuộc tấn công mạng diễn ra ngày càng phức tạp và tinh vi. Việc các hacker đánh cắp và bán thông tin cá nhân của sinh viên, giảng viên đang trở thành một vấn đề nan giải, đe dọa nghiêm trọng đến quyền riêng tư và an toàn của cộng đồng học thuật. Các trường đại học cần triển khai giải pháp bảo mật toàn diện. Công nghệ SSL/TLS giúp mã hóa dữ liệu khi truyền tải, ngăn chặn nghe trộm và can thiệp trái phép, tăng cường độ tin cậy của hệ thống thư viện số (O'Flaherty, 2020). Áp dụng xác thực đa yếu tố (MFA) là một lớp bảo vệ mạnh mẽ, yêu cầu người dùng cung cấp ít nhất hai yếu tố xác thực, như mật khẩu và mã một lần qua tin nhắn hoặc ứng dụng xác thực (Alfred, 2022). Điều này giúp giảm thiểu rủi ro xâm nhập trái phép ngay cả khi mật khẩu bị lộ. Song song đó, việc nâng cao ý thức của cán bộ giảng viên, sinh viên trong trường cũng vô cùng cần thiết.

Nhà trường cần tổ chức các khóa đào tạo, hội thảo giúp giảng viên, sinh viên nhận biết và phòng tránh tấn công mạng, từ đó bảo vệ thông tin cá nhân tốt hơn.

Con người chính là yếu tố cốt lõi, là động lực thúc đẩy mọi hoạt động của thư viện. Tuy nhiên, theo nghiên cứu của Nguyễn Văn Thiên, 62% cán bộ thư viện tại Việt Nam được đào tạo cách đây hơn 10 năm và chưa cập nhật kiến thức mới, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ. Do đó, cần đa dạng hóa các hình thức đào tạo bồi dưỡng năng lực cho nhân lực thư viện chẳng hạn như các khóa đào tạo ngắn hạn, dài hạn, đại học, sau đại học hay cử các cán bộ tham gia các khóa đào tạo tại nước ngoài, các quốc gia có nền khoa học thư viện phát triển. Đồng thời, cần cải cách chế độ đãi ngộ để thu hút nhân lực chất lượng cao. Dù công nghệ tiên tiến đến đâu, sự nhiệt huyết, sáng tạo và thấu hiểu người dùng của cán bộ thư viện vẫn là yếu tố tạo nên giá trị cốt lõi, giúp thư viện duy trì vai trò quan trọng trong xã hội.

5. Kết quả nghiên cứu và đề xuất

Qua quá trình khảo sát và đánh giá, nghiên cứu cho thấy việc ứng dụng công nghệ trong thư viện đại học ở Việt Nam mang lại nhiều lợi ích quan trọng như nâng cao khả năng tiếp cận tri thức, tối ưu hóa quản lý tài nguyên thông tin và cải thiện trải nghiệm người dùng. Các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn, thư viện số và hệ thống quản lý thông tin tiên tiến đã được triển khai với mức độ khác nhau, góp phần hiện đại hóa hoạt động thư viện và hỗ trợ người học, giảng viên tiếp cận tri thức một cách hiệu quả. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số này cũng gặp nhiều thách thức đáng kể, bao gồm chi phí đầu tư ban đầu và bảo trì cao, nguy cơ mất an toàn thông tin do các cuộc tấn công mạng, rò rỉ dữ liệu, cũng như hạn chế về nguồn nhân lực khi số lượng cán bộ kỹ thuật số còn ít và chưa được đào tạo bài bản. Ngoài ra, sự không đồng bộ về tiêu chuẩn công nghệ giữa các tổ chức cũng khiến việc chia sẻ và trao đổi tài nguyên gặp khó khăn.

Để thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ hiệu quả hơn trong thư viện đại học, chúng tôi đã đề xuất một số giải pháp cụ thể. Trước hết, cần xây dựng chiến lược phát triển thư viện số với sự đầu tư phù hợp vào hạ tầng công nghệ và phần mềm quản lý. Đồng thời, các trường đại học nên tăng cường đào tạo kỹ năng số cho cán bộ thư viện và hợp tác với các tổ chức, doanh nghiệp công nghệ để triển khai các nền tảng thư viện thông minh. Bên cạnh đó, cần đặc biệt chú trọng đến vấn đề bảo mật thông tin bằng cách áp dụng các giao thức mã hóa hiện đại, triển khai xác thực đa yếu tố và nâng cấp hệ thống an ninh mạng nhằm ngăn chặn rủi ro tấn công mạng và rò rỉ dữ liệu. Cuối cùng, sự hỗ trợ từ nhà nước và sự hợp tác giữa các thư viện đại học sẽ góp phần xây dựng hệ sinh thái thông tin hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu học tập và nghiên cứu của giảng viên, sinh viên.

6. Kết luận

Trong bối cảnh cải cách giáo dục đại học, các trường đại học tại Việt Nam đang tích cực ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thư viện nhằm tối ưu hóa dịch vụ và nâng cao hiệu quả phục vụ. Việc tận dụng sự tiến bộ khoa học kỹ thuật, công nghệ thông tin giúp đa dạng hóa dịch vụ thư viện, rút ngắn quá trình xử lý tài liệu, tiết kiệm thời gian cho cán bộ thư viện cũng như giúp người dùng tiếp cận tài liệu nhanh chóng,

nâng cao hiệu quả tra cứu. Bên cạnh những thành tựu nổi bật đạt được thì vẫn còn tồn đọng nhiều hạn chế chẳng hạn như hạn chế về cơ sở hạ tầng, chi phí, vấn đề bảo mật và nguồn nhân lực. Để giải quyết những hạn chế và tận dụng tối đa tiềm năng mà công nghệ thông tin mang lại nhà trường cần xây dựng chiến lược phát triển dài hạn, cân bằng giữa đầu tư công nghệ và phát triển nguồn nhân lực. Đồng thời, các trường đại học cần đẩy mạnh hợp tác với các tổ chức quốc tế hoặc các doanh nghiệp công nghệ để giảm chi phí và tối ưu hóa việc triển khai. Việc đào tạo nhân viên thư viện và tổ chức các khóa học cho sinh viên, giảng viên nhằm nâng cao nhận thức về công nghệ mới cũng là yếu tố then chốt. Đặc biệt, việc xây dựng chính sách bảo mật và hệ thống bảo vệ thông tin cá nhân sẽ giúp củng cố niềm tin của người dùng. Sự kết hợp giữa công nghệ tiên tiến và chiến lược quản lý hiệu quả sẽ giúp thư viện đại học không chỉ đáp ứng nhu cầu hiện tại mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy giáo dục và nghiên cứu trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Alfred, K. (2022). Multi-factor authentication and its role in securing online platforms. *Cyber Security Review*, 34(2), 112-118.
2. Brown, J., & Singh, A. (2021). Virtual reality and augmented reality in academic libraries: Enhancing user engagement. *Library Review*, 70(4), 215–229.
3. Chính phủ. (2021). Quyết định số 206/QĐ-TTg về “Chương trình chuyển đổi số ngành Thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.
4. IFLA. (2020). Blockchain in libraries: Applications and challenges. International Federation of Library Associations and Institutions.
5. Johnson, M., Liu, Y., & Smith, R. (2021). Cloud Computing Solutions for Higher Education Institutions: Cost-Effective Strategies for the Future. *Journal of Educational Technology*, 19(3), 189-202.
6. Kumar, R., Gupta, S., & Singh, T. (2020). Chatbots in academic libraries: Improving user experience through automation. *Journal of Library Innovations*, 5(2), 35–49.
7. Le, T. H. (2022). Ứng dụng công nghệ trong hoạt động thư viện: Thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 5(8), 45-52.
8. Nguyen, K. H. (2023). Phân tích dữ liệu trong thư viện: Xu hướng và ứng dụng. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia.
9. Nguyen, T. T., & Le, Q. H. (2022). Challenges and opportunities in digital transformation for university libraries in Vietnam. *Vietnam Journal of Library Science*, 12(3), 45–60.
10. Nguyen, V. T., & Pham, M. H. (2019). Quản lý thư viện tích hợp trong kỷ nguyên số. Nhà xuất bản Giáo dục.
11. Nguyen, X. T. (2020). Công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong lĩnh vực thư viện. *Tạp chí Khoa học Thông tin*, 12(6), 23-30.

12. Nguyễn Thị Thanh Bình. (2019). Hiện đại hóa hoạt động thông tin - thư viện Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Nam Định (Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội). Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội.
13. O'Flaherty, K. (2020). The evolution of SSL/TLS and its impact on digital security in libraries. *Journal of Digital Library Management*, 9(1), 78-85.
14. Pham, T. H., & Tran, D. T. (2022). Digital transformation in academic libraries: A case study in Vietnam. *Vietnam Library Journal*, 11(5), 72–85
15. Singh, A., & Brown, R. (2021). Information security in digital libraries: Challenges and solutions. *International Journal of Library and Information Science*, 15(3), 45-60.
16. Singh, A., & Brown, T. (2021). Cybersecurity challenges in digital libraries: An overview. *Journal of Library and Information Security*, 10(2), 30–45.
17. Thiên, N. V. (2017). Thực trạng dịch vụ thông tin - thư viện tại Việt Nam hiện nay. Kỷ yếu Hội Thảo khoa học “Dịch vụ Thông tin Thư viện trong xã hội hiện đại”, 320–328.
18. Tran, P. Q., Le, T. H., & Vu, M. L. (2021). Tự động hóa và trí tuệ nhân tạo trong quản lý thư viện. *Tạp chí Công nghệ Thông tin*, 15(9), 67-75.
19. Tran, V. H., Tran, M. T., & Dinh, T. N. H. (n.d.). Developing a Smart Library Model in Vietnam Public Library System. Hanoi University of Social Sciences and Humanities, Vietnam.
20. Vu, D. H. (2020). Số hóa tài liệu và bảo tồn tri thức: Thách thức và cơ hội. *Tạp chí Thư viện Khoa học*, 8(3), 12-19.

ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA BẠN ĐỌC VÀ NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN, TỪ ĐÓ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM

Lê Huỳnh Tú Tú¹, Đỗ Thị Ngọc Trâm¹, Võ Thị Trang Thư¹,

Nguyễn Ngọc Minh Khoa¹, Nguyễn Ngọc Dung¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050610220683@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Nghiên cứu này tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện trường Đại Học Ngân Hàng TP.HCM (HUB) từ việc đánh giá sự hài lòng của người sử dụng nhằm phục vụ hiệu quả hơn. Từ đó, tạo ra một môi trường thân thiện, hiện đại, cũng như góp phần phục vụ nhu cầu học thuật đa dạng và nghiên cứu khoa học của sinh viên và giảng viên. Kết quả khảo sát sẽ được phân tích để xác định những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng. Dựa trên những kết quả này, nghiên cứu đưa ra các đề xuất như mở rộng nguồn tài nguyên tham khảo, cải thiện cơ sở vật chất, tối ưu hóa không gian học tập, và trình độ chuyên môn của ban quản lý thư viện.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, thư viện, sự hài lòng

1. Giới thiệu

Trong quá trình học tập và nghiên cứu, ngoài việc sử dụng tài liệu truyền thống (bản giấy), người dùng cũng cần tiếp cận với nguồn thông tin từ các công nghệ hiện đại. (Lê Quỳnh Chi, 2008) cho rằng thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy cải cách giáo dục, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, hỗ trợ đổi mới phương pháp dạy và học, tạo ra môi trường thuận lợi cho việc tự học và nghiên cứu độc lập. Thư viện tại trường đại học không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ quá trình học tập, nghiên cứu, cung cấp các tài nguyên và dịch vụ cần thiết. Bên cạnh đó, nhu cầu về một không gian thoải mái cho người sử dụng, đáp ứng đầy đủ các dịch vụ tiện lợi, thân thiện cũng trở nên thiết yếu, giúp người dùng có trải nghiệm tốt hơn và hiệu quả hơn trong môi trường học tập. Nghiên cứu này tập trung đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng thư viện, từ đó đề xuất các giải pháp cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của thư viện HUB, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Mô hình SERVQUAL

Theo thông tin từ nhiều nguồn nghiên cứu định nghĩa marketing dịch vụ về chất lượng xoay quanh ý tưởng là chất lượng phải được đánh giá từ người sử dụng hay người

tiêu thụ dịch vụ. Điều này dẫn đến một định nghĩa phổ biến nhất của chất lượng dịch vụ là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức sự mong đợi của họ về kết quả dịch vụ” (Parasuraman & ctg 1988, 17). Tuy nhiên, một số nghiên cứu khác quan niệm chất lượng dịch vụ chỉ xuất phát từ nhận thức của người tiêu dùng và kết quả dịch vụ mà thôi (Cronin & Taylor 1992). Đến tận ngày nay, chưa có một thống nhất về định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Mặc dù vậy, mô hình khái niệm lý của Gronroos (1984) và Parasuraman & ctg (1988) vẫn được sử dụng trong trích dẫn và kiểm định với nhiều loại hình dịch vụ cũng như tại nhiều quốc gia khác nhau trong nhiều bài nghiên cứu.

Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman & ctg (1988) đã được sử dụng rất phổ biến và được kiểm định trong nhiều lĩnh vực khác nhau ở Châu Mỹ, Châu Âu, Châu Á và ngay cả ở Việt Nam. Mô hình SERVQUAL được kiểm định trong lĩnh vực siêu thị tại Việt Nam (Nguyễn Thị Mai Trang, 2006; Lê Thị Hồng Vân, 2007). Thang đo SERVQUAL bao gồm năm thành phần:

- Đồng cảm (empathy): thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng khách hàng của mỗi cá nhân.
- Tin cậy (reliability): thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng hạn ngay lần đầu.
- Đáp ứng (responsiveness): thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.
- Phương tiện hữu hình (tangible): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ.
- Năng lực phục vụ (assurance): thể hiện trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

2.1.2. Dịch vụ

Kotler và Armstrong (2004) cho rằng dịch vụ là một hoạt động hoặc lợi ích do một bên cung cấp cho bên khác, thường mang tính vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu. Philip Kotler và Kellers (2006) cũng định nghĩa dịch vụ là hoạt động hoặc lợi ích nhằm trao đổi, chủ yếu là vô hình và không chuyển quyền sở hữu, có thể đi kèm hoặc không với sản phẩm vật chất. Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau, nhưng tất cả đều chung quan điểm rằng dịch vụ là hoạt động hay lợi ích được cung cấp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

2.1.3. Chất lượng dịch vụ

Lehtinen (1982) nhận định rằng cần đánh giá chất lượng dịch vụ qua hai khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả nhận được. Bên cạnh đó, đóng góp nổi bật của Parasuraman & ctg (1988, 1991) về định nghĩa chất lượng dịch vụ là mức độ khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và trải nghiệm thực tế. Dựa trên nghiên cứu định tính và định lượng, họ đã phát triển thang đo SERVQUAL với 22 biến để đánh giá năm thành phần chất lượng dịch vụ: (1) Độ tin cậy (Reliability), (2) Sự đáp ứng (Responsiveness),

(3) Sự đảm bảo (Assurance), (4) Phương tiện hữu hình (Tangible), và (5) Sự đồng cảm (Empathy).

2.1.4. Sự hài lòng

Theo (Kotler, 2011), thước đo trạng thái cảm xúc theo hướng khả quan của khách hàng khi so sánh kết quả tiêu dùng của họ với yếu tố chất lượng được gọi là sự hài lòng của khách hàng. Customer satisfaction được hiểu là một khái niệm đo lường khả năng nhằm mang lại lợi ích khi trải nghiệm sản phẩm hay dịch vụ. Trạng thái này được coi là đặc điểm quan trọng hình thành nên sự thành công, bởi nó có trực tiếp ảnh hưởng đến quyết định sử dụng của khách hàng, và khả năng doanh nghiệp thu hút khách hàng mới.

2.2. Một số nghiên cứu liên quan trước

Theo (Ngô Thị Kim Duyên, Nguyễn Thị Mai Trang, 2017), LibQUAL+™ do ARL và Đại học Texas A&M phát triển, đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện trong học thuật. Nghiên cứu tại các thư viện đại học ở Đồng bằng sông Cửu Long, với 607 sinh viên từ Đại học An Giang, Đại học Cần Thơ và Đại học Đồng Tháp, cho thấy mô hình này phù hợp tại Việt Nam. LibQUAL+™ 2003 tập trung vào tài nguyên thông tin, khả năng tiếp cận, chất lượng phục vụ và không gian thư viện, tất cả đều tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên.

Theo (Simmonds, P. L., & Andaleeb, S. S. ,2001) Nghiên cứu “Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics” để xuất và kiểm tra một mô hình nhằm giải thích việc sử dụng thư viện học thuật. Các yếu tố giải thích bao gồm các yếu tố chất lượng dịch vụ, tài nguyên, và đặc điểm của người dùng. Sinh viên tại ba thư viện học thuật ở Erie, Pennsylvania đã được khảo sát trong ba học kỳ liên tiếp. Trong số 210 bảng câu hỏi được phát ra, 188 bảng câu hỏi đã được trả lại. Mô hình này đã có ý nghĩa và giải thích được một phần sự biến động trong việc sử dụng thư viện.

Theo như Hussein M. và Mokhtar W. (2018), Nguyễn Thanh Tòng (2016), Lưu Tiên Thuận và Ngô Thị Huyền (2013), các thang đo được hình thành để đánh giá sự hài lòng bao gồm có năm thành phần với 24 biến quan sát: “Sự tin cậy”, “Khả năng đáp ứng”, “Năng lực phục vụ”, “Sự đồng cảm”, “Phương tiện hữu hình”.

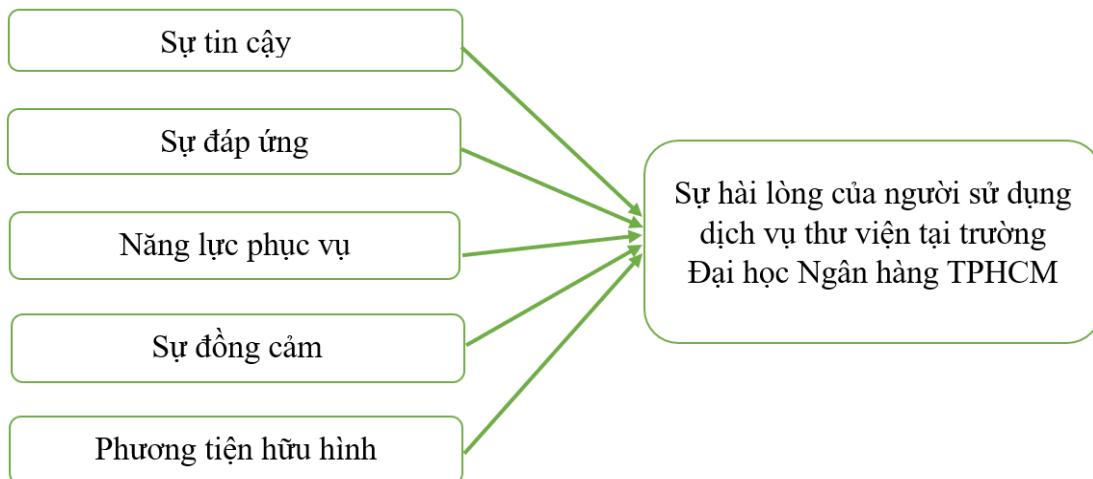
3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thang đo

Mô hình SERVQUAL dựa trên lý thuyết rằng chất lượng dịch vụ được xác định qua khoảng cách giữa mong đợi của khách hàng và chất lượng dịch vụ thực tế họ nhận được. Nghiên cứu này sử dụng mô hình đề xuất (Hình 1) với các thang đo kế thừa từ các nghiên cứu trước. Thang đo chất lượng dịch vụ (CLDV) gồm 6 thành phần với 24 biến quan sát: Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ, Đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Cơ sở dữ liệu. Thang đo sự hài lòng của sinh viên gồm 5 biến quan sát, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ: (1) là hoàn toàn không đồng ý và (5) là hoàn toàn đồng ý.

Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Đề xuất của nhóm nghiên cứu)

3.2. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Kích thước mẫu được xác định dựa trên nghiên cứu đã được trích dẫn trong Nguyễn Mộng Ngọc và Hoàng Trọng Chu (2008). Phương pháp chọn mẫu là lấy mẫu thuận tiện, và cỡ mẫu (n) được xác định theo công thức dựa trên kích thước tổng thể (N):

$$n = \frac{N}{1 + N * e^2}$$

Trong đó: N là tổng số sinh viên của trường; e là sai số cho phép (mức ý nghĩa 5%). Từ đó cỡ mẫu tối thiểu là $n=300$.

3.3. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng SPSS 20.0 để phân tích dữ liệu và giải quyết mục tiêu nghiên cứu. Các thang đo được kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA) để đánh giá độ giá trị hội tụ và phân biệt. Tiếp theo, các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định bằng phân tích hồi quy đa biến nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với CLDV thư viện.

Dữ liệu được thu thập qua khảo sát online gửi đến sinh viên HUB, sau đó nhập vào Excel và phân tích bằng SPSS 20.0 để làm sạch, sàng lọc, loại bỏ các bảng khảo sát không hợp lệ.

4. Kết quả phân tích nghiên cứu và thảo luận kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả phân tích nghiên cứu

Theo báo cáo kết quả khảo sát của Thư viện trường Đại học Thành phố Hồ Chí Minh, hầu hết các đơn vị tại trường đều có sự tham gia trả lời khảo sát từ giảng viên, viên chức, người lao động, sinh viên.

Bảng 1: Thống kê theo đơn vị

Đơn vị/Đối tượng	Tổng	GV-VC-NLD		SV-HVCH-NCS	
		SL	TL	SL	TL
Khoa Ngân hàng	37	04	12,1%	33	12,5%
Khoa Tài chính	52	03	9,1%	49	18,6%
Khoa Luật kinh tế	49	03	9,1%	46	17,4%
Khoa Kinh tế quốc tế	38	02	6,1%	36	13,6%
Khoa Ngoại ngữ	17	03	9,1%	14	5,3%
Khoa Hệ thống thông tin quản lý	19	02	6,1%	17	6,4%
Khoa khoa học dữ liệu trong kinh doanh	03	00	0%	03	1,1%
Khoa Kế toán-Kiểm toán	44	08	24,2%	36	13,6%
Khoa quản trị kinh doanh	28	01	3%	27	10,2%
Khoa sau đại học	03	02	6,1%	01	0,4%
Viện đào tạo quốc tế	02	00	0%	02	0,8%
Phòng Thanh tra	01	01	3%	00	0%
Phòng Tuyển sinh và Truyền thông	03	03	9,1%	00	0%
Phòng Tổ chức cán bộ	01	01	3%	00	0%
Tổng cộng	297		100%		100%

(Nguồn: Trung tâm Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP. HCM)

Số lượng sinh viên tham gia khảo sát tập trung ở một số Khoa, Khoa Tài chính nhiều nhất (đạt 18,6%), vị trí thứ 2 là Khoa Luật Kinh tế (chiếm 17,4%), cùng ở vị trí thứ ba là khoa Kế toán - Kiểm toán và Kinh tế quốc tế (13,6%) và khoa thấp nhất là Ngoại ngữ với 5,3%.

Bảng 2: Thống kê theo nhóm đối tượng khảo sát

Đối tượng	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Giảng viên, cán bộ, viên chức	37	18%	37	22%	33	11,1%
Sinh viên, học viên và NCS	168	82%	128	78%	264	88,9%
Tổng cộng	205	100%	165	100%	297	100%

(Nguồn: Trung tâm Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP. HCM)

Khảo sát cho thấy số lượng phản hồi năm 2024 nhiều hơn các năm 2023 và 2022. Tuy nhiên, số giảng viên, viên chức và người lao động phản hồi khảo sát còn hạn chế với 33 người (ít hơn so với năm 2022 và 2023) chiếm tỉ lệ 11,1%, thể hiện sự ít quan tâm của các đơn vị này dành cho hoạt động thông tin, thư viện

4.1.1. Kết quả thống kê tần số

Tổng số phiếu khảo sát nhóm nghiên cứu thu về là 345 phiếu, sau khi sàng lọc được 307 phiếu đủ điều kiện để chạy SPSS 20.0 và thu được kết quả sau:

Yếu tố giới tính: Đa số sinh viên được thực hiện khảo sát thuộc giới nữ (chiếm 66%), sinh viên là nam chiếm tỷ lệ thấp (34%).

Yếu tố năm học: Theo kết quả khảo sát, sinh viên năm ba chiếm tỷ trọng cao nhất là 39,5% với 122 sinh viên, sinh viên năm hai chiếm 25,2% tỷ trọng cũng đạt mức cao với 78 sinh viên, sinh viên năm 4 chiếm tỷ trọng là 23% với 71 sinh viên, và 38 sinh viên năm nhất chiếm tỷ trọng là 12,3%.

Điều này cho thấy rằng sinh viên năm hai và năm ba sử dụng dịch vụ thư viện nhiều nhất, bởi họ đã quen với việc học theo hình thức tín chỉ. Nhờ đó, họ nhận thức rõ tầm quan trọng của việc tự học để nắm vững kiến thức trước khi đến lớp, dẫn đến việc họ tương tác với thư viện thường xuyên hơn so với các sinh viên mới nhập học.

4.1.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Bảng 3: Tên các biến quan sát

Tên biến	Biến quan sát
DC: Sự đồng cảm	DC1: Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật của Thư viện.
	DC2: Hỏi - đáp thông tin.
	DC3: Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin.
	DC4: Yêu cầu bổ sung tài liệu
	DC5: Mượn-trả tài liệu
TC: Độ tin cậy	TC1: Hướng dẫn sử dụng của Thư viện rõ ràng, đầy đủ
	TC2: Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý.
	TC3: Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp
	TC4: Thư viện luôn thông tin đến người sử dụng chính xác và kịp thời.
NL : Năng lực phục vụ	NL1: Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng Thư viện điện tử.
	NL2: Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu.
	NL3: Thực hiện thủ tục mượn-trả tài liệu
	NL4: Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu
DU: Sự đáp ứng	DU1: Giáo trình
	DU2: Tài liệu tham khảo
	DU3: Tạp chí chuyên ngành

	DU4: CSDL sách, tạp chí điện tử
HH: Phương tiện hữu hình	HH1: Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi.
	HH2: Hệ thống wifi, chiếu sáng, quạt, và máy lạnh
	HH3: Website Thư viện (đăng nhập tài khoản thư viện, tải/xem tài liệu điện tử)
	HH4: Tính năng tra cứu tài liệu (OPAC)
HL: Sự hài lòng	HL1: Hài lòng với thái độ, tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách thư viện.
	HL2: Hài lòng với cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện.
	HL3: Hài lòng về chất lượng dịch vụ của thư viện của trường Đại học Ngân hàng, TP. Hồ Chí Minh.

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Bằng việc sử dụng hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng nhằm kiểm định độ tin cậy của các nhân tố. Bảng sau cho thấy kết quả kiểm định:

Bảng 4. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

	Hệ số tương quan với biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
1. Yếu tố sự đồng cảm: Cronbach's Alpha = 0,874		
DC1	0,718	0,844
DC2	0,710	0,845
DC3	0,769	0,830
DC4	0,661	0,857
DC5	0,656	0,858
2. Yếu tố sự tin cậy: Cronbach's Alpha = 0,825		
TC1	0,598	0,802
TC2	0,681	0,764
TC3	0,677	0,766
TC4	0,644	0,782
3. Yếu tố năng lực phục vụ: Cronbach's Alpha = 0,814		

NL1	0,553	0,805
NL2	0,702	0,731
NL3	0,621	0,772
NL4	0,664	0,751

4. Yếu tố khả năng đáp ứng: Cronbach's Alpha = 0,740

DU1	0,364	0,774
DU2	0,658	0,610
DU3	0,628	0,622
DU4	0,503	0,697

5. Yếu tố phương tiện hữu hình: Cronbach's Alpha = 0,800

HH1	0,563	0,773
HH2	0,644	0,735
HH3	0,664	0,724
HH4	0,582	0,765

Sự hài lòng: Cronbach's Alpha = 0,834

HL1	0,657	0,805
HL2	0,744	0,719
HL3	0,682	0,781

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Từ bảng trên có thể thấy hệ số tương quan biến tổng $\geq 0,3$ và hệ số Cronbach's Alpha $\geq 0,6$, điều này thể hiện rằng các biến quan sát của các nhân tố đã đạt yêu cầu về độ tin cậy và phù hợp, góp phần vào tính nhất quán nội tại của thang đo. Song song với điều đó, với hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 ở 21 biến quan sát trong thang đo các biến nhân tố và 3 biến quan sát trong thang đo biến sự hài lòng của bạn đọc khi sử dụng dịch vụ thư viện, các biến quan sát này đều sử dụng tốt thông qua kết quả kiểm định thang đo. Vì vậy, các biến đo lường trong các thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Sự hài lòng của sinh viên cho thấy hệ số Cronbach's Alpha = 0,709, các biến trong thang đo này đều đảm bảo lớn hơn 0,3. Vì vậy, các biến đo lường HL1, HL2, HL3 trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

4.1.3. Phân tích nhân tố khám phá

Bảng 5. Phân tích nhân tố EFA biến độc lập

STT	Biến quan sát	Nhân tố				
		1	2	3	4	5
1	DC1	0,784				
2	DC2	0,786				
3	DC3	0,807				
4	DC4	0,715				
5	DC5	0,625				
6	HH1		0,772			
7	HH2		0,643			
8	HH3		0,751			
9	HH4		0,563			
10	NL1			0,660		
11	NL2			0,829		
12	NL3			0,749		
13	NL4			0,812		
14	TC1				0,658	
15	TC2				0,677	
16	TC3				0,678	
17	TC4				0,703	
18	DU1					0,621
19	DU2					0,532
20	DU4					0,710
KMO						0,899
Sig.						0,000
Cumulative %						64,081

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Sau khi thông qua các kết quả của phân tích nhân tố khám phá (EFA), ta đã trích xuất được 5 nhân tố có khả năng tóm tắt tốt nhất thông tin từ 20 biến quan sát, với giá trị Eigenvalue đạt $1,154 > 1$. Điều này cho thấy các nhân tố này có ý nghĩa và đóng vai trò quan trọng trong việc giải thích dữ liệu. Mô hình EFA được đánh giá là phù hợp, khi tổng phương sai trích đạt $64,081\%$, vượt ngưỡng tối thiểu 50% . Điều này chứng tỏ rằng 5 nhân tố trích xuất có khả năng lý giải đến $64,081\%$ sự biến thiên của các biến quan sát. Hơn nữa, các chỉ số kiểm định khác đều đạt yêu cầu, với giá trị $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ và hệ số $KMO = 0,899 > 0,5$, điều đó đã khẳng định sự thích hợp của mô hình phân tích nhân tố. Có thể thấy $64,081\%$ sự biến đổi của dữ liệu đã được giải thích một cách hiệu quả bởi các nhân tố được trích xuất, tạo cơ sở vững chắc cho các phân tích tiếp theo.

Bảng 6. Kết quả EFA của thang đo sự hài lòng

Biến quan sát	Component
	1
HL1	0,857
HL2	0,903
HL3	0,872
Eigenvalues = 2,309	
Phương sai trích = 76,974%	
Hệ số KMO = 0,718	

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Kết quả ma trận xoay của thang đo sự hài lòng của sinh viên cho thấy, 3 biến quan sát được gom thành 1 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn $0,3$, với hệ số KMO có giá trị bằng $0,718$ ($0,5 \leq KMO = 0,718 < 1$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = $2,309 > 1$ cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Tổng phương sai trích là $76,974 > 50\%$, cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Điều này khẳng định rằng mô hình phân tích nhân tố này là phù hợp và có khả năng giải thích đáng kể biến thiên của dữ liệu.

Sau khi hoàn thành phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho nhóm biến độc lập và biến phụ thuộc, tất cả các nhân tố đã được rút trích sẽ được đưa vào phân tích tiếp theo. Mục tiêu của việc này là kiểm định tác động và mức độ ảnh hưởng của nhóm biến độc lập đối với biến phụ thuộc.

Bảng 7. Phân tích tương quan Pearson

		HL	DC	TC	NL	DU	HH
HL	Pearson Correlation	1	,582**	,438**	,297**	,513**	,636**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	312	312	312	312	312	312
DC	Pearson Correlation	,582**	1	,580**	,277**	,502**	,594**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	312	312	312	312	312	312
TC	Pearson Correlation	,436**	,580**	1	,509**	,615**	,519**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	312	312	312	312	312	312
NL	Pearson Correlation	,297**	,277**	,509**	1	,487**	,309**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	312	312	312	312	312	312
DU	Pearson Correlation	,513**	,502**	,615**	,457**	1	,644**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	312	312	312	312	312	312
HH	Pearson Correlation	,635**	,594**	,519**	,309**	,644**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	312	312	312	312	312	312

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Kết quả của phân tích tương quan cho thấy: Sig tương quan Pearson của các biến độc lập DC, TC, NL, DU và HH với biến phụ thuộc HL nhỏ hơn 0.05. Điều này cho thấy các biến độc lập này có mối quan hệ tuyến tính có ý nghĩa thống kê với biến HL.

Trong số các biến độc lập, HH có mối tương quan mạnh nhất với HL, với hệ số tương quan $r = 0,636$, cho thấy mức độ liên kết chặt chẽ giữa hai biến này. Ngược lại, NL có mối tương quan yếu nhất với HL, với hệ số $r = 0,297$, thể hiện mối liên hệ ít chặt chẽ hơn so với các biến còn lại.

Cả 5 biến độc lập DC, TC, NL, DU và HH sẽ được thực hiện phân tích hồi quy theo phương pháp Enter cho ra được kết quả như sau:

Bảng 8. Kết quả hồi quy tuyến tính

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,496		8,287	0,001		
	DC	0,624	0,041	0,593	15,096	0,000	0,692
	TC	0,197	0,043	0,181	4,616	0,000	0,732
	NL	0,094	0,042	0,088	2,239	0,026	0,613
	DU	0,329	0,056	0,230	5,854	0,000	0,627
	HH	0,454	0,060	0,296	7,540	0,000	0,774
R^2							0,533
R^2 hiệu chỉnh							0,525
Thống kê F							0,000
Hệ số Durbin - Watson							1,967

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Các biến độc lập DC, TC, NL, DU và HH đều có hệ số hồi quy dương, cho thấy rằng với mức độ tin cậy 95%, tất cả các biến này đều tác động tích cực đến sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM. Nói cách khác, khi các yếu tố này tăng lên, mức độ hài lòng của sinh viên cũng có xu hướng tăng lên theo.

Mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng là phù hợp với tổng thể bởi vì giá trị Sig của kiểm định F là $0,000 < 0,05$.

Kết quả hồi quy cho thấy rằng tất cả các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê trong việc giải thích biến phụ thuộc, không có biến nào bị loại khỏi mô hình. Cụ thể, giá trị Sig. kiểm định t của các hệ số hồi quy đều nhỏ hơn 0,05, xác nhận rằng các biến độc lập đều đóng góp đáng kể vào mô hình. Ngoài ra, hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2, cho thấy mô hình không gặp phải hiện tượng đa cộng tuyến. Điều này đảm bảo rằng các biến trong mô hình không tương quan mạnh với nhau, giúp cải thiện độ tin cậy của kết quả phân tích.

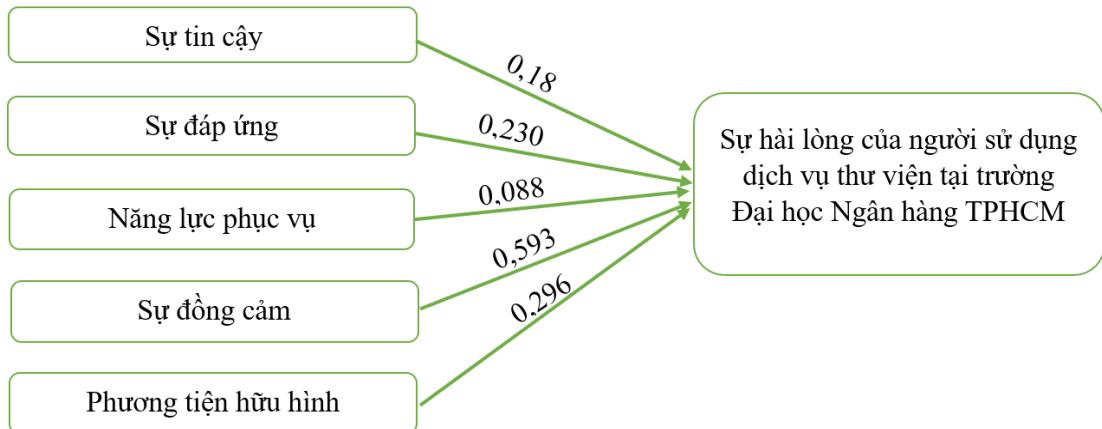
Hệ số Durbin-Watson dùng để kiểm định tự tương quan giữa các phần dư trong mô hình, ở đây hệ số Durbin Watson là 1,967 nằm trong khoảng 1,0 đến 3,0 chứng tỏ rằng mô hình không gặp phải hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất, đảm bảo tính độc lập của các sai số trong mô hình.

4.1.4. Dạng của phương trình hồi quy chuẩn hóa

$$HL = 1,496 + 0,593*DC + 0,181*TC + 0,088*NL + 0,230*DU + 0,296*HH$$

Thông qua kết quả hồi quy, mô hình sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động của năm thành phần đó là: Sự đồng cảm, Sự tin cậy, Năng lực phục vụ như sau, Khả năng đáp ứng và Phương tiện hữu hình như sau:

Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh



Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đều có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Theo đó, các biến độc lập có thứ tự tác động từ mạnh nhất đến yếu nhất tới biến phụ thuộc HL lần lượt là: DC (0,593) > HH (0,296) > DU (0,230) > TC (0,181) > NL (0,088) tương ứng rằng biến “Sự đồng cảm” có ảnh hưởng mạnh nhất tới Sự hài lòng của bạn đọc khi sử dụng Thư viện; biến “Phương tiện hữu hình” có ảnh hưởng mạnh thứ hai; biến “Khả năng đáp ứng” có ảnh hưởng mạnh thứ ba; biến “Độ tin cậy” ảnh hưởng mạnh thứ tư và biến “Năng lực phục vụ” tác động yếu nhất đến sự hài lòng của bạn đọc.

Bảng 9: Kiểm định phương sai đồng nhất theo năm học

Test of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
10,114	3	300	.000

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

Giá trị Sig. của kiểm định Levene Statistics = 0,001 < 0,05 cho thấy vi phạm giả định phương sai đồng nhất giữa các nhóm biến định tính, không đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA. Vì phương sai khác nhau nên chưa thể kết luận nên nhóm nghiên cứu sẽ kiểm định Welch trong trường hợp này (theo Andy Field, 2009). Kết quả của kiểm định Welch có Sig. = 0,066 > 0,05, cho thấy không có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên theo năm học.

Bảng 10: Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo năm học

Robust Tests of Equality of Means				
Welch	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
2,461	3	3	128,986	0,066

(Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý trên SPSS 20.0)

5. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước đây

Kết quả nghiên cứu về mức độ hài lòng của sinh viên khi sử dụng dịch vụ thư viện cho thấy nhiều điểm tương đồng và khác biệt so với các nghiên cứu trước đây. Việc so sánh này giúp làm rõ xu hướng chung cũng như các yếu tố đặc thù của nghiên cứu.

5.1. Điểm tương đồng

Thứ nhất, nghiên cứu này sử dụng mô hình SERVQUAL để phân tích mức độ hài lòng của sinh viên, tương tự như các nghiên cứu trước của Hussien & Mokhtar (2018), Moses et al. (2016), Nguyễn Thanh Tòng (2016), Lưu Tiến Thuận & Ngô Thị Huyền (2013). Các thành phần chính như sự tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và phương tiện hữu hình đều được công nhận là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện.

Thứ hai, kết quả nghiên cứu xác nhận rằng cơ sở vật chất, trang thiết bị và không gian thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của sinh viên. Điều này phù hợp với các nghiên cứu trước đây khi nhấn mạnh rằng một thư viện có không gian rộng rãi, tiện nghi sẽ giúp sinh viên cảm thấy thoải mái hơn trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Thứ ba, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng thái độ phục vụ và sự hỗ trợ từ nhân viên thư viện có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng của sinh viên. Các nghiên cứu trước đây cũng khẳng định rằng sự nhiệt tình, chuyên nghiệp và thân thiện của nhân viên là yếu tố quan trọng giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận và sử dụng hiệu quả các dịch vụ thư viện.

5.2. Điểm khác biệt

Một trong những điểm khác biệt quan trọng là nghiên cứu này nhấn mạnh vai trò của công nghệ số, thư viện điện tử và các kênh hỗ trợ trực tuyến hơn so với các nghiên cứu trước. Trong khi một số nghiên cứu trước tập trung vào tài liệu in và không gian học tập vật lý, nghiên cứu này đề xuất việc phát triển tài nguyên số, hợp tác trao đổi tài liệu giữa các thư viện và cải thiện hệ thống tra cứu trực tuyến để đáp ứng nhu cầu học tập hiện đại.

Ngoài ra, nghiên cứu này cũng chỉ ra sự thay đổi trong kỳ vọng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện. Sinh viên không chỉ quan tâm đến chất lượng dịch vụ cơ bản như trước đây mà còn yêu cầu một môi trường học tập hiện đại, tiện nghi và khả năng tiếp cận thông tin nhanh chóng. Trong khi các nghiên cứu trước chưa nhấn mạnh nhiều vào tính linh hoạt và cá nhân hóa dịch vụ, thì nghiên cứu này cho thấy khả năng đáp ứng nhanh chóng và hỗ trợ cá nhân hóa là những yếu tố quan trọng hơn trong bối cảnh hiện nay.

Sự khác biệt giữa nghiên cứu này và các nghiên cứu trước có thể được giải thích bởi sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin. Các thư viện hiện đại không chỉ là nơi lưu trữ sách mà còn phải cung cấp các dịch vụ điện tử, hỗ trợ học tập trực tuyến và chia sẻ tài nguyên số. Do đó, nhu cầu phát triển thư viện số và cải tiến công nghệ là yếu tố tất yếu.

Bên cạnh đó, hành vi của sinh viên cũng có sự thay đổi đáng kể. Sinh viên ngày nay có xu hướng tìm kiếm thông tin qua các nguồn điện tử hơn là tài liệu in, do đó hệ thống tra cứu thông minh, tài nguyên số hóa và khả năng truy cập nhanh chóng là những yêu cầu quan trọng hơn so với trước đây. Ngoài ra, sự gia tăng của phương pháp học tập theo dự án và nghiên cứu liên ngành cũng làm tăng nhu cầu về không gian học tập nhóm và tiện nghi hiện đại trong thư viện.

6. Kết luận và đề xuất

6.1. Kết luận

Nghiên cứu đã sử dụng các kỹ thuật như thống kê tần số, thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích tương quan và phân tích hồi quy để xác định năm nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ (CLDV) tại thư viện Trường ĐHNT. Các nhân tố bao gồm: sự đồng cảm, sự tin cậy, năng lực phục vụ, khả năng đáp ứng và phương tiện hữu hình, đều có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. Những nhân tố này giải thích được 52,5% sự biến đổi trong mức độ hài lòng, trong đó sự đồng cảm là yếu tố tác động mạnh nhất. Ngoài ra, kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung của sinh viên với CLDV tại thư viện đạt mức tích cực.

Kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở khoa học thực tiễn để duy trì và cải thiện chất lượng dịch vụ tại thư viện, với trọng tâm là năm yếu tố chính: (1) Sự đồng cảm, (2) Sự tin cậy, (3) Năng lực phục vụ, (4) Khả năng đáp ứng, và (5) Phương tiện hữu hình. Những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc giúp thư viện HUB nâng cao hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng, góp phần vào sự phát triển chung của nhà trường và thư viện.

6.2. Đề xuất

6.2.1. Sự đồng cảm

Nhân viên thư viện không chỉ cần thực hiện tốt công việc phục vụ mà còn phải biết lắng nghe và giải quyết các thắc mắc. Để đạt được điều này, thư viện nên thực hiện các giải pháp sau:

- Thực hiện khảo sát định kỳ để đo lường mức độ hài lòng của bạn đọc về sự đồng cảm và thái độ phục vụ của nhân viên.
- Tổ chức các buổi hội thảo, workshop về kỹ năng thông tin, cách tìm kiếm và sử dụng tài liệu hiệu quả, qua đó tạo cơ hội gần gũi và hỗ trợ trực tiếp. Đồng thời sẽ giúp bạn đọc trang bị các kỹ năng cần thiết để hỗ trợ quá trình học tập và nghiên cứu.

6.2.2. Sự tin cậy

Sinh viên đến thư viện không chỉ để mượn, trả tài liệu mà sinh viên cần có một không gian học tập thoáng mát và thoải mái để đáp ứng nhu cầu tự học của bản thân và làm việc nhóm. Vì thế, thư viện cần:

- Xây dựng thêm phòng thảo luận dành cho các bạn sinh viên có nhu cầu học nhóm và được trang bị đầy đủ hệ thống máy chiếu nhằm đáp ứng việc thuyết trình hoặc chia sẻ nội dung học tập.
- Thường xuyên giới thiệu cho sinh viên và người sử dụng về những nguồn tài liệu phong phú của thư viện, nội dung kho sách và hệ thống tổ chức kho sách.
- Ban lãnh đạo cần cập nhật chính xác về số lượng sách, tài liệu tham khảo trên hệ thống tra cứu tại thư viện. Đồng thời, thông báo rõ ràng các quy định, quy trình mượn trả sách cũng như quyền lợi của bạn đọc thông qua các kênh thông tin của trường.

6.2.3. Năng lực phục vụ

Hiện nay, để nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt cho nhu cầu ngày càng đa dạng của người sử dụng, nhân sự thư viện cần trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết và không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn. Cụ thể như:

- Tham gia các khóa đào tạo chuyên môn, các chương trình giao lưu và học hỏi kinh nghiệm từ các thư viện lớn, hiện đại và tiên tiến tại các trường đại học trong cả nước để cập. Điều này giúp họ tự tin sử dụng các công nghệ tiên tiến, đồng thời cải thiện hiệu quả công việc.
- Về các kỹ năng cụ thể, nhân sự cần hỗ trợ người đọc, người sử dụng cách dùng thư viện điện tử, kỹ năng tìm kiếm tài liệu, thực hiện nhanh chóng các thủ tục mượn - trả, và tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu kịp thời.
- Song song đó, sự nhiệt tình, lịch sự và tận tâm hỗ trợ sẽ tạo nên môi trường thư viện thân thiện, gần gũi, đáp ứng tốt nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên.

6.2.4. Khả năng đáp ứng

Để nâng cao khả năng đáp ứng người đọc, thư viện cần thực hiện một số pháp giải pháp phù hợp như:

- Mở rộng các kênh hỗ trợ trực tuyến. Bên cạnh các nguồn tài liệu bằng giấy thì phát triển nguồn tài liệu điện tử và đa phương tiện cũng nên được chú trọng.
- Nguồn thông tin có thể được chia sẻ theo nhiều cách khác nhau như: trao đổi tài liệu giữa các thư viện, thực hiện cho mượn liên thư viện hoặc hợp tác với các tổ chức học thuật để mở rộng nguồn tài nguyên.
- Đầu tư vào công nghệ quản lý dữ liệu và lưu trữ, đảm bảo tốc độ truy cập nhanh chóng và tính ổn định hỗ trợ người đọc tìm kiếm tài liệu.

6.2.5. Phương tiện hữu hình

Phương tiện hữu hình là một trong những yếu tố mạnh nhất để thư viện phục vụ hiệu quả cho việc học tập, nghiên cứu của sinh viên lẫn người sử dụng. Thư viện điện tử cần được quan tâm, đầu tư hơn nữa trang thiết bị hiện đại. Cơ sở vật chất cần phải rộng rãi, thoáng mát, sạch sẽ, chia nhiều khu vực khác nhau và phải đầy đủ các bộ phận của thư viện hiện đại.

- Bố trí nội thất bên trong thư viện hợp lý, hấp dẫn nhằm đảm bảo tính khoa học.
- Trang bị hệ thống wifi, chiếu sáng, quạt, và máy lạnh hiện đại,
- Ban lãnh đạo cần quan tâm phát triển website thư viện, tính năng tra cứu tài liệu (OPAC) đầy đủ tiện ích và xây dựng hệ thống các thông tin được trình bày gần gũi, thân thiện với người sử dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Trang, Nguyễn Thị Mai, and Trần Thị Thu Hương. "Chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: Chất lượng kỹ thuật/chức năng và SERVQUAL." Tạp chí Khoa học và công nghệ, 11tr (2010).
2. Duyên, N. T. K., & Trang, N. T. M. (2017). Chất lượng dịch vụ thư viện: Nghiên cứu thực nghiệm tại một số trường Đại học ở Đồng Bằng Sông Cửu Long. An Giang University Journal of Science – 2017, Vol. 18 (6), 110 – 120
3. Diệu, B. T. T. (2017). Tìm hiểu các phương pháp tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện - thông tin, Tạp chí thư viện, số 3.
4. Thuận, L. T., & Huyền, N. T. (2013). Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại trung tâm học liệu Trường Đại học Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ, (27), 75-81.
5. Tòng, N. T. (2016). Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Bạc Liêu. Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ, (44), 86-93.
6. Châu, N. T. M. (2020). Nhận tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện điện tử trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô Số 10 – 2020
7. Nguyễn Thị Mai Trang (2006), Chất lượng dịch vụ, sự thỏa mãn, và lòng trung thành của khách hàng siêu thị tại TPHCM, Tạp chí phát triển Khoa học Công nghệ, 9(10): 57-70.

Tài liệu tiếng Anh

1. Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21-32.
2. Suresh, M., & Mohan, D. (2015). Service quality and its impact on user satisfaction in Indian University Library. 2015 IEEE International Conference on Computational Intelligence and Computing Research (ICCIC).
3. Simmonds, P. L., & Syed Saad , A. (2001). Usage of academic libraries: the role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends, Measuring Service Quality* 49(4), 626–634.
4. Moses, Chinonye, O. Olaleke, Mosunmola A., Mayowa G. Agboola, Ayodele O., and D. Aka, 2016. Perceived Service Quality and User Satisfaction in

Library Environment, Asian Journal of Information Technology, Vol. 15 (1): p.18-25.

5. Hussien, F. R. M., and Mokhtar, W. N. H. W., 2018. The Effectiveness of Reference Services and Users' Satisfaction in the Academic Library, International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development, Vol. 7(3), p.327–337.
6. Velnamby V., Sivesan S. - Factor analysis of service quality in university libraries in Sri Lanka - An application of servqual model, Industrial Engineering Letters 3 (5) (2013) 40-49.
7. Ciavolino E., Calcagni A. - Generalized cross entropy method for analysing the SERVQUAL model, Journal of Applied Statistics 42 (3) (2015).
8. Seth N., Deshmukh S.G., Vrat P. - Service Quality Models: A review, International Journal of Quality and Reliability Management 22 (9) (2015) 913-949.
9. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L., Berry (1988). "Servqual: multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, 64(1) pp.12-40, 1988.
10. Cronin, J.J. and Taylor, S.A., "Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension", Journal of Marketing, 56 (3), pp. 55-68, 1992.
11. Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. European Journal of marketing, 18(4), 36-44.

SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ NHẬN DẠNG ĐỐI TƯỢNG BẰNG SÓNG VÔ TUYẾN (RFID) TRONG HOẠT ĐỘNG THU VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

TS. Nguyễn Thị Thu Trang
Nguyễn Hà Lệ Linh, Nguyễn Vũ Anh Thư, Nguyễn Khánh Ngọc, Lê Thanh Trúc

Tóm tắt:

Bài viết giới thiệu về công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến (RFID) và ứng dụng trong các thư viện đại học Việt Nam, tập trung vào khái niệm, nguyên lý hoạt động và các lợi ích nổi bật như tự động hóa lưu thông, tăng cường kiểm kê và bảo mật. Ngoài ra, bài viết minh họa qua các ví dụ thực tiễn từ Thư viện ĐHQGHN, Đại học Tôn Đức Thắng, và Học viện Quân y nhằm minh chứng hiệu quả ứng dụng RFID và những thách thức cần giải quyết để tối ưu hóa công nghệ này trong hoạt động thư viện. Cuối cùng, bài viết dự báo RFID sẽ tiếp tục phát triển, giữ vai trò then chốt trong quá trình số hóa tại Việt Nam, không chỉ trong thư viện và giáo dục mà còn trong bán lẻ, logistics và chuỗi cung ứng. Xu hướng chuyển dịch từ mã vạch sang RFID, tích hợp AI và lưu trữ đám mây hứa hẹn giúp cải thiện hiệu suất quản lý, cải thiện bảo mật và tối ưu trải nghiệm người dùng trong nhiều lĩnh vực.

Từ khóa: Công nghệ RFID; Thư viện thông minh; Công nghệ 4.0.

1. Dẫn nhập

Ngày nay, khoa học công nghệ đã phát triển một cách nhanh chóng, nhiều phát minh, công nghệ mới ra đời nhằm hỗ trợ đời sống, công việc trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn. Mọi người dần quan tâm hơn với các công nghệ không dây, mạng lưới internet hay các sản phẩm sóng vô tuyến nhằm đáp ứng nhu cầu lưu trữ lượng lớn thông tin và cách quản lý chúng hiệu quả. Trong đó công nghệ nhận dạng tự động đang ngày càng trở nên phổ biến và được sử dụng rộng rãi hơn. Các công nghệ nhận dạng tự động như: quét mã vạch, quét mã QR, nhận dạng khuôn mặt, nhận dạng giọng nói, xác thực sinh trắc học,... và nhận dạng tần số vô tuyến RFID (Radio Frequency Identification). Công nghệ RFID đã có trong một số hình thức thương mại từ những năm 1970 và ngày càng được phát triển và trở nên phổ biến hơn. Hiện nay người ta dùng công nghệ này để lưu trữ một số lượng dữ liệu lớn giúp cập nhật thông tin chính xác và giảm thiểu tối đa sai sót.

Trong bối cảnh số lượng tài liệu ở trong thư viện ngày càng trở nên đa dạng và nhiều hơn, việc quản lý thư viện trở thành một thách thức lớn với các trường đại học ở Việt Nam ta. Mặc dù công nghệ quét mã vạch đã được áp dụng phổ biến và rộng rãi, song công nghệ vẫn còn nhiều mặt hạn chế về cả tốc độ và sự chính xác. Bởi thế công nghệ RFID với khả năng tự động hóa cao, sự lưu trữ lớn, độ bền cao được kỳ vọng sẽ mang lại giải pháp cho trình trạng này.

Bài nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá hiệu quả mà công nghệ này mang lại trong việc quản lý thư viện tại các trường Đại Học tại Việt Nam. Kết quả của bài nghiên cứu sẽ cung cấp cơ sở khoa học để áp dụng mô hình sóng vô tuyến RFID vào hệ thống quản lý thư viện tại trường Đại Học Ngân Hàng Thành Phố Hồ Chí Minh.

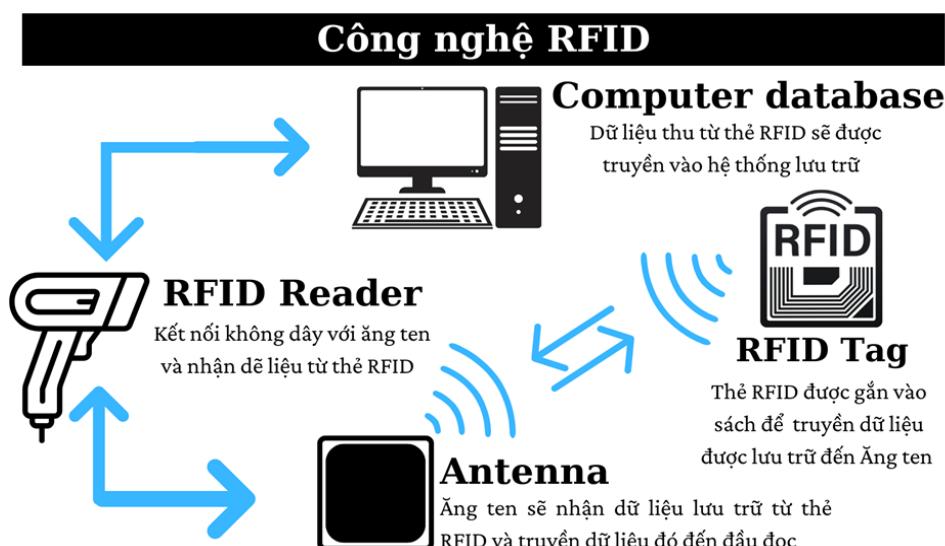
2. Lý luận chung về công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến

2.1. Khái niệm công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến

“Công nghệ RFID (Radio Frequency Identification) là công nghệ nhận dạng đối tượng qua tần số vô tuyến. Kỹ thuật này cho phép nhận biết các đối tượng thông qua hệ thống thu phát sóng radio, giúp truyền và nhận dữ liệu từ một điểm đến một điểm khác. Từ đó, hệ thống có thể giám sát, quản lý hoặc lưu vết từng đối tượng.” (itgtechnology, 2023).

2.2. Cơ chế hoạt động công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến

Hình 1. Cơ chế hoạt động của công nghệ RFID



Nguồn: C. Viji, A. Mohanraj và cộng sự (2023)

Nguyên lý hoạt động:

- Thẻ RFID sẽ phát ra sóng vô tuyến ở một tần số cụ thể.
- Ăng ten sẽ nhận được sóng vô tuyến từ thẻ RFID và truyền dữ liệu nhận được đến đầu đọc.
- Đầu đọc sẽ nhận tín hiệu từ ăng ten và truyền về cơ sở dữ liệu.
- Máy tính sẽ thu thập dữ liệu, lưu trữ và phân loại chúng.

2.3. Lợi ích của công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến đối với hoạt động thư viện

- Thẻ RFID sở hữu độ bền khá cao, thẻ có thể sử dụng hơn 100.000 lần quét mượn/trả mà vẫn hoạt động ổn định, công nghệ RFID đảm bảo hiệu quả, làm việc lâu dài, tiết kiệm chi phí thay thế.

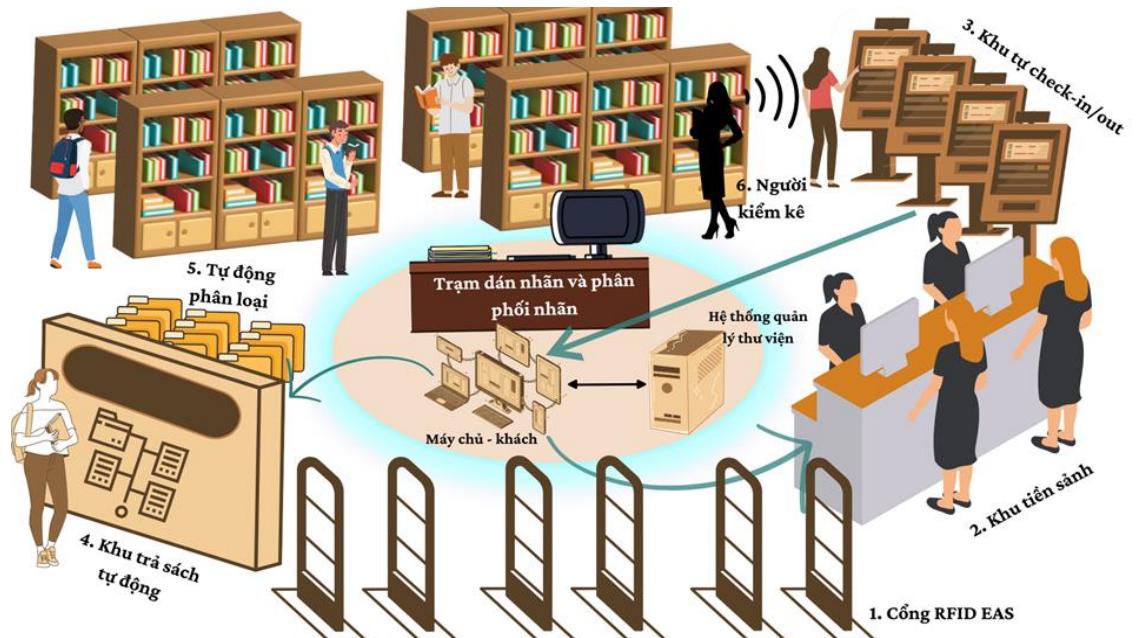
- Công nghệ RFID mang đến khả năng nhận diện chính xác và bảo mật cao nhờ sóng vô tuyến có thể quét mã vạch từ khoảng cách xa. Điều này giúp ngăn chặn tình trạng mất cắp sách và nâng cao hiệu quả quản lý thư viện.

- RFID vượt trội so với việc quét mã vạch truyền thống nhờ khả năng quét đồng thời nhiều sách cùng lúc. Nhờ đó, quá trình mượn/trả sách diễn ra nhanh chóng, giúp người đọc tiết kiệm thời gian đáng kể.

- RFID giúp tự động hóa các quy trình mượn/trả, người đọc có thể tự mượn/trả sách mà không cần sự hỗ trợ từ nhân viên thư viện, giúp hiệu suất làm việc tăng cao và giảm tải nguồn nhân lực.

- Công nghệ RFID hỗ trợ quản lý sách một cách nhanh chóng và chính xác nhờ khả năng quét hàng loạt trong thời gian ngắn. Công nghệ giúp quản lý thư viện thống kê và cập nhật số liệu đầy đủ đồng thời hỗ trợ lập kế hoạch quản lý kho một cách hiệu quả.

Hình 2. Mô hình thư viện



Nguồn: Namviet Corporation (2022)

Phân tích mô hình thư viện:

- Công bảo mật RFID: Công nghệ sóng vô tuyến giúp cổng bảo mật RFID quét và định vị chính xác vị trí của sách ở khoảng cách xa, điều này hạn chế tối qua trình trạng mất cắp sách.

- Khu tiền sảnh: Thông tin của khách hàng sẽ được lưu giữ và cập nhật liên tục thông qua công nghệ RFID, giúp nhân viên quản lý đầy đủ thông tin khách hàng và giảm thiểu thời gian tìm kiếm, thống kê.

- Khu vực tự check - in/out: Người dùng được tự do tham khảo danh sách sản phẩm, chọn lựa và thao tác các thủ tục mượn/trả sách độc lập, nhanh chóng mà không cần sự hỗ trợ từ nhân viên. Hệ thống sẽ tự động hóa việc cập nhật thông tin đến hệ thống quản lý thư viện.

- Trả sách tự động: Công nghệ RFID cho phép người dùng quét hàng loạt sách trong thời gian ngắn, giúp việc trả sách trở nên linh hoạt và đơn giản.

- Phân loại và cập nhật tự động: Công nghệ RFID sẽ tự động thu thập dữ liệu, phân loại và cập nhật thông tin sách lên hệ thống quản lý thư viện, giúp quản lý kho tối ưu hơn.

- Kiểm kê: Nhân viên quản lý thư viện chỉ cần truy cập hệ thống để kiểm kê số lượng sách, thông tin khách hàng, giúp việc quản lý kho trở nên đơn giản và tiết kiệm thời gian, chi phí.

Công nghệ RFID đã giúp việc quản lý thư viện trở nên hiệu quả và đơn giản hơn rất nhiều. Công bảo mật RFID sẽ định vị chính xác vị trí sách để ngăn chặn tối đa tình trạng mất cắp thông qua sóng vô tuyến. Người dùng được tự do lựa chọn, mượn/trả sách mà không cần nhân viên hỗ trợ. Hệ thống cũng sẽ được tự động hóa việc thu thập, phân loại và cập nhật dữ liệu sách, giúp quản lý kho trở nên tối ưu và hiệu quả nhất. Cuối cùng, với công nghệ RFID, nhân viên sẽ dễ dàng kiểm kê số lượng sách và nắm chính xác thông tin khách hàng.

3. Thực trạng sử dụng công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay

Trong những năm trở lại đây, công nghệ nhận diện đối tượng qua sóng vô tuyến (RFID) đã được triển khai phổ biến tại các trường đại học ở Việt Nam nhằm tối ưu hóa quy trình quản lý thư viện và cải thiện trải nghiệm của người dùng. Nhìn tổng thể, dựa vào kết quả của cuộc khảo sát được thực hiện vào năm 2023 bởi TS. Đỗ Tiên Vượng tại 18 cơ sở thông tin - thư viện thuộc các trường đại học trên toàn quốc, việc tích hợp các công nghệ và phần mềm tiên tiến (trong đó bao gồm công nghệ RFID) đã đã thể hiện tác động tích cực đến cả hoạt động chuyên môn lẫn quản trị thư viện. Cụ thể, trong số các thư viện tham gia khảo sát, có 13/18 thư viện (tương đương 72,2%) đã áp dụng công nghệ RFID, bao gồm việc số hóa và tự động quy trình mượn trả tài liệu thông qua các thiết bị mượn trả tự động, hệ thống trả sách 24 giờ, cũng như các tủ sách tự động được bố trí bên ngoài thư viện. Ngoài ra, 15/18 cơ sở (chiếm 83,3%) đã lắp đặt cổng từ nhằm tăng cường hiệu quả trong việc quản lý an ninh tại các điểm ra vào thư viện.

Dưới đây là cái nhìn chi tiết về tình hình triển khai RFID tại một số trường đại học tiêu biểu.

♦ Trung tâm Thông tin - Thư viện của Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN)

Tại Trung tâm Thông tin - Thư viện của Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN), công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến (RFID) đã được triển khai từ trước năm 2010, với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ và quản lý tài liệu. Dự án "Xây dựng hệ thống an ninh kho mở theo công nghệ RFID" nằm trong chiến lược phát triển thư viện điện tử nhằm hiện đại hóa và tự động hóa quy trình quản lý tài liệu, đáp ứng nhu cầu nghiên cứu chuyên sâu và đào tạo mang tính toàn cầu.

Hiệu quả trong việc quản trị và lưu thông tài liệu: Tốc độ mượn/trả tài liệu được nâng cao đáng kể với thời gian mượn/trả giảm mạnh nhờ khả năng nhận diện và xử lý

đồng thời nhiều tài liệu mà không cần quét từng mã vạch. Hệ thống đã xử lý 366.575 lượt lưu thông tài liệu gắn chip RFID trong vòng 5 năm (từ 2013 đến 2018), chiếm 16% tổng số lượt lưu thông của hệ thống dù số sách gắn chip RFID chỉ chiếm 8,2% tổng số sách (Vũ, T. K. A., & Phạm, T. Q., 2018). Thực hiện triển khai các hệ thống tự phục vụ mượn/trả tài liệu (self-check) và hệ thống hoàn trả tài liệu tự động 24/7, giúp giảm tải tình trạng quá tải tại các quầy thủ thư, đặc biệt vào đầu kỳ học. Nhờ hệ thống trả sách 24/7, người học có thể hoàn trả tài liệu vào bất kỳ thời gian nào trong ngày, giúp hạn chế tình trạng trả muộn và nâng cao tính linh hoạt trong phục vụ. Hệ thống RFID giúp giảm thiểu thất thoát tài liệu, nhờ khả năng kích hoạt/bỏ kích hoạt tính năng chống trộm tích hợp trong thẻ RFID. Quá trình kiểm kê trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn khi nhân viên có thể quét sách trực tiếp trên giá mà không cần di chuyển chúng.

Mặc dù đã đem lại nhiều lợi ích cho thư viện, song việc áp dụng RFID vẫn còn gặp nhiều hạn chế khi phạm vi ứng dụng vẫn còn hẹp. Chỉ có khoảng 18% số sách tại Trung tâm được gắn chip RFID, chủ yếu là sách tham khảo, khiến các sách giáo trình và tài liệu khác vẫn phải xử lý thủ công (Vũ Thị Kim Anh & Phạm Thành Quang, 2018). Ngoài ra, trung tâm gặp khó khăn trong việc lắp đặt các hệ thống tự động do diện tích mặt bằng hạn chế, dẫn đến một số công đoạn như phân loại sách vẫn phải thực hiện thủ công.

♦ Trường Đại học Tôn Đức Thắng (TDTU)

Trường Đại học Tôn Đức Thắng đã áp dụng RFID từ năm 2017, với quy mô thư viện lớn, phục vụ hơn 20.000 sinh viên và giảng viên. Việc triển khai RFID giúp trường quản lý hàng trăm nghìn đầu sách một cách hiệu quả.

Công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến (RFID) đã góp phần quan trọng trong việc tự động hóa và nâng cao hiệu suất hoạt động của Thư viện Đại học Tôn Đức Thắng. Cụ thể, theo Phan Văn Duy (2018), thư viện đã trang bị hệ thống mượn và trả sách tự động tích hợp với công nghệ này nhằm giúp tối ưu hóa quá trình mượn và trả tài liệu, giảm thiểu thời gian chờ đợi và tình trạng quá tải, đặc biệt vào đầu mỗi kỳ học và hạn chế số lượng sách bị giữ quá hạn. Hệ thống RFID được tích hợp để quản lý người dùng thông qua thẻ sinh viên hoặc giảng viên, các cổng kiểm soát giúp ghi nhận chính xác thời gian và số lượng người dùng ra vào thư viện, đồng thời ngăn chặn các trường hợp ra ngoài mà chưa thực hiện thủ tục ghi mượn sách. RFID còn mang lại hiệu quả trong kiểm kê tài liệu khi cho phép nhân viên kiểm tra trạng thái sách ngay trên giá mà không cần di chuyển chúng, giúp tiết kiệm thời gian và công sức. Nhờ tích hợp công nghệ này, thư viện cũng giảm thiểu các trường hợp tài liệu bị thất lạc, do hệ thống có khả năng phát hiện sách bị lấy ra khỏi khu vực mà chưa qua thủ tục hợp lệ.

Mặc dù RFID đã mang lại nhiều lợi ích, nhưng việc triển khai và duy trì công nghệ này tại Thư viện Đại học Tôn Đức Thắng vẫn phải đối mặt với một số thách thức. Đầu tiên là chi phí đầu tư và bảo trì hệ thống khá cao, đặc biệt khi cần thay thế hoặc mở rộng các thiết bị nhận diện, điều này làm hạn chế khả năng triển khai trên diện rộng. Ngoài ra, tín hiệu RFID có thể bị nhiễu bởi các thiết bị điện tử như máy tính hoặc điện

thoại di động, gây ra khó khăn trong việc nhận diện chính xác các tài liệu hoặc người dùng.

♦ *Học viện Quân y*

Thư viện Học viện Quân Y đã triển khai công nghệ RFID vào hệ thống thư viện số của trường nhằm phát triển hệ thống thư viện trực tuyến, đạt được mục tiêu của Dự án Thư viện số dùng chung cho Bộ Quốc phòng do Trung tâm Thông tin Khoa học Quân sự thuộc Bộ Quốc phòng khởi xướng từ năm 2010.

Nhờ vào các chức năng xử lý, sàng lọc hiệu quả và nhanh chóng các thông tin cần thiết làm tăng hiệu quả công việc nên công nghệ RFID được dùng cho các hoạt động cụ thể như: soạn thảo và bổ sung tài liệu, mục lục điện tử; quản lý bạn đọc, án phẩm định kỳ và các trang thông tin điện tử; cất giữ và trông nom tài liệu; xây dựng các sản phẩm và cung cấp các nhu cầu trực tuyến đối với thư viện số. Với việc khai thác tối đa tiềm năng của công nghệ RFID, thư viện đã không ngừng mở rộng kho tàng tài liệu số, từ các diễn đàn trực tuyến sôi động đến hệ thống dữ liệu phong phú. Nhờ đó, nhu cầu đọc sách đa dạng của độc giả được đáp ứng một cách hiệu quả. Việc chia sẻ cơ sở dữ liệu không chỉ nâng cao năng suất, giảm thiểu chi phí mà còn tối ưu hóa trải nghiệm của người dùng. Đồng thời, việc liên kết các hệ thống thông tin số mở rộng cơ hội cho việc trao đổi kiến thức, kinh nghiệm giữa các thư viện, góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của mạng lưới thư viện.

Thư viện Học viện Quân y hiện đang gặp thách thức, về việc ngân sách bị thu hẹp và nhân sự cắt giảm cũng gây khó khăn trong vận hành và phát triển công nghệ RFID tại thư viện. Và đây cũng là việc làm cho công nghệ này khó được lắp đặt và vận hành thư viện số của Học viện Quân y.

♦ *Thư viện Tạ Quang Bửu - Đại học Bách Khoa Hà Nội*

Tại Thư viện Tạ Quang Bửu trực thuộc Đại học Bách Khoa Hà Nội vào quý 4 năm 2018 đã lắp đặt trang thiết bị hệ thống công nghệ RFID thuộc “Dự án cung cấp trang thiết bị công nghệ RFID cho Thư viện Tạ Quang Bửu thuộc Đại học Bách Khoa Hà Nội”. Thư viện được trang bị thêm Hệ thống RFID (Cổng, trạm chip), thiết bị kiểm kê và định vị tài liệu, trạm mượn/trả sách tự động.

Ứng dụng đồng thời cổng an ninh tự động và thẻ RFID nhằm ngăn chặn cũng như kiểm soát chặt chẽ việc tài liệu có dán thẻ RFID bị mất cắp hay mang ra ngoài khi chưa qua thủ tục. Mặt khác, thiết bị kiểm kê và định vị tài liệu dựa trên hoạt động của thẻ RFID cũng hỗ trợ cán bộ thư viện tối ưu hóa quá trình tìm kiếm, kiểm kê, quản lý và cập nhật dữ liệu trên hệ thống chủ. Từ đó nâng cao hiệu quả làm việc, giảm thiểu thời gian và công sức.

Trạm mượn/trả tự động cùng Trạm thủ thư được triển khai nhằm tăng cường hoạt động mượn trả tài liệu tự động hóa mà không cần giám sát trực tiếp. Bên cạnh đó cũng giảm tải được áp lực lên các thủ thư, quá trình mượn trả được tối ưu hóa, tiện lợi, nhanh chóng và tránh tình trạng quá tải khi lưu lượng bạn đọc cao.

Quy mô của Thư viện Tạ Quang Bửu lên tới 600.000 cuốn sách cùng 130.000 đầu sách điện tử nên chi phí đầu tư, bảo trì về thiết bị và hạ tầng như đầu đọc RFID, thẻ RFID công an ninh, hệ thống quản lý... khá cao để có thể triển khai tích hợp hệ thống RFID. Bên cạnh đó, vấn đề nhiễu sóng do các thiết bị điện tử cũng gây khó khăn trong việc đọc thẻ. Đồng thời việc thay thế thẻ RFID khi bị mất hoặc hỏng hay gắn thẻ vào sách mới cũng có thể gây trở ngại làm tốn kém chi phí và thời gian, công sức. Vì vậy mặc dù hiện tại thư viện đã triển khai hệ thống RFID - đây là một bước tiến lớn nhưng vẫn còn những điểm cần cải thiện nhằm mang đến dịch vụ tốt nhất cho độc giả, đáp ứng yêu cầu của một thư viện hiện đại và theo kịp xu hướng công nghệ của thời đại mới.

4. Một số khuyến nghị

Công nghệ nhận dạng đối tượng bằng sóng vô tuyến (RFID) đang ngày càng được áp dụng rộng rãi tại các trường đại học ở Việt Nam nhằm nâng cao hiệu quả quản lý thư viện, cải thiện quy trình mượn trả sách và tăng cường an ninh bảo vệ tài liệu. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích rõ rệt, việc triển khai RFID vẫn còn đối diện với nhiều thách thức không chỉ đến từ vấn đề chi phí, mà còn liên quan đến bảo mật và tích hợp công nghệ. Để khắc phục các hạn chế này và khai thác tối đa tiềm năng của công nghệ RFID, cần có những giải pháp cụ thể và toàn diện từ các cơ sở giáo dục.

Tối ưu hóa chi phí đầu tư và vận hành

Một trong những trở ngại lớn nhất đối với các trường đại học khi triển khai RFID là chi phí đầu tư ban đầu cao và chi phí vận hành dài hạn. Hệ thống RFID yêu cầu cơ sở hạ tầng như máy quét, thẻ RFID, và các trạm mượn trả tự động, khiến việc triển khai trở nên tốn kém. Đối với nhiều trường đại học có quy mô lớn như Trường Đại học Quốc gia Hà Nội hay Trường Đại học Tôn Đức Thắng, việc đầu tư cho toàn bộ hệ thống thư viện có thể gây áp lực tài chính không nhỏ, đặc biệt khi nguồn ngân sách của các trường thường bị hạn chế. Để giảm thiểu gánh nặng chi phí, các trường đại học có thể tìm kiếm nguồn tài trợ hoặc hợp tác với các tổ chức trong nước hoặc các tổ chức quốc tế có chương trình hỗ trợ triển khai công nghệ tại các nước đang phát triển. Ví dụ, các chương trình tài trợ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) hoặc Quỹ Phát triển khoa học và công nghệ Quốc gia (NAFOSTED) có thể là những lựa chọn phù hợp. Thông qua việc kết hợp với các dự án hỗ trợ giáo dục và công nghệ, các trường có thể tận dụng nguồn tài chính quốc tế để triển khai RFID mà không cần phải chịu toàn bộ chi phí.

Ngoài ra, một chiến lược khác là triển khai công nghệ RFID theo từng giai đoạn. Các trường có thể bắt đầu áp dụng RFID ở những khu vực thư viện có lưu lượng mượn trả sách cao nhất, sau đó dần dần mở rộng phạm vi sử dụng khi có đủ nguồn lực. Điều này không chỉ giúp giảm áp lực tài chính ngay từ đầu mà còn tạo điều kiện cho thư viện và sinh viên có thời gian làm quen với hệ thống mới. Bên cạnh đó, các trường cần cân nhắc việc tích hợp hệ thống RFID với các phần mềm quản lý thư viện hiện có để tiết kiệm chi phí. Thay vì đầu tư vào các hệ thống quản lý hoàn toàn mới, việc cập nhật hoặc điều chỉnh phần mềm hiện tại để tương thích với RFID có thể giúp giảm thiểu chi phí liên quan đến việc chuyển đổi toàn bộ hệ thống. Đặc biệt, với những trường đã có hệ

thống quản lý hiện đại, việc tích hợp sẽ giúp duy trì tính liên tục trong quy trình quản lý và tránh gây xáo trộn cho người dùng.

Vấn đề gây nhiễu của các thiết bị điện tử

Bên cạnh vấn đề về chi phí thì cũng có một trở ngại ánh hưởng không nhỏ đến việc vận hành hệ thống công nghệ RFID - đó chính là môi trường gây nhiễu đến tín hiệu RFID. Chủ yếu là từ các thiết bị điện tử như máy tính, điện thoại di động... Để có thể giải quyết được hạn chế này, các thư viện có thể sử dụng các kỹ thuật như thuật toán chọn sóng tốt nhất (RSSI), chọn băng tần và vùng đọc hẹp để giảm thiểu tác động của tia nhiễu từ các thiết bị điện tử. Mặt khác, cũng có thể sử dụng các ăng-ten chống nhiễu và đặt ăng-ten ra xa vùng có nhiều thiết bị điện tử để cải thiện hiệu suất hoạt động của hệ thống. Ngoài ra, có thể tối ưu hóa hiệu suất của hệ thống RFID bằng cách điều chỉnh các thông số kỹ thuật của đầu đọc, chẳng hạn như thay đổi công suất đầu ra để kiểm soát phạm vi đọc hoặc điều chỉnh độ nhạy nhằm cải thiện khả năng nhận diện tín hiệu trong môi trường có nhiễu.

Đồng thời, trong các môi trường có nhiều kim loại, tín hiệu RFID dễ bị phản xạ, gây nhiễu và làm giảm độ chính xác của quá trình đọc thẻ. Một khuyến nghị để giảm thiểu ảnh hưởng của yếu tố này đến hệ thống RFID là hạn chế có quá nhiều kim loại trong một vùng đọc hẹp hoặc có thể thay các kệ sách bằng kim loại sang các vật liệu ít gây phản xạ sóng như gỗ (tuy nhiên sẽ tốn nhiều chi phí hơn),... Bên cạnh đó, một phương pháp kỹ thuật khác là cài đặt bộ lọc tần số để loại bỏ các tín hiệu nhiễu trong một dải tần số nhất định, góp phần duy trì sự ổn định trong hoạt động của hệ thống RFID. Đồng thời, tối ưu hóa vị trí và góc đặt ăng-ten RFID nhằm hạn chế sự ảnh hưởng của sóng phản xạ cũng là một giải pháp quan trọng nhằm cải thiện hiệu suất nhận diện và tính chính xác của hệ thống trong môi trường có nhiều kim loại.

Một giải pháp tối ưu hơn để tránh hiện tượng nhiễu sóng là áp dụng phương pháp che chắn điện từ (EMI Shielding), giúp hạn chế tác động của các nguồn nhiễu từ môi trường xung quanh. Cách tiếp cận này có thể được triển khai bằng cách lắp đặt các tấm chắn giữa thiết bị đọc RFID và các nguồn phát tín hiệu điện tử khác nhằm hạn chế nhiễu từ môi trường xung quanh.Thêm vào đó, một giải pháp đáng cân nhắc khác là sử dụng thẻ và đầu đọc có khả năng chống nhiễu, được thiết kế phù hợp cho môi trường có cường độ sóng phức tạp, vì những thiết bị này thường tích hợp công nghệ lọc nhiễu, giúp nâng cao mức độ chính xác trong quá trình nhận diện và truyền tải dữ liệu. Tuy nhiên, chi phí phát sinh khi áp dụng các biện pháp này vẫn là một rào cản đáng kể, đặc biệt khi triển khai công nghệ RFID trên quy mô lớn hoặc trong các môi trường có ngân sách hạn chế.

5. Dự báo xu hướng RFID trong chuyển đổi số tại Việt Nam

Công nghệ Nhận dạng Tân số Vô tuyến (RFID) đang trở thành một yếu tố cốt lõi trong tiến trình số hóa tại Việt Nam, hứa hẹn mang lại những cải tiến đáng kể trong quản lý chuỗi cung ứng, vận hành doanh nghiệp và nâng cao hiệu suất hoạt động trong nhiều ngành nghề khác nhau. Dự báo cho năm 2025 cho thấy RFID sẽ đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động, giải quyết các trở ngại trong chuỗi vận hành và

mở rộng ứng dụng vào các lĩnh vực chuyên biệt, bao gồm cả giáo dục và hệ thống thư viện.

Chuyển dịch từ mã vạch truyền thống sang RFID

Mặc dù công nghệ mã vạch đã được ứng dụng phổ biến từ năm 1948 nhờ chi phí thấp và sự tiện dụng, song sự gia tăng nhu cầu về giám sát hàng hóa theo thời gian thực và quản lý chuỗi cung ứng một cách chi tiết đã tạo động lực cho việc chuyển dịch sang công nghệ nhận dạng bằng tần số vô tuyến (RFID). Trên thực tế, nhiều tập đoàn đa quốc gia như Walmart, Amazon, Disney và Pfizer đã sớm tiên phong trong việc tích hợp RFID vào quy trình quản trị chuỗi cung ứng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành. Tại Việt Nam, mặc dù chi phí đầu tư ban đầu của RFID vẫn còn là rào cản, nhưng giá trị mà công nghệ này mang lại đang dần thuyết phục nhiều doanh nghiệp xem xét và lên kế hoạch ứng dụng trong tương lai gần. Bên cạnh đó, không thể phủ nhận rằng mã vạch, đặc biệt là mã QR, vẫn giữ vai trò nhất định trong các hoạt động sản xuất và thương mại nhờ khả năng lưu trữ dữ liệu lớn, thao tác quét nhanh và dễ dàng triển khai. Tuy nhiên, RFID vượt trội ở nhiều khía cạnh như khả năng quét không tiếp xúc, đọc đồng thời nhiều thẻ và tính bền vững cao. Do vậy, xu hướng kết hợp linh hoạt giữa RFID và mã vạch trong hệ thống quản trị chuỗi cung ứng được kỳ vọng sẽ mang lại giải pháp tối ưu, giúp các doanh nghiệp đồng thời khai thác được lợi thế của cả hai công nghệ trong việc nâng cao hiệu quả vận hành và quản lý.

Tích hợp RFID với Trí tuệ Nhân tạo (AI)

Việc tích hợp RFID và trí tuệ nhân tạo (AI) đã và đang tạo ra một hệ thống phân tích dữ liệu tiên tiến, đóng vai trò thiết yếu trong việc hiện thực hóa quản trị chuỗi cung ứng thông minh. Sự kết hợp này không chỉ cho phép thu thập, lưu trữ và xử lý dữ liệu theo thời gian thực mà còn hỗ trợ doanh nghiệp đưa ra các quyết định dự đoán và tối ưu hóa quy trình vận hành trong nhiều lĩnh vực như bán lẻ, logistics và sản xuất. Cụ thể, RFID đảm nhận chức năng thu thập dữ liệu chi tiết về tình trạng, vị trí và lưu chuyển của hàng hóa, tài sản hoặc đơn hàng trong toàn chuỗi cung ứng, từ khâu sản xuất, phân phối đến tiêu dùng cuối cùng. Trong khi đó, AI đóng vai trò phân tích khối lượng dữ liệu lớn này, trích xuất các mô hình xu hướng, dự đoán nhu cầu thị trường, tối ưu hóa các hoạt động vận hành và hỗ trợ ra quyết định một cách nhanh chóng và chính xác. Ví dụ, trong quản lý kho bãi, thẻ RFID gắn trên sản phẩm cho phép thu thập dữ liệu tồn kho tự động, và AI sẽ phân tích để đề xuất vị trí lưu trữ tối ưu hoặc lộ trình lấy hàng hiệu quả hơn, giảm thiểu sai sót trong vận hành, hạn chế lãng phí nguồn lực mà còn góp phần rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động toàn diện.

Ứng dụng RFID trong ngành thời trang bền vững

Công nghệ RFID hiện đang được xem như một yếu tố then chốt, hỗ trợ các doanh nghiệp thời trang thực hiện hiệu quả các mục tiêu phát triển bền vững. Trong ngành công nghiệp dệt may, việc ứng dụng RFID không chỉ nâng cao năng lực minh bạch và truy xuất trong toàn bộ chuỗi cung ứng, mà còn góp phần định hình lộ trình chuyển đổi của ngành thời trang hướng tới phát triển bền vững. Những phát hiện từ nghiên cứu của

Đại học RMIT chỉ ra rằng việc sử dụng RFID đã trở thành nhân tố thúc đẩy, hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo sự minh bạch trong chuỗi cung ứng. Về cơ bản, RFID cho phép theo dõi chính xác nguồn gốc và toàn bộ quy trình sản xuất của từng sản phẩm, từ đó đảm bảo việc đáp ứng các yêu cầu và quy chuẩn nghiêm ngặt liên quan đến điều kiện lao động và bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó, công nghệ RFID cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả kiểm kê, hạn chế tình trạng hàng tồn kho, đảm bảo giảm thiểu chất thải và tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Đặc biệt, các doanh nghiệp có thể sử dụng công nghệ này để thông báo cho người tiêu dùng những gì thực sự đang diễn ra xung quanh họ và từ đó trở thành một công cụ hỗ trợ nâng cao trách nhiệm xã hội và xây dựng lòng tin, góp phần thúc đẩy hành vi tiêu dùng có trách nhiệm của khách hàng. Với những điều kiện như vậy, trong điều kiện thực tiễn tại Việt Nam, RFID được xác định là lựa chọn công nghệ lớn tiềm năng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng lâu dài và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành thời trang trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Hình 3. RFID có nhiều ứng dụng tiềm năng trong ngành công nghiệp thời trang và xuyên suốt trên nhiều mắt xích của chuỗi cung ứng.

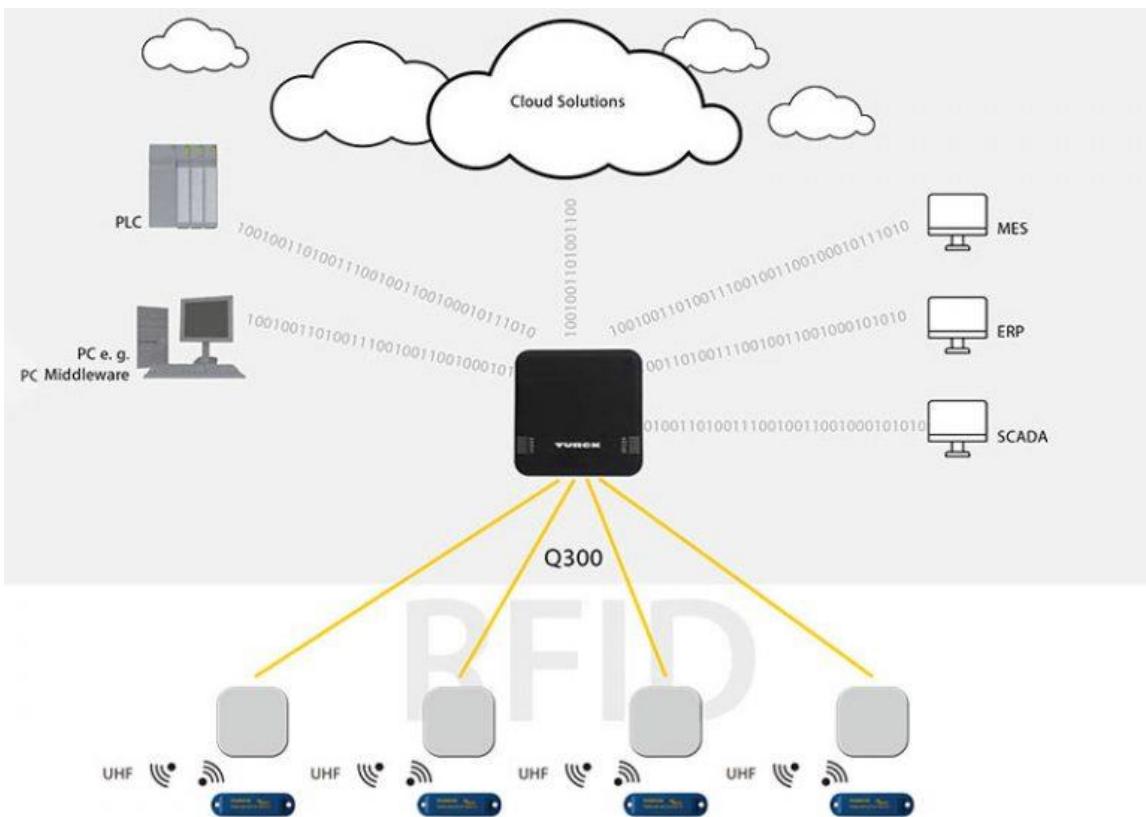


Nguồn: Hoàng Minh Ngọc (2023)

Phát triển thẻ RFID linh hoạt và lưu trữ dữ liệu trên đám mây

Công nghệ RFID đang tiến tới việc phát triển các thẻ mỏng hơn, linh hoạt hơn, có thể gắn vào nhiều loại bề mặt khác nhau nhờ sử dụng bóng bán dẫn màng mỏng hiệu suất cao, giúp mở rộng phạm vi ứng dụng trong nhiều lĩnh vực như logistics, y tế, bán lẻ và sản xuất. Ngoài ra, sự tích hợp giữa RFID và công nghệ lưu trữ đám mây đang dần trở thành một xu hướng không thể thiếu, cho phép dữ liệu được cập nhật theo thời gian thực, giúp doanh nghiệp dễ dàng truy xuất, phân tích và nâng cao hiệu quả quản lý. Nhờ đó, việc giám sát chuỗi cung ứng trở nên chính xác hơn, giảm thiểu sai sót trong kiểm kê kho và nâng cao năng suất lao động. Đặc biệt, với sự hỗ trợ của nền tảng đám mây, các hệ thống RFID có thể tích hợp cùng các giải pháp tiên tiến như trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn nhằm cung cấp đánh giá chuyên sâu, từ đó nâng cao khả năng dự báo và tự động hóa trong vận hành doanh nghiệp.

Hình 4. Hệ thống quản lý RFID kết nối đám mây

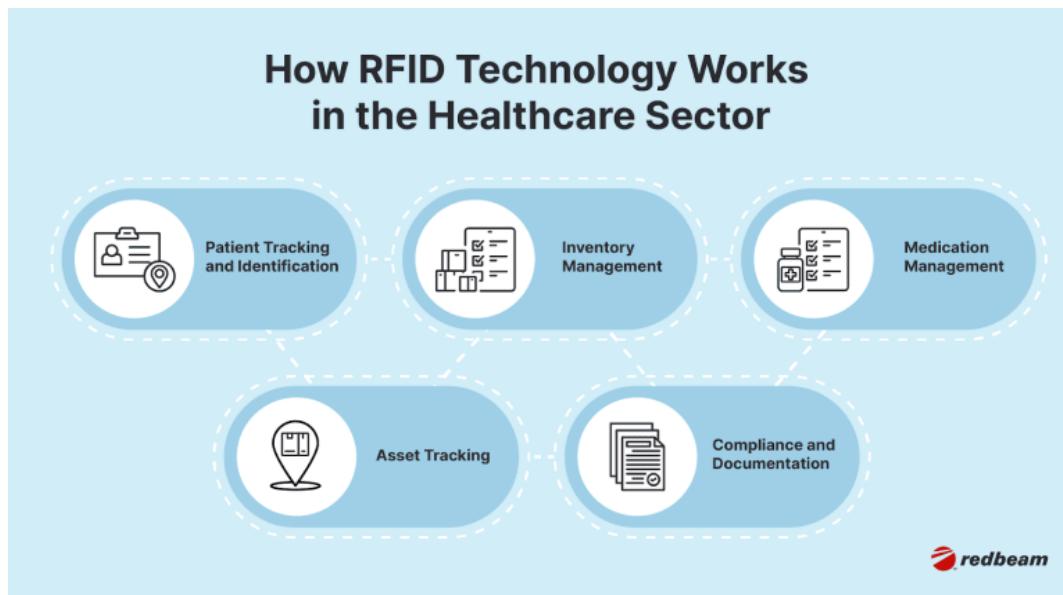


Nguồn: Nhật Minh (2022)

Ứng dụng RFID trong lĩnh vực y tế

Ngành y tế và chăm sóc sức khỏe hiện đang gặp nhiều thách thức trong vấn đề quản lý hồ sơ bệnh nhân, giám sát các thiết bị y tế, kiểm soát tài sản,... Trước thực trạng này, công nghệ RFID đã được nghiên cứu và triển khai như một giải pháp hiện đại, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, tối ưu hóa quy trình vận hành và giảm thiểu sai sót y khoa trong các cơ sở y tế. Cụ thể, RFID được ứng dụng trong lĩnh vực y tế nhằm nâng cao an toàn cho bệnh nhân, nâng cao hiệu suất vận hành và quản trị tài nguyên. Điển hình như vòng tay RFID bảo đảm an toàn trong việc lưu trữ và truy xuất dữ liệu bệnh nhân một cách nhanh chóng, đảm bảo hiệu suất về quy trình hoạt động thăm khám cũng như nhận dạng đúng bệnh nhân. Bên cạnh đó, việc ứng dụng RFID trong quản lý thuốc, vật tư và trang thiết bị y tế cho phép giám sát chặt chẽ tình trạng, tình hình sử dụng, kiểm kê hàng tồn và nguồn cung ứng phù hợp. Đặc biệt, công nghệ này cũng giúp tăng cường bảo mật khi giám sát và chỉ cho phép những cá nhân có thẩm quyền tiếp cận những khu vực nhạy cảm như kho lưu trữ thuốc của bệnh viện. Nhìn chung, RFID mang lại nhiều hiệu quả đáng kinh ngạc trong lĩnh vực y tế và được xem là một hướng đi triển vọng ở Việt Nam hiện tại.

Hình 5. Công nghệ RFID hoạt động như thế nào trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe



Nguồn: RedBeam (2024)

Dự báo ứng dụng RFID trong lĩnh vực thư viện

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, công nghệ RFID được kỳ vọng sẽ đóng vai trò nền tảng trong việc hiện đại hóa công tác quản lý và điều phối hoạt động thư viện tại Việt Nam. Không chỉ giới hạn trong việc thay thế mã vạch truyền thống, RFID còn mở ra nhiều đột phá trong việc tự động hóa quy trình, nâng cao hiệu quả quản lý kho tài liệu và cải thiện trải nghiệm người dùng. Một trong những xu hướng nổi bật là sự xuất hiện của các mô hình thư viện thông minh vận hành 24/7 thông qua hệ thống ki-ốt tự động, cho phép bạn đọc chủ động tiến hành mượn, trả sách mà không yêu cầu sự hỗ trợ liên tục từ nhân viên. Việc này không những giảm thiểu nhu cầu về nhân lực mà còn nâng cao mức độ linh hoạt và khả năng tiếp cận tri thức, đặc biệt tại các thư viện đại học và thư viện công cộng.

Bên cạnh đó, RFID hỗ trợ định vị chính xác từng tài liệu trong không gian thư viện, giúp đơn giản hóa và rút ngắn đáng kể thời gian kiểm kê chỉ với một lần quét mà không cần tiếp xúc trực tiếp với sách. Điều này góp phần hạn chế sai sót trong quản lý kho, đồng thời giảm thiểu nguy cơ thất thoát tài liệu. Hơn nữa, xu hướng tích hợp RFID với các công nghệ tiên tiến như AI và Big Data trong tương lai sẽ giúp thư viện phân tích thói quen đọc của người dùng, qua đó gợi ý các tài liệu phù hợp, tự động phân loại và bố trí sách một cách hợp lý, tối ưu hóa không gian lưu trữ cũng như nâng cao chất lượng phục vụ.

Ngoài ra, RFID còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực bảo mật tại thư viện thông qua các công an ninh tự động, giám sát hiệu quả quá trình luân chuyển và ra vào tài liệu, giảm thiểu tình trạng thất thoát. Việc tích hợp RFID với thiết bị di động sẽ mang đến sự thuận tiện cho người dùng trong việc tra cứu tình trạng tài liệu, gia hạn sách từ xa hay nhận thông báo liên quan đến dịch vụ thư viện. Tuy nhiên, để áp

dụng rộng rãi và hiệu quả, các thư viện cần cân nhắc các yếu tố về chi phí đầu tư hạ tầng, trang thiết bị và đào tạo nhân sự nhằm đảm bảo tính khả thi và hiệu suất vận hành của hệ thống. Trong bối cảnh nhu cầu tiếp cận tài nguyên số ngày càng tăng, RFID hứa hẹn không chỉ giới hạn ở việc quản lý tài liệu in mà còn đóng vai trò cầu nối quan trọng giữa kho tài liệu vật lý và các nền tảng thư viện số, góp phần xây dựng hệ thống thư viện tích hợp và hiện đại hơn trong tương lai.

Hình 6. Hệ thống theo dõi học sinh bằng công nghệ RFID



Nguồn: Savatech (2024)

6. Kết luận

Từ những phân tích trên, có thể cho thấy công nghệ RFID đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa các hoạt động quản lý và phục vụ tại các thư viện, đặc biệt là hệ thống thư viện tại các trường đại học trên toàn quốc. Việc áp dụng RFID không chỉ đem lại những giá trị thiết thực như nâng cao hiệu quả công tác quản lý sách, giảm thiểu thời gian tìm kiếm và mượn sách, mà còn giúp cải thiện trải nghiệm của người sử dụng khi tự động hóa các quy trình. Đây là một nhân tố quan trọng trong bối cảnh các thư viện ngày càng phải đối diện với một số lượng lớn tài liệu và nhu cầu phục vụ đòi hỏi ngày càng cao từ sinh viên, giảng viên cũng như cộng đồng nghiên cứu.

Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích vượt trội, việc triển khai công nghệ RFID trong thư viện còn đối mặt với một số thách thức nhất định, đặc biệt là vấn đề về chi phí và nhiều tín hiệu, điều này đòi hỏi các trường đại học phải có những dự án đầu tư hợp lý cũng như áp dụng các giải pháp kỹ thuật tiên tiến để nâng cao hiệu quả sử dụng. Dù vậy,

với sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của công nghệ thông tin kết hợp với sự chuyển mình của các trường đại học trong việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động giảng dạy và nghiên cứu, RFID vẫn là một lựa chọn sáng suốt, hợp lý để nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả công tác thư viện. Nghiên cứu thực tiễn và đánh giá hiệu quả của công nghệ RFID tại các thư viện lớn như Đại học Tôn Đức Thắng, Đại học Quốc gia Hà Nội,... đã phần nào khẳng định những tác động tích cực mà công nghệ này mang lại đối với hoạt động thư viện. Những kết quả này cung cấp cơ sở quan trọng để các trường đại học khác, bao gồm cả Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, cân nhắc và xem xét tính khả thi của việc triển khai công nghệ này. Việc ứng dụng RFID vào thư viện của trường không chỉ giúp cải thiện chất lượng phục vụ mà còn thúc đẩy quá trình tự động hóa, đồng thời nâng cao năng lực cạnh tranh và hiện đại hóa trong môi trường học thuật.

Tóm lại, mặc dù vẫn còn một số thách thức cần được khắc phục, RFID được đánh giá là một giải pháp công nghệ ưu việt trong quản lý thư viện, góp phần cải thiện hiệu suất vận hành, cải thiện hiệu quả dịch vụ và phù hợp với xu hướng phát triển của thời đại số. Do đó, việc tiếp tục nghiên cứu và áp dụng RFID trong các thư viện đại học là một bước đi cần thiết để nâng cao chất lượng nghiên cứu, nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của người học và cộng đồng khoa học trong bối cảnh chuyển đổi số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. A. Mohanraj, C. Viji, N. Balusamy, H. Najmusher, C. Neelakandan, N. Rajkumar, R. Jagajeevan. (2024, 04). Intelligent Library Management Using Radio Frequency Identification. 126 - 140. Retrieved 10 27, 2024
2. Administrator. (2023, 08 09). TỔNG HỢP CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP VỀ HỆ THỐNG RFID (PHẦN II). Retrieved 10 25, 2024, from Tân Hưng Hà : <https://tanhungha.com.vn/tong-hopcac-cau-hoi-thuong-gap-ve-he-thong-rfid-phan-ii-n559.html#:~:text=Tr%E1%BA%A3%20l%E1%BB%9Di%3A%20M%C3%B4i%20tr%C6%BD%20c%C3%A1c%20nhi%E1%BB%81u%20kim%20lo%E1%BA%A1i%20c%C3%A1c%20th%E1%BB%83,c%E1%BA%A3i%20thi%E1%BB%8B>
3. Administrator. (2025, 02 22). Ứng dụng công nghệ RFID để truy xuất nguồn gốc trong bộ phận đóng gói của nhà máy sản xuất công nghiệp. Retrieved 03 27, 2025, from https://tanhungha.com.vn/ung-dung-cong-nghe-rfid-de-truy-xuat-nguon-goc-trong-bo-phan-dong-goi-cua-nha-may-san-xuat-cong-nghiep-n939.html?srsltid=AfmBOopCR9gC3efOE4_pVPVEmzXdYNU49uy_sO_cOsKSUB3RHmNUEYKu
4. Anh, N. (2025, 02 18). AI trở thành công nghệ hữu hiệu nhất ngăn ngừa thất thoát, giảm thiểu trộm cắp trong bán lẻ. Retrieved 03 27, 2025, from <https://vneconomy.vn/techconnect//ai-tro-thanh-cong-nghe-huu-hieu-nhat-ngan-nhua-that-thoat-giam-thieu-trom-cap-trong-ban-le.htm>

5. Duy, P. V. (2018). *Ứng dụng công nghệ RFID tại thư viện Đại học Tôn Đức Thắng*. Thư viện thông minh 4.0: Công nghệ - dữ liệu – con người : Sách chuyên khảo, 96 - 102. Retrieved 10 20, 2024, from https://lic.vnu.edu.vn/sites/default/files/print_pdf/thuvienthongminh4.0filein_compressed.pdf#page=96
6. Hòa, D. Đ. (2016). **ÚNG DỤNG CÔNG NGHỆ RFID TRONG QUẢN LÝ VÀ TỰ ĐỘNG HÓA THƯ VIỆN**. Retrieved 10 27, 2024, from IDT Vietnam.
7. Hương, J. (2015). Tìm hiểu về công nghệ nhận dạng tần số sóng vô tuyến RFID và ứng dụng của công nghệ này hiện nay trên thế giới và Việt Nam. Retrieved 10 27, 2024, from <https://fr.slideshare.net/slideshow/ti-tm-hiu-v-cng-ngh-nhn-dng-tn-s-sng-v-tuyn-rfid-v-ng-dng-ca-cng-ngh-ny-hin-nay-trn-th-gii-v-vit-nam/54808976#1>
8. Hường, T. T. (2021). **TÔNG QUAN VỀ CÔNG NGHỆ RFID, GIẢI PHÁP ÚNG DỤNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ, KHAI THÁC VÀ SỬ DỤNG TÀI LIỆU TẠI THƯ VIỆN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU ĐỔI MỚI ĐÀO TẠO VÀ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC TẠI HỌC VIỆN QUÂN Y. SỐ ĐẶC BIỆT CHUYÊN ĐỀ VỀ ĐÀO TẠO Y KHOA DỰA TRÊN NĂNG LỰC VÀ CHUẨN ĐẦU RA - 2021**. Retrieved 10 25, 2024, from <http://lib.yhn.edu.vn/bitstream/YHN/20928/1/Hang0353.pdf.pdf>
9. Icatech. (2024, 06 08). RFID là gì? Nguyên lý hoạt động và ứng dụng của RFID - Giải pháp hiện đại cho quản lý thông minh. Retrieved 03 28, 2025, from <https://icotech.com.vn/rfid-la-gi-nguyen-ly-hoat-dong-va-ung-dung-cua-rfid-giai-phap-hien-dai-cho-quan-ly-thong-minh>
10. Inventix. (2025, 03 21). Khắc phục các khó khăn thường gặp khi triển khai áp dụng công nghệ RFID. Retrieved 03 28, 2025, from <https://inventix.vn/2025/03/21/khac-phuc-cac-kho-khan-thuong-gap-khi-trien-khai-ap-dung-cong-nghe-rfid/>
11. IT Nam Việt. (2025, 02 19). **Ứng Dụng Chip RFID Trong Quản Lý Y Tế, Nâng Tầm Chăm Sóc Sức Khỏe**. Retrieved 03 28, 2025, from <https://chiprfid.vn/ung-dung-chip-rfid-trong-quan-ly-y-te/>
12. ITG. (2023, 11 02). Công nghệ RFID là gì? Đặc điểm – Cấu tạo – Ứng dụng RFID. Retrieved 10 27, 2024, from ITG Technology: <https://itgtechnology.vn/cong-nghe-rfid-la-gi-dac-diem-cau-tao-ung-dung-rfid/>
13. Nam Viet Corporation. (2022, 11 02). **ĐƯA CÔNG NGHỆ RFID VÀO QUẢN LÝ THƯ VIỆN**. Retrieved 10 27, 2024, from <https://namvietbarcode.com/dua-cong-nghe-rfid-vao-quan-ly-thu-vien/>
14. Ngọc, H. M. (2023, 08 21). Công nghệ RFID thúc đẩy cách mạng bền vững trong ngành thời trang. Retrieved 27 03, 2025, from RMIT University: <https://www.rmit.edu.vn/vi/tin-tuc/tat-ca-tin-tuc/2023/aug/cong-nghe-rfid-thuc-day-cach-mang-ben-vung-trong-nganh-thoi-trang>

15. Quantrihazo. (2023, 02 11). Dự án cung cấp trang thiết bị công nghệ RFID cho thư viện Tạ Quang Bửu thuộc Đại học Bách Khoa Hà Nội. Retrieved 10 25, 2024, from IDT Vietnam: <https://giaiphapthuvien.vn/du-an-cung-cap-trang-thiet-bi-cong-nghe-rfid-cho-thu-vien-ta-quang-buu-thuoc-dai-hoc-bach-khoa-ha-noi/>
16. RedBeam. (2024, 06 11). RFID in Healthcare: Advantages and Top Uses. Retrieved 03 28, 2025, from <https://redbeam.com/blog/healthcare-rfid>
17. SINO. (2025). Xu hướng giải pháp RFID năm 2025. Retrieved 03 27, 2025, from https://sinoautoid.com.vn/xu-huong-giai-phap-rfid-nam-2025/#Tich_hop_voi_Tri_tue_nhan_tao_AI
18. TDTU. (2017, 07 16). Đại học Tôn Đức Thắng khánh thành Thư viện truyền cảm hứng (TDTU Inspire Library). Retrieved 10 20, 2024, from Trường Đại học Tôn Đức Thắng: <https://tdtu.edu.vn/tin-tuc/2017-07/dai-hoc-ton-duc-thang-khanh-thanh-thu-vien-truyen-cam-hung-tdtu-inspire-library>
19. Vũ Thị Kim Anh, Phạm Thành Quang. (2018). Công nghệ RFID trong thư viện - Tiềm đề cho dịch vụ tự phục vụ. Thư viện thông minh 4.0: Công nghệ - dữ liệu – con người : Sách chuyên khảo, 30 - 48. Retrieved 10 20, 2024, from https://lic.vnu.edu.vn/sites/default/files/print_pdf/thuvienthongminh4.0filein_compressed.pdf#page=30
20. Vượng, Đ. T. (2023, 04). Thực trạng ứng dụng các công nghệ, thiết bị và phần mềm tại các thư viện đại học hiện nay. Tạp chí Văn hóa Nghệ thuật, số 530, 79. Retrieved 10 20, 2024, from <http://vanhoanghethuat.vn/thuc-trang-ung-dung-cac-cong-nghe-thiet-bi-va-phan-mem-tai-cac-thu-vien-dai-hoc-hien-nay.htm>
21. Zheng. (n.d.). Top RFID Problems and Proven Solutions: A Complete Troubleshooting Guide. Retrieved 03 28, 2025, from <https://www.rfidcard.com/top-rfid-problems-and-proven-solutions-a-complete-troubleshooting-guide/>

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VĂN HÓA ĐỌC CHO NGƯỜI HỌC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH THANH HÓA

Nguyễn Thị Nhung

Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, nguyenthinhung@dvtdt.edu.vn

Tóm tắt:

Văn hóa đọc đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành tri thức, tư duy phản biện và năng lực tự học của sinh viên trong giáo dục đại học. Bài viết trình bày cơ sở lý luận về văn hóa đọc và phân tích thực trạng tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa, tập trung vào các yếu tố như: mục đích, thói quen, kỹ năng đọc và mức độ sử dụng thư viện. Kết quả khảo sát cho thấy, dù sinh viên đã có ý thức đọc sách, nhưng tần suất đọc còn thấp, phương pháp chưa hiệu quả và kỹ năng khai thác tài liệu chưa đồng đều. Nhiều sinh viên vẫn ưu tiên giải trí hơn là đọc, ảnh hưởng đến khả năng tự học và nghiên cứu. Bài viết sử dụng phương pháp phân tích tài liệu và khảo sát xã hội học với 450 phiếu hỏi, thu thập qua Google Drive và xử lý bằng phần mềm SPSS. Trên cơ sở kết quả khảo sát, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao văn hóa đọc như: tăng cường nhận thức, cải thiện thư viện, đa dạng hoạt động khuyến đọc, phát triển kỹ năng học thuật và ứng dụng công nghệ số, góp phần xây dựng văn hóa đọc bền vững trong nhà trường.

Từ khóa: *Văn hóa đọc; Người học; Thư viện đại học.*

1. Đặt vấn đề

Sự bùng nổ của công nghệ thông tin, đặc biệt là Internet và thiết bị số, đã thay đổi sâu sắc cách thức tiếp cận tri thức của người học, từ sách in truyền thống sang kho tri thức số toàn cầu. Tuy nhiên, sự tiện lợi này cũng đặt ra thách thức đối với việc duy trì và phát triển văn hóa đọc – yếu tố cốt lõi hình thành tư duy độc lập, năng lực tự học và nhân cách toàn diện. Nhận thức được tầm quan trọng đó, Chính phủ đã ban hành nhiều chính sách thúc đẩy văn hóa đọc như: Đề án 329/QĐ-TTg (2017) về phát triển văn hóa đọc đến năm 2030; Luật Thư viện (2019); Quyết định số 1862/QĐ-TTg (2021) tổ chức ngày sách và văn hóa đọc Việt Nam và các văn bản hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa (ĐHVH, TT&DLTH), dù đã đầu tư thư viện hiện đại và tài liệu số, văn hóa đọc của sinh viên vẫn chưa hình thành thói quen bền vững. Nhiều sinh viên thiếu kỹ năng đọc, chưa khai thác hiệu quả tài nguyên học liệu; chịu tác động từ mạng xã hội và áp lực học tập. Do đó, việc đổi mới hoạt động thư viện, trang bị kỹ năng thông tin và xây dựng môi trường đọc tích cực là yêu cầu thiết yếu để văn hóa đọc trở thành động lực học tập, nghiên cứu và phát triển toàn diện cho người học trong thời đại số.

2. Tổng quan nghiên cứu

Nghiên cứu văn hóa đọc trên thế giới và tại Việt Nam đã có nhiều công trình nghiên cứu tiêu biểu. Trên thế giới công trình nghiên cứu cuốn sách “Reading books as an art” của (Adler & cộng sự, 2008) đưa ra khái niệm văn hóa đọc, trình bày các cấp độ đọc, coi đọc là một nghệ thuật. Hay công trình nghiên cứu của các tác giả (Schroeder, 2010), (Onyango, 2015), (Ogugua, 2015), (Otike, 2012) phân tích nguyên nhân, thực trạng và giải pháp phát triển văn hóa đọc trong môi trường học đường, cộng đồng và thư viện. Ngoài ra, cũng có rất nhiều hội nghị, hội thảo quốc tế thảo luận vai trò của thư viện, công nghệ số và giáo viên trong việc nâng cao thói quen đọc, đặc biệt trong giới trẻ và sinh viên. Tại Việt Nam có nhiều công trình được đề cập đến vấn đề văn hóa đọc như tài liệu nghiên cứu của tác giả (Trần Thị Minh Nguyệt, 2009), (Nguyễn Hữu Giới, 2013), (Nguyễn Hữu Viêm, 2013), (Nguyễn Thị Nhung, 2020).... Đã đưa ra khái niệm văn hóa đọc, nhấn mạnh vai trò của sách trong xã hội hiện đại, để xuất các phương pháp nâng cao hiệu quả đọc sách, văn hóa đọc trong sinh viên, người học. Ngoài ra nhiều công trình luận văn, luận án đề cập đến văn hóa đọc trong học sinh, sinh viên nhiều tính thành và trường đại học. Cùng với đó cũng có nhiều hội thảo trong nước về văn hóa đọc nêu rõ thực trạng, thách thức và đề xuất giải pháp như số hóa tài liệu, xã hội hóa thư viện, xây dựng môi trường đọc thân thiện. Các công trình nghiên cứu cũng đã đưa ra khái niệm và phân tích thực trạng văn hóa đọc và đề xuất giải pháp phát triển văn hóa đọc trong trường học là cần thiết làm cơ sở nghiên cứu văn hóa đọc, trong đó làm cơ sở luận cho việc nâng cao văn hóa đọc cho người học tại trường ĐHVH, TT&DLTH.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp phân tích, tổng hợp thông tin tài liệu để làm rõ cơ sở lý luận chung về văn hóa đọc và từ đó đánh giá thực trạng văn hóa đọc tại trường ĐHVH, TT&DLTH. Sử dụng phương pháp điều tra xã hội học thông qua nghiên cứu khảo sát 450 phiếu hỏi (học sinh, sinh viên, người học). Dữ liệu được thu thập thông qua công cụ Google Drive và xử lý bằng phần mềm SPSS để đảm bảo tính chính xác và tin cậy. Qua kết quả khảo sát từ đánh giá đó xem xét có giải pháp nâng cao chất lượng văn hóa đọc cho người học tại trường ĐHVH, TT&DLTH.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Cơ sở lý luận và thực tiễn về văn hóa đọc

* **Khái niệm Văn hóa đọc:** Văn hóa đọc là một trong những yếu tố cấu thành đời sống văn hóa của con người và xã hội. Theo (Adler & Doren, 2008), việc đọc sách không chỉ là hành động tiếp nhận thông tin mà còn là một nghệ thuật cần được rèn luyện từ kỹ năng cơ bản đến phân tích, tổng hợp và phản biện. Do đó, văn hóa đọc không chỉ là hành vi cá nhân mà là biểu hiện của trình độ tri thức và năng lực tự học. Theo (Nguyễn Hữu Viêm, 2013), Văn hóa đọc là ứng xử, giá trị và chuẩn mực đọc của mỗi cá nhân. Ứng xử, giá trị và chuẩn mực này cũng gồm ba thành phần: thói quen đọc, sở thích đọc và kỹ năng đọc. Ba thành phần này cũng là ba lớp, ba vòng tròn không đồng tâm, ba vòng tròn giao nhau.

* Vai trò của văn hóa đọc đối với người học

Văn hóa đọc giữ vai trò then chốt trong việc tiếp nhận, chuyển hóa và tích lũy tri thức một cách có hệ thống, sâu sắc và bền vững. Đối với người học, đặc biệt là trong môi trường giáo dục đại học, văn hóa đọc không chỉ là công cụ học tập mà còn là nền tảng để phát triển tư duy độc lập, khả năng phản biện và năng lực nghiên cứu – những năng lực thiết yếu của công dân trong kỷ nguyên số.

Việc đọc sách thường xuyên giúp người học mở rộng vốn từ vựng, nâng cao kỹ năng viết, cải thiện khả năng tập trung và ghi nhớ. Đồng thời, việc đọc còn khơi dậy sự sáng tạo, khả năng phân tích và giải quyết vấn đề. Bên cạnh giá trị học thuật, văn hóa đọc còn là phương tiện giải trí lành mạnh, giúp giảm căng thẳng, cân bằng cảm xúc và nuôi dưỡng đời sống tinh thần phong phú.

Hơn nữa, văn hóa đọc góp phần xây dựng sự hiểu biết giữa các nền văn hóa, mở rộng thế giới quan và bồi dưỡng nhân cách. Trong bối cảnh giáo dục hiện đại, nơi mà người học phải chủ động tìm kiếm tri thức và tự định hướng học tập, văn hóa đọc chính là yếu tố thúc đẩy quá trình tự học hiệu quả, hỗ trợ tích cực cho sự phát triển toàn diện và nghề nghiệp trong tương lai.

* Thực tiễn văn hóa đọc hiện nay

Tỷ lệ đọc sách và mức độ yêu thích đọc đang là vấn đề được nhiều quốc gia trên thế giới đặc biệt quan tâm trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của các hình thức giải trí trực tuyến. Tại Hoa Kỳ, theo báo cáo năm 2022, chỉ có 37,6% người trưởng thành cho biết đã đọc một tiểu thuyết hoặc truyện ngắn trong năm, giảm đáng kể so với 41,8% vào năm 2017 và 45,2% vào năm 2012. Tương tự, tại Vương quốc Anh, chỉ 43,4% trẻ em và thanh thiếu niên từ 8 đến 18 tuổi cho biết họ thích đọc sách trong thời gian rảnh rỗi, ghi nhận mức thấp nhất kể từ năm 2005 (Iyengar, 2024). Ngược lại, một số quốc gia châu Á lại cho thấy những tín hiệu tích cực hơn về thói quen đọc. Tại Malaysia, trung bình mỗi người đọc khoảng 17 quyển sách mỗi năm. Singapore và Nhật Bản cũng duy trì mức đọc tương đối cao, với trung bình 10–20 quyển sách mỗi năm. Đáng chú ý, Ấn Độ – dù chỉ có 27% dân số biết chữ trong tổng số gần 1,5 tỷ người – lại có tỷ lệ đọc sách cao: 25% người trẻ biết chữ thường xuyên đọc sách, và 49% dân số xem đọc sách là một đam mê thường nhật (Quốc Hải, 2024).

Tại Việt Nam, tình hình lại khá đáng lo ngại. Trung bình mỗi người chỉ đọc khoảng 4 quyển sách/năm, trong đó 2,8 quyển là sách giáo khoa – loại sách bắt buộc phải đọc trong quá trình học tập. Chỉ 30% dân số có thói quen đọc sách thường xuyên, 26% không đọc sách, và 44% chỉ đọc thỉnh thoảng. Thời gian dành cho đọc sách trung bình chỉ khoảng 1 giờ/ngày, thuộc nhóm thấp nhất trên thế giới. Một khảo sát của Viện Nghiên cứu Xã hội, Kinh tế và Môi trường cho thấy, khi được hỏi sử dụng thời gian rảnh để làm gì, 41,7% thanh niên trả lời là lên mạng, 20% xem phim, 16,7% nghe nhạc và chỉ 15% chọn đọc sách (Nguyễn Thị Hải Yến, 2023).

4.2. Thực trạng văn hóa đọc người học tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa là cơ sở giáo dục đại học đa ngành, với các nhóm ngành đào tạo đặc thù như Văn hóa, Nghệ thuật, Du lịch,

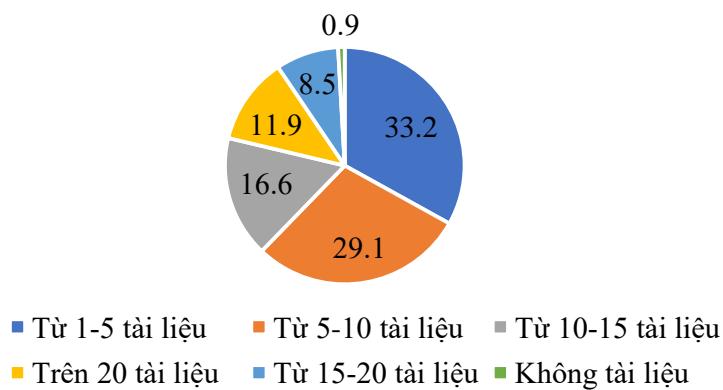
Thể thao. Trong những năm gần đây, nhà trường đã chú trọng đầu tư phát triển hệ thống thư viện – Trung tâm Thông tin – Thư viện với các loại hình tài liệu đa dạng, bao gồm cả sách in và tài liệu số, góp phần phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu của người học. Tuy nhiên, Thư viện chưa thực sự trở thành không gian học thuật hấp dẫn, có sức hút đối với người học. Mức độ khai thác và sử dụng tài nguyên, dịch vụ thư viện còn hạn chế, đặc biệt là đối với nguồn tài nguyên số.

4.2.1. Mục đích, nhu cầu và thói quen đọc của người học

Mục đích chung của việc đọc sách của người học tại Trường ĐHVH, TT&DLTH đó là nâng cao nhận thức, hiểu biết về những vấn đề nào đó trong đời sống, kinh tế, chính trị, xã hội,... và hiểu biết nghiên cứu chuyên sâu về lĩnh vực đào tạo Văn hóa, Âm nhạc, Mỹ thuật, Thời trang, Luật, Quản lý nhà nước, Thể thao, Du lịch, Công nghệ

Nhu cầu chủ yếu là liên quan đến lĩnh vực đào tạo của nhà trường như: Văn hóa, Âm nhạc, Mỹ thuật, Thời trang, Thể thao, Du lịch, Công nghệ, Giáo dục mầm non, Công tác xã hội, thông tin – thư viện, Quản lý nhà nước, Luật. Nhiều người học vẫn duy trì thói quen đọc sách, đọc giáo trình, tài liệu tham khảo đặc biệt là các sách chuyên ngành hàng ngày đều đặn. Bên cạnh đó, do sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin nên nhiều người học dành thời gian hoạt động mạng xã hội hơn là đến thư viện, cùng với tâm lý chỉ cần học để hoàn thành hết học phần, hoàn thành các chương trình học và thi cử mà không cần phải đọc thêm sách ngoài chuyên ngành cũng làm ảnh hưởng đến thói quen đọc của người học (Biểu đồ 1).

Biểu đồ 1. Tài liệu đọc trong năm

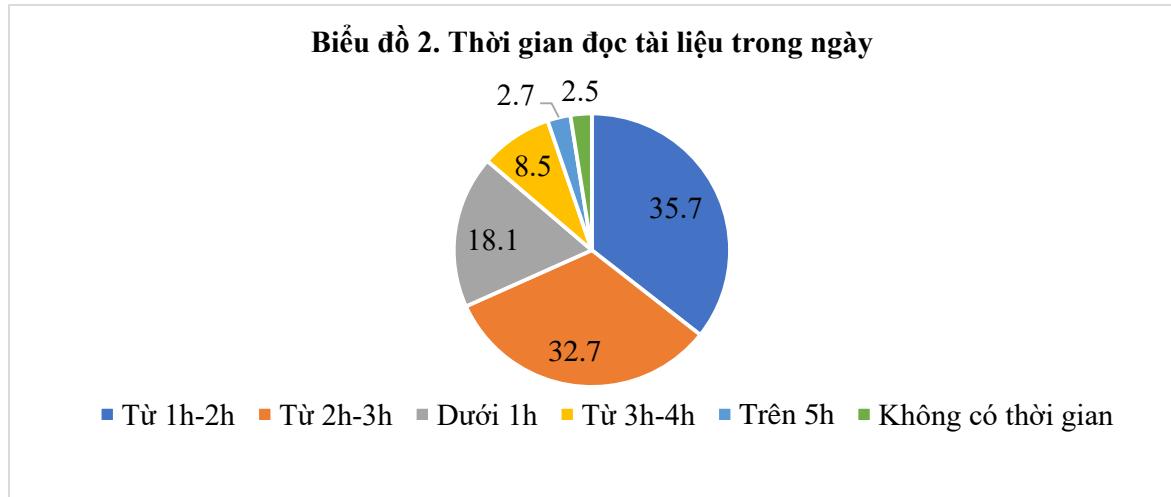


Nguồn: Tác giả khảo sát và xử lý số liệu phần mềm SPSS

Kết quả khảo sát cho thấy, sinh viên Trường ĐHVH, TT&DLTH chủ yếu đọc từ 1–5 tài liệu mỗi năm, chiếm tỷ lệ cao nhất là 33,2%. Nhóm đọc từ 5–10 tài liệu/năm chiếm 29,1%, trong khi nhóm đọc từ 10–15 tài liệu chiếm 16,6%. Đáng chú ý, tỷ lệ người đọc trên 20 tài liệu mỗi năm chỉ đạt 11,9%, và nhóm đọc từ 15–20 tài liệu là 8,5%. Đặc biệt, có 0,9% người học không đọc tài liệu nào trong năm. Những con số này phản ánh mức độ đọc còn ở mức thấp và phân bố chưa đồng đều. Mặc dù tỷ lệ đọc từ 1–5 tài liệu/năm phù hợp với mức bình quân chung của cả nước (khoảng 4 tài liệu/năm), nhưng con số này chưa tương xứng với vai trò và nhu cầu đọc tài liệu học thuật của sinh viên

đại học, những người đang trong quá trình học tập, nghiên cứu khoa học và phát triển tư duy chuyên ngành.

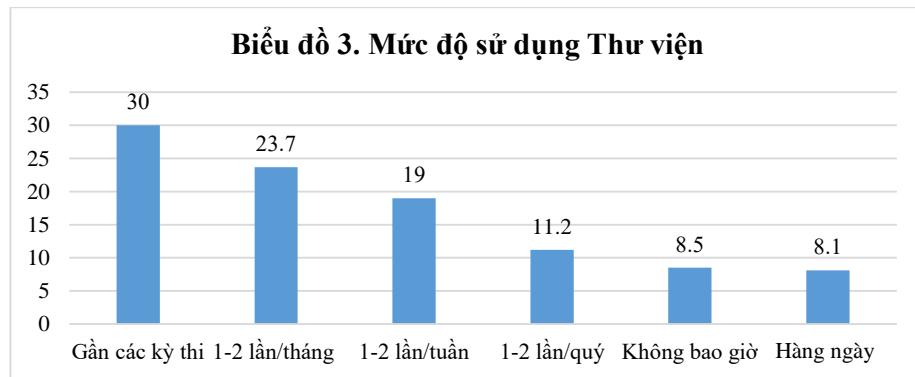
Thói quen đọc biểu hiện qua số lần đọc, lượt đọc nhiều, tần suất đọc thường xuyên, thời gian dành cho việc đọc nhiều. Thói quen đọc người học tại Trường ĐH VH, TT&DLTH được thể hiện tần suất đọc tài liệu (Biểu đồ 2).



Nguồn: Tác giả khảo sát và xử lý số liệu phần mềm SPSS

Kết quả cho thấy: 35,7% người học đọc từ 1–2 giờ/ngày – chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp đến là 32,7% đọc từ 2–3 giờ/ngày, 18,1% đọc từ 3–4 giờ/ngày, 18,2% đọc dưới 1 giờ/ngày, 2,7% đọc 5 giờ/ngày và 2,5% không đọc tài liệu trong ngày. Các số liệu này phản ánh tần suất đọc chưa tương xứng với yêu cầu học tập và nghiên cứu trong môi trường đại học. Việc một bộ phận lớn người học chỉ dành 1–2 giờ/ngày để đọc – thậm chí dưới 1 giờ – cho thấy thói quen đọc chưa được hình thành vững chắc, đồng thời làm giảm hiệu quả tiếp thu kiến thức và chất lượng tự học. Trong khi đó, thời lượng học tập trên lớp và tự học đòi hỏi sinh viên phải đầu tư thời gian đọc tài liệu tương ứng. Nguyên nhân chính được xác định là do phần lớn người học dành thời gian rảnh cho các hoạt động giải trí trên mạng xã hội, xem video, chơi game, thay vì đọc sách. Điều này cũng phản ánh thách thức trong việc cân bằng giữa học tập và giải trí của sinh viên hiện nay. Việc thiếu phương pháp quản lý thời gian hiệu quả cũng là yếu tố khiến người học không duy trì được thói quen đọc thường xuyên. Vì vậy, để xây dựng và cung cấp văn hóa đọc trong sinh viên, cần có các biện pháp nâng cao nhận thức về vai trò của việc đọc, kết hợp với tạo dựng môi trường học tập hấp dẫn, hỗ trợ sinh viên phân bổ thời gian hợp lý giữa học tập và giải trí.

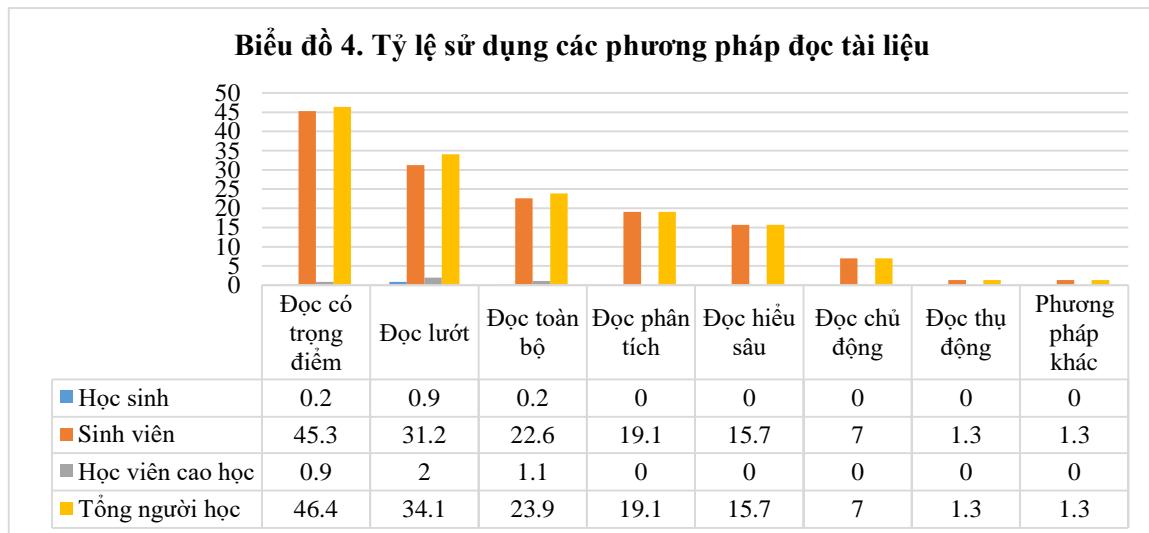
Thói quen sử dụng thư viện có 8,1% người học sử dụng Thư viện hàng ngày, số còn lại thì sử dụng Thư viện với tần suất tương ứng là 1-2 lần/tháng (23,7%), 1-2 lần/tuần (19%), 1-2 lần/quý 8,5%). Những con số chưa vượt quá 20%. Có thể nhận thấy, đa số người học thỉnh thoảng đọc và thỉnh thoảng đến thư viện là thực trạng đáng xem xét khi mà yêu cầu của đổi mới giáo dục và đào tạo tín chỉ đòi hỏi người học phải chủ động trong việc tự học (Nguyễn Thị Nhụng, 2020).



Nguồn: Tác giả khảo sát và xử lý số liệu phần mềm SPSS

4.2.2. Phương pháp và kỹ năng đọc trong người học

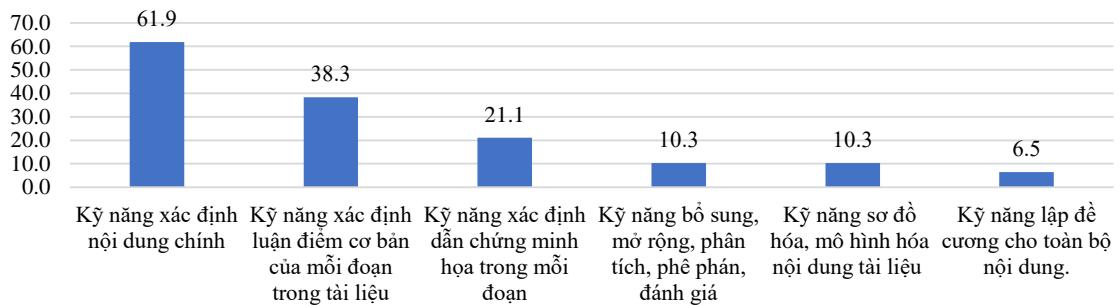
Để đọc sách có hiệu quả, người học cần biết sử dụng nhiều phương pháp đọc khác nhau. Đối với mỗi loại tài liệu, tùy vào mục đích mà có phương pháp đọc khác nhau hoặc có sự kết hợp giữa các phương pháp để tăng hiệu quả đọc và đạt được mục đích đọc. Người học tại Trường ĐHVH, TT&DLTH phần lớn đọc trọng điểm và đọc lướt để thu thập kiến thức (Biểu đồ 4).



Nguồn: Tác giả khảo sát và xử lý số liệu phần mềm SPSS

Bên cạnh phương pháp đọc người học học có kỹ năng đọc tài liệu trong đó bao gồm kỹ năng tìm kiếm tài liệu, kỹ năng lựa chọn tài liệu, kỹ năng tiếp nhận nội dung tài liệu, kỹ năng vận dụng tri thức đọc vào thực tiễn. Qua tìm hiểu, phân tích, đánh giá cho thấy cơ bản người học đã có các kỹ năng đọc tài liệu, đặc biệt là kỹ năng tiếp nhận thông tin (Biểu đồ 5).

Biểu đồ 5. Sử dụng các kỹ năng tiếp nhận tối đa và sâu sắc nội dung tài liệu



Nguồn: Tác giả khảo sát và xử lý số liệu phần mềm SPSS

4.2.3. Thái độ ứng xử với tài liệu trong người học

Thái độ tôn trọng đối với tài liệu học tập là một trong những biểu hiện cụ thể của văn hóa đọc. Việc nhận thức đúng về vai trò của tài liệu giúp người học hình thành hành vi ứng xử có văn hóa, thể hiện qua việc sử dụng, bảo quản tài liệu đúng cách. Khảo sát cho thấy, đa số sinh viên có ý thức giữ gìn tài liệu, không viết nháp, cắt xé hay ngòi lên sách. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một bộ phận nhỏ người học duy trì những hành vi chưa phù hợp, như gấp mép sách để đánh dấu trang – một thói quen khó bỏ dù đã được hướng dẫn trong các buổi tập huấn sử dụng thư viện (Nguyễn Thị Nhung, 2020).

Về nhận thức bản quyền trong sử dụng tài liệu, kết quả phỏng vấn cho thấy vẫn còn tình trạng sinh viên sao chép nguyên văn nội dung từ sách giáo trình hoặc Internet mà không trích dẫn. Dù một bộ phận người học có ý thức trích dẫn, thì vẫn còn tỷ lệ đáng kể không thực hiện hoặc không biết cách trích dẫn đúng chuẩn. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết về việc tăng cường giáo dục kiến thức bản quyền và kỹ năng trích dẫn trong nghiên cứu khoa học, nhằm ngăn chặn hành vi đạo văn và nâng cao tính liêm chính học thuật.

Trong việc sử dụng tài sản thư viện, phần lớn sinh viên khai thác hiệu quả các thiết bị như máy tính để truy cập cơ sở dữ liệu, tìm kiếm tài liệu và thông tin học tập. Tuy nhiên, vẫn còn một số ít người học sử dụng máy tính vào mục đích giải trí như đọc báo, chơi game hoặc không để lại danh mục tra cứu đúng vị trí sau khi sử dụng. Đây là những hành vi cần được chấn chỉnh thông qua hướng dẫn và giám sát thường xuyên.

Về không gian đọc và dịch vụ mượn trả, người học có xu hướng đến thư viện nhiều hơn vào các kỳ thi. Phần lớn giữ trật tự, không hút thuốc hay ăn uống trong phòng đọc, cho thấy ý thức sử dụng không gian công cộng khá tốt. Tuy vậy, vẫn có hiện tượng nói chuyện riêng, gục đầu ngủ tại bàn hoặc không giữ vệ sinh, cần được tiếp tục nhắc nhở để đảm bảo môi trường học tập lành mạnh.

4.3. Đánh giá thực trạng văn hóa đọc trong người học

4.3.1. Ưu điểm

Văn hóa đọc trong người học trường ĐHVHTT&DLTH nhìn chung đã hình thành và đang phát triển theo hướng tích cực, thể hiện qua một số điểm nổi bật sau:

Mục đích đọc rõ ràng, tích cực: Đa số người học xác định đúng mục đích đọc, chủ yếu nhằm phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học. Họ có định hướng rõ ràng trong việc lựa chọn tài liệu phù hợp với chuyên ngành, sách kỹ năng sống và văn học.

Nhu cầu đọc lành mạnh, phong phú: Người học thể hiện sở thích đọc đa dạng, trong đó tài liệu học thuật như giáo trình và tài liệu tham khảo được ưu tiên hàng đầu. Nhu cầu tin về loại hình tài liệu rất phong phú và đa dạng, đáp ứng tốt mục tiêu học tập và phát triển cá nhân.

Phần lớn người học có thói quen đọc tài liệu, trung bình từ 1–5 tài liệu/năm, phù hợp với mức đọc trung bình toàn quốc. Họ cũng thường xuyên sử dụng thư viện với cơ sở vật chất và dịch vụ cơ bản đáp ứng được nhu cầu.

Người học sử dụng nhiều phương pháp đọc và kỹ năng đọc khác nhau như đọc lướt, đọc trọng điểm có ghi chép, và đặc biệt là đọc sâu để phân tích, đánh giá, tổng hợp thông tin. Điều này thể hiện sự đầu tư nghiêm túc trong việc tiếp thu tri thức.

Đa số người học nhận thức được giá trị của việc đọc sách là khả năng áp dụng kiến thức vào thực tế, cụ thể là giải quyết bài tập, làm bài thi, viết luận và tham gia nghiên cứu khoa học.

Hầu hết sinh viên đều tuân thủ nội quy thư viện, có ý thức gìn giữ tài liệu, không viết, cắt xé, làm hỏng sách. Việc mượn – trả tài liệu được thực hiện đúng quy định, thể hiện thái độ nghiêm túc và tôn trọng không gian học tập chung.

4.3.2. Nhược điểm

Bên cạnh những điểm tích cực, văn hóa đọc của người học vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế, ảnh hưởng đến chất lượng học tập và rèn luyện:

Mục đích đọc phần lớn người học đọc để học tập, nhưng mục tiêu đọc phục vụ nghiên cứu khoa học còn chưa cao, trong khi nhu cầu đọc để giải trí lại chiếm tỷ lệ lớn hơn.

Nhu cầu đọc đa dạng, nội dung đọc lại chủ yếu xoay quanh giải trí và kỹ năng sống, trong khi tài liệu chuyên ngành được quan tâm ít hơn. Năng lực đọc tài liệu nước ngoài còn hạn chế do kỹ năng ngoại ngữ yếu và thiếu tài liệu ngoại văn phù hợp.

Thói quen sử dụng thời gian chưa hiệu quả: Nhiều người học dành phần lớn thời gian rảnh cho các hoạt động giải trí như mạng xã hội, xem video, nghe nhạc, thay vì đọc sách. Thời gian đọc mỗi ngày thấp (1–2h), trong khi thời gian online có thể lên tới 6–10h. Phần lớn chỉ đọc theo yêu cầu giảng viên, ít chủ động tìm hiểu thêm.

Thiếu phương pháp đọc sâu: Người học thường chỉ đọc lướt hoặc đọc trọng điểm, thiếu kỹ năng ghi chép và phân tích sâu. Việc đọc chủ yếu để nắm ý chính, chưa hướng đến khai thác và vận dụng kiến thức một cách toàn diện.

Người học chưa chú trọng các kỹ năng quan trọng như xác định dẫn chứng, mô hình hóa nội dung, hoặc tư duy phản biện. Điều này làm giảm hiệu quả tiếp thu và hạn chế khả năng vận dụng kiến thức vào học tập và cuộc sống.

Một bộ phận sinh viên còn vi phạm đạo đức học thuật như sao chép nguyên văn mà không trích dẫn, sử dụng thông tin trên Internet mà không kiểm tra nguồn. Tình trạng đạo văn đang có xu hướng phổ biến trong môi trường học đường hiện nay.

4.4. Giải pháp nâng cao chất lượng văn hóa đọc cho sinh viên Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

Một là: Nâng cao nhận thức của sinh viên về vị trí và vai trò của việc đọc

Một trong những giải pháp quan trọng hàng đầu là tăng cường nhận thức cho người học về tầm quan trọng của việc đọc trong quá trình học tập và phát triển cá nhân. Thư viện cần phối hợp chặt chẽ với nhà trường và đội ngũ giảng viên để đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nhận thức cho sinh viên về vai trò của văn hóa đọc. Việc này không chỉ giúp sinh viên hình thành động cơ và ý chí đọc mà còn góp phần nuôi dưỡng thói quen học tập suốt đời. Giảng viên cần đổi mới phương pháp giảng dạy theo hướng tích cực, sáng tạo; lồng ghép các nội dung ngoài giáo trình vào bài giảng nhằm khuyến khích sinh viên đọc thêm tài liệu mở rộng. Việc đọc không chỉ hỗ trợ trực tiếp cho việc tiếp thu kiến thức trên giảng đường, mà còn giúp sinh viên phát triển tư duy phản biện, năng lực tự học và hiểu biết đa chiều về các lĩnh vực trong đời sống. Như vậy, nâng cao nhận thức về việc đọc chính là nền tảng phát triển tri thức và nhân cách, góp phần định hình sự thành công trong tương lai của người học.

Hai là: Tổ chức các chương trình đọc sách hấp dẫn để thu hút sinh viên

Thư viện không chỉ là nơi lưu trữ tri thức mà cần trở thành không gian khơi dậy cảm hứng đọc sách cho sinh viên. Việc tổ chức thường xuyên các chương trình giới thiệu sách mới, tọa đàm, thảo luận sách hoặc giao lưu với tác giả là cách hiệu quả để kết nối sinh viên với sách. Bên cạnh đó, thư viện có thể tổ chức các sự kiện định kỳ như “Ngày hội đọc sách”, các cuộc thi viết cảm nhận, làm video review sách hoặc các trò chơi chủ đề sách. Những hoạt động này không chỉ làm phong phú trải nghiệm đọc mà còn giúp sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp, trình bày và tư duy sáng tạo. Thư viện cũng cần cải thiện không gian vật lý – ví dụ như bố trí khu vực đọc sách tự do, tạo không gian “cà phê sách” thân thiện, gần gũi để sinh viên cảm thấy thư viện là nơi lý tưởng để học tập và thư giãn. Việc làm cho thư viện trở nên sống động và hấp dẫn hơn sẽ góp phần xây dựng văn hóa đọc vững chắc trong cộng đồng sinh viên.

Bà là: Thành lập câu lạc bộ đọc sách theo sở thích để tăng cường tương tác

Câu lạc bộ đọc sách là mô hình hiệu quả để tạo ra không gian tương tác tích cực giữa sinh viên có chung sở thích. Việc thành lập các câu lạc bộ theo từng thể loại sách (văn học, khoa học, kỹ năng, lịch sử,...) không chỉ nâng cao tinh thần đọc mà còn phát triển kỹ năng tư duy phản biện, làm việc nhóm và năng lực sáng tạo cho sinh viên. Câu lạc bộ cần có sứ mệnh rõ ràng, hoạt động định kỳ tại thư viện hoặc các không gian học tập chung. Các hoạt động có thể bao gồm thảo luận nhóm, thi kể chuyện, viết cảm nhận, giao lưu với chuyên gia hoặc tác giả, nhằm gia tăng sự hứng thú và gắn kết trong cộng đồng sinh viên. Đồng thời, thư viện cần đa dạng hóa kho sách theo thị hiếu và nhu cầu của sinh viên, đồng thời sử dụng các kênh truyền thông (website, fanpage, email, bảng tin) để quảng bá rộng rãi hoạt động của câu lạc bộ. Sự hỗ trợ từ phía giảng viên trong

việc gợi ý tài liệu hoặc tham gia hướng dẫn sinh viên cũng là yếu tố quan trọng để hoạt động câu lạc bộ đi vào chiều sâu.

Bốn là: Tăng cường truyền thông và quảng bá về vai trò của thư viện

Một trong những rào cản khiến sinh viên chưa chủ động đến thư viện là do chưa được tiếp cận đầy đủ thông tin về các hoạt động, dịch vụ và nguồn tài liệu sẵn có. Do đó, việc tăng cường truyền thông là hết sức cần thiết. Thư viện nên tổ chức các chiến dịch truyền thông định kỳ như “Tháng đọc sách”, “Ngày hội tri thức”, các talkshow, hội thảo với các diễn giả nổi tiếng để tạo sức lan tỏa. Có thể áp dụng các hình thức khuyến khích như tích điểm thưởng khi mượn sách, tổ chức minigame hoặc các cuộc thi sáng tạo liên quan đến sách. Song song đó, việc khảo sát thường xuyên ý kiến người học về chất lượng dịch vụ và hiệu quả truyền thông sẽ giúp thư viện điều chỉnh kịp thời và nâng cao trải nghiệm người dùng. Thư viện cần khẳng định mình không chỉ là kho lưu trữ tài liệu, mà còn là trung tâm hỗ trợ học thuật và đổi mới sáng tạo trong nhà trường.

Năm là: Hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin, thúc đẩy đọc sách số

Trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ, việc đầu tư và hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin là điều kiện then chốt để khuyến khích sinh viên tiếp cận với tài liệu số. Nhà trường cần nâng cấp hệ thống máy chủ dữ liệu, kết nối đồng bộ với thư viện trong hệ thống dùng chung; cải thiện tốc độ mạng LAN và Internet để phục vụ việc tra cứu tài liệu một cách nhanh chóng, thuận tiện. Ngoài ra, việc hiện đại hóa phần mềm quản lý thư viện, phát triển phần mềm thư viện số, đẩy mạnh số hóa tài liệu, đầu tư mua quyền truy cập vào các cơ sở dữ liệu học thuật là những hướng đi thiết thực để sinh viên có thể đọc sách ở bất cứ đâu. Sách số không chỉ thuận tiện, tiết kiệm chi phí mà còn mở rộng không gian học tập linh hoạt và hiệu quả hơn cho người học trong kỷ nguyên số.

5. Kết luận

Trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay, văn hóa đọc không chỉ là công cụ tiếp thu tri thức mà còn là nền tảng quan trọng để sinh viên phát triển tư duy phản biện, năng lực tự học và kỹ năng học thuật. Tại Trường ĐHVH, TT&DLTH, việc nâng cao chất lượng văn hóa đọc đóng vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ sinh viên học tập một cách chủ động và hiệu quả. Tuy nhiên, khảo sát thực tế cho thấy văn hóa đọc của sinh viên vẫn còn nhiều hạn chế: nhận thức chưa đầy đủ, thói quen đọc thiếu bền vững, kỹ năng tiếp cận tài liệu chưa đồng đều. Những nguyên nhân chính bao gồm: thiếu thời gian, ảnh hưởng từ môi trường số giải trí, phương pháp đọc chưa phù hợp và môi trường học thuật chưa đủ hấp dẫn. Để khắc phục, cần triển khai đồng bộ các giải pháp như: nâng cao nhận thức về giá trị của việc đọc; phát triển kỹ năng thông tin và tự học; cải tiến không gian và hoạt động thư viện; đa dạng hóa tài nguyên học liệu; tổ chức các chương trình khuyến đọc sáng tạo; đồng thời ứng dụng công nghệ số trong quản lý và cung cấp dịch vụ thư viện. Nếu được thực hiện hiệu quả, các giải pháp này sẽ giúp văn hóa đọc trở thành một phần thiết yếu trong quá trình đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và phát triển toàn diện cho sinh viên nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Adler, M. J., & Van Doren, C. (2008). How to read a book: The classic guide to intelligent reading. Simon and Schuster.
2. Akintunde, S. A. (2019). Improving reading culture among university students: Imperatives for University of Jos students. Proceedings of the University of Jos Library Seminar, Jos, Nigeria.
3. Nguyễn Hữu Giới. (2013). Suy nghĩ về sách, văn hóa đọc và thư viện: Tiểu luận – Bài viết chọn lọc. Nxb. Văn hóa – Thông tin.
4. Iyengar, Sunil.(2024. Federal Data on Reading for Pleasure: All Signs Show a Slump. Truy cập <https://www.arts.gov/>.
5. Quốc Hải. (2024). Thách thức lớn của Việt Nam nói chung, của TPHCM nói riêng là văn hóa đọc, tỷ lệ người dân ham đọc sách vẫn còn nhỏ, chỉ 4 quyển sách/năm. Truy cập <https://giaoducthoidai.vn/>
6. Trần Thị Minh Nguyệt. (2009). Văn hóa đọc trong xã hội thông tin. Tạp chí Thư viện Việt Nam, 6, 15–20.
7. Nguyễn Thị Nhụng. (2020). Nghiên cứu phát triển văn hóa đọc trong người học tại Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa. Đè tài khoa học cấp cơ sở, Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa.
8. Ogugua, J. C. (2015). Developing a reading culture in Nigerian society: Issues and remedies. Journal of Education and Practice, 6(17), 1–6.
9. Onyango, M. A. (2015). Assessment of possible causes of poor reading culture of secondary school students in Ugunja District, Siaya County, Kenya. International Journal of Education and Research, 3(4), 145–152.
10. Otike, J. (2012, May). The role of the library in promoting reading. In WIPO Conference: Enhancing the culture of reading and books in the digital age, Nairobi, Kenya.
11. Schroeder, N. K. (2010). Developing a culture of reading in middle school: What teacher-librarians can do. Teacher Librarian, 37(5), 28–33.
12. Nguyễn Hữu Viêm. (2013). Nhu cầu đọc và văn hóa đọc. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, 1, 5–9.
13. Nguyễn Thị Hải Yến (2023). Thực trạng văn hóa đọc Việt Nam hiện nay. Truy cập <https://iper.org.vn>.

QUẢN LÝ DỮ LIỆU NGHIÊN CỨU TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC: TỔNG QUAN TỪ CÁC CÔNG BỐ QUỐC TẾ

Lê Thị Hoàng Diễm

Thư viện Trường Cao đẳng Sư phạm Trung ương TP. Hồ Chí Minh, diemlethihoang@ncehcm.edu.vn

Tóm tắt:

Bài viết tổng hợp và phân tích các công bố quốc tế từ năm 2015 đến năm 2024 về những vấn đề liên quan đến quản lý dữ liệu nghiên cứu, là một trong những yếu tố quan trọng trong hoạt động nghiên cứu khoa học tại các trường đại học. Bài viết cung cấp cơ sở lý luận cho các nghiên cứu tương lai về quản lý dữ liệu nghiên cứu trong môi trường đại học, nhấn mạnh vai trò của quản lý dữ liệu nghiên cứu cũng như những thách thức đặt ra trong việc quản lý dữ liệu nghiên cứu. Qua đó, các trường đại học cần có chiến lược quản lý dữ liệu nghiên cứu nhằm nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học và đáp ứng yêu cầu học thuật toàn cầu.

Từ khóa: tổng quan hệ thống, quản lý dữ liệu nghiên cứu, trường đại học.

1. Đặt vấn đề

Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và sự bùng nổ thông tin trong kỷ nguyên tri thức, khối lượng dữ liệu nói chung và dữ liệu nghiên cứu nói riêng đang tăng lên một cách nhanh chóng và ngày càng trở nên đa dạng, phức tạp. Quản lý dữ liệu nghiên cứu ngày càng trở nên quan trọng đối với ngày càng nhiều tổ chức học thuật (Nie et al, 2021). Quản lý dữ liệu nghiên cứu không chỉ đơn thuần là việc lưu trữ và bảo vệ dữ liệu mà còn bao gồm các quy trình và chính sách đảm bảo tính toàn vẹn, khả năng truy cập và tái sử dụng dữ liệu. Điều này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong bối cảnh các trường đại học đang ngày càng mở rộng các hoạt động nghiên cứu liên ngành và hợp tác quốc tế.

Mục tiêu của bài viết là tổng quan các kết quả nghiên cứu công bố ở nước ngoài từ năm 2015 đến năm 2024 về quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học, tập trung trả lời các câu hỏi sau:

- (1) Vai trò của quản lý dữ liệu nghiên cứu trong các trường đại học là gì?
- (2) Các trường đại học gặp phải những thách thức nào trong quá trình quản lý dữ liệu nghiên cứu?
- (3) Những chiến lược nào để quản lý dữ liệu nghiên cứu một cách hiệu quả trong các trường đại học?

Cấu trúc bài viết có năm phần, gồm đặt vấn đề, phương pháp nghiên cứu, thảo luận và kết luận được đặt ra với những đề xuất các hướng nghiên cứu trong tương lai.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu chọn cơ sở dữ liệu từ Scopus, đây là cơ sở dữ liệu cung cấp nhiều dữ liệu học thuật đáng tin cậy cho việc đánh giá tài liệu.

Chuỗi tìm kiếm trong Scopus như sau: (TITLE-ABS-KEY ("Research data management" ANDTITLE-ABS-KEY ("university") AND PUBYEAR > 2011 AND PUBYEAR < 2025 AND (LIMIT-TO (DOCTYPE,"ar")) AND (LIMIT TO (LANGUAGE, "English")) AND (LIMIT-TO (SRCTYPE, "j"))).

Ngoài ra, nghiên cứu sử dụng phương pháp đánh giá tài liệu có hệ thống và phương pháp nghiên cứu tổng quan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) các bài báo đã được công bố trên các tạp chí quốc tế có liên quan đến quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học nhằm cung cấp các cơ sở lý luận cần thiết cho nghiên cứu. Dữ liệu được lọc bằng cách kiểm tra các tiêu đề và các tóm tắt theo các tiêu chí lựa chọn (IC) và các tiêu chí loại trừ (EC) từ bảng 1.

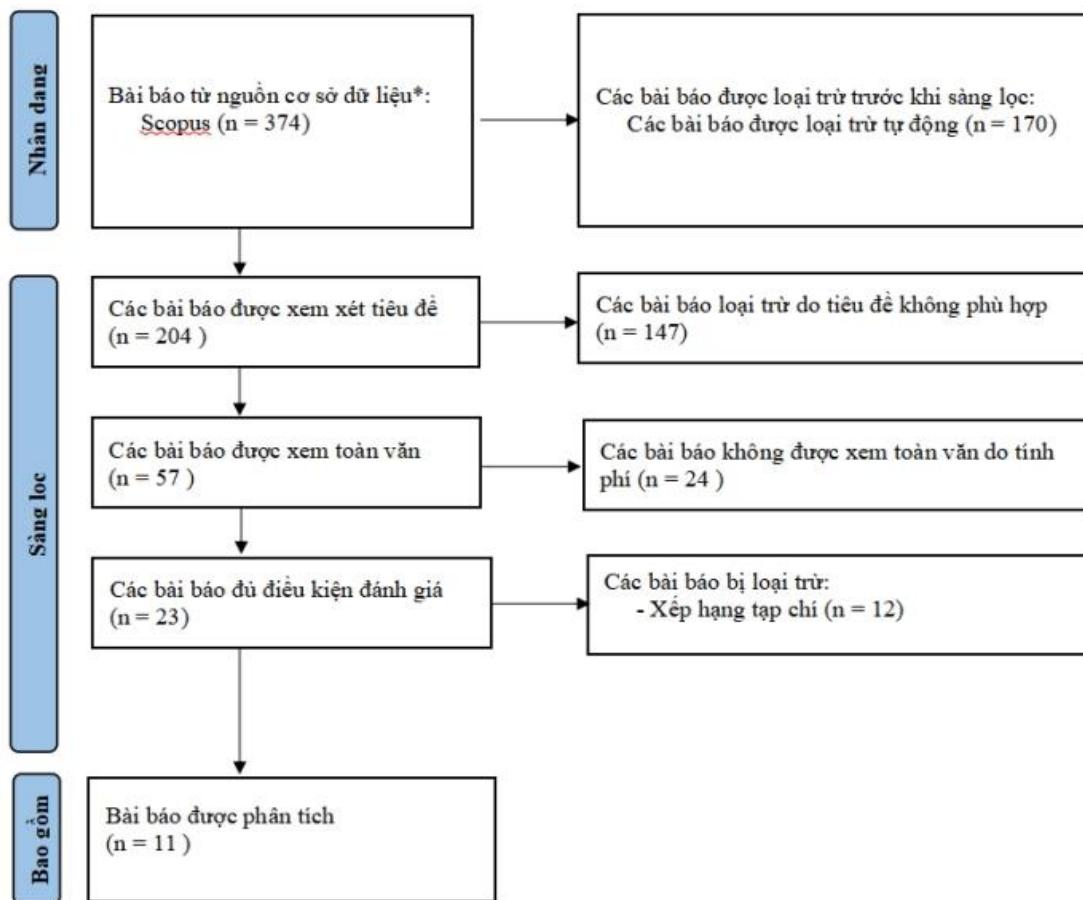
Bảng 1. Tiêu chí lựa chọn bài báo

<i>Tiêu chí lựa chọn (IC)</i>	<i>Tiêu chí loại bỏ (EC)</i>
IC1: Các nghiên cứu được xuất bản từ năm 2015 đến 2024.	EC1: Các nghiên cứu được xuất bản trước năm 2015.
IC2: Các nghiên cứu xuất bản bằng tiếng Anh.	EC2: Các nghiên cứu không xuất bản bằng tiếng Anh.
IC3: Loại án phẩm công bố là các bài báo nghiên cứu.	EC3: Loại án phẩm công bố là sách, chương sách, kỷ yếu hội thảo, bài bình luận.
IC4: Nghiên cứu được xuất bản toàn văn.	EC4: Nghiên cứu không được xuất bản toàn văn do tính phí.
IC5: Các bài báo thuộc tạp chí được xếp hạng trên Scimago (năm 2023) được xem xét lựa chọn.	EC5: Các bài báo còn lại.

Nguồn: Tác giả

Kết quả, có 11 bài báo phù hợp để tiến hành phân tích các xu hướng quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học và là mẫu nghiên cứu để tiến hành phân tích tổng quan hệ thống. Quá trình tìm kiếm và sàng lọc các nghiên cứu được đưa vào tổng quan thể hiện trong Hình 1.

Hình 1. Mô tả luồng thông tin qua các giai đoạn khác nhau của PRISMA



Nguồn: Tác giả

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả phân tích mô tả các bài báo

Kết quả phân tích các yếu tố mô tả 11 bài báo từ năm 2015 đến tháng 2024 cho thấy số lượng có sự ổn định về mặt nghiên cứu (bảng 2).

Bảng 2. Số lượng bài báo từ năm 2015 đến tháng 4/2024.

Năm	2015	2017	2020	2021	2022	2023
Số lượng bài báo	1	1	3	2	2	2

Nguồn: Tác giả

Số lượng các bài báo từ Châu Mỹ chiếm số lượng cao nhất ($n= 8$), Châu Âu ($n = 3$) do quản lý dữ liệu nghiên cứu đã và đang tiếp tục nghiên cứu, áp dụng thành công tại các trường đại học danh tiếng trên thế giới, đặc biệt là ở Mỹ và Pháp. Có 01/11 bài báo là tác giả cá nhân, 10/11 bài báo là nhóm tác giả.

Kết quả: Quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học nhận được sự quan tâm nghiên cứu từ các nhóm nhà nghiên cứu ở Châu Mỹ.

3.2. Kết quả phân tích nội dung bài báo

Bằng cách so sánh và tổng hợp các kết quả nghiên cứu đã được công bố, bài viết tập trung vào giải quyết ba vấn đề chính:

- 1) Vai trò của quản lý dữ liệu nghiên cứu.
- 2) Những thách thức mà các trường đại học phải đổi mới trong quá trình quản lý dữ liệu.
- 3) Các chiến lược quản lý dữ liệu nghiên cứu hiệu quả trong trường đại học.

3.2.1. Vai trò của quản lý dữ liệu nghiên cứu

Quản lý dữ liệu nghiên cứu có ý nghĩa quan trọng đối với nhiều bên liên quan trong và ngoài trường đại học, bao gồm các học giả, nhà nghiên cứu và cộng tác viên của họ, sinh viên, ngành công nghiệp và thương mại, các cơ quan chính phủ và cuối cùng là toàn xã hội.

Đối với trường đại học

Khi nhu cầu quản lý dữ liệu nghiên cứu tăng lên, các trường đại học cần xây dựng mối quan hệ với các giảng viên, nhà nghiên cứu, sinh viên, nhà cung cấp dịch vụ và tài nguyên, bao gồm cả các nhà quản lý tài trợ để phát triển giáo dục và thu hút cộng đồng tham gia viết kế hoạch quản lý dữ liệu và đào tạo quản lý dữ liệu nghiên cứu (Henderson & Knott, 2015).

Các lợi ích dự kiến, sự thay đổi trong bản chất của nghiên cứu khoa học, cùng với các yêu cầu từ chính phủ quốc gia và các cơ quan tài trợ, được xem là các yếu tố then chốt để trường đại học lập kế hoạch và triển khai dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu (Mushi et al, 2020)

Các trường đại học phát triển Kho lưu trữ dữ liệu nghiên cứu mở để hỗ trợ nhiều nhà nghiên cứu toàn bộ vòng đời nghiên cứu và nâng cao các thực hành Khoa học Mở (Nie et al, 2021) hoặc Trung tâm quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học (bao gồm có bộ phận quản lý nghiên cứu, thư viện, trung tâm máy tính) nhằm mục đích hướng dẫn quản lý dữ liệu nghiên cứu trong toàn trường (Curdt et al, 2022).

Đối với thư viện trường đại học

Thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ và triển khai quản lý dữ liệu nghiên cứu. Với kinh nghiệm và chuyên môn trong việc tổ chức, lưu trữ và truy xuất thông tin, các nhân viên thư viện có thể đóng góp rất lớn vào việc xây dựng và duy trì hệ thống quản lý dữ liệu nghiên cứu một cách hiệu quả.

Do đặc thù của từng trường đại học nên nhu cầu về các dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu (RDS - research data management services) của các nhà nghiên cứu cũng khác nhau và việc triển khai RDS, khả năng phát triển RDS của Thư viện đại học cũng có sự khác biệt. Thư viện có thể cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ quản lý dữ liệu nghiên cứu từ việc tư vấn và hướng dẫn về các phương pháp thực hành dữ liệu tốt, hỗ trợ lập

kế hoạch quản lý dữ liệu đến việc cung cấp các khóa đào tạo và hội thảo về quản lý dữ liệu. Các dịch vụ này không chỉ giúp các nhà nghiên cứu nâng cao kỹ năng và kiến thức về quản lý dữ liệu nghiên cứu mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai quản lý dữ liệu nghiên cứu toàn diện trong trường đại học (Wittenberg & Elings, 2016; Mushi et al, 2020; Huang et al, 2021; Nie et al, 2021; Andrikopoulou et al, 2022).

Thư viện đóng vai trò là cầu nối giữa các nhà nghiên cứu, giúp thúc đẩy hợp tác và chia sẻ thông tin bằng cách tổ chức các diễn đàn, hội thảo và các sự kiện khoa học, thư viện có thể tạo điều kiện cho các nhà nghiên cứu gặp gỡ, trao đổi kinh nghiệm và hợp tác trong các dự án nghiên cứu (Wittenberg & Elings, 2016; Nie et al, 2021; Mushi et al, 2020; Curdt et al, 2022).

Đối với nhà nghiên cứu

Quản lý dữ liệu nghiên cứu hiệu quả rất quan trọng đối với các nhà nghiên cứu. Nó không chỉ giúp nâng cao chất lượng và tính ứng dụng của nghiên cứu trong thực tiễn mà còn tạo ra hệ thống linh hoạt, tối ưu hóa quá trình nghiên cứu và chia sẻ kết quả một cách dễ dàng.

Một trong những mục tiêu chính của quản lý dữ liệu nghiên cứu là bảo vệ tính toàn vẹn của dữ liệu nghiên cứu. Dữ liệu chính xác và đáng tin cậy là nền tảng của bất kỳ nghiên cứu khoa học nào. Việc quản lý dữ liệu đúng cách giúp nhà nghiên cứu đảm bảo rằng dữ liệu không bị thay đổi hoặc mất mát, đồng thời cung cấp các bằng chứng quan trọng để xác minh kết quả nghiên cứu (Bellgard, 2020).

Khả năng truy cập và tái sử dụng dữ liệu là một yếu tố quan trọng khác của quản lý dữ liệu nghiên cứu. Việc chia sẻ dữ liệu mở giúp các nhà nghiên cứu khác có thể truy cập và sử dụng lại dữ liệu, từ đó thúc đẩy sự hợp tác và sáng tạo trong cộng đồng khoa học. Hơn nữa, các nhà tài trợ nghiên cứu và cơ quan chính phủ ngày càng yêu cầu dữ liệu nghiên cứu phải được công khai và dễ dàng truy cập.

Quản lý dữ liệu nghiên cứu còn giúp các nhà nghiên cứu tuân thủ các yêu cầu pháp lý và đạo đức liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin nhạy cảm, giúp ngăn chặn việc sao chép dữ liệu đã có và bảo đảm an toàn cho các tập dữ liệu có giá trị thông qua các hoạt động bảo quản và quản lý (Andrikopoulou et al, 2022). Điều này đặc biệt quan trọng đối với các nghiên cứu liên quan đến y tế, xã hội và các lĩnh vực khác có liên quan đến dữ liệu cá nhân.

3.2.2. Thách thức trong quản lý dữ liệu tại các trường đại học

Quản lý dữ liệu nghiên cứu luôn là thách thức đối với các tổ chức nghiên cứu (Maican & Lixandriu, 2016; Vilminko-Heikkinen & Pekkola, 2019). Công nghệ phát triển mạnh mẽ ảnh hưởng đến mọi hoạt động học tập, giáo dục cũng như trong nghiên cứu khoa học. Tuy có nhiều lựa chọn về công nghệ để lưu trữ, phân tích và chia sẻ dữ liệu, các nhà nghiên cứu vẫn phải đối mặt với nhiều thách thức trong việc quản lý dữ liệu nghiên cứu.

Lý do chính khiến quản lý dữ liệu nghiên cứu là một thách thức đối với các tổ chức nghiên cứu là do sự phức tạp của dữ liệu nghiên cứu được đặc trưng bởi năm chữ

“V” gồm Khối lượng (Volume), tính đa dạng (Variety), tốc độ (Velocity), độ tin cậy (Veracity), độ giá trị (Value) (Andrikopoulou et al, 2022; Bellgard, 2020).

Khối lượng dữ liệu nghiên cứu khổng lồ được tạo ra, lưu trữ và xử lý từ các dự án nghiên cứu, giảng dạy và các hoạt động khác trong trường đại học.

Tính đa dạng của dữ liệu nghiên cứu gồm nhiều loại hình khác nhau từ văn bản, số liệu, hình ảnh cho đến các tệp video, âm thanh,... Mỗi loại dữ liệu lại có những yêu cầu và thách thức riêng trong việc lưu trữ và quản lý.

Với sự phát triển của công nghệ dữ liệu lớn, tốc độ dữ liệu nghiên cứu được tạo ra và tốc độ xử lý dữ liệu nghiên cứu mới hiện nay cho phép phân tích dữ liệu nghiên cứu khi chúng đang được tạo ra mà không cần lưu trữ trong các cơ sở dữ liệu.

Khối lượng dữ liệu nghiên cứu ngày càng lớn, dữ liệu nghiên cứu ngày càng đa dạng lớn, tốc độ dữ liệu nghiên cứu được tạo ra quá nhanh thì thường đi kèm với sự thiếu tin cậy của dữ liệu nghiên cứu.

Giá trị của dữ liệu nghiên cứu thách thức cho các nhà nghiên cứu/ trường đại học sẽ làm gì với những dữ liệu nghiên cứu lớn đã được thu thập nếu không thể chuyển chúng thành những thứ có giá trị vì giá trị của dữ liệu lớn tăng lên đáng kể tùy thuộc vào những hiểu biết sâu sắc có thể thu được từ chúng (Andrikopoulou et al, 2022); (Bellgard, 2020).

Do đó luôn luôn có sự kết hợp của dữ liệu 5 ‘Vs’ cho bất kỳ những nỗ lực nghiên cứu nào, tại bất kỳ thời điểm nhất định nào đó và cần xác định cách tốt nhất để quản lý dữ liệu đó một cách thích hợp nhằm giải quyết vấn đề lưu trữ, bảo mật, quyền riêng tư, chia sẻ và tái sử dụng dữ liệu nghiên cứu.

3.2.3. Các chiến lược quản lý dữ liệu tại các trường đại học

Để vượt qua các thách thức trên và triển khai quản lý dữ liệu nghiên cứu hiệu quả, các trường đại học cần xây dựng và thực hiện các chiến lược quản lý dữ liệu toàn diện như sau:

Xây dựng chính sách và hướng dẫn quản lý dữ liệu, chính sách quản lý dữ liệu nghiên cứu rõ ràng và chi tiết là nền tảng của mọi hoạt động quản lý dữ liệu. Chính sách này bao gồm các quy định về việc lưu trữ, bảo mật, truy cập và chia sẻ dữ liệu, cũng như các hướng dẫn về việc tuân thủ các yêu cầu pháp lý và đạo đức; hoặc xác định dữ liệu nghiên cứu, thông tin liên quan cùng với kết quả nghiên cứu, định dạng tệp để truyền đạt kết quả nghiên cứu, quy ước đặt tên và phiên bản, tiêu chuẩn siêu dữ liệu ban đầu, nền tảng và cơ sở hạ tầng thông tin, các loại vai trò và trách nhiệm của người tham gia (Andrikopoulou et al, 2022). Năm 2018, Hội đồng Nhà nước Trung Quốc đã chính thức ban hành chính sách Quản lý dữ liệu nghiên cứu quốc gia “Các biện pháp quản lý dữ liệu khoa học” (Huang et al, 2021).

Bảo vệ dữ liệu khỏi các mối đe dọa bảo mật và đảm bảo quyền riêng tư cho các đối tượng nghiên cứu là một thách thức lớn. Các trường đại học cần có các biện pháp bảo mật mạnh mẽ để ngăn chặn các vi phạm bảo mật (việc sao chép dữ liệu đã có) và bảo vệ thông tin nhạy cảm (bảo đảm an toàn cho các tập dữ liệu có giá trị); hoặc các nhà

nghiên cứu phải hiểu được thời điểm và cách thức chia sẻ dữ liệu, những gì các nhà nghiên cứu cần làm để đảm bảo rằng họ tuân thủ luật hiện hành và công nghệ nào có sẵn để chia sẻ dữ liệu an toàn (Steffens et al., 2024).

Chia sẻ dữ liệu và chia sẻ dữ liệu qua kho lưu trữ dữ liệu: các kho lưu trữ cũng phải yêu cầu lưu trữ đủ siêu dữ liệu để cho phép nhà nghiên cứu khác hiểu, xử lý và so sánh dữ liệu một cách có ý nghĩa; Việc chia sẻ và kết hợp các tập dữ liệu có thể gặp khó khăn do tính không đồng nhất của dữ liệu liên quan, đặc biệt nếu dữ liệu được thu thập bằng các giao thức dành riêng cho nhóm và với tiêu chuẩn hóa hạn chế giữa các phòng thí nghiệm (Nie et al, 2021; Steffens et al, 2024).

Thúc đẩy văn hóa chia sẻ dữ liệu mạnh mẽ là yếu tố quan trọng để thúc đẩy sự hợp tác và sáng tạo trong nghiên cứu. Các trường đại học cần khuyến khích và hỗ trợ các nhà nghiên cứu trong việc chia sẻ dữ liệu, thông qua việc cung cấp các công cụ và tài nguyên cần thiết, cũng như xây dựng các chính sách khuyến khích và bảo vệ quyền lợi của người chia sẻ dữ liệu. Ví dụ: Chính sách Chia sẻ Dữ liệu của Viện Y tế Quốc gia (the National Institutes of Health - NIH) năm 2003 (Henderson & Knott, 2015).

Các chính sách và hướng dẫn cho các nhà nghiên cứu về quản lý dữ liệu nghiên cứu dựa trên nguyên tắc FAIR. Các nguyên tắc dữ liệu FAIR rất quan trọng để nắm bắt các cơ hội dữ liệu mở, nhưng rộng hơn, các thực hành quản lý dữ liệu nghiên cứu cần phải được thiết lập một cách toàn diện. Nguyên tắc FAIR bao gồm *Tìm thấy được* (findable), *Truy cập được* (accessible), *Tương thích được* (interoperable) và *Tái sử dụng được* (reusable) để tận dụng cơ hội sử dụng dữ liệu mở và thực hành quản lý dữ liệu nghiên cứu để quản lý tốt dữ liệu nghiên cứu (Smits & Teperek, 2020; Bellgard, 2020; Steffens et al, 2024).

Sử dụng các công cụ và hệ thống quản lý dữ liệu hiện đại, có thể giúp tự động hóa nhiều quy trình quản lý dữ liệu, từ việc thu thập, lưu trữ đến phân tích và chia sẻ dữ liệu. Các hệ thống này cũng có thể cung cấp các tính năng bảo mật mạnh mẽ và khả năng truy cập dễ dàng cho các nhà nghiên cứu.

Công cụ DMPTool (Trường Đại học Virginia Commonwealth-VCU) là một công cụ chính để hỗ trợ các yêu cầu cấp phép về quản lý dữ liệu giúp các nhà nghiên cứu tìm thấy các tài nguyên cần thiết để đáp ứng các yêu cầu quản lý dữ liệu của các cơ quan tài trợ hoặc tùy chọn gửi dữ liệu vào Scholars Compass nhằm cung cấp nguồn tài nguyên có giá trị cho việc chia sẻ bắt buộc ở những khu vực không có kho lưu trữ chuyên ngành (Henderson & Knott, 2015). PKU-ORDR đã nâng cao cơ sở hạ tầng của PKUL để lưu trữ và chia sẻ dữ liệu. Thông qua việc hợp tác với các khoa trong trường, PKU-ORDR đã thu thập được nhiều bộ dữ liệu chất lượng cao nhằm tạo ra các kho dữ liệu mở và các dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu cho các thư viện học thuật (Nie et al, 2021).

Đào tạo và nâng cao năng lực cho nhân viên hỗ trợ nghiên cứu là yếu tố then chốt để đảm bảo sự thành công của quản lý dữ liệu nghiên cứu. Các trường đại học nên tổ chức các khóa đào tạo và hội thảo để giúp nhân viên hỗ trợ nghiên cứu nắm bắt các kỹ năng và kiến thức cần thiết trong quản lý dữ liệu. Đồng thời, cần khuyến khích việc

học tập và cập nhật kiến thức liên tục nhằm hướng dẫn các nhà nghiên cứu về cách sử dụng và quản lý dữ liệu nghiên cứu (Andrikopoulou et al, 2022).

Ngoài ra, hợp tác với các trưởng khoa nghiên cứu để đào tạo giảng viên về kế hoạch quản lý dữ liệu, hướng dẫn các nhân viên cấp phép về các yêu cầu của dữ liệu, hợp tác đào tạo sinh viên tốt nghiệp đại học hoặc sinh viên sau đại học về quản lý dữ liệu nghiên cứu với trường để sinh viên chuẩn bị viết kế hoạch quản lý dữ liệu nghiên cứu cho các khoán tài trợ trong tương lai và quản lý nghiên cứu sau đại học một cách hợp lý (Henderson & Knott, 2015; Smits & Teperek, 2020; Zhou et al, 2023).

Nhân sự là một yếu tố quan trọng trong việc triển khai quản lý dữ liệu nghiên cứu. Tuy nhiên, không phải lúc nào các trường đại học cũng có sẵn các chuyên gia có đủ kỹ năng và kiến thức để quản lý dữ liệu một cách hiệu quả (Huang et al, 2021). Việc đào tạo và nâng cao năng lực cho nhân viên là điều cần thiết nhưng cũng đòi hỏi thời gian và nguồn lực.

Bên cạnh đó, ngoài việc triển khai các chính sách, hướng dẫn quản lý dữ liệu nghiên cứu, đào tạo nhân viên hỗ trợ nhà nghiên cứu quản lý dữ liệu nghiên cứu, trường đại học cần chú trọng đào tạo quản lý dữ liệu nghiên cứu cho sinh viên bao gồm hỗ trợ về tài liệu và tổ chức dữ liệu khi cộng tác, sử dụng quy trình đặt tên để theo dõi các phiên bản, phân tích dữ liệu bằng phần mềm truy cập mở cũng như bảo quản và bảo mật dữ liệu. Quản lý dữ liệu nghiên cứu trở thành một kỹ năng thiết yếu đối với các nhà nghiên cứu trong tương lai (Zhou et al, 2023).

Đối với hoạt động thư viện

Thư viện có thể phát triển và cung cấp các công cụ và tài nguyên hỗ trợ quản lý dữ liệu nghiên cứu, chẳng hạn như các hệ thống quản lý dữ liệu, cơ sở dữ liệu lưu trữ dữ liệu nghiên cứu, các hướng dẫn và tài liệu tham khảo về quản lý dữ liệu nghiên cứu. Những công cụ và tài nguyên này giúp các nhà nghiên cứu dễ dàng lưu trữ, truy xuất và chia sẻ dữ liệu, đồng thời đảm bảo tuân thủ các yêu cầu pháp lý và đạo đức. Ví dụ: TUM Workbench 26 là bản cài đặt của eWorkbench 27 đang được Thư viện Đại học Kỹ thuật Munich phát triển. Phần phụ trợ công nghệ bao gồm các dịch vụ sao lưu và lưu trữ dữ liệu đang được hỗ trợ bởi Trung tâm Siêu máy tính Leibniz (LRZ) (Hussain Shah & Petzold, 2023).

Ngoài ra, Thư viện xem xét và kết hợp với bộ phận công nghệ thông tin trong nhà trường để phát triển chương trình quản lý dữ liệu nghiên cứu nhằm tận dụng chuyên môn và nguồn lực của nhà trường để tạo ra một dịch vụ thống nhất. Dịch vụ này cung cấp các hội thảo, tư vấn và tài nguyên trực tuyến. Nhờ sự hợp tác này, các lĩnh vực dịch vụ thường được nhúng hoàn toàn công nghệ thông tin, như sao lưu và lưu trữ an toàn, cũng như các dịch vụ trong miền Thư viện, như phát hiện và hướng dẫn tài nguyên, được tích hợp vào một chương trình quản lý dữ liệu nghiên cứu duy nhất (Wittenberg & Elings, 2016).

Việc đào tạo, phát triển kỹ năng và năng lực của nhân viên thư viện về quản lý dữ liệu nghiên cứu cần được thư viện đại học quan tâm nhằm nâng cao vai trò, vị thế cũng như hợp tác và cạnh tranh trong quản lý quản lý dữ liệu nghiên cứu cũng như chú

trọng nâng cao năng lực, chuyên môn nhằm cạnh tranh/hỗ trợ các chuyên gia khác cũng như hiểu và sử dụng thành thạo công nghệ, có khả năng lãnh đạo và xây dựng chính sách quản lý dữ liệu nghiên cứu (Andrikopoulou et al, 2022).

4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Ngoài chức năng đào tạo, các trường đại học còn có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nghiên cứu khoa học, hỗ trợ và khuyến khích giảng viên, sinh viên thực hiện nghiên cứu khoa học.

Quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học là một nhiệm vụ phức tạp nhưng vô cùng quan trọng. Việc chia sẻ dữ liệu có khả năng tránh được việc các nhà nghiên cứu sao chép lại nghiên cứu đã được tiến hành. Các hoạt động bảo quản và quản lý đảm bảo rằng các tập dữ liệu có giá trị và tôn kính vẫn được an toàn. Việc truy xuất, đồng phân tích và so sánh dữ liệu thu được từ các nguồn khác nhau là khả thi, dẫn đến nhiều hiểu biết sâu sắc. Việc xác minh các phát hiện thông qua việc kiểm tra và nhân rộng các thí nghiệm nhằm đảm bảo tính toàn vẹn của nghiên cứu.

Bên cạnh đó, Thư viện đại học không chỉ là trung tâm lưu trữ tài liệu mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học như cung cấp dịch vụ tư vấn và đào tạo về quản lý dữ liệu nghiên cứu; xây dựng và duy trì cơ sở hạ tầng lưu trữ dữ liệu; tư vấn về chính sách và quyền sở hữu dữ liệu; hỗ trợ truy cập, chia sẻ và bảo quản dữ liệu nghiên cứu; phát triển nguồn lực và đào tạo.

5. Kết luận

Quản lý dữ liệu nghiên cứu trong trường đại học bao gồm việc xử lý dữ liệu từ lúc thu thập, phân tích, lưu trữ lâu dài, nhằm đảm bảo dữ liệu dễ truy cập, tái sử dụng, bảo vệ tính toàn vẹn và xác thực của dữ liệu nghiên cứu, đồng thời đáp ứng các yêu cầu về đạo đức và pháp lý.

Cũng như bất kỳ nghiên cứu học thuật nào, hạn chế của nghiên cứu này: nghiên cứu dựa trên cơ sở dữ liệu Scopus mà chưa nghiên cứu ở nhiều cơ sở dữ liệu khác, nghiên cứu quản lý dữ liệu nghiên cứu thông qua các bài báo nước ngoài mà chưa tiếp cận được những nghiên cứu đã được công bố ở Việt Nam, dẫn đến khả năng thiếu sót thông tin về quản lý dữ liệu nghiên cứu từ các nguồn cơ sở dữ liệu quan trọng và góc nhìn của nghiên cứu bị hạn chế. Do đó, trong tương lai có thể xem xét tiếp tục nghiên cứu ở nhiều cơ sở dữ liệu hơn và tiếp cận nghiên cứu các công bố ở Việt Nam.

Tuy nhiên, từ các kết quả quản lý dữ liệu nghiên cứu tại các trường đại học trên thế giới cho thấy có thể xem xét mở rộng với các bài báo được công bố ở Việt Nam để có những thảo luận và khuyến nghị quản lý dữ liệu nghiên cứu trong các trường đại học ở Việt Nam:

Đối với các trường đại học ở Việt Nam, có thể sử dụng các kết quả nghiên cứu trên thế giới và điều chỉnh cho phù hợp với thực tiễn tại Việt Nam để xây dựng các chiến lược quản lý dữ liệu nghiên cứu toàn diện, bao gồm việc phát triển chính sách và hướng dẫn rõ ràng, sử dụng các công cụ và hệ thống hiện đại, đào tạo và nâng cao năng lực cho nhân viên hỗ trợ nghiên cứu, và thúc đẩy văn hóa chia sẻ dữ liệu.

Đối với Thư viện đại học

Thư viện cần xây dựng các chính sách và chiến lược quản lý dữ liệu nghiên cứu dài hạn trong trường đại học để quản lý dữ liệu nghiên cứu.

Nghiên cứu và phát triển các mô hình dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu linh hoạt phù hợp với từng loại hình trường đại học, tích hợp quản lý dữ liệu nghiên cứu với các dịch vụ thư viện hiện có như hỗ trợ thông tin, xuất bản học thuật và lưu trữ số. Tổ chức hội thảo nhằm hướng dẫn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về quản lý dữ liệu nghiên cứu dành cho giảng viên và sinh viên.

Hỗ trợ nhà nghiên cứu, giảng viên, sinh viên cân bằng giữa quyền riêng tư, bảo mật và chia sẻ dữ liệu trong các dữ liệu trong các dự án nghiên cứu theo chuẩn quốc tế như FAIR (Findable, Accessible, Interoparable, Reusable).

Phát triển năng lực của cán bộ thư viện thông qua việc đánh giá nhu cầu đào tạo, phát triển kỹ năng quản lý dữ liệu nghiên cứu cho cán bộ thư viện bao gồm các kỹ năng về quản lý dữ liệu, bảo mật dữ liệu,... nhằm hỗ trợ các nhà nghiên cứu, giảng viên trong trường đại học.

Ứng dụng công nghệ tiên tiến nhằm hỗ trợ, phân tích dữ liệu nghiên cứu, tăng cường khả năng truy cập, bảo mật, bảo quản dữ liệu nghiên cứu dài hạn, xây dựng hệ thống tự động hóa cho việc lập kế hoạch và quản lý dữ liệu nghiên cứu. Nghiên cứu cách phát triển các kho lưu trữ số để chọn lọc, lưu trữ và bảo quản dữ liệu nghiên cứu quan trọng trong thời gian dài.

Thư viện đại học Việt Nam với vai trò hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ liên quan hỗ trợ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, trong đó triển khai và duy trì dịch vụ quản lý dữ liệu nghiên cứu hiệu quả, nhằm nâng cao chất lượng thư viện đại học đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, qua đó góp phần thúc đẩy sự phát triển của khoa học và giáo dục trong kỷ nguyên số hiện nay.

Để đạt được mục tiêu này, các trường đại học ở Việt Nam cần xây dựng lộ trình và kế hoạch triển khai cụ thể, tận dụng các kết quả nghiên cứu trên thế giới và điều chỉnh cho phù hợp với bối cảnh tại Việt Nam. Quản lý dữ liệu nghiên cứu hiệu quả sẽ trở thành nền tảng cốt lõi, góp phần nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học và giáo dục đại học hiện đại./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Andrikopoulou, A., Rowley, J., & Walton, G. (2022). Research data management (RDM) and the evolving identity of academic libraries and librarians: A literature review. *New Review of Academic Librarianship*, 28(4), 349-365. <https://doi.org/10.1080/13614533.2021.1964549>
2. Bellgard, M. I. (2020). ERDMAS: An exemplar-driven institutional research data management and analysis strategy. *International Journal of Information Management*, 50, 337-340. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.009>

3. Curdt, C., Dierkes, J., & Kloppenburg, S. (2022). RDM in a Decentralised University Ecosystem—A Case Study of the University of Cologne. *Data Science Journal*, 21, 20-20. <https://doi.org/10.5334/dsj-2022-020>
4. Fu, P., Blackson, M., & Valentino, M. (2023). Developing research data management services in a regional comprehensive university: The case of Central Washington University. *IFLA journal*, 49(2), 443-451. <https://doi.org/10.1177/0340035222111692>
5. Henderson, M. E., & Knott, T. L. (2015). Starting a research data management program based in a university library. *Medical reference services quarterly*, 34(1), 47-59. <https://doi.org/10.1080/02763869.2015.986783>
6. Huang, Y., Cox, A. M., & Sbaffi, L. (2021). Research data management policy and practice in Chinese university libraries. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 72(4), 493-506. <https://doi.org/10.1002/asi.24413>
7. Mushi, G. E., Pienaar, H., & van Deventer, M. (2020). Identifying and implementing relevant research data management services for the library at the University of Dodoma, Tanzania. *Data Science Journal*, 19, 1-1. <https://doi.org/10.5334/dsj-2020-001>
8. Nie, H., Luo, P., & Fu, P. (2021). Research data management implementation at Peking University Library: foster and promote Open Science and Open Data. *Data Intelligence*, 3(1), 189-204. https://doi.org/10.1162/dint_a_00088
9. Smits, D. A. B., & Teperek, M. (2020). Research data management for master's students: from awareness to action. *Data Science Journal*, 19, 30-30. <https://doi.org/10.5334/dsj-2020-030>
10. Wittenberg, J., & Elings, M. (2017). Building a research data management service at the University of California, Berkeley: a tale of collaboration. *IFLA journal*, 43(1), 89-97. <https://doi.org/10.1177/0340035216686>
11. Zhou, X., Xu, Z., & Kogut, A. (2023). Research data management needs assessment for social sciences graduate students: A mixed methods study. *Plos one*, 18(2), e0282152. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0282152>

KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM VÀ ĐỀ XUẤT NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

*Lê Trần Bảo Anh¹, Đặng Phương Tiểu My, Đào Thị Hằng Nga²,
Trần Trương Khả Tú, Lê Trung Tuấn³, Hồ Hạnh Mỹ⁴
baoanh147@gmail.com*

Tóm tắt:

Viec đánh giá chất lượng công tác phục vụ bạn đọc là cơ sở quan trọng để thư viện có thể cải thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động. Bài viết tập trung phân tích thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Thư viện Trường Đại học Ngân Hàng Thành phố Hồ Chí Minh, chỉ ra những điểm mạnh, hạn chế và những khó khăn trong quá trình triển khai các dịch vụ hiện tại. Trên cơ sở kết quả phân tích, bài viết đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, giúp thu hút bạn đọc đến thư viện và thúc đẩy văn hóa đọc trong nhà trường.

Từ khoá: *chất lượng phục vụ; bạn đọc; thư viện đại học; văn hóa đọc; dịch vụ thư viện.*

1. Giới thiệu

Để có thể bắt kịp xu thế và không bị lạc hậu so với sự phát triển tính bằng từng phút từng giây của nhân loại, thì sách là công cụ và thư viện chính là nơi lưu trữ những công cụ, thông tin mà chúng ta đang tìm kiếm.

Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM hiểu được tầm quan trọng đó, với sứ mệnh đồng hành cùng giảng viên và sinh viên trong việc tiếp cận những tri thức mới, hàng năm nhà trường có những cải tiến, những thay đổi về thư viện như nâng cao chất lượng thư viện điện tử, cập nhật thêm nhiều đầu sách mới, những tài liệu, tài nguyên cần thiết cho ngành học. Tuy nhiên với những cải tiến, những thay đổi về chất lượng có lẽ vẫn chưa đủ đáp ứng nhu cầu, và chưa thu hút nhiều sinh viên đến với thư viện. Vì vậy, bài viết này tìm hiểu và phân tích trải nghiệm của bạn đọc về thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM dựa trên kết quả khảo sát từ 297 phiếu gồm viên chức, người lao động và người học trong toàn Trường, từ đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, cơ sở vật chất,... thu hút thêm nhiều bạn đọc đến thư viện. Bài viết gồm 5 phần: giới thiệu, cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu, phân tích thực trạng từ kết quả nghiên cứu, đề xuất giải pháp và kết luận.

¹ Tác giả liên hệ, Lớp HQ10-GE02, email: baoanh147@gmail.com

² Lớp HQ10-GE02, Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

³ Lớp HQ10-GE01, Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

⁴ Khoa Kế toán – Kiểm toán, Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và khung phân tích

2.1.1. Khái quát thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM tọa lạc trong khuôn viên trường với cơ sở vật chất hiện đại, cùng hơn 60.000 bản sách dạng in và 12.899 sách điện tử, được trang bị trong hệ thống không gian yên tĩnh. Bên cạnh đó, thư viện cung cấp dịch vụ truy cập cơ sở dữ liệu trực tuyến, hỗ trợ tối ưu cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của bạn đọc. Thư viện còn thể hiện chất lượng đào tạo của nhà trường qua tính đa ngành, cập nhật kiến thức, và tính hiệu quả trong công tác đào tạo nghiên cứu.

2.1.2. Khái niệm Thư viện

Reitz (2005) cho rằng một thư viện hoặc một hệ thống thư viện do trường đại học thành lập, quản lý và cấp ngân sách hoạt động để đáp ứng các nhu cầu về thông tin, nghiên cứu và chương trình giảng dạy của sinh viên, giảng viên và cán bộ trường. Từ định nghĩa đó, có thể nói rằng thư viện không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu mà còn hướng đến sự thỏa mãn tối đa nhu cầu của bạn đọc. Thư viện tồn tại nhờ mối quan hệ tương quan giữa bốn yếu tố: trụ sở, vốn tài liệu, người sử dụng (bạn đọc) và người làm công tác tại thư viện.

2.1.3. Khái niệm bạn đọc

Theo “Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 10274:2013 về Hoạt động thư viện – Thuật ngữ và định nghĩa chung”, bạn đọc là “cá nhân, tập thể sử dụng thư viện trên cơ sở đăng ký chính thức theo quy định của thư viện”. Qua định nghĩa trên, bạn đọc là mục tiêu hướng tới của thư viện, như Lê-nin từng nói: “Đánh giá thư viện không phải là thư viện có bao nhiêu sách quý hiếm, có trụ sở khang trang, tiện nghi hiện đại, mà chính là thư viện đó thu hút và phục vụ bao nhiêu bạn đọc đến sử dụng thông tin”.

2.1.4. Khảo lược nghiên cứu trước về mối quan hệ giữa chất lượng phục vụ và sự hài lòng

Theo Crosby (1979) cho rằng chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu, hay trong Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5814:1994, thuật ngữ “chất lượng” là “Tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”. Tác giả Lê Văn Viết (2000) định nghĩa trong sách “Cẩm nang nghề thư viện”, “phục vụ bạn đọc” là “hoạt động của thư viện nhằm tuyên truyền và đưa ra phục vụ các dạng tài liệu hoặc là bản sao của chúng, giúp đỡ người tới thư viện trong việc lựa chọn và sử dụng tài liệu đó”. Qua đó có thể thấy rằng chất lượng phục vụ thư viện xoay quanh các khía cạnh về sự phù hợp với nhu cầu và mong đợi của người dùng.

Một số nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng đây là hai khái niệm khác nhau nhưng có mối quan hệ tương quan. Có thể nói, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ tương hỗ chặt chẽ, đây là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của người dùng. Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010) cho rằng “Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy có mối quan hệ dương giữa trường đại

học có thư viện tốt thì kết quả học tập của sinh viên cũng cao hơn trường có thư viện không tốt”.

Theo Ishikawa (1990) định nghĩa chất lượng là chất lượng công việc, dịch vụ, thông tin, là chất lượng của cả quá trình, của các bộ phận và con người... Từ các khái niệm trên, có thể hiểu chất lượng phục vụ bạn đọc được chi phối bởi các yếu tố chính: Vốn tài liệu, cán bộ thư viện, cơ sở vật chất. Nếu vốn tài liệu ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của thư viện, và cơ sở vật chất là nơi lưu trữ, bảo quản tài liệu, thì cán bộ thư viện là cầu nối trung gian giữa bạn đọc và vốn tài liệu, giữa bạn đọc và cơ sở vật chất. Trong “Công tác độc giả” (Phan Văn, 1978) khẳng định “Công tác độc giả là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu sách báo và tác dụng của nó trong đời sống xã hội”. Có thể nói phục vụ bạn đọc là khởi đầu, là đích đến của mọi thư viện, đó cũng là điều tiên quyết quyết định sự hiệu quả hoạt động của thư viện – nơi được xem là bộ nhớ của các di sản văn hóa, tinh hoa tri thức của nhân loại.

Một trong các giải pháp quan trọng cần được lưu ý để nâng cao chất lượng thư viện theo Nguyễn Thị Khoán (2019) trước hết là phải chú trọng tới việc nâng cấp hệ thống nguồn lực thông tin (NLTT). Tuy nhiên, vấn đề đặt ra hiện nay là làm thế nào để tổ chức, quản lý và phát triển nguồn lực thông tin hiện có, và sử dụng được NLTT bên ngoài nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng thông tin của đội ngũ cán bộ, giảng viên và sinh viên một cách hiệu quả nhất. Có thể nói, nâng cao chất lượng NLTT là vấn đề cần thiết trong quá trình đổi mới toàn diện về giáo dục và đào tạo theo tinh thần của Nghị quyết 29 của Ban chấp hành Trung ương Đảng khóa XI.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng các phương pháp sau:

Phương pháp nghiên cứu mô tả: Thu thập và tổng hợp số liệu từ các báo cáo kết quả khảo sát, công trình được công bố, văn bản liên quan đến nội dung nghiên cứu.

Phương pháp phân tích tổng hợp thông tin: Dựa trên cơ sở lý thuyết và kết quả so sánh, đối chiếu số liệu thống kê để phân tích thực trạng chất lượng phục vụ bạn đọc tại thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM nhằm đưa ra các giải pháp hiệu quả hơn cho công tác này.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Dữ liệu nghiên cứu

Để đánh giá một cách khách quan về mức độ hài lòng của người dùng đối với dịch vụ thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM, từ đó đưa ra các đề xuất giải pháp phù hợp nhất cho thực trạng hiện tại, nhóm tác giả đã lựa chọn khai thác dữ liệu từ “Báo cáo kết quả khảo sát về việc đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện”. Báo cáo này được tổ chức thực hiện bởi chính Thư viện Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM, với mục tiêu thu thập ý kiến phản hồi của người dùng, từ đó phân tích thực trạng, xác định những điểm mạnh cũng như các vấn đề còn tồn tại trong hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện (TTTV) HUB, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ sao cho phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của người dùng.

Nhóm nghiên cứu quyết định lựa chọn mẫu khảo sát trên bởi nội dung và mục tiêu hoàn toàn phù hợp với định hướng nghiên cứu, đảm bảo tính khách quan, độ tin cậy và khả năng ứng dụng thực tiễn của kết quả phân tích. Phương pháp khảo sát được thực hiện theo hình thức trực tuyến thông qua biểu mẫu Google Form, với thời gian thu thập dữ liệu từ ngày 10/10/2024 đến ngày 20/10/2024 và đã thu về tổng cộng 297 mẫu phản hồi từ người dùng, trong đó bao gồm:

Bảng 1. Thông kê theo nhóm đối tượng khảo sát năm 2024

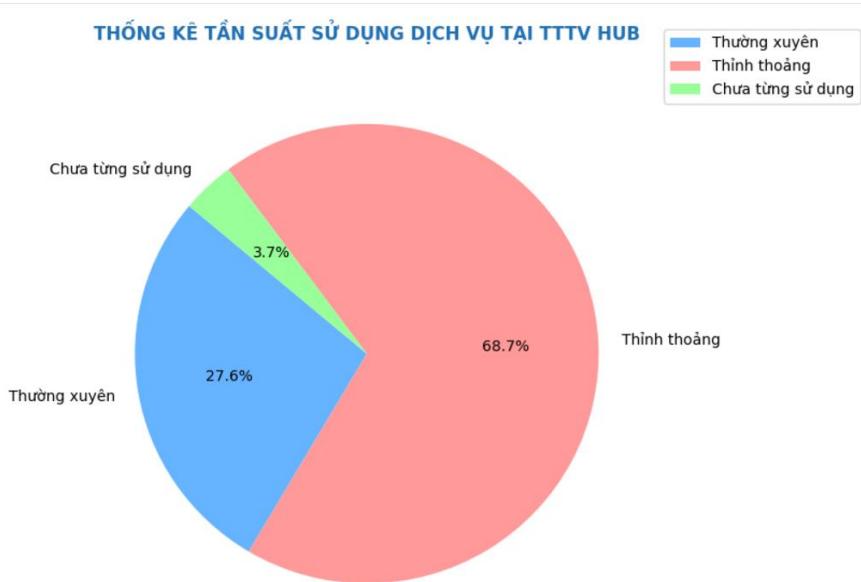
Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ
Giảng viên, cán bộ, viên chức	33	11,1%
Sinh viên, học viên và nghiên cứu sinh	264	88,9%
Tổng	297	100%

Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát thực hiện bởi Thư viện HUB

3.2. Đặc điểm người dùng dịch vụ tại Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

3.2.1. Thông kê tần suất sử dụng dịch vụ của bạn đọc tại Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

Hình 1. Biểu đồ thể hiện tần suất bạn đọc sử dụng dịch vụ tại TTTV HUB



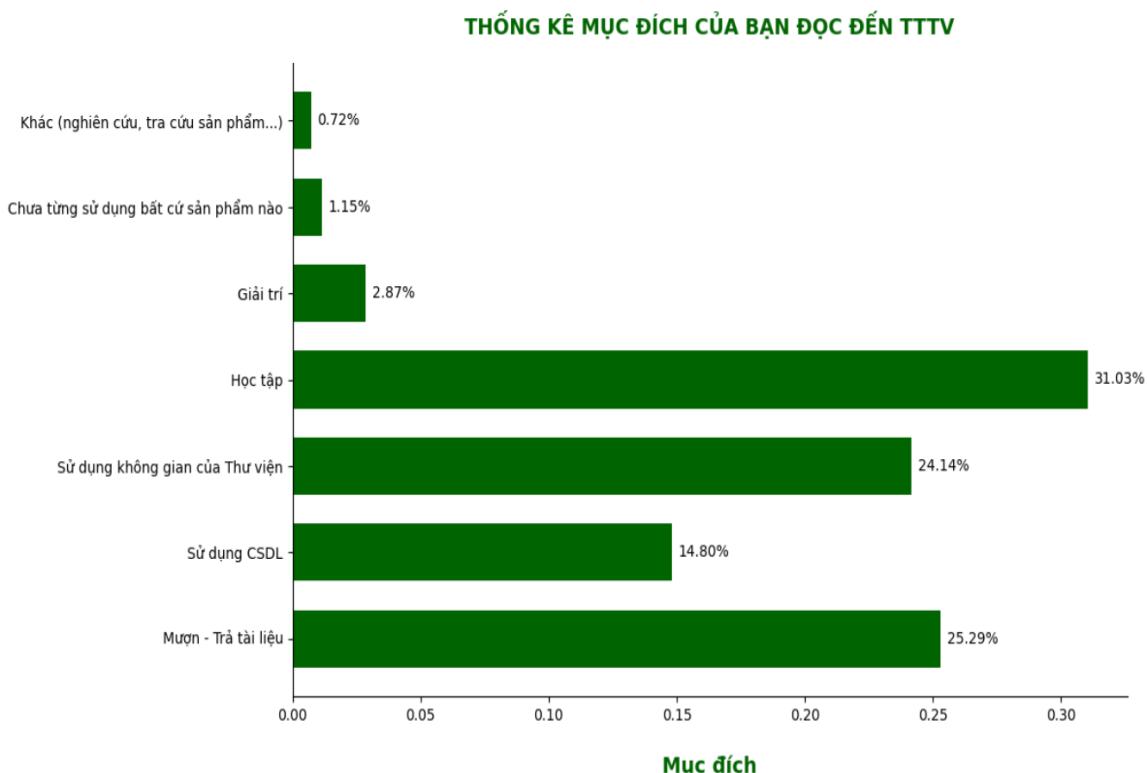
Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

Theo thống kê về tần suất sử dụng dịch vụ tại TTTV HUB, trong tổng số 297 người được khảo sát, có đến 204 bạn đọc (68,69%) ít khi sử dụng dịch vụ thư viện,

chiếm tỷ lệ lớn nhất. Trong khi đó, số bạn đọc đến thư viện thường xuyên là 82 người, chiếm 27,61%, phản ánh rằng nhóm đối tượng sử dụng dịch vụ ổn định vẫn còn hạn chế. Đáng chú ý, 3,7% trên tổng số người tham gia khảo sát chưa từng sử dụng dịch vụ thư viện, con số trên cho thấy mặc dù TTTV HUB đã tiếp cận được phần lớn người dùng, vẫn còn một số đối tượng chưa tiếp cận hoặc chưa quan tâm đến các tiện ích mà TTTV HUB cung cấp. Điều này đặt ra vấn đề cần nghiên cứu và cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tốt hơn.

3.2.2. Thông kê mục đích sử dụng dịch vụ của bạn đọc tại Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

Hình 2. Biểu đồ thể hiện mục đích của bạn đọc đến TTTV



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

Biểu đồ trên cho thấy các mục đích chính của người dùng khi đến thư viện là "Học tập" chiếm tỷ lệ cao nhất (31,03%), phản ánh vai trò quan trọng của thư viện trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu. Mượn – trả tài liệu (25,29%) và sử dụng không gian thư viện (24,14%) cũng là hai lý do phổ biến, cho thấy sinh viên và giảng viên tận dụng thư viện như một nguồn tài nguyên và nơi học tập lý tưởng.

Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ người dùng chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm nào và mục đích bạn đọc sử dụng cơ sở dữ liệu (CSDL) chỉ chiếm 14,80%, điều này đặt ra câu hỏi liệu các CSDL hiện tại đã được phổ biến đủ hay chưa, hoặc cần có những cải thiện chất lượng và khả năng tiếp cận.

3.3. Thống kê mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng dịch vụ tại Thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

3.3.1. Mức độ hài lòng của bạn đọc đối với các dịch vụ Thư viện

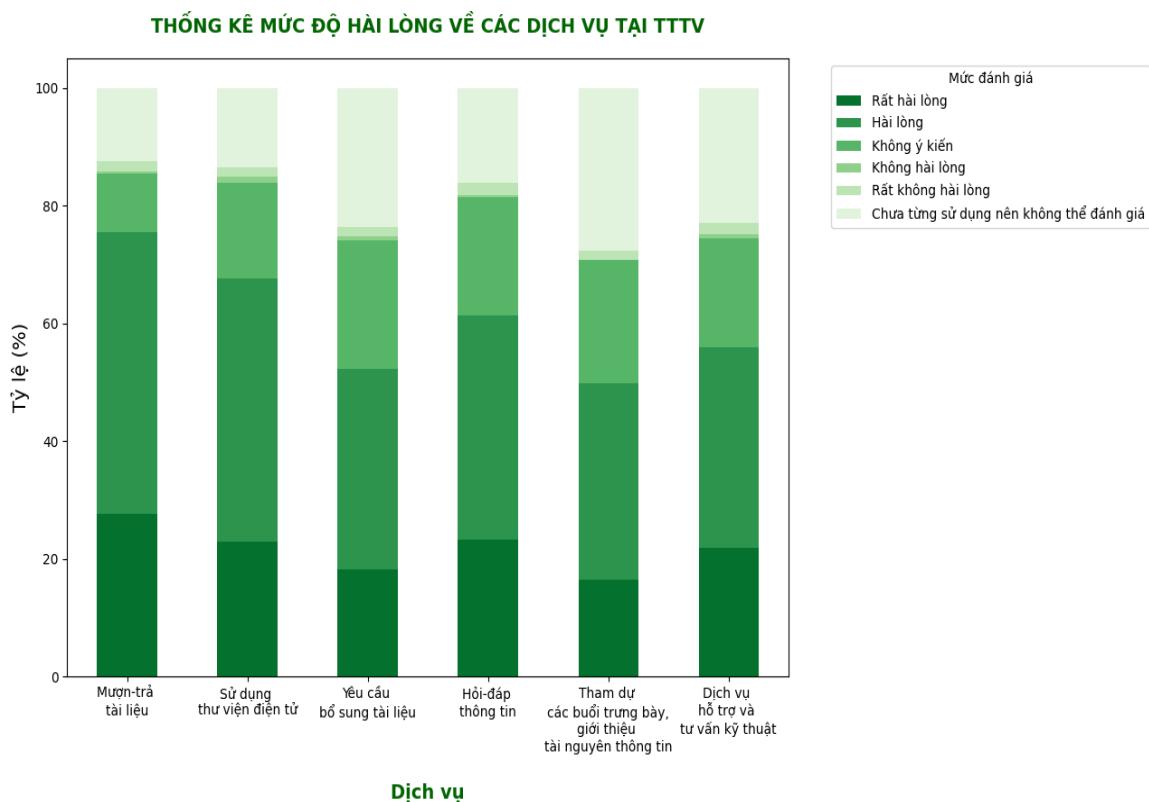
Sau khi phân loại đặc điểm người dùng thư viện, việc đánh giá mức độ hài lòng của người dùng trở thành yếu tố quan trọng. Điều này không chỉ giúp nhận diện những điểm mạnh và hạn chế trong quá trình cung cấp dịch vụ mà còn là cơ sở để đề xuất các giải pháp tối ưu, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của bạn đọc.

Bảng 2. Thống kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại TTTV đã sử dụng

Chỉ tiêu	Rất hài lòng	Hài lòng	Không ý kiến	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Chưa từng sử dụng
Mượn – trả tài liệu						
Số lượng	82	142	30	1	5	37
Tỷ lệ	27,61%	47,81%	10,10%	0,34%	1,68%	12,46%
Sử dụng thư viện điện tử						
Số lượng	68	133	48	3	5	40
Tỷ lệ	22,90%	44,78%	16,16%	1,01%	1,68%	13,47%
Yêu cầu bổ sung tài liệu						
Số lượng	54	101	65	2	5	70
Tỷ lệ	18,18%	34,01%	21,89%	0,67%	1,68%	23,57%
Hỏi – đáp thông tin						
Số lượng	69	113	60	1	6	48
Tỷ lệ	23,23%	38,05%	20,20%	0,34%	2,02%	16,6%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin						
Số lượng	49	99	62	0	5	82
Tỷ lệ	16,50%	33,33%	20,88%	0,00%	1,68%	27,61%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật						
Số lượng	65	101	55	2	6	68
Tỷ lệ	21,89%	34,01%	18,52%	0,67%	2,02%	22,90%

Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát thực hiện bởi Thư viện HUB

Hình 3. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của bạn đọc về các dịch vụ tại TTTV



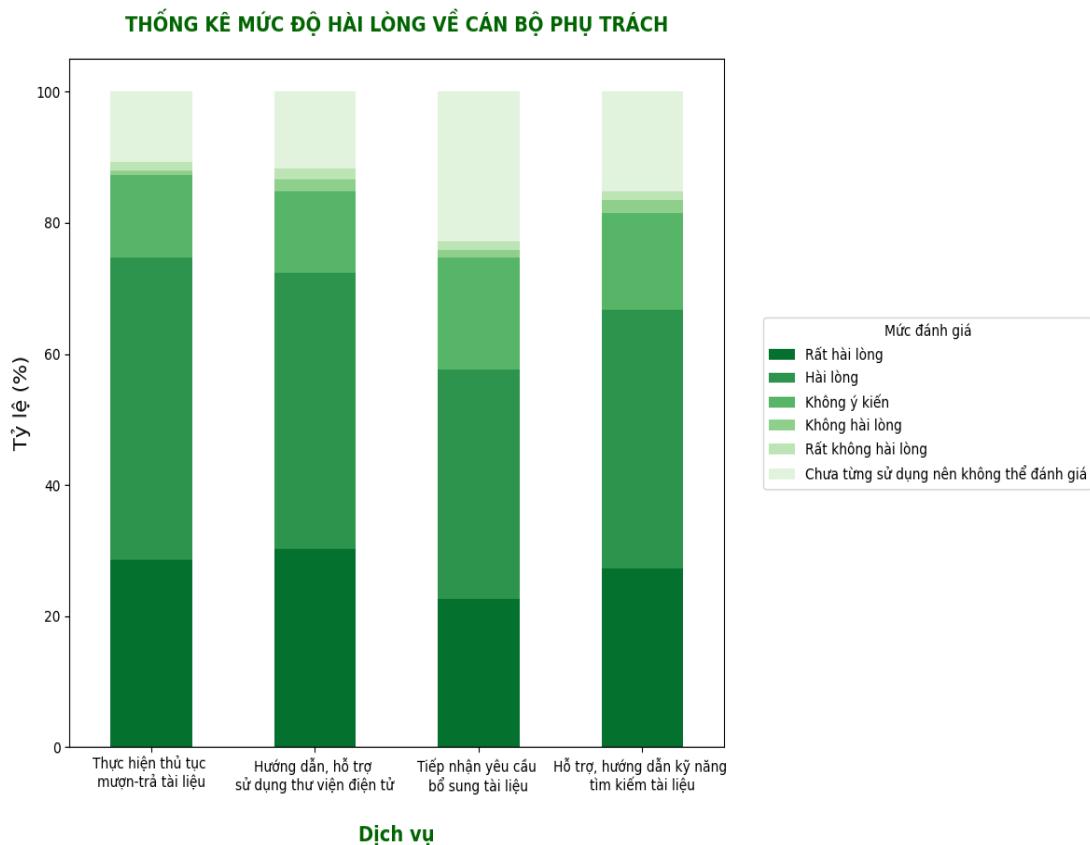
Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

Từ kết quả khảo sát trên có thể thấy mượn – trả tài liệu là dịch vụ được người dùng đánh giá cao, với tỷ lệ rất hài lòng và hài lòng đạt 72,42%. Điều này phản ánh nhu cầu mượn trả tài liệu của người dùng rất lớn và TTTV đã đáp ứng tốt nhu cầu này. Hơn nữa, việc sử dụng dịch vụ thư viện điện tử được người sử dụng đánh giá tích cực với tỷ lệ hài lòng chung là 82,59%.

Tuy nhiên vẫn còn tồn tại con số đáng kể tỷ lệ người dùng yêu cầu bổ sung tài liệu, chiếm đến 52,19%. Từ đó thư viện cần lưu ý nâng cao chất lượng tài liệu bằng cách đảm bảo tài nguyên đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với nhu cầu người dùng. Đồng thời, thường xuyên cập nhật tài liệu và tạo kenh phản hồi hiệu quả để kịp thời bổ sung thông tin cần thiết. Ngoài ra, tỷ lệ người dùng hài lòng về các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin và dịch vụ hỏi – đáp, hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật ở mức trung bình. Điều này có thể là kết quả của một số yếu tố, chẳng hạn như thông tin liên quan đến các buổi giới thiệu chưa được truyền đạt đầy đủ, nội dung của buổi trưng bày không đủ hấp dẫn, và chất lượng bộ phận hỗ trợ kỹ thuật cần được cải thiện.

3.3.2. Mức độ hài lòng của bạn đọc đối với cán bộ phụ trách Thư viện

Hình 4. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của bạn đọc về cán bộ phụ trách
Thư viện HUB



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

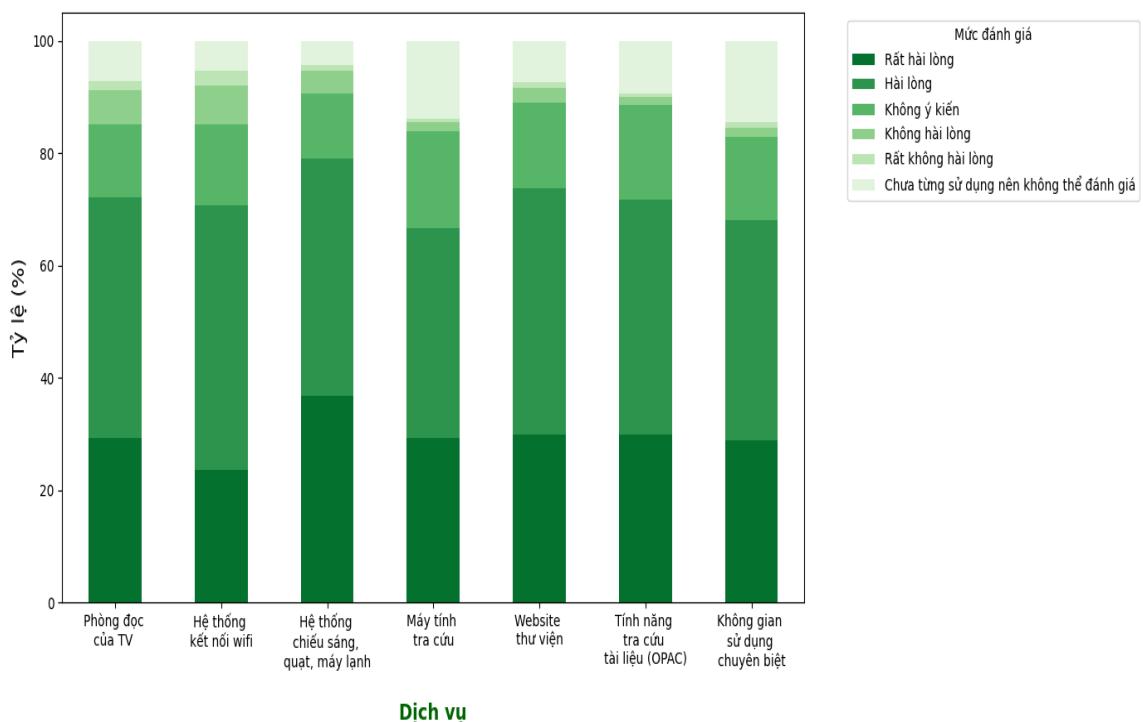
Phản hồi từ người dùng về thái độ và tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách cho thấy sự hài lòng cao trong các dịch vụ chính. Cụ thể, thủ tục mượn – trả tài liệu và hướng dẫn sử dụng thư viện điện tử được đánh giá tích cực nhất, với hơn 70% người dùng bày tỏ sự hài lòng hoặc rất hài lòng. Từ đó cho thấy các quy trình này được thực hiện một cách hiệu quả, với thái độ hỗ trợ nhiệt tình từ cán bộ.

Tuy nhiên, dịch vụ tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu và hỗ trợ kỹ năng tìm kiếm tài liệu có mức độ hài lòng thấp hơn, trong khoảng 58 – 65%. Một số phản hồi "Không ý kiến" hoặc "Chưa từng sử dụng" chiếm tỷ lệ 15 – 22%, từ đó phản ánh rằng các dịch vụ này chưa thực sự tiếp cận hiệu quả được một phần lớn người dùng. Do đó cần tập trung hơn trong đẩy mạnh truyền thông nội bộ, cũng như nâng cao đào tạo cán bộ phụ trách thư viện.

3.3.3. Mức độ hài lòng của bạn đọc đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Hình 5. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của bạn đọc về cơ sở vật chất và trang thiết bị của TTTV

THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CSVC VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA TTTV



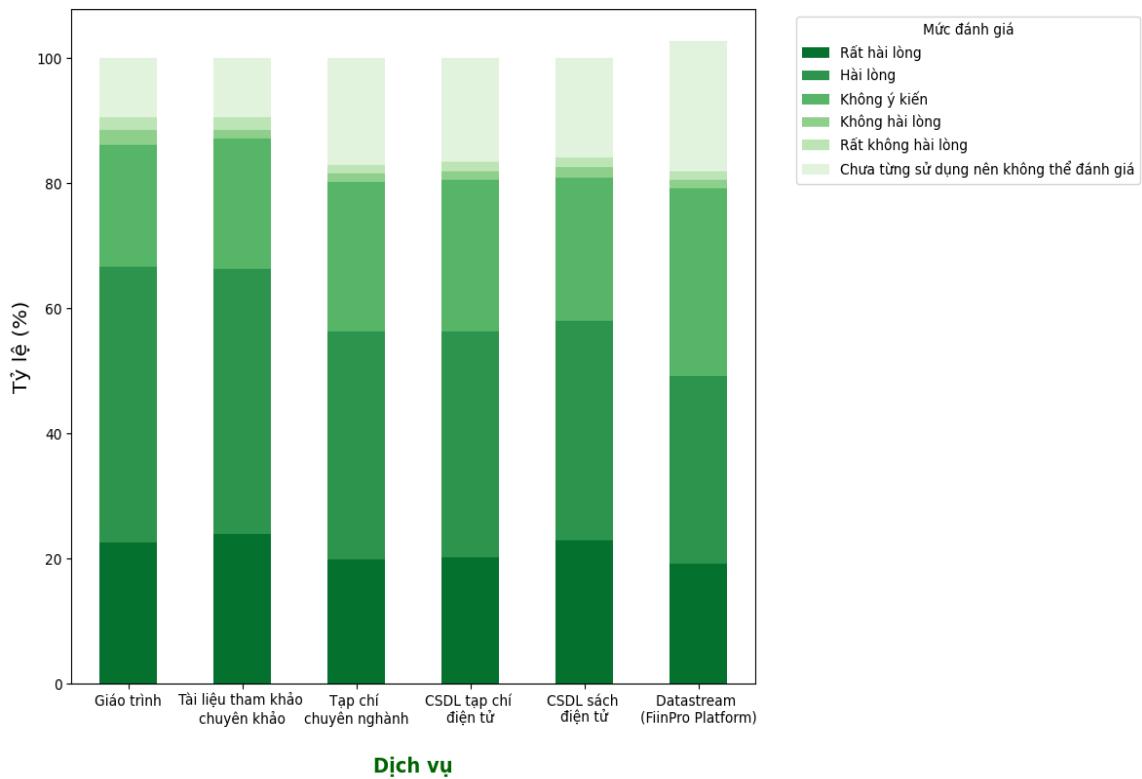
Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

Theo kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của bạn đọc đối với cơ sở vật chất và trang thiết bị cho thấy phần lớn người dùng hài lòng với các dịch vụ cơ bản như diện tích phòng đọc, hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh và chất lượng của Website thư viện, chiếm tỷ lệ cao hơn 70%. Tuy nhiên, cần khắc phục một số vấn đề khi tồn tại tỷ lệ nhỏ sinh viên không hài lòng với các dịch vụ và đến hơn 20% trên tổng số sinh viên tham gia khảo sát chưa từng sử dụng một trong số các dịch vụ kể trên, từ đó phản ánh rằng thư viện cần cải thiện chất lượng cơ sở vật chất và trang thiết bị, tối đa hóa các tiện ích, nhằm nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của người dùng, thu hút bạn đọc đến thư viện nhiều hơn.

3.3.4. Mức độ hài lòng của bạn đọc đối với tài nguyên thông tin tại Thư viện

Hình 6. Thống kê mức độ hài lòng của bạn đọc về tài nguyên thông tin của Thư viện HUB

THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ TÀI NGUYÊN THÔNG TIN CỦA TTTV



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và thực hiện biểu đồ

Theo dữ liệu được cung cấp trong bảng khảo sát, tài liệu tham khảo/chuyên khảo đạt được mức độ hài lòng của người dùng cao nhất, với 23,91% người dùng đánh giá trải nghiệm của họ là "Rất hài lòng" và 42,42% là "Hài lòng". Ngoài ra, các tài nguyên bổ sung như cơ sở dữ liệu sách điện tử, tạp chí điện tử, và tạp chí học thuật chuyên ngành cũng được đón nhận tích cực, với tỷ lệ người dùng hài lòng dao động ở mức trung bình. Từ đó có thể thấy rằng các tài liệu hiện có tại thư viện đáp ứng tương đối hiệu quả nhu cầu của người dùng.

Ngược lại, Datastream (FiinPro Platform) có tỷ lệ người dùng hài lòng thấp nhất (19,19%) và tỷ lệ phản hồi "Không ý kiến" hoặc "Chưa từng sử dụng" cao nhất so với các tài nguyên còn lại, lần lượt là 27,27% và 20,88%. Điều này phản ánh mức độ quan tâm của bạn đọc đối với tài nguyên Datastream có khả năng truy cập hoặc tiếp cận tương đối thấp, nêu bật sự cần thiết khi tăng cường các chiến lược quảng bá và sử dụng tài nguyên, cải thiện chất lượng tài liệu thông tin để nhu cầu của người dùng đều được đáp ứng thỏa đáng.

3.3.5. Mức độ hài lòng của bạn đọc đối với quy định tại Thư viện

Bảng 3. Thống kê mức độ hài lòng về các quy định của TTTV

Chỉ tiêu	Rất hài lòng	Hài lòng	Không ý kiến	Không hài lòng	Rất không hài lòng	Chưa từng sử dụng
Hướng dẫn sử dụng của Thư viện rõ ràng, đầy đủ						
Số lượng	93	146	42	2	3	11
Tỷ lệ	31,31%	49,16%	14,14%	0,67%	1,01%	3,70%
Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp						
Số lượng	91	139	45	2	5	15
Tỷ lệ	30,64%	46,80%	15,15%	0,67%	1,68%	5,05%
Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý						
Số lượng	89	128	53	7	5	15
Tỷ lệ	29,97%	43,10%	17,85%	2,36%	1,68%	5,05%
Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý						
Số lượng	90	133	42	9	9	14
Tỷ lệ	30,30%	44,78%	14,14%	3,03%	3,03%	4,71%

Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát thực hiện bởi Thư viện HUB

Nhìn chung, đại đa số người dùng tham gia khảo sát có phản ứng tương đối tích cực đối với các quy định tại thư viện, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế. Trong đó, hướng dẫn sử dụng của thư viện nhận được 80,47% ý kiến hài lòng, cao nhất so với các nội dung còn lại, từ đó cho thấy sự rõ ràng, đầy đủ của thông tin phù hợp đối với đại đa số người dùng thư viện. Tuy nhiên, vẫn tồn tại số ít người dùng không hài lòng và chưa tiếp cận được nội dung trên, vì vậy vấn đề cần đặt ra là liệu hướng dẫn sử dụng nên tiếp tục cải thiện truyền đạt thông tin để người dùng nắm rõ quy định tốt hơn hay không.

Bên cạnh đó, quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc nhận được tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng cao không kém, chiếm 75,08%, nhưng đồng thời có tỷ lệ không hài lòng cao nhất, chiếm 6,06%. Nguyên nhân có thể là do thời gian hoạt động hiện tại của thư viện chưa thực sự phù hợp với tất cả đối tượng người dùng. Việc điều chỉnh hoặc linh hoạt hơn về thời gian mở cửa có thể giúp cải thiện trải nghiệm và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của bạn đọc.

3.4. Ý nghĩa kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cung cấp cái nhìn toàn diện về thực trạng sử dụng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM, phản ánh những điểm mạnh lẫn các khía cạnh cần cải thiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa giá trị của hệ thống thư viện. Sự hài lòng của bộ phận lớn người dùng là minh chứng cho thấy thư viện đang thực hiện tốt vai trò hỗ trợ học tập và nghiên cứu, đặc biệt trong việc cung cấp tài nguyên học thuật, duy trì chất lượng dịch vụ mượn – trả tài liệu, và xây dựng môi trường học tập thuận lợi cho sinh viên. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm tích cực, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế cần được khắc phục. Trong đó, khả năng tiếp cận dịch vụ, đặc biệt là mức độ phổ biến của thư viện điện tử vẫn còn hạn chế, khiến nhiều sinh viên chưa quen thuộc hoặc chưa từng sử dụng các nguồn tài liệu số. Ngoài ra, sự phong phú và tính chuyên sâu của các tài liệu học thuật vẫn chưa thực sự đáp ứng tốt nhu cầu của người học, dẫn đến nhiều sinh viên ít hoặc chưa từng sử dụng dịch vụ. Điều này đặt ra yêu cầu cần nâng cao công tác truyền thông để sinh viên tiếp cận rõ hơn về các dịch vụ hiện có, đồng thời cải tiến quy trình phục vụ để nâng cao trải nghiệm người dùng.

Nhìn chung, những kết quả thu được từ khảo sát không chỉ giúp đánh giá thực trạng một cách khách quan mà còn là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp thiết thực, những hướng đi cần thiết để phát triển hệ thống thư viện hiện đại, tiện ích trong bối cảnh giáo dục ngày càng số hóa và đổi mới.

3.5. Dánh giá kết quả nghiên cứu trong tương quan với nghiên cứu trước

Trong bối cảnh công nghệ số phát triển mạnh mẽ, các nghiên cứu gần đây ghi nhận bước chuyển mình của thư viện từ mô hình truyền thống sang thư viện số. Đáng chú ý, nghiên cứu của Nguyễn Thanh Tòng (2016) tại Trường Đại học Bạc Liêu và Nguyễn Thị Hồng Hạnh (2022) tại Trường Đại học Mở Hà Nội có những điểm tương đồng trong phân tích mức độ hài lòng của người dùng đối với dịch vụ thư viện số tại môi trường giáo dục đại học ngày nay.

Các nghiên cứu đều tập trung vào những yếu tố cốt lõi như chất lượng phục vụ của nhân viên thư viện, cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin và mức độ tiện lợi của các dịch vụ thư viện điện tử. Cả ba nghiên cứu đều nhấn mạnh vai trò quan trọng của thư viện số trong việc hỗ trợ sinh viên tiếp cận tài liệu. Thống kê từ Thư viện trường Đại học Mở Hà Nội cho thấy số lượt truy cập thư viện số tăng đáng kể trong giai đoạn 2017–2022, phản ánh sự chuyển dịch rõ rệt từ tài liệu in ấn sang tài liệu số. Tuy nhiên, mức độ phát triển thư viện điện tử ở các trường đại học vẫn có sự khác biệt. Khảo sát tại Đại học Ngân hàng TP.HCM, nhóm tác giả ghi nhận tỷ lệ hài lòng đối với thư viện điện tử đạt mức cao (82,59%), trong khi nghiên cứu tại Đại học Bạc Liêu chỉ ra rằng hệ thống thư viện số vẫn cần được đầu tư thêm để nâng cao hiệu quả phục vụ. Dù thư viện điện tử là xu hướng tất yếu, nhưng mức độ tiếp cận và đầu tư giữa các trường vẫn chưa đồng đều.

Một điểm chung quan trọng giữa các nghiên cứu là vai trò của nhân viên thư viện đối với sự hài lòng của sinh viên. Kết quả khảo sát tại Đại học Ngân hàng TP.HCM cho thấy trên 70% sinh viên hài lòng với các dịch vụ như thủ tục mượn – trả tài liệu và hướng

dẫn sử dụng thư viện số, phản ánh sự hỗ trợ tích cực từ đội ngũ nhân viên đối với trải nghiệm của người dùng. Trong khi đó, tác giả Nguyễn Thị Hồng Hạnh (2022) cho rằng đội ngũ cán bộ thư viện chủ yếu làm việc theo hình thức kiêm nhiệm, khiến thời gian phục vụ bị giới hạn. Điều này cho thấy, bên cạnh yếu tố cơ sở vật chất và tài nguyên thông tin, chất lượng phục vụ của nhân viên thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ hài lòng của người dùng.

4. Khuyến nghị giải pháp

4.1. Cải tiến thư viện từ góc nhìn quốc tế

Một số thư viện từ các nước bạn đã chứng minh sự kết hợp giữa thiết kế thông minh, công nghệ hiện đại, và cách tiếp cận dịch vụ sáng tạo có thể tạo ra những bước tiến đáng kể trong việc phục vụ cộng đồng học thuật.

Một trong những ví dụ nổi bật là Vennesla Library and Culture House tại Na Uy, nơi đã cải tiến không gian thư viện bằng cách sử dụng kệ sách nhiều tầng để tối ưu hóa diện tích theo chiều dọc, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tìm kiếm tài liệu. Hay thư viện Công cộng Toronto, một trong những thư viện lớn nhất tại Canada, là một minh chứng nổi bật trong việc tích hợp công nghệ vào hoạt động học tập và nghiên cứu. Các máy tính tại thư viện được trang bị phần mềm hiện đại như SPSS và Python, hỗ trợ người dùng trong việc phân tích dữ liệu và thống kê, triển khai các dự án, báo cáo chuyên nghiệp. Thư viện Đại học Korea tại Hàn Quốc, nổi bật với hệ thống ứng dụng tự động RFID (Radio Frequency Identification). RFID hỗ trợ quản lý quy trình mượn – trả sách tự động, giảm tải công việc cho nhân viên và tăng tính hiệu quả. Bên cạnh giúp bạn đọc mượn – trả sách nhanh chóng so với mã vạch truyền thống, RFID giám sát kiểm kê tài nguyên và ngăn chặn thất thoát sách.

Những cải tiến thư viện từ góc nhìn quốc tế không chỉ cung cấp các khía cạnh mới mẻ mà còn là nguồn cảm hứng để Thư viện HUB không ngừng phát triển. Tuy nhiên, thư viện cần cân nhắc đến yếu tố ngân sách để đảm bảo sự bền vững và khả thi của các dự án nâng cấp. Việc đầu tư vào công nghệ hiện đại như RFID, các phần mềm phân tích dữ liệu, hay không gian học tập sáng tạo cần được lập kế hoạch chi tiết, ưu tiên các giải pháp phù hợp với nhu cầu thực tế của sinh viên và khả năng tài chính hiện tại. Một chiến lược khả thi là khi triển khai các cải tiến theo từng giai đoạn, bắt đầu với các dự án có chi phí thấp nhưng mang lại hiệu quả cao, chẳng hạn như cải thiện không gian học tập hoặc triển khai phần mềm mã nguồn mở. Điều này giúp tối ưu hóa nguồn lực hiện có, đồng thời đảm bảo rằng các sáng kiến cải tiến mang lại giá trị thiết thực cho cộng đồng người dùng.

4.2. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM

Dựa trên kết quả phân tích từ cuộc khảo sát đánh giá chất lượng hoạt động thư viện năm học 2023–2024 của Trường Đại học Ngân Hàng, và bài học ứng dụng thực tiễn từ các thư viện toàn cầu, nhóm tác giả xin đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện như sau:

Thứ nhất, việc nâng cao chất lượng dịch vụ và cơ sở vật chất là rất quan trọng. Các yếu tố này quyết định chính đến trải nghiệm của người dùng thông qua việc cải thiện thiết bị và cơ sở hạ tầng. Thư viện cần cung cấp nhiều cơ sở vật chất, bao gồm kết nối Internet ổn định, không gian đủ ánh sáng, quạt và máy lạnh hoạt động hiệu quả, đồng thời đảm bảo rằng các khu vực đọc sách có diện tích rộng rãi và đầy đủ chỗ ngồi thoải mái. Do đó, cần kiểm tra và bảo trì định kỳ cơ sở vật chất, bố trí thêm chỗ ngồi nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng tăng của bạn đọc. Những cải tiến này không chỉ làm tăng sự hài lòng của người dùng mà còn tạo ra một môi trường học tập lý tưởng.

Thứ hai, chất lượng nguồn tài liệu và hệ thống hỗ trợ của thư viện cần được nâng cao, đặc biệt là nguồn tài liệu mang tính hàn lâm như giáo trình học thuật, Datastream (nền tảng FiinPro) và tài liệu chuyên môn khác. Trong lĩnh vực hỗ trợ kỹ thuật, thư viện nên cung cấp nhiều kênh hỗ trợ trực tuyến khác nhau, bao gồm chatbot AI, email hỗ trợ nhanh và video hướng dẫn toàn diện. Ngoài ra, triển khai hệ thống đặt trước tài liệu trực tuyến giúp bạn đọc có thể chủ động mượn sách và nhận thông báo khi tài liệu sẵn có. Vì vậy, cần cập nhật số lượng đầu sách mới mỗi năm, tăng số lượng bản sao đôi với những sách và tài liệu có nhu cầu đọc cao để đảm bảo rằng người dùng có đủ nguồn lực cho việc học tập và nghiên cứu. Bên cạnh đó, việc lắp đặt các máy mượn – trả sách tự động phù hợp với ngân sách sẽ giúp tối ưu hóa quy trình, giảm tải công việc cho nhân viên và giúp sinh viên có thể mượn, trả sách linh hoạt hơn ngay cả ngoài giờ hành chính. Ngoài ra, để nâng cao chất lượng dịch vụ dựa trên phản hồi từ người dùng, thư viện cần thiết lập hệ thống đánh giá và thực hiện cải tiến liên tục. Cụ thể, tổ chức khảo sát trực tuyến và trực tiếp định kỳ mỗi 6 tháng nhằm thu thập ý kiến về chất lượng tài liệu, hiệu quả của hệ thống hỗ trợ, cũng như những khó khăn mà người dùng gặp phải. Bằng cách kết hợp dữ liệu thu thập được với phản hồi thực tiễn, thư viện có thể cập nhật và tinh chỉnh dịch vụ để phù hợp nhất với nhu cầu của người dùng.

Thứ ba, nâng cao chất lượng nhân sự. Nhân viên thư viện là chiếc cầu kết nối sinh viên với các nguồn tài nguyên giáo dục. Do đó việc triển khai phát triển chuyên môn, kỹ năng tư vấn và hỗ trợ người dùng là những yếu tố chính để nâng cao trải nghiệm thư viện. Nhân viên nên được hướng dẫn cách sử dụng Datastream, OPAC và các nền tảng tài liệu số thành thạo, từ đó giúp đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp hơn và đảm bảo sinh viên luôn nhận được sự hỗ trợ nhanh chóng, hiệu quả.

Thứ tư, điều chỉnh linh hoạt hơn về giờ hoạt động của thư viện. Để đáp ứng hiệu quả nhu cầu đọc sách của người đọc, đặc biệt là trong thời gian thi cử hoặc các giờ cao điểm khác, thư viện cần xem xét áp dụng giờ đóng – mở cửa thích hợp, tạo điều kiện cho sinh viên ôn tập. Việc mở cửa sớm hơn trong ngày hoặc kéo dài thời gian làm việc buổi tối sẽ tăng cơ hội cho người đọc sử dụng tài nguyên thư viện một cách tối ưu hơn.

Thứ năm, tăng cường các biện pháp thu hút và duy trì bạn đọc đến thư viện như tổ chức ít nhất 3 sự kiện mỗi năm và các hoạt động bổ sung bao gồm hội thảo, ngày đọc sách hoặc workshop kỹ năng tìm kiếm tài liệu khoa học và các buổi chia sẻ kinh nghiệm nghiên cứu học thuật, nhằm thu hút sinh viên tham gia và nâng cao hiểu biết về giá trị của thư viện.

5. Kết luận

Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP.HCM có vai trò quan trọng trong góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu của nhà trường. Qua quá trình đánh giá trải nghiệm bạn đọc, bài viết đã chỉ ra những ưu điểm nổi bật như không gian học tập tiện nghi, nguồn tài liệu phong phú và sự hỗ trợ tận tình từ đội ngũ cán bộ thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của bạn đọc trong thời đại chuyển đổi số. Việc cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ dừng lại ở việc nâng cấp cơ sở vật chất hay bổ sung tài liệu, mà còn ứng dụng công nghệ hiện đại, cải thiện quy trình phục vụ và tăng cường sự kết nối với bạn đọc. Với sự nỗ lực cải thiện không ngừng, thư viện trường Đại học Ngân hàng TP.HCM không chỉ là nơi cung cấp tài liệu mà còn là không gian kết nối tri thức, đồng hành cùng sinh viên và giảng viên trên hành trình học tập, nghiên cứu và phát triển bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu Tiếng Việt

1. Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Ngân Hàng TP. Hồ Chí Minh. (2024). Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện Năm học 2023 – 2024 <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=c950ad45-4cb4-4454-8e31-764686a24dbe>
2. Khoán, N. T. (2019). Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn lực thông tin ngành đi biển phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học tại thư viện trường Đại học Giao Thông Vận Tải Thành phố Hồ Chí Minh. *Journal of Transportation Science and Technology*, 82 - 88.
3. Thư viện Quốc gia Việt Nam. (1994). Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 5814:1994 về quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng - Thuật ngữ và định nghĩa. https://luatminhkhue.vn/tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-10274-2013-ve-hoat-dong-thu-vien-thuat-ngu-va-dinh-nghia-chung.aspx#google_vignette
4. Thư viện Quốc gia Việt Nam. (2013). Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 10274:2013 về Hoạt động thư viện - Thuật ngữ và định nghĩa chung. Bộ Khoa học và Công nghệ. https://luatminhkhue.vn/tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-10274-2013-ve-hoat-dong-thu-vien-thuat-ngu-va-dinh-nghia-chung.aspx#google_vignette
5. Toàn, P. T. (2018). Nghiên cứu ứng dụng phần mềm xã hội vào tổ chức các dịch vụ thông tin thư viện tại trường Đại học ở Việt Nam.
6. Văn, P. (1978). Công tác độc giả. Trường Đại học Tổng hợp.
7. Viết, L. V. (2000). Cẩm Nang Nghề Thư Viện. NXB Văn Hóa Thông Tin 2000.
8. Tòng, N. T. (2016). Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện trường Đại học Bạc Liêu. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*.

9. Hạnh, N. T. (2022). Nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tại các phòng đọc thư viện trường Đại học Mở Hà Nội. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở Hà Nội*.

Tài liệu Tiếng Anh

10. Crosby, P. B. (1979). Quality is Free: The Art of Making Quality Certain.
11. Ishikawa, K. (1990). Introduction to Quality Control. Taylor & Francis, 1990.
12. Reitz, J. (2004). Dictionary for Library and Information Science. Bloomsbury Academic.
13. Yajun Zhang, N. G. (2017). Analysis of Interior and Exterior Environment Construction of Library Building. *Cross-Cultural Communication*, 43-46.

XÂY DỰNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM CHUẨN QUỐC TẾ AUN-QA, FIBAA

Trần Thị Ngọc Quỳnh¹, Lê Trần Trọng Phúc¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 030338220116@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Trên cơ sở nâng cao chất lượng đào tạo của đại học Ngân Hàng hiện nay, nâng cấp chất lượng thư viện đại học là điều cần ưu tiên. Đối với trường đầu ngành như HUB, các chuẩn đánh giá quốc tế cho thư viện tiêu biểu như AUN-QA, FIBAA có vai trò rất lớn. Từ những điều kiện đó, nghiên cứu về những tiêu chuẩn cho đại học Ngân Hàng sẽ góp phần rất to lớn trong việc xây dựng danh hiệu HUB ngày một phát triển mạnh hơn, đặc biệt khi đại học Ngân Hàng là trường đầu ngành về kinh tế, tài chính - ngân hàng tại phía Nam thì việc nâng cấp chuẩn thư viện theo AUN-QA, FIBAA sẽ góp phần nâng cao chất lượng sinh viên HUB nói riêng và sinh viên kinh tế tại Việt Nam nói chung. Kết quả nghiên cứu từ đó cũng sẽ cho thấy điểm tốt và điểm cần cải thiện hơn của thư viện cũng như những hạn chế và định hướng phát triển nghiên cứu trong thời gian sắp tới.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thư viện vô cùng quan trọng đối với việc học và dạy, đặc biệt là đối với những cấp bậc cao học như cử nhân, thạc sĩ... nhờ vào nguồn tài liệu dồi dào, không gian học tập phù hợp để sinh viên có thể học tập và nghiên cứu sâu hơn.

Liệu thư viện có cần đạt những chuẩn kiểm định chất lượng hay không?

Chắc chắn đó là điều vô cùng cần thiết cho bất kì thư viện nào bởi lẽ sẽ khẳng định chất lượng trường đại học và nguồn tài liệu của trường: Đây là lý do lớn nhất cũng như là dễ nhận thấy khi thư viện đạt chuẩn kiểm định quốc tế. Điều này góp phần lớn trong việc nâng cấp chất lượng dịch vụ của trường nói riêng và chất lượng trường đại học nói chung.

Đất nước phát triển trong xu thế hội nhập mới với các quốc gia trong khu vực và quốc tế. Điều này cho thấy việc các trường đại học - nơi đào tạo phần lớn nguồn nhân lực chất lượng và trí thức cho quốc gia cũng cần phải có được xu thế hội nhập quốc tế này, nhất là trong đánh giá chất lượng. Việc đạt được những kiểm định, đánh giá chất lượng từ những cơ sở đánh giá uy tín cho thấy rằng trường đại học, mà rõ hơn là qua thư viện - nguồn tài liệu học tập của trường, sẽ góp phần tích cực trong việc công nghiệp hóa, hội nhập hóa đất nước.

Hơn thế nữa, xu thế nâng cao chất lượng dạy và học của các trường đại học nhằm nâng cao tính cạnh tranh của các trường đang được nâng cao hơn bao giờ hết. Chính vì thế, sự phát triển, tiếp thu và học hỏi những tiêu chuẩn đánh giá có uy tín, chất lượng

cũng như khẳng định uy tín và thương hiệu các trường đại học cũng là điều cần được ưu tiên

Với những nguyên nhân đó, việc thư viện đạt những chuẩn kiểm định từ AUN-QA và FIBAA cũng sẽ mang lại nhiều ý nghĩa to lớn như sau:

- **Phục vụ tốt hơn cho nhu cầu ngày càng tăng cao của sinh viên:** Thời đại công nghệ số với việc tự học ngày càng được ưa chuộng, việc tìm kiếm tài liệu và không gian tự học cho sinh viên là điểm cạnh tranh rất lớn. Việc đạt những chuẩn kiểm định AUN-QA và FIBAA chắc chắn sẽ giúp sinh viên có được môi trường học tập phù hợp cùng với cơ sở học liệu, vật chất đáp ứng đầy đủ nhu cầu cho sinh viên.

- **Nâng cao chất lượng đào tạo của trường học:** Với nhiều tiêu chí đánh giá, không chỉ cho cơ sở thư viện, kiểm định từ AUN-QA và FIBAA góp phần nâng cao chất lượng về vật chất, chất lượng tài liệu... Đây là cơ sở quan trọng góp phần giúp HUB tiếp tục trở thành một trong những trường đại học về kinh tế đầu ngành.

- **Góp phần tăng cường chất lượng giáo dục tại Việt Nam:** Với nhu cầu đánh giá và lựa chọn trường đại học khá kỹ càng sau này, việc tăng cường chất lượng đào tạo qua các chuẩn kiểm định như AUN-QA và FIBAA sẽ góp phần không nhỏ trong việc tạo lợi thế cạnh tranh chất lượng giữa các trường, góp phần tăng cường chất lượng đào tạo nói chung trong nước.

- Đáp ứng nhu cầu phát triển đất nước theo hướng hội nhập nói chung và phát triển bằng các tiêu chuẩn được quốc tế và khu vực đánh giá cao, công nhận: Xu thế hiện đại hóa, hội nhập hóa yêu cầu các chương trình giáo dục, đặc biệt là các bậc đại học, cao học cần đáp ứng nhiều điều kiện trong khu vực và quốc tế. Điều này góp phần lớn trong việc nâng cao chất lượng nhân lực, lao động Việt Nam hiện nay, sánh ngang với các quốc gia kinh tế hàng đầu.

II. Vai trò kiểm định của AUN-QA và FIBAA

Những tiêu chuẩn này không chỉ thúc đẩy chất lượng giáo dục mà còn nâng cao giá trị thương hiệu của các cơ sở giáo dục. Trong đó, thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ sinh viên và giảng viên, cung cấp tài liệu học tập và nghiên cứu. Do đó, việc cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ của thư viện là điều cần thiết để đáp ứng yêu cầu của các tiêu chuẩn này.

1. Chuẩn kiểm định AUN-QA (ASEAN University Network - Quality Assurance)



AUN được thành lập vào tháng 11/1995 bởi sáng kiến của Hội đồng Bộ trưởng Giáo dục các nước ĐNA, với các thành viên ban đầu do Bộ trưởng Giáo dục các nước đề cử, nhằm đánh giá chất lượng giáo dục đại học của các trường trong khu vực ĐNA theo bộ tiêu chuẩn chất lượng chung.

AUN-QA là bộ tiêu chuẩn với các quy tắc chất lượng khắt khe, có tiêu chí cụ thể, rõ ràng, tập trung đánh giá toàn diện chương trình đào tạo trên nhiều khía cạnh như cơ sở vật chất thư viện, chất lượng và độ cập nhật tài liệu học tập... AUN (ASEAN University Network) là mạng lưới các trường đại học hàng đầu của khu vực

AUN-QA là bộ tiêu chuẩn với các quy tắc chất lượng khắt khe, có tiêu chí cụ thể, rõ ràng, đánh giá chất lượng đào tạo của toàn bộ chương trình đào tạo của một đại học.

Nói cách khác, AUN-QA là một trong những thước đo chuẩn quốc tế về chất lượng của một trường đại học.

2. Chuẩn kiểm định FIBAA (Foundation for International Business Administration Accreditation)

FIBAA là một tổ chức đảm bảo chất lượng giáo dục danh giá của chính phủ Thụy Sĩ, được thành lập với mục tiêu thúc đẩy chất lượng và tính minh bạch của các chương trình giáo dục trên toàn cầu.

Do tính khắt khe và yêu cầu cao về các tiêu chuẩn kiểm định với hơn 50 tiêu chí chính và phụ để đảm bảo về chất lượng giảng viên, chương trình học, cơ sở vật chất, chất lượng chương trình dạy và học cũng như giá trị thực tiễn của chương trình học,...

Vì thế, chương trình học được FIBAA công nhận sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tìm kiếm việc làm hoặc học ở những bậc cao hơn trong tương lai.



3. Vì sao lựa chọn theo đuổi chuẩn kiểm định chất lượng AUN-QA và FIBAA

Với quy trình kiểm định chặt chẽ, minh bạch; bộ tiêu chuẩn đánh giá toàn diện chất lượng đào tạo và được công nhận bởi hệ thống giáo dục của các quốc gia trong và ngoài trong khu vực Đông Nam Á, kiểm định AUN giúp các trường ĐH Việt Nam từng bước xác định vị thế của mình trên trường quốc tế. Việc tham gia kiểm định AUN sẽ mang lại các lợi ích sau đây:

- **Đối với Đại học Ngân hàng TP. HCM:** Đó là cơ sở khẳng định sự cam kết của nhà trường đối với xã hội, với nhà tuyển dụng về chất lượng sản phẩm đầu ra của chương

trình đào tạo, đó là nguồn nhân lực được đào tạo theo chuẩn chất lượng được kiểm soát nghiêm ngặt.

- Đối với sinh viên Đại học Ngân hàng TP.HCM: Sinh viên học các chương trình được AUN-QA đánh giá và công nhận sẽ dễ dàng thực hiện trao đổi sinh viên (student exchange) hoặc chuyển đổi tín chỉ với các trường đại học trong khu vực. Ngoài ra, sinh viên tốt nghiệp từ những chương trình này sẽ có nhiều thuận lợi trong việc tìm kiếm việc làm trong thị trường khu vực và quốc tế.

- Đối với sự phát triển của doanh nghiệp: Kết quả kiểm định AUN-QA giúp người sử dụng lao động có một cơ sở tin cậy để tìm kiếm nguồn nhân lực đảm bảo chất lượng, từ một chương trình đào tạo có những tham chiếu chất lượng mang tính quốc tế hóa.

- Đối với trách nhiệm cho toàn xã hội: Kết quả kiểm định AUN-QA thành công sẽ chắc chắn là định hướng trong việc chọn trường của phụ huynh và học sinh, bởi lẽ việc đạt được hai tiêu chuẩn trên khẳng định phần nào chất lượng mà mỗi trường giáo dục mang lại.

III. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THỦ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG SO VỚI TIÊU CHUẨN AUN-QA VÀ FIBAA



Thủ viện trường Đại học Ngân hàng TP. HCM (cơ sở Thủ Đức) có cấu trúc án tượng, là điểm nhấn cho trường trong suốt các năm qua.

3.1. Cơ sở vật chất

3.1.1. Khái niệm cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là thuật ngữ thường được sử dụng để mô tả những tài sản vật chất, vật liệu, trang thiết bị mà một tổ chức, doanh nghiệp hoặc cá nhân sở hữu và sử dụng để thực hiện các hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. Trong môi trường kinh doanh,

cơ sở vật chất đóng vai trò quan trọng, hỗ trợ các quy trình sản xuất và cung ứng sản phẩm hoặc dịch vụ.

3.1.2. Bảng đánh giá mức độ đáp ứng điều kiện cơ sở vật chất của thư viện HUB so với tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA

Tiêu chuẩn AUN-QA	Tiêu chuẩn FIBAA	Điều kiện tại HUB	Nhận xét
Diện tích tối thiểu: 2,5 m ² /sinh viên. - Khu vực đọc: Cần có không gian đủ cho ít nhất 50% sinh viên thường xuyên sử dụng cùng lúc.	Diện tích tối thiểu: 2,5 m ² /sinh viên. - Không gian đọc: đủ cho ít nhất 50% sinh viên thường xuyên sử dụng cùng lúc.	- Diện tích khoảng 6666m ² cho hơn 3000 sinh viên thường xuyên (2,22 m ² /sinh viên) - Có khu vực đọc nhưng chưa đủ lớn, chưa đáp ứng được.	Cơ bản đã đạt tiêu chuẩn đề ra về diện tích cho mỗi sinh viên nhưng không gian đọc còn khá hạn chế.

3.2. Nguồn tài liệu học tập

3.2.1. Khái niệm nguồn tài liệu học tập

Tài liệu học tập (kể cả sách giáo khoa) là phương tiện học tập không thể thiếu được đối với người học. Trong số các phương tiện – tài liệu học tập đó thì sách giáo khoa được xem là phương tiện – tài liệu học tập quan trọng nhất đối với người học.

3.2.2. Bảng đánh giá mức độ đáp ứng điều kiện tài liệu học tập của thư viện HUB so với tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA

Tiêu chuẩn AUN-QA	Tiêu chuẩn FIBAA	Điều kiện tại HUB	Nhận xét
Đối với chương trình đại học: - Tối thiểu 10,000 đầu sách cho mỗi ngành. Đối với chương trình sau đại học: - Tối thiểu khoảng 5,000 đến 7,000 đầu sách cho mỗi chuyên ngành. - Cần tài liệu điện tử phong phú, đa dạng để sinh viên tiếp cận theo nhiều cách. Về số tạo chí học thuật:	Đối với chương trình đại học: - Tối thiểu 15,000 đầu sách cho mỗi ngành, với yêu cầu tài liệu phong phú hơn cho các lĩnh vực chuyên sâu. Đối với chương trình sau đại học: - Tối thiểu khoảng 7,000 đến 10,000 đầu sách, tùy	- Khoảng 47.000 đầu sách cho các bậc học (ước tính khoảng 5 đầu sách/sinh viên). - Có khoảng 359.000 đầu sách các loại. - Có khoảng 1.000 tài liệu điện tử. - Chưa có nhiều tạp chí học thuật trực tuyến.	Cơ bản đã đạt tiêu chuẩn đề ra, song cần cải thiện chất lượng và số tạp chí học thuật.

<p>Chương trình đại học: Tối thiểu từ 10-15 tạp chí học thuật hàng năm cho mỗi ngành.</p> <p>Chương trình sau đại học: Tối thiểu từ 5-10 tạp chí học thuật hàng năm, tùy theo lĩnh vực nghiên cứu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài liệu phải cập nhật thường xuyên và phù hợp với chương trình đào tạo hiện có. 	<p>thuộc vào chuyên ngành và nhu cầu nghiên cứu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phải có ít nhất 100 tạp chí học thuật trực tuyến. 		
---	--	--	--

3.3. Dịch vụ hỗ trợ sinh viên cho thư viện

3.3.1. Khái niệm dịch vụ hỗ trợ sinh viên

Là bộ phận cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho sinh viên về mọi mặt liên quan đến đời sống sinh viên, tư vấn và hỗ trợ giải quyết các vấn đề trong quá trình sinh hoạt, học tập cũng như lên kế hoạch tổ chức các sự kiện truyền thống và thường niên của nhà trường.

3.3.2. Bảng đánh giá mức độ đáp ứng điều kiện dịch vụ hỗ trợ sinh viên của thư viện HUB so với tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA

Tiêu chuẩn AUN-QA	Tiêu chuẩn FIBAA	Điều kiện tại HUB	Nhận xét
<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức sự kiện và hội thảo khuyến khích sử dụng thư viện và trải nghiệm sử dụng thư viện. - Cung cấp dịch vụ tư vấn giáo trình, tài liệu học tập cho sinh viên. - Thư viện hỗ trợ trực tiếp việc học tập thông qua việc cung cấp quyền truy cập vào tài liệu khóa học, cơ sở dữ liệu nghiên cứu và không gian học tập. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có tổ chức dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu, tư vấn học tập. - Khuyến khích tổ chức các hoạt động giáo dục và hội thảo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tổ chức một số sự kiện nhưng chưa thường xuyên và phổ biến trong sinh viên. - Có dịch vụ tư vấn kết hợp công nghệ 4.0 nhưng còn hạn chế. 	Đạt tiêu chuẩn

3.4. Nhân viên và người hỗ trợ thư viện

3.4.1. Khái niệm nhân viên và người hỗ trợ thư viện

Là các cán bộ, viên chức tham gia vào việc quản lí, bảo trì, hỗ trợ sinh viên và giúp cho thư viện hoạt động trọn tru hơn.

3.4.2. Bảng đánh giá mức độ đáp ứng điều kiện nhân viên và người hỗ trợ thư viện của thư viện HUB so với tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA

Tiêu chuẩn AUN-QA	Tiêu chuẩn FIBAA	Điều kiện tại HUB	Nhận xét
<ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 1 nhân viên/100 sinh viên. - Nhân viên cần được đào tạo thường xuyên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tối thiểu 1 nhân viên thư viện/100 sinh viên - Tối thiểu 70% nhân viên có bằng cấp trong lĩnh vực thư viện. 	<ul style="list-style-type: none"> - Có khoảng 10 nhân viên cho 5.000 sinh viên (1:500). - Chưa công bố tỷ lệ nhân viên có chuyên môn 	Chưa đạt tiêu chuẩn

3.5. Chăm sóc và hỗ trợ sinh viên của thư viện

3.5.1. Khái niệm chăm sóc và hỗ trợ sinh viên của thư viện

Là nhiều điều kiện kết hợp từ cơ sở vật chất, nhân lực thư viện ... nhằm tiếp nhận ý kiến, phản hồi và giúp sinh viên biết được quy trình hoạt động và cách sử dụng thư viện trọn tru, thuận tiện hơn.

3.5.2. Bảng đánh giá mức độ đáp ứng điều kiện chăm sóc và hỗ trợ sinh viên của thư viện của thư viện HUB so với tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA

Tiêu chuẩn AUN-QA	Tiêu chuẩn FIBAA	Điều kiện tại HUB	Nhận xét
<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện cần có hệ thống phản hồi từ sinh viên bằng phiếu đánh giá/bảng đánh giá trực tiếp hoặc qua ứng dụng. - Đánh giá định kỳ mức độ hài lòng của sinh viên bằng nhiều hình thức khác nhau, trực tiếp hoặc gián tiếp (khảo sát, phiếu đánh giá...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện cần tổ chức khảo sát hài lòng hàng năm bằng nhiều hình thức. - Đảm bảo phản hồi yêu cầu của sinh viên trong vòng tối đa 48 giờ cho yêu cầu, đánh giá của sinh viên. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chưa có hệ thống phản hồi chính thức. Chủ yếu nhận phản hồi từ những nhóm học tập khác hoặc gián tiếp qua các bài đánh giá, khảo sát của trường đưa ra. - Thời gian phản hồi chưa được quy định. Chủ yếu nhắc nhở về phản hồi mượn/trả sách và tài liệu. 	Chưa đạt tiêu chuẩn

Nhận xét tổng quát

- Những nội dung mà thư viện đại học Ngân hàng đã đạt chuẩn: dịch vụ hỗ trợ sinh viên, cơ sở vật chất, không gian học tập cho sinh viên

- Những nội dung mà thư viện đại học Ngân hàng cần cải thiện thêm: Tài liệu học tập, chăm sóc và hỗ trợ sinh viên, nhân viên và người hỗ trợ thư viện.

IV. GIẢI PHÁP NHẰM GIÚP THƯ VIỆN HUB ĐẠT CHUẨN AUN-QA VÀ FIBAA

Một là, Nâng cấp chất lượng cơ sở vật chất và cập nhật đa dạng hóa tài liệu. Việc nâng cấp cơ sở vật chất là rất quan trọng, cụ thể thư viện HUB cần phải thực hiện những điều sau:

- Tăng cường không gian tối thiểu cho sinh viên (thêm ít nhất 0,3 m²/sinh viên).
- Mở rộng không gian học tập, nghỉ ngơi cho sinh viên tại thư viện nhiều hơn.
- Tăng cường diện tích ngồi tối thiểu cho sinh viên.
- Có khu vực đọc nhiều hình thức hơn (ngồi, nằm...) và rộng rãi hơn.

Hai là, cập nhật đa dạng hóa tài liệu. Việc nâng cấp cơ sở vật chất là rất quan trọng, cụ thể thư viện HUB cần phải thực hiện những điều sau:

- Số tạp chí học thuật cần tăng cường nhiều hơn (theo tiêu chuẩn AUN - QA, FIBAA cần tăng thêm 40 - 50 tạp chí học thuật).

- Tài liệu cần nhiều hơn, đủ đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA VÀ FIBAA đưa ra.
- Tài liệu cần đa dạng về hình thức từ tài liệu giấy, tài liệu điện tử...
- Cần cập nhật cơ sở tạp chí, đầu sách thêm nhiều hơn (chỉ tái bản khoảng 5 năm trở lại đây) theo tiêu chuẩn.
- Cơ sở dữ liệu cần được chuẩn hóa và cập nhật liên tục, hiện đại hơn.

Ba là, tăng cường nâng cao chất lượng nhân viên thư viện, cụ thể cần có những biện pháp sau:

- Tăng cường số lượng nhân viên hỗ trợ thư viện: Theo tiêu chuẩn đặt ra, thư viện cần thêm ít nhất 5 - 10 nhân viên hỗ trợ nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn.

- Tổ chức các khóa đào tạo, chương trình học nâng cao trình độ cho nhân viên thư viện theo tiêu chuẩn của AUN-QA VÀ FIBAA đưa ra.

- Kiểm tra thường xuyên và liên tục nhằm duy trì và nâng cao chất lượng nhân viên thư viện.

- Kiểm tra các đánh giá, nhận xét từ khảo sát sinh viên về các vấn đề nhân viên thư viện để kịp thời thay đổi, chỉnh chính.

- Đào tạo nhân viên là một phần quan trọng không kém, cần tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn định kỳ về công nghệ thông tin, quản lý tài liệu và dịch vụ khách hàng, đồng thời khuyến khích nhân viên tham gia các hội thảo chuyên ngành để cập nhật kiến thức mới.

Bốn là, phát triển hơn nữa các chương trình chăm sóc và hỗ trợ sinh viên , cụ thể cần thực hiện như sau:

- Tổ chức nhiều cuộc thi học thuật, nghiên cứu mà tài liệu, sách chủ yếu từ thư viện (ít nhất 1-2 cuộc thi/năm học).

- Nâng cao chất lượng và tốc độ phản hồi thư viện từ các đánh giá của sinh viên.

- Cài đặt và phát triển ứng dụng, trang web về đánh giá chất lượng thư viện để sinh viên có thể đánh giá và nhận phản hồi nhanh hơn và dễ dàng hơn.

- Để đánh giá và cải thiện chất lượng dịch vụ, thư viện nên thiết lập khảo sát định kỳ để thu thập ý kiến của người dùng về dịch vụ, phân tích dữ liệu và công bố kết quả khảo sát công khai để sinh viên thấy rõ sự cải tiến.

- Xây dựng hệ thống đánh giá thư viện qua website, QR nhanh chóng và kịp thời hơn.

Khuyến khích sự tham gia của sinh viên cũng rất quan trọng; thư viện có thể tổ chức các sự kiện giao lưu như hội thảo và buổi tọa đàm về sách, cũng như thành lập nhóm tình nguyện viên từ sinh viên để tham gia vào các hoạt động của thư viện.

V. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TRONG TƯƠNG LAI

5.1. Hạn chế của nghiên cứu

- Chưa cập nhật được sự thay đổi về tiêu chuẩn đánh giá của hai kiểm định AUN-QA VÀ FIBAA thường xuyên và nhanh chóng.
- Đánh giá dựa trên điều kiện hiện tại của thư viện, chưa cập nhật nhiều đến những thay đổi đã và đang thực hiện.
- Nghiên cứu thiếu nhiều yếu tố về mức độ đánh giá của sinh viên tại trường nên đôi khi ;làm sai lệch 1 số khía cạnh của hoạt động nghiên cứu.
- Nhiều nghiên cứu mang tính định tính, chưa có các xác minh số liệu bằng các phương pháp đo lường số liệu (như khảo sát bảng, thang đo Likert...).

5.2. Hướng nghiên cứu trong tương lai.

- Tăng cường công tác kiểm tra chất lượng thường xuyên, liên tục đánh giá và lấy khảo sát từ sinh viên để cải thiện và nâng cao chất lượng cũng như tính cập nhật của nghiên cứu theo từng giai đoạn.
- Sử dụng số liệu và tài liệu mang tính cập nhật liên tục và xử lí nhanh hơn để đưa ra các tiêu chuẩn đạt/chưa đạt nhanh chóng và kịp thời hơn.
- Phát triển thêm các khảo sát và đánh giá của sinh viên để đưa ra nhiều góc nhìn phù hợp hơn cho điều kiện thay đổi của tiêu chí cũng như chất lượng thư viện hiện tại và trong tương lai.

VI. KẾT LUẬN CHUNG

Việc theo đuổi các đánh giá chất lượng đào tạo mà nổi bật là qua thư viện là xu thế phát triển các trường đại học hiện nay, đặc biệt là tiêu chuẩn AUN-QA và FIBAA. Với việc đánh giá nhiều tiêu chí dựa trên các khía cạnh khác nhau, trường Đại học Ngân hàng TP. HCM (HUB) đã cho thấy tiềm năng phát triển của mình qua việc đạt được, thậm chí là tốt hơn so với các tiêu chuẩn đánh giá hiện nay. Tuy vậy, nhiều nội dung

còn bất cập, chưa đạt được những tiêu chuẩn mà AUN-QA và FIBAA. Nhiều giải pháp được đưa ra trong ngắn hạn và dài hạn giúp HUB có thể đạt được, thậm chí nâng cao hơn cả tiêu chuẩn AUN-QA và FIBAA đề ra. Đó sẽ là tiền đề giúp HUB có thể tăng tính cạnh tranh, tiếp tục và trở thành trường đại học kinh tế tốp đầu tại Việt Nam về chất lượng, uy tín và thương hiệu giáo dục theo chuẩn quốc tế tốt hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. FIBAA. (2020). Quality Assurance in Higher Education. Truy cập từ <https://www.fibaa.org/en/>
- Đại học Ngân hàng TP.HCM. (2024). Báo cáo tự đánh giá chương trình đào tạo Tài chính và Ngân hàng theo chuẩn AUN-QA.
- Đoàn đánh giá ngoài theo chuẩn AUN-QA. (2024). Thông báo về đợt đánh giá ngoài chương trình đào tạo tại trường Đại học Ngân hàng TP. HCM.
2. Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Ngân hàng. (2024). Hướng dẫn sử dụng thư viện cho sinh viên.
3. Nâng cao chất lượng thư viện đại học theo chuẩn AUN-QA và FIBAA. Tạp chí Giáo dục và Đào tạo, 12(3), 45-58.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam. (2021). Quy định về kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Truy cập từ <http://www.moet.gov.vn>
5. Cơ sở vật chất. (n.d.). Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. Truy cập từ <https://tuyensinh.hub.edu.vn/he-dao-tao/co-so-vat-chat-102.html>

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH NHẰM XÂY DỰNG NỀN TẢNG CHO LIÊN THÔNG THƯ VIỆN GIỮA CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Lê Văn Hiếu¹, Phạm Thị Trà¹

Thư viện Trường đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, hieulv@hcmue.edu.vn

Tóm tắt:

Nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện số là yếu tố then chốt để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng tin trong môi trường giáo dục hiện đại. Đặc biệt, để phục vụ nhu cầu liên thông thư viện giữa các trường sư phạm, việc tìm hiểu quan điểm của người dùng tin về dịch vụ thư viện số để cải tiến chất lượng là vấn đề tiên quyết hiện nay. Bằng phương pháp phân tích định lượng và tổng hợp tài liệu, bài viết trình bày tổng quan về dịch vụ thư viện số, liên thông thư viện; mức độ sử dụng và kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện số của người dùng tin. Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện số tại trường đại học sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh. Đây là nền tảng quan trọng để thực hiện việc liên thông thư viện giữa các trường đại học sư phạm tại Việt Nam.

Từ khóa: Dịch vụ thư viện số, Thư viện đại học, Liên thông thư viện.

1. Giới thiệu

Trong thời đại công nghệ 4.0, việc học tập và nghiên cứu của người dùng tin (NDT) ngày càng phụ thuộc vào tài nguyên thông tin số và các công cụ trực tuyến (Atkinson, 2021). Do đó, các thư viện cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ có sử dụng công nghệ mới nhằm cung cấp khả năng truy cập phù hợp nhu cầu, thị hiếu của NDT. Trước bối cảnh này, các dịch vụ thư viện số (DVTVS) trở nên phổ biến tại các thư viện, đặc biệt là thư viện đại học. Đối với các trường đại học sư phạm, DVTVS không chỉ phục vụ nhu cầu học tập của NDT mà còn góp phần nâng cao năng lực nghiên cứu và phát triển kỹ năng số cho đội ngũ giáo viên tương lai. Tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, mặc dù DVTVS đã được triển khai, nhưng chất lượng dịch vụ vẫn còn nhiều điểm cần cải thiện, đặc biệt là về sự đa dạng của tài nguyên thông tin số, tốc độ truy cập, giao diện thân thiện với người dùng và khả năng hỗ trợ cho NDT. Việc nâng cao chất lượng DVTVS tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh là vấn đề cần chú trọng. Chất lượng DVTVS tốt không những đáp ứng tốt hơn nhu cầu của NDT mà còn tạo tiền đề cho việc xây dựng mạng lưới liên thông giữa thư viện các trường đại học sư phạm, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học trong hệ thống các trường đại học sư phạm trên toàn quốc.

2. Tổng quan về dịch vụ thư viện số và liên thông thư viện

2.1. Dịch vụ thư viện số

2.1.1. Khái niệm dịch vụ thư viện số

Dịch vụ thư viện số đã thay đổi cách thức truy cập, chia sẻ và lưu trữ thông tin trong môi trường giáo dục hiện đại, đồng thời cung cấp nhiều nguồn tài nguyên thông tin đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của NDT. Hiện nay, chưa có một định nghĩa thống nhất nào về DVTVS. Từ điển IGI Global giải nghĩa việc ứng dụng công nghệ thông tin vào dịch vụ thư viện được xem là DVTVS. Mặt khác, DVTVS còn được xem là các dịch vụ bổ sung đi kèm với nguồn tài nguyên số nhằm hỗ trợ NDT trong quá trình tìm kiếm thông tin (Choi, 2006). Với quan điểm rộng hơn, Khachatryan (2014) phân tích DVTVS là các dịch vụ được cung cấp trên thư viện số (TVS) hoặc tại thư viện truyền thống. Đây là các dịch vụ có thể được sử dụng trên máy tính để bàn, máy tính xách tay, máy tính bảng hoặc điện thoại thông minh được trang bị các công nghệ, ứng dụng hỗ trợ hoặc có kết nối Internet. DVTVS có thể là các dịch vụ có các tính năng chính gồm: mục lục trực tuyến cho phép NDT tìm kiếm và truy xuất thông tin một cách hiệu quả, đồng thời cung cấp các tính năng nâng cao như đặt trước, gia hạn tài liệu trực tuyến cũng như các trạng thái khả dụng của tài liệu, thông tin theo thời gian thực; tham khảo số cung cấp các hỗ trợ ảo từ thủ thư thông qua nhiều kênh truyền thông khác nhau như trò chuyện trực tiếp và email; phổ biến thông tin có chọn lọc giúp NDT luôn cập nhật các chủ đề quan tâm, ... (Lisedu Network, 2023).

Tóm lại, có thể hiểu DVTVS là dịch vụ thư viện được tạo lập và cung cấp trong môi trường ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT). DVTVS có thể được cung cấp tại thư viện truyền thống thông qua các phương tiện kỹ thuật số hoặc được cung cấp bởi TVS dựa trên nguồn tài nguyên thông tin số có sẵn nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu tin của NDT.

2.1.2. Chất lượng dịch vụ thư viện số

Chất lượng DVTVS đề cập đến hiệu quả và khả năng đáp ứng của các dịch vụ có thể truy cập qua internet đến thư viện số và kho lưu trữ thông tin số. Khái niệm này bao gồm nhiều yếu tố như: sự hài lòng của NDT, khả năng truy cập, độ tin cậy và trải nghiệm của NDT khi tương tác với các nguồn tài nguyên thông tin số. Chất lượng DVTVS được hiểu là mức độ mà các dịch vụ này đáp ứng kịp thời hoặc vượt quá mong đợi của NDT (Siregar và Syam, 2024). Chất lượng DVTVS rất quan trọng để nâng cao sự hài lòng của NDT và thúc đẩy việc truy xuất thông tin hiệu quả. Chất lượng này được đánh giá thông qua nhiều mô hình khác nhau như: SERVQUAL, LibQUAL, ... (Cane, 2021). Việc đánh giá chất lượng giúp các thư viện xác định khoảng cách giữa kỳ vọng của NDT và việc cung cấp DVTVS thực tế, từ đó đề ra định hướng cải tiến phù hợp (Sarmah và Singh, 2021). Tóm lại, việc nhấn mạnh vào chất lượng DVTVS là điều cần thiết để thúc đẩy trải nghiệm tích cực của NDT và đảm bảo rằng các thư viện luôn cải tiến và phù hợp với một thế giới ngày càng chuyển đổi số. Việc cải thiện liên tục chất lượng DVTVS không chỉ nâng cao sự hài lòng của NDT mà còn góp phần vào hiệu quả chung của hoạt động thư viện.

2.2. Liên thông thư viện

Luật thư viện 2019 giải nghĩa “Liên thông thư viện là hoạt động liên kết, hợp tác giữa các thư viện nhằm sử dụng hợp lý, hiệu quả tài nguyên thông tin, tiện ích thư viện, kết quả xử lý tài nguyên thông tin, sản phẩm thông tin thư viện và dịch vụ thư viện”. Trong bối cảnh của thư viện các trường đại học sư phạm hiện nay, liên thông thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết nhu cầu của sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu cho các tài nguyên thông tin còn thiếu hụt tại mỗi trường. Kết quả liên thông giúp thu hẹp khoảng cách giữa các trường trong việc tiếp cận thông tin (Masion và Diaz, 2024).

Đồng thời, việc đẩy mạnh mạng lưới liên thông giữa các thư viện có thể dẫn đến sự cộng tác và chia sẻ tài nguyên thông tin, mang lại lợi ích cho toàn thể cộng đồng học thuật (ACRL, 2017). Dịch vụ thư viện số đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự cộng tác và chia sẻ như ACRL đã đề cập.

Tại Việt Nam, liên thông thư viện có nhiều bước tiến đáng kể, nhất là sau khi Luật Thư viện năm 2019 có hiệu lực. Tuy nhiên, việc triển khai vẫn gặp nhiều thách thức, đặc biệt là trong thống nhất chính sách và hạ tầng công nghệ.

Các thư viện chủ yếu liên thông theo 2 mô hình chính là “mô hình hợp tác tập trung” hoặc “mô hình phân tán”. Cụ thể, với “mô hình hợp tác tập trung” các thư viện sử dụng chung một hệ thống với chính sách thống nhất, do một đơn vị chủ trì quản lý. Đồng thời, mô hình này đảm bảo chuẩn hóa dữ liệu và tối ưu hóa việc chia sẻ tài nguyên, nhưng yêu cầu cao về kinh phí và sự đồng bộ trong hệ thống. Còn đối với “mô hình phân tán” các thư viện duy trì quyền tự chủ và liên kết thông qua một hệ thống tìm kiếm chung. Mô hình này linh hoạt, dễ triển khai nhưng thiếu thống nhất trong chính sách, gây khó khăn cho NDT (Đỗ Văn Hùng, 2017). Về góc độ quản lý liên thông, các thư viện có thể xem xét áp dụng “quản lý theo đơn vị” - mỗi thư viện tự vận hành và ban hành chính sách riêng, đảm bảo tính linh hoạt nhưng cũng dễ dẫn đến chồng chéo trong quy trình; hoặc “quản lý theo nhóm công việc” - các thư viện liên kết theo hệ thống chung, có sự phân công rõ ràng giữa các cấp quản lý, giúp tối ưu hóa quy trình nhưng cũng có thể gây quá tải trong xử lý công việc (Bùi Thu Hằng & các cộng sự, 2019). Trong thực tiễn, mô hình liên thông thư viện chuyên ngành kỹ thuật “STE Consortium” do Đại học Bách Khoa Hà Nội khởi xướng năm 2019 với 25 thành viên đã cho thấy sự liên hiệp bình đẳng, trong đó các thành viên chia sẻ tài nguyên chung qua cổng OAI-PMH. Với phương châm phát triển bền vững và đa dạng hóa hợp tác, mô hình này giúp người dùng tiếp cận nguồn tin phong phú, hỗ trợ học tập, nghiên cứu và đổi mới sáng tạo (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2019). Bên cạnh đó, mô hình liên kết thư viện dựa trên việc liên thông nguồn học liệu bằng cách sử dụng phần mềm kết nối và cổng tìm kiếm tập trung cũng đã được triển khai hiệu quả tại các thư viện đại học thành viên thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

Nhìn chung, việc liên thông thư viện tại Việt Nam chủ yếu phát triển theo hai hướng: hợp tác tập trung và phân tán. Việc lựa chọn mô hình phù hợp phụ thuộc vào

quy mô, khả năng tài chính, mức độ hợp tác, nhu cầu của NDT và chính sách hỗ trợ của mỗi thư viện.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp gồm khảo sát bản hỏi và phân tích dữ liệu thứ cấp gồm:

Phương pháp khảo sát bản hỏi: Nghiên cứu thực hiện khảo sát trực tuyến thông qua ứng dụng Google Form đối với cán bộ - giảng viên, học viên sau đại học và sinh viên trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh. Với mẫu tổng thể là 15.300, nghiên cứu áp dụng công thức tính mẫu của Yamane thu được kích thước mẫu là 390 mẫu. Kết quả khảo sát thu về 430 mẫu đạt tỷ lệ 110% và đảm bảo tỷ lệ mẫu từ tất cả các nhóm đối tượng (chọn mẫu ngẫu nhiên đối với nhóm cán bộ, giảng viên và học viên cao học; chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo khoa đối với nhóm sinh viên). Nội dung khảo sát bao gồm: mức độ sử dụng DVTVS và đánh giá của NDT về chất lượng. Đối với nội dung đánh giá chất lượng DVTVS, nghiên cứu đã chọn mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ cho thư viện đại học Việt Nam được hiệu chỉnh từ LibQual do tác giả Bùi Thị Thanh Diệu (2018) đề xuất để xây dựng bản hỏi với bốn nhóm yếu tố: Nhân viên thư viện (NVTV), tài nguyên thông tin (TNTT), kiểm soát dịch vụ và môi trường thư viện.

Phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp: Phân tích những số liệu liên quan đến các nội dung nghiên cứu bao gồm: báo cáo thống kê lượt truy cập các phần mềm, báo cáo tổng kết hoạt động thư viện, ...

Phương pháp phân tích dữ liệu: Excel được sử dụng để hỗ trợ phân tích các dữ liệu định lượng thu thập được. Sau khi thực hiện xong khảo sát, dữ liệu thu thập trên Google Form sẽ được trích xuất và xử lý dựa vào các tính năng của Excel như thống kê tần suất, tỷ lệ phần trăm (%) của từng nội dung khảo sát.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Sau khi thu thập, phân tích dữ liệu khảo sát và dữ liệu thứ cấp kết quả nghiên cứu được trình bày tập trung vào ba nội dung chính: mức độ sử dụng DVTVS của NDT; kết quả đánh giá của NDT về chất lượng DVTVS; các đề xuất nâng cao chất lượng DVTVS dựa trên đánh giá của NDT để tạo nền tảng liên thông thư viện.

4.1. Mức độ sử dụng dịch vụ thư viện số

Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ NDT sử dụng DVTVS chưa cao. Cụ thể, chỉ có 295 NDT có sử dụng DVTVS (chiếm 69%) và 135 NDT chưa sử dụng DVTVS (chiếm 31%). Dữ liệu thứ cấp cũng cho kết quả tương ứng khi kết quả thống kê lượt NDT truy cập các phần mềm quản lý một số DVTVS có tỷ lệ truy cập ở mức 2% đến 21.5% (Bảng 1).

Bảng 1. Thống kê lượt truy cập từ báo cáo sử dụng phần mềm

STT	Tên phần mềm	Thời gian	Lượt sử dụng	Bình quân lượt sử dụng/tổng số NDT (%)
1	Sierra		184.815	11.6
2	Dspace		167.311	10.5
3	Encore	05/2023 - 06/2024	342.172	21.5
4	LDAP		32.534	2.0
5	Webpac Pro		119.131	7.5
6	Sierraplus		179.633	11.3

(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh năm 2024)

Bên cạnh đó, mức độ sử dụng DVTVS theo đối tượng phục vụ cũng có sự khác biệt (bảng 2).

Bảng 2. Mức độ sử dụng dịch vụ thư viện số theo đối tượng phục vụ

STT	Đối tượng phục vụ	Tổng số NDT tham gia khảo sát	Có sử dụng DVTVS		Không sử dụng DVTVS	
			Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Cán bộ - giảng viên	21	15	71.4	6	28.6
2	Học viên sau đại học	27	23	85.2	4	14.8
3	Sinh viên năm 1	122	74	60.7	48	39.3
4	Sinh viên năm 2	95	65	68.4	30	31.6
5	Sinh viên năm 3	91	63	69.2	28	30.8
6	Sinh viên năm 4	74	55	74.3	19	25.7
TỔNG CỘNG		430	295	68.6	135	31.4

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Quan sát bảng 2 cho thấy rõ đối tượng NDT là học viên sau đại học sử dụng DVTVS nhiều nhất (85.2%), kế đến là cán bộ - giảng viên (71.4%) và cuối cùng là nhóm NDT sinh viên. Đối với NDT sinh viên tỷ lệ sử dụng DVTVS tăng dần từ năm nhất đến năm tư với tỷ lệ từ 60.7% đến 74.3%. Có thể thấy rằng, học viên sau đại học phần lớn đã quen với việc sử dụng thư viện trước đó, đồng thời họ cần nhiều tài liệu cho hoạt

động nghiên cứu trong điều kiện giới hạn về thời gian và hầu hết đối tượng này đều có thiết bị di động như laptop để phục vụ học tập, nghiên cứu. Do đó, họ quan tâm đến DVTVS nhiều hơn. Ngược lại, sinh viên năm nhất là đối tượng ít sử dụng DVTVS nhất (39.3%), nguyên nhân xuất phát từ khả năng tiếp cận của sinh viên năm nhất đối với DVTVS chưa cao, chưa biết nhiều đến các DVTVS và các bạn chưa có nhiều nhu cầu tìm kiếm thông tin như sinh viên năm 2,3,4.

Từ kết quả khảo sát mức độ sử dụng DVTVS của NDT, nghiên cứu có bảng thống kê chi tiết về tần suất sử dụng ở nhóm đối tượng có sử dụng DVTVS như sau:

Bảng 3. Mức độ sử dụng dịch vụ thư viện số đối với người dùng tin có sử dụng

Dịch vụ thư viện số	Rất thường xuyên (%)	Thường xuyên (2-3 lần/tuần) (%)	Thỉnh thoảng (3-5 lần/tháng) (%)	Hiếm khi (%)	Chưa sử dụng (%)
Mục lục trực tuyến OPAC	13.6	23.0	44.7	15.3	3.4
Tham khảo số	6.1	20.3	39.3	24.1	10.2
Cung cấp thư mục trực tuyến	12.9	25.4	44.1	13.9	3.7
Dịch vụ nghe nhìn	7.4	24.4	34.6	20.7	12.9
Cung cấp thông tin số có chọn lọc	10.2	27.1	40.7	16.6	5.4
Truy cập internet	22.7	28.9	35.9	10.5	2.0
Truy cập tài nguyên dựa trên web	16.3	29.5	41.0	10.8	2.4
Truy cập sách điện tử	12.5	29.8	40.0	12.5	5.2
Truy cập tạp chí điện tử	11.5	24.4	42.7	14.9	6.5
Truy cập khóa luận, luận văn, luận án	13.9	29.5	39.7	11.1	5.8
Lưu trữ số	9.2	24.7	38.3	17.6	10.2
Cung cấp không gian và tiện ích	12.5	31.2	37.3	12.5	6.5

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Dữ liệu tại Bảng 3 cho thấy, hầu hết DVTVS của Thư viện đều được NDT sử dụng ở mức “thỉnh thoảng” là cao nhất. Đây là kết quả chưa thực sự tốt, thư viện cần cải thiện DVTVS để mức độ sử dụng cao nhất của NDT ở mức “thường xuyên” trở lên.

Đồng thời, có ba DVTVS thư viện đã triển khai nhưng tỷ lệ NDT “rất thường xuyên” sử dụng ở mức thấp nhất trong năm mức độ đánh giá là “tham khảo só”, “dịch vụ nghe nhìn”, “lưu trữ só”. Có thể thấy rằng, ba DVTVS này chưa thu hút được nhiều sự quan tâm của NDT. Như vậy, mức độ sử dụng DVTVS của NDT chưa cao, Thư viện cần dựa trên kết quả trên để xây dựng các biện pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng DVTVS.

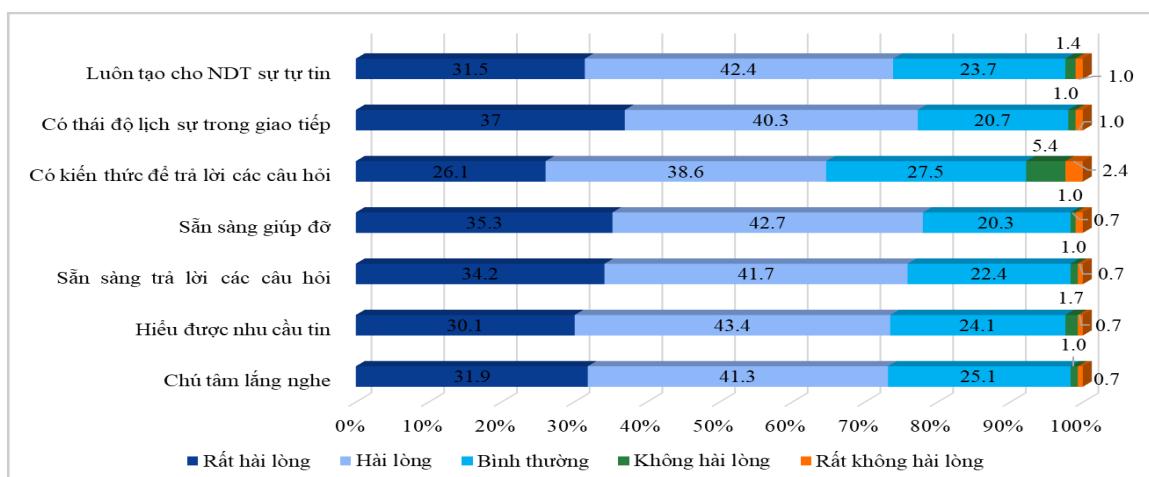
4.2. Chất lượng dịch vụ thư viện số tại trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh

Nhằm đánh giá chất lượng DVTVS dựa trên cảm nhận và sự hài lòng của NDT, nghiên cứu tiến hành khảo sát đánh giá của NDT có sử dụng DVTVS về bốn nhóm tiêu chí gồm: nhân viên thư viện, tài nguyên thông tin, kiểm soát dịch vụ và môi trường thư viện. Mỗi nhóm tiêu chí có nhiều yếu tố cụ thể và được 295 NDT trả lời có sử dụng DVTVS (trong tổng số 430 NDT tham gia khảo sát) đánh giá thông qua cảm nhận cá nhân.

4.2.1. Nhân viên thư viện

Từ góc độ của NDT về NVTV, nghiên cứu đặt ra nhiều câu hỏi liên quan đến các yếu tố phục vụ của NVTV trong quá trình cung cấp dịch vụ. Kết quả thu được thể hiện ở Hình 1.

Hình 1. Đánh giá của người dùng tin về nhân viên thư viện



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trong các tiêu chí đánh giá NVTV, kết quả khảo sát cho thấy NDT hài lòng với NVTV ở các tiêu chí như “sẵn sàng giúp đỡ” và “có thái độ lịch sự trong giao tiếp” với tỷ lệ cộng dồn từ *bình thường* đến *rất hài lòng* lần lượt là 98.3% và 98%. Ngược lại, NDT tỏ ra không hài lòng nhất với NVTV ở tiêu chí “có kiến thức để trả lời các câu hỏi” với tỷ lệ 7.8% (cộng dồn *không hài lòng* và *rất không hài lòng*).

Báo cáo hoạt động thư viện năm 2022, 2023 cũng góp phần củng cố kết quả đánh giá về NVTV (Bảng 4).

Bảng 4. Mức độ hài lòng của người dùng tin về thái độ phục vụ và chất lượng hỗ trợ của nhân viên thư viện

Mức độ	Tỉ lệ (%)	
	Năm 2022	Năm 2023
Rất hài lòng	49.2	40.4
Hài lòng	34.8	38.4
Bình thường	11.9	19.5
Không hài lòng	1.6	0.8
Rất không hài lòng	2.5	1.0

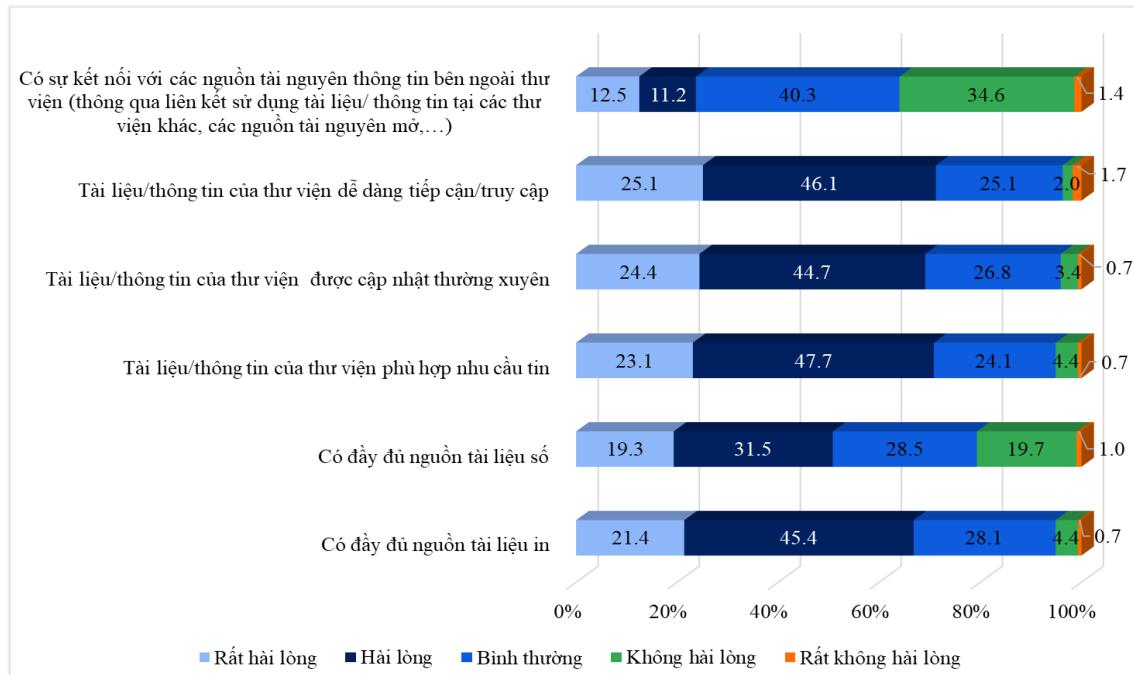
(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh năm 2022, 2023)

Số liệu tại Bảng 4 cho thấy NDT khá hài lòng về thái độ phục vụ và chất lượng hỗ trợ của NVTW. Năm 2023, tỷ lệ không hài lòng của NDT có giảm từ 4.1% xuống 1.8% (cộng dồn mức độ *không hài lòng* và *rất không hài lòng*). Dữ liệu này cho thấy chất lượng hỗ trợ của NVTW được cải thiện hơn theo thời gian. Tuy nhiên, thư viện vẫn cần lưu ý các tiêu chí NDT còn chưa hài lòng để có những biện pháp phù hợp trong cập nhật kiến thức của NVTW và đổi mới cách thức cung cấp DVTVS nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của NDT trong bối cảnh học thuật số hiện nay.

4.2.2. Tài nguyên thông tin

Kết quả đánh giá của NDT về TNTT được thể hiện ở Hình 2.

Hình 2. Đánh giá của người dùng tin về tài nguyên thông tin



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Kết quả tại Hình 2 cho thấy NDT khá hài lòng với TNTT ở các tiêu chí: dễ dàng tiếp cận, cập nhật thường xuyên, phù hợp với nhu cầu tin và có đầy đủ nguồn tài liệu in với trung bình tỷ lệ đánh giá khoảng 95.3% (cộng dồn từ mức độ *bình thường* đến mức độ *rất hài lòng*). Tuy nhiên, 02 tiêu chí về TNTT mà NDT có mức độ không hài lòng cao (cộng dồn mức độ *không hài lòng* và *rất không hài lòng*) gồm: sự kết nối TNTT bên ngoài thư viện (36%) và có đầy đủ nguồn tài liệu số (20.7%).

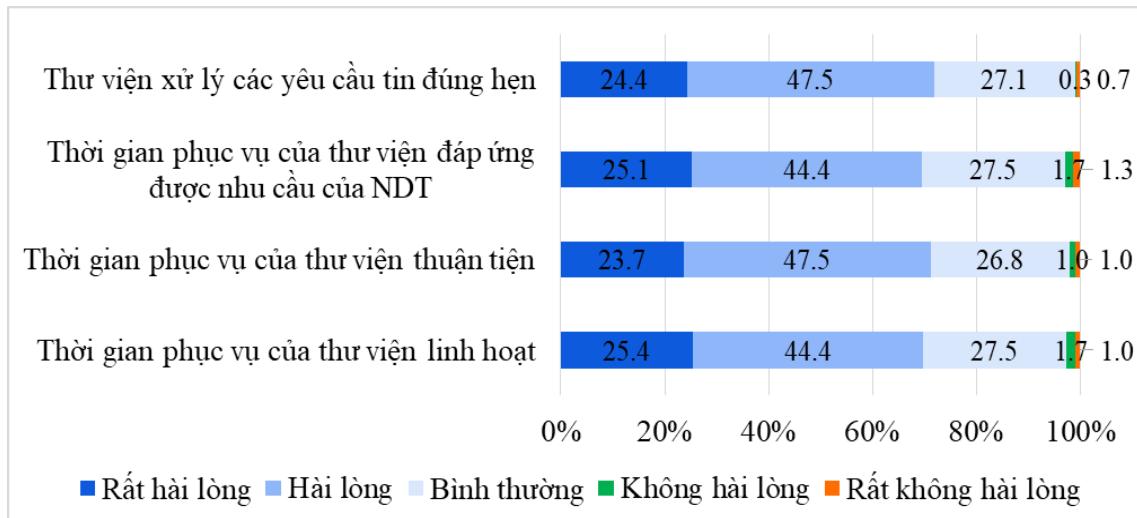
Có thể khẳng định rằng, TNTT của thư viện phong phú và khá phù hợp đối với nguồn tài liệu in nhưng chưa đầy đủ với nguồn tài liệu số và các nguồn tài liệu liên kết ngoài thư viện. Thư viện cần khắc phục các tồn tại và xây dựng kế hoạch bổ sung nguồn tài liệu số; liên kết, mở rộng nguồn TNTT bên ngoài thư viện để đáp ứng tốt hơn NCT của NDT.

4.2.3. Kiểm soát dịch vụ

Để xác định chất lượng DVTVS thông qua tiêu chí kiểm soát dịch vụ, nghiên cứu tiến hành khảo sát NDT trên ba khía cạnh cụ thể: thời gian phục vụ; hoạt động huấn luyện, hỗ trợ; khả năng tương tác với dịch vụ.

- ◆ *Thời gian phục vụ*

Hình 3. Đánh giá của người dùng tin về khía cạnh thời gian phục vụ



(*Nguồn: Tác giả tổng hợp*)

Quan sát kết quả tại Hình 3 có thể khẳng định NDT có cảm nhận khá đồng đều và hài lòng về các yếu tố về thời gian phục vụ, tỷ lệ NDT không hài lòng và rất không hài lòng rất thấp (dưới 3%). Trong đó, yếu tố “xử lý yêu cầu đúng hẹn” được NDT đánh giá cao nhất với tỷ lệ cộng dồn mức hài lòng đến rất hài lòng chiếm 71.9%. Kế đến là “thời gian phục vụ của thư viện thuận tiện” chiếm 71.2%, “thời gian phục vụ của thư viện linh hoạt” (69.8%) và “thời gian phục vụ của thư viện đáp ứng được nhu cầu của NDT” chiếm 69.5%. Các tỷ lệ này khá cao và đạt 2/3 số lượng NDT khảo sát.

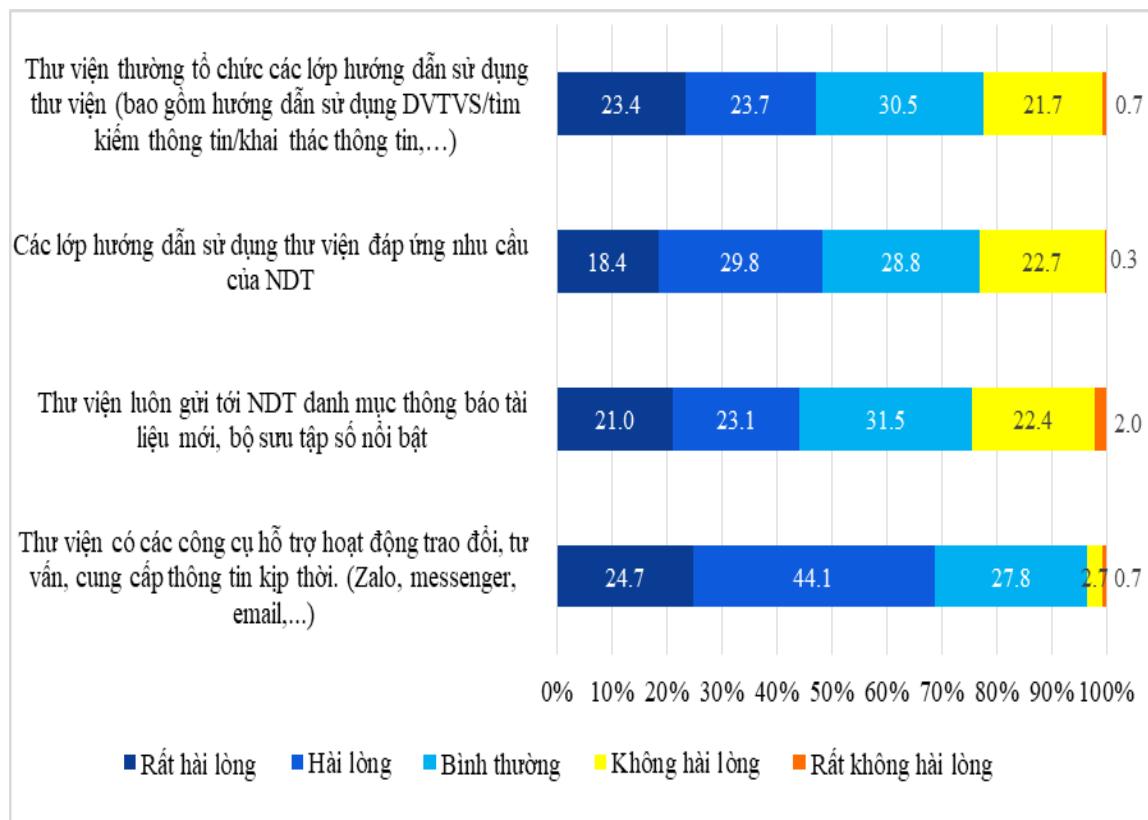
Báo cáo kết quả hoạt động thư viện 2022, 2023 cũng cho thấy rằng bên cạnh thời gian phục vụ trong giờ hành chính, thư viện phục vụ ngoài giờ tất cả buổi trưa và thứ bảy trong suốt năm học. Đồng thời các DVTVS số trực tuyến cũng cung cấp khả năng

truy cập và hỗ trợ NDT thông qua Email, Zalo, Facebook mọi lúc, mọi nơi. Đây cũng là yếu tố củng cố kết quả NDT đánh giá cao về thời gian phục vụ.

- ♦ *Hoạt động huấn luyện, hỗ trợ*

Đối với khía cạnh huấn luyện, hỗ trợ có bốn tiêu chí được nghiên cứu đánh giá (Hình 4)

Hình 4. Đánh giá của người dùng tin về khía cạnh huấn luyện, hỗ trợ.



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trong bốn tiêu chí được đánh giá, tiêu chí “*Thư viện có các công cụ hỗ trợ hoạt động trao đổi, tư vấn, cung cấp thông tin kịp thời*” được NDT đánh giá cao nhất với tỷ lệ cộng dồn từ mức độ bình thường, hài lòng đến rất hài lòng chiếm 96,6%. Các tiêu chí còn lại có tỷ lệ hài lòng thấp hơn, dao động từ 75,6% đến 77,6 % (cộng dồn từ mức độ bình thường, hài lòng đến rất hài lòng). Trong đó, một bộ phận NDT không hài lòng và rất không hài lòng khía cạnh huấn luyện, hỗ trợ ở các yếu tố “*thư viện luôn gửi tới NDT danh mục thông báo tài liệu mới, bộ sưu tập số nổi bật*” (24,4%); “*các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện đáp ứng nhu cầu của NDT*” (23,0%) và “*thư viện thường tổ chức các lớp hướng dẫn sử dụng thư viện (bao gồm hướng dẫn sử dụng DVTVS/tìm kiếm thông tin/khai thác thông tin,...)*” (22,4%). Điều này cho thấy, hoạt động huấn luyện, hỗ trợ tương đối đáp ứng được nhu cầu của NDT với ¾ số lượng NDT tham gia đánh giá từ mức bình thường trở lên.

Phân tích số liệu thống kê của thư viện về sử dụng các hoạt động hỗ trợ vào năm 2023 (Bảng 5) cũng cho thấy rõ thư viện có nhiều công cụ hỗ trợ như Email, Fanpage, Chatbox, Zalo, Website và được NDT quan tâm sử dụng.

Bảng 52. Thống kê bạn đọc sử dụng các hoạt động hỗ trợ của thư viện năm 2023

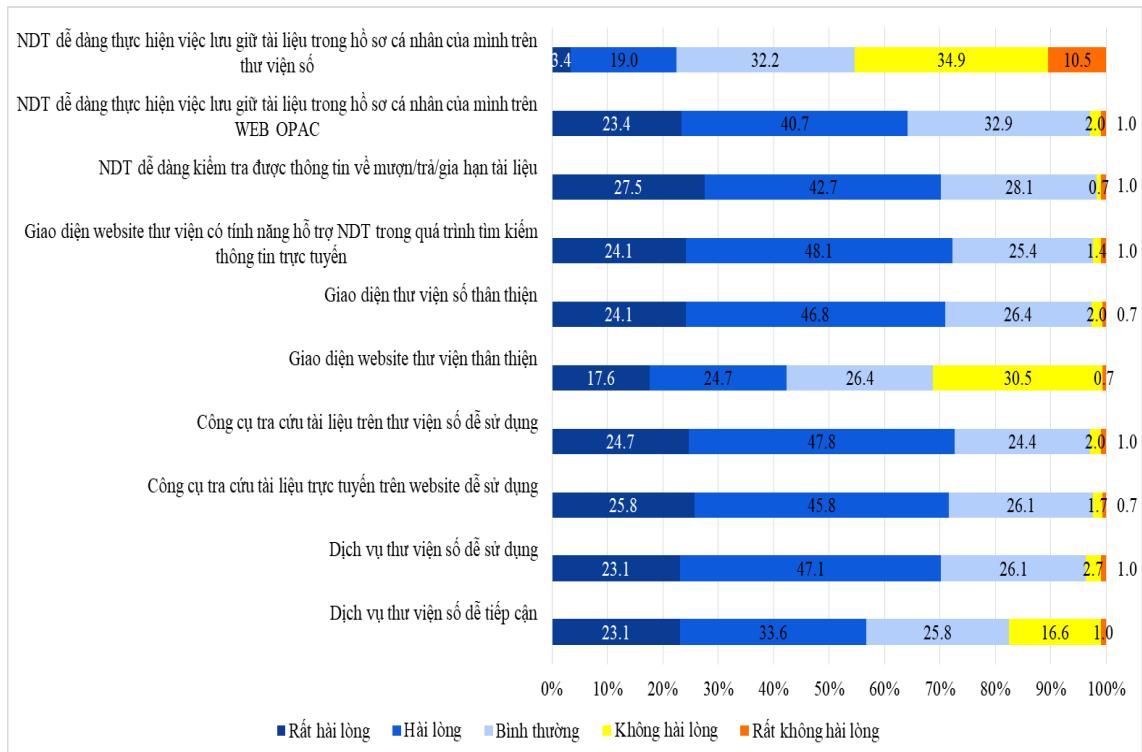
Nội dung	Tần suất	Tỷ lệ (%)
Hỗ trợ NDT qua email	125	23.0
Hỗ trợ NDT qua fanpage	168	30.9
Hỗ trợ NDT qua chatbox trên website	87	16.0
Hỗ trợ NDT qua điện thoại/Zalo	52	9.6
Các nội dung hỗ trợ sử dụng thư viện trực tuyến trên website	73	13.4
Không biết và chưa sử dụng	39	7.1
Tổng:	544	100

(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. HCM năm 2023)

Số liệu thống kê tại Bảng 5 cho thấy chỉ có 7.1% NDT không biết và chưa sử dụng các hoạt động hỗ trợ của thư viện. Kết hợp kết quả khảo sát và dữ liệu thứ cấp có thể kết luận rằng: việc hỗ trợ NDT qua các công cụ hỗ trợ đang được thực hiện rất tốt. Tuy nhiên, các hoạt động huấn luyện cho NDT vẫn còn một số vấn đề cần cải thiện để NDT kiểm soát dịch vụ ngày càng tốt hơn.

♦ *Khả năng tương tác với dịch vụ*

Về khía cạnh tương tác với dịch vụ, NDT đã có những đánh giá theo từng yếu tố cụ thể (xem Hình 5).

Hình 5. Đánh giá của người dùng tin về khía cạnh tương tác với dịch vụ

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Số liệu thể hiện ở Hình 5 cho thấy NDT khá hài lòng ở các tiêu chí: “công cụ tra cứu tài liệu trên TVS dễ sử dụng” (72.5%), “giao diện website thư viện có tính năng hỗ trợ NDT trong quá trình tìm kiếm thông tin trực tuyến” (72.2%), “công cụ tra cứu tài liệu trực tuyến trên website dễ sử dụng” (71.6%), DVTVS dễ sử dụng” và “NDT dễ dàng kiểm tra được thông tin về mượn/trả/gia hạn tài liệu” chiếm (70.2%).

Bên cạnh các tiêu chí được đánh giá cao, có 3 tiêu được đánh giá thấp nhất với tỷ lệ cộng dồn từ mức không hài lòng đến rất không hài lòng “NDT dễ dàng thực hiện việc lưu giữ tài liệu trong hồ sơ cá nhân của mình trên TVS” (45,4%), “giao diện website thư viện thân thiện” (31,2%) và “DVTVS dễ tiếp cận” (17,6%). Nguyên nhân NDT không hài lòng ở 03 tiêu chí này trong thư viện hiện nay phần lớn do vấn đề quản trị website chưa thu hút. Đồng thời, các kênh thông tin truyền thông của thư viện chưa thường xuyên quảng bá DVTVS trực quan, sinh động đến NDT.

Kết quả khảo sát và đánh giá hoạt động thư viện năm 2023 về các vướng mắc của NDT khi tương tác với website và các công cụ tra cứu (bảng 6) cũng làm rõ thêm kết quả về khía cạnh NDT tương tác với dịch vụ.

Bảng 6. Ý kiến phản ánh của người dùng tin về Website và các công cụ tra cứu

STT	Ý kiến của NDT	Tần suất ý kiến
1	Hình thức, giao diện website cần trực quan hơn, hiển thị đẹp hơn và dễ sử dụng hơn.	30
2	Công cụ tra cứu đôi lúc không tra cứu được tài liệu	25
3	Thư viện số đôi lúc truy cập không được, cần khắc phục	18

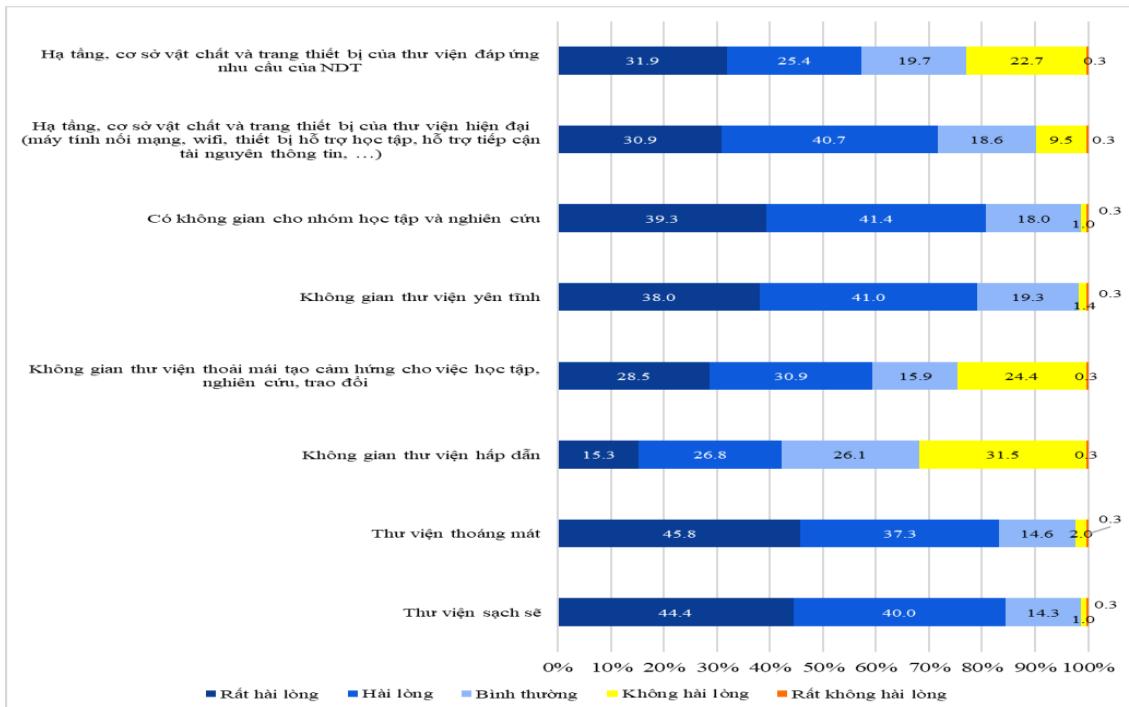
(Nguồn: Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. HCM năm 2023)

Nhìn chung, khía cạnh tương tác với DVTVS của NDT hiện nay tương đối tốt. Tuy nhiên cũng tồn tại số ít hạn chế cần khắc phục. Trong đó việc cải thiện website, nâng cấp tốc độ truy cập của TVS và các công cụ tra cứu là các điểm nhấn cần quan tâm để nâng cao chất lượng dịch vụ.

4.2.4. Môi trường thư viện

Môi trường thư viện có vai trò quan trọng ảnh hưởng đến trải nghiệm của NDT và hiệu quả của các hoạt động thư viện. Có nhiều yếu tố cần xem xét khi đánh giá môi trường thư viện (Hình 6).

Hình 6. Đánh giá của người dùng tin về môi trường thư viện



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Đối với tiêu chí đánh giá về môi trường thư viện, dữ liệu khảo sát trình bày trong biểu đồ 7 cho thấy NDT đánh giá cao tiêu chí này ở nhiều yếu tố. Trong đó, có năm yếu tố được đánh giá rất cao (tỷ lệ cộng dồn từ mức bình thường, hài lòng đến rất hài lòng chiếm trên 90%) bao gồm: “thư viện sạch sẽ” và “có không gian cho nhóm học tập và nghiên cứu” chiếm 98.7%, “Không gian thư viện yên tĩnh” chiếm 98.3%, “thư viện thoáng mát” chiếm 97.7%, “hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện hiện đại” chiếm 90.2%. Tương tự, có ba yếu tố được NDT đánh giá ở mức khá gồm “hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện đáp ứng nhu cầu của NDT” chiếm 77%, “Không gian thư viện thoải mái tạo cảm hứng cho việc học tập, nghiên cứu, trao đổi” chiếm 75.3% và “không gian thư viện hấp dẫn” chiếm 68.2%.

Bên cạnh đó, có ba tiêu chí NDT đánh giá “không hài lòng” và “rất không hài lòng” nhiều nhất gồm “không gian thư viện hấp dẫn” (31.8%), “không gian thư viện thoải mái tạo cảm hứng cho việc học tập, nghiên cứu, trao đổi” (24.7%); “hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện đáp ứng nhu cầu của NDT” (23%).

Từ kết quả khảo sát và kết quả phỏng vấn có thể khẳng định rằng môi trường thư viện đáp ứng khá tốt nhu cầu của NDT. Tuy nhiên cần thiết kế không gian thư viện hấp dẫn hơn, có nhiều không gian truyền cảm hứng và trang bị thêm các thiết bị, tiện ích hỗ trợ học tập, nghiên cứu nhằm cải thiện chất lượng và đáp ứng tốt hơn thị hiếu và nhu cầu của NDT hiện nay.

4.2.5. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện số

Từ kết quả đánh giá của NDT về chất lượng DVTVS, nghiên cứu tổng hợp các điểm mạnh và tồn tại như sau (bảng 7):

Bảng 7. Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện số

Tiêu chí đánh giá	Điểm mạnh	Tồn tại
Nhân viên thư viện	Thái độ lịch sự, hỗ trợ NDT nhiệt tình, hiểu rõ nhu cầu của NDT.	Chưa cập nhật kiến thức thường xuyên, kỹ năng công nghệ và ngoại ngữ còn hạn chế, chưa chú trọng cải tiến DVTVS.
Tài nguyên thông tin	Dễ tiếp cận, phù hợp với NDT, đa dạng tài liệu in, cập nhật tài liệu in thường xuyên, có nhiều tài liệu quý hiếm.	Hạn chế về tài liệu số, tài nguyên giáo dục mở chưa được khai thác, liên kết nguồn tài nguyên thông tin bên ngoài còn hạn chế.
Kiểm soát dịch vụ	Thời gian phục vụ linh hoạt, yêu cầu tin xử lý đúng hẹn, công cụ hỗ trợ hiệu quả, dễ dàng kiểm tra thông tin tài liệu, giao diện tìm kiếm thân thiện.	Hướng dẫn sử dụng DVTVS chưa hiệu quả, website thư viện ít cập nhật, thư viện số chưa có tính năng lưu trữ tài liệu cá nhân.
Môi trường thư viện	Không gian sạch sẽ, có nhiều khu vực học nhóm, hạ tầng công nghệ tương đối tốt.	Cảnh quan chưa hấp dẫn, thiếu cảm hứng học tập, cơ sở vật chất chưa đồng bộ, hệ thống RFID chưa hoạt động hết công năng.

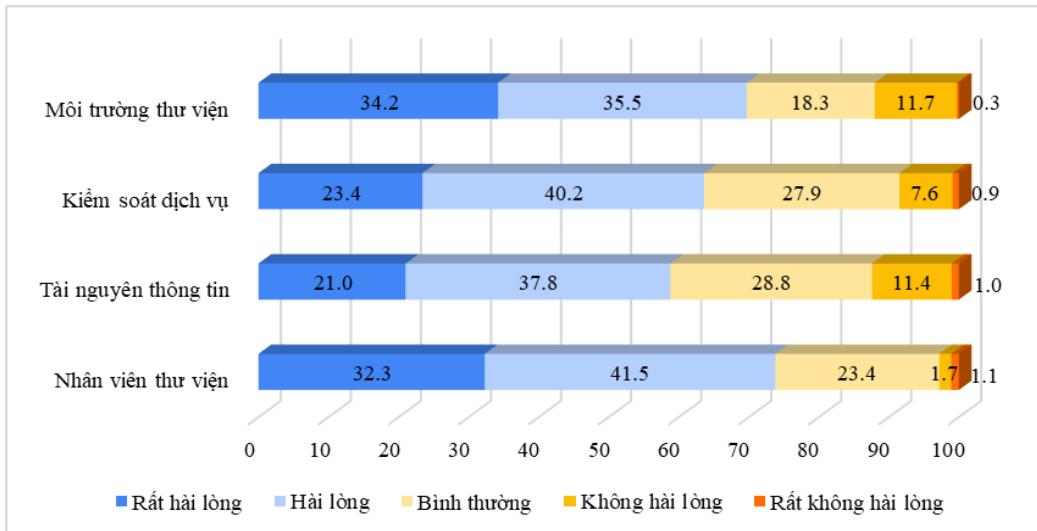
Kết quả đánh giá chất lượng DVTVS tại thư viện Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh cho thấy DVTVS còn những tồn tại cần cải thiện trong thời gian ngắn hạn để bắt kịp xu thế phát triển của thư viện học thuật trong bối cảnh chuyển đổi số. Hiện nay, rất nhiều thư viện đại học đã đầu tư mạnh mẽ vào phát triển DVTVS. Ví dụ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh, Trường Đại học Tôn Đức Thắng, ... đã cung cấp các DVTVS đi kèm với các nguồn tài nguyên số phong phú, đa dạng cùng công nghệ và tiện ích tiên tiến nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu học tập và nghiên cứu của NDT. Trong khi đó, Đại học Quốc gia Hà Nội cũng tập trung đầu tư vào trung tâm tri thức số với mục tiêu số hóa tài liệu học tập, xây dựng hệ thống dữ liệu lớn và phát triển nền tảng công nghệ hiện đại nhằm cung cấp các DVTVS hiệu quả. Do đó, mặc dù thư viện Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh đã đạt được những bước tiến nhất định cung cấp DVTVS. Tuy nhiên, với xu thế phát triển hiện nay thư viện vẫn cần nâng cao hơn nữa chất lượng DVTVS để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của NDT.

4.3. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ

Tổng hợp kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng DVTVS triển khai tại thư viện chưa cao, bình quân đánh giá tổng thể bốn tiêu chí (Hình 7) cho thấy tiêu chí “nhân viên thư viện” được đánh giá cao nhất với tỷ lệ cộng dồn từ mức độ *hài lòng* đến *rất hài lòng* chiếm 73.8%, tương tự tiêu chí “môi trường thư viện” được đánh giá cao thứ hai với

69.7%, thứ ba là tiêu chí “kiểm soát dịch vụ” với 63.6% và thấp nhất là tiêu chí “tài nguyên thông tin” chiếm 58.8%.

Hình 7. Tương quan đánh giá bốn nhóm yếu tố của chất lượng dịch vụ thư viện số



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Trước nhu cầu liên thông thư viện giữa các trường đại học sư phạm, Thư viện Trường Đại học Sư phạm Thành Phố Hồ Chí Minh cần phải nâng cao chất lượng DVTVS từ kết quả đánh giá của NDT để phù hợp với nhu cầu và thị hiếu. Đồng thời đảm bảo rằng các tiêu chí điều được xem xét để cải thiện. Việc nâng cao chất lượng DVTVS không chỉ dừng lại ở việc cải thiện các tồn tại từ đánh giá của NDT mà còn xem xét cung cấp thêm các DVTVS mới phù hợp với xu thế phát triển của ngành thư viện hiện nay. Các đề xuất cụ thể như:

- ♦ *Cải thiện các tồn tại từ kết quả đánh giá của người dùng tin*

Về nhân viên thư viện: Còn tồn tại ở khía cạnh chưa có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi; các kiến thức còn khiếm khuyết thuộc về kiến thức mới trong các lĩnh vực nghiên cứu, kiến thức ngoại ngữ, và kiến thức về CNTT. Để cải thiện vấn đề này, thư viện cần chú trọng việc đào tạo đội ngũ NVTV nhằm đảm bảo rằng NVTV được cập nhật, bổ sung kiến thức cần thiết để cung cấp các DVTVS một cách hiệu quả và chuyên nghiệp. Bên cạnh việc đào tạo đội ngũ, thư viện cần thiết lập mạng lưới chuyên gia thuộc các chuyên ngành đào tạo của Trường để xin ý kiến tư vấn trong một số trường hợp hỗ trợ các yêu cầu tin chuyên sâu. Bên cạnh đào tạo về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ, CNTT, thư viện cần phối hợp với nhà cung cấp để huấn luyện kỹ năng khai thác thông tin trên các CSDL mua quyền truy cập để hỗ trợ kịp thời và thỏa mãn NCT của NDT. Ngoài vấn đề nâng cao kiến thức, kỹ năng cho NVTV, thư viện cần bố trí NVTV chuyên trách về DVTVS để quản lý và cung cấp các DVTVS hiệu quả hơn cho NDT.

- Tài nguyên thông tin còn hạn chế với việc thư viện có ít tài liệu số, đặc biệt là giáo trình, sách tham khảo; đồng thời NDT chưa đánh giá cao sự kết nối TTTT bên ngoài thư viện. Để khắc phục tồn tại này, thư viện cần xem xét số hóa giáo trình thuộc

quyền sở hữu của Trường Đại học Sư phạm Thành Phố Hồ Chí Minh và tài liệu in trước 1975 để lưu trữ phục vụ nội bộ. Việc xem xét số hóa cần bám sát Thông tư 02/2020/TT-BVHTTDL về việc *quy định về bảo quản, thanh lọc tài nguyên thông tin và tài nguyên thông tin hạn chế sử dụng trong thư viện* và Luật Sở hữu trí tuệ hiện hành. Ngoài ra, thư viện cần bổ sung các CSDL điện tử mới, đa dạng và phù hợp; rà soát các nguồn TTTT số về tạp chí, công bố khoa học, tài nguyên giáo dục mở để nhúng liên kết về website thư viện phục vụ nhu cầu tin của NDT. Việc bổ sung các nguồn tài liệu số này cần có sự tham gia của NDT trong việc đánh giá nguồn TTTT. Bên cạnh đó, thư viện cần tăng cường hợp tác với các thư viện, các hiệp hội hoặc tổ chức khác để chia sẻ, dùng chung TTTT. Trong đó, ưu tiên các thư viện/cơ quan thông tin có nguồn TTTT tương đồng với các ngành đào tạo của Trường như: Đại học Sư phạm Hà Nội; Đại học Sư phạm Hà Nội 2; Đại học Sư phạm Huế; Đại học Sài Gòn, ...

- Với kết quả đánh giá tiêu chí “kiểm soát dịch vụ”, thư viện có thể cải thiện các tồn tại bằng cách thực hiện các biện pháp như:

+ Tổ chức các lớp HDSDTV trực tiếp và trực tuyến chuyên sâu về sử dụng DVTVS theo các nhóm đối tượng NDT. Cung cấp các tài liệu hướng dẫn, video hướng dẫn, và các khóa học trực tuyến về sử dụng DVTVS trên website thư viện và các kênh truyền thông xã hội. Thay đổi hình thức HDSDTV đang triển khai sang hình thức đào tạo NLTT cho NDT. Thư viện có thể phối hợp với đơn vị, các khoa để xây dựng các chuyên đề cụ thể dựa trên nhu cầu của NDT để đào tạo như: Hướng dẫn sử dụng CSDL; kỹ năng đánh giá và phân tích thông tin; kỹ năng quản lý thông tin; kỹ năng đọc hiểu hiệu quả; thực hành khai thác tài nguyên giáo dục mở, hướng dẫn sử dụng công cụ trích dẫn, ...

+ Nâng cấp giao diện website và trải nghiệm cá nhân hóa cho NDT, đảm bảo giao diện của website thân thiện, dễ sử dụng.

+ Tăng cường ứng dụng CNTT trong phục vụ DVTVS, thư viện tổ chức vận hành hiệu quả, phát huy tối đa các phần mềm và hạ tầng công nghệ hiện đại đang có để phát triển và triển khai các DVTVS. Trong đó, phần mềm quản trị NDT (LDAP) cần được quản lý chặt chẽ và khai thác triệt để tính năng phân quyền sử dụng cho NDT ở nhóm DVTVS cung cấp quyền truy cập vào TTTT thư viện.

+ Đổi mới hoạt động marketing, truyền thông bằng cách phối hợp với Câu lạc bộ truyền thông của sinh viên để thiết kế các video, poster, ... tạo nên những nội dung hấp dẫn về DVTVS và chia sẻ đến NDT trong toàn trường thông qua các công cụ truyền thông xã hội như Tiktok, Fanpage, Youtube. Ngoài ra, thư viện cần tổ chức các sự kiện trực tuyến, các cuộc thi, mini game, tọa đàm để lan tỏa các DVTVS hỗ trợ học tập, nghiên cứu đến NDT. Khai thác tối đa tính năng của các kênh liên hệ trực tuyến như chat trực tuyến, Email, Zalo, Fanpage để tương tác với NDT.

- Về môi trường thư viện, tồn tại lớn nhất là không gian thư viện chưa hấp dẫn và kỳ vọng của NDT rất mong muốn cải thiện điều này. Vì vậy, thư viện cần đẩy nhanh tiến độ thiết kế không gian nội thất hiện đại, thông minh, bố trí tiêu cảnh để tối ưu hóa sự thoải mái, tính linh hoạt và bổ sung các thiết bị, tiện ích. Trong đó, chú trọng khả

năng thay đổi cấu trúc không gian dễ dàng và linh hoạt, phù hợp với nhu cầu và yêu cầu cụ thể của NDT trong từng thời điểm. Tích hợp các tiện ích công nghệ gồm kết nối wifi, máy in tự động để tăng cường tiện lợi và hiệu suất học tập, nghiên cứu của NDT.

- ◆ *Xây dựng và cung cấp các dịch vụ thư viện số mới*

Căn cứ tình hình thực tiễn của thư viện và kỳ vọng của NDT trong kết quả khảo sát, thư viện cần cung cấp thêm DVTVS mới như: huấn luyện NDT trực tuyến, cung cấp trích dẫn cho tài liệu số, in ấn tự động, số hóa tài liệu theo yêu cầu, sách nói cho người khiếm thị.

Đối với dịch vụ huấn luyện NDT trực tuyến, thư viện có thể sử dụng các công cụ có hỗ trợ miễn phí như Zoom, Google Meet, Microsoft Team để thực hiện hoạt động này với tính khả thi cao. Đồng thời, thư viện cần xây dựng các video hướng dẫn sử dụng DVTVS cung cấp trên các công cụ truyền thông xã hội như Youtube, Facebook, Tiktok để thỏa mãn nhu cầu của NDT. Đối với dịch vụ cung cấp trích dẫn cho tài liệu số, thư viện cần nghiên cứu sâu hơn về nhu cầu của NDT về dịch vụ này để có những đề xuất phù hợp với nhà cung cấp phần mềm cho các nguồn tài liệu số nội sinh trên TVS. Song song đó, thư viện cần đẩy nhanh tiến độ ứng dụng công nghệ RFID để triển khai dịch vụ in ấn tự động, số hóa tài liệu theo yêu cầu vì thư viện có sẵn nền tảng công nghệ khi thẻ RFID đã được tích hợp cho toàn bộ thẻ sinh viên, học viên toàn trường. Đồng thời thư viện cũng được trang bị máy Scan Robot hiện đại. Ngoài ra, thư viện cần phối hợp với Đoàn thanh niên, Hội sinh viên để triển khai thêm dịch vụ “sách nói cho người khiếm thị”. Đây là dịch vụ cần thiết đối với NDT khoa giáo dục đặc biệt của Nhà trường, tuy nhiên đối tượng NDT này ít được quan tâm từ trước đến nay. Có thể nói đây là kỳ vọng thiết thực và không quá khó để thực hiện, thư viện cần chú trọng phát triển dịch vụ này để hỗ trợ tối đa cho nhu cầu của NDT.

5. Kết luận

Nghiên cứu cung cấp kết quả tổng quan về mức độ sử dụng DVTVS, chất lượng DVTVS tại trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh hiện nay. Từ kết quả nghiên cứu, có thể kết luận NDT sử dụng DVTVS tại thư viện trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh đạt mức trung bình khá. Chỉ có 69% NDT sử dụng DVTVS, hơn nữa đa số NDT có sử dụng DVTVS cũng đang sử dụng ở mức thỉnh thoảng, mức độ sử dụng thường xuyên cho đến rất thường xuyên chưa cao. Đồng thời, đánh giá của NDT về chất lượng DVTVS cũng thể hiện một số điểm còn hạn chế ở cả 4 nhóm yếu tố: Nhân viên thư viện, tài nguyên thông tin, kiểm soát dịch vụ và môi trường thư viện. Nghiên cứu đã đề xuất giải pháp cải thiện các tồn tại từ góc độ của NDT và cung cấp các DVTVS mới. Việc xem xét và thực hiện các đề xuất từ kết quả nghiên cứu sẽ góp phần nâng cao chất lượng DVTVS, từ đó cung cấp nền tảng để thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh tham gia liên kết giữa thư viện các trường sư phạm thuận lợi, bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ACRL. (2017). Academic Library Impact: Improving Practice and Essential Areas to Research. Retrieved from <https://www.acrl.ala.org/acrlinsider/archives/14356>
2. Atkinson, J. (2021). Technology, Change and the Academic Library: Case Studies, Trends and Reflections. United Kingdom: Elsevier.
3. Bùi Thu Hằng, Lê Vũ Ngọc Duyên, Trần Huệ Vân, Trần Bảo Ngọc, Vũ Nguyên Anh. (2019). Mô hình liên thông nguồn học liệu giữa thư viện nhánh và thư viện trung tâm tại các trường đại học. Thư viện Việt Nam, 6, 24-26.
4. Cane, F. K. (2021). Service quality of digital libraries and users' satisfaction. Management Science and Technology, 4(3). Retrieved from <https://www.globalacademicstar.com/download/article/service-quality-of-digital-libraries-and-users-satisfaction-49006.pdf>
5. Choi, Y. (2006). Reference services in digital collections and projects. Reference Services Review, 34(1), 129-147. <https://doi.org/10.1108/00907320610648815>
6. Đỗ Văn Hùng. (2017). Hợp tác chia sẻ tài nguyên thông tin giữa các thư viện đại học trong kỷ nguyên số, Sách chuyên khảo Xây dựng và phát triển thư viện số Việt Nam, quá khứ - hiện tại - tương lai. - H.: Đại học Quốc gia Hà Nội, 2017.
7. Khachatryan, A. (2014). Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken (Dr. Thesis). Swedish School of Library and Information Science
8. Lisedu Network. (2023). Digital Library Services. Retrieved from <https://www.lisedunetwork.com/digital-library-services/>
9. Nguyễn Thị Thu Thủy. (2019). Xây dựng và bổ sung chia sẻ nguồn tin điện tử trong liên hiệp thư viện các trường đại học kỹ thuật. Kỷ yếu hội thảo. Truy cập ngày 24/3/2025 tại https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/49-nghyenn-th-thu-thy-kyht-20-nm-lic.pdf
10. Quốc hội Việt Nam. (2019). Luật Thư viện (Luật số: 46/2019/QH14)
11. Sarmah, K., & Singh, S. K. (2021). Assessment of service quality of libraries in higher education: A review. Library Philosophy and Practice. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/6213>
12. Siregar, M. Z., & Syam, A. (2024). The influence of digital library service quality on student satisfaction at the State Islamic University of North Sumatra. Perspektif: Journal of Social and Library Science, 2(2), 40-48.
13. Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. HCM. (2022). Báo cáo tổng kê hoạt động thư viện năm học 2021-2022.
14. Thư viện Trường Đại học Sư phạm TP. HCM. (2023). Báo cáo tổng kê hoạt động thư viện năm học 2022-2023.

XÂY DỰNG VÀ PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN TRONG NUỐC VÀ QUỐC TẾ

GVHD: Trần Thị Ngọc Quỳnh

Lê Võ Hồng Hạnh¹, Trần Thị Ngọc Trâm²

¹Trường Đại học Ngân Hàng, 050312240044@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Thư viện đóng vai trò rất quan trọng trong việc lưu trữ dữ liệu thông tin, thúc đẩy tri thức, tạo điều kiện thuận lợi cho nghiên cứu và học tập. Tại trường đại học Ngân Hàng TP. HCM, thư viện đang ngày càng được chú trọng và quan tâm đầu tư, phát triển nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế. Bài viết này nhằm phân tích, đánh giá thực trạng thư viện so với các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế hiện tại đang ở mức độ nào. Kết quả nghiên cứu cho thấy thư viện hiện tại vẫn còn đang đối mặt với một số thách thức lớn trong việc đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, vẫn chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu cho toàn bộ sinh viên và giảng viên ... Việc cải thiện công nghệ tài nguyên thông tin, tăng cường hợp tác và đầu tư không gian học tập sáng tạo cũng là yếu tố cấp thiết để nâng cao chất lượng và phát triển thư viện theo tiêu chuẩn quốc tế. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng là phương pháp so sánh đối chiếu từ dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo trên website. Hạn chế của bài viết là quy mô khảo sát chưa lớn, chưa so sánh giữa các trường đại học trong và ngoài nước.

Từ khóa: Tiêu chuẩn thư viện, Thư viện đại học, HUB; đại học Ngân Hàng.

Giới thiệu:

Bài tham luận này tập trung phân tích các yêu cầu và tiêu chuẩn trong việc xây dựng và phát triển thư viện hiện đại tại các trường đại học Việt Nam, dựa trên cơ sở lý thuyết và kinh nghiệm thực tiễn từ các mô hình trong và ngoài nước. Cấu trúc bài tham luận gồm: cơ sở lý thuyết, phương pháp nghiên cứu, kết quả nghiên cứu, và các đề xuất giải pháp, định hướng phát triển thư viện hiện đại phù hợp với tiêu chuẩn trong nước và quốc tế. Tóm lại, bài tham luận cung cấp cái nhìn toàn diện và các định hướng nhằm phát triển thư viện đại học hiện đại.

I. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0, giáo dục đại học đang đứng trước những yêu cầu ngày càng cao về hội nhập quốc tế và đảm bảo chất lượng. Một trong những yếu tố cốt lõi để đáp ứng các yêu cầu này là xây dựng và phát triển thư viện hiện đại, không gian học thuật đóng vai trò cung cấp tài nguyên tri thức, công nghệ, và các dịch vụ hỗ trợ học tập, giảng dạy, nghiên cứu khoa học. Đồng thời, thư viện hiện đại cần tuân thủ các tiêu chuẩn kiểm định quốc gia và quốc tế, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và uy tín của các trường đại học (Nguyễn Thị Lan Hương, 2021).

Nếu thư viện theo khái niệm truyền thống là “thiết chế văn hóa, thông tin, giáo dục, khoa học, thực hiện việc xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu của người sử dụng” (Quốc hội Việt Nam, 2019), thì trong bối cảnh hiện nay, khái niệm thư viện hiện đại được mở rộng hơn với việc tích hợp công nghệ số, không gian học tập linh hoạt, các dịch vụ thông minh, và khả năng kết nối toàn cầu. Theo Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ (ALA), một thư viện hiện đại cần đảm bảo ba yếu tố chính: không gian học tập đa chức năng, dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu, và khả năng ứng dụng công nghệ cao để nâng cao trải nghiệm người dùng (Falcone, A. M., Maciejewski, F., Ashby, H., Calia-Lotz, G. M., Dion, D., Elliott, T. A., ... & Malenfant, K. J., 2018). Tương tự, tổ chức IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) nhấn mạnh rằng thư viện hiện đại cần tuân thủ các chuẩn mực quốc tế trong việc quản lý, tổ chức, và cung cấp dịch vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng (IFLA, 2016).

Theo Thông tư 14/2023 của Bộ Giáo Dục Đào Tạo về tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học, tiêu chuẩn thư viện đại học gồm có 6 tiêu chí chủ chốt và quan trọng: Tài nguyên thông tin, Cơ sở vật chất, Thiết bị chuyên dùng, Hoạt động thư viện, Quản lý thư viện (Thư viện pháp luật, 2023).

Theo tiêu chuẩn IFLA: “IFLA - một tổ chức quốc tế lớn nhất về thư viện và thông tin, đã xây dựng các tiêu chuẩn và nguyên tắc mang tính toàn cầu nhằm định hướng và phát triển các thư viện theo một hệ thống đồng nhất với nhau” (IFLA, IFLA Strategy 2024 - 2029, 2024). Việc áp dụng các tiêu chuẩn này không chỉ giúp thư viện HUB kết nối và chia sẻ tài nguyên thuận tiện hơn mà còn mở ra cơ hội hợp tác với các thư viện trên toàn thế giới. Các tiêu chuẩn mà IFLA cung cấp hướng dẫn rõ ràng về quản lý tài nguyên thông tin, phát triển cơ sở vật chất, đánh giá hiệu quả hoạt động và quản lý của thư viện. Qua đó, thư viện có thể tối ưu hóa được quá trình quản lý, tài chính minh bạch rõ ràng và chất lượng dịch vụ được cải tiến một cách toàn diện hơn để có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu cho toàn thể sinh viên và giảng viên. Ngoài ra, những tiêu chí này cũng hỗ trợ thư viện trong việc thu thập, bảo quản và chia sẻ thông tin tài liệu, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số và phát triển các dịch vụ thư viện số hóa hiện đại. Hơn nữa, việc tuân thủ các tiêu chuẩn của IFLA đề ra không chỉ đảm bảo sự phát triển bền vững mà còn nâng cao tính chuyên nghiệp của thư viện. Chính điều này giúp thư viện củng cố lại và tăng cường hợp tác quốc tế, đạt được các chứng nhận uy tín và khẳng định được trí của mình trong cộng đồng thư viện toàn cầu.

Trong những năm gần đây, thư viện tại các trường đại học phát triển theo hướng hiện đại và số hóa theo mô hình thư viện số và thư viện thông minh. Theo đó, thư viện số tích hợp công nghệ AI để quản lý tài nguyên và hỗ trợ tìm kiếm thông minh, chẳng hạn như hệ thống gợi ý tài liệu dựa trên lịch sử người dùng. Ví dụ điển hình là Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội, nơi ứng dụng phần mềm Koha để số hóa 80% tài liệu, giúp người dùng truy cập dễ dàng. Trong khi đó, thư viện thông minh (Smart Library) ứng dụng IoT với các tính năng như cảm biến ánh sáng, chỗ ngồi thông minh và hệ thống mượn-trả sách tự động bằng RFID. Một case study tiêu biểu là Thư viện Đại học Công

nghệ Nanyang (Singapore), nơi sử dụng robot để hỗ trợ tra cứu và phân loại sách, nâng cao hiệu quả phục vụ.

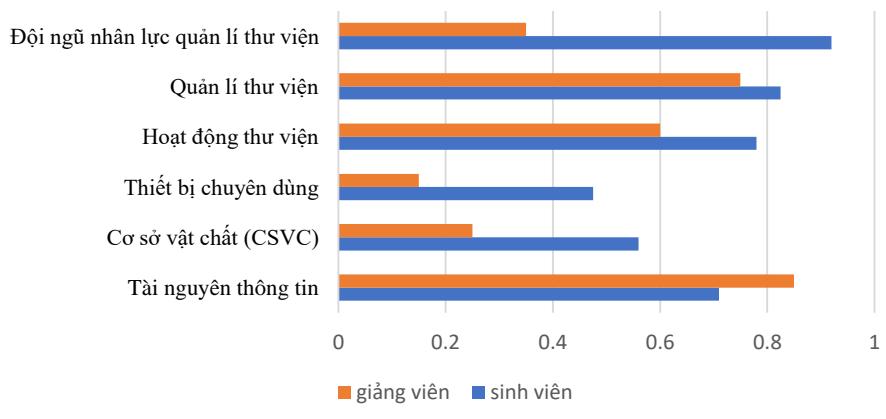
II. Đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện HUB so với tiêu chuẩn trong nước và tiêu chuẩn IFLA

Để đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện HUB so với tiêu chuẩn trong nước và tiêu chuẩn IFLA, nghiên cứu này sử dụng dữ liệu thứ cấp từ 15 báo cáo trên website của thư viện HUB, Thông tư 14/2023 của Bộ GD&ĐT, tiêu chuẩn IFLA và các tài liệu từ ProQuest, ScienceDirect. Tiêu chí chọn lọc ưu tiên nguồn chính thống như văn bản pháp luật, báo cáo từ thư viện HUB, tài liệu quốc tế có chỉ số DOI và dữ liệu cập nhật trong 5 năm gần nhất (2019–2024). Phương pháp so sánh đối chiếu 6 tiêu chuẩn (tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị, hoạt động, quản lý, nhân lực) giữa thư viện HUB, Thông tư 14/2023 và IFLA.

Ngoài ra, để đánh giá thực tế khả năng đáp ứng nhu cầu người dùng, nghiên cứu này còn tiến hành khảo sát 200 sinh viên và 15 giảng viên của HUB về mức độ hài lòng đối với các dịch vụ thư viện theo hình thức khảo sát online. Các câu hỏi tập trung vào những nội dung sau:

(1) Tầm quan trọng của các tiêu chí đánh giá thư viện. Đối với nội dung này, nhóm tác giả dùng loại câu hỏi hộp kiểm, đưa ra 6 lựa chọn tương ứng với 6 tiêu chí đánh giá và cho phép người khảo sát trả lời nhiều phương án. Mục tiêu của câu hỏi khảo sát này là so sánh liệu giữa giảng viên và sinh viên có sự khác biệt về mức độ quan tâm đối với các tiêu chí đánh giá thư viện. Vì số lượng đối tượng khảo sát là sinh viên và giảng viên, nhưng có 200 sinh viên tham gia khảo sát, và chỉ có 15 giảng viên tham gia khảo sát, như vậy quy mô khá chênh lệch nên nhóm tác giả xử lý dữ liệu đối với nội dung này là: đối với sinh viên thì lấy số người trả lời của từng phương án chia cho số sinh viên tham gia khảo sát (200), đối với giảng viên thì lấy số người trả lời của từng phương án chia cho số giảng viên tham gia khảo sát (15).

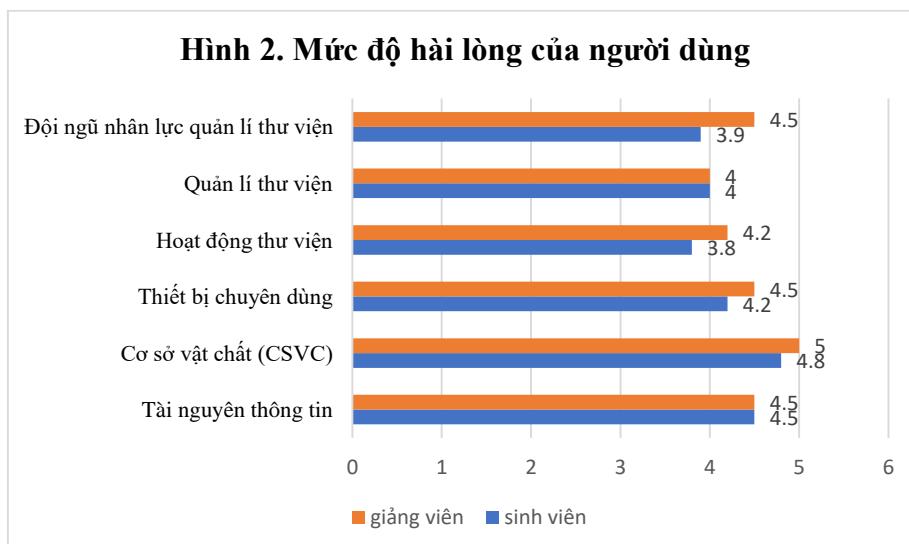
Hình 1: Mức độ quan tâm của người dùng về các tiêu chuẩn đánh giá thư viện



(Nguồn: Từ số liệu khảo sát và xử lý của nhóm tác giả)

Kết quả Hình 1 cho thấy có sự khác biệt về mức độ quan tâm của sinh viên và giảng viên đối với các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng thư viện. Theo đó, sinh viên quan tâm nhất là đội ngũ nhân lực quản lý thư viện, trong khi đó giảng viên lại quan tâm nhất đến tài nguyên thông tin. Sự khác biệt này có thể là do giảng viên phải tham khảo nhiều tài liệu để giảng dạy và nghiên cứu khoa học có mức độ cao hơn nên yêu tố tài nguyên thông tin, đặc biệt là những thông tin về các bài báo quốc tế uy tín và cập nhật. Trong khi đó, sinh viên thường có tâm lý lo lắng, không tự tin khi tiếp xúc với các cán bộ thư viện vì sinh viên còn khá bỡ ngỡ để làm quen với cách mượn trả sách tại thư viện, còn nhiều quy định và cách khai thác tài liệu sinh viên chưa được làm quen, sự khác biệt về tuổi tác giữa sinh viên Gen Z với nhân viên thư viện Gen Y, Gen X cũng là lý do khiến sinh viên quan tâm nhiều đến thái độ phục vụ của đội ngũ nhân sự quản lý thư viện. Tuy nhiên, giữa sinh viên và giảng viên có sự tương đồng khi đánh giá tiêu chí “quản lý thư viện” có vai trò quan trọng thứ 2, “hoạt động thư viện” quan trọng thứ 3 và “thiết bị chuyên dùng” và “cơ sở vật chất” là những yếu tố ít quan trọng nhất.

(2) Mức độ hài lòng của người dùng đối với các tiêu chí đánh giá thư viện. Câu hỏi dạng lối trắc nghiệm (thang đo Likert) được sử dụng, kết quả được xử lý bằng cách tính điểm hài lòng trung bình bằng phần mềm Excel. Kết quả nghiên cứu được thể hiện trong Hình 2 như sau:



(Nguồn: Từ số liệu khảo sát và xử lý của nhóm tác giả)

Kết quả cho thấy, nhìn chung giảng viên có mức hài lòng về chất lược dịch vụ thư viện cao hơn so với sinh viên. Ngoài ra, điều đáng chú ý là nếu như đội ngũ nhân sự quản lý thư viện được giảng viên cho điểm hài lòng khá cao (4.5 điểm), thì ngược lại sinh viên cho điểm lại khá thấp (3.9 điểm, đứng thứ 5 trong 6 yếu tố được khảo sát). Hoạt động thư viện là yếu tố sinh viên ít hài lòng nhất trong 6 yếu tố trên. Nguyên nhân có thể sinh viên mong muốn thư viện tăng cường trang bị những thiết bị tra cứu tài liệu và tăng cường chỗ ngồi tự học tại thư viện.

Ngoài số liệu khảo sát trên, nhóm tác giả còn sử dụng phương pháp so sánh để đối chiếu thực trạng chất lượng dịch vụ của thư viện HUB so với tiêu chuẩn trong nước và tiêu chuẩn quốc tế IFLA. Kết quả đối chiếu so sánh được thể hiện như sau:

1. Tiêu chuẩn 1: Tài nguyên thông tin

“*Tài nguyên thông tin là tập hợp các loại hình tài liệu, dữ liệu gồm tài liệu in, tài liệu viết tay, tài liệu nghe, nhìn, tài liệu số, tài liệu vi dạng gồm vi phim, vi phiếu, tài liệu đặc biệt cho người khuyết tật và tài liệu, dữ liệu khác*” (*Thư viện pháp luật, 2019*).

Bảng 1. Tài nguyên thông tin

Tên tiêu chí	Tiêu chuẩn trong nước theo Thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn IFLA	Thực trạng Tài nguyên thông tin tại thư viện HUB	Nhận xét của nhóm tác giả
1. Loại tài nguyên	Giáo trình. Tài liệu tham khảo. Tài liệu nội sinh.	Giáo trình Tài liệu tham khảo Giáo trình Tài liệu dạng in, số hóa, điện tử Tài liệu đa phương tiện Tài liệu nội sinh	Sách in: 88.688 bản, với 12.597 tựa sách. Sách điện tử: 12.899 nhan đề (Tiếng Việt: 413, Tiếng Anh: 12.486). Tài liệu nội sinh: 37.762 tài liệu khảo).	Đạt
2. Số lượng tài nguyên thông tin				
2.1. Số tên giáo trình.	Có đầy đủ giáo trình theo yêu cầu của chương trình đào tạo.	Có đầy đủ phù hợp, nhu cầu của cộng đồng người dùng.	Có 76 giáo trình, trải dài trên nhiều môn học.	Đạt
2.2. Số bản sách cho mỗi tên giáo trình.	50 bản sách/1.000 người học	X	76 bản sách/ 1000 người học.	Đạt
2.3. Số bản sách cho mỗi tên tài liệu tham khảo.	20 bản sách/1.000 người học	X	Tài liệu tham khảo: 86 đầu sách.	Đạt
2.4. Số bản sách cho mỗi tài liệu nội sinh.	X	X	Tài liệu nội sinh: 4062	Đạt

3. Tài nguyên thông tin số				
3.1. Giáo trình, tài liệu tham khảo điện tử.	Tối thiểu 50% định mức quy định.	Tối thiểu 100.000 đầu sách.	12.899 nhan đề.	Đạt
3.2. Tài liệu nội sinh được số hóa.	100%	100%	Đã được số hóa Luận án Tiến sĩ: 144 tài liệu Luận văn Thạc sĩ: 1.918 tài liệu Khóa luận/Đồ án tốt nghiệp: 2.000 tài liệu.	Đạt
3.3. Bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu trong nước và quốc tế.	Có bản quyền truy cập.	Có bản quyền truy cập. Có bản quyền trong việc cung cấp tài liệu.	Có bản quyền truy cập. Phong phú, đáp ứng tốt.	Đạt
3.4. Bản quyền sở hữu trí tuệ.	X	Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt

(Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA)

Qua bảng so sánh trên, có thể nói thư viện HUB đạt tiêu chuẩn trong nước và quốc tế về tài nguyên thông tin.

2. Tiêu chuẩn 2: Cơ sở vật chất (CSVC)

“CSVC có thể được hiểu là tất cả các phương tiện được sử dụng cho mục đích giảng dạy, học tập và các hoạt động khác liên quan đến bồi dưỡng, đào tạo tại trường nhằm giúp giáo viên nâng cao chất lượng giảng dạy và học sinh nâng cao khả năng tiếp thu, lĩnh hội, trải nghiệm kiến thức, đồng thời rèn luyện và hoàn thiện các kỹ năng cần thiết trong quá trình học tập tại trường. Với vai trò là một thành tố của quá trình sư phạm, CSVC góp phần tạo nên chất lượng giáo dục.” (Công ty Luật ACC, 2022).

Bảng 2. Cơ sở vật chất

Tên tiêu chí	Tiêu chuẩn trong nước theo Thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn IFLA	Thực trạng Tài nguyên thông tin tại thư viện HUB	Nhận xét
1. Không gian thư viện				
1.1. Diện tích tổng thể.	Không thấp hơn 2,5m ² /người sử dụng.	Diện tích trung bình cần thiết là 1,5-2,5m ² /người sử dụng.	Diện tích tổng thể 2.430m ² , tổng số sinh viên là 13.000, tỷ lệ sinh viên thường xuyên sử dụng thư viện là 20%, tần suất sử dụng thư viện trung bình 1 tháng 1 lần, Như vậy diện tích trung bình = 28m ² /người.	Đạt
1.2. Diện tích khu tự học.	Diện tích các phòng đọc không nhỏ hơn 200 m ² (tối thiểu cho 5% tổng số người học và bảo đảm định mức 2,4 m ² /01 chỗ).	X	1.372m ²	Đạt
2. Số lượng chỗ ngồi				
2.1. Không gian kín.	Khu học cá nhân, học nhóm	Khu tự học. Phòng đọc yên tĩnh. Phòng học nhóm. Khu vực chạy sự kiện.	Cơ sở Thủ Đức: 600 Cơ sở Tôn Thất Đạm: 20	Đạt
2.2. Không gian mở.	Chỗ nghỉ ngơi, thư giãn.	X	X	Chưa đạt
3. Khả năng tiếp cận cho mọi người				
Dành cho người khuyết tật.	X	Lối đi rộng, không có bậc thang. Thiết bị hỗ trợ đọc (máy phóng đại chữ, sách âm thanh). Bảng chỉ dẫn bằng chữ nổi.	Có lối đi rộng, có khu vực không có bậc thang.	Chưa đạt. Tuy nhiên tỷ lệ sinh viên khuyết tật thị giác tại HUB hầu như không có nên tiêu chí này không đáng quan ngại.

(Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA)

3. Tiêu chuẩn 3: Thiết bị chuyên dùng

“Thiết bị điện tử chuyên dùng là những loại thiết bị được sử dụng cho những nhiệm vụ đặc thù, có tính chuyên biệt, có thời gian sử dụng lâu dài, có cấu tạo đặc biệt theo yêu cầu chuyên môn, nghiệp vụ; hoặc không có cấu tạo đặc biệt nhưng có tính năng để sử dụng phục vụ nhiệm vụ đặc thù” (Thư viện pháp luật, 2007).

Bảng 3. Thiết bị chuyên dùng

Tên tiêu chí	Tiêu chuẩn trong nước theo Thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn IFLA	Thực trạng Tài nguyên thông tin tại thư viện HUB	Nhận xét
1. Thiết bị cơ bản phục vụ hoạt động thư viện				
1.1. Dành cho người sử dụng thư viện.	Tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế	Tủ, kệ, giá sách, ghế, bàn hỗ trợ đa năng (có ổ cắm điện, ánh sáng bàn).	Có trang bị nhưng hạn chế	Chưa đạt
1.2. Dành cho cán bộ thư viện.	Bàn, ghế, tủ Thiết bị tra cứu	Quầy thông tin đặt tại vị trí trung tâm, dễ tiếp cận.	Được trang bị	Đạt
2. Hệ thống máy tính và thiết bị công nghệ				
2.1. Hệ thống máy tính.	Máy tính kết nối Internet. Máy tính phục vụ công tác nghiệp vụ và quản lý thư viện.	Máy tính bàn và laptop hỗ trợ truy cập Internet	Được trang bị	Đạt
2.2. Công nghệ khác.	Máy in, máy quét Máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu Các thiết bị nghe nhìn (máy chiếu, âm thanh) Thiết bị an ninh Thiết bị tự động hoá.	Máy quét tài liệu chất lượng cao. Thiết bị nghe nhìn (Máy chiếu, loa, tai nghe, và màn hình). Phần mềm OCR chuyển đổi tài liệu in sang dạng số.	- Máy in, máy quét: Có Máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu: Có Máy chiếu, âm thanh: Không Camera giám sát: Có.	Chưa đạt
3. Phần mềm chuyên dụng				
3.1. Phần mềm chuyên môn.	Phần mềm quản lý thư viện. Phần mềm hỗ trợ tìm kiếm thông tin và quản lý cơ sở dữ liệu.	Phần mềm quản lý thư viện ILS	Phần mềm PSCzlis 7.0 tích hợp công cụ tra cứu OPAC.	Trong nước: Đạt Quốc tế: Chưa đạt
3.2. Phần mềm tra cứu và tìm kiếm trực tuyến.	Hệ thống tra cứu mục lục trực tuyến.	Phần mềm quản lý tài nguyên thư viện (Ex Libris,	Phần mềm PSCzlis 7.0, tích hợp công cụ tra cứu OPAC	Đạt

	Công cụ hỗ trợ khai thác tài nguyên thông tin số	Koha, v.v.) với các phân hệ: mượn trả, tra cứu, lưu trữ, thống kê.	Công thông tin thư viện - Phần mềm thư viện số Dspace CSDL điện tử và tài nguyên số.	
--	--	--	--	--

4. Các yêu cầu và tiêu chuẩn đối với thiết bị chuyên dùng

4.1. Hướng dẫn sử dụng thư viện.	Hướng dẫn bằng hình ảnh, bảng biểu hoặc sơ đồ minh họa dễ hiểu. Ở vị trí dễ quan sát.	X	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
4.2. An toàn và vệ sinh.	Tuân thủ quy định về an toàn và vệ sinh môi trường theo quy định pháp luật.	Bảo quản tài liệu hiệu quả, hạn chế tác động môi trường (ánh sáng, nhiệt độ, độ ẩm).	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
4.3. Thiết bị vật lý.	Tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế có kích thước phù hợp Tô chúc hợp lý, linh hoạt.	Tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế có kích thước phù hợp.	Đáp ứng yêu cầu	Đạt

(Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA)

4. Tiêu chuẩn 4: Hoạt động thư viện

“Hoạt động thư viện - thông tin (TVTT) là tổng hợp các quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ, bảo quản và phổ biến thông tin theo một quy trình, quy tắc nghiệp vụ TVTT nhằm phục vụ cho hoạt động, nhu cầu khác nhau của con người.” (Trần Thị Minh Nguyệt, 2015).

Bảng 4. Hoạt động thư viện

Tên tiêu chí	Tiêu chuẩn trong nước theo Thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn IFLA	Thực trạng tại thư viện HUB	Nhận xét
1. Hoạt động phục vụ người sử dụng thư viện				
1.1. Dành cho người sử dụng thư viện.	Đáp ứng đủ tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế	Đáp ứng đủ tủ, kệ, bàn, ghế.	Có trang bị nhưng hạn chế.	Chưa đạt
1.2. Dành cho cán bộ thư viện.	Bàn, ghế, tủ. Thiết bị tra cứu.	Bàn đủ rộng để bố trí máy tính, tài liệu, Ghế có đệm lụng, bánh xe. Thiết bị tra cứu.	Được trang bị.	Đạt

2. Hoạt động nghiệp vụ thư viện				
2.1. Hệ thống máy tính.	Máy tính kết nối Internet Máy tính phục vụ công tác nghiệp vụ và quản lý thư viện	Máy tính và laptop kết nối Internet.	Được trang bị	Đạt
2.2. Công nghệ khác.	Máy in, máy quét. Máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu. Các thiết bị nghe nhìn (máy chiếu, âm thanh). Thiết bị an ninh. Thiết bị tự động hoá.	Hệ thống an ninh (camera giám sát, báo cháy, kiểm soát ra/vào).	Máy in, máy quét: Có Máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu: Có Máy chiếu, âm thanh: Không Camera giám sát Thiết bị báo cháy.	Chưa có máy chiếu, âm thanh
3. Phát triển thư viện số				
3.1. Tính tương thích, kết nối.	Kết nối thư viện số với các cơ sở dữ liệu thông tin số.	Kết nối với các hệ thống và cơ sở dữ liệu tài nguyên thông tin số khác.	Đã kết nối với nhiều CSDL lớn (ProQuest, ScienceDirect, SAGE e-Journals) và các thư viện trong nước. => Tuy nhiên cần được đánh giá định kỳ để đáp ứng tính tương thích của hệ thống với các tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.	Trong nước: Đạt Quốc tế: Chưa đạt
3.2. Dịch vụ thư viện số.	Cung cấp, chia sẻ, khai thác tài nguyên.	Cung cấp, chia sẻ, khai thác tài nguyên.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt
3.3. Tuân thủ.	Không vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, an ninh mạng, công nghệ thông tin.	Tuân thủ bản quyền trí tuệ, bảo mật dữ liệu.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt

3.4. Bảo mật.	An toàn, bảo mật thông tin, quyền truy cập.	- Bảo đảm an toàn và bảo mật thông tin người dùng.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt
3.5. Bảo trì, nâng cấp.	Sửa chữa nếu gặp sự cố.	- Quy trình bảo trì rõ ràng, kịp thời.	Chưa đáp ứng kịp thời.	Chưa đạt

4. Liên thông thư viện

4.1. Nguyên tắc.	Tự nguyện. Chia sẻ tài nguyên dùng chung, tuân thủ quy định về sở hữu trí tuệ, công nghệ thông tin.	Công bằng trong tiếp cận. Bảo mật quyền riêng tư.	Đã tham gia (tự nguyện)	Đạt
4.2. Hình thức.	Chia sẻ tài nguyên số. Luân chuyển tài nguyên số thường xuyên.	Tham gia các mạng lưới liên thông trong nước và quốc tế để Chia sẻ tài nguyên.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt
4.3. Cơ chế.	Liên thông tập trung hoặc phân tán, có kế hoạch triển khai.	X	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt
4.4. Trách nhiệm.	Chia sẻ tài nguyên và tham gia xây dựng quy chế.	Tích cực phát triển, duy trì hệ thống liên thông; cung cấp tài nguyên dịch vụ hiệu quả.	Có nhưng cần mở rộng quan hệ liên thông để tối ưu việc chia sẻ tài nguyên.	Đạt

(*Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA*)

5. Tiêu chuẩn 5: Quản lý thư viện

Trong một số tài liệu chuyên môn về thư viện đã có các định nghĩa về quản lý thư viện (QLTV) như sau:

“Là sự tác động có chủ đích tới tập thể người lao động để tổ chức và phối hợp hoạt động của họ trong quá trình thực hiện các mục đích và nhiệm vụ đề ra. QLTV dựa trên quyền hạn được quy định và cùng với nó là sự tác động tổ chức, điều hành.” (Room to Read, 2024).

“Là hoạt động được các cán bộ lãnh đạo và tập thể viên chức thực hiện một cách tự giác và có kế hoạch nhằm đảm bảo cho sự hoạt động và phát triển bình thường của thư viện, bao gồm: kế hoạch, tổ chức và kích thích lao động, quản lý các quá trình thư viện, thống kê và kiểm tra công việc, công tác cán bộ (tổ chức cán bộ).” (Từ điển thuật ngữ sự nghiệp thư viện, 1986).

Bảng 5. Quản lý thư viện

Tên tiêu chí	Tiêu chuẩn trong nước theo Thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn Ifla	Thực trạng Tài nguyên thông tin tại thư viện HUB	Nhận xét
1. Quản lý tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng và hoạt động thư viện				
1.1. Quy định	Có văn bản	X	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
1.2. Hệ thống hồ sơ.	Duy trì	Thiết lập hệ thống hồ sơ đầy đủ và chính xác.	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
1.3. Kế hoạch tổ chức.	Hoạt động phục vụ người sử dụng thư viện. Phát triển tài nguyên thông tin, bảo quản tài liệu.	Xây dựng kế hoạch chi tiết, xác định mục tiêu cụ thể.	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
1.4. Quản lý cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng.	Kiểm tra, sửa chữa, thay thế kịp thời.	Bảo trì, nâng cấp định kỳ	Có sửa chữa nhưng còn chậm	Chưa đạt
1.5. Đánh giá hoạt động thư viện.	Định kỳ	Định kỳ	Đáp ứng yêu cầu	Đạt
2. Kinh phí hoạt động thư viện				
2.1. Mục đích và sử dụng.	Mua tài nguyên thông tin, bảo trì cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng, phát triển thư viện số,...	Nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.	Còn hạn chế.	Chưa đạt
2.2. Các nguồn kinh phí.	Ngân sách nhà nước	Đóng góp cộng đồng, tổ chức, cá nhân. Nguồn thu khác.	Còn hạn chế, eo hẹp.	Chưa đạt
2.3. Quản lý.	Tuân thủ quy định pháp luật.	Tuân thủ quy định pháp luật.	Đáp ứng yêu cầu.	Đạt

(Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA)

6. Tiêu chuẩn 6: Đội ngũ nhân lực quản lý thư viện

Theo Liên hợp quốc: “Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế, hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế-xã hội trong một cộng đồng”. (Word Bank Group, 2000)

Theo các nhà khoa học tham gia chương trình KX-07: “Nguồn nhân lực cần được hiểu là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực, phẩm chất và đạo đức của người lao động” (Nick Moore, 1980)

Theo giáo trình “Nguồn nhân lực” của Nhà xuất bản Lao động xã hội: “Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động, không phân biệt người đó đang được phân bổ vào ngành nghề, lĩnh vực, khu vực nào và có thể coi đây là nguồn nhân lực xã hội”. (Nguyễn Tiệp, 2005)

Bảng 6. Nhân lực thư viện

	Tiêu chuẩn trong nước theo thông tư 14/2023	Tiêu chuẩn IFLA	Thực trạng HUB	Nhận xét
Đội ngũ nhân viên	Quyết định số 01/2003/QĐ-BGDĐT, cần ít nhất 1 cán bộ/1.000 sinh viên.	1 cán bộ/250-500 sinh viên.	Có 9 cán bộ/hơn 1500 sinh viên.	Chưa đạt
Trình độ chuyên môn	Có trình độ chuyên môn về thông tin thư viện, kỹ năng công nghệ, và ngoại ngữ.	Có khả năng tư vấn nghiên cứu, hướng dẫn sử dụng các cơ sở dữ liệu quốc tế.	Được đào tạo chuyên môn thông tin thư viện.	Đạt
	Trình độ từ đại học trở lên trong lĩnh vực thông tin thư viện hoặc các ngành liên quan.	Có bằng nghiệp vụ sư phạm hoặc nghiệp vụ thư viện.	4 thạc sĩ, 4 cử nhân, 1 trung cấp.	Đạt
Phẩm chất	Có trách nhiệm với công việc được giao, tuân thủ quy định pháp luật. Tâm huyết với nghề, trung thực, thẳng thắn.	Có trách nhiệm với công việc được giao.	Tâm huyết, hỗ trợ, giúp đỡ sinh viên trả mượn sách	Đạt

(Nguồn: Nhóm tác giả tự tổng hợp theo dữ liệu trên website của HUB, tiêu chuẩn thư viện trong nước theo thông tư 14 và tiêu chuẩn IFLA)

III. Đề xuất giải pháp xây dựng và phát triển thư viện hiện đại đáp ứng tiêu chuẩn trong nước và quốc tế

3.1. Tài nguyên thông tin

Nguồn tài nguyên thông tin của thư viện mang lại nhiều lợi thế nhưng cũng đối mặt với không ít thách thức. Thư viện hiện sở hữu kho tài liệu đa dạng, nào là sách, giáo trình, tạp chí chuyên ngành và luận văn,...đáp ứng tốt các lĩnh vực đào tạo và giáo dục của trường. Bên cạnh đó, sinh viên và giảng viên có thể truy cập vào các cơ sở dữ liệu quốc tế uy tín như ProQuest và Springer, mở rộng khả năng nghiên cứu và học tập. Tuy

nhiên, ở một số lĩnh vực mới, chẳng hạn như công nghệ tài chính (FinTech), tài liệu vẫn còn hạn hẹp. Các sách và tạp chí quốc tế đôi khi chưa được cập nhật đầy đủ và việc khai thác các nguồn tài liệu mở toàn cầu vẫn chưa đạt hiệu quả.

Nhìn về cơ hội, thư viện có thể tăng cường hợp tác với các tổ chức nước ngoài để bổ sung nguồn tài liệu phong phú hơn, đồng thời khuyến khích sinh viên tham gia đóng góp ý tưởng để mở rộng nguồn tài liệu. Tuy nhiên, thách thức cũng không ít khi một số sách, giáo trình đã lỗi thời và không còn phù hợp với các lĩnh vực mới, nhu cầu sử dụng tài liệu quốc tế tăng cao nhưng lại thiếu các tài liệu khoa học đạt chuẩn quốc tế, quy mô tài liệu chưa đáp ứng được tỷ lệ tối thiểu 10 bản/sinh viên theo quy định, chi phí mua cơ sở dữ liệu quốc tế cao và vấn đề bản quyền tài liệu số hóa còn nhiều khó khăn.

Để khắc phục những hạn chế trên, thư viện cần tập trung đầu tư vào tài liệu khoa học quốc tế, hợp tác chặt chẽ với các cơ sở dữ liệu uy tín như JSTOR, Scopus, và SpringerLink. Việc đẩy mạnh số hóa toàn bộ tài liệu hiện có cùng với xây dựng hệ thống tra cứu trực tuyến sẽ giúp tối ưu hóa khả năng tiếp cận của người dùng. Thư viện cũng nên tham gia vào các mạng lưới thư viện quốc tế như OCLC, WorldCat và tăng cường hợp tác với các trường đại học lớn trong nước nhằm chia sẻ tài nguyên hiệu quả hơn. Bằng cách triển khai các giải pháp này, thư viện không chỉ nâng cao chất lượng tài nguyên mà còn đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của cộng đồng.

Giải pháp trước mắt cho năm học 2025- 2026, thư viện BUH sẽ bổ sung tài liệu chuyên ngành, ưu tiên lĩnh vực trọng yếu của trường (kinh tế, kinh tế số) với 50 đầu sách/năm; mua bản quyền cơ sở dữ liệu quốc tế như JSTOR, Scopus (kinh phí dự kiến 500 triệu VND/năm); số hóa 100% luận văn, khóa luận bằng phần mềm Dspace; xây dựng kho tài liệu mở (OER) thông qua hợp tác với các trường đại học trong và ngoài nước; tham gia liên thông thư viện toàn cầu (OCLC, WorldCat); ký kết hợp tác với các thư viện đại học nước ngoài để trao đổi tài liệu, tổ chức hội thảo.

3.2. Cơ sở vật chất

Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM không chỉ được biết đến với lịch sử giảng dạy lâu đời mà còn tự hào sở hữu một kho tàng tri thức quý giá – Thư viện HUB, nơi hội tụ đa dạng và phong phú nguồn tài nguyên học thuật. Nó được mệnh danh là “trái tim nóng” của trường. Nơi đây được thiết kế một cách lý tưởng để cho sinh viên lẫn giảng viên có thể dễ dàng tìm kiếm tài liệu để học tập. Để có thể bắt kịp sự phát triển của thời đại 4.0 trong xu thế toàn cầu hóa, hiện đại hóa thì việc mang lại cho sinh viên không gian học tập khang trang và hiện đại là vô cùng quan trọng. Điểm hình là các phòng học nhóm lầu cá nhân cho các bạn sinh viên từ việc chạy deadline đến những hoạt động nghiên cứu chuyên sâu để hướng tới mục tiêu trở thành một thư viện có 3 tiêu chí “Sang - xịn - mịn” đạt tiêu chuẩn trong nước và quốc tế, góp phần xây dựng một môi trường giáo dục hiện đại. Để hiện thực hóa tầm nhìn ấy, ngoài song song những thế mạnh đang duy trì hiện có thì thư viện HUB cần phải thay đổi và khắc phục một số điểm còn hạn chế. Hiện tại, thư viện chưa có những khu vực dùng để tổ chức các hoạt động bên ngoài lớp như workshop, hội thảo mang tính học thuật,... điều này làm giảm cơ hội giao lưu và học hỏi cho sinh viên. Thêm vào đó, qua khảo sát những bạn sinh viên đã

và đang trải nghiệm thì một số khu vực ngoài đọc sách còn thiếu tiện nghi, không có chỗ nghỉ ngơi riêng biệt cho sinh viên, đồng thời hệ thống đèn chiếu sáng còn hạn chế, nơi thì quá sáng, nơi lại tối, ánh hưởng tiêu cực đến sức khỏe thị lực (loạn thị, cận thị, viễn thị) vô cùng phổ biến ở giới trẻ hiện nay. Với sự cải thiện những vấn đề này, HUB hoàn toàn có tiềm năng trở thành một thư viện đẳng cấp, phục vụ tối ưu cho cộng đồng học thuật. Với mục tiêu tạo không gian học tập đa chức năng, thân thiện. Trong năm học tới, thư viện HUB nên cải tạo không gian bằng cách xây dựng khu thư giãn (ghế sofa, bàn học), phòng học nhóm (5 phòng với bảng trắng, máy chiếu); lắp đặt hệ thống ánh sáng đồng đều (kinh phí 300 triệu VND).

3.3. Thiết bị chuyên dùng

Thư viện cần nâng cấp hệ thống quản lý thư viện bằng cách triển khai phần mềm ILS (Integrated Library System) theo tiêu chuẩn quốc tế, kết hợp với các công nghệ số hóa chuyên biệt như OCR để số hóa tài liệu qua đó làm gia tăng khả năng quản lý và chia sẻ tài nguyên. Việc đầu tư trang bị bảng trắng, phòng máy chiếu, máy tính cho sinh viên và các công cụ hiện đại hỗ trợ nghiên cứu chuyên sâu là một thứ không thể thiếu nếu muốn đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, việc sử dụng những vật dụng trên sẽ giúp người học dễ dàng học tập, từ đó học tập hiệu quả hơn. Đồng thời, thư viện cần tập trung vào việc kết nối và hợp tác quốc tế, sử dụng các tiêu chuẩn của IFLA để tăng cường năng lực chia sẻ và trao đổi tài nguyên. Hơn thế nữa, HUB cần tổ chức những buổi đào tạo nghiệp vụ, đội ngũ nhân viên để nâng cao kỹ năng, vận hành các công nghệ mới cũng là yếu tố quan trọng. Bên cạnh đó, cần xây dựng các dịch vụ và sản phẩm số để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng dịch vụ thư viện, song song, còn tận dụng cơ hội đến từ sự phát triển vượt bậc của thời đại công nghiệp hóa, hiện đại hóa, đồng thời điều đó còn nhằm khắc phục những trở ngại về thiếu hụt tài chính. Với mục tiêu ứng dụng công nghệ số để quản lý và phục vụ người dùng hiệu quả, trong năm học tới, thư viện HUB cần khẩn trương triển khai phần mềm ILS (Koha hoặc Ex Libris) để tích hợp hệ thống mượn-trả, tra cứu trực tuyến; trang bị máy quét tài liệu OCR (5 máy), máy tính phục vụ sinh viên (20 máy), hệ thống camera an ninh; phát triển ứng dụng di động cho phép đặt chỗ, tra cứu tài liệu từ xa.

3.4. Hoạt động thư viện

Để xây dựng một thư viện HUB đáp ứng những tiêu chuẩn trong nước và quốc tế thì thư viện cần định hướng chiến lược một cách rõ ràng, đào sâu vào những điểm yếu, thách thức từ đó đưa ra nước cờ cho hợp lý. Đầu tiên, thư viện cần duy trì và nâng cao chất lượng quản lý qua việc tiếp tục thực hiện đầy đủ, chính xác hệ thống hồ sơ và tổ chức các hoạt động đánh giá định kỳ nhằm cải tiến dịch vụ thư viện. Thứ hai, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại và chuyên đổi số, song song, tiếp tục xây dựng thư viện số chất lượng ngày càng cao nhằm đáp ứng xu thế mới của thị trường và nhu cầu ngày càng tăng của người dùng. Bên cạnh đó, thư viện cần tăng cường hợp tác với các tổ chức phi chính phủ, doanh nghiệp để đa dạng hóa nguồn tài chính, để cải tiến cho việc phát triển cơ sở vật chất và trang thiết bị. Đồng thời, thư viện tập trung sâu vào việc cải tiến quy trình bảo trì, nâng cấp cơ sở hạ tầng để đảm bảo hoạt động ổn định và hiệu quả.

Cuối cùng, thư viện cần không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo nên sức cạnh tranh mạnh mẽ với các nền tảng thư viện số hiện đại khác.

3.5. Quản lý thư viện

Để cải thiện hiệu quả quản lý thư viện, thư viện cần tập trung khắc phục những điểm yếu hiện tại đồng thời tận dụng các cơ hội từ xu hướng công nghệ và nhu cầu xã hội. Trước tiên, cần xây dựng một chiến lược bảo trì và nâng cấp thiết bị định kỳ, đảm bảo cơ sở vật chất và thiết bị hoạt động ổn định, đáp ứng tốt nhu cầu của người dùng. Đầu tư vào phát triển thư viện số là một hướng đi tất yếu, giúp hiện đại hóa hệ thống quản lý tài nguyên thông tin, từ đó cải thiện khả năng phục vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ. Về nguồn kinh phí, thư viện nên đa dạng hóa nguồn lực tài chính thông qua việc tìm kiếm tài trợ từ các tổ chức phi chính phủ, doanh nghiệp, hoặc cộng đồng. Các chương trình hợp tác quốc tế cũng là cơ hội để tăng cường năng lực tài chính và chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin. Song song đó, việc ứng dụng các giải pháp công nghệ thông minh như phần mềm quản lý hiện đại sẽ giúp tối ưu hóa hoạt động vận hành và nâng cao tính chuyên nghiệp trong quản lý. Cuối cùng, để duy trì vị thế và phát triển bền vững, thư viện cần nâng cao năng lực đội ngũ quản lý, đảm bảo thực hiện tốt các quy định pháp luật và tiêu chuẩn quốc tế. Các chiến lược này không chỉ giúp thư viện bắt kịp xu hướng hiện đại hóa mà còn đóng góp vào việc xây dựng một môi trường học tập và nghiên cứu chất lượng cao cho người dùng.

3.6. Nhân lực thư viện

Đội ngũ nhân viên thư viện là một trong những yếu tố cốt lõi quyết định sự phát triển và chất lượng dịch vụ. Điểm mạnh của thư viện là sở hữu đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm và thái độ phục vụ tận tâm, luôn đặt lợi ích của người dùng lên hàng đầu. Ngoài ra, việc tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho toàn thể nhân sự đã giúp nâng cao kỹ năng chuyên môn, đảm bảo chất lượng công việc. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế như một số nhân viên chưa được đào tạo chuyên sâu về công nghệ thông tin hoặc số hóa, khiến họ gặp khó khăn trong việc áp dụng các công nghệ hiện đại vào công việc. Bên cạnh đó, thư viện cũng thiếu những chuyên viên nghiên cứu thông tin chuyên biệt, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu tìm kiếm thông tin chuyên sâu của người dùng.

Trong bối cảnh phát triển nhanh chóng của công nghệ và toàn cầu hóa, thư viện có cơ hội lớn để phát triển, đặc biệt thông qua việc tham gia các khóa học và hội thảo quốc tế. Điều này không chỉ giúp nhân viên nâng cao trình độ mà còn mở rộng mạng lưới hợp tác, học hỏi từ các mô hình tiên tiến trên thế giới. Tuy nhiên, một thách thức lớn đặt ra là nguy cơ "chảy máu chất xám", khi nhân lực chất lượng cao dễ bị thu hút bởi các tổ chức khác với những chính sách đãi ngộ hấp dẫn hơn. Vì vậy, việc xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, gắn kết và có lộ trình phát triển rõ ràng cho nhân viên là điều cần thiết để giữ chân nhân tài, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững cho thư viện.

Thư viện có nhiều điểm mạnh đáng chú ý, bao gồm đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm với thái độ phục vụ tốt và các khóa đào tạo định kỳ nhằm nâng cao chuyên môn. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số điểm yếu như một số nhân viên chưa được đào tạo chuyên sâu về công nghệ thông tin hoặc số hóa, cùng với sự thiếu hụt chuyên viên nghiên cứu thông tin chuyên biệt. Thư viện cũng có nhiều cơ hội phát triển như tham gia các khóa học và hội thảo quốc tế để cập nhật kiến thức. Tuy nhiên, thách thức lớn đặt ra là tình trạng “chảy máu chất xám” khi nhân lực chất lượng cao bị các tổ chức khác thu hút. Cụ thể, trong năm học 2025-2026, HUB nên tổ chức khóa học về quản lý thư viện số (2 đợt/năm); đào tạo kỹ năng sử dụng phần mềm ILS và công cụ nghiên cứu; tuyển dụng thêm chuyên gia CNTT và biên tập viên tài liệu số.

IV. Kết luận

Để đạt được mục tiêu này, chúng ta cần chú trọng đầu tư vào hạ tầng kỹ thuật, ứng dụng công nghệ số, phát triển nguồn lực thông tin chất lượng cao và xây dựng đội ngũ nhân lực chuyên nghiệp. Đồng thời, cần tạo môi trường thuận lợi để hợp tác quốc tế, chia sẻ tri thức và học hỏi kinh nghiệm từ các quốc gia tiên tiến. Thành công trong việc xây dựng và phát triển thư viện hiện đại không chỉ góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học, mà còn khẳng định vị thế của Việt Nam trên bản đồ tri thức thế giới. Đây là trách nhiệm và cơ hội để chúng ta cùng chung tay thực hiện vì một tương lai bền vững và hội nhập quốc tế.

V. Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu trong tương lai

Mặc dù nghiên cứu này đã cố gắng kết hợp nghiên cứu định lượng (khảo sát 200 sinh viên và 15 giảng viên) và nghiên cứu định tính (so sánh thực trạng thư viện HUB với tiêu chuẩn trong nước và quốc tế) để phản ánh thực trạng và đề xuất giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện HUB; nhưng vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục trong các nghiên cứu tiếp theo. Một là, nghiên cứu khảo sát với cỡ mẫu nhỏ, lấy mẫu theo kiểu thuận tiện, phạm vi khảo sát chỉ tập trung vào sinh viên và giảng viên của HUB. Do đó, nghiên cứu trong tương lai nên thực hiện với quy mô mẫu lớn hơn, lấy mẫu theo xác suất, phạm vi khảo sát nên mở rộng sang các trường đại học khác để kết quả nghiên cứu có tính đại diện tốt hơn, và có thể so sánh giữa thư viện của các trường đại học khác nhau để có thể học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau. Hai là, phương pháp xử lý dữ liệu khá đơn giản bằng thống kê mô tả trên excel nên chưa thể khẳng định mức độ quan tâm của người dùng như số liệu thống kê trên là đáng tin cậy. Vì vậy, nghiên cứu trong tương lai nên thực hiện dạng nghiên cứu nhân quả, kiểm định mức độ phù hợp của mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện để có tính tin cậy cao hơn. Ba là, nghiên cứu này chỉ tham chiếu 2 tiêu chuẩn (một tiêu chuẩn trong nước là Thông tư 14/2023 và một tiêu chuẩn quốc tế IFLA) để đánh giá thực trạng của thư viện HUB. Nghiên cứu trong tương lai nên mở rộng tham chiếu nhiều tiêu chuẩn hơn để có thể giúp HUB chọn tiêu chuẩn phù hợp nhất để phát triển thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công ty Luật ACC. (2022). Cơ sở vật chất là gì. <https://accgroup.vn/co-so-vat-chat-la-gi>.
2. Falcone, A. M., Maciejewski, F., Ashby, H., Calia-Lotz, G. M., Dion, D., Elliott, T. A., ... & Malenfant, K. J. (2018). Standards for Libraries in Higher Education. <https://alair.ala.org/items/c82482a7-143a-499f-bf49-c44e05f9a0b6>.
3. HUB Library. (2024). Công khai thông tin cơ sở vật chất của cơ sở giáo dục đại học, Năm 2023 - 2024. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=9dfc129f-aa10-429d-8ba7-f5be18011aba>.
4. HUB Library. (2023). Cơ sở vật chất - Trang thiết bị thư viện. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=2e06a0e3-1f3d-4f60-86a2-a5e98d392b1c>.
5. HUB Library. (2021). Danh mục cơ sở dữ liệu điện tử. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=073fed52-8406-4420-a816-27703ac82903>.
6. HUB Library. (2024). Mục tiêu chất lượng và chương trình hành động năm 2024. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=e5a8e832-1bc8-4e7a-a987-123285296baa>.
7. HUB Library. (2024). Nhân sự. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=544324c9-6f6a-405e-9b20-c0d8fc8b2c76>
8. IFLA. (2016). Global Vision Report Summary. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/GVMultimedia/publications/04-global-vision-report-summary-english.pdf>.
9. IFLA. (2024). IFLA Strategy 2024 - 2029. <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/c4471267-0bbe-4499-9ee1-293be9420bbd/content>.
10. Nguyễn Thị Lan Hương. (2021). Phát triển thư viện hiện đại trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0. Tạp chí Khoa học Thư viện.
11. Nick Moore. (1980). Manpower Planning in Libraries. Library Association, London, 1980.
12. Nguyễn Tiệp. (2005). Nguồn nhân lực : giáo trình. <http://elib.hcmussh.edu.vn/handle/HCMUSSH/7034>: NXB Lao động xã hội. Retrieved from <http://elib.hcmussh.edu.vn/handle/HCMUSSH/7034>.
13. Quốc hội Việt Nam. (2019). Luật Thư viện số 46/2019/QH14. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-Thu-vien-2019-398157.aspx>.

14. Room to Read. (2024). Cẩm nang thiết lập và quản lý thư viện. https://djuc8g2q9bu2u.cloudfront.net/reference_materials/247/original/Cam_nang_QLTV.pdf?1706184499.
15. Word Bank Group. (2000). World Development Indicators. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/462341468766204683/world-development-indicators-2000>. Retrieved from World Bank Group: <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/462341468766204683/world-development-indicators-2000>
16. Thư viện pháp luật. (2019). Khoản 1 và Khoản 3 Điều 3 Luật thư viện 2019. <https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tai-nguyen-thong-tin-thu-vien-la-gi-viec-xay-dung-tai-nguyen-thong-tin-thu-vien-gom-nhung-gi-va-duo-272824-45928.html>.
17. Thư viện pháp luật. (2023). Thông tư 14/2023 - QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN THƯ VIỆN CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-14-2023-TT-BGDDT-tieu-chuan-thu-vien-co-so-giao-duc-dai-hoc-573041.aspx>.
18. Thư viện pháp luật. (2007). Khoản 15 Điều 3 Nghị định 71/2007/NĐ-CP Hướng dẫn Luật công nghệ thông tin về công nghiệp công nghệ thông tin. <https://thuvienphapluat.vn/hoi-dap-phap-luat/336D9-hd-thiet-bi-dien-tu-chuyen-dung-la-gi.html>.
19. Trần Thị Minh Nguyệt. (2015). Thư viện học nâng cao. Tập bài giảng - Trường Đại học Khoa học và Nhân văn.
20. Từ điển thuật ngữ sự nghiệp thư viện. (1986). https://nlv.gov.vn/nghiep-vu-thu-vien/mot-so-van-de-ve-quan-ly-thu-vien-hien-dai.html?utm_source=chatgpt.com.
21. Từ điển thuật ngữ sự nghiệp thư viện. (1986).

PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TRONG CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM VÀ VẤN ĐỀ THỰC HIỆN CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN GIÁO DỤC ĐẠI HỌC ĐẾN NĂM 2030, TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2045

Lê Thị Xuân Thùy
Trường Đại học Văn hóa TP.Hồ Chí Minh, lethuy282@gmail.com

Tóm tắt:

Tài nguyên thông tin thư viện là giá trị cốt lõi của mỗi thư viện. Có thể nói, một thư viện không thể tồn tại và phát triển nếu thiếu tài nguyên thông tin. Mặt khác, hệ thống thư viện của mỗi quốc gia đều có sứ mệnh là góp phần phát triển nền giáo dục của quốc gia đó. Với quan điểm này, nội dung của tham luận này khai thác các nội dung như: chỉ ra chức năng, nhiệm vụ của hệ thống thư viện đại học; khái quát về chiến lược phát triển giáo dục đại học ở Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045; khái quát về chính sách phát triển nguồn tài nguyên thông tin thư viện và cuối cùng gợi ý một số giải pháp để phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong hệ thống các trường đại học ở Việt Nam.

Từ khóa: đại học; giáo dục; tài nguyên thông tin; thư viện.

1. Mở đầu

Thư viện là thiết chế văn hóa, thông tin, giáo dục, khoa học thực hiện việc xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu của người sử dụng (Khoản 1, Điều 3, Luật thư viện 2019). Thư viện đại học là thư viện có tài nguyên thông tin phục vụ người học và người dạy trong cơ sở giáo dục đại học. Cũng theo quy định của Luật thư viện năm 2019, Thư viện đại học thực hiện chức năng, nhiệm vụ chung sau: Xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, kết nối và phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với người sử dụng thư viện; Tổ chức sử dụng chung tài nguyên thông tin, sản phẩm thông tin và dịch vụ thư viện; truyền bá tri thức, giá trị văn hóa của dân tộc và nhân loại; phục vụ nhu cầu nghiên cứu, học tập, giải trí; góp phần hình thành và phát triển kiến thức, kỹ năng, phẩm chất, năng lực của người sử dụng thư viện; Ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ, hiện đại hóa thư viện; Phát triển văn hóa đọc và góp phần tạo môi trường học tập suốt đời cho Nhân dân, xây dựng xã hội học tập, nâng cao dân trí, xây dựng con người Việt Nam toàn diện (Điều 4, Luật thư viện 2019).

Và các chức năng, nhiệm vụ riêng: Phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với mục tiêu, nội dung, chương trình, lĩnh vực, ngành đào tạo, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ của cơ sở giáo dục đại học; Tiếp nhận, bổ sung và tổ chức khai thác khóa luận, đồ án, luận văn, luận án, kết quả nghiên cứu khoa học của người học và người dạy trong cơ sở giáo dục đại học; xây dựng tài liệu nội sinh, cơ sở dữ liệu học liệu, tài nguyên học liệu mở; Tổ chức không gian đọc; hướng dẫn sử dụng sản phẩm thư viện và dịch vụ thư viện; hoàn thiện kỹ năng tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin; cung cấp,

mở rộng kiến thức cho người học, người dạy và cán bộ quản lý; Thực hiện liên thông với thư viện trong nước và nước ngoài; Thực hiện nhiệm vụ khác do cơ sở giáo dục đại học giao (Điều 14, Luật thư viện 2019).

Từ khái niệm, chức năng, nhiệm vụ của hệ thống thư viện đại học mà Luật thư viện năm 2019 đưa ra đã cho thấy việc phát triển hệ thống thư viện đại học mạnh mẽ, trong đó đặc biệt quan trọng là phát triển nguồn tài nguyên thông tin thư viện sẽ đóng góp rất nhiều và hữu ích cho việc thực hiện “Chiến lược phát triển giáo dục đại học đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045”.

Bàn về tài nguyên thông tin, Luật thư viện năm 2019 cũng đưa ra khái niệm sau: Tài nguyên thông tin là tập hợp các loại hình tài liệu, dữ liệu gồm tài liệu in, tài liệu viết tay, tài liệu nghe, nhìn, tài liệu số, tài liệu vi dạng gồm vi phim, vi phiếu, tài liệu đặc biệt cho người khuyết tật và tài liệu, dữ liệu khác. Tài nguyên thông tin mở là tài nguyên thông tin mà người sử dụng thư viện có thể tiếp cận không có rào cản về tài chính, pháp lý hoặc kỹ thuật (Khoản 3, 4, Điều 3, Luật thư viện 2019). Tuy nhiên, Luật cũng đưa ra những quy định về việc hạn chế sử dụng một số tài nguyên thông tin sau: Tài nguyên thông tin có nội dung thông tin nếu sử dụng rộng rãi có thể ảnh hưởng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân; Tài nguyên thông tin thuộc bí mật nhà nước, hạn chế sử dụng, tiếp cận có điều kiện, hạn chế quyền tiếp cận theo quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước, tiếp cận thông tin, lưu trữ; Bản gốc tài liệu cổ, quý hiếm, tài nguyên thông tin là di sản văn hóa đang lưu giữ trong thư viện; Bản gốc tài liệu bị hư hỏng (Khoản 1, Điều 7, Luật Thư viện 2019).

Những nội dung có tính chất pháp lý trên đây là cơ sở quan trọng để tác giả tham luận bàn đến một số nội dung về chính sách phát triển tài nguyên thông tin thư viện gắn với vấn đề thực hiện các mục tiêu của Chiến lược phát triển giáo dục đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, được Thủ tướng chính phủ ký Quyết định số 1705/QĐ-TTg ban hành ngày 31/12/2024.

2. Khái quát về mục tiêu phát triển giáo dục đại học Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045

Theo Chiến lược phát triển giáo dục đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, được Thủ tướng chính phủ ký Quyết định số 1705/QĐ-TTg ban hành ngày 31/12/2024, một trong những quan điểm phát triển giáo dục đại học ở Việt Nam được xác định như sau: Đẩy mạnh xây dựng xã hội học tập tạo điều kiện cho mọi người dân được học tập và học thường xuyên, học suốt đời (Điểm 4, khoản 1, điều 1). Ở mục tiêu tổng quát, Chính phủ phát biểu rằng: Phát triển hệ thống giáo dục mở, phục vụ học tập suốt đời, theo hướng chuẩn hóa, hiện đại hóa, hội nhập quốc tế. Đến năm 2030, giáo dục Việt Nam đạt trình độ tiên tiến của khu vực châu Á và đến năm 2045 đạt trình độ tiên tiến của thế giới (Điểm 1, khoản 2, điều 1).

Về mục tiêu cụ thể, Chính phủ xác định đến năm 2030, giáo dục đại học của Việt Nam cần đạt được những chỉ tiêu sau:

- Số sinh viên đại học/vạn dân đạt ít nhất là 260, tỷ lệ sinh viên đại học trong nhóm độ tuổi 18-22 đạt ít nhất 33%, tỷ lệ sinh viên quốc tế theo học các chương

trình giáo dục đại học tại Việt Nam đạt 1,5%; tỷ lệ giảng viên có trình độ tiến sĩ đạt ít nhất 40%.

- Dịch chuyển cơ cấu trình độ và ngành đào tạo phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế tri thức và hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế toàn cầu; tỷ trọng quy mô đào tạo các ngành khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán (STEM) đạt 35%.
- Mở rộng không gian phát triển và nâng cao năng lực cho các cơ sở giáo dục đại học, bảo đảm 100% cơ sở giáo dục đại học đạt chuẩn.
- Phấn đấu 100% cơ sở đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng theo các chu kỳ kiểm định phù hợp.
- Số lượng công bố khoa học và công trình ứng dụng khoa học công nghệ tính bình quân trên 01 giảng viên toàn thời gian đạt 0,6 công trình/năm.
- Có ít nhất 05 cơ sở giáo dục đại học được xếp hạng trong số 500 trường đại học tốt nhất thế giới, 05 cơ sở giáo dục đại học vào nhóm 200 trường đại học hàng đầu châu Á; Việt Nam nằm trong 4 quốc gia có hệ thống giáo dục đại học tốt nhất khu vực Đông Nam Á và trong 10 quốc gia có hệ thống giáo dục đại học tốt nhất châu Á (Điểm 2, khoản 2, điều 1).

Bàn về giải pháp để thực hiện các mục tiêu của Chiến lược phát triển giáo dục Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, một trong những vấn đề mà Chính phủ đã đưa ra là: Xây dựng và khai thác nguồn tài nguyên giáo dục mở, đáp ứng cơ hội học tập suốt đời cho người dân. Phát triển kho học liệu số dùng chung toàn ngành (Điểm 8, khoản 3, điều 1).

Như vậy có thể thấy rằng phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong các trường đại học không chỉ là góp phần nâng cao chất lượng giáo dục đại học, nâng cao năng lực cạnh tranh của cơ sở đào tạo, phát triển văn hóa đọc, xây dựng và thúc đẩy phát triển môi trường tự học mà đó còn là một trong những giải pháp cần thực hiện để góp phần hiện thực hóa quan điểm và mục tiêu tổng quát, mục tiêu cụ thể trong Chiến lược phát triển giáo dục đại học Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

3. Điểm qua một số chính sách phát triển tài nguyên thông tin thư viện

3.1. Chính sách phát triển tài nguyên thông tin thư viện được thể hiện qua Đề án phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030

Để thực hiện những mục tiêu của Đề án phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030, một trong những chính sách liên quan đến việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện các trường đại học là: Nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống thư viện công lập, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thư viện. Những chính sách cụ thể của giải pháp này là:

- Xây dựng và phát triển hệ thống thư viện hiện đại, có vốn tài liệu phong phú, thân thiện với người sử dụng, trở thành trung tâm thông tin, văn hóa, giáo dục của cộng đồng, nơi giao lưu giữa tác giả - tác phẩm và người đọc, phục vụ hiệu

quả nhu cầu học tập suốt đời của nhân dân; chú trọng phát triển thư viện trường học, góp phần đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo.

- **Thí điểm và hình thành thư viện điện tử phục vụ cộng đồng và nguồn học liệu mở cho trường học;** đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân tiếp cận, sử dụng thông tin, tri thức nhanh chóng, thuận tiện.
- **Đa dạng hóa các dịch vụ thư viện;** tăng cường phổ biến, hướng dẫn về phương pháp sử dụng thư viện có hiệu quả; đẩy mạnh dịch vụ thư viện lưu động tại các địa phương, nhất là ở vùng nông thôn, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn; thúc đẩy phối hợp, liên kết giữa các thư viện với trung tâm văn hóa, thể thao, trung tâm học tập cộng đồng, điểm bưu điện - văn hóa xã; tăng cường luân chuyển sách, báo, tài liệu giữa các thư viện, chú trọng luân chuyển từ hệ thống thư viện công cộng tới các địa bàn nông thôn, miền núi, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, đến các trường học, đồn biên phòng, trại giam, các thư viện tư nhân có phục vụ cộng đồng... (Khoản 4, mục III, QĐ số 329/QĐ-TTg).

3.2. Chính sách phát triển tài nguyên thông tin thư viện được thể hiện qua Luật thư viện 2019

Có thể nói, Luật thư viện là văn bản thể hiện những chính sách có giá trị pháp lý cao nhất để phát triển ngành thư viện Việt Nam, trong đó có chính sách phát triển tài nguyên thông tin của thư viện. Cụ thể những chính sách này như sau:

Chính sách xây dựng tài nguyên thông tin thư viện:

Xây dựng tài nguyên thông tin gồm phát triển và thanh lọc tài nguyên thông tin. Trong đó, phát triển tài nguyên thông tin được quy định như sau: Xác định phương thức và nguồn bổ sung tài nguyên thông tin phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, đối tượng phục vụ của thư viện; tiếp nhận xuất bản phẩm, ấn phẩm báo chí theo quy định của pháp luật về xuất bản, báo chí và theo chức năng, nhiệm vụ của thư viện được quy định tại Luật này; Bổ sung, mua tài nguyên thông tin và quyền truy cập cơ sở dữ liệu, tài nguyên thông tin số; Thu thập tài nguyên thông tin mở, tài nguyên thông tin thuộc về công chúng, tài nguyên thông tin trực tuyến có giá trị khác; Liên thông trao đổi tài nguyên thông tin giữa các thư viện trong nước và nước ngoài; hợp tác trong việc bổ sung, chia sẻ, dùng chung cơ sở dữ liệu hoặc quyền truy cập tài nguyên thông tin số; Chuyển dạng, số hóa tài nguyên thông tin phục vụ lưu giữ và nghiên cứu theo quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ và quy định khác của pháp luật có liên quan; Tiếp nhận tài nguyên thông tin do tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài chuyển giao, tài trợ, viện trợ, tặng cho, đóng góp (Điều 25, Luật thư viện năm 2019).

Về thanh lọc tài nguyên thông tin thư viện, Thông tư số 02/2020/TT-BVHTTDL của Bộ VH, TT & DL quy định về bảo quản, thanh lọc tài nguyên thông tin và tài nguyên thông tin hạn chế sử dụng trong thư viện quy định như sau: Thanh lọc tài nguyên thông tin được thực hiện theo quy định của Thông tư này nhằm: Nâng cao chất lượng tài nguyên thông tin, giảm bớt thời gian tìm kiếm trong phục vụ người sử dụng; Tạo điều kiện thuận lợi để người sử dụng tiếp cận và khai thác tài nguyên thông tin của thư viện;

Tiết kiệm chi phí cho công tác tổ chức kho, bảo quản tài nguyên thông tin và tận dụng giá trị sử dụng của tài nguyên thông tin của thư viện. Việc thanh lọc tài nguyên thông tin được thực hiện theo nguyên tắc sau: Thanh lọc tài nguyên thông tin phải được thực hiện định kỳ theo quy định tại Điều 17 của Thông tư này, gắn với hoạt động phát triển tài nguyên thông tin; Tài nguyên thông tin được phép thanh lọc khi có một trong các tiêu chí quy định tại các Điều 19, 20, 21 và 22 của Thông tư này; Số lượng tài nguyên thông tin được phép thanh lọc trong 01 lần không quá 10% tổng số tài nguyên thông tin trong thư viện (Điều 16, Thông tư 02/2020/TT-BVHTTDL). Về thời hạn thanh lọc tài nguyên thông tin, Thông tư 02 cũng quy định: Thanh lọc tài nguyên thông tin được tiến hành định kỳ 03 năm/01 lần đối với thư viện có tài nguyên thông tin từ 300.000 đơn vị bảo quản trở xuống và 05 năm/01 lần đối với thư viện có tài nguyên thông tin từ 300.000 đơn vị bảo quản trở lên. Trường hợp đặc biệt, việc thanh lọc tài nguyên thông tin được tiến hành đột xuất theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức trực tiếp quản lý thư viện và cơ quan có thẩm quyền khác (Điều 17, Thông tư 02/2020/TT-BVHTTDL).

Về chính sách xử lý tài nguyên thông tin và tổ chức hệ thống tra cứu thông tin, Luật quy định: (i) Xử lý tài nguyên thông tin được quy định như sau: Tài nguyên thông tin sau khi bổ sung vào thư viện phải được xử lý theo quy trình nghiệp vụ; xây dựng hệ thống tra cứu thông tin để phục vụ việc quản lý, tra cứu và sử dụng; Thực hiện biên mục sao chép, áp dụng kết quả xử lý tài nguyên thông tin có vai trò quan trọng để bảo đảm chính xác, thống nhất và tiết kiệm. (ii). Tổ chức hệ thống tra cứu thông tin được quy định như sau: Hệ thống tra cứu thông tin phản ánh toàn bộ tài nguyên thông tin bằng các hình thức mục lục, cơ sở dữ liệu; đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của thư viện; Bảo đảm lưu trữ an toàn kết quả xử lý tài nguyên thông tin; Bảo đảm cập nhật, dễ sử dụng; Bảo đảm liên thông trong tra cứu thông tin giữa các thư viện (Điều 26, Luật thư viện năm 2019).

Về chính sách bảo quản tài nguyên thông tin, Luật viết rằng: việc bảo quản tài nguyên thông tin được thực hiện đối với toàn bộ tài nguyên thông tin trong quá trình lưu giữ, phục vụ; Bảo đảm an toàn thông tin phục vụ cho việc quản lý, tra cứu và sử dụng; thực hiện các hình thức bảo quản dự phòng, phục chế hoặc chuyển dạng tài liệu phù hợp với điều kiện của thư viện; tài nguyên thông tin số phải được sao lưu định kỳ và có cơ chế khôi phục dữ liệu khi cần thiết; phải được bảo quản bảo đảm tương thích về mặt công nghệ cho định dạng dữ liệu; Tài nguyên thông tin là di sản văn hóa, tài nguyên thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước phải được bảo quản theo quy định của pháp luật về di sản văn hóa, lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước (Điều 27, Luật thư viện năm 2019).

Bên cạnh đó, Luật thư viện năm 2019 cũng đặt ra các vấn đề khác nhũng có mối quan hệ mật thiết với việc phát triển tài nguyên thông tin của thư viện các trường đại học. Diễn hình như chính sách phát triển thư viện số gồm các nội dung: Xây dựng tài nguyên thông tin số trên cơ sở thu thập tài liệu số, số hóa tài liệu của thư viện; Xử lý, lưu giữ, bảo quản tài nguyên thông tin số phải tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về công nghệ thông tin, chuyên môn, nghiệp vụ thư viện; Sử dụng phần mềm tiên tiến trong quản trị thư viện số, thiết kế giao diện thông minh; bảo đảm tính mở, liên thông

trong tra cứu, khai thác và chuyển đổi dữ liệu giữa các hệ thống lưu trữ dữ liệu; hỗ trợ cấp quyền truy cập, khai thác tài nguyên thông tin số cho người sử dụng thư viện; Cung cấp quyền truy cập tài nguyên thông tin số và các dạng khác. Về hiện đại hóa thư viện thì Luật xác định: Xây dựng và phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật hiện đại bao gồm triển khai, vận hành thư viện số và tự động hóa thư viện; triển khai phòng đọc kho mở, hệ thống cung cấp tài liệu tự động; hệ thống tự mượn, tự trả tài liệu; hệ thống giám sát, an ninh thư viện tiên tiến; không gian sáng tạo cho người sử dụng thư viện; khu vực phục vụ trẻ em, người khuyết tật; nghiên cứu, ứng dụng hệ thống trí tuệ nhân tạo, Internet vạn vật, hệ thống dữ liệu lớn, điện toán đám mây, truy cập mở, thành tựu khoa học và công nghệ tiên tiến, hiện đại khác phù hợp với xu thế phát triển của thế giới trong hoạt động thư viện; Xây dựng mạng thông tin thư viện tiên tiến, kết nối các thư viện trong nước và nước ngoài; Tạo lập, cung cấp sản phẩm thông tin thư viện và dịch vụ thư viện hiện đại đáp ứng nhu cầu của người sử dụng thư viện; xây dựng cơ sở dữ liệu, phát triển và khai thác thư viện số; triển khai trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử và các dịch vụ thư viện trên không gian mạng (Điều 31, 32, Luật thư viện năm 2019).

Từ những nội dung trên cho thấy rằng Việt Nam đã có những chính sách cụ thể, có tính pháp lý rất cao cho việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện nói chung, thư viện trong các trường đại học nói riêng. Điều này không chỉ góp phần quan trọng vào phát triển ngành thư viện của đất nước, mà còn có những tác động lớn, tích cực đến phát triển chất lượng giáo dục đại học. Lịch sử phát triển của nhân loại đã cung cấp nhiều minh chứng cho thấy sự phát triển phồn vinh của một đất nước-sự phát triển ngành giáo dục-và sự phát triển của hệ thống thư viện như là những mắc xích trong cả một hệ thống có tính đồng bộ cao. Trong hệ thống đó, mắc xích nào yếu đi đều tác động tiêu cực đến những mắc xích còn lại. Vì lẽ đó, tác giả tham luận cho rằng phát triển thư viện-mà cốt lõi là phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong các trường đại học với việc thực hiện các mục tiêu của chiến lược phát triển giáo dục đại học ở Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 là điều rất hữu ích, cần thiết.

4. Gợi ý giải pháp phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong các trường đại học ở Việt Nam trong mối tương quan với việc thực hiện chiến lược phát triển giáo dục đại học

Phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong các trường đại học ở nước ta đã và đang nhận được nhiều sự quan tâm của các nhà giáo dục, đặc biệt các đơn vị phụ trách. Trong bài viết này, tác giả đề xuất một số giải pháp như sau:

Đa dạng hóa tài nguyên thông tin: Để có nguồn tài nguyên đủ lớn để phục vụ cho giảng viên, học viên, các trường đại học phải thường xuyên mua và bổ sung tài liệu in và tài nguyên điện tử (e-books, e-journals, cơ sở dữ liệu trực tuyến). Thư viện cần ưu tiên lựa chọn các tài liệu có giá trị học thuật, liên quan đến các ngành đào tạo và lĩnh vực nghiên cứu của trường. Đồng thời, thư viện cần kết nối với các thư viện khác trong nước và quốc tế để chia sẻ tài nguyên thông qua hệ thống liên thư viện hoặc mạng lưới thư viện số. Hiện nay, nhiều trường Đại học ở Việt Nam như trường Đại học Văn hóa TP. HCM, Trường Đại Khoa học Xã hội và Nhân văn TP. HCM, Trường Đại học Sư Phạm TP. HCM,...đều đã thực hiện nhiều chương trình kết nối với thư viện đối tác để

đa dạng hóa nguồn lực thông tin của thư viện. Riêng đối với Trường Đại học Văn hóa TP. HCM, để đảm bảo việc xây dựng và phát triển mạng lưới đối tác nguồn tin bền vững, Nhà trường đã ký kết thỏa thuận hợp tác một cách chính thức. Đây cũng là cơ sở để Nhà trường và đối tác xây dựng và triển khai các chương trình hoạt động một cách cụ thể.

Phát triển tài nguyên số, số hóa tài liệu: Hiện nay, nhiều thư viện của các trường đại học đã số hóa tài liệu, tuy nhiên giải pháp này vẫn chưa triển khai triệt để. Vì vậy, các thư viện cần đẩy nhanh tiến độ số hóa, phát triển tài nguyên số để người học dễ dàng truy cập và tìm kiếm thông tin. Đồng thời, các thư viện cần quan tâm đến hệ thống thư viện số với giao diện đơn giản, tốc độ nhanh để người dùng tìm kiếm nhanh chóng và có thể sử dụng mọi lúc, mọi nơi.

Ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại: Trí tuệ nhân tạo (AI) đã và đang mang lại những tiện ích cho nhiều lĩnh vực, trong đó có lĩnh vực giáo dục nói chung, thư viện nói riêng. Vì vậy, các thư viện nên tích hợp AI kết hợp với một số phần mềm như Koha, DSpace để quản lý tài nguyên, giúp tối ưu hóa việc tìm kiếm và sử dụng tài liệu. Đồng thời, các thư viện nên bổ sung phần mềm Blockchain – phần mềm giúp cho việc quản lý tài nguyên thông tin một cách minh bạch, đảm bảo tính bảo mật trong việc chia sẻ tài nguyên và quản lý bản quyền. Để triển khai thành công giải pháp này thành công, các Trường Đại học cần có nguồn đầu tư tài chính đủ lớn. Hoặc một phương án khác là thông qua các dự án để thu hút các đối tác đầu tư ngoài Trường, các dự án tài trợ của các tổ chức phi chính phủ. Riêng đối với những trường Đại học có thể mạnh đào tạo các ngành công nghệ thông tin, khoa học thư viện, Nhà trường có thể khai thác chính những sản phẩm công nghệ của sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh để gia tăng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại của thư viện.

Đào tạo và hỗ trợ người dùng về kỹ năng thông tin: Với sự đầu tư về công nghệ, các thư viện cần tổ chức các khóa học hướng dẫn sinh viên và giảng viên cách tìm kiếm, sử dụng tài nguyên thông tin hiệu quả vào đầu năm học, đặc biệt là lớp học mới trúng tuyển. Bên cạnh đó, thư viện cần tổ chức các khóa tập huấn định kỳ về cách tìm kiếm, đánh giá và sử dụng tài nguyên thông tin; Hỗ trợ bạn đọc sử dụng các nền tảng trực tuyến và các công cụ tìm kiếm tài nguyên; Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ viết bài nghiên cứu khoa học, hướng dẫn trích dẫn tài liệu và kiểm tra đạo văn.

Phát triển nguồn lực tài chính và nhân sự: Hiện nay, nhiều thư viện của các trường chưa được quan tâm đúng mức, đặc biệt là trường công lập, vì vậy các trường cần tăng cường kinh phí để thư viện mua sắm tài liệu, nâng cấp cơ sở vật chất và công nghệ. Song song đó, các trường nên có cơ chế để thư viện có thể hợp tác với các doanh nghiệp quan tâm đến lĩnh vực giáo dục, kêu gọi tài trợ để phát triển tài nguyên. Bên cạnh đầu tư tài chính, công tác đào tạo nhân lực thư viện là việc làm cần thiết nhằm nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ thư viện. Trường nên cử cán bộ thư viện tham gia các khóa đào tạo ngắn, các hội thảo liên quan đến công tác tổ chức, sắp xếp, sử dụng nguồn tài nguyên thư viện.

Xây dựng chiến lược phát triển bền vững: Để thư viện phát triển tốt, các trường cần khảo sát thường xuyên để nắm bắt nhu cầu thông tin của sinh viên, giảng viên; cần truy cập cơ sở dữ liệu, phân tích dữ liệu mượn tài liệu để nắm được nhu cầu của người dùng và có kế hoạch mua sắm tài nguyên phù hợp. Ngoài ra, các thư viện cần tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm, hoặc sự kiện phát triển văn hóa đọc, khuyến khích học tập nghiên cứu trong trường. Đồng thời, thư viện các trường có cùng lĩnh vực đào tạo cần kết nối, hỗ trợ nhau để tổ chức các sự kiện văn hóa đọc liên trường để giảng viên, sinh viên có thể mở rộng mạng lưới tìm kiếm tài nguyên thông tin.

Để phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong các trường đại học ở Việt Nam một cách bền vững trong mối tương quan với việc thực hiện chiến lược phát triển giáo dục đại học thì các thư viện nói riêng cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp, phù hợp với điều kiện và định hướng phát triển của từng trường đại học qua đó tối ưu hóa nguồn tài nguyên thông tin và nâng cao chất lượng giáo dục, nghiên cứu cũng như phát triển thư viện đại học thành một trung tâm học thuật tiên tiến.

5. Tạm kết và thảo luận

Tóm lại, Chiến lược phát triển giáo dục Việt Nam đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 là quỹ đạo để ngành giáo dục đất nước phát triển trong giai đoạn mới một cách mạnh mẽ, toàn diện và bền vững hơn. Nhưng để làm được những mục tiêu đó, phát triển nguồn lực tài nguyên thông tin trong các thư viện đại học là mắt xích vô cùng quan trọng cần được đầu tư thực hiện.

Với vai trò là một người giảng dạy trong ngành thư viện, tác giả tham luận đề xuất một số giải pháp với mong muốn góp phần mọn vào sự nghiệp phát triển hệ thống thư viện trong các trường Đại học. Đó cũng là cách thức để các trường đại học từng bước nâng cao chất lượng giáo dục đại học, đóng vai trò tích cực hơn trong việc phát triển văn hóa đọc của quốc gia, đào tạo và cung cấp cho thị trường lao động đội ngũ nhân lực chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu xây dựng và đổi mới đất nước.

Tuy nhiên, chúng ta cũng cần lưu ý rằng quá trình hiện đại hóa trong hoạt động của hệ thống thư viện, đặc biệt hiện đại hóa nguồn lực thông tin của thư viện bên cạnh những mặt tích cực, ưu việt cũng cần đối diện với nhiều thách thức, rủi ro như mức độ an toàn của nguồn thông tin; tính bảo mật thông tin của người dùng tin, khả năng vi phạm luật sở hữu trí tuệ một cách tinh vi trên cơ sở ứng dụng công nghệ. Vì vậy, việc gia tăng các giải pháp công nghệ để bảo vệ sự an toàn nguồn tin và thông tin cá nhân của người dùng cần được xem là nguyên tắc quan trọng phải được triển khai thực hiện song song với các giải pháp công nghệ để phát triển hệ thống thông tin của các thư viện trong hệ thống các trường đại học ở Việt Nam.

Trong giới hạn của một tham luận khoa học sẽ còn nhiều điều mà tác giả tham luận chưa có cơ hội để trình bày sâu sắc hơn. Do đó, tác giả mong muốn có những cơ hội mới, khác hơn để cùng quý đồng nghiệp luận đàm. Mặt khác, tác giả tham luận cũng ý thức những hạn chế còn tồn tại của tham luận này. Do đó, tác giả mong muốn nhận được những góp ý xây dựng từ quý đại biểu tham gia hội thảo. Đó là cơ hội học tập và rèn luyện nhiều hơn mà tác giả tham luận rất trân quý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ VH, TT & DL (2020), Thông tư số 02/2020/TT-BVHTTDL của Bộ VH, TT & DL quy định về bảo quan, thanh lọc tài nguyên thông tin và tài nguyên thông tin hạn chế sử dụng trong thư viện.
2. Quốc hội Khóa 14 (2019), Luật số 46/2019/QH14: Luật thư viện.
3. Thủ tướng Chính phủ (2017), Quyết định số 329/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ ngày 15/3/2017: Phê duyệt Đề án phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.
4. Thủ tướng Chính phủ (2024), Quyết định số 1705/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ ngày 31/12/2024: Phê duyệt Chiến lược phát triển giáo dục đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045.

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM

Lý Hoàng Oanh¹, Tiêu Thị Thanh Hoa¹

¹*Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, oanhlh@hub.edu.vn**

Tóm tắt:

Với chức năng là cầu nối giữa thông tin và người sử dụng, thư viện trường đại học Ngân hàng TP.HCM (HUB) đã thực hiện tốt vai trò quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học (NCKH), kết nối cộng đồng của trường. Với truyền thống hơn 46 năm hình thành và phát triển, HUB đã đặc biệt chú trọng xây dựng thư viện theo xu hướng hội nhập quốc tế đảm bảo chất lượng giáo dục đại học theo tiêu chuẩn kiểm định AUN-QA và từng bước chuyển thành thư viện xứng tầm khu vực.

Từ khóa: Hoạt động thư viện; Thư viện đại học.

1. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Khái niệm về hoạt động thư viện

Hoạt động thư viện là tổng hợp các quá trình thu thập, xử lý, lưu trữ, bảo quản và phổ biến thông tin theo một quy trình, quy tắc nghiệp vụ thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin.

1.1.2. Vai trò của thư viện trong trường đại học

Thứ nhất, cung cấp nguồn tài liệu phong phú, đa dạng và cập nhật

Thư viện cung cấp học liệu qua sách, báo, tạp chí, tài liệu điện tử... tạo điều kiện thuận lợi cho việc tìm kiếm thông tin nhanh chóng và hiệu quả giúp người sử dụng tiếp cận kiến thức mới từ các nguồn tài liệu trong và ngoài nước; cung cấp kiến thức chuyên sâu, thông tin cập nhật trong các lĩnh vực. Các nguồn dữ liệu này đã được kiểm soát, sàng lọc và được tích luỹ theo thời gian và được kiểm nghiệm từ thực tiễn đảm bảo cơ sở pháp lý và khoa học.

Thứ hai, thay đổi phương pháp giảng dạy và học tập theo hướng tích cực

Thư viện bổ sung và cập nhật những kiến thức mới, những phương pháp giảng dạy tiên tiến thúc đẩy việc học tập và giảng dạy thêm sinh động và đổi mới phù hợp với xu hướng phát triển của xã hội. Tại trường đại học, giảng viên (GV) nắm bắt, cập nhật được những thông tin mới thường xuyên và vận dụng phù hợp với quá trình giảng dạy giúp cho bài giảng sinh động, phong phú trải nghiệm thực tiễn. Sinh viên (SV) tìm tài liệu, khai thác thông tin hiệu quả nhằm nâng cao chất lượng học tập.

Giáo trình, Slide bài giảng là khung cơ bản của nội dung chương trình đào tạo, tài liệu phong phú đa dạng trong thư viện mới thật sự đóng góp hình thành kiến thức mới, tư duy, luận điểm riêng để từ đó SV sẽ xây dựng phương pháp học chủ động hơn. SV phải tự tìm tòi, khám phá và học hỏi nguồn tài nguyên vô tận từ thư viện, khuyến khích việc tự học, tự nghiên cứu phát huy năng lực làm việc độc lập và khả năng sáng tạo của bản thân.

Third, hỗ trợ NCKH cho người đọc

Thư viện cung cấp nguồn tài liệu tham khảo cho các đề tài nghiên cứu giúp GV và SV tìm kiếm thông tin chính xác và đáng tin cậy để phục vụ cho công trình nghiên cứu của mình. Bên cạnh đó, thư viện còn có dịch vụ hướng dẫn sử dụng cơ sở dữ liệu (CSDL) có thể giúp người dùng khai thác hiệu quả các nguồn tài liệu chuyên sâu.

1.1.3. Xu hướng phát triển thư viện số trong trường đại học

Cùng với sự phát triển vượt bậc của khoa học công nghệ, xu hướng phát triển thư viện số trong trường đại học hướng tới mô hình thư viện thông minh, linh hoạt. Việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động thư viện nhằm nâng cao hiệu quả công tác đào tạo, NCKH, hội nhập với nền giáo dục tiên tiến, hiện đại trên thế giới.

Thư viện số tối ưu hoá việc ứng dụng công nghệ mới như: Trí tuệ nhân tạo (AI), Dữ liệu lớn (Big Data), Điện toán đám mây (Cloud Computing), Công nghệ di động (Mobile Technology) nhằm tăng khả năng tìm kiếm thông tin, gợi ý tài liệu, hỗ trợ trả lời câu hỏi, phân tích dữ liệu sử dụng; Lưu trữ, quản lý và cung cấp tài nguyên số một cách linh hoạt và tiết kiệm chi phí; Tăng cường khả năng liên kết và chia sẻ với các thư viện khác, xây dựng cộng đồng người dùng.

1.2. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, nghiên cứu trường hợp điển hình tại thư viện HUB. Bài viết kết hợp các phương pháp nghiên cứu tài liệu; phương pháp quan sát, phỏng vấn; phương pháp thu thập, xử lý, so sánh, phân tích và đánh giá dữ liệu.

2. Thực trạng hoạt động của thư viện HUB

Với tổng diện tích sàn xây dựng 2.430 m² và không gian tự học 1.372m², thư viện HUB tọa lại tại cơ sở Thủ Đức với 01 phòng đọc 600 chỗ ngồi và thư viện mini 20 chỗ ngồi đặt tại 39 Hàm Nghi. Không gian phòng đọc được bố trí theo hướng mở, thuận tiện cho bạn đọc học tập và nghiên cứu. Thư viện được trang bị 01 máy tính chủ và 14 máy tính trạm sử dụng phần mềm quản lý cùng với sách, giáo trình, tài liệu tham khảo bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài.

Tính đến thời điểm hiện tại, thư viện HUB quản lý thông tin, tư liệu rất phong phú và đa dạng được thể hiện trong báo cáo định kỳ và trên website của thư viện, cụ thể:

Số đầu sách phục vụ các ngành đào tạo: Sách dạng bản in: Số tựa: 12.597; Số bản: 76.091; Sách điện tử: 12.899 nhan đề.

Bảng 1: Cơ sở dữ liệu (CSDL) điện tử nội sinh

Bộ sưu tập	Số lượng nhan đề
Bài trích Tạp chí	14.144
Báo - Tạp chí	3.189
Báo cáo tự đánh giá	15
Công trình NCKH	521
Đề thi tham khảo	291
Ký yếu hội thảo khoa học	20
Khóa luận - Luận văn - Luận án	5.893
Sách	13.165
Tổng	37.762

Nguồn: Thư viện

Bộ CSDL Emerald Emerging Market Case Studies: Quyền truy cập trực tuyến vĩnh viễn 255 tình huống nghiên cứu xuất bản năm 2021-2022 kèm Teaching notes dành riêng cho GV và 56 tình huống nghiên cứu mở.

Bộ CSDL Kinh tế - Tài chính - Vĩ mô (FiinPro X): Hệ thống CSDL chuyên sâu về thị trường tài chính Việt Nam. Cung cấp nguồn dữ liệu và thông tin toàn diện bằng cả hai ngôn ngữ tiếng Anh và tiếng Việt. Hệ thống bao phủ thông tin đầy đủ hơn 3.800 Doanh nghiệp gồm cả đại chúng và tư nhân.

Số lượng tạp chí điện tử được kết nối: 02 Tạp chí trong nước (toute bộ tạp chí điện tử công bố của Cục Thông tin Khoa học và Công nghệ Quốc gia – NASAT và Toàn bộ tạp chí điện tử của thư viện ĐHQG Hà Nội chia sẻ); 04 tạp chí nước ngoài: Toàn bộ tạp chí điện tử trong CSDL ProQuest Central; Toàn bộ tạp chí điện tử trong CSDL ScienceDirect (nguồn chia sẻ của ĐHQG Hà Nội); Bộ CSDL Tạp chí điện tử đa ngành: SAGE e-Journals; Bộ CSDL Tạp chí điện tử chuyên ngành kinh tế: Emerald e-Journals.

Số lượng tạp chí phục vụ các ngành đào tạo: Dạng bản in có 32 tạp chí, dạng điện tử có 26 tạp chí được thư viện số hóa.

Hoạt động liên kết: thư viện HUB kết nối với 09 thư viện nước ngoài và 06 thư viện trong nước.

Định kỳ thư viện thực hiện gửi thông tin đến các khoa, trung tâm, phòng ban nhằm nắm bắt nhu cầu, sự thay đổi về nguồn tài liệu một cách kịp thời, trao đổi về những nguồn học liệu mới để hoàn thiện và phát triển dữ liệu thư viện, đáp ứng đầy đủ nhu cầu nghiên cứu, giảng dạy và học tập. Các tài liệu của thư viện đều đảm bảo quy định về thực hiện sở hữu trí tuệ trong sử dụng các loại học liệu.

Bên cạnh đó, thư viện đã tổ chức một số sự kiện giới thiệu sách, tài liệu mới; tổ chức các buổi trao đổi, tập huấn online cho GV, SV về việc tiếp cận thư viện điện tử nhằm tạo điều kiện cho người sử dụng hiểu, quen thuộc hơn với cách tìm kiếm, khai thác và tổng hợp phân tích thông tin.

Thư viện HUB thực hiện công khai các thủ tục, quy trình làm việc cùng với việc minh bạch thông tin, nội quy, quy định và hướng dẫn tra cứu tìm tài liệu.

3. Đánh giá hoạt động thư viện HUB

3.1. Những kết quả đạt được

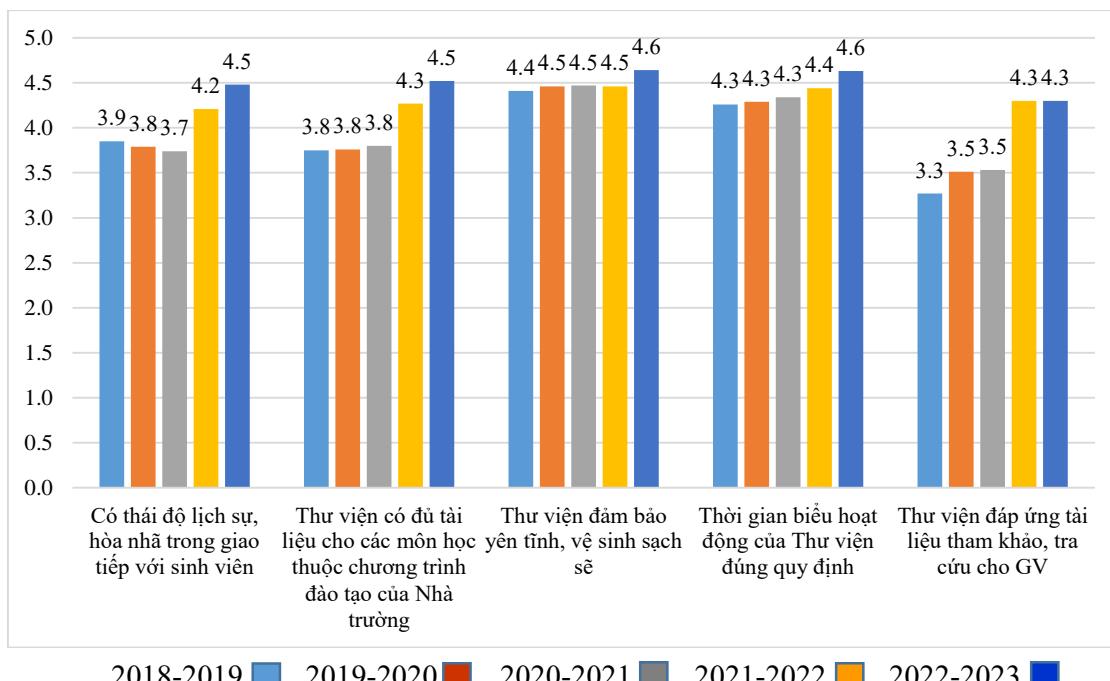
Thư viện HUB đáp ứng được tiêu chí đánh giá cơ sở vật chất về thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học: đảm bảo về diện tích, không gian học tập, đáp ứng chỗ ngồi cho việc học tập và tra cứu tại thư viện. Có đầy đủ các bộ phận phòng đọc sách, phòng mượn sách, phòng máy tính kết nối mạng Inetnet, phòng mượn trả tài liệu, quy trình xử lý nghiệp vụ.

Đáp ứng tiêu chuẩn về thư viện điện tử: Thư viện HUB được tin học hoá, kết nối internet tốc độ cao; Hệ thống thư viện được quản lý bằng các phần mềm, dữ liệu tra cứu được từ xa OPAC; Hệ thống tài nguyên số có bản quyền; Hệ thống chia sẻ thông tin với các thư viện số với các trường đại học khác.

Thư viện HUB về cơ bản có đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài, đáp ứng nhu cầu cho SV và GV trong công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu.

Để vận hành hiệu quả hoạt động của thư viện phải kể đến sự tận tình và tâm huyết của đội ngũ nhân sự có đủ trình độ chuyên môn nghiệp vụ thư viện cùng với thái độ phục vụ bạn đọc được đánh giá khá tốt.

Hình 1. Kết quả khảo sát sự hài lòng của SV, GV về thư viện giai đoạn 2019 - 2023



Mức thang đo: 1-Kém, 2-Yếu, 3-Trung bình, 4-Khá, 5-Tốt.

Nguồn: Phòng khảo thí và đảm bảo chất lượng

Thông qua kết quả khảo sát trên, chúng ta có thể thấy rằng thư viện HUB đã và đang từng bước hướng đến tính hiệu quả trong hoạt động. Các thang điểm đánh giá khá cao (3,7 đến 4,6 trên thang điểm 5 trong giai đoạn 2019-2023) và có sự thay đổi tích cực qua từng năm đã khẳng định thành tựu đáng ghi nhận trong giai đoạn vừa qua.

Trong năm 2024 đánh dấu sự phát triển và cải thiện không ngừng về chất lượng hoạt động của thư viện HUB thông qua kết quả từ dữ liệu khảo sát của 297 đối tượng bao gồm GV, cán bộ, viên chức; SV, học viên và NCS về: Mức độ hài lòng về các dịch vụ thư viện; Mức độ hài lòng về thái độ, tinh thần hỗ trợ của nhân viên thư viện; Mức độ hài lòng về CSVC và trang thiết bị thư viện; Mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của thư viện; Mức độ hài lòng về quy định của thư viện.

Bảng 2: Mức độ hài lòng của người dùng thư viện HUB năm 2024

Mức đánh giá Tiêu chuẩn	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Không đánh giá, không ý kiến
Dịch vụ tại thư viện	27,61%	47,81%	3,03%	21,55%
Thái độ, tinh thần hỗ trợ của nhân viên thư viện	30,30%	46,13%	3,70%	19,87%
CSVC và trang thiết bị	36,70%	47,14%	9,42%	6,74%
Tài nguyên thông tin	23,91%	44,11%	4,38%	27,6%
Quy định của thư viện	31,31%	49,16%	6,06%	13,47%

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ dữ liệu của thư viện

Kết quả thống kê cho thấy mức độ rất hài lòng và hài lòng về hoạt động của thư viện HUB được người sử dụng đánh giá rất cao từ 68,02% đến 83,84% và có cải thiện nhiều hơn so với các năm học trước. Có được kết quả này nhờ sự định hướng đúng đắn và đầu tư cho hoạt động thư viện ngày càng tốt hơn cũng như sự cố gắng của tập thể cán bộ thư viện HUB.

3.2. Hạn chế còn tồn tại

Cơ sở vật chất còn tương đối nhỏ hẹp so với quy mô hơn 10.000 SV, GV, người lao động của HUB.

Nguồn tài liệu được yêu cầu bắt buộc trong các đề cương môn học, chương trình đào tạo là giáo trình và tài liệu tham khảo. Những tài liệu này phải có trong thư viện để đảm bảo yêu cầu kiểm định chất lượng. Tuy nhiên, vẫn còn một số học phần chưa có giáo trình (mà chỉ có tài liệu tham khảo lưu hành nội bộ) hoặc giáo trình, tài liệu tham khảo khá cũ, xuất bản lâu mà chưa có phiên bản cập nhật mới.

Tài nguyên thông tin trong kiểm định chất lượng giáo dục bao gồm tài nguyên số, tài liệu giấy, tài liệu đa phương tiện... Tuy nhiên tài nguyên số tại thư viện HUB đang trong quá trình cập nhật và hoàn thiện. Tài liệu môn học dạng ebook chưa được triển khai đồng bộ cho tất cả các khóa đào tạo, các hệ đào tạo của trường. Giáo trình, tài liệu

phục vụ giảng dạy, học tập cho các khoa chuyên ngành bằng tiếng Anh chưa phong phú, có thời điểm chưa được cập nhật kịp thời.

Kết quả khảo sát người sử dụng thông tin còn giúp thư viện HUB cải thiện những vấn đề chưa được đánh giá cao. Tại Hình 1: Nguồn học liệu dành cho GV đạt mức đánh giá 4,3; Thái độ tích cực của nhân viên thư viện trong công tác phục vụ bạn đọc: điểm đánh giá 4,5; Thời gian biểu hoạt động của thư viện cũng như tiêu chí thư viện yên tĩnh, sạch sẽ đạt 4,6 cần có biện pháp cải thiện tốt hơn.

Sản phẩm dịch vụ thông tin của thư viện chưa phong phú, một số sản phẩm dịch vụ còn hạn chế như: thông tin tóm tắt, tổng luận, dịch tài liệu; các hoạt động cung cấp thông tin chuyên sâu còn hạn chế; các hoạt động tuyên truyền giới thiệu sách chưa được thực hiện thường xuyên.

4. Đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện HUB

4.1. Định hướng phát triển thư viện HUB đến năm 2030

Căn cứ vào chiến lược phát triển HUB đến năm 2030 và tầm nhìn 2045 về hoạt động thư viện hướng đến:

Được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất phù hợp với thư viện số. Thư viện được bố trí để đảm bảo khang trang, diện tích đủ rộng phù hợp với quy mô giảng dạy - học tập. Thư viện được thiết kế các phòng để SV thảo luận nhóm, có các khu vực được thiết kế thuận tiện cho SV, GV nghiên cứu.

Nguồn tài liệu đảm bảo phong phú, đa dạng và đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu, học tập, giảng dạy của tất cả các ngành thuộc HUB và phù hợp với các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo và cơ sở đào tạo trong nước và khu vực.

4.2. Đề xuất, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện HUB

Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất

Mở rộng diện tích, bố trí thêm nhiều phòng đọc và hiện đại hóa các phương tiện trong thư viện nhằm đảm bảo tính chuyên dụng, tiện nghi và mỹ quan.

Đầu tư thêm số lượng máy tính truy cập; thực hiện cập nhật, tăng tốc độ truy cập của thư viện điện tử.

Thường xuyên bảo trì và nâng cấp cơ sở vật chất và hạ tầng nhằm cải thiện điều kiện và môi trường làm việc.

Tăng cường quy mô, chất lượng nguồn tài liệu

Cập nhật thêm giáo trình mới, tài liệu tham khảo cho các môn học trong chương trình đào tạo chưa có giáo trình hoặc chưa có phiên bản cập nhật mới, thanh lọc tài liệu cũ không còn giá trị sử dụng.

Hoàn thiện nguồn tài nguyên số tại thư viện HUB, triển khai đồng bộ tài liệu môn học dạng ebook cho tất cả các môn học, khóa đào tạo, các hệ đào tạo trong toàn trường.

Thường xuyên tổ chức các hoạt động giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của thư viện đến bạn đọc

Tổ chức tọa đàm, hội thảo, các cuộc thi về các hoạt động liên quan đến thư viện nhằm khuyến khích SV tham gia khám phá về nguồn thông tin đa dạng và phong phú của thư viện HUB.

Thư viện hỗ trợ người dùng tin thông qua việc trang bị cho bạn đọc những kiến thức và kỹ năng tìm kiếm, khai thác, đánh giá và sử dụng tài nguyên thông tin dồi dào trong và ngoài thư viện cách hợp lý để phục vụ cho việc học tập và NCKH hiệu quả. Bên cạnh việc ban hành các file hướng dẫn người đọc, thư viện có thể xây dựng Clip hướng dẫn chi tiết thao tác cũng như cách thức tiếp cận nguồn tin trong thư viện một cách nhanh chóng, tiết kiệm thời gian cho SV.

Chú trọng công tác bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, nhân viên có năng lực, phẩm chất đạo đức tốt

Nhân viên thư viện không chỉ có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao mà cần có năng lực, nghiệp vụ chuyên môn tốt, tâm huyết với nghề nghiệp, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, phục vụ nhiệt tình. Để cải thiện điểm đánh giá 4,5/5 thư viện cần thực hiện bồi dưỡng nhân sự nhằm nâng cao nhận thức, thái độ phục vụ cũng như nâng cao năng lực sử dụng, khai thác vận hành thư viện điện tử.

Có biện pháp quản lý, đánh giá kết quả hoạt động của cán bộ, nhân viên để khắc phục tình trạng không tuân thủ thời gian làm việc nhằm phục vụ tốt nhất cho bạn đọc.

Nâng cao ý thức giữ vệ sinh sạch sẽ, đảm bảo an toàn trong thư viện.

5. Kết luận

Hiểu được tầm quan trọng đặc biệt của thư viện đối với công tác đào tạo, NCKH, chuyển giao công nghệ, HUB có chiến lược phát triển thư viện và kế hoạch thực hiện. Thời gian qua, thư viện đã được đầu tư nâng cấp hạ tầng cơ sở, kết nối hệ thống mạng, trang bị máy móc thiết bị hiện đại và đã đạt được nhiều kết quả đáng kể. Hoạt động thư viện ghi nhận sự thay đổi tích cực, góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và NCKH trong nhà trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2020), Khảo thí và kiểm định chất lượng giáo dục, <https://moet.gov.vn/giaoducquocdan/khao-thi-va-kiem-dinh-chat-luong-giao-duc/Pages/Default.aspx>
2. Huỳnh Đình Chiên, Huỳnh Thị Xuân Phương (2012), Nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin thư viện, <http://webapp.lrc.ctu.edu.vn/bantin/index.php/chuyen-de/16-nang-cao-ctt-ling-cac-dch-v-thong-tin-th-vin>
3. Vũ Duy Hiệp, Phát triển thư viện số thông minh trong kỷ nguyên cách mạng công nghiệp 4.0, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Thư viện thông minh 4.0 Công nghệ - Dữ liệu - Con người”, ĐHQG Hà Nội, 2017.
4. Lê Ngọc Oánh (2000), Vai trò của thư viện đại học trong việc đổi mới và phát triển giáo dục, Bản tin điện tử Câu lạc bộ Thư viện.
5. Chiến lược phát triển HUB đến năm 2030 và tầm nhìn 2045
6. Website thư viện HUB
<https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=9dfc129f-aa10-429d-8ba7-f5be18011aba>
7. Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá của SV, GV về chất lượng quản lý, phục vụ đào tạo và chất lượng sinh viên (KS05, KS06) năm học 2018-2019; 2019-2020; 2020-2021; 2021-2022; 2022-2023.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT TP. HỒ CHÍ MINH: QUAN ĐIỂM ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG

ThS. Đặng Kiều Vi Vi, ThS. Ngô Nguyễn Cảnh

Thư viện Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh

Email: nncanh@hcmulaw.edu.vn

Tóm tắt:

Trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng phát triển, nhu cầu của người sử dụng về dịch vụ thư viện ngày càng cao, đòi hỏi không chỉ về số lượng tài liệu và cơ sở vật chất mà còn về sự hài lòng đối với các yếu tố như hỗ trợ người sử dụng, không gian học tập, khả năng tiếp cận tài liệu và ứng dụng công nghệ. Bài viết phân tích thực trạng về chất lượng dịch vụ Thư viện tại Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh thông qua trải nghiệm của người sử dụng. Đồng thời bài viết cũng đề xuất các giải pháp thiết thực để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, nhằm xây dựng Thư viện tại Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh trở thành một trung tâm tri thức hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu học tập và nghiên cứu của cộng đồng học thuật.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ thư viện, dịch vụ thư viện.

Abstract:

In the context of the growing development of higher education, the demand for library services is increasing, requiring not only the quantity of materials and facilities but also user satisfaction with factors such as user support, learning space, accessibility of materials, and the application of technology. This article analyzes the current state of library service quality at the University of Law in Ho Chi Minh City through the experiences of users. Additionally, the article proposes practical solutions to improve library service quality, aiming to build the library at the University of Law in Ho Chi Minh City into a modern knowledge center that effectively meets the academic community's needs for study and research.

Keywords: Service quality, library service quality, library services.

1. Dẫn nhập

Trong bối cảnh nền giáo dục đại học đang hướng tới việc xây dựng một môi trường học tập hiện đại và lấy người học làm trung tâm, thư viện đại học đóng vai trò quan trọng như một mắt xích không thể thiếu trong việc hỗ trợ giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học. Đặc biệt, tại Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh – một đơn vị đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực pháp luật, thư viện không chỉ là nơi cung cấp tài liệu học thuật mà còn là trung tâm tri thức giúp người học, giảng viên và các nhà nghiên cứu tiếp cận các nguồn thông tin đa dạng, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu.

Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, yêu cầu của người sử dụng thư viện không ngừng thay đổi và ngày càng cao hơn về tính tiện lợi, tính hiện đại cũng như chất lượng

dịch vụ. Chính vì vậy, việc đánh giá và nâng cao chất lượng dịch vụ của thư viện từ quan điểm của người sử dụng trở thành một vấn đề cấp thiết. Một dịch vụ thư viện chất lượng không chỉ được đo lường bằng số lượng tài liệu hay cơ sở vật chất mà còn bằng sự hài lòng của người sử dụng thông qua các yếu tố như mức độ hỗ trợ, trải nghiệm không gian học tập, khả năng tiếp cận tài liệu, và tính ứng dụng của công nghệ trong cung cấp dịch vụ.

Bài viết "*Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Thư viện Trường Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh: Quan điểm đánh giá từ người sử dụng*" được thực hiện nhằm phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại thư viện thông qua trải nghiệm của người học, giảng viên và các nhóm người sử dụng khác. Trên cơ sở đó, bài viết sẽ đề xuất các giải pháp thiết thực để hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ, hướng tới mục tiêu xây dựng thư viện trở thành một trung tâm tri thức hiện đại, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu trong môi trường giáo dục đại học đang ngày càng phát triển.

2. Khái niệm chất lượng dịch vụ thư viện

Thứ nhất, khái niệm chất lượng

Trong mọi lĩnh vực, từ sản xuất, dịch vụ đến giáo dục và y tế, khái niệm chất lượng đã trở thành yếu tố cốt lõi, quyết định sự thành công và bền vững của các tổ chức. Chất lượng không chỉ phản ánh giá trị của sản phẩm hoặc dịch vụ mà còn thể hiện cam kết đáp ứng tốt nhất nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

Theo Juran (1988), một chuyên gia hàng đầu về quản lý chất lượng, định nghĩa: "*Chất lượng là sự phù hợp với mục đích sử dụng*" (Quality means fitness for purpose)¹. Bên cạnh đó, tiêu chuẩn ISO 9000:2015 cũng đưa ra định nghĩa về chất lượng: "*Chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có của một đối tượng đáp ứng các yêu cầu*" (ISO, 2015).²

Trong lĩnh vực thư viện, chất lượng được hiểu là mức độ mà các dịch vụ và tài nguyên của thư viện đáp ứng được nhu cầu, mong đợi và sự hài lòng của người sử dụng. Điều này không chỉ bao gồm sự đầy đủ và chính xác của tài liệu mà còn bao gồm hiệu quả của dịch vụ, khả năng hỗ trợ người sử dụng và môi trường phục vụ.

Thứ hai, khái niệm dịch vụ

Dịch vụ là một loại hàng hóa đặc biệt, vô hình, mang lại giá trị sử dụng hoặc sự thỏa mãn cho người tiêu dùng mà không nhất thiết phải gắn liền với sản phẩm hữu hình. Stanton (1981) cho rằng dịch vụ là "những hoạt động vô hình có thể nhận dạng riêng biệt, nhằm thỏa mãn mong muốn của khách hàng mà không nhất thiết phải gắn với việc bán một sản phẩm cụ thể".³

Zeithaml, Bitner và Gremler (2006) định nghĩa: "Dịch vụ là các hành vi, quy trình và cách thức thực hiện công việc nhằm tạo ra giá trị sử dụng, thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng". Qua đó, dịch vụ được xem là một quá trình giao dịch mà sản phẩm

¹ Juran, J.M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook* (4th ed). McGraw-Hill.

² ISO (2015). *ISO 9000:2015 - Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*.

³ Stanton, W.J. (1981). *Fundamentals of Marketing*. McGraw-Hill.

chính là sự tương tác giữa người bán và người mua, diễn ra đồng thời nhằm đáp ứng kỳ vọng của người tiêu dùng.¹

Thứ ba, khái niệm dịch vụ thư viện

Theo khoản 6 Điều 3 Luật Thư viện 2019: “*Dịch vụ thư viện là hoạt động do thư viện tổ chức hoặc phối hợp tổ chức nhằm phục vụ nhu cầu của người sử dụng thư viện*”. Dịch vụ này bao gồm việc cung cấp tài liệu, không gian học tập, hỗ trợ thông tin và các hoạt động khác nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của người sử dụng.²

Thứ tư, khái niệm chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ dịch vụ đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng của khách hàng. Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) cho rằng: “*Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế khi sử dụng dịch vụ*”³. Chất lượng dịch vụ không mang tính tuyệt đối mà phụ thuộc vào trải nghiệm, cảm nhận của người sử dụng và các yếu tố môi trường, xã hội. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ có tính tương đối và gắn liền với sự hài lòng của khách hàng.

Khái niệm chất lượng dịch vụ thư viện

Thư viện không chỉ là nơi lưu trữ và cung cấp thông tin mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức. Trước những yêu cầu ngày càng cao về trải nghiệm dịch vụ, khái niệm chất lượng dịch vụ thư viện đã được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm.

Theo Nguyễn Thị Lan Hương (2018), “*chất lượng dịch vụ thư viện là khả năng cung cấp tài nguyên thông tin, dịch vụ hỗ trợ và không gian phù hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của cộng đồng người sử dụng*”⁴. Nguyễn Hữu Minh (2012) bổ sung: “*Chất lượng dịch vụ thư viện là sự tổng hòa giữa tài nguyên thông tin, sự phục vụ của người làm công tác thư viện và cơ sở vật chất, nhằm đem lại trải nghiệm tốt nhất cho người sử dụng*”⁵.

Tiêu chuẩn ISO 11620:1998 về quản lý chất lượng trong thư viện cũng nhấn mạnh rằng: “*Chất lượng dịch vụ thư viện bao gồm việc cung cấp các dịch vụ hiệu quả, đáng tin cậy, thân thiện và phù hợp với mục tiêu phát triển tri thức và học tập của người sử dụng*” (ISO, 1998)⁶.

¹ Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill.

² Luật Thư viện 2019 số 46/2019/QH14 Quốc hội ban hành ngày 21 tháng 11 năm 2019.

³ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

⁴ Nguyễn Thị Lan Hương. (2018). "Chất lượng dịch vụ thư viện là khả năng cung cấp tài nguyên thông tin, dịch vụ hỗ trợ và không gian phù hợp nhằm thỏa mãn nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của cộng đồng người sử dụng." Tạp chí Thư viện Việt Nam, 2(5), 45-56.

⁵ Nguyễn Hữu Minh. (2012). "Chất lượng dịch vụ thư viện là sự tổng hòa giữa tài nguyên thông tin, sự phục vụ của người làm công tác thư viện và cơ sở vật chất, nhằm đem lại trải nghiệm tốt nhất cho người sử dụng." Tạp chí Thư viện Việt Nam, 1(3), 30-38.

⁶ ISO. (1998). ISO 11620:1998 - Information and documentation – Library performance indicators.

Như vậy, “chất lượng dịch vụ thư viện được hiểu là mức độ đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của người sử dụng đối với các sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm mà thư viện cung cấp”. Định nghĩa này nhấn mạnh vai trò của thư viện trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và tiếp cận thông tin, đồng thời phản ánh sự hài lòng của người sử dụng qua cách mà dịch vụ được triển khai.

3. Tầm quan trọng và vai trò của thư viện trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ

3.1. Vai trò quan trọng của thư viện trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức tại trường Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh.

Thư viện từ lâu đã được xem như trung tâm tri thức, đóng vai trò không thể thiếu trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu. Sự tồn tại và phát triển của thư viện không chỉ nâng cao khả năng tiếp cận thông tin mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững trong lĩnh vực giáo dục và khoa học.

Trên thế giới, nhiều thư viện đại học đã ra đời từ rất sớm, đồng hành cùng lịch sử của các trường đại học, chẳng hạn như Thư viện Đại học Santo Tomas tại Philippines, thành lập năm 1610. Một số thư viện đại học sở hữu vốn tài liệu khổng lồ không thua kém các thư viện quốc gia, như Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ với hơn 170 triệu tài liệu, được xem là thư viện lớn nhất thế giới.¹

Tại Việt Nam, trong những năm gần đây, thư viện của các trường đại học ngày càng được chú trọng đầu tư, khẳng định vai trò quan trọng trong giáo dục và nghiên cứu. Cụ thể, vai trò này được thể hiện qua các khía cạnh sau:

Cung cấp tài nguyên phong phú và chuyên sâu: Thư viện trường Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh được ví như kho tàng tri thức pháp lý, cung cấp hàng nghìn đầu sách, tài liệu học thuật, báo cáo nghiên cứu, và các văn bản luật. Ngoài tài liệu in, thư viện còn sở hữu cơ sở dữ liệu số hóa, hỗ trợ người học và giảng viên tiếp cận các nguồn tài liệu pháp lý quốc tế và trong nước một cách nhanh chóng và thuận tiện. Đây là nền tảng quan trọng để thúc đẩy nghiên cứu và nâng cao chuyên môn.

Phát triển kỹ năng tự học và nghiên cứu pháp lý: Thư viện tạo môi trường lý tưởng để người học rèn luyện kỹ năng tự học và nghiên cứu. Các dịch vụ hỗ trợ, như hướng dẫn tra cứu tài liệu và sử dụng cơ sở dữ liệu pháp lý, cùng các buổi tập huấn kỹ năng thông tin, giúp người học không chỉ tìm kiếm tài liệu mà còn học cách phân tích, tổng hợp và ứng dụng thông tin vào các tình huống pháp lý thực tế.

Cung cấp không gian học tập và nghiên cứu hiện đại: Thư viện được trang bị cơ sở vật chất hiện đại, bao gồm khu vực học cá nhân, học nhóm, và các phòng nghiên cứu chuyên biệt. Không gian yên tĩnh, được thiết kế khoa học, cùng các tiện ích như máy tính, máy in và truy cập Internet tốc độ cao giúp tối ưu hóa quá trình học tập và nghiên cứu của người sử dụng.

Thúc đẩy trao đổi tri thức và hợp tác nghiên cứu: Không chỉ dừng lại ở vai trò cung cấp tài liệu, thư viện còn là trung tâm giao lưu tri thức giữa người học, giảng viên và các nhà nghiên cứu. Thông qua các hội thảo chuyên đề, buổi thuyết trình và các hoạt

¹ Thư viện Đại học Santo Tomas, www.library.ust.edu.ph và Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ, www.loc.gov

động học thuật, thư viện tạo điều kiện thúc đẩy hợp tác nghiên cứu và chia sẻ kinh nghiệm trong lĩnh vực luật học.

Ứng dụng công nghệ hiện đại trong tiếp cận tri thức: Thư viện Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh không ngừng đổi mới và áp dụng công nghệ vào quản lý và cung cấp tài nguyên. Các hệ thống tra cứu trực tuyến và cơ sở dữ liệu số hóa giúp tiết kiệm thời gian và mở ra cơ hội tiếp cận tri thức toàn cầu, hỗ trợ hiệu quả việc học tập và nghiên cứu.

Tóm lại, Thư viện Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ phát triển học tập, nghiên cứu và tri thức pháp lý. Với tài nguyên đa dạng, không gian hiện đại và dịch vụ chuyên nghiệp, thư viện góp phần nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo đội ngũ luật sư và chuyên gia pháp lý chất lượng cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của xã hội.

3.2. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng

Trong xã hội hiện đại, thư viện không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ và cung cấp tài liệu mà đã trở thành trung tâm học tập, nghiên cứu và giao lưu tri thức. Trước sự gia tăng nhanh chóng về nhu cầu của người sử dụng, việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện trở thành yêu cầu cấp thiết, bắt nguồn từ những lý do sau:

Thứ nhất, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ và thông tin: Công nghệ số hóa và Internet đã làm thay đổi cách tiếp cận thông tin của người sử dụng. Ngày nay, người sử dụng kỳ vọng vào các dịch vụ thư viện có tính tiện lợi, nhanh chóng, và khả năng truy cập từ xa mọi lúc mọi nơi. Để đáp ứng điều này, thư viện cần tích cực ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động, bắt kịp xu hướng hiện đại, qua đó nâng cao khả năng tiếp cận và mang lại trải nghiệm tốt hơn cho người sử dụng.

Thứ hai, sự thay đổi trong nhu cầu của người sử dụng: Người sử dụng thư viện hiện nay không chỉ giới hạn ở người học mà còn bao gồm các nhà nghiên cứu, người làm công tác thư viện văn phòng, và cộng đồng rộng lớn hơn. Nhu cầu của họ đa dạng, từ tài liệu học thuật, sách giải trí, đến các khóa học kỹ năng. Việc cung cấp các dịch vụ mang tính cá nhân hóa, đáp ứng đúng nhu cầu của từng đối tượng, là điều kiện cần thiết để thu hút và duy trì số lượng người sử dụng thư viện.

Thứ ba, ứng dụng công nghệ hiện đại vào dịch vụ thư viện: Công nghệ đang thay đổi cách tiếp cận và sử dụng thông tin của con người. Thư viện cần triển khai các giải pháp hiện đại như số hóa tài liệu, xây dựng thư viện điện tử, và tích hợp trí tuệ nhân tạo. Những dịch vụ như tra cứu trực tuyến thông minh, đọc sách điện tử đa ngôn ngữ, truy cập tài nguyên số từ xa, và xây dựng cổng thông tin tích hợp sẽ giúp thư viện đáp ứng hiệu quả nhu cầu của người sử dụng trong thời đại công nghệ 4.0.

Thứ tư, xu hướng phát triển bền vững: Khi giáo dục và học tập suốt đời trở thành một phần không thể thiếu trong xã hội, thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp kiến thức và tài nguyên để hỗ trợ quá trình này. Nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ đáp ứng nhu cầu trước mắt mà còn góp phần xây dựng một nền tảng tri thức vững chắc, lâu dài cho cộng đồng.

Tóm lại, việc hoàn thiện chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ là thách thức mà còn là cơ hội để thư viện khẳng định vai trò thiết yếu của mình trong xã hội. Điều này sẽ đáp ứng hiệu quả nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của cộng đồng tri thức văn minh.

4. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại Thư viện Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh

4.1. Giới thiệu về Thư viện Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh

Thư viện Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh được thành lập với mục tiêu trở thành thư viện chuyên sâu trong lĩnh vực pháp luật, hỗ trợ đắc lực cho công tác đào tạo, học tập và nghiên cứu. Đây là một trong những thư viện chuyên ngành luật lớn cả nước, phục vụ không chỉ cho giảng viên, người học, học viên sau đại học của trường mà còn cho cộng đồng nghiên cứu trong lĩnh vực pháp luật.

Thư viện được xây dựng và phát triển cùng với sự hình thành của Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh, trường đại học hàng đầu về đào tạo pháp luật tại Việt Nam. Qua nhiều năm hoạt động, thư viện đã không ngừng mở rộng quy mô, nâng cấp cơ sở vật chất và hiện đại hóa các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng.

Thư viện được đặt tại cả hai cơ sở của trường, mang đến không gian học tập hiện đại và thân thiện, tối ưu hóa trải nghiệm nghiên cứu và học tập cho người sử dụng. Khu vực đọc sách yên tĩnh, thoáng đãng, kết hợp ánh sáng tự nhiên hài hòa với hệ thống điều hòa, tạo sự thoải mái. Không gian học tập được bố trí hợp lý, cùng với các khu vực riêng biệt dành cho lớp chất lượng cao và nghiên cứu chuyên sâu. Thư viện trang bị hệ thống máy tính hiện đại với kết nối Internet tốc độ cao, cùng với máy mượn trả tự động tiên tiến, đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng lớn. Tài liệu được sắp xếp theo cách khoa học, giúp việc tìm kiếm trở nên dễ dàng và hiệu quả.

Nguồn tài nguyên thông tin được xây dựng đa dạng và phong phú, luôn được cập nhật để bắt kịp nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng trong học tập và nghiên cứu. Nguồn tài nguyên thông tin có gần 24.000 đầu sách chuyên ngành về pháp luật và các lĩnh vực liên quan, từ giáo trình, sách tham khảo đến sách chuyên khảo. Đặc biệt, nguồn tài liệu nội sinh chất lượng gồm các luận văn, luận án, khóa luận, công trình nghiên cứu khoa học, và báo cáo chuyên đề, phản ánh sâu sắc về pháp luật Việt Nam và quốc tế. Ngoài ra, các tạp chí pháp luật trong và ngoài nước cũng góp phần tạo nên một nguồn kiến thức toàn diện và đáng tin cậy. Hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử hàng đầu như Westlaw, HeinOnline. Đồng thời, sách điện tử của nhà xuất bản Hard Publishing và nguồn tài nguyên thông tin số, tài liệu số hóa mang lại sự tiện lợi và hiệu quả trong tra cứu, học tập, cũng như nghiên cứu chuyên sâu.

Hệ thống dịch vụ thư viện hiện đại, thân thiện và chuyên nghiệp. Thư viện hiện nay cung cấp các dịch vụ phong phú, đáp ứng toàn diện các nhu cầu học thuật và nghiên cứu của người sử dụng. Bên cạnh các dịch vụ truyền thống như đọc tại chỗ và mượn tài liệu về nhà, thư viện đã triển khai hệ thống quản lý trực tuyến, cho phép tra cứu tài liệu và mượn trả sách thông qua hệ thống mượn trả tự động. Ngoài ra, Thư viện cung cấp các dịch vụ giá trị như: Hướng dẫn kỹ năng sử dụng và khai thác nguồn tài nguyên thông

tin; tư vấn và hỗ trợ học tập, nghiên cứu một cách hiệu quả thông qua dịch vụ tìm kiếm thông tin chuyên sâu theo yêu cầu dựa trên nhu cầu nghiên cứu của người sử dụng; dịch vụ kiểm tra trùng lặp nội dung tài liệu hỗ trợ chống đạo văn, đảm bảo chất lượng học thuật; dịch vụ cung cấp nguồn tài nguyên thông tin số: người sử dụng có thể khai thác kho tài nguyên thông tin số từ xa thông qua cổng thông tin thư viện, mở rộng không gian học tập không giới hạn. Hệ thống dịch vụ này không chỉ hiện đại hóa hoạt động thư viện mà còn tạo điều kiện thuận lợi để người sử dụng tiếp cận tri thức và phát triển nghiên cứu chuyên sâu. Với sự đầu tư không ngừng vào cơ sở vật chất, nguồn tài nguyên thông tin và dịch vụ, thư viện ngày càng khẳng định vai trò quan trọng của mình trong việc phát triển giáo dục và nghiên cứu pháp luật tại Việt Nam nói chung và khu vực phía Nam nói riêng.

Thư viện Trường Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh mang đến một môi trường học tập và nghiên cứu hiện đại, được đầu tư toàn diện từ cơ sở vật chất đến các tiện ích hỗ trợ. Không gian thư viện rộng rãi, trang thiết bị hiện đại, đáp ứng đầy đủ nhu cầu học tập, nghiên cứu của người học, giảng viên và các nhà nghiên cứu. Hệ thống tra cứu trực tuyến hiện đại cho phép người sử dụng dễ dàng tìm kiếm tài liệu chỉ trong vài thao tác đơn giản. Trạm mượn trả tự động được triển khai, mang lại sự thuận tiện tối đa khi không cần thông qua người làm công tác thư viện. Đặc biệt, phòng máy tính chuyên dụng tại thư viện là nơi tổ chức các buổi tập huấn kỹ năng sử dụng thư viện và truy cập cơ sở dữ liệu điện tử, giúp người sử dụng làm chủ các công cụ nghiên cứu hiện đại.

Hiện tại, Thư viện có 15 nhân sự trong đó có 01 Giám đốc, 01 Phó Giám đốc 13 chuyên viên. Các chuyên viên của Thư viện tốt nghiệp từ cử nhân trở lên thuộc các chuyên ngành như: Thư viện - Thông tin, Luật, Công nghệ thông tin và đều có kinh nghiệm trong việc xây dựng nguồn tài nguyên thông tin, phát triển các sản phẩm, dịch vụ thư viện chất lượng để phục vụ người sử dụng. Với sự kết hợp giữa đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp và hệ thống cơ sở vật chất hiện đại, thư viện Trường Đại học Luật TP.HCM không chỉ là trung tâm hỗ trợ học thuật mà còn là nơi truyền cảm hứng học tập và nghiên cứu cho toàn bộ cộng đồng học thuật của trường.

4.2. Các dịch vụ hiện có tại Thư viện trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh (mượn trả tài liệu, tìm kiếm thông tin, không gian học tập, hỗ trợ học thuật, v.v.).

Thư viện trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh đặt mục tiêu trở thành một trong những trung tâm tri thức pháp lý hàng đầu Việt Nam. Để đạt được điều này, thư viện không ngừng mở rộng kho tài liệu, hiện đại hóa dịch vụ, và tăng cường hợp tác với các thư viện và tổ chức học thuật trong và ngoài nước. Hiện tại, Thư viện cung cấp nhiều dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu và hỗ trợ học thuật của người học, giảng viên và các nhà nghiên cứu

Dịch vụ đọc tại chỗ: Người sử dụng có thể tiếp cận nguồn tài liệu phong phú và sử dụng ngay tại chỗ hàng ngàn đầu sách, tài liệu tham khảo, chuyên khảo, tạp chí, luận văn, luận án và các tài liệu pháp lý khác mà không cần làm thủ tục.

Dịch vụ mượn trả tài liệu: Người sử dụng có thể mượn và trả tài liệu một cách dễ dàng, nhanh chóng thông qua trạm mượn trả tự động, tiết kiệm thời gian và không cần sự hỗ trợ trực tiếp từ người làm công tác thư viện.

Dịch vụ tìm kiếm thông tin: Thông qua hệ thống máy tra cứu trực tuyến giúp người sử dụng tìm kiếm tài liệu nhanh chóng và chính xác. Cơ sở dữ liệu điện tử phong phú, bao gồm sách, bài viết tạp chí, và nguồn tài liệu nội sinh hỗ trợ tối đa cho quá trình học tập và nghiên cứu.

Dịch vụ cung cấp tài nguyên thông tin số: Thư viện cấp quyền truy cập vào các cơ sở dữ liệu điện tử như e-books, HeinOnline, Westlaw, Lexcentral và cơ sở dữ liệu pháp lý khác, giúp người sử dụng tiếp cận thông tin nhanh chóng ở bất kỳ đâu.

Các dịch vụ khác: sử dụng Wi-Fi miễn phí đảm bảo kết nối mạng ổn định cho tất cả người sử dụng trong khuôn viên thư viện. Được đăng ký sao chụp tài liệu trực tiếp tại thư viện theo quy định.

Bên cạnh các dịch vụ cơ bản, Thư viện Trường Đại học Luật TP.Hồ Chí Minh cung cấp những dịch vụ hỗ trợ chuyên sâu nhằm đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu, cụ thể:

Dịch vụ tra cứu theo yêu cầu: Người sử dụng có thể gửi yêu cầu tra cứu thông tin, tài liệu hoặc dữ liệu pháp lý cụ thể thông qua các kênh liên hệ của thư viện. Đội ngũ chuyên viên thư viện sẽ hỗ trợ tìm kiếm và cung cấp kết quả chính xác, nhanh chóng, giúp tiết kiệm thời gian cho người sử dụng.

Dịch vụ kiểm tra trùng lặp và chống đạo văn: Thư viện hỗ trợ người sử dụng kiểm tra trùng lặp và chống đạo văn thông qua nguồn tài nguyên thông tin hiện có và một số nguồn tài nguyên từ các đơn vị liên kết, đảm bảo kết quả và chỉ ra sự trùng lặp (nếu có) cho các công trình nghiên cứu, luận văn, luận án. Hướng dẫn và tư vấn về cách trích dẫn tài liệu đúng chuẩn, giúp người sử dụng nâng cao ý thức và kỹ năng viết bài chuyên nghiệp.

Những dịch vụ này được thiết kế để hỗ trợ người sử dụng tối đa trong việc thực hiện các nghiên cứu khoa học, nâng cao chất lượng học thuật và đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

4.3. Kết quả khảo sát từ người sử dụng về chất lượng dịch vụ tại Thư viện Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh

4.3.1. Thông tin về kết quả khảo sát

Khảo sát được thực hiện với 117 phiếu phát ra và thu về đầy đủ, bao gồm 16 câu hỏi đa dạng (câu hỏi đóng, câu hỏi mở, câu hỏi một lựa chọn và nhiều lựa chọn). Đối tượng khảo sát là cán bộ giảng viên, người học (sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh). Kết quả khảo sát cung cấp cái nhìn tổng quan về tần suất sử dụng thư viện, chất lượng không gian học tập, cơ sở vật chất, sự hỗ trợ của người làm công tác thư viện, khung giờ hoạt động và sự đa dạng, tính cập nhật của tài liệu.

Kết quả khảo sát sẽ giúp thư viện đánh giá thực trạng hoạt động về các dịch vụ đang có, nhận diện các điểm mạnh và các hạn chế cần khắc phục, từ đó đưa ra các giải

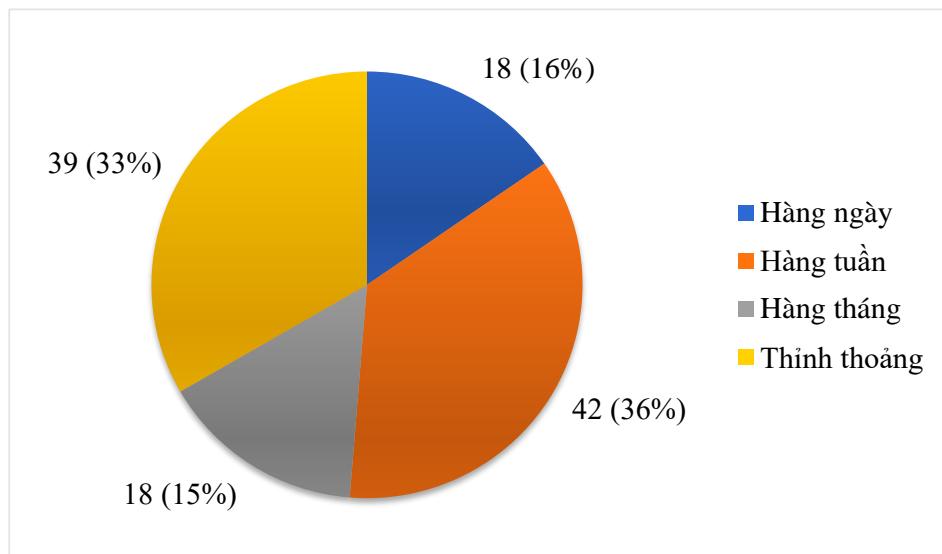
pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của người sử dụng.

4.3.2. Kết quả khảo sát từ người sử dụng

Thứ nhất, về tần suất sử dụng thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy rằng phần lớn người sử dụng thư viện đến Thư viện với tần suất hàng tuần (35.90%) và thỉnh thoảng (33.33%). Đây là một chỉ báo tích cực, cho thấy Thư viện có vai trò quan trọng đối với người học, nhưng không phải tất cả mọi người đều sử dụng thư viện một cách đều đặn.

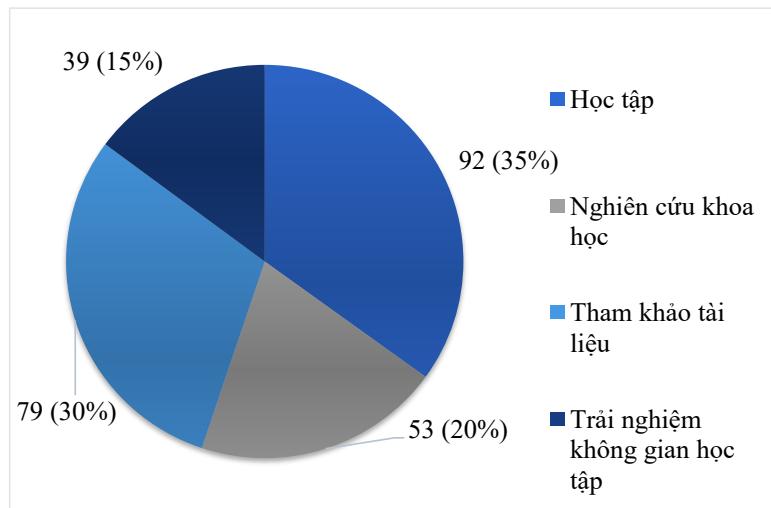
Hình 1: Tần suất sử dụng thư viện



Mặc dù không phải tất cả mọi người đều đến thư viện hàng ngày, nhưng một tỷ lệ lớn sử dụng thư viện ít nhất hàng tuần hoặc thỉnh thoảng. Điều này chỉ ra rằng thư viện đã đáp ứng một phần lớn nhu cầu học tập và nghiên cứu của người sử dụng. Tuy nhiên, vẫn còn những yếu tố cần hoàn thiện để thu hút người sử dụng đến thư viện thường xuyên hơn.

Thứ hai, mục đích sử dụng thư viện

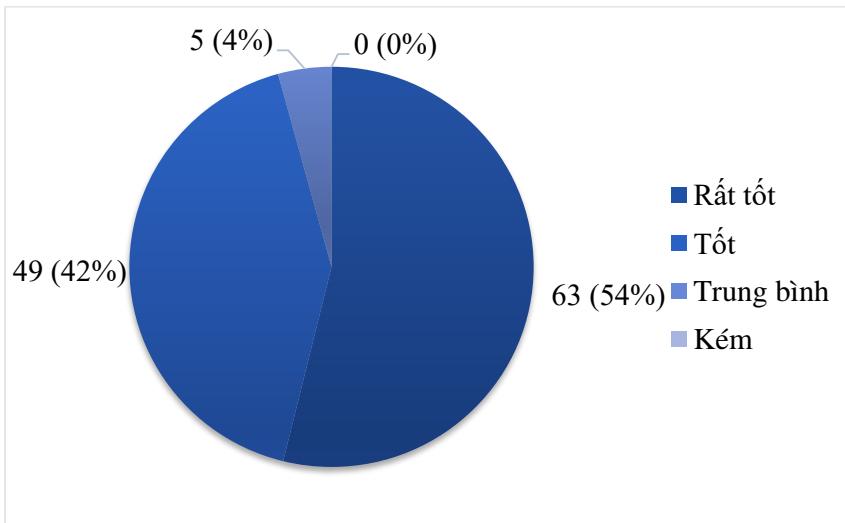
Theo kết quả khảo sát, mục đích chính khi sử dụng thư viện là phục vụ học tập (78.63%) và tham khảo tài liệu (67.52%). Nhu cầu nghiên cứu khoa học chiếm 45.30%, cho thấy thư viện đóng vai trò quan trọng trong cả học tập và nghiên cứu, đặc biệt đối với các giảng viên và người học cao học.

Hình 2: Mục đích sử dụng thư viện

Với mục đích học tập và tham khảo tài liệu chiếm tỷ lệ cao nhất, thư viện hiện nay đã đáp ứng khá tốt nhu cầu này. Tuy nhiên, sự tham gia vào các hoạt động nghiên cứu khoa học cần được thư viện hỗ trợ mạnh mẽ hơn nữa, đặc biệt trong việc cung cấp các tài liệu nghiên cứu chuyên sâu.

Thứ ba, không gian học tập tại thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy có đến 53.85% người sử dụng thư viện đánh giá không gian học tập là rất tốt và 41.88% cho là tốt. Tuy nhiên, vẫn có một tỷ lệ nhỏ (4.27%) cho rằng không gian chỉ ở mức trung bình.

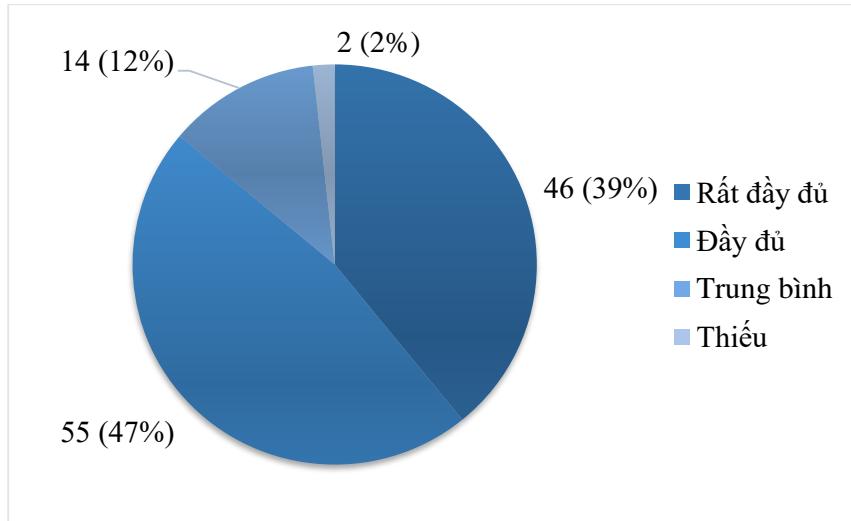
Hình 3: Đánh giá không gian học tập

Đánh giá không gian học tập cho thấy thư viện đã tạo ra môi trường học tập thuận lợi và dễ tiếp cận cho người sử dụng. Tuy nhiên, một tỷ lệ nhỏ người sử dụng vẫn cảm thấy không gian chỉ đạt mức trung bình, điều này cho thấy vẫn có thể hoàn thiện thêm về không gian yên tĩnh và các khu vực học nhóm.

Thứ tư, cơ sở vật chất (máy tính, thiết bị hỗ trợ)

Kết quả khảo sát chỉ ra rằng 46.96% người sử dụng cho rằng cơ sở vật chất dày đủ, trong khi 39.13% cho rằng rất dày đủ, và một tỷ lệ nhỏ (12.17%) cho rằng cơ sở vật chất chỉ ở mức trung bình hoặc thiếu.

Hình 4: Đánh giá cơ sở vật chất

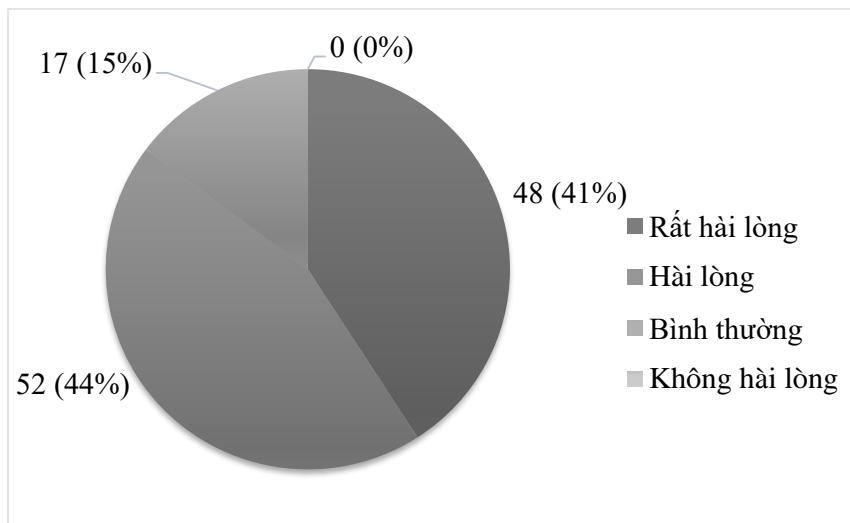


Mặc dù đa số người sử dụng cho rằng cơ sở vật chất khá dày đủ, vẫn có một tỷ lệ nhỏ cho rằng thư viện cần hoàn thiện về thiết bị hỗ trợ và máy tính. Để đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao, việc bổ sung thêm thiết bị và nâng cấp cơ sở vật chất sẽ là một yếu tố quan trọng.

Thứ năm, sự đa dạng và cập nhật tài liệu

Kết quả khảo sát cho thấy 40.87% người sử dụng rất hài lòng và 44.35% hài lòng với sự đa dạng và cập nhật của tài liệu. Tuy nhiên, một tỷ lệ nhỏ (14.78%) cho rằng sự cập nhật tài liệu chỉ ở mức bình thường.

Hình 5: Đánh giá sự đa dạng và cập nhật tài liệu



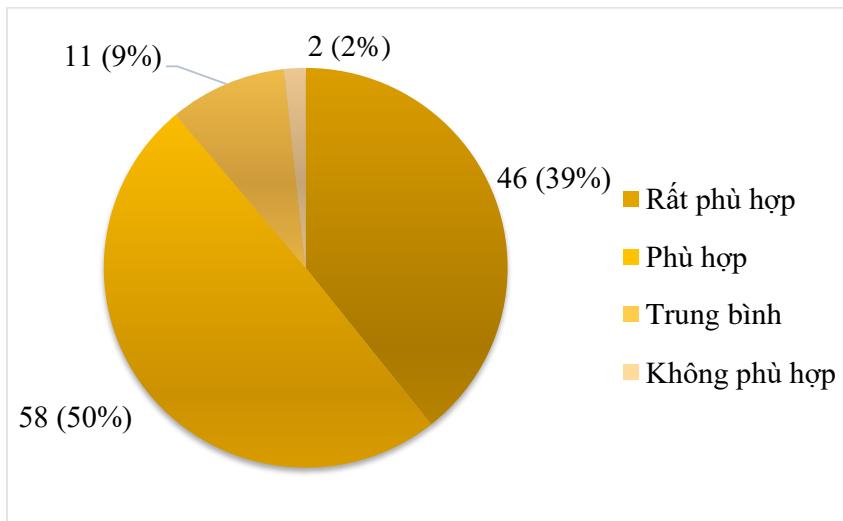
Tuy mức độ hài lòng với tài liệu thư viện khá cao, nhưng nhu cầu về tài liệu điện tử, tài liệu chuyên ngành, và các nghiên cứu khoa học đang ngày càng gia tăng. Thư

viện cần tăng cường việc cập nhật tài liệu, đặc biệt là tài liệu chuyên sâu và tài liệu nghiên cứu mới nhất.

Thứ sáu, khung giờ hoạt động của thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy 50% người sử dụng cho rằng thời gian hoạt động hiện tại của thư viện là phù hợp, trong khi 9.48% cho rằng không phù hợp.

Hình 6: Đánh giá thời gian hoạt động của thư viện



Mặc dù đa số người sử dụng cảm thấy thời gian hoạt động của thư viện là hợp lý, nhưng vẫn có một tỷ lệ nhỏ cho rằng thời gian mở cửa cần được điều chỉnh, đặc biệt là cần mở cửa vào cuối tuần hoặc kéo dài giờ hoạt động vào các buổi tối để phục vụ nhu cầu học tập của người học.

5. Nhận xét, đánh giá về chất lượng dịch vụ tại Thư viện Trường Đại học Luật Tp. Hồ Chí Minh

Thư viện trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh đã xây dựng được một môi trường học tập lý tưởng với không gian yên tĩnh, thoáng đãng và cơ sở vật chất hiện đại, nhận được đánh giá cao từ người học và giảng viên. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế, đặc biệt là trong việc cập nhật tài liệu pháp lý kịp thời, hạn chế không gian sử dụng trong các giai đoạn cao điểm, cũng như khó khăn trong việc tra cứu tài liệu số. Những ưu điểm, hạn chế đó được thể hiện cụ thể như sau:

5.1. Ưu điểm

Không gian học tập và cơ sở vật chất hiện đại: Thư viện tạo ra môi trường học tập yên tĩnh, thoáng đãng, đáp ứng nhu cầu của hơn 95% người sử dụng, giúp tối ưu hóa quá trình học tập. Không gian được thiết kế hợp lý, với khu vực riêng cho giảng viên, nhà nghiên cứu, và học viên chất lượng cao. Thư viện còn trang bị các thiết bị hỗ trợ như máy tính bàn, wifi miễn phí và hệ thống máy tra cứu hiện đại, hỗ trợ người học tìm kiếm tài liệu nhanh chóng và hiệu quả. Ngoài ra, thư viện đầu tư vào các thiết bị tiên tiến, bao gồm hệ thống quản lý tự động dựa trên công nghệ RFID, giúp rút ngắn thời gian mượn và trả tài liệu.

Tài nguyên phong phú và cập nhật nhanh chóng: Thư viện cung cấp nguồn tài liệu chuyên ngành Luật đa dạng, bao gồm các tài liệu về luật quốc tế, luật dân sự, luật hình sự, luật thương mại và luật hiến pháp, những tài liệu này được cập nhật thường xuyên. Ngoài ra, các tài liệu pháp lý phục vụ cho học tập và nghiên cứu cũng được bổ sung định kỳ, mặc dù có một số hạn chế do cơ chế đấu thầu. Thư viện còn hỗ trợ truy cập vào các cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến, bao gồm tạp chí luật, luận văn, luận án, và các công trình nghiên cứu khoa học, dễ dàng tra cứu thông qua website quản lý tài liệu số.

Thời gian hoạt động hợp lý và đội ngũ người làm công tác thư viện chuyên nghiệp: Thời gian phục vụ thư viện được đánh giá phù hợp, giúp người học và giảng viên dễ dàng truy cập tài nguyên thông tin vào những thời điểm cần thiết. Đội ngũ người làm công tác thư viện và cộng tác viên đều được đào tạo bài bản, hỗ trợ người sử dụng tra cứu tài liệu nhanh chóng và chính xác. Bên cạnh đó, thư viện còn tổ chức các lớp hướng dẫn kỹ năng sử dụng thư viện và công cụ tra cứu tài liệu pháp luật, giúp người học nâng cao khả năng khai thác tài nguyên thông tin của thư viện một cách hiệu quả.

5.2. Hạn chế

Tài liệu pháp luật chưa được cập nhật nhanh chóng: Một trong những vấn đề lớn nhất là việc tài liệu pháp luật không được cập nhật kịp thời. Quy trình đấu thầu mua sắm tài liệu và cơ chế phê duyệt làm chậm trễ việc bổ sung tài liệu mới, đặc biệt là tài liệu quốc tế và các tài liệu chuyên sâu. Điều này ảnh hưởng đến khả năng học tập và nghiên cứu của người học và giảng viên, đặc biệt là trong bối cảnh thay đổi nhanh chóng của các quy định pháp luật.

Không gian thư viện giới hạn: Với sự gia tăng chỉ tiêu tuyển sinh hàng năm, không gian thư viện hiện tại không đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng, đặc biệt trong các kỳ thi hoặc khi người học làm luận văn/ khóa luận tốt nghiệp. Điều này gây ra tình trạng thiếu chỗ ngồi, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm. Không gian hạn chế cũng khiến thư viện không thể đầu tư xây dựng các phòng học nhóm đạt chuẩn, ảnh hưởng đến việc tổ chức thảo luận và học nhóm.

Khó khăn trong việc tra cứu tài liệu số: Mặc dù thư viện cung cấp tài nguyên số, hệ thống tra cứu tài liệu số đôi khi gặp sự cố hoặc chưa được tối ưu, gây khó khăn cho người sử dụng trong việc truy cập thông tin. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả khai thác tài nguyên số của người học và giảng viên.

Người học chưa khai thác hiệu quả tài nguyên thông tin của thư viện: Dù thư viện tổ chức các lớp hướng dẫn kỹ năng sử dụng thư viện, tuy nhiên khoảng cách giữa các lớp tập huấn và thực tế sử dụng vẫn còn độ vênh nhất định, dẫn đến việc người học quên cách khai thác tài nguyên. Hệ thống quản lý tài liệu trực tuyến hiện nay sử dụng nhiều phần mềm khác nhau, đôi khi gây ra lỗi hoặc khó khăn trong thao tác, làm giảm hiệu quả khai thác tài nguyên thông tin của thư viện.

Kinh phí hạn chế: Ngân sách đầu tư vào thư viện vẫn chưa đáp ứng đủ nhu cầu phát triển về tài liệu, cơ sở hạ tầng và công nghệ. Thiếu nguồn tài trợ để triển khai các

dịch vụ tiện ích cao cấp, điều này làm hạn chế khả năng mở rộng và hoàn thiện chất lượng dịch vụ của thư viện.

Thời gian hoạt động không linh hoạt: Mặc dù thư viện mở cửa vào các khung giờ hành chính, nhưng thời gian phục vụ chưa đủ linh hoạt để đáp ứng nhu cầu của người học có lịch học dày đặc, đặc biệt là vào buổi tối sau 19 giờ và ngày chủ nhật. Điều này gây khó khăn cho người học và học viên không chính quy, những người cần sử dụng thư viện vào những giờ không trong giờ hành chính.

6. Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện

Để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, thư viện cần xây dựng một kế hoạch tổng thể nhằm hoàn thiện các yếu tố từ không gian, cơ sở vật chất, tài liệu, công nghệ đến chính sách hỗ trợ người sử dụng. Sau đây là các giải pháp chi tiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, những giải pháp này được đề xuất dựa trên kết quả khảo sát, góp ý từ người sử dụng, và các ưu, nhược điểm hiện tại của thư viện:

Thứ nhất, mở rộng thời gian hoạt động và hoàn thiện chính sách mượn tài liệu

Thời gian hoạt động của thư viện hiện tại chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người sử dụng, đặc biệt là đối với sinh viên và giảng viên có lịch học, làm việc ngoài giờ hành chính. Để đáp ứng yêu cầu này, thư viện cần mở cửa thêm vào buổi tối và cuối tuần, giúp người sử dụng có thể sử dụng tài nguyên thông tin của thư viện vào những thời điểm thuận tiện cho việc học tập và nghiên cứu.Thêm vào đó, thư viện cần xem xét gia hạn thời gian mượn tài liệu, đặc biệt đối với các tài liệu nghiên cứu chuyên sâu, để tạo điều kiện cho người sử dụng không phải vất vả hoàn trả tài liệu khi chưa hoàn thành nghiên cứu.

Thứ hai, hoàn thiện không gian và tiện ích thư viện

Không gian học tập là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của người sử dụng thư viện. Hiện tại, nhiều người sử dụng bày tỏ mong muốn có không gian học tập riêng tư hơn, cũng như các tiện ích hỗ trợ sức khỏe và tiện nghi trong quá trình sử dụng thư viện. Thư viện cần thiết kế thêm các khu vực học tập được phân chia ngăn cách, giúp người học có không gian yên tĩnh và tập trung hơn. Đồng thời, việc bổ sung các tiện ích như bình nước lọc, máy lọc không khí, và hệ thống đèn vàng sẽ giúp hoàn thiện không gian học tập, tăng cường sức khỏe và tạo môi trường thư giãn cho người sử dụng. Bố trí thêm khu vực nghỉ ngơi cho người sử dụng cũng là một giải pháp hữu ích, giúp họ có thể thư giãn và làm mới năng lượng trong quá trình học tập nhiều giờ.

Thứ ba, đầu tư vào nguồn tài nguyên thông tin (tài liệu)

Nguồn tài nguyên thông tin là yếu tố cốt lõi trong việc đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của người sử dụng. Theo ý kiến từ người sử dụng, thư viện cần bổ sung thêm tài liệu đa dạng hơn, bao gồm sách kỹ năng, sách trinh thám, tài liệu chuyên ngành đào tạo, giáo trình các ngành học và các tài liệu mới. Việc bổ sung sách về các lĩnh vực như: thửa kế quốc tế, giáo dục, kinh tế, quản trị, văn học, và các sách đạt giải "Sách hay" sẽ giúp thư viện phục vụ tốt hơn nhu cầu nghiên cứu đa dạng của người sử dụng. Thư viện cũng cần nắm bắt nhu cầu về tài liệu học thuật hiện đại, đặc biệt là các sách về luật, kinh tế và các ngành học nổi bật. Để đáp ứng nhu cầu này, thư viện cần có một kế hoạch

bổ sung tài liệu định kỳ và linh hoạt hơn, đồng thời cho phép hệ chính quy đại trà mượn nhiều sách hơn, thay vì giới hạn số lượng mượn hiện tại (2 cuốn).

Thứ tư, đẩy mạnh chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ hiện đại

Chuyển đổi số là một xu hướng quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện. Một số bạn đọc đã đề xuất phát triển các công cụ số hóa và sử dụng công nghệ hiện đại để hoàn thiện trải nghiệm người sử dụng. Thư viện cần đầu tư vào các hệ thống quản lý tài liệu điện tử, giúp người sử dụng dễ dàng tra cứu, tìm kiếm tài liệu thông qua nền tảng số. Việc triển khai trợ lý AI để hỗ trợ người sử dụng tìm kiếm tài liệu sẽ giúp tăng cường trải nghiệm người sử dụng, đáp ứng nhanh chóng và chính xác các nhu cầu tìm kiếm tài liệu. Hệ thống quản lý tài liệu số hóa có thể kết nối với các cơ sở dữ liệu pháp lý trực tuyến, cung cấp quyền truy cập miễn phí hoặc mở cho người sử dụng, tạo thuận lợi cho việc nghiên cứu và tham khảo tài liệu.

Thứ năm, mở rộng đối tượng phục vụ và hoàn thiện chính sách hỗ trợ

Một giải pháp quan trọng khác là mở rộng đối tượng phục vụ thư viện. Thư viện hiện tại chỉ phục vụ đối tượng sinh viên và giảng viên trong trường, nhưng để phát huy hết tiềm năng của nguồn tài nguyên tri thức, thư viện có thể xem xét việc cho phép người ngoài trường mượn tài liệu về nhà. Điều này sẽ giúp thư viện không chỉ phục vụ đối tượng sinh viên mà còn mở rộng ra cộng đồng nghiên cứu, các chuyên gia, và các đối tượng khác cần tài liệu để phục vụ công việc hoặc nghiên cứu chuyên môn.

Thứ sáu, hoàn thiện công tác tổ chức và sắp xếp tài liệu

Một trong những yêu cầu quan trọng từ người sử dụng là hoàn thiện hệ thống mã sách và tổ chức tài liệu sao cho dễ tra cứu hơn. Thư viện cần nghiên cứu và áp dụng các công nghệ mới như RFID hoặc các hệ thống số hóa hiện đại để sắp xếp tài liệu một cách khoa học và hợp lý hơn. Điều này sẽ giúp người sử dụng tiết kiệm thời gian tìm kiếm tài liệu và nâng cao hiệu quả sử dụng tài liệu, đặc biệt trong thời đại số hiện nay. Hoàn thiện công cụ tra cứu tài liệu cũng là một giải pháp giúp người sử dụng dễ dàng tiếp cận tài liệu một cách nhanh chóng và tiện lợi.

Cuối cùng, nâng cao chất lượng đội ngũ người làm công tác thư viện và tổ chức các lớp hướng dẫn

Đội ngũ người làm công tác thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chất lượng cao cho người sử dụng. Để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người sử dụng, thư viện cần nâng cao chất lượng đội ngũ người làm công tác thư viện thông qua các khóa đào tạo thường xuyên về kỹ năng tra cứu tài liệu, sử dụng các công cụ tra cứu số, và hỗ trợ người sử dụng trong việc tìm kiếm tài liệu pháp lý. Ngoài ra, thư viện có thể tổ chức các lớp hướng dẫn kỹ năng sử dụng thư viện và các công cụ tra cứu tài liệu pháp lý để hỗ trợ người sử dụng trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Các giải pháp được đề cập trên không chỉ nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ thư viện mà còn giúp thư viện đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng trong một môi trường học tập và nghiên cứu không ngừng phát triển. Việc thực hiện những giải pháp này sẽ tạo ra một không gian học tập hiệu quả, giúp thư viện trở thành trung tâm tri thức thực sự của cộng đồng học thuật và nghiên cứu.

7. Kết luận

Nội dung bài viết đã phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thư viện tại trường, tập trung vào trải nghiệm và nhu cầu của người sử dụng, bao gồm sinh viên, giảng viên và các nhóm đối tượng khác. Qua đó, bài viết đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ được đo lường qua số lượng tài liệu và cơ sở vật chất mà còn phụ thuộc vào các yếu tố như khả năng hỗ trợ người dùng, không gian học tập, và tính ứng dụng công nghệ trong cung cấp dịch vụ.

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ là một yêu cầu cấp thiết trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay mà còn là yếu tố quan trọng để thư viện trở thành một trung tâm tri thức hiện đại, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao của cộng đồng học thuật. Để đạt được mục tiêu này, các giải pháp như nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ người dùng, cải thiện không gian học tập, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, và phát triển các chương trình đào tạo cho nhân viên thư viện là rất cần thiết.

Thư viện Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh cần xây dựng một chiến lược dài hạn, liên tục cải tiến và đổi mới để không chỉ đáp ứng mà còn vượt qua kỳ vọng của người sử dụng. Điều này sẽ góp phần quan trọng vào việc phát triển môi trường học tập và nghiên cứu, đồng thời nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của trường.

Như vậy, chất lượng dịch vụ thư viện là một yếu tố không thể thiếu trong sự phát triển của Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh và cần được xem là một phần không thể tách rời trong quá trình nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học tại trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Juran, J. M. (1988). *Juran's quality control handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
2. ISO. (2015). *ISO 9000:2015 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary*. International Organization for Standardization.
3. Stanton, W. J. (1981). *Fundamentals of marketing* (5th ed.).
4. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (4th ed.). M
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
6. Nguyễn Thị Lan Hương. (2018). Chất lượng dịch vụ thư viện và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 38(2), 21-28.

7. Nguyễn Hữu Minh. (2012). Chất lượng dịch vụ thư viện: Quan điểm từ người sử dụng. *Tạp chí Nghiên cứu Thư viện*, 27(1), 35-42.
8. ISO. (1998). ISO 11620:1998 - Information and documentation - Library performance indicators. International Organization for Standardization.
9. Luật Thư viện. (2019). Luật Thư viện số 46/2019/QH14. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
10. Thư viện Đại học Santo Tomas, www.library.ust.edu.ph và Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ, www.loc.gov
11. Lê Quỳnh Chi. (2019). "Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo." *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 3(4), 45-50.
12. Nguyễn Thanh Tòng (2016). Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Bạc Liêu. *Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ*, (44), 86-93.

QUYỀN TÁC GIẢ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM

ThS. Ngô Nguyễn Cảnh

Thư viện Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh

Email: nncanh@hcmulaw.edu.vn

Tóm tắt:

Bài viết phân tích các quy định pháp luật về quyền tác giả trong hoạt động thư viện tại Việt Nam, với trọng tâm là Luật Sở hữu trí tuệ hiện hành và Luật Thư viện 2019. Bên cạnh việc phân tích các quy định về quyền tác giả và các ngoại lệ áp dụng cho thư viện, bài viết cũng đề cập đến những khó khăn, vướng mắc trong việc thực thi quyền tác giả. Đồng thời, tác giả đưa ra các kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thực thi quyền tác giả trong hoạt động thư viện.

Từ khóa: Quyền tác giả, Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Thư viện 2019, quyền sao chép, sao chép hợp lý.

Abstract:

This article examines the legal provisions on copyright in library activities in Vietnam, focusing on the current Intellectual Property Law and the 2019 Library Law. In addition to analyzing copyright regulations and exceptions applicable to libraries, the article addresses challenges and obstacles in enforcing copyright. Furthermore, the author proposes recommendations for legal improvements and solutions to enhance the effectiveness of copyright enforcement in library activities.

Keywords: Copyright, Intellectual Property Law, Library Law 2019, reproduction rights, fair copying.

1. Dẫn nhập

Trong nền kinh tế tri thức, quyền tác giả (sau đây gọi là QTG) đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sáng tạo và bảo vệ giá trị trí tuệ. Thư viện, với vai trò quan trọng trong việc lưu giữ và truyền bá tri thức, kết nối tác giả và cộng đồng, góp phần nâng cao văn hóa, giáo dục và nghiên cứu. Tuy nhiên, sự phát triển công nghệ và nhu cầu tiếp cận tri thức đặt ra thách thức về đảm bảo QTG trong hoạt động thư viện, bởi lẽ thư viện là một chủ thể thực thi QTG và là nơi nắm giữ nhiều tác phẩm có bản quyền. Tại Việt Nam, Luật Sở hữu trí tuệ công nhận thư viện là chủ thể được sử dụng tác phẩm trong một số trường hợp phục vụ lợi ích công cộng mà không cần xin phép, không phải trả tiền thù lao, nhuận bút. Dù vậy, vẫn còn nhiều bất cập trong áp dụng, đặc biệt là trong hoạt động thư viện số và truyền thông, khi mâu thuẫn giữa thực thi QTG và quyền tiếp cận tri thức của người sử dụng (sau đây gọi là NSD) ngày càng sâu sắc. Bài viết này phân tích quy định pháp luật về QTG trong hoạt động thư viện, chỉ ra các bất cập trong thực tiễn và đề xuất một số kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi QTG.

2. Khái quát chung về quyền tác giả trong hoạt động thư viện

2.1. Khái niệm quyền tác giả

Theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Luật Sở hữu trí tuệ 2005, sửa đổi bổ sung 2009, 2019, 2022 (sau đây gọi tắt là Luật SHTT), “quyền tác giả là quyền của tổ chức, cá nhân đối với tác phẩm do mình sáng tạo ra hoặc sở hữu”. Mặt khác, theo khoản 1 Điều 6 Luật SHTT quy định: “Quyền tác giả phát sinh kể từ khi tác phẩm được sáng tạo và được thể hiện dưới một hình thức vật chất nhất định, không phân biệt nội dung, chất lượng, hình thức, phương tiện, ngôn ngữ, đã công bố hay chưa công bố, đã đăng ký hay chưa đăng ký”. QTG bao gồm quyền tài sản và quyền nhân thân đối với tác phẩm văn học, nghệ thuật, khoa học do chính tác giả tạo ra, theo đó: *Quyền nhân thân* là quyền không thể chuyển nhượng của tác giả (ngoại trừ quyền đặt tên cho tác phẩm theo khoản 1 Điều 19 Luật SHTT hoặc cho người khác công bố tác phẩm theo khoản 3 Điều 19 Luật SHTT), bao gồm quyền đặt tên, quyền đứng tên thật hoặc bút danh trên tác phẩm, quyền bảo vệ sự toàn vẹn của tác phẩm và quyền công bố tác phẩm. *Quyền tài sản* là quyền có thể chuyển nhượng, bao gồm quyền làm tác phẩm phái sinh, quyền sao chép không giới hạn, phân phối, phát sóng, cho thuê, truyền đạt đến công chúng và quyền sử dụng tác phẩm cho các mục đích thương mại (Điều 20 Luật SHTT).

Trên bình diện pháp luật quốc tế, Công ước Berne về bảo hộ các tác phẩm văn học và nghệ thuật (1886) là cơ sở pháp lý quốc tế quan trọng bảo vệ QTG, mà Việt Nam tham gia từ năm 2004. Công ước yêu cầu các quốc gia thành viên bảo hộ tác phẩm của công dân các nước khác với các quyền tương tự như công dân nước mình, đồng thời đảm bảo QTG trong việc bảo vệ và hưởng lợi từ tác phẩm. Theo Khoản 1 Điều 2 Công ước Berne, các tác phẩm được bảo hộ bao gồm các sản phẩm thuộc lĩnh vực văn học, nghệ thuật và khoa học, dưới mọi hình thức thể hiện, như sách, bài giảng, nhạc, phim, đồ họa, kiến trúc, nhiếp ảnh, bản đồ, và các tác phẩm mỹ thuật ứng dụng.

Như vậy, từ những quy định pháp luật ở trên, QTG có thể hiểu là “quyền của cá nhân hoặc tổ chức đối với các tác phẩm do họ sáng tạo hoặc sở hữu, phát sinh khi tác phẩm được thể hiện dưới một hình thức vật chất nhất định. Quyền tác giả bao gồm quyền tài sản và quyền nhân thân, bảo vệ lợi ích vật chất và quyền kiểm soát sáng tạo của tác giả đối với tác phẩm, bất kể tác phẩm đã công bố hay chưa, trong cả môi trường truyền thống và môi trường số”.

2.2. Vai trò của thư viện trong việc thực thi quyền tác giả

Thứ nhất, vai trò của thư viện trong lưu giữ và bảo quản tác phẩm

Theo Khoản 1 Điều 3 Luật thư viện 2019 (sau đây gọi là Luật Thư viện). Thư viện là thiết chế văn hóa, thông tin, giáo dục, khoa học thực hiện việc xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu của NSD. Do đó, thư viện là nơi giữ vai trò quan trọng trong việc lưu trữ và bảo tồn các tác phẩm văn học, nghệ thuật và khoa học, qua đó bảo vệ di sản văn hóa và tri thức của nhân loại, chẳng hạn như các tài liệu cổ đến các công trình nghiên cứu hiện đại, thư viện đảm bảo rằng những giá trị này không bị mất đi theo thời gian. Ngoài ra, thư viện còn thực hiện nhiệm vụ bảo vệ tác phẩm khỏi sự thất lạc hoặc hư hỏng bằng cách áp dụng các phương pháp

bảo quản hiện đại. Ví dụ, việc số hóa tài liệu không chỉ giúp bảo vệ tác phẩm lâu dài mà còn tạo điều kiện cho việc chia sẻ và tiếp cận dễ dàng hơn.

Thứ hai, vai trò của thư viện trong phổ biến và cung cấp tác phẩm

Một trong những vai trò cốt lõi của thư viện là phổ biến và cung cấp tác phẩm tới cộng đồng (*khoản 2 Điều 4 Luật Thư viện*). Thư viện tạo điều kiện để NSD có thể tiếp cận tri thức một cách dễ dàng. Đặc biệt, với sự phát triển của công nghệ thông tin, thư viện số đã và đang mở ra cơ hội truy cập từ xa tới nguồn tài nguyên thông tin rộng lớn. Điều này không chỉ giúp mở rộng phạm vi tiếp cận tri thức mà còn giảm thiểu các rào cản về không gian, thời gian, tài chính.

Thứ ba, vai trò của thư viện trong hỗ trợ nghiên cứu và giáo dục

Pháp luật Việt Nam quy định rằng thư viện có quyền sao chép và cung cấp tài liệu để hỗ trợ nghiên cứu và giáo dục trong phạm vi cho phép (*điểm e Khoản 1 Điều 25 Luật SHTT*). Do đó, thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ giáo dục và nghiên cứu thông qua việc cung cấp các nguồn tài liệu học thuật phong phú. Các bộ sưu tập chuyên ngành và cơ sở dữ liệu khoa học là những công cụ đắc lực, giúp các nhà nghiên cứu và người học có được nền tảng tri thức cần thiết để phát triển ý tưởng mới. Bên cạnh đó, thư viện còn hỗ trợ NSD phát triển kỹ năng tìm kiếm và sử dụng thông tin hiệu quả, qua đó nâng cao chất lượng học tập và nghiên cứu.

Thứ tư, vai trò của thư viện trong việc cân bằng lợi ích giữa quyền tác giả và quyền tiếp cận thông tin

Thư viện là nơi lưu giữ nhiều tác phẩm có bản quyền, do đó việc thực thi QTG đối với các tác phẩm mà thư viện nắm giữ là trách nhiệm của thư viện. Bên cạnh đó, thư viện cũng có chức năng phổ biến tri thức tới NSD một cách nhanh chóng và thuận lợi. Do vậy, thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc cân bằng giữa việc thực thi QTG và quyền tiếp cận tri thức của NSD. Theo Luật SHTT, thư viện có quyền sao chép tác phẩm trong một số trường hợp cụ thể, như phục vụ nghiên cứu khoa học, giảng dạy hoặc lưu trữ (*điểm e Khoản 1 Điều 25 Luật SHTT*). Điều này giúp thư viện vừa đáp ứng nhu cầu tiếp cận thông tin của NSD, vừa đảm bảo quyền lợi của tác giả. Ngoài ra, thư viện cũng đóng vai trò tích cực trong việc hỗ trợ tác giả bảo vệ quyền nhân thân và quyền tài sản của mình bằng cách ghi nhận nguồn gốc tác phẩm, tôn trọng tác giả thông qua các hoạt động sao chép, trích dẫn.

Thứ năm, vai trò của thư viện trong việc thúc đẩy sáng tạo và chuyển giao tri thức

Thông qua việc cung cấp tài liệu phong phú và đa dạng, thư viện không chỉ là nơi lưu trữ mà còn là động lực thúc đẩy sáng tạo tri thức mới. Các nhà nghiên cứu, giảng viên và người học có thể sử dụng những tài liệu này để phát triển các ý tưởng mới và tạo ra các công trình nghiên cứu có giá trị. Bên cạnh đó, các thư viện thường xuyên tổ chức các hội thảo, sự kiện và chương trình giáo dục, giúp chuyển giao tri thức từ các tác phẩm tới cộng đồng một cách rộng rãi và hiệu quả.

Như vậy, thư viện giữ vai trò không thể thiếu trong việc thực thi QTG nhằm phục vụ cộng đồng, bảo tồn di sản văn hóa và thúc đẩy nghiên cứu, giáo dục. Để thực hiện

tốt các vai trò này, thư viện cần tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật về QTG và không ngừng hoàn thiện các dịch vụ của mình nhằm cân bằng giữa lợi ích của tác giả và quyền tiếp cận thông tin của NSD.

3. Phân tích các quy định về quyền tác giả trong hoạt động thư viện

Khi thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của mình, thư viện phải tuân thủ pháp luật về QTG, tuy nhiên pháp luật Việt Nam cho phép một số trường hợp ngoại lệ nhằm cân bằng giữa lợi ích tác giả và quyền tiếp cận thông tin của NSD. Điều 25 Luật SHTT quy định rõ các ngoại lệ này, đặc biệt liên quan đến hoạt động thư viện, đảm bảo tuân thủ pháp luật và thúc đẩy phát triển tri thức xã hội.

3.1. Quyền sao chép tác phẩm tại thư viện

3.1.1. Đối với người sử dụng

Thứ nhất, tự sao chép một bản để nghiên cứu khoa học, học tập (điểm a khoản 1 Điều 25 Luật SHTT)

Theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 25 Luật SHTT, NSD thư viện được phép “**tự sao chép**” tác phẩm trong một số trường hợp nhất định mà không bị coi là xâm phạm QTG. Tuy nhiên, để sao chép được tác phẩm trong thư viện, NSD phải đáp ứng được các điều kiện về mục đích, hình thức và các giới hạn khác, cụ thể như sau:

Mục đích sử dụng: Việc sao chép chỉ phục vụ cho nghiên cứu khoa học, học tập cá nhân và không nhằm mục đích thương mại. Điều này có nghĩa là hành động sao chép phải xuất phát từ nhu cầu học tập hoặc nghiên cứu cá nhân, không phục vụ mục đích kinh doanh, thu lợi nhuận hoặc phân phối rộng rãi.

Hình thức sao chép: NSD phải tự thực hiện hành động sao chép, không được sử dụng các thiết bị sao chép khi sao chép tối đa không quá một bản (chỉ có thể sao chép thủ công bằng cách chép tay). Điều này đảm bảo tính cá nhân và giới hạn phạm vi sao chép, tránh việc lạm dụng quy định để tạo ra nhiều bản sao phục vụ mục đích khác.

Giới hạn của quy định: Theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 25 Luật SHTT không áp dụng đối với hành vi sao chép bằng “thiết bị sao chép”. Quy định này nhằm ngăn chặn tình trạng sao chép hàng loạt, mất kiểm soát khi sử dụng các thiết bị sao chép hiện đại như máy photocopy, máy in hoặc thiết bị điện tử khác. Mặt khác, quy định này nhằm bảo vệ quyền và lợi ích của tác giả, tránh việc QTG bị vi phạm thông qua hoạt động sao chép bằng thiết bị mà thư viện không thể quản lý. Bên cạnh đó, quy định trên nhằm cân bằng quyền lợi giữa NSD và tác giả trong việc tiếp cận tài liệu phục vụ học tập, nghiên cứu, thúc đẩy tri thức xã hội, đồng thời, tác giả cũng được bảo vệ quyền lợi, hạn chế hành vi sao chép trái phép và khuyến khích khai thác tác phẩm đúng luật.

Thứ hai, sao chép hợp lý một phần tác phẩm bằng thiết bị sao chép để nghiên cứu khoa học, học tập của cá nhân và không nhằm mục đích thương mại (điểm b khoản 1 Điều 25 Luật SHTT).

Theo quy định tại khoản 1 Điều 25 Luật SHTT, NSD thư viện được phép “**sao chép hợp lý**” một phần tác phẩm bằng thiết bị sao chép trong một số trường hợp nhất định mà không bị coi là xâm phạm QTG. Tuy nhiên, để sao chép một phần tác phẩm

bằng thiết bị sao chép đối với tác phẩm trong thư viện, NSD phải đáp ứng được các điều kiện về mục đích, hình thức và các giới hạn khác, cụ thể như sau:

Mục đích sử dụng: NSD thư viện phải phục vụ nghiên cứu khoa học và học tập cá nhân. Điều này nhằm thúc đẩy sự phát triển của khoa học và giáo dục, đồng thời đảm bảo cân bằng giữa quyền của NSD tác phẩm và quyền của tác giả, chủ sở hữu QTG. Bên cạnh đó, NSD thư viện khi tiến hành sao chép phải đảm bảo rằng họ sử dụng không vì mục đích thương mại, do đó, mọi hành vi sao chép nhằm mục đích thương mại, ngay cả khi sao chép với tỷ lệ hợp lý, đều vi phạm quy định về QTG và cần có sự cho phép của tác giả, chủ sở hữu QTG.

Hình thức sao chép: Theo quy định tại khoản 3 Điều 25 Nghị định 17/2023/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Sở hữu trí tuệ về QTG, quyền liên quan (sau đây gọi là Nghị định 17/2023/NĐ-CP). NSD thư viện phải đảm bảo tuân thủ các yếu tố về phương tiện sao chép, tỷ lệ sao chép và tính độc lập của hành vi sao chép, cụ thể:

- Phương tiện sao chép: Việc sao chép có thể thực hiện qua thiết bị như máy photocopy, chụp ảnh hoặc trích xuất nội dung từ tác phẩm điện tử (bytes, từ, dung lượng lưu trữ).
- Tỷ lệ sao chép được giới hạn: tối đa 10% tổng số trang đối với tác phẩm in, và 10% tổng dung lượng, số từ, hoặc độ dài nội dung với tác phẩm điện tử không chia trang. Quy định này đảm bảo lợi ích tác giả đồng thời cho phép tiếp cận hợp lý thông tin.
- Tính độc lập của hành vi sao chép: Hành vi sao chép phải là độc lập, không lặp lại nhiều lần trên cùng một tác phẩm bởi cùng một tổ chức hoặc cá nhân. Nếu hành vi lặp lại, mỗi lần sao chép phải được xem xét như một trường hợp riêng biệt.

Giới hạn của quy định: NSD bị giới hạn về tỷ lệ, quyền lợi của tác giả, không vì mục đích thương mại và tính lặp lại của hoạt động sao chép (khoản 3, 4 Điều 25 Nghị định 17/2023/NĐ-CP), cụ thể:

- Không vượt quá tỷ lệ cho phép: Việc sao chép vượt quá tỷ lệ 10% sẽ bị coi là vi phạm QTG, trừ khi được sự cho phép từ tác giả, chủ sở hữu QTG. Trong trường hợp này, cá nhân hoặc tổ chức thực hiện phải trả tiền bản quyền hoặc các khoản lợi ích vật chất khác.
- Không ảnh hưởng đến quyền lợi của tác giả: Quy định này chỉ áp dụng đối với một phần nhỏ của tác phẩm, nhằm đảm bảo rằng quyền tài sản và quyền nhân thân của tác giả không bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Việc sao chép toàn bộ tác phẩm mà không xin phép, ngay cả khi không vì mục đích thương mại, là vi phạm pháp luật.
- Không áp dụng cho mục đích thương mại: Nếu mục đích của việc sao chép là thương mại (ví dụ: để bán lại hoặc sử dụng trong dịch vụ kinh doanh), hành vi này không được coi là "saو chép hợp lý" và cần có sự đồng ý của chủ sở hữu QTG.

- Tính lặp lại của hoạt động sao chép: Nếu hành vi sao chép bị lặp lại nhiều lần bởi cùng một cá nhân/tổ chức, việc này sẽ không còn được coi là "sao chép hợp lý" mà có thể bị coi là vi phạm QTG.
- Không mâu thuẫn với việc khai thác bình thường tác phẩm: Một điều kiện quan trọng khi áp dụng khoản 1 Điều 25 Luật SHTT đó là không được mâu thuẫn với việc khai thác bình thường tác phẩm và không gây thiệt hại một cách bất hợp lý đến lợi ích hợp pháp của tác giả, chủ sở hữu QTG.

Quy định về sao chép hợp lý trong Luật SHTT là một cơ chế nhằm đảm bảo sự cân bằng giữa việc bảo vệ quyền lợi của tác giả và đáp ứng nhu cầu hợp pháp của NSD. Tuy nhiên, các giới hạn rõ ràng về tỷ lệ, hình thức sao chép và mục đích sử dụng... được đặt ra để tránh lạm dụng quyền này, bảo vệ quyền tài sản và quyền nhân thân của tác giả, chủ sở hữu QTG.

3.1.2. Đối với thư viện

Về nguyên tắc, quy định tại điểm e khoản 1 Điều 25 Luật SHTT và Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP, việc sử dụng tác phẩm trong thư viện không bị coi là vi phạm khi đáp ứng các điều kiện khi sử dụng vào mục đích nghiên cứu, học tập, bảo quản, đồng thời không vì mục đích thương mại, không làm ảnh hưởng tới việc khai thác bình thường và gây phuong hại đến lợi ích của tác giả, chủ sở hữu QTG. Thư viện phải đảm bảo rằng tuân thủ chặt chẽ các quy định về QTG trong các hoạt động sao chép, truyền đạt và phân phối tác phẩm. Các trường hợp mà thư viện được phép sao chép tác phẩm được quy định cụ thể như sau:

Thứ nhất, sao chép tác phẩm để bảo quản

Điểm e khoản 1 Điều 25 Luật SHTT và khoản 1 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP quy định cụ thể về việc sao chép tác phẩm lưu trữ trong thư viện nhằm mục đích bảo quản. Theo đó, thư viện chỉ được phép sao chép tối đa ba bản của một tác phẩm để đảm bảo việc bảo tồn tri thức lâu dài. Giới hạn số lượng bản sao này nhằm tránh việc lạm dụng hoặc sao chép vượt mức cần thiết, đồng thời bảo vệ quyền lợi hợp pháp của tác giả, chủ sở hữu QTG.

Để không vi phạm QTG, thư viện cần đảm bảo rằng các bản sao phải được đánh dấu rõ ràng là bản sao lưu trữ. Việc đánh dấu này có ý nghĩa quan trọng trong việc ngăn chặn việc sử dụng sai mục đích, chẳng hạn như sử dụng bản sao để phân phối trái phép hoặc kinh doanh. Điều này giúp bảo đảm rằng bản sao lưu trữ chỉ phục vụ mục đích duy trì và bảo quản.

Bên cạnh đó, quy định còn giới hạn đối tượng tiếp cận với bản sao lưu trữ. Chỉ những cá nhân hoặc tổ chức được pháp luật quy định mới có quyền sử dụng hoặc quyền truy cập vào các bản sao này. Điều này nhằm thực thi QTG và tránh việc bản sao bị sử dụng không đúng mục đích hoặc gây ảnh hưởng đến quyền lợi của tác giả.

Nhìn chung, quy định này hỗ trợ thư viện thực hiện vai trò bảo quản thông tin và lưu giữ các giá trị văn hóa. Đồng thời, nó cũng đặt ra các rào cản cần thiết để thực thi QTG, tránh việc sao chép vượt quá phạm vi quy định, đảm bảo sự cân bằng giữa việc tiếp cận thông tin và bảo vệ tài sản trí tuệ.

Thứ hai, sao chép hợp lý một phần tác phẩm bằng thiết bị sao chép phục vụ nghiên cứu, học tập

Điểm e khoản 1 Điều 25 Luật SHTT và khoản 2 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP, việc sao chép một phần tác phẩm bằng thiết bị sao chép trong thư viện phải tuân thủ các nguyên tắc cụ thể nhằm đảm bảo sự cân bằng giữa quyền tiếp cận thông tin và QTG.

Trước hết, phạm vi sao chép phải được giới hạn ở một phần hợp lý của tác phẩm, tuyệt đối không được sao chép toàn bộ. Cụ thể, thư viện khi sao chép hợp lý tác phẩm bằng thiết bị sao chép phải đảm bảo về tỷ lệ sao chép tối đa không quá 10% đối với tác phẩm là dạng viết (bản in); Sao chép tối đa 10% tổng dung lượng lưu trữ, tổng số từ, hoặc độ dài nội dung đối với tác phẩm dưới dạng điện tử. Quy định này nhằm đảm bảo rằng QTG không bị xâm phạm nghiêm trọng, đồng thời ngăn chặn tình trạng sao chép tràn lan, gây ảnh hưởng tiêu cực đến giá trị kinh tế của tác phẩm.

Ngoài ra, bản sao được tạo ra phải đảm bảo bao gồm đầy đủ thông tin về QTG (thông tin về tác giả, nhan đề, nhà xuất bản...). Nếu không thể tìm thấy thông tin này, bản sao phải có chú thích rõ ràng rằng tác phẩm đang được bảo hộ QTG. Yêu cầu này không chỉ thể hiện sự tôn trọng tác giả mà còn giúp NSD nhận thức rõ về QTG của tác phẩm được sao chép.

Về mục đích sử dụng, các bản sao chỉ được phép phục vụ cho nghiên cứu và học tập, hoàn toàn không được sử dụng cho các mục đích thương mại. Điều này đảm bảo rằng QTG không bị lạm dụng để tạo ra lợi nhuận bất hợp pháp, đồng thời thúc đẩy sự tiếp cận kiến thức của cộng đồng trong khuôn khổ pháp luật.

Nhìn chung, quy định này tạo điều kiện thuận lợi cho NSD thư viện tiếp cận kiến thức một cách hợp pháp, đồng thời bảo vệ quyền lợi chính đáng của tác giả thông qua việc ghi nhận nguồn gốc và tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ. Đây là sự cân bằng hợp lý giữa quyền tiếp cận thông tin và việc bảo vệ QTG trong môi trường học thuật và nghiên cứu.

Thứ ba, sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu trữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính.

Khoản 3 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP quy định cụ thể về việc sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu trữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính. Quy định này không chỉ thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động thư viện mà còn đảm bảo việc thực thi QTG trong môi trường kỹ thuật số.

Trước tiên, thư viện có trách nhiệm áp dụng các biện pháp kỹ thuật để ngăn chặn hành vi xâm phạm QTG. Điều này bao gồm các biện pháp như mã hóa, giới hạn truy cập và kiểm soát quyền của NSD. Những biện pháp này giúp giảm thiểu nguy cơ sao chép hoặc sử dụng trái phép tác phẩm, đồng thời bảo đảm sự tuân thủ các quy định về QTG trong môi trường mạng máy tính.

Thêm vào đó, quy định giới hạn phạm vi truy cập bản sao kỹ thuật số của tác phẩm. Cụ thể, các bản sao này không được phép cung cấp ra bên ngoài khuôn viên của thư viện nơi sở hữu hợp pháp các bản sao đó. Quy định này nhằm kiểm soát phạm vi sử

dụng, tránh tình trạng phát tán tác phẩm ra công chúng mà không có sự đồng ý của tác giả, chủ sở hữu QTG.

Một giới hạn khác được đặt ra là số lượng người đọc tại cùng một thời điểm không được vượt quá số lượng bản sao mà thư viện sở hữu. Đây là một biện pháp quan trọng nhằm bảo đảm rằng QTG không bị vi phạm do việc cung cấp quá mức số lượng truy cập so với quyền sử dụng hợp pháp của thư viện.

Nhìn chung, quy định này thể hiện sự linh hoạt trong việc cho phép thư viện hiện đại hóa thông qua việc ứng dụng công nghệ số, đồng thời tuân thủ các nguyên tắc thực thi QTG. Việc kết hợp giữa công nghệ và pháp luật giúp cân bằng lợi ích giữa việc tiếp cận thông tin và bảo vệ tài sản trí tuệ trong môi trường mạng ngày càng phát triển.

Thứ tư, quy định về thiết bị sao chép tại thư viện

Quy định tại khoản 4 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP xác định rõ các yêu cầu và giới hạn liên quan đến việc sử dụng thiết bị sao chép trong thư viện, nhằm thực thi QTG.

Trước tiên, quy định yêu cầu các thiết bị sao chép trong thư viện phải đi kèm thông báo về việc tuân thủ pháp luật về QTG. Thông báo này đóng vai trò nhắc nhở NSD rằng việc sao chép phải được thực hiện trong khuôn khổ pháp luật. Bên cạnh đó, thông báo cũng là một biện pháp cảnh báo, giúp thư viện giảm thiểu rủi ro pháp lý liên quan đến các hành vi vi phạm QTG do NSD gây ra.

Ngoài ra, phạm vi sử dụng thiết bị sao chép được giới hạn rõ ràng. NSD chỉ được phép tạo bản sao nhằm phục vụ các mục đích theo quy định của pháp luật, chẳng hạn như học tập và nghiên cứu. Quy định này ngăn chặn việc sử dụng thiết bị sao chép vào các mục đích không phù hợp, chẳng hạn như mục đích thương mại hoặc sao chép toàn bộ tác phẩm một cách trái phép. Điều này thể hiện rõ nguyên tắc cân bằng giữa việc khuyến khích NSD tiếp cận thông tin và thực thi QTG.

Nhìn chung, quy định này nhấn mạnh trách nhiệm của thư viện trong việc cung cấp phương tiện hỗ trợ học tập đồng thời bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan. Việc yêu cầu thông báo và giới hạn sử dụng không chỉ giúp nâng cao ý thức pháp luật của NSD mà còn đảm bảo môi trường sử dụng thiết bị sao chép rõ ràng, cụ thể, tuân thủ pháp luật. Đây là một biện pháp hiệu quả để thư viện hiện đại hóa dịch vụ mà vẫn duy trì sự tuân thủ các quy định về QTG.

3.1.3. Đối với người khuyết tật

Các quy định về quyền sở hữu trí tuệ dành cho người khuyết tật trong Luật SHTT và Nghị định 17/2023/NĐ-CP đã tạo cơ sở pháp lý cho thư viện trong việc hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận tác phẩm. Theo Điều 25a Luật SHTT, “thư viện có phục vụ người khuyết tật được quyền sao chép, biểu diễn, truyền đạt và phân phối các tác phẩm dưới định dạng bản sao dễ tiếp cận khi có quyền tiếp cận hợp pháp với bản gốc hoặc bản sao tác phẩm. Định dạng dễ tiếp cận bao gồm chữ nổi, ghi âm, chuyển đổi kỹ thuật số, hoặc các định dạng khác phù hợp với nhu cầu của người khuyết tật” (khoản 2 Điều 30 Nghị định 17/2023/NĐ-CP). Những hoạt động này phải đảm bảo chỉ phục vụ mục đích cá nhân của người khuyết tật và không nhằm mục đích thương mại.

Ngoài ra, thư viện có thể phân phối hoặc truyền đạt các bản sao dưới định dạng dễ tiếp cận tới các tổ chức tương ứng hoặc người khuyết tật ở nước ngoài, phù hợp với các Điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên. Việc này không yêu cầu sự cho phép của tác giả, chủ sở hữu QTG, nhưng phải đảm bảo bản sao không được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào khác ngoài phục vụ người khuyết tật (*khoản 4 Điều 25a Luật SHTT*).

Thư viện phải đáp ứng các nghĩa vụ cụ thể, bao gồm công khai danh mục bản sao dưới định dạng dễ tiếp cận trên trang thông tin điện tử (nếu có), báo cáo hàng năm cho cơ quan quản lý nhà nước về QTG và bảo đảm tôn trọng quyền riêng tư của người khuyết tật (*khoản 5 Điều 30 Nghị định 17/2023/NĐ-CP*). Các quy định này không chỉ bảo vệ quyền lợi của người khuyết tật mà còn khuyến khích các tổ chức, trong đó có thư viện, tích cực tham gia vào việc cung cấp thông tin và tri thức cho nhóm đối tượng yếu thế này.

3.2. Quyền phổ biến và cung cấp tác phẩm cho người sử dụng thư viện

Luật Thư viện tạo khung pháp lý rõ ràng cho việc thực thi QTG, đảm bảo tuân thủ sở hữu trí tuệ trong toàn bộ hoạt động thư viện (*khoản 5 Điều 24 Luật Thư viện*). Thư viện có thể cung cấp tác phẩm dưới dạng bản in và bản kỹ thuật số (*khoản 3 Điều 3 Luật Thư viện*), đồng thời phải tuân thủ pháp luật về QTG để bảo vệ quyền lợi của tác giả, chủ sở hữu và người dùng.

Thứ nhất, phổ biến và cung cấp tác phẩm dưới dạng bản in

Việc cung cấp tác phẩm dưới dạng bản in tại thư viện được thực hiện thông qua các hoạt động như cho mượn tại chỗ, mượn về nhà hoặc trưng bày tại thư viện, những hoạt động này đều phải tuân thủ pháp luật về QTG. Điều này có nghĩa là thư viện cần bảo đảm rằng các tác phẩm dưới dạng bản in được bô sung, lưu trữ và sử dụng phải có sự đồng ý từ tác giả hoặc chủ sở hữu QTG (*khoản 5 Điều 24 Luật Thư viện*).

Ngoài ra, khoản 1 Điều 42 Luật Thư viện quy định, NSD có quyền tiếp cận và sử dụng tài nguyên thông tin trong phạm vi phù hợp với nội quy thư viện và không vi phạm quy định pháp luật về QTG và pháp luật có liên quan. Điều này giới hạn việc sử dụng tác phẩm dưới dạng bản in vào các mục đích thương mại, đồng thời đảm bảo việc sử dụng vào các mục đích như học tập, nghiên cứu hoặc tham khảo cá nhân.

Thứ hai, phổ biến và cung cấp tác phẩm dưới dạng kỹ thuật số

Thư viện cung cấp tác phẩm kỹ thuật số qua nền tảng trực tuyến, tuân thủ quy định tại điểm đ khoản 2 Điều 25 Luật Thư viện và Điều 25 Luật SHTT về chuyển dạng, số hóa thông tin. Khi tiến hành công tác số hóa phải có sự đồng ý từ tác giả, chủ sở hữu QTG hoặc thuộc các trường hợp ngoại lệ như sao chép hợp lý, phi thương mại. Bên cạnh đó, Nghị định 93/2020/NĐ-CP hướng dẫn Luật Thư viện (*sau đây gọi là Nghị định 93/2020/NĐ-CP*) cũng yêu cầu việc liên thông và chia sẻ tài nguyên số giữa các thư viện phải tuân thủ QTG, đảm bảo tính hợp pháp. Nhờ đó, thư viện không chỉ thực hiện QTG mà còn tạo điều kiện tiếp cận thông tin phục vụ học tập và nghiên cứu, góp phần bảo tồn và phổ biến tri thức, đồng thời cân bằng lợi ích giữa tác giả, chủ sở hữu và cộng đồng.

3.3. Trách nhiệm pháp lý của thư viện trong việc thực thi quyền tác giả

3.3.1. Nghĩa vụ tuân thủ pháp luật về quyền tác giả

Theo quy định của pháp luật Việt Nam, thư viện có trách nhiệm tuân thủ các quy định pháp luật về QTG trong mọi hoạt động liên quan đến việc sử dụng, lưu trữ và cung cấp tác phẩm. Những nghĩa vụ cụ thể bao gồm:

Một là, nghĩa vụ tuân thủ nguyên tắc hoạt động, cụ thể khoản 5 Điều 24 Luật Thư viện quy định mọi hoạt động của thư viện phải tuân thủ pháp luật về sở hữu trí tuệ, bao gồm QTG và các quyền liên quan. Điều này yêu cầu thư viện không được phép sử dụng tác phẩm trái với các quy định về QTG, ví dụ như sao chép, chuyển giao hoặc số hóa tác phẩm khi chưa được sự cho phép của tác giả hoặc chủ sở hữu QTG, ngoại trừ các trường hợp ngoại lệ được pháp luật cho phép.

Hai là, nghĩa vụ trong việc xây dựng tài nguyên thông tin phù hợp, theo đó, tại điểm đ khoản 2 Điều 25 Luật Thư viện quy định, thư viện được phép chuyển dạng, số hóa tài nguyên thông tin nhằm mục đích lưu trữ và nghiên cứu. Tuy nhiên, việc này phải được thực hiện trong khuôn khổ pháp luật về sở hữu trí tuệ, bảo đảm không vi phạm quyền của tác giả, chủ sở hữu QTG.

Cuối cùng, nghĩa vụ trong việc cung cấp tài nguyên cho NSD, theo quy định tại khoản 1 Điều 42 Luật Thư viện, NSD thư viện được phép tiếp cận tài nguyên thông tin phù hợp với nội quy thư viện và pháp luật về sở hữu trí tuệ. Thư viện có trách nhiệm bảo đảm rằng các tài nguyên thông tin được cung cấp (bản in hoặc bản kỹ thuật số) cho NSD tiếp cận là tác phẩm được phép sử dụng và không vi phạm QTG.

3.3.2. Trách nhiệm khi có vi phạm quyền tác giả trong hoạt động thư viện

Trong hoạt động thư viện, việc tuân thủ các quy định về QTG không chỉ thể hiện trách nhiệm pháp lý mà còn là yếu tố quan trọng để bảo vệ quyền lợi của tác giả, NSD và chính thư viện. Tuy nhiên, trong thực tiễn, không ít trường hợp xảy ra vi phạm QTG, đặt ra yêu cầu xử lý trách nhiệm một cách phù hợp. Các loại trách nhiệm pháp lý cụ thể mà thư viện phải đối mặt khi xảy ra vi phạm QTG, bao gồm trách nhiệm hành chính, dân sự, hình sự và xử lý nội bộ.

Thứ nhất, trách nhiệm hành chính

Nếu thư viện vi phạm quy định về QTG, chẳng hạn như sao chép, số hóa hoặc phân phối tác phẩm mà không có sự cho phép từ tác giả, chủ sở hữu QTG, thư viện có thể bị xử phạt hành chính theo quy định tại Nghị định 131/2013/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định 28/2017/NĐ-CP) về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực QTG và quyền liên quan. Hình thức xử phạt bao gồm phạt tiền và áp dụng biện pháp khắc phục hậu quả, như buộc tiêu hủy bản sao tác phẩm vi phạm.

Thứ hai, trách nhiệm dân sự

Theo Điều 202 và Điều 204 Luật Sở hữu trí tuệ, nếu thư viện gây ra thiệt hại do hành vi vi phạm QTG, thư viện phải có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho tác giả hoặc chủ sở hữu QTG. Bồi thường có thể bao gồm thiệt hại vật chất (lợi nhuận kinh doanh) và thiệt hại tinh thần (ảnh hưởng tới uy tín).

Thứ ba, trách nhiệm hình sự

Nếu vi phạm QTG trong hoạt động thư viện gây hậu quả nghiêm trọng, tổ chức hoặc cá nhân quản lý thư viện có thể bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo Điều 225 Bộ luật Hình sự năm 2015 (sửa đổi, bổ sung năm 2017). Ví dụ, hành vi sao chép, phát hành tác phẩm với mục đích thương mại và giá trị thiệt hại lớn có thể bị xử lý hình sự.

Thứ tư, trách nhiệm nội bộ

Trong trường hợp vi phạm xảy ra do lỗi của người làm công tác thư viện, tổ chức, cá nhân quản lý thư viện có trách nhiệm xử lý kỷ luật đối với các cá nhân liên quan. Đồng thời, thư viện phải rà soát và điều chỉnh quy trình làm việc để ngăn ngừa các hành vi vi phạm trong tương lai.

Trách nhiệm pháp lý của thư viện trong việc thực thi QTG không chỉ bao gồm nghĩa vụ tuân thủ pháp luật mà còn liên quan đến trách nhiệm xử lý vi phạm nếu xảy ra. Do đó, thư viện cần có các biện pháp chủ động để tuân thủ quy định pháp luật và bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan, qua đó bảo đảm phát huy vai trò trong việc cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ cộng đồng.

4. Một số bất cập, vướng mắc trong quy định pháp luật và thực tiễn thực thi quyền tác giả trong thư viện

4.1. Đối với người sử dụng

Trong bối cảnh hiện nay, việc quản lý QTG tại các thư viện gặp nhiều khó khăn do nhu cầu sao chép tài liệu của NSD ngày càng cao, đặc biệt trong môi trường giáo dục và nghiên cứu. Những vướng mắc thường gặp không chỉ xuất phát từ hành vi của NSD mà còn từ cơ chế quản lý của thư viện.

Thứ nhất, hành vi sao chép vượt quá giới hạn cho phép

Một trong những vướng mắc phổ biến là NSD thường sao chép toàn bộ tác phẩm mà không nắm rõ hoặc có tình vi phạm quy định về tỷ lệ sao chép. Chẳng hạn, một người học sử dụng máy photocopy tại thư viện để sao chép toàn bộ nội dung của một tác phẩm chuyên ngành nhằm tiết kiệm chi phí. Dù mục đích là phục vụ học tập cá nhân, hành vi này vẫn vi phạm quy định tại khoản 3 Điều 25 Nghị định 17/2023/NĐ-CP, vốn chỉ cho phép sao chép một phần tác phẩm với tỷ lệ hợp lý. Thực tế, thư viện thường khó kiểm soát hành vi này vì nhiều NSD thực hiện sao chép một cách lén lút hoặc không thông qua sự giám sát của người làm công tác thư viện. Điều này cho thấy cần có các biện pháp quản lý chặt chẽ hơn, chẳng hạn như sử dụng thiết bị giới hạn dung lượng sao chép hoặc yêu cầu NSD ký cam kết trước khi sử dụng dịch vụ.

Thứ hai, trích xuất nội dung từ tài liệu điện tử vượt quá tỷ lệ cho phép

Trong thời đại số hóa, tài liệu điện tử trở thành nguồn thông tin quan trọng tại các thư viện. Tuy nhiên, NSD đôi khi lợi dụng khả năng trích xuất dữ liệu để sao chép vượt quá giới hạn cho phép. Một ví dụ điển hình là một giảng viên, nhà nghiên cứu trích xuất toàn bộ nội dung từ một bài báo khoa học lưu trữ trên cơ sở dữ liệu thư viện và sử dụng để giảng dạy mà không xin phép chủ sở hữu QTG. Vấn đề đặt ra là các tài liệu điện tử thường không dễ xác định tỷ lệ sao chép, dẫn đến khó khăn trong việc giám sát. Thư

viện cần tích hợp các công cụ công nghệ cao để hạn chế NSD trích xuất nội dung vượt mức, đồng thời cung cấp hướng dẫn rõ ràng về giới hạn sử dụng tài liệu số.

Thứ ba, hành vi sao chép lặp lại để tạo bản sao đầy đủ

Một tình huống khá phổ biến khác là NSD tận dụng kẽ hở trong quy định về sao chép. Chẳng hạn, một người học mỗi ngày sao chép 10% nội dung của một tác phẩm trong vòng một tuần, cuối cùng tạo ra bản sao một tác phẩm hoàn chỉnh mà không cần mua. Mặc dù mỗi lần sao chép đều tuân thủ tỷ lệ cho phép, nhưng việc sao chép lặp lại này đã vi phạm nguyên tắc "hành vi sao chép độc lập". Điều này đòi hỏi thư viện cần có cơ chế giám sát chặt chẽ hơn, chẳng hạn như sử dụng phần mềm theo dõi lịch sử sao chép của NSD để phát hiện hành vi vi phạm.

Thứ tư, sao chép vì mục đích thương mại

Không ít trường hợp NSD lợi dụng dịch vụ sao chép tại thư viện để phục vụ mục đích thương mại. Ví dụ, một cá nhân sao chép nhiều tài liệu giảng dạy và bán lại cho người học hoặc các hình thức kinh doanh khác. Hành vi này không chỉ gây tổn thất cho tác giả mà còn làm ảnh hưởng đến uy tín của thư viện. Để ngăn chặn, thư viện cần đặt ra các quy định chặt chẽ và kiểm tra kỹ mục đích sử dụng tài liệu trước khi cung cấp dịch vụ sao chép.

Thứ năm, người làm công tác thư viện hỗ trợ người sử dụng sao chép sai quy định

Một số người làm công tác thư viện, do không hiểu rõ quy định pháp luật, đã hỗ trợ NSD sao chép vượt mức đối với tỷ lệ sao chép. Ví dụ, trong một trường hợp, người làm công tác thư viện đã trực tiếp sao chép toàn bộ một tác phẩm giúp NSD với lý do "phục vụ nghiên cứu". Hành động này không chỉ vi phạm quy định mà còn khiến thư viện phải chịu trách nhiệm pháp lý. Trong trường hợp này, thư viện cần đào tạo người làm công tác thư viện về các quy định liên quan đến QTG, đồng thời thiết lập quy trình kiểm soát nội bộ chặt chẽ.

Thứ sáu, vướng mắc khi sao chép tài liệu có tình trạng không rõ ràng về thông tin quyền tác giả

Tình trạng sao chép tài liệu không xác định được thông tin về QTG cũng là vấn đề nan giải. Ví dụ, một tác phẩm cũ trong bộ sưu tập đặc biệt của thư viện được yêu cầu sao chép, nhưng thư viện không rõ liệu tác phẩm này còn được bảo hộ QTG hay đã thuộc phạm vi công cộng. Việc xử lý các yêu cầu này đòi hỏi thư viện phải có đội ngũ chuyên môn để tra cứu thông tin về thời hạn bảo hộ. Nếu không, thư viện có thể vô tình vi phạm pháp luật khi thực hiện hoạt động sao chép.

4.2. Đối với thư viện

Thứ nhất, vướng mắc trong sao chép tác phẩm để bảo quản

Quy định tại điểm e khoản 1 Điều 25 Luật SHTT và khoản 1 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP giới hạn thư viện chỉ được sao chép tối đa ba (03) bản để bảo quản tác phẩm. Tuy nhiên, trong thực tiễn, hạn chế này đôi khi gây khó khăn. Ví dụ, một thư viện đại học cần bảo quản các tài liệu quý hiếm hoặc cũ kỹ như sách chuyên ngành bị hư

hỏng do điều kiện môi trường. Với số lượng bản sao bị giới hạn, thư viện khó đảm bảo rằng tài liệu được bảo quản đồng đều trong các kho khác nhau (kho sách, kho lưu trữ điện tử). Điều này có thể làm tăng nguy cơ mất mát dữ liệu khi bản gốc bị hỏng hoàn toàn. Ngoài ra, yêu cầu đánh dấu bản sao lưu trữ và giới hạn quyền tiếp cận đôi khi khó kiểm soát trong thực tế. Chẳng hạn, nếu một người học vô tình sử dụng bản sao lưu trữ vào mục đích học tập cá nhân, thư viện có thể đối mặt với khiếu nại về việc không thực hiện đúng quy trình bảo quản theo quy định pháp luật.

Thứ hai, vướng mắc trong sao chép hợp lý một phần tác phẩm

Quy định được sao chép một phần "hợp lý" (tối đa 10%) của tác phẩm có thể khiến các thư viện gặp khó khăn trong việc phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu. Ví dụ, một người học cần sao chép các chương liên quan đến một lĩnh vực pháp luật cụ thể từ một giáo trình nhưng giới hạn 10% lại không đủ để cung cấp toàn bộ phần nội dung cần thiết. Trong thực tế, người học có thể yêu cầu sao chép vượt quá giới hạn, đặt thư viện vào tình huống vi phạm pháp luật nếu đồng ý yêu cầu này. Ngoài ra, việc xác định tỷ lệ sao chép 10% có thể phức tạp hơn đối với các tài liệu điện tử. Ví dụ, một bài nghiên cứu trực tuyến dài 100 trang cần được sao chép để phục vụ nghiên cứu, nhưng vì nội dung không phân chia rõ ràng theo chương hoặc mục, thư viện khó xác định cụ thể 10% nội dung để thực hiện sao chép hợp pháp.

Thứ ba, vướng mắc trong truyền tải tác phẩm liên thông thư viện qua mạng máy tính

Theo khoản 3 Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP, thư viện chỉ được phép cung cấp bản sao qua hệ thống liên thông trong phạm vi nội bộ. Quy định này, mặc dù giúp thực thi QTG, nhưng lại cản trở việc chia sẻ thông tin giữa các thư viện. Chẳng hạn, trong trường hợp một thư viện cần cung cấp tài liệu cho một thư viện tại trường đại học khác thông qua hệ thống số hóa, quy định giới hạn phạm vi truy cập có thể làm giảm tính hiệu quả của việc chia sẻ thông tin học thuật. Một ví dụ thực tiễn là khi các người học tại một trường khác không thể truy cập tài liệu số hóa do giới hạn quyền NSD, điều này khiến họ phải đến trực tiếp thư viện gốc để sử dụng tài liệu. Sự bất tiện này gây tốn kém thời gian và chi phí, đặc biệt là đối với người học ở xa.

Cuối cùng, vướng mắc trong việc quản lý thiết bị sao chép tại thư viện

Yêu cầu đặt thông báo nhắc nhở về QTG trên các thiết bị sao chép trong thư viện có thể không đủ hiệu quả để ngăn chặn vi phạm. Ví dụ, ngay cả khi có thông báo, một số NSD vẫn thực hiện sao chép toàn bộ một tác phẩm để tiết kiệm chi phí. Trách nhiệm pháp lý trong trường hợp này thường thuộc về thư viện, dù thực tế là vi phạm do NSD gây ra. Bên cạnh đó, giới hạn mục đích sử dụng thiết bị sao chép cũng có thể dẫn đến những tình huống khó xử. Ví dụ, nếu một giảng viên muốn sao chép toàn bộ tác phẩm để giảng dạy, thư viện phải từ chối yêu cầu này để tránh vi phạm. Tuy nhiên, việc này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến mối quan hệ giữa thư viện và giảng viên.

5. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi quyền tác giả

5.1. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật về quyền tác giả đối với thư viện

Thứ nhất, sửa đổi, bổ sung các quy định liên quan đến thư viện số

Thư viện số, với vai trò ngày càng quan trọng trong việc cung cấp tài liệu cho NSD, vẫn thiếu các quy định rõ ràng và cụ thể về việc sử dụng, sao chép và chia sẻ tài liệu trong môi trường số. Điều này dẫn đến bất cập trong việc bảo vệ quyền lợi của tác giả cũng như quyền lợi của NSD. Để giải quyết vấn đề này, cần sửa đổi và bổ sung các quy định pháp luật liên quan đến việc sao chép, phân phối, chuyển nhượng quyền sử dụng tài liệu trong thư viện số. Cụ thể, cần quy định rõ ràng về quyền phân phối bản sao điện tử, quyền sao chép qua các thiết bị điện tử và việc sử dụng các cơ sở dữ liệu trực tuyến.Thêm vào đó, cần cho phép thư viện số hóa tài liệu và cho phép chia sẻ tài liệu giữa các thư viện thông qua các nền tảng số khi các thư viện đáp ứng các điều kiện về thực thi QTG. Để bảo vệ quyền lợi của tác giả và đảm bảo khả năng tiếp cận thông tin của NSD, các quy định cần được xây dựng rõ ràng hơn, đặc biệt là việc sao chép tài liệu trong thư viện số, cụ thể: Tại khoản 3 Điều 25 Nghị định 17/2023/NĐ-CP chỉ giới hạn “một phần tác phẩm” mà không có tiêu chí cụ thể. Nên bổ sung quy định sao chép không vượt quá 10% số trang hoặc một chương sách. Đồng thời, cần phân biệt truy cập và sao chép tài liệu trong liên thông thư viện, cho phép đọc trực tuyến nhưng giới hạn tải xuống để kiểm soát việc sao chép trái phép.

Thứ hai, xây dựng cơ chế rõ ràng về việc sao chép và sử dụng tác phẩm trong thư viện.

Vấn đề hiện tại là việc sao chép tài liệu, đặc biệt là tài liệu số trong thư viện, còn thiếu các quy định chi tiết và cơ chế thực thi phù hợp. Điều này tạo ra khó khăn trong việc kiểm soát hành vi sao chép không đúng quy định. Để khắc phục, cần xây dựng cơ chế rõ ràng về việc sao chép tác phẩm, đặc biệt là các tài liệu điện tử với các giới hạn hợp lý cho mục đích nghiên cứu, giảng dạy và học tập. Các quy định sao chép hợp lý cần được điều chỉnh phù hợp với yêu cầu thực tế trong môi trường học tập và nghiên cứu, chẳng hạn như việc sao chép không vượt quá 10% nội dung tác phẩm, đặc biệt đối với các tài liệu có số trang, dung lượng lớn hoặc tài liệu chuyên ngành trong thực tế còn nhiều vấn đề mà người làm công tác thư viện cảm thấy chưa phù hợp.

5.2. Tăng cường trách nhiệm và năng lực quản lý của thư viện trong việc thực thi quyền tác giả

Thứ nhất, đào tạo, nâng cao nhận thức cho người làm công tác thư viện về quyền tác giả

Một vấn đề quan trọng là người làm công tác thư viện có thể không hiểu rõ về QTG, dẫn đến thiếu kiểm soát và vi phạm QTG khi cung cấp dịch vụ sao chép. Để giải quyết vấn đề này, cần tăng cường đào tạo và nâng cao nhận thức về QTG cho người làm công tác thư viện. Chương trình đào tạo cần tập trung vào các quy định liên quan đến

QTG, các quyền và nghĩa vụ của thư viện, đặc biệt là trong việc sao chép và sử dụng tài liệu. Cần xây dựng các chương trình đào tạo liên tục và tổ chức các hội thảo, khóa học về QTG và các vấn đề pháp lý liên quan, nhằm giúp thư viện chủ động nhận diện và phòng ngừa các hành vi vi phạm QTG.

Thứ hai, ứng dụng công nghệ vào việc quản lý và thực thi quyền tác giả

Công nghệ số đang phát triển mạnh mẽ, nhưng việc ứng dụng công nghệ để quản lý QTG trong thư viện chưa được tối ưu hóa, dẫn đến tình trạng vi phạm QTG dễ dàng xảy ra. Để nâng cao hiệu quả thực thi, thư viện cần áp dụng các công nghệ quản lý bản quyền số, chẳng hạn như phần mềm theo dõi và kiểm soát sao chép tài liệu, nhằm ngăn ngừa việc sao chép trái phép và bảo vệ quyền lợi của tác giả.Thêm vào đó, thư viện cần xây dựng hệ thống thông báo và cảnh báo khi có hành vi sao chép vượt quá giới hạn cho phép, giúp kiểm soát tốt hơn việc sử dụng tài liệu. Công nghệ nhận dạng QTG cũng có thể được sử dụng để nhận diện các tác phẩm đã đăng ký QTG, từ đó dễ dàng kiểm tra quyền sử dụng tài liệu.

5.3. Tăng cường hợp tác, thúc đẩy hoạt động liên kết hợp tác trong thực thi quyền tác giả

Thứ nhất, hợp tác giữa thư viện và các tổ chức quản lý quyền tác giả

Việc thư viện có thể vi phạm QTG trong quá trình sao chép tài liệu mà không có sự phối hợp với tổ chức quản lý QTG có thể dẫn đến nhiều hệ lụy pháp luật. Vì vậy, cần xây dựng cơ chế hợp tác giữa thư viện và các tổ chức quản lý QTG, nhằm tạo ra một quy trình hợp tác chặt chẽ trong việc bảo vệ quyền lợi của các tác giả, chủ sở hữu QTG, đồng thời đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của NSD. Thư viện và tổ chức quản lý QTG cần thiết lập các thỏa thuận hợp tác về việc cấp phép sử dụng tác phẩm, đồng thời đảm bảo các điều kiện pháp lý rõ ràng khi thư viện chia sẻ và sao chép tài liệu.

Thứ hai, đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức người sử dụng về quyền tác giả

Nhận thức của NSD, đặc biệt là trong môi trường học thuật và nghiên cứu, về QTG hiện vẫn còn chưa đầy đủ, dẫn đến hành vi vi phạm quy định pháp luật. Để giải quyết vấn đề này, cần đẩy mạnh các chiến dịch tuyên truyền về QTG, đặc biệt trong các cơ sở giáo dục và nghiên cứu, nhằm nâng cao nhận thức về việc tôn trọng QTG, chủ sở hữu QTG và đảm bảo việc sử dụng tác phẩm hợp pháp. Thư viện cũng cần cung cấp các tài liệu hướng dẫn rõ ràng về QTG cho NSD, bao gồm thông tin về các quy định sao chép, chia sẻ tài liệu và các điều kiện pháp lý cần tuân thủ.

Việc hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả thực thi QTG trong thư viện cần được thực hiện đồng bộ trên nhiều mặt. Các kiến nghị nêu trên không chỉ đề xuất các điều chỉnh, bổ sung các quy định pháp luật về QTG mà còn đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả và trách nhiệm của thư viện trong việc quản lý và thực thi QTG. Đồng thời, việc thúc đẩy sự hợp tác chặt chẽ giữa các bên liên quan cũng sẽ giúp bảo vệ quyền lợi của tác giả, chủ sở hữu QTG và đáp ứng nhu cầu tiếp cận thông tin của NSD thư viện.

6. Kết luận

Thư viện đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong việc thực thi quyền tác giả, không chỉ là nơi cung cấp tài liệu mà còn là môi trường hỗ trợ NSD tiếp cận thông tin nhanh chóng, thuận tiện và đúng quy định pháp luật. Tuy nhiên, hiện nay, việc thực thi quyền tác giả trong thư viện vẫn còn gặp nhiều thách thức do các quy định pháp luật chưa rõ ràng và thực tiễn chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của môi trường số. Vì vậy, việc hoàn thiện pháp luật về quyền tác giả và tăng cường thực thi các quy định này trong thư viện là vô cùng cần thiết. Các giải pháp cần tập trung vào việc điều chỉnh các quy định pháp luật cho phù hợp với thực tế hiện nay và bảo vệ quyền lợi của tác giả cũng như NSD thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổ chức Sở hữu trí tuệ thế giới (WIPO). (1996). Công ước Bern cho việc bảo vệ các tác phẩm văn học và nghệ thuật. Geneva: WIPO.
2. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2005). Luật Sở hữu trí tuệ (Luật số 50/2005/QH11), sửa đổi bổ sung năm 2009, 2019, 2022.
3. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2015). Bộ luật Hình sự (Luật số 100/2015/QH13), sửa đổi bổ sung năm 2017.
4. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2019). Luật Thư viện (Luật số 46/2019/QH14).
5. Chính phủ Việt Nam. (2023). Nghị định số 17/2023/NĐ-CP về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Sở hữu trí tuệ.
6. Chính phủ Việt Nam. (2020). Nghị định số 93/2020/NĐ-CP về hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thư viện.
7. Chính phủ Việt Nam. (2013). Nghị định số 131/2013/NĐ-CP về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực quyền tác giả và quyền liên quan, sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 28/2017/NĐ-CP.

QUẢN LÝ QUYỀN KỸ THUẬT SỐ: CẢI TIẾN VÀ ÚNG DỤNG HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ TRONG THƯ VIỆN CƠ SỞ II TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

ThS. Nguyễn Lê Na

Chuyên viên -Trường Đại học Ngoại thương

nguyenlenena.cs2@ftu.edu.vn

ThS. Ngô Nguyễn Cảnh

Chuyên viên -Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh

Tóm tắt:

Bài viết phân tích quá trình nghiên cứu, cải tiến và ứng dụng thử nghiệm hệ thống quản lý quyền kỹ thuật số (DRM) tại Thư viện Cơ sở II, Đại học Ngoại thương TP. Hồ Chí Minh, trong bối cảnh thực thi Luật Sở hữu trí tuệ. Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nội dung, yêu cầu và thử nghiệm thực tế để đánh giá nhu cầu cải tiến và hiệu quả hệ thống. Kết quả cho thấy DRM giúp cân bằng lợi ích các bên và hỗ trợ đảm bảo chất lượng thư viện, nhưng vẫn tồn tại hạn chế về tiện ích người dùng và vướng mắc pháp lý. Bài viết đề xuất các hướng nghiên cứu cải tiến và điều chỉnh quy định pháp luật nhằm thúc đẩy phát triển hệ thống.

Từ khóa: Quản lý quyền kỹ thuật số, DRM, thư viện số, tài nguyên thông tin số, thư viện đại học.

1. Giới thiệu

Phát triển thư viện số và quyền truy cập tài nguyên thông tin số (TNTTS) là hoạt động được quan tâm đánh giá trong mọi tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục. Một trong những tiêu chí thuộc Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA yêu cầu rõ: “*Có thư viện số được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về CNTT-truyền thông*” (Mạng lưới các trường đại học ASEAN, 2021). Hay Bộ tiêu chuẩn định FIBAA định nghĩa đánh giá về truy cập tài liệu là vượt yêu cầu khi thư viện phục vụ truy cập tài nguyên kỹ thuật số đa phương tiện không giới hạn không gian, thời gian cho sinh viên (FIBAA, 2015). Để đáp ứng các tiêu chí này, các thư viện cần hướng đến việc triển khai các dịch vụ truy cập kỹ thuật số (digital media) thông qua hệ thống thư viện số. Tuy nhiên, việc triển khai hoạt động này không đơn thuần là phát triển các bộ sưu tập và tạo điều kiện truy cập, mà các thư viện còn phải đảm bảo việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về Luật sở hữu trí tuệ và quyền tác giả đối với mọi tài liệu mở tiếp cận cho người sử dụng. Chính vì vậy, quản lý quyền kỹ thuật số (Digital Rights Management = DRM) đã trở thành một yếu tố không thể thiếu trong việc phát triển và bảo vệ các TNTTS trong thư viện.

Ngày nay, DRM đã trở thành chủ đề nghiên cứu quan trọng trong hoạt động thư viện vì tình trạng “thực thi quyền sở hữu trí tuệ ở Việt Nam còn nhiều hạn chế” (Nguyễn Minh Tuấn & Phạm Thị Hiếu, 2023). Hệ thống DRM có khả năng hỗ trợ thư viện kiểm soát việc truy cập và phân phối tài liệu trong môi trường trực tuyến, điều này có ý nghĩa rất lớn trong việc tăng cường thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả trong môi

trường số. Theo đó, việc xây dựng hệ thống DRM là điều rất cần thiết đối với các thư viện đang phát triển thư viện hiện nay.

Tại Việt Nam, các giải pháp thực thi quyền sở hữu trí tuệ và quyền tác giả trong hoạt động thư viện đã được quan tâm và đề xuất. Tác giả Bùi Loan Thùy và Bùi Thu Hằng đề xuất sáu giải pháp liên quan đến các đối tượng bao gồm: cơ quan quản lý nhà nước, thư viện, văn bản pháp lý, công nghệ (Bùi Loan Thùy & Bùi Thu Hằng, 2011). Các thư viện số cần có các chính sách, quy trình xác định, xin phép, số hóa, phân phối, giám sát và bảo vệ để đảm bảo việc sử dụng tài liệu số đúng phạm vi bản quyền (*Nguyễn Văn Thủy, 2023*). Tuy nhiên, các tài liệu đã tiếp cận phản ánh sự thiếu hụt trong nghiên cứu về triển khai các giải pháp quản lý thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả của Việt Nam trong phục vụ tiếp cận TNTTS trên nền tảng công nghệ. Vì vậy, trọng tâm của bài viết này tập trung vào giải quyết sự thiếu hụt trên với kỳ vọng đóng góp thêm cho phát triển nghiên cứu ứng dụng và công bố kết quả. Cụ thể, các hoạt động xây dựng, cải tiến hệ thống DRM thực tiễn tại thư viện được mô tả một cách gần gũi, dễ hiểu đối với người làm thư viện, các kết quả đạt được và hạn chế của hệ thống sẽ được xem xét, đánh giá để người đọc có thêm hiểu biết thực tiễn trong hoạt động nghề nghiệp. Qua đó, các tác giả có thêm kết quả để tổng hợp hình ảnh triển khai giải pháp công nghệ trong thực tế. Đồng thời, bài viết cũng đóng góp các thông tin về khó khăn và thuận lợi trong phục vụ tiếp cận thông tin và thực thi Luật sở hữu trí tuệ, quyền tác giả của Thư viện. Đây cũng là cơ sở để các nhà nghiên cứu tìm hiểu thực trạng hoạt động của thư viện số một cách sâu sắc hơn, từ đó có các đề xuất cập nhật chính sách, quy định của nhà nước nhằm thúc đẩy hoạt động thư viện phát triển tốt hơn trong bối cảnh mới.

Nội dung bài viết tập trung vào các nội dung sau đây:

- Tổng hợp, phân tích các nền tảng lý luận về DRM trong hoạt động thư viện;
- Mô tả quá trình cải tiến, ứng dụng hệ thống DRM trong Thư viện Cơ sở II trường Đại học Ngoại thương tại thành phố Hồ Chí Minh;
- Đánh giá hiệu quả vận hành của hệ thống DRM và đưa ra các đề xuất, kiến nghị để cải tiến, phát triển hệ thống trong tương lai nói riêng và gia tăng hiệu quả hoạt động của thư viện số nói chung.

2. TỔNG QUAN VỀ QUẢN LÝ QUYỀN KỸ THUẬT SỐ

2.1. Khái niệm về quản lý quyền kỹ thuật số

Quản lý quyền kỹ thuật số (DRM = Digital Rights Management) là các công nghệ kiểm soát quyền truy cập vào nội dung bằng các thiết bị kỹ thuật số (*Potts, Holden, & Dobruse, 2015*). Hệ thống DRM cũng được gọi là hệ thống quản lý quyền điện tử (Electronic Rights Management Systems = ERMS), hệ thống thông tin quản lý các quyền (Rights Management Information Systems = RMIS) và hệ thống quản lý bản quyền (Copyright Management Systems = CMS). Bản quyền là nền tảng cơ bản để DRM dựa vào (*Lemmer & Wale, 2016*). Đến nay, nhiều giải pháp phát triển DRM đã được nghiên cứu và triển khai phổ biến như chữ ký số, dấu thời gian, dấu vân tay kỹ thuật số, hình ảnh mờ, khóa hoặc mật khẩu, chứng nhận số, mã hóa phát sóng, xáo trộn nội dung

có hệ thống, giấy phép, siêu dữ liệu, hệ thống tin cậy và phần cứng bảo mật, truyền tải thông tin an toàn, ...

2.2. Vai trò của quản lý quyền kỹ thuật số trong hoạt động thư viện

DRM được kỳ vọng sẽ hỗ trợ chủ sở hữu bản quyền, nhà phân phối, thư viện một bộ công cụ bổ sung để phòng ngừa, hạn chế, răn đe và phát hiện các hành vi vi phạm bản quyền của người sử dụng (Lemmer & Wale, 2016). Công nghệ DRM tác động đến cách thư viện làm việc với tài nguyên thông tin số. Khi thư viện mua sắm tài nguyên thông tin và không kiểm soát DRM quản lý nội dung của tài nguyên thì người làm thư viện phải có hiểu biết sâu sắc về chương trình, hệ thống và công nghệ DRM được sử dụng trong mỗi loại hình tài nguyên. Từ đó, thư viện có thêm cơ sở ra quyết định có nên mua hay không đối với tài nguyên, các phương thức cung cấp dịch vụ phù hợp được triển khai để có thể phục vụ số đông người sử dụng, gia tăng hiệu quả đầu tư ngân sách nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ các quy định về Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Có nhiều cách để thư viện thực hiện được điều này. Ví dụ: Để ngăn chặn hành vi sao chép trái phép, các thư viện có thể cài đặt phần mềm để vô hiệu hóa hoặc hạn chế người dùng sử dụng các ứng dụng trái phép trên máy tính của thư viện (Agnew, 2008); Hay để tăng cường hiệu quả phục vụ, thư viện phải tổ chức các lớp tập huấn, biên soạn tài liệu thông tin hướng dẫn về bản quyền, DRM, cách thức khai thác tài nguyên thông tin hiệu quả cho người dùng và bảo vệ họ khỏi trách nhiệm pháp lý. Trong trường hợp thư viện trực tiếp phát triển thư viện số, tài nguyên thông tin số hóa thì nhiệm vụ mô hình hóa, xây dựng và phát triển hệ thống DRM trên nền tảng công nghệ rất quan trọng. DRM là điều kiện cần của một thư viện số, là công cụ hỗ trợ, điều hướng quy trình thư viện làm việc để kiểm soát quá trình phục vụ và ngăn chặn các hành vi bất hợp pháp, vi phạm Luật Sở hữu trí tuệ và các quy định liên quan khác từ tất cả các bên. Ví dụ, nếu thư viện số không có hệ thống DRM, thư viện sẽ không thể phục vụ tài liệu số. Hoặc nếu hệ thống chưa kiểm soát được cách người sử dụng tiếp cận để xem thông tin, xem ở đâu, xem bằng thiết bị nào hoặc xem trong thời gian nào, thư viện sẽ phải thực hiện các bước chọn lọc, thẩm tra bản quyền để giới hạn tối đa các tài liệu số được phục vụ. Như vậy, chất lượng hoạt động của DRM sẽ quyết định chất lượng hoạt động của thư viện số trong việc kiểm soát thực thi Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả và cân bằng lợi ích của các bên liên quan.

2.3. Luật Sở hữu trí tuệ, thực thi quyền sở hữu trí tuệ, quyền tác giả trong hoạt động thư viện và xây dựng hệ thống quản lý quyền kỹ thuật số

Tại Việt Nam, các quy định pháp luật tạo hành lang pháp lý để hoạt động thư viện có thể phát triển trong khuôn khổ đảm bảo quyền lợi tác giả và chủ sở hữu sản phẩm trí tuệ. Theo đó, các hệ thống DRM sẽ phải bám sát vào các quy định và thực thi kiểm soát quá trình hoạt động thư viện theo nguyên tắc của Luật, cụ thể:

- Luật Sở hữu trí tuệ quy định, “*Quyền tác giả* là quyền của tổ chức, cá nhân đối với tác phẩm do mình sáng tạo ra hoặc sở hữu” (Khoản 2, Điều 4, Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022), quyền này bao gồm quyền tài sản và quyền nhân thân của người sáng tạo ra tác phẩm (Điều 19, 20 Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022). Điều này có nghĩa là các tác giả/chủ sở hữu tác phẩm được

đảm bảo quyền kiểm soát và hưởng lợi từ chính tác phẩm của mình (bán, cho thuê, phân phối, làm tác phẩm phái sinh, cho người khác sao chép...). Cơ sở pháp lý này là nền tảng để triển khai các công nghệ DRM trong việc bảo vệ quyền lợi tác giả trong môi trường số, đặc biệt là các tác phẩm được số hóa trong thư viện. Bên cạnh đó, pháp luật về Sở hữu trí tuệ đã quy định một số giới hạn và ngoại lệ đối với thư viện: “*Sử dụng tác phẩm trong hoạt động thư viện không nhằm mục đích thương mại, bao gồm sao chép tác phẩm lưu trữ trong thư viện để bảo quản, với điều kiện bản sao này phải được đánh dấu là bản sao lưu trữ và giới hạn đối tượng tiếp cận theo quy định của pháp luật về thư viện, lưu trữ; sao chép hợp lý một phần tác phẩm bằng thiết bị sao chép cho người khác phục vụ nghiên cứu, học tập; sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu giữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính, với điều kiện số lượng người đọc tại cùng một thời điểm không vượt quá số lượng bản sao của tác phẩm do các thư viện nói trên nắm giữ, trừ trường hợp được chủ sở hữu quyền cho phép và không áp dụng trong trường hợp tác phẩm đã được cung cấp trên thị trường dưới dạng kỹ thuật số*” (điểm e khoản 1 Điều 25 Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022). Khoản 3 Điều 29 Nghị định 17/2023 quy định thêm “*Sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu giữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính quy định tại điểm e khoản 1 Điều 25 của Luật Sở hữu trí tuệ phải áp dụng các biện pháp để ngăn chặn hành vi xâm phạm quyền tác giả và không được cung cấp cho công chúng bản sao tác phẩm dưới dạng kỹ thuật số bên ngoài khuôn viên của thư viện sử dụng hợp pháp bản sao đó*”. Như vậy, để phục vụ tiếp cận tài nguyên thông tin số hóa trong thư viện, nghiên cứu và triển khai các giải pháp hỗ trợ thực thi các quy định của Luật là một nhiệm vụ bắt buộc.

- Luật Thư viện cũng quy định các thư viện phải bảo vệ bản quyền và thực thi Luật Sở hữu trí tuệ. Cụ thể, nguyên tắc hoạt động của thư viện là luôn tuân thủ quy định pháp luật về Sở hữu trí tuệ (khoản 5 Điều 24 Luật Thư viện 2019), nguyên tắc này được thực hiện xuyên suốt trong toàn bộ hoạt động của thư viện như: công tác chuyên dạng, số hóa tài nguyên thông tin phục vụ lưu giữ và nghiên cứu (Điểm đ Khoản 2 Điều 25 Luật Thư viện, 2019). Thông qua đó, người sử dụng thư viện được tiếp cận, sử dụng tài nguyên thông tin và tiện ích thư viện phù hợp với nội quy thư viện, pháp luật về sở hữu trí tuệ (Khoản 1, Điều 42, Luật Thư viện, 2019), không vì mục đích thương mại. Điều này cho phép các thư viện triển khai các hệ thống DRM để cân bằng quyền lợi của tác giả, các chủ sở hữu và người sử dụng.

Như vậy, các biện pháp kỹ thuật ngăn chặn xâm phạm quyền tác giả trong hoạt động thư viện được quy định sẽ bao gồm nhưng không giới hạn như sau:

- 1) Quy định cụ thể chính sách phục vụ, xác định tài liệu được phép, được phép bao nhiêu và không được phép tiếp cận trong môi trường mạng. Các hành vi nghiêm cấm và trách nhiệm của thư viện, người sử dụng trong thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả;
- 2) Mã hóa nội dung số để ngăn chặn hoạt động sao chép, phân phối bất hợp pháp, ảnh hưởng đến quyền lợi của tác giả và chủ sở hữu;

- 3) Giới hạn số lượng người đọc đồng thời không vượt quá số bản sao mà thư viện sở hữu. Điều này đảm bảo quyền sử dụng tác phẩm không bị lạm dụng và bảo vệ được lợi ích kinh tế, pháp lý của chủ sở hữu quyền tác giả.
- 4) Giới hạn không gian hoặc vị trí truy cập, thậm chí giới hạn cả thiết bị truy cập nhằm thực thi quy định cấm cung cấp bản sao kỹ thuật số ra bên ngoài khuôn viên thư viện. Việc giới hạn này đảm bảo tác phẩm không bị phát tán rộng rãi trên mạng, giảm thiểu nguy cơ vi phạm bản quyền hoặc cạnh tranh không công bằng với các sản phẩm số hợp pháp trên thị trường.

Những biện pháp này không chỉ bảo vệ quyền tác giả mà còn giúp thư viện tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật.

Tóm lại, thư viện có đầy đủ các hành lang pháp lý để thực hiện các hoạt động số hóa tài nguyên thông tin chưa được phát hành dưới định dạng số. Về nguyên tắc, thư viện chỉ được sao chép, số hóa, phân phối, truyền tải tác phẩm... dưới dạng số khi được tác giả/chủ sở hữu quyền tác giả cho phép hoặc thực hiện trong phạm vi các trường hợp ngoại lệ được quy định tại Điểm e, Khoản 1, Điều 25 Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022. Do đó, tùy thuộc vào khả năng đàm phán, ký kết hợp đồng cấp quyền chuyển dạng, các thư viện bắt buộc phải thỏa điều kiện về hoàn thiện bộ giải pháp ngăn chặn và kiểm soát hành vi của người sử dụng một cách triệt để. Hệ thống DRM là một gợi ý tốt cho một phần của bộ giải pháp để hỗ trợ các thư viện kiểm soát được hành vi của người sử dụng trong quá trình phục vụ truy cập TNTTS.

3. CẢI TIẾN HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUYỀN KỸ THUẬT SỐ TẠI THƯ VIỆN CƠ SỞ II TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

3.1. Phương pháp thực hiện

Nghiên cứu này sử dụng đa dạng các phương pháp do tính phức tạp của quá trình công việc cụ thể:

- Phương pháp phân tích nội dung tài liệu (content analysis) để phân tích các tài liệu công tác liên quan, các quy định trong Luật;
- Phương pháp phân tích yêu cầu (requirements analysis methodology) để xác định nhu cầu cải tiến;
- Thủ nghiệm thực tế để triển khai ứng dụng hệ thống và đánh giá hiệu quả.

3.2. Phân tích yêu cầu của bối cảnh

Năm 2021, dịch Covid bùng phát, các đơn vị giáo dục, trong đó có Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương tại thành phố Hồ Chí Minh đều chuyển hướng đào tạo trực tuyến, nhu cầu tiếp cận và sử dụng nguồn TNTTS tăng cao đã hình thành thói quen đọc trực tuyến cho người sử dụng thư viện trong các năm sau đó.

Ngày 16/06/2022, Quốc Hội ban hành Luật số 07/2022/QH15 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Sở hữu trí tuệ và có hiệu lực bắt đầu từ ngày 01/01/2023, trong đó, Điều e, Điều 25 đã mở rộng phạm vi cho việc sử dụng tác phẩm trong phạm vi thư viện cụ thể như sau: “sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu giữ để sử dụng liên thông thư

viện thông qua mạng máy tính, với điều kiện số lượng người đọc tại cùng một thời điểm không vượt quá số lượng bản sao của tác phẩm do các thư viện nói trên nắm giữ, trừ trường hợp được chủ sở hữu quyền cho phép và không áp dụng trong trường hợp tác phẩm đã được cung cấp trên thị trường dưới dạng kỹ thuật số” (Chính phủ, 2023). Theo đó, khoản 3, Điều 29 Nghị định số 17/2023/NĐ-CP hướng dẫn rõ “việc sử dụng tác phẩm trong trường hợp này có thể thực hiện khi áp dụng các biện pháp ngăn chặn hành vi xâm phạm quyền tác giả và không được cung cấp cho công chúng bản sao tác phẩm dưới dạng kỹ thuật số bên ngoài khuôn viên của thư viện sử dụng hợp pháp bản sao đó” (Bùi Huyền, 2023).

Tại Trường Đại học Ngoại thương, nhằm góp phần thực hiện các mục tiêu trong Chiến lược phát triển của nhà trường giai đoạn 2021 – 2030, tầm nhìn 2040 (*Trường Đại học Ngoại thương, 2019*), Thư viện Cơ sở II tại thành phố Hồ Chí Minh (trong bài viết này gọi tắt là TVCSII) đã ban hành các kế hoạch hành động thực hiện chiến lược phát triển trường Đại học Ngoại thương giai đoạn 2021 – 2030, tầm nhìn đến năm 2024. Trong đó, phát triển thư viện số, tài nguyên thông tin số được chú trọng cho mục tiêu “*phát triển học liệu phong phú và cập nhật, đáp ứng yêu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học, phục vụ cộng đồng và chuyển đổi số*” (*Trường Đại học Ngoại thương, 2019*). Từ năm 2021 cho đến nay, hạ tầng công nghệ và giải pháp ứng dụng cho phát triển thư viện số liên tục được nhà trường đầu tư, nâng cấp. Tài nguyên thông tin số cũng không ngừng gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Tổng quan tình hình hoạt động của thư viện số tại Cơ sở II như sau:

- Hạ tầng công nghệ bao gồm 02 máy chủ, 01 thiết bị hỗ trợ sao lưu tự động hỗ trợ đảm bảo an toàn dữ liệu;
- Phần mềm quản trị thư viện tích hợp Ilib (Ilib) là phần mềm thương mại được cung cấp bởi Công ty TNHH Tổng Công ty Công nghệ và Giải pháp CMC (CMC). Bên cạnh các tính năng hỗ trợ quản trị và vận hành hoạt động thư viện truyền thống, Ilib cũng bao gồm hệ thống giải pháp phục vụ cho xây dựng, phát triển và vận hành thư viện số, phục vụ tài nguyên thông tin số: bao gồm các tính năng: biên mục tài liệu số, đồng bộ dữ liệu, quản lý bộ sưu tập, xây dựng chính sách truy cập;
- Nguồn tài nguyên thông tin số được bổ sung bằng ngân sách hoặc khai thác từ nhiều nguồn, đa dạng về loại hình gồm luận văn, khóa luận tốt nghiệp, sách điện tử, bài báo tạp chí, cơ sở dữ liệu, dữ liệu nghiên cứu và các chương trình mô phỏng.

Để đáp ứng nhu cầu tiếp cận và sử dụng tài nguyên thông tin số ngày càng tăng của người sử dụng thư viện sau đại dịch, đồng thời vẫn phải đảm bảo việc thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và Quyền tác giả đúng quy định, từ tháng 07/2022 đến tháng 12/2022, Thư viện Cơ sở II tiến hành cài đặt hệ thống DRM dựa trên nền tảng công nghệ hiện có và ứng dụng hệ thống này vào hoạt động phục vụ truy cập trực tuyến cho người sử dụng từ 01/2023 đến nay.

3.3. Hệ thống quản lý quyền kỹ thuật số trước cải tiến

Hệ thống DRM trong Ilib được thiết lập nhằm ngăn chặn sao chép, chỉnh sửa và thay đổi tác phẩm. Hệ thống giúp thư viện phân nhóm tài liệu, thiết lập quyền truy cập theo từng nhóm người dùng, từ đó kiểm soát hiển thị tài liệu theo yêu cầu.

Tuy nhiên, DRM trong Ilib vẫn còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng tốt sự phát triển của tài nguyên số và gây khó khăn trong việc phục vụ người dùng theo Luật Sở hữu trí tuệ. Việc không giới hạn đối tượng và thời gian truy cập trong từng nhóm tài liệu tiềm ẩn rủi ro vi phạm bản quyền. Do đó, hầu hết tài liệu số, kể cả tài liệu nội sinh, đều bị khóa mọi quyền truy cập, làm giảm khả năng phục vụ theo chính sách sử dụng hợp lý.

Trong bối cảnh công nghệ phát triển và nhu cầu sử dụng tài nguyên trực tuyến tăng cao, nhưng ngân sách bổ sung có hạn, thư viện cần đàm phán hợp đồng cấp quyền chuyển dạng, cho phép truy cập nội bộ các bản in trước xuất bản. Việc giới hạn số người truy cập đồng thời và thời gian sử dụng sẽ giúp tối ưu hiệu quả đầu tư. Do đó, thư viện cần chuẩn bị công nghệ hỗ trợ để đảm bảo tuân thủ pháp luật và thực hiện chiến lược phát triển tài nguyên số trong tương lai.

3.4. Xác định nhu cầu cụ thể

Thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả nhưng vẫn đảm bảo hỗ trợ thư viện thực hiện các chức năng, nhiệm vụ theo quy định tại Điều 14, Luật Thư viện số 46/2019/QH14 (ban hành ngày 21/11/2019 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2019) là yêu cầu hàng đầu của một hệ thống DRM. Vì vậy, việc phân tích các nội dung, mục tiêu công tác và xác định các tính năng hỗ trợ đã được thực hiện.

Nội dung công tác	Phương án thực hiện	Nhu cầu về tính năng của DRM
Xây dựng và phát triển tài nguyên thông tin số đa dạng: sách điện tử, khóa luận, đồ án, luận văn, kết quả nghiên cứu khoa học của viên chức, người học, cơ sở dữ liệu, tài nguyên học liệu mở,... phù hợp nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu và học tập.	Đàm phán các thỏa thuận cấp quyền chuyển dạng, khai thác tài nguyên thông tin trong tương lai; Liên kết hệ thống với các cơ sở dữ liệu truy cập mở; Phát triển hệ thống phân quyền tiếp cận cụ thể từ không gian đến thời gian và giới hạn đối tượng truy cập phù hợp với hoạt động phân phối tài nguyên thông tin số của thị trường, quy định của Luật Sở hữu trí tuệ.	Kiểm soát truy cập từng tài liệu và từng bạn đọc: - Định danh người sử dụng thông qua mã số sinh viên, mã viên chức; - Kiểm soát lượt truy cập đồng thời; - Giới hạn không gian truy cập; - Giới hạn thời gian truy cập mỗi tài liệu của từng người sử dụng thông qua cơ chế mượn, trả.

Nội dung công tác	Phương án thực hiện	Nhu cầu về tính năng của DRM
Tổ chức không gian phục vụ truy cập tài nguyên thông tin số trực tuyến, thúc đẩy phát triển văn hóa đọc, tạo môi trường học tập không giới hạn.	Tổ chức không gian đọc trực tuyến trong một cổng thư viện số duy nhất, có định danh người sử dụng và kiểm soát mức độ truy cập đối với từng tài liệu nhưng vẫn đảm bảo tăng cường vòng lưu thông của tài liệu.	<ul style="list-style-type: none"> - Định danh người sử dụng tiếp cận thông tin truy cập và các tài nguyên thông tin số lưu hành nội bộ. - Truy cập một cổng thư viện số duy nhất; - Cho phép người sử dụng tự quản lý tài khoản truy cập; - Theo dõi lược sử mượn, trả tài nguyên thông tin số của cá nhân và thực hiện trả trước hạn.

3.5. Lựa chọn giải pháp, cải tiến và triển khai ứng dụng

Sau khi khảo sát thị trường công nghệ DRM hỗ trợ trong hoạt động thư viện, phương án bổ sung tính năng trong Ilib 8.6 được lựa chọn vì nó duy trì được sự thống nhất về công nghệ, dễ thực hiện, ít tốn kém hơn nhiều so với mua giải pháp mới. Đồng thời, đội ngũ CMC hoàn toàn đủ khả năng để lập trình hệ thống theo các nhu cầu cải tiến, bổ sung tính năng của TVCSII. Do đó, việc cải tiến hệ thống DRM được thuận lợi thực hiện sau khi Ban Giám hiệu nhà trường phê duyệt ngân sách.

Việc mô tả yêu cầu về tính năng để đơn vị lập trình thực hiện, theo dõi hoạt động lập trình, kiểm tra và triển khai sử dụng chính thức là trách nhiệm của chuyên viên nghiệp vụ số hóa đang phụ trách hạ tầng, quản trị phần mềm và phát triển thư viện số.

Để hệ thống được thuận lợi triển khai trong thực tế phục vụ, đáp ứng nhu cầu người sử dụng, trước đó Thư viện Cơ sở II đã trình Ban Giám hiệu phê duyệt “*Chính sách phục vụ truy cập học liệu số*” bao gồm các nội dung: chính sách phục vụ, quy định trong sử dụng kèm theo các khuyến nghị tuân thủ Luật Sở hữu trí tuệ, tôn trọng quyền tác giả.

Thư viện Cơ sở II cũng trang bị thêm chứng chỉ Secure Sockets Layer (SSL) cho tên miền cổng OPAC (Online Public Access Catalog) nhằm tăng cường tính bảo mật cho quá trình trao đổi dữ liệu giữa hệ thống và máy trạm của người sử dụng.

4. KẾT QUẢ CÁI TIẾN VÀ TRIỂN KHAI ỨNG DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ QUYỀN KỸ THUẬT SỐ

4.1. Hệ thống được cải tiến và ứng dụng trong công tác quản lý quyền kỹ thuật số

Hệ thống DRM sau cải tiến đã bổ sung một số tính năng mới:

- Trong thiết lập chính sách phục vụ truy cập: Bổ sung thêm tiêu chí kiểm soát thời gian cho phép người sử dụng giữ tài liệu số trong tài khoản cá nhân nhằm mục đích

giới hạn thời gian truy cập và định nghĩa trạng thái đang phục vụ của tài liệu để hệ thống giới hạn số lượng truy cập đồng thời. Do đó, việc phục vụ truy cập được định nghĩa cụ thể thành dịch vụ mượn, trả TNTTS”.

- Trong biên mục, cấu hình tài liệu: Bổ sung tính năng thiết lập chính sách phục vụ tạm thời cho từng tài liệu, trong đó chuyên viên thư viện phải định nghĩa nhóm tài liệu và các quyền truy cập tạm thời, thời gian áp dụng quyền, giới hạn số lượng người sử dụng truy cập đồng thời (nếu có).

- Việc DRM cải tiến đã phát sinh thêm yêu cầu bổ sung tiện ích số trong “tính năng tự quản lý tài khoản” của người sử dụng. Lược sử tìm kiếm và danh sách tài nguyên thông tin số đang mượn được hiển thị trong thông tin cá nhân. Người sử dụng thư viện có thể thực hiện trả tài liệu số đã mượn trước hạn để tiếp tục truy cập tài liệu khác khi tổng số lượng tài liệu truy cập đồng thời trong một tài khoản đạt đến giới hạn quy định. Ngoài ra, một chức năng liên kết danh mục cũng được bổ sung để hỗ trợ TVCSII định danh người sử dụng tiếp cận nội dung về tài khoản truy cập các cơ sở dữ liệu thương mại, trong điều kiện TVCSII chưa phát triển được giải pháp xác thực một lần (SSO = Single Sign On).

- Thêm nữa, các tiện ích thống kê số liệu phục vụ truy cập tài nguyên thông tin số được bổ sung để phục vụ các công tác báo cáo và kiểm định chất lượng.

Toàn bộ hệ thống DRM được khái quát trong Hình 1.

Hình 1: Mô hình hệ thống DRM



Theo đó, người sử dụng đăng ký tài khoản bằng cách cung cấp thông tin cho thư viện. Thư viện tiếp nhận, xem xét tạo tài khoản và quyền tiếp cận cho người sử dụng theo quy định của Luật Sở hữu trí tuệ và các quy định liên quan khác. Song song đó, thư viện sử dụng hệ thống DRM để lưu trữ TNTTS và định nghĩa các quyền phục vụ tiếp cận cho từng tài liệu, từng đối tượng người sử dụng. Hệ thống sẽ tiếp nhận thông tin này, mã hóa tài liệu, và gửi các phản hồi từ chối hoặc đồng ý bằng cách hiển thị tài liệu trên thiết bị mà người sử dụng đang dùng.

Hệ thống DRM hỗ trợ bảo vệ nội dung văn bản có định dạng pdf (là định dạng tài liệu phổ biến tại TVCSII). Để ngăn chặn sao chép trái phép bởi người sử dụng, hệ thống mã hóa tài liệu thông qua công cụ chuyển đổi định dạng được CMC phát triển.

Trong hoạt động ứng dụng, một phần quy trình công tác xử lý bản quyền TNTTS của TVCSII được điều hướng bởi hệ thống DRM, cụ thể quá trình thực hiện như sau:

Bước 1: Người sử dụng đăng ký mở tài khoản sử dụng thư viện;

Bước 2: Chuyên viên thư viện xem xét phân loại, định nghĩa, phân nhóm người sử dụng. Sau đó, thêm, sửa, xóa dữ liệu người dùng vào các nhóm.

Bước 3: Chuyên viên thư viện phân nhóm tài liệu và thiết lập chính sách phục vụ truy cập của tài liệu cho từng nhóm người sử dụng căn cứ theo nội dung hợp đồng, giấy cấp phép từ tác giả hoặc nhà xuất bản, nhà phân phối đại diện và các quy định của Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Thư viện:

Các quyền thiết lập cho người sử dụng bao gồm, quyền được xem hay tải và các ràng buộc khác bao gồm xem bao nhiêu trang (số trang), thời gian xem (số ngày đọc), số lượng tài liệu được xem trong phạm vi thời gian giới hạn đã thiết lập (số file đọc), xem trên thiết bị nào (định danh qua IP) (hình 2).

Hình 2: Minh họa tính năng thiết lập chính sách phục vụ tài nguyên thông tin số trong DRM của Ilib

Chính sách lưu thông tài liệu số										
Loại bạn đọc		Sinh Viên								
STT	Cấp bảo mật	Số trang	Số file đọc	Số ngày đọc	Xem toàn bộ	Tài file	Phí tài	Phí xem	Ghi dữ liệu	IP
1	N1	10	25	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0		

Tiếp theo đó, sau khi tài liệu đã được biên mục và lưu trữ bản gốc hoàn chỉnh, tùy thuộc vào nội dung cấp phép khai thác có giới hạn của tác giả hoặc nhà xuất bản cấp cho Cơ sở II, về chính sách chung, các tài liệu luôn trong trạng thái lưu trữ và không phục vụ. **Khả năng phục vụ truy cập tạm thời** của tài liệu được thiết lập và áp dụng (hình 3) bao gồm: chính sách phục vụ (cấp bảo mật); giới hạn số lượng người đọc đồng thời trong cùng một thời điểm (số người đọc); chính sách phục vụ truy cập của tài liệu có hiệu lực bao lâu (ngày hết hạn áp dụng). Khi hết thời gian áp dụng chính sách tạm thời, tài liệu sẽ quay về trạng thái lưu trữ và khôi phục hoặc khóa toàn bộ quyền như chính sách chung ban đầu đã thiết lập.

Hình 3: Minh họa tính năng cấu hình giới hạn quyền truy cập áp dụng tạm thời cho từng tài liệu

Cập nhật

Số người đọc

Ngày hết hạn đọc

Cấp bảo mật

--- Chọn ---

Cập nhật Quay lại

Bước 4: Tài liệu sau khi được lưu trữ và thiết lập quyền truy cập, cán bộ thư viện cần chuyển đổi định dạng và tạo chỉ mục hiển thị ra cổng OPAC để người sử dụng có thể tiếp cận và xem tài liệu. Kể từ thời điểm lệnh xem tài liệu được chọn, hệ thống sẽ đánh dấu thời điểm mượn tài liệu trực tuyến và cập nhật thông tin mượn vào tài khoản của người sử dụng để họ tự quản lý việc trả tài liệu trước hạn của cá nhân (hình 4). Trong trường hợp đến hạn nhưng tài liệu chưa được trả, hệ thống sẽ tự động thu hồi quyền và trả tài liệu về trạng thái rỗng để phục vụ lượt tiếp theo.

Hình 4: Minh họa tính năng tự quản lý danh mục tài liệu số đang mượn trong IIlib

#	Tên File	Tiêu đề	Ngày mượn	Hạn trả
1	B53_1912215316_Ho My Ngocpdf	Ảnh hưởng của Phương thức Phát Video trực tiếp (Livestream) đến ý định mua hàng trực tuyến của người tiêu dùng trẻ trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	12/18/2024 11:46:02 AM	12/19/2024 11:46:02 AM

Đối với các cơ sở dữ liệu thương mại được TVCSII mua quyền truy cập thông qua tài khoản, để tập trung thông tin vào một cổng và định danh người sử dụng có thể tiếp cận, cán bộ thư viện cập nhật danh mục cơ sở dữ liệu, tài khoản và các hướng dẫn truy cập vào hệ thống. Qua đây, người sử dụng khi đăng nhập tài khoản vào cổng thư viện số có thể nhanh chóng tiếp cận thông tin mà không cần phải truy cập sang các cổng khác nhau để tìm tài khoản truy cập các cơ sở dữ liệu thương mại.

4.2. Kết quả phục vụ truy cập tài nguyên thông tin số đến người sử dụng

Mục tiêu cuối cùng của hoạt động cải tiến hệ thống DRM là hỗ trợ TVCSII dung hòa giữa thực thi Luật Sở hữu trí tuệ, quyền tác giả và đáp ứng nhu cầu người sử dụng. Hệ thống đã giúp Thư viện mở thêm quyền truy cập vào TNTTS, cụ thể:

Loại hình/nguồn gốc tài liệu	Trước khi cài tiến	Sau cài tiến
Sách điện tử, báo, tạp chí, sách điện tử thương mại được mua bằng ngân sách.	Tiếp cận tài khoản truy cập qua liên kết Google Sheet hoặc đăng ký với cán bộ thư viện phụ trách.	Tiếp cận tài khoản truy cập thông qua cổng OPAC bằng cách đăng nhập tài khoản cá nhân được TVCS2 cấp.
Nguồn biểu, tặng thông qua các văn bản cấp phép chuyển dạng, khai thác phục vụ.	Cấp quyền và phục vụ truy cập trực tuyến theo từng văn bản cấp phép cụ thể. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.	Cấp quyền và phục vụ truy cập trực tuyến theo từng văn bản cấp phép cụ thể. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.
Tài liệu được khai thác từ các hệ thống truy cập mở.	Phục vụ truy cập xem toàn văn và tải về thiết bị cá nhân từ liên kết của cơ sở dữ liệu truy cập mở.	Phục vụ truy cập xem toàn văn và tải về thiết bị cá nhân từ liên kết của cơ sở dữ liệu truy cập mở.
Tài liệu nội sinh đã được tác giả cấp phép chuyển dạng và phục vụ.	Cấp quyền và phục vụ truy cập trực tuyến theo từng văn bản cấp phép cụ thể. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.	Cấp quyền và phục vụ truy cập trực tuyến theo từng văn bản cấp phép cụ thể. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.
Tài liệu nội sinh chưa được tác giả ký văn bản cấp phép cho Cơ sở II.	Không phục vụ bản số hóa.	Được đánh dấu bản lưu trữ thay thế bản cứng, phục vụ truy cập trực tiếp bằng máy trạm tại thư viện và giới hạn số lượng truy cập đồng thời không vượt quá 01 người. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.
Tài liệu chưa phân phối bản số trên thị trường và không đủ điều kiện phục vụ do hư hỏng, sách độc bản, ...	Không số hóa	Được đánh dấu bản lưu trữ thay thế bản cứng, phục vụ truy cập trực tiếp bằng máy trạm tại thư viện, giới hạn số lượng truy cập đồng thời

Loại hình/nguồn gốc tài liệu	Trước khi cài tiến	Sau cài tiến
		không vượt quá số lượng bản cứng không đủ điều kiện phục vụ. Người sử dụng chỉ xem nội dung, không sao chép, không sửa đổi, không tải xuống thiết bị lưu trữ.
Tài liệu chưa phân phối bản số trên thị trường nhưng bản giấy vẫn đảm bảo phục vụ tốt.	Không số hóa	Không số hóa

Sau hai năm cài tiến hệ thống DRM, kết quả thống kê cho thấy, tần suất phục vụ TNTTS tăng cao. Số lượt truy cập để xem tài nguyên thông tin số năm 2024 tăng gấp 21.9 lần so với năm 2023 (năm đầu tiên triển khai hệ thống mới). Mặc dù sự gia tăng lượt truy cập, phục vụ tiếp cận này có thể kể đến là nhờ sự quan tâm, tăng cường đầu tư bổ sung, số hóa tài nguyên thông tin của nhà trường và nỗ lực xin ký cấp phép chuyển dạng, phục vụ từ tác giả của tập thể cán bộ thư viện. Tuy nhiên, đây cũng là một thống kê cho thấy hoạt động cài tiến hệ thống DRM đã giúp TVCS2 mở rộng khả năng tiếp cận cho người sử dụng tùy thuộc nguồn gốc, văn bản cấp phép của tài nguyên thông tin số.

Bảng 1: Thống kê lượt truy cập để xem tài nguyên thông tin số tại TVCS2			
Tiêu chí thống kê	Trước cài tiến (ĐVT: Lượt)	Sau cài tiến (ĐVT: Lượt)	
	12/2021 – 12/2022	2023	2024
Xem tài nguyên thông tin số	Chưa bổ sung tính năng thống kê	15.668	343.257

Xem xét kết quả thống kê 100 tài liệu số được quan tâm và sử dụng nhiều nhất năm 2024 đều tập trung vào luận văn và khóa luận tốt nghiệp đã được tác giả ký cấp phép chuyển dạng và phục vụ cho Cơ sở II. Nhóm người sử dụng nhiều nhất là sinh viên năm cuối đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Điều này cho thấy nhóm tài liệu mở truy cập từ xa, không giới hạn thời gian, không gian sẽ phù hợp nhu cầu và thu hút sinh viên năm cuối nhiều nhất bởi sự phù hợp về nhu cầu. Các tài liệu khác do phạm vi phục vụ giới hạn nên số lượng thống kê không đạt hiệu quả như kỳ vọng, thậm chí rất nhiều tài liệu chưa được phục vụ. Mặc dù vậy, quá trình cài tiến cùng với số liệu thống kê đã cho thấy nỗ lực cân bằng lợi ích giữa các bên của thư viện đã mang đến kết quả tốt hơn trước. Việc bổ sung thêm chức năng thống kê và báo cáo lượt xem tài nguyên thông tin số cũng giúp TVCS2 có thêm cơ sở đánh giá hiệu quả đầu tư và minh chứng trong công tác báo cáo và kiểm định chất lượng hoạt động thư viện.

5. THẢO LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

Trong báo cáo này, chúng tôi đã tổng hợp, phân tích các nền tảng lý luận và mô tả cụ thể hoạt động phát triển, cải tiến hệ thống DRM trong hoạt động thư viện đại học. Kết quả của quá trình nghiên cứu, cải tiến, ứng dụng hệ thống DRM cho thấy nhiều tác động tích cực đến hiệu quả công tác của thư viện và kết quả phục vụ người sử dụng.

Hệ thống DRM cung cấp cho thư viện công nghệ thiết lập và quản lý chính sách phục vụ truy cập tài nguyên thông tin số hiệu quả hơn, tăng cường thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả bằng cách ngăn chặn các hoạt động sao chép, sửa chữa, thay đổi các tác phẩm. Việc định nghĩa lại cách thư viện phục vụ tiếp cận tài nguyên thông tin số từ truy cập sang mượn và trả, bổ sung tiêu chí thời gian đăng ký đọc tài liệu số, hạn chế số lượng người sử dụng truy cập đồng thời trong cùng một thời điểm đã giúp thư viện kiểm soát chặt chẽ hơn việc khai thác sử dụng tài nguyên thông tin số. Điều này không chỉ bảo vệ quyền tác giả mà còn tạo ra sự linh hoạt trong phân quyền và phục vụ người sử dụng tùy thuộc đặc thù cấp phép của từng tài liệu.

Hoạt động biên mục, cấu hình quyền truy cập và lưu trữ bản giấy trở nên linh động tùy biến theo quá trình vận hành và thay đổi của nguồn tài nguyên thông tin số. Các tài liệu nội sinh mới từ 2023 đã có thể phục vụ rộng rãi đến người sử dụng thông qua văn bản cấp phép của tác giả. Tài liệu nội sinh cũ trước đây và một số bản sách bị rách gãy, rơi trang, hoặc bẩn... không đủ tiêu chuẩn phục vụ mượn, chưa được cấp quyền chuyển đổi định dạng và đang lưu trữ bản giấy, thư viện đã có thể căn cứ Điều 1, Khoản 1 Điều 25 Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2022 và Khoản 3 Điều 29 Nghị định 17/2023 để số hóa, phục vụ truy cập trực tuyến một lượt truy cập trong cùng một thời điểm bằng máy trạm tại thư viện. Việc này không những giúp thư viện chuyển đổi lưu trữ tài liệu nội sinh, sách hư hỏng cũ vào kho đóng, tiết kiệm diện tích lưu trữ mà còn tiết kiệm thời gian sắp xếp tài liệu bản giấy sau phục vụ cho cán bộ thư viện.

Hệ thống DRM góp phần nâng cao chất lượng công tác và hoạt động báo cáo của TVCSII. Việc hỗ trợ phân quyền một cách chi tiết giúp thư viện mở ra tầm nhìn tăng cường đàm phán, xin cấp phép chuyên dụng và phục vụ tài liệu từ tác giả và các đơn vị sở hữu quyền tác giả. Người sử dụng thư viện cũng được gia tăng khả năng tiếp cận thông tin. Số lượt truy cập OPAC và xem tài nguyên số tăng gấp 34,8 lần và 21,7 lần so với trước khi triển khai cải tiến hệ thống. Việc bổ sung chức năng thống kê lượt phục vụ tài nguyên thông tin số và truy cập cổng OPAC sẽ hỗ trợ cung cấp thêm minh chứng cho báo cáo hiệu quả đầu tư, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và các chương trình đào tạo.

Xem xét các khả năng cho phép của Luật Sở hữu trí tuệ và cải tiến hệ thống DRM hiện có tại thư viện có những đóng góp đáng kể trong nghiên cứu về hệ thống quản lý quyền kỹ thuật số tại Việt Nam. So sánh với các hệ thống DRM trong thực tiễn của một số nhà xuất bản trên thế giới như Wiley, Proquest Central, IG, ..., hệ thống DRM tại TVCSII có những nét tương đồng trong việc kiểm soát, định dạng người sử dụng, giới hạn thời gian truy cập, số lượng người sử dụng truy cập đồng thời trong cùng một thời điểm, kiểm soát thiết bị truy cập bằng định danh IP. Tuy nhiên, hệ thống có những đặc trưng riêng về phân nhóm người sử dụng và thiết lập quyền theo từng nhóm tài liệu do

tính phức tạp và đa dạng về nguồn tài liệu trong thư viện. Đồng thời, các quy định về Luật Sở hữu trí tuệ, tình hình hoạt động của đơn vị và bối cảnh ứng dụng công nghệ của CMC phát triển đã làm gia tăng sự khác biệt về hệ thống. Tính phù hợp với bối cảnh và tạo ra các hiệu quả tích cực là điểm nhấn quan trọng trong nghiên cứu và cải tiến hệ thống DRM tại TVCSII.

Đạt được các kết quả trên, thư viện đã hoạch định rõ ràng tầm nhìn chiến lược và sự quan tâm đầu tư của lãnh đạo nhà trường. Bên cạnh đó, năng lực chuyên môn của đội ngũ quản lý và thực thi cũng quyết định hiệu quả hoạt động của hệ thống. Tuy nhiên, hệ thống DRM tại TVCSII vẫn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục.

Thứ nhất, hệ thống DRM chưa được cấp phép liên kết dữ liệu với các cơ sở dữ liệu thương mại, khiến người dùng mất thời gian đăng nhập nhiều lần. Nguyên nhân chủ yếu là do các nhà xuất bản chia sẻ tin tưởng phần mềm nội địa. Mặc dù có thể sử dụng giải pháp xác thực một lần (SSO), nhưng chi phí quá cao khiến thư viện phải cân nhắc tính hiệu quả đầu tư.

Thứ hai, việc chuyển đổi tài liệu từ văn bản sang hình ảnh để ngăn chặn sao chép vô tình làm giảm khả năng tra cứu toàn văn của tài liệu.

Thứ ba, hệ thống chỉ hỗ trợ tài liệu định dạng PDF, chưa thể xử lý các loại tài liệu khác như video, epub,... Điều này gây khó khăn cho việc tiếp cận nội dung số đa dạng. Hiện tại, TVCSII đang nghiên cứu giải pháp phù hợp để khắc phục hạn chế này với chi phí hợp lý.

Thứ tư, hệ thống chưa hỗ trợ truy cập ngoại tuyến do hạn chế trong mã hóa tài liệu. Để nâng cao tính linh hoạt và trải nghiệm người dùng, thư viện có thể xem xét giải pháp tích hợp siêu dữ liệu bằng Adobe Content Server nhằm kiểm soát hành vi sử dụng nhưng vẫn cho phép lưu trữ ngoại tuyến.

Cuối cùng, DRM chủ yếu phục vụ sinh viên năm cuối trong việc tham khảo luận văn, khóa luận tốt nghiệp. Tuy nhiên, trong tương lai, hệ thống có nguy cơ mất đi tính bền vững nếu không giải quyết được khó khăn trong việc bổ sung tài liệu và đảm phán quyền chuyển đổi định dạng. Nguyên nhân xuất phát từ sự thiếu ủng hộ của tác giả và nhà xuất bản, cùng với chi phí cấp quyền cao so với ngân sách thư viện. Ngoài ra, các quy định pháp luật cũng ảnh hưởng đến tính hiệu quả lâu dài của hệ thống DRM.

Cho đến nay, Nhà nước đã ban hành khá nhiều văn bản quy định nhằm hỗ trợ phát triển hoạt động thư viện nói chung và thư viện đại học nói riêng. Tuy nhiên, quá trình ứng dụng hệ thống DRM trong phục vụ tiếp cận TNTTS cho thấy quy định liên quan thư viện còn gây khó khăn cho phát triển và đảm bảo chất lượng hoạt động. Điểm e, Khoản 1 Điều 25 Luật Sở hữu trí tuệ, sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022 quy định trường hợp ngoại lệ trong hoạt động thư viện không nhằm mục đích thương mại, các thư viện có thể “sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu giữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính, với điều kiện số lượng người đọc tại cùng một thời điểm không vượt quá số lượng bản sao của tác phẩm do thư viện nắm giữ”, “và không áp dụng trong trường hợp tác phẩm đã được cung cấp trên thị trường dưới dạng kỹ thuật số”. Có thể hiểu, một hệ thống DRM hỗ trợ giới hạn số lượng người đọc, thời gian đọc trong cùng một thời điểm

là đã tuân thủ đúng quy định này và việc phục vụ một bản tài liệu số hóa đang tương đương cho mượn một tài liệu giấy về nhà. Điều này không những đảm bảo lợi ích của tác giả và cá nhân, đơn vị, tổ chức sở hữu quyền tác giả mà còn giúp các thư viện có thêm phương hướng phát triển công nghệ để gia tăng khả năng tiếp cận thông tin cho người sử dụng nhanh chóng, thuận tiện hơn theo quy định của Luật Thư viện. Tuy nhiên, Nghị định số 17/2023/NĐ-CP ban hành ngày 26/04/2023 tiếp tục hạn chế về mặt không gian phục vụ của tài nguyên thông tin số hóa, khi Khoản 03 Điều 29 quy định việc “*sao chép hoặc truyền tác phẩm được lưu giữ để sử dụng liên thông thư viện thông qua mạng máy tính phải áp dụng các biện pháp để ngăn chặn hành vi xâm phạm quyền tác giả và không được cung cấp cho công chúng bản sao tác phẩm dưới dạng kỹ thuật số bên ngoài khuôn viên của thư viện sử dụng hợp pháp bản sao đó*”. Điều này đồng nghĩa với việc, tài liệu số chỉ được phục vụ theo hình thức tương đương với phục vụ sách giấy đọc tại chỗ trong thư viện hiện nay. Xem xét thêm nhiều vấn đề liên quan khác trong hoạt động thư viện, việc phát triển công nghệ trong thư viện số, bổ sung thiết bị số hóa, tuyển dụng đội ngũ nhân lực với chi phí lớn nhưng số lượt tiếp cận tài liệu số còn hạn chế hơn một bản tài liệu giấy, gây ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả đầu tư. Đánh giá từ góc độ thư viện, điều này là chưa đảm bảo chất lượng hoạt động. Và nếu đánh giá theo quan điểm của người sử dụng về tính nhanh chóng, thuận tiện, kinh nghiệm phục vụ của tác giả cho thấy khả năng thư viện nhận lại ý kiến tiêu cực là rất nhiều.

Để giải quyết vấn đề trên, cần quản lý nhà nước cần xem xét điều chỉnh hoặc bổ sung việc không áp dụng Khoản 3, Điều 29 Nghị định 17/2023/NĐ-CP trong điều kiện các thư viện đã phát triển hệ thống DRM, có thể giới hạn thời gian và số lượng người sử dụng truy cập đồng thời cho phù hợp với tình hình hoạt động và nhu cầu phát triển của các thư viện. Tiếp đó, một bộ tiêu chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn quy trình đánh giá, công nhận khả năng hỗ trợ thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả của các hệ thống DRM bên trong thư viện, bởi bên thứ ba độc lập hoặc chính nhà xuất bản sẽ giúp thư viện thuận lợi hơn trong công tác đàm phán, cấp quyền chuyển dạng, phát triển tài nguyên thông tin số hóa phù hợp với nhu cầu sử dụng và đáp ứng tốt hơn các tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng trong và ngoài nước.

6. KẾT LUẬN

6.1. Kết luận chung

Bài viết cung cấp thông tin hữu ích về tiến trình phát triển, cải tiến hệ thống DRM tại thư viện đại học trên cơ sở kế thừa công nghệ hiện hữu và xem xét các quy định của Luật Sở hữu trí tuệ, Luật Thư viện tại Việt Nam. Kết quả triển khai cho thấy, hệ thống có nhiều tác động tích cực trong hoạt động phát triển tài nguyên thông tin số và phục vụ tiếp cận cho người sử dụng trong tổ chức. Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, các thư viện còn rất nhiều vấn đề khách quan cần phải giải quyết để cải tiến và tăng cường hiệu quả của hệ thống DRM. Đặc biệt, ảnh hưởng từ các quy định liên quan đến thư viện trong Luật Sở hữu trí tuệ và Nghị định số 17/2023/NĐ-CP đối với tính bền vững trong hiệu quả hoạt động của hệ thống này, cần có thêm sự quan tâm xem xét, điều chỉnh thêm của các cấp lãnh đạo nhà nước và cơ quan lập pháp.

6.2. Những hạn chế và đề xuất nghiên cứu trong tương lai

Bài viết chỉ mô tả tổng quan về việc triển khai hệ thống DRM trong thực thi Luật Sở hữu trí tuệ và quyền tác giả tại thư viện, chưa phân tích sâu về cấu trúc công nghệ hay so sánh với các hệ thống khác để đánh giá mức độ phát triển. Phạm vi nghiên cứu còn hạn chế, chưa phản ánh đầy đủ thực tiễn ứng dụng DRM. Việc đánh giá hiệu quả chủ yếu dựa trên thống kê nội bộ của thư viện, chưa có khảo sát từ góc nhìn của người dùng.

Nghiên cứu trong tương lai nên tập trung vào phân tích chi tiết cấu trúc hệ thống, đánh giá ưu nhược điểm và đề xuất mô hình DRM phù hợp với Việt Nam. So sánh sự phát triển DRM giữa các thư viện trong nước và quốc tế sẽ cung cấp thông tin hữu ích cho các nhà lập pháp và đơn vị phát triển công nghệ. Ngoài ra, cần khảo sát ý kiến người dùng để đánh giá tác động của DRM, giúp thư viện đưa ra quyết định cải tiến hiệu quả hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Agnew, G. (2008). Digital Rights Management: A Librarian's Guide to Technology and Practise. Oxford: Chandos Publishing.
- Bùi Huyền. (05/06/2023). Ngoại lệ không xâm phạm quyền tác giả, quyền liên quan theo pháp luật sở hữu trí tuệ hiện hành. Truy cập ngày 19/12/2024, nguồn Tạp chí Dân chủ và Pháp luật: <https://danchuphaphuat.vn/ngoai-le-khong-xam-pham-quyen-tac-gia-quyen-lien-quan-theo-phap-luat-so-huu-tri-tue-hien-hanh>
- Bùi Loan Thùy, & Bùi Thu Hằng. (2011). Biện pháp thực thi quyền sở hữu trí tuệ và quyền tác giả trong thư viện điện tử, thư viện số ở Việt Nam. Thông tin và Tư liệu (4), 8-18. Truy cập ngày 10/12/2024, Nguồn: <https://vjol.info.vn/index.php/VJIAD/article/view/6970/6593>
- Chính phủ. (26/04/2023). Khoản 3, Điều 29, Nghị định số 17/2023/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật sở hữu trí tuệ về quyền tác giả, quyền liên quan. Truy cập ngày 15/12/2024), nguồn: Thư viện Pháp luật <https://thuvienphaphuat.vn/van-ban/So-huu-tri-tue/Nghi-dinh-17-2023-ND-CP-huong-dan-Luat-So-huu-tri-tue-ve-quyen-tac-gia-quyen-lien-quan-565147.aspx>
- FIBAA. (2015). Assessment Guide for the Accreditation of Programmes in Management Studies, Economics, Law and Social Sciences by FIBAA. FIBAA. Retrieved 2024, December 10 from https://www.fibaa.org/fileadmin/redakteur/pdf/PROG/Handreichungen_und_Vorlagen/200427_Guidelines_PROG_FIBAA_-_EN.pdf
- Lemmer, C., & Wale, C. (2016). Digital Rights Management. London: Rowman & Littlefield.
- Mạng lưới các trường đại học ASEAN. (2021). Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng cấp chương trình đào tạo theo AUN-QA phiên bản 4.0. TP. Hồ Chí

- Minh: Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh. Nguồn: <https://hcmussh.edu.vn/news/item/18745>
8. Nguyễn Minh Tuấn, & Phạm Thị Hiếu. (2023). Về một số vấn đề cấp bách trong phát triển khoa học và công nghệ ở Việt Nam hiện nay. Tạp chí Thông tin Khoa học Xã hội (7), 18-25. Nguồn <https://vjol.info.vn/index.php/ssir/article/view/101361>
 9. Nguyễn Văn Thủy. (2023). Một số vấn đề đặt ra đối với hoạt động bản quyền thư viện số hiện nay. Tạp chí Việt Nam hội nhập (315), 26-30. Truy cập ngày 10/12/2024, nguồn <https://vjol.info.vn/index.php/vnhn/article/view/84121/71513>
 10. Potts, L., Holden, D., & Dobrusz, K. (2015). Fracturing Digital Entertainment by Kindling Rivalries and Blowing Steam. In D. DeVoss, & M. Rife, Cultures of copyright (pp. 140-150). New York: Peter Lang.
 11. Trường Đại học Ngoại thương. (09/10/2019). Sứ mạng, tầm nhìn, các giá trị cốt lõi và Chiến lược phát triển Nhà trường giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn 2040. Truy cập ngày 11/12/2024, nguồn Trường Đại học Ngoại thương: <https://ftu.edu.vn/gi%E1%BB%9Bi-thi%E1%BB%87u/19-s%E1%BB%A9-m%E1%BB%87nh,-t%E1%BA%A7m-nh%C3%ACn,-tri%E1%BA%BFt-l%C3%BD%C3%BD-gi%C3%A1o-d%E1%BB%A5c-v%C3%A0o-c%C3%A1c-%C3%A1o-c-gi%C3%A1o-d%E1%BB%8B-c%E1%BB%91t-l%C3%BD%C3%BD-B5i/587-s-m-nh-t-m-nhin>
 12. Quốc hội. (16/06/2022). Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Sở hữu trí tuệ. Truy cập ngày 15/12/2024), nguồn: Thư viện Pháp luật <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/So-huu-tri-tue/Luat-So-huu-tri-tue-sua-doi-2022-458435.aspx>
 13. Quốc hội. (21/11/2019). Luật Thư viện. Truy cập ngày 15/12/2024), nguồn: Thư viện Pháp luật <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-Thu-vien-2019-398157.aspx>
 14. Quốc hội. Luật Sở hữu trí tuệ số 50/2005/QH11 (sửa đổi, bổ sung năm 2009, 2019, 2022), nguồn: Thư viện Pháp luật <https://thuvienphapluat.vn/>

THỰC TRẠNG TUÂN THỦ BẢN QUYỀN TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

Nguyễn Thị Thu Trang¹, Nguyễn Lê Thục Quỳnh, Phan Ngọc Kim Ngân¹,
Nguyễn Huỳnh Như Phúc¹, Phan Thị Mỹ Quyên¹, Lê Phan Nhã Uyên¹*

*¹Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, 050611231066@st.buh.edu.vn**

Tóm tắt:

Thư viện đóng vai trò là nơi xử lý, lưu trữ, và cung cấp các nguồn thông tin phù hợp với nhu cầu của người dùng. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện công tác xây dựng và cung cấp nhiều loại hình dịch vụ khác nhau, việc tuân thủ bản quyền trong các hoạt động của thư viện gặp phải rất nhiều trở ngại. Bài viết này chú trọng vào việc đánh giá và xem xét cả những thành tựu và những hạn chế ở khía cạnh tuân thủ bản quyền trong việc thực hiện các chức năng thư viện tại các đơn vị giáo dục đại học ở Việt Nam. Dựa trên đánh giá này, nhóm tác giả đưa ra các giải pháp khuyến nghị để tăng cường việc tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam, từ xây dựng nền tảng tiếp cận tài liệu nội bộ hợp pháp đến hợp tác chia sẻ tài nguyên trên thư viện số nguồn mở, ứng dụng công nghệ ngăn chặn sao chép trái phép và tích hợp giáo dục về bản quyền vào chương trình giảng dạy nhằm nâng cao nhận thức của sinh viên.

Từ khóa: *bản quyền; thư viện đại học; thực thi quyền tác giả.*

1. Dẫn nhập

1.1. Giới thiệu

Thư viện trường đại học với vai trò là trung tâm học liệu, là không gian thứ hai, bên cạnh giảng đường, hỗ trợ cung cấp tài liệu học tập giúp sinh viên mở rộng và lĩnh hội tri thức thông qua việc đọc. Trong bối cảnh mạng thông tin toàn cầu Internet tiến bộ vượt bậc, vấn đề về quyền tác giả trở thành một trong những bài toán nan giải đối với hoạt động của thư viện tại các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam. Thực trạng tuân thủ bản quyền trong hoạt động của các thư viện vẫn còn gặp phải nhiều bất cập. Nhiều thư viện vẫn chưa có đủ nhận thức về tầm quan trọng của việc tuân thủ bản quyền, dẫn đến việc sử dụng tài liệu không hợp pháp, vi phạm quyền sở hữu trí tuệ¹ của tác giả và nhà xuất bản. Điều này không chỉ tác động tiêu cực đến chất lượng dịch vụ và uy tín của các thư viện trong môi trường giáo dục mà còn có thể dẫn đến những hậu quả pháp lý nghiêm trọng. Đề tài nghiên cứu này được tiến hành với mục tiêu làm sáng tỏ tình hình thực tế thông qua số liệu và chỉ ra những thành tựu đạt được và hạn chế còn tồn tại, từ đó đề xuất các hướng giải quyết khả thi để nâng cao nhận thức và trách nhiệm của các thư viện trong việc tuân thủ bản quyền. Mặt khác, công trình nghiên cứu có ý nghĩa trong việc góp phần hoàn thiện cơ chế pháp lý về bản quyền tại Việt Nam, đồng thời tạo ra hệ thống dữ kiện hữu ích cho quản trị viên, các nhà nghiên cứu và các cơ sở giáo dục.

¹ Căn cứ tại khoản 1 Điều 4 Luật Sở hữu trí tuệ 2005 (sửa đổi bổ sung năm 2009)

Nguồn tài nguyên này giúp họ đưa ra chính sách phù hợp, khuyến khích sự hoạt động hiệu quả của thư viện cũng như thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành giáo dục và nghiên cứu khoa học.

1.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp với dữ liệu thu thập được từ án phẩm khoa học chuyên sâu về chủ đề thư viện. Nhóm tác giả thực hiện phân tích các số liệu, luận cứ đã thu được trong quá trình nghiên cứu, sau đó tổng hợp lại và đưa ra luận điểm chính.

2. Lý luận chung về bản quyền

2.1. Khái niệm bản quyền

Bản quyền (hay còn gọi là quyền tác giả) là một khái niệm pháp lý dùng để chỉ quyền của tổ chức, cá nhân đối với tác phẩm do mình sáng tạo ra hoặc sở hữu, tại Khoản 2 Điều 4 Luật Sở hữu trí tuệ 2005 (sửa đổi, bổ sung). Hay có thể hiểu là quyền của chủ thể sáng tác đối với tác phẩm do chính bản thân mình sáng tạo ra hoặc sở hữu tác phẩm đó. Tác phẩm có thể là một cuốn sách, một bài hát, một bức tranh, một bộ phim, một phần mềm máy tính, một thiết kế, hoặc bất kỳ tác phẩm sáng tạo nào khác.

Theo Điều 18 Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005 (sửa đổi, bổ sung), bản quyền (hay còn gọi là quyền tác giả) bao gồm quyền nhân thân và quyền tài sản.

Trong đó căn cứ vào Điều 19 Luật Sở hữu trí tuệ 2005, sửa đổi năm 2022 (có hiệu lực từ ngày 01/01/2023): Quyền nhân thân được quy định là quyền mà pháp luật trao cho chủ sở hữu.

“Đặt tên tác phẩm, đứng tên thật hoặc bút danh trên tác phẩm, được nêu tên thật hoặc bút danh khi tác phẩm được công bố và sử dụng, công bố tác phẩm hoặc cho phép người khác công bố tác phẩm, bảo vệ tính toàn vẹn của tác phẩm không cho người khác xuyên tạc, không cho người khác sửa đổi, cắt xén tác phẩm dưới bất kỳ hình thức nào gây phuong hại đến danh dự và uy tín của tác giả”.

Căn cứ vào Điều 20 Luật Sở hữu trí tuệ 2005, sửa đổi năm 2022:

“Quyền tài sản bao gồm quyền tạo ra tác phẩm phái sinh¹, biểu diễn tác phẩm trước công chúng trực tiếp hoặc gián tiếp qua các bản ghi âm, ghi hình hoặc bất kỳ phương tiện kỹ thuật nào tại các địa điểm mà công chúng có thể tiếp cận, nhưng không thể tự do chọn thời gian và từng phần của tác phẩm. Ngoài ra, còn có quyền sao chép trực tiếp hoặc gián tiếp toàn bộ hoặc một phần tác phẩm bằng bất kỳ phương tiện hoặc hình thức nào, phân phối, nhập khẩu và bán hoặc chuyển nhượng quyền sở hữu khác đối với bản gốc, bản sao của tác phẩm dưới dạng hữu hình², phát sóng hoặc truyền tải tác phẩm đến công chúng qua các phương tiện hữu tuyến, vô tuyến, mạng điện tử, hoặc bất kỳ phương tiện kỹ thuật nào khác, bao gồm việc cung cấp tác phẩm cho công chúng theo cách họ có thể tiếp cận tại thời gian và địa điểm tự chọn, cho thuê bản gốc hoặc

¹ Các tác phẩm được cải biên, điều chỉnh, chuyển thể,...dựa trên tác phẩm gốc của chính tác giả tự sáng tạo

² Là hình thức tác phẩm gốc được sao chép thành nhiều bản sao dưới dạng sách, báo, tài liệu, đĩa CD,...

bản sao tác phẩm điện ảnh, chương trình máy tính, trừ khi chương trình máy tính không phải là đối tượng chính của việc cho thuê”.

Trong Bộ luật Dân sự 2015, thuật ngữ “bản quyền” không được nhắc đến trực tiếp. Tuy nhiên, các quy định liên quan đến quyền tác giả – tương đương với bản quyền – được đề cập trong Chương XIII về Quyền sở hữu trí tuệ và quyền khác đối với tài sản. Dù vậy, Bộ luật Dân sự không có điều khoản chi tiết quy định riêng về bản quyền. Thay vào đó, các điều liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ (trong đó có bản quyền) nằm ở Điều 6: Nguyên tắc xác lập, thực hiện quyền dân sự, Điều 115: Tài sản bao gồm cả quyền tài sản, trong đó có quyền sở hữu trí tuệ, Điều 163: Quyền tài sản là một loại tài sản, bao gồm quyền sở hữu trí tuệ, Điều 192 đến 197: Các quy định chung về quyền sở hữu.

2.2. Khái niệm tuân thủ bản quyền

Tuân thủ bản quyền là hành động tôn trọng và thực hiện đúng các quy định của pháp luật về bản quyền đối với một tác phẩm sáng tạo. Nói cách khác, khi bạn tuân thủ bản quyền, bạn đang sử dụng tác phẩm của người khác một cách hợp pháp, có sự cho phép của người chủ sở hữu tác phẩm. Cụ thể tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện là việc các thư viện thi hành đúng điều lệ của pháp luật về sở hữu trí tuệ, có thể nói quyền tác giả khi thu thập, số hóa¹, lưu trữ, cho mượn và phổ biến thông tin. Điều này đảm bảo rằng quyền lợi của người sáng tạo được bảo vệ và đồng thời đáp ứng nhu cầu tiếp cận thông tin của công chúng.

2.3. Đặc trưng tuân thủ bản quyền

Thứ nhất, tuân thủ bản quyền mang tính pháp lý cao, có cơ sở pháp lý rõ ràng, việc tuân thủ bản quyền được quy định cụ thể trong pháp luật của mỗi quốc gia. Ngoài ra, tuân thủ bản nhầm bảo vệ quyền lợi của người sáng tạo, đảm bảo họ được hưởng lợi từ những tác phẩm sáng tạo của mình.

Thứ hai, tuân thủ bản quyền mang tính toàn cầu, các quy định về bản quyền được áp dụng trên phạm vi toàn cầu, thông qua các hiệp ước quốc tế và luật pháp của từng quốc gia. Bên cạnh đó mặc dù có những khác biệt nhỏ giữa các quốc gia, nhưng các nguyên tắc cơ bản về bản quyền là tương đồng đây gọi là tính thống nhất.

Thứ ba, tuân thủ bản quyền mang tính linh hoạt và sáng tạo được áp dụng cho nhiều loại hình tác phẩm sáng tạo khác nhau như văn học, âm nhạc, nghệ thuật thị giác², phần mềm,...

Thứ tư, tuân thủ bản quyền mang tính phức tạp vì liên quan đến nhiều khái niệm chuyên môn như tác giả, tác phẩm, quyền nhân thân, quyền tài sản, vi phạm bản quyền. Việc đăng ký, bảo vệ và thực thi quyền tác giả có thể là một quá trình phức tạp, đòi hỏi kiến thức chuyên môn.

Thứ năm, tuân thủ bản quyền mang tính liên tục bởi Luật pháp về bản quyền liên tục được sửa đổi, bổ sung, do đó cần cập nhật thông tin để đảm bảo tuân thủ.

¹ Chuyển đổi tài liệu hữu hình (sách, báo, đĩa CD,...) thành tài liệu số vô hình (File, website,...)

² Nghệ thuật thị giác: điêu khắc, đồ họa, tranh, ảnh,...

2.4. Sự cần thiết của tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện

Với mục tiêu là nơi giao dịch, lưu trữ, bảo quản, kết nối và phát triển nguồn tài nguyên thông tin phù hợp với người sử dụng thư viện đồng thời là nơi đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu, thúc đẩy quá trình phát triển và bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng, phẩm chất, năng lực của người sử dụng thư viện. Tuy nhiên, khi triển khai xây dựng và cung cấp đa dạng các dịch vụ thư viện, vấn đề tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện là vấn đề gặp rất nhiều khó khăn. Cụ thể, tại Điều 28 Luật Sở hữu trí tuệ năm 2005 (sửa đổi, bổ sung) đã quy định rất chi tiết các hành vi xâm phạm quyền tác giả (hay được hiểu là các hành vi xâm phạm bản quyền) bao gồm:

“Chiếm đoạt quyền tác giả đối với tác phẩm văn học, nghệ thuật, khoa học; mạo danh tác giả; công bố, phân phối tác phẩm mà không được phép của tác giả; công bố, phân phối tác phẩm có đồng tác giả mà không được phép của đồng tác giả đó; sửa chữa, cắt xén hoặc xuyên tạc tác phẩm dưới bất kỳ hình thức nào gây phương hại đến danh dự và uy tín của tác giả, ...”.

Mặc dù vậy, luật không đưa ra từng tiêu chí cụ thể nhằm phân loại từng hành vi. Vì thế, việc xác định một hành vi có phải là xâm phạm quyền tác giả hay không vẫn còn đối mặt với nhiều trở ngại và thách thức, đặc biệt là trong thời kỳ công nghệ số đang từng bước phát triển mang đến sự tiện lợi cho người sử dụng, mặt khác kéo theo những hình thức xâm phạm quyền tác giả ngày càng tinh vi hơn. Do đó, việc tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện là vô cùng cần thiết nhằm bảo vệ quyền lợi của người sáng tạo, khi quyền sở hữu trí tuệ được bảo vệ, các tác giả, nhà sáng tạo sẽ có động lực để tiếp tục sáng tạo và đóng góp cho xã hội. Việc tuân thủ bản quyền đảm bảo rằng người sáng tạo được hưởng lợi xứng đáng từ công sức và trí tuệ của mình. Vi phạm bản quyền là hành vi trái pháp luật và có thể dẫn đến các hậu quả pháp lý nghiêm trọng cho thư viện như bị kiện tụng, phạt tiền. Tuân thủ bản quyền giúp thư viện xây dựng hình ảnh uy tín, đáng tin cậy trong mắt cộng đồng. Tuân thủ bản quyền tạo điều kiện để thư viện có thể tiếp cận và cung cấp cho người dùng nhiều nguồn tài liệu phong phú, đa dạng. Khi có đầy đủ nguồn tài liệu hợp pháp, người dùng có thể dễ dàng tìm kiếm thông tin, học hỏi và sáng tạo. Tuân thủ bản quyền giúp thư viện xây dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài với các nhà xuất bản, tác giả và các tổ chức liên quan. Việc tuân thủ bản quyền góp phần xây dựng một hệ sinh thái thông tin lành mạnh, bền vững. Tóm lại, tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện ở Việt Nam là một vấn đề vô cùng cần thiết và cần được các thư viện tại Việt Nam đặc biệt quan tâm. Việc thực hiện đúng các quy định về tuân thủ bản quyền không chỉ là trách nhiệm pháp lý mà còn đóng góp to lớn vào sự phát triển của toàn xã hội.

3. Thực trạng tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay

Bản quyền tại Việt Nam được quy định rõ trong Bộ Luật Dân sự 2005 và đang trở thành vấn đề rất được quan tâm trong lĩnh vực giáo dục đại học. Với sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin, đặc biệt là internet và mạng xã hội, sinh viên có thể dễ dàng tìm kiếm và chia sẻ tài liệu học tập chỉ với vài thao tác đơn giản. Tuy nhiên, sự tiện lợi này cũng đặt ra những thách thức không nhỏ trong việc bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Một bộ phận sinh viên chưa nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của việc tuân thủ bản quyền, dẫn đến tình trạng sao chép và sử dụng tài liệu mà không có sự cho phép của tác giả hoặc không tuân theo các quy định pháp luật liên quan. Thực trạng này không chỉ vi phạm quyền lợi của tác giả mà còn ảnh hưởng đến tính công bằng và minh bạch trong môi trường học thuật, khiến việc nâng cao nhận thức và tuân thủ bản quyền trở thành vấn đề cần được chú trọng và xử lý nghiêm túc.

3.1. Việc sao chép và sử dụng các bản in ấn trái phép từ tài liệu gốc mà không có sự đồng ý của tác giả

Việc sao chép và in ấn tài liệu gốc mà không có sự chấp thuận từ tác giả đã trở thành một vấn nạn phổ biến. Mặc dù quyền sao chép là một trong những quyền cơ bản của tác giả, được pháp luật bảo vệ, nhưng thực tế nhiều người vẫn ngang nhiên vi phạm.

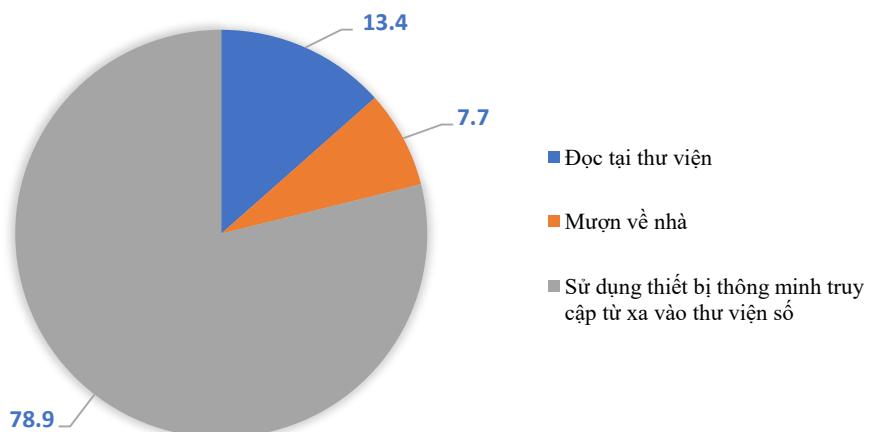
Sự phát triển mạnh mẽ của ngành in ấn đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc sao chép tài liệu. Tuy nhiên điều này cũng đồng nghĩa với việc vi phạm bản quyền diễn ra một cách công khai và tràn lan.

Nhằm xác định nhu cầu học liệu của sinh viên tại các cơ sở giáo dục đại học khu vực Hà Nội, khảo sát đã tiến hành với 209 sinh viên qua bảng trả lời câu hỏi, gồm các trường đại học thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau như Văn hóa, Khoa học và Công nghệ, Khoa học Xã hội, Khoa học Tổng hợp,... Kết quả khảo sát cho thấy nhu cầu học liệu của sinh viên đã có nhiều thay đổi.

Thứ nhất, phương thức sử dụng học liệu mà sinh viên yêu thích

Theo kết quả khảo sát, chiếm 21,1% sinh viên đến trực tiếp thư viện, trong đó, có 7,7% sinh viên đến mượn tài liệu mang về nhà, và 13,4% sinh viên đọc tại thư viện. Tổng số còn lại chiếm đến 78,9% sinh viên chọn cách thức sử dụng thư viện số qua internet.

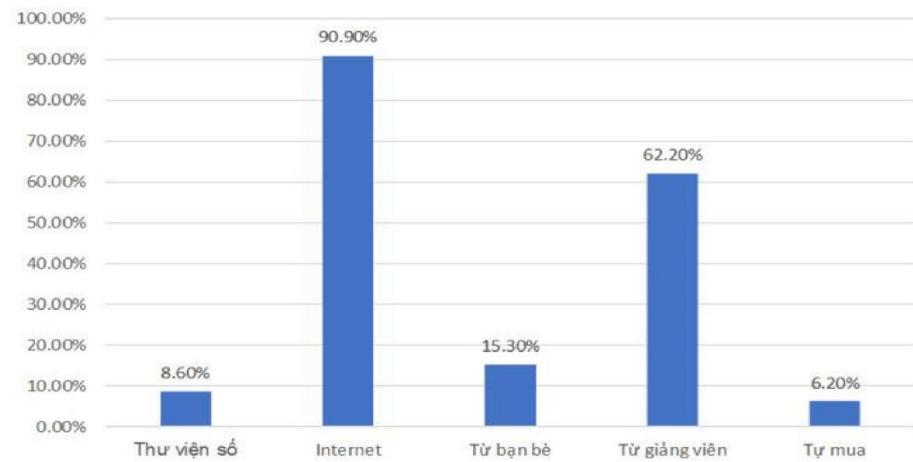
Biểu đồ 1. Phương thức sử dụng học liệu mà sinh viên yêu thích



Nguồn: Nguyễn Văn Thiên và cộng sự (2022)

Thứ hai, nguồn tài liệu sinh viên thường sử dụng

Biểu đồ 2. Tài liệu sinh viên thường sử dụng trong quá trình truy cập từ xa



Nguồn: Nguyễn Văn Thiên và cộng sự (2022)

Khảo sát trên chỉ ra rằng, đa số sinh viên (chiếm 90,9%) tìm kiếm học liệu trên Internet. Trong đó, 62,2% sinh viên sử dụng tài liệu do giảng viên cung cấp, 15,3% tham khảo học liệu từ bạn bè, và 6,2% lựa chọn tự mua học liệu. Đáng chú ý, chỉ có 8,6% sinh viên khai thác thư viện số của trường đại học để tìm kiếm tài liệu.

Qua các khảo sát kể trên có thể thấy được, trong phạm vi thư viện, thư viện số là phương thức được sinh viên ưu tiên lựa chọn. Tuy nhiên, khi mở rộng phạm vi tìm kiếm tài liệu ra ngoài hệ thống thư viện của trường, mức độ sử dụng thư viện số có xu hướng giảm đáng kể. Thay vào đó, truy cập tài liệu từ các nguồn khác trên Internet lại là sự lựa chọn phổ biến đối với các sinh viên. Mặc dù Internet đem đến nguồn tài liệu phong phú hơn nhưng vẫn còn tồn tại những hạn chế, đặc biệt là vấn đề vi phạm bản quyền. Nhiều nội dung học thuật bị sao chép hoặc phân phối trái phép từ tài liệu gốc mà không có sự đồng ý của tác giả, gia tăng nguy cơ sinh viên tiếp cận phải những tài liệu không đảm bảo tính pháp lý cũng như độ tin cậy khoa học.

3.2. Hoạt động cho thuê, cho mượn tác phẩm của thư viện

Vấn đề bản quyền trong hoạt động cho thuê và cho mượn tác phẩm đang đặt ra nhiều thách thức. Theo quy định tại Điều 20 của Luật Sở hữu trí tuệ số 50/2005/QH11, sửa đổi bổ sung bởi Luật số 36/2009/QH12, quyền cho thuê bản sao đối với tác phẩm điện ảnh và phần mềm máy tính được bảo vệ, nhưng không có quy định tương tự cho các tác phẩm văn học, nghệ thuật, hay khoa học khác. Dù vậy, hoạt động cho mượn tác phẩm không bị xem là vi phạm quyền tác giả, vì hành vi này không chuyển giao quyền sở hữu¹.

Tuy nhiên, nếu thư viện thu phí khi cho mượn sách, hoạt động này có thể bị xem như một hình thức cho thuê tài sản. Theo khoản 9 Điều 28 của Luật Sở hữu trí tuệ, trong trường hợp cho thuê, thư viện phải trả nhuận bút cho tác giả. Sự khác biệt giữa cho thuê

¹ Với trường hợp người được cho mượn không bán hoặc sao chép tác phẩm gốc

và cho mượn chủ yếu nằm ở việc thu phí, dẫn đến sự mơ hồ giữa hai dịch vụ này và gây khó khăn trong việc tuân thủ các quy định bản quyền. Thực tế cho thấy, nhiều thư viện hiện nay không xin phép chủ sở hữu quyền tác giả khi thu phí cho mượn tác phẩm, điều này vi phạm quy định pháp luật về bảo vệ quyền tác giả.

3.3. Những thành tựu và hạn chế trong tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay

Trong thời buổi xã hội ngày nay, sự vững mạnh của các công cụ hiện đại đã ngày càng quen thuộc với nhiều lĩnh vực trong đời sống, việc kết nối những phần mềm tiên tiến vào hệ thống giáo dục là một thiết bị hỗ trợ hiệu quả. Một trong những trọng điểm trong việc đưa công nghệ vào giáo dục phải kể đến hoạt động thư viện tại các trường đại học Việt Nam, được chuyển đổi vào những năm 2000, quá trình này được thực hiện bằng cách tạo lập trang “Library website” hay còn gọi là thư viện số được áp dụng ở nhiều trường đại học trên phạm vi cả nước như: Trường Đại học Ngân hàng¹, Trường Đại học Đà Nẵng²,... Gồm nhiều nguồn tài liệu đa dạng phong phú về giáo trình, nghiên cứu khoa học, luận văn, sách, hội thảo với nhiều chủ đề trong và ngoài nước, đem lại nhiều thuận tiện cho việc học tập, góp phần tạo nên một môi trường học hiệu quả, khuyến khích tự tìm tòi phát triển mỗi cá nhân, nâng cao tinh thần tự học.

Thư viện số không những hoạt động ở riêng biệt ở các trường đại học, hiện nay việc xây dựng một thư viện số dùng chung, liên kết thư viện số ở những nơi đào tạo giáo dục lại với nhau đã được triển khai và đi vào hoạt động với tên gọi là Trung tâm kết nối Tri thức số³, mang lại nhiều giá trị cho việc kết nối nguồn tri thức đến với toàn thể sinh viên trên cả nước. Vào năm 2021, là khoảng thời gian đầu tổ chức được thành lập, và đã có 6 trường đại học tham gia ký kết⁴. Cho đến thời điểm ngày 22/11/2024, đã có đến 98 thư viện số của các trường đại học, cao đẳng trên toàn quốc tham gia. Cho thấy được một bước tiến của thư viện số và nhu cầu nâng cao kiến thức không ngừng nghỉ của học sinh, sinh viên các trường đại học.

Vận dụng công nghệ vào hệ thống thư viện đem lại nhiều thành tựu to lớn góp phần tối ưu hóa chất lượng giáo dục, tuy nhiên vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế đáng lo ngại, một trong số hạn chế được chú ý hàng đầu chính là câu chuyện về bảo vệ bản quyền - những khó khăn trong khâu tổ chức và quản lý giám sát dữ liệu về bản quyền là vấn đề nan giải của thư viện số.

Trong quản lý, bản chất của thư viện số là cung ứng một lượng lớn “tài liệu mở” đảm bảo nhiều độc giả có thể truy cập và tìm kiếm nguồn tài liệu, từ đó hoạt động thư viện số sẽ thực hiện nhiệm vụ quản lý và giám sát về vấn đề bản quyền, nhiều trường hợp độc giả đem đi sao chép tài liệu gốc với mục đích cá nhân, gắn mác cho bản thân, không trích nguồn tham khảo, hơn hết là phục vụ cho mục đích lợi nhuận, phân phối

¹ Website chính thức: <https://tailieuso.hub.edu.vn/>

² Website chính thức: <http://tailieuso.udn.vn/>

³ Trung tâm kết nối Tri thức số: Liên kết giữa thư viện số của các trường đại học hoạt động tại website: <https://hub.idk.org.vn/>

⁴ Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh, Đại học Bách Khoa, trường Đại học Thủy Lợi, trường Đại học Lâm Nghiệp, và trường Đại học Phenikaa.

buôn bán trong và ngoài nước, điều này vi phạm đến những vấn đề về bản quyền tác giả mà pháp luật đã quy định, thể hiện sự thiếu tôn trọng đến tác giả và cả luật pháp, và vấn đề đặt ra ở đây chính là hoạt động thư viện số phải làm sao giám sát bản quyền được toàn bộ khi với số lượng nhiều độc giả và với phạm vi rộng như thế?

Trong tổ chức, đi cùng với việc quản lý và giám sát, hoạt động thư viện số cần phải tuân thủ theo các bộ luật được ban hành và phát triển theo Quyết định 206/QĐ-TTg¹, cho thấy được những quy định chặt chẽ mà thư viện số cần phải nắm bắt và tuân theo để có thể quản lý tốt về các vấn đề bản quyền, thư viện lựa chọn tài liệu số hoá có bản quyền tài liệu gốc cần phải xin giấy phép từ tác giả và phải tuân thủ theo những thỏa thuận sử dụng

4. Khuyến nghị

Hiện nay, tại các trường đại học ở Việt Nam vấn đề tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện đang nhận được sự chú ý sâu sắc, khi các trường đang chuyển mình mạnh mẽ sang mô hình đào tạo dựa trên tài nguyên số và học liệu mở. Tuy nhiên, thực trạng này vẫn còn nhiều hạn chế, từ nhận thức của các cán bộ quản lý và sinh viên, việc áp dụng các quy định pháp luật về quyền tác giả còn chưa hiệu quả. Nhóm tác giả đề ra một số khuyến nghị nhằm cải tiến tình trạng và thúc đẩy tuân thủ bản quyền trong hoạt động thư viện tại các trường đại học.

Trước tiên, một trong những rào cản lớn nhất đối với việc tuân thủ bản quyền là sự thiếu hụt tài nguyên học thuật hợp pháp với chi phí hợp lý. Để giải quyết vấn đề này, các trường cần xây dựng thư viện số với tài liệu nguồn mở và tham gia các chương trình chia sẻ tài nguyên giữa các trường đại học trong nước. Hiện nay, hệ thống thư viện số dùng chung của một số trường như Đại học Quốc gia Hà Nội hay Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh đã giúp sinh viên tiếp cận nhiều nguồn tài liệu miễn phí hoặc có chi phí thấp hơn. Việc liên kết với Thư viện Quốc gia và các tổ chức nghiên cứu cũng sẽ giúp mở rộng nguồn tài nguyên hợp pháp, không cần phụ thuộc quá nhiều vào ngân sách trường.

Bên cạnh đó, cần hạn chế tình trạng sao chép tài liệu trái phép trong thư viện và các trung tâm học liệu. Việc sao in sách, giáo trình không có bản quyền vẫn diễn ra phổ biến trong các trường đại học. Một số trường đã bắt đầu kiểm soát hoạt động này bằng cách đặt giới hạn số trang được phép sao chép hoặc triển khai dịch vụ sao chép tài liệu hợp pháp với mức giá hợp lý. Ngoài ra, việc dán các bảng cảnh báo về bản quyền, tổ chức các buổi tập huấn ngắn hạn về quyền sở hữu trí tuệ cho sinh viên cũng sẽ giúp nâng cao ý thức tuân thủ. Một số thư viện tiên tiến như của Đại học RMIT Việt Nam đã áp dụng hình thức mượn sách điện tử có giới hạn lượt truy cập, giúp kiểm soát việc chia sẻ tài liệu trái phép.

Công nghệ cũng đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý bản quyền tài liệu học thuật. Các trường đại học nên áp dụng các phần mềm kiểm tra đạo văn như Turnitin, iThenticate để kiểm soát chất lượng bài luận văn, nghiên cứu của sinh viên, qua đó ngăn

¹ Quyết định số 206/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt "Chương trình chuyển đổi số ngành thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030".

chặn tình trạng sử dụng tài liệu không có bản quyền. Ngoài ra, các hệ thống quản lý thư viện số nên tích hợp công nghệ blockchain để xác thực nguồn tài liệu và theo dõi lịch sử sử dụng, đảm bảo tài liệu không bị sao chép trái phép. Một số trường quốc tế còn triển khai hệ thống cấp phép truy cập dựa trên danh tính số của sinh viên, giúp kiểm soát chặt chẽ hơn việc sử dụng tài liệu học thuật.

Bên cạnh các biện pháp quản lý, các trường nên tích hợp nội dung bản quyền vào các môn học cơ bản như Kỹ năng học tập, Pháp luật đại cương, hoặc tổ chức các buổi hội thảo định kỳ về đạo đức học thuật... Hiện nay, chỉ một số trường có đào tạo về sở hữu trí tuệ và bản quyền học thuật dưới dạng môn học tùy chọn, trong khi phần lớn sinh viên chưa có cơ hội tiếp cận kiến thức này một cách chính thống. Một số trường quốc tế như Harvard, Oxford đã áp dụng quy định yêu cầu sinh viên hoàn thành khóa học về đạo văn trước khi thực hiện các bài nghiên cứu quan trọng. Mô hình này nên được áp dụng tại Việt Nam để giúp sinh viên hiểu rõ hơn về trách nhiệm bản quyền ngay từ năm đầu đại học.

Cuối cùng, để đảm bảo việc tuân thủ bản quyền diễn ra bền vững, các trường cần xây dựng nền tảng chia sẻ tài liệu nội bộ hợp pháp. Một số trường như Đại học FPT đã phát triển hệ thống thư viện số nội bộ, nơi giảng viên và sinh viên có thể truy cập các tài liệu học thuật được cấp phép hợp pháp. Khuyến khích giảng viên sử dụng các nguồn tài nguyên Open Access¹ hoặc đăng ký giấy phép Creative Commons² cho tài liệu nội bộ của trường cũng là một cách để mở rộng kho tài nguyên hợp pháp. Đồng thời, việc hợp tác giữa các thư viện đại học để trao đổi tài nguyên một cách hợp pháp có thể giúp giảm chi phí, tối ưu hóa nguồn lực và đảm bảo sinh viên có đầy đủ tài liệu học tập.

Việc thực hiện các biện pháp trên không chỉ giúp thư viện các trường đại học tuân thủ bản quyền mà còn góp phần xây dựng một môi trường học thuật minh bạch, chuyên nghiệp. Sự kết hợp giữa quản lý chặt chẽ, ứng dụng công nghệ và giáo dục nhận thức sẽ giúp nâng cao ý thức tuân thủ bản quyền trong toàn bộ hệ thống giáo dục đại học Việt Nam, từ đó thúc đẩy nghiên cứu và học tập bền vững, đồng thời giảm thiểu các rủi ro pháp lý liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ.

5. Kết luận

Thực thi bản quyền tác giả, nhất là trong môi trường số của thư viện, là một thách thức lớn không chỉ riêng Việt Nam mà còn trên toàn cầu. Trong bối cảnh chuyển đổi số ngành thư viện, để thực thi có hiệu quả vấn đề bản quyền tác giả, đảm bảo hài hòa, cân bằng lợi ích của tất cả các bên cần có một giải pháp tổng thể, trong đó cần có sự vào cuộc mạnh mẽ của các bên liên quan. Sự phát triển vượt bậc của công nghệ và nhu cầu kết nối thông tin trên toàn thế giới đặt ra nhiều thách thức mới cho việc quản lý và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, đặc biệt trong lĩnh vực khoa học. Để ứng phó, Việt Nam cần chủ động nghiên cứu và vận dụng những kinh nghiệm từ nước ngoài nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật về bản quyền. Cụ thể, cần mở rộng quy mô bảo vệ quyền sở hữu cho các tác phẩm mới nổi liên quan đến trí tuệ nhân tạo, đồng thời ban bố chỉ dẫn chi tiết về

¹ Open Access: truy cập mở - truy cập miễn phí vào các tài liệu học thuật trên Internet.

² Creative Commons: Tổ chức về giấy phép bản quyền.

sử dụng một cách thích hợp các sản phẩm trí tuệ trong nghiên cứu khoa học. Chỉ khi có một khung pháp lý chặt chẽ và linh hoạt, Việt Nam mới có thể xây dựng một môi trường nghiên cứu khoa học phát triển, khuyến khích sáng tạo và hợp tác giữa các cơ sở giáo dục. Từ đó, nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học, góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Sở hữu trí tuệ (sửa đổi và bổ sung) số 50/2005/QH11. (2005). Nhà xuất bản Lao động.
2. Luật Thư viện số 46/2019/QH14. (2019). Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Sự thật.
3. Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2015). Bộ Luật dân sự. Hà Nội.
4. Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 11 tháng 2 năm 2021 của Thủ tướng chính phủ. (2021). Truy cập từ <https://datafiles.chinhphu.vn/cpp/files/vbpq/2021/02/206.signed.pdf>
5. Lê Đức Thắng. (2023). Một số giải pháp tăng cường thực thi bản quyền tác giả - bối cảnh chuyển đổi số thư viện. Kỷ yếu hội thảo Bản quyền trong chuyển đổi số ngành thư viện, Hà Nội (7/2023), 25-52.
6. Lê Đức Thắng. (2024). Một số yêu cầu cơ bản khi triển khai số hóa tài liệu, xây dựng các bộ sưu tập số. Kỷ yếu Hội thảo khoa học Định hướng phát triển cơ sở dữ liệu ngành văn hóa, thể thao, du lịch và gia đình (10-2024), 137-154. Hà Nội.
7. Ngô Nguyễn Cảnh, Dương Thị Mỹ Ngọc. (2018). Pháp luật quyền tác giả trong hoạt động thư viện một số đánh giá và kiến nghị hoàn thiện. Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 6, trang 16-22.
8. Nguyễn Chí Trung. (2018). Nhận thức của sinh viên về vấn đề bản quyền tiếp cận từ góc độ tài nguyên giáo dục mở, Tạp chí Thư viện Việt Nam, số 3, trang 29-33
9. Nguyễn Thị Hồng Thương. (2019). Thách thức đối với thư viện các trường đại học Việt Nam trong việc phát triển OER. Truy cập từ https://ir.vnulib.edu.vn/bitstream/VNUHCM/5552/1/HNHT_100087513_48.pdf
10. Hương Sen. (2023). Kiểm soát và thực thi quyền tác giả trong chuyển đổi số ngành thư viện. Báo Đại biểu Nhân dân. Retrieved 28/11/2024 from <https://daibieunhandan.vn/kiem-soat-va-thuc-thi-quyen-tac-gia-trong-chuyen-doi-so-nganh-thu-vien-post335883.html>.
11. Mạnh Đoàn. (2023). Triển khai thư viện số, bản quyền là vấn đề khó với nhiều trường đại học. Tạp chí điện tử Giáo dục Việt Nam. Retrieved 28/11/2024 from <https://giaoduc.net.vn/trien-khai-thu-vien-so-ban-quyen-la-van-de-kho-voi-nhieu-truong-dai-hoc-post239776.gd>.

12. Trung tâm kết nối Tri thức số. (n.d.). Về sáng kiến. Truy cập ngày 25 tháng 11 năm 2024, từ <https://hub.idk.org.vn/ve-sang-kien/>
13. Nguyễn Văn Thiên, Nguyễn Thị Thơm, Hoàng Thị Chúc, Kim Thị Oanh, & Lê Thị Lệ. (2022). Nhu cầu học liệu của sinh viên trong đào tạo trực tuyến tại các cơ sở giáo dục đại học khu vực Hà Nội.

NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ THÔNG TIN IQA TRONG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH AUN

TS. Nguyễn Thị Thu Trang, Nguyễn Ngọc Huế Trần, Trần Thị Hồng Phúc,
 Nguyễn Thị Kim Thanh, Lê Thị Thanh Thúy
 Khoa Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh
 050611231356@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Quản lý thông tin IQA (Internal Quality Assurance) là một hệ thống nhằm đảm bảo thư viện có một dịch vụ chất lượng đảm bảo, từ việc thu thập, xử lý, cung cấp thông tin đến việc đánh giá và cải tiến liên tục. Đặc trưng của IQA là tính hệ thống, liên tục, khách quan, tham gia và hướng đến người dùng. Tiêu chuẩn AUN (ASEAN University Network) là các tiêu chí đánh giá chất lượng thư viện của các trường đại học trong khu vực Đông Nam Á. Để đáp ứng tiêu chuẩn AUN, thư viện cần xây dựng một hệ thống quản lý thông tin IQA hiệu quả các dịch vụ, hoạt động. Qua đó, thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM không chỉ đáp ứng nhu cầu của người dùng mà còn khẳng định vị thế trong cộng đồng học thuật, với nhiều thành tựu trong việc quản lý thông tin IQA. Việc chất lượng hệ thống IQA được nâng cao là một quá trình đòi hỏi sự đồng hành của các đơn vị trong nhà trường, các cơ sở giáo dục khác, các nhà cung cấp dịch vụ thư viện, cùng với sự tham gia tích cực của đội ngũ nhân viên thư viện và đặc biệt là sinh viên, giảng viên sẽ góp phần tạo nên một hệ thống thư viện hiện đại, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao.

Từ khóa: Tiêu chuẩn AUN-QA 4.0; chất lượng dịch vụ; hệ thống quản lý IQA; thư viện trường Đại học Ngân hàng TP.HCM.

1. Giới thiệu

1.1. Tầm quan trọng của thông tin IQA trong thư viện trường đại học

Trong bối cảnh phát triển tột bậc của giáo dục hiện đại, thư viện là một bộ phận không thể thiếu trong môi trường đào tạo đặc biệt là trong các trường đại học. Thư viện không chỉ có vai trò là một trung tâm lưu trữ, cung cấp những tài liệu học thuật mà còn là nơi để khám phá kho tàng kiến thức của nhân loại, hỗ trợ học tập, nghiên cứu và sáng tạo. Đi cùng với việc đa chúc năng là việc đảm bảo chất lượng nội bộ (IQA) trong thư viện là một yếu tố then chốt giúp duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ và nguồn lực thư viện.

Thông qua việc áp dụng IQA, không chỉ giúp thư viện cải thiện hiệu quả vận hành, mà còn tối ưu hóa khả năng đáp ứng nhu cầu của người dùng. Việc này bao gồm việc

quản lý tốt hơn các tài liệu học thuật, nâng cấp hạ tầng công nghệ, cải tiến dịch vụ hỗ trợ, và đảm bảo tính nhất quán trong hoạt động. Đặc biệt, trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, việc áp dụng các công cụ số hóa và hệ thống quản lý chất lượng hiện đại dựa trên IQA là rất cần thiết để duy trì tính cạnh tranh và sự thích nghi với các thay đổi.

1.2. Lý do hội thảo: Sự cần thiết của việc đáp ứng tiêu chuẩn AUN trong bối cảnh hội nhập giáo dục.

Trong xu thế toàn cầu hóa và giáo dục hội nhập, các trường đại học không chỉ cạnh tranh ở cấp độ quốc gia mà còn mở rộng mạng lưới hợp tác khu vực và quốc tế. Hệ thống tiêu chuẩn kiểm định **AUN-QA (ASEAN University Network – Quality Assurance)** ra đời nhằm tạo nên một nền tảng đánh giá chất lượng chung cho các trường đại học trong khu vực Đông Nam Á. Đối với Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM, việc triển khai IQA trong quản lý thông tin thư viện là bước đi quan trọng để đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định AUN. Thư viện cần trở thành một trung tâm học thuật hiện đại, tích hợp các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế, nhằm hỗ trợ tối ưu cho sinh viên và giảng viên trong việc tiếp cận tri thức. Điều này không chỉ giúp nhà trường khẳng định vị thế mà còn đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao của các tổ chức kiểm định quốc tế.

1.3. Phương pháp nghiên cứu:

- Định tính: Phỏng vấn cán bộ thư viện và giảng viên; nghiên cứu tài liệu về tiêu chuẩn AUN-QA.
- Định lượng: Khảo sát mức độ hài lòng của người dùng thông qua bảng hỏi chi tiết khảo sát; phân tích số liệu về hiệu quả hệ thống.

1. Thiết kế bảng hỏi

- Cấu trúc bảng hỏi:
 - Phần mở đầu: Giới thiệu mục đích khảo sát, đảm bảo tính ẩn danh và quyền từ chối trả lời.
 - Phần nội dung chính: Các câu hỏi được phân nhóm theo chủ đề để dễ theo dõi.
 - Phần kết luận: Lời cảm ơn và thông tin liên hệ nếu người tham gia muốn trao đổi thêm.
- Loại câu hỏi:
 - Câu hỏi đóng (thang đo Likert) giúp thu thập dữ liệu định lượng dễ xử lý.
 - Câu hỏi mở để thu thập ý kiến chi tiết.
 - Thang đo sử dụng: Thang đo Likert 5 mức độ (1: Hoàn toàn không đồng ý → 5: Hoàn toàn đồng ý) để đo lường mức độ hài lòng.
 - Kiểm thử bảng hỏi: Tiến hành thử nghiệm trên nhóm nhỏ đối tượng để điều chỉnh câu hỏi khó hiểu hoặc gây nhầm lẫn.
- So sánh: Thực hiện đối chiếu với các thư viện đạt chuẩn AUN để tìm khoảng cách và giải pháp.

2. Cách thức thu thập dữ liệu

- Phương pháp thu thập:
 - **Trực tiếp:** Phỏng vấn.
 - **Trực tuyến:** Sử dụng Google Forms khảo sát.
- **Đối tượng khảo sát:** Cán bộ thư viện, Giảng viên, Sinh viên.
- **Cỡ mẫu:** Dựa trên công thức tính cỡ mẫu phù hợp hoặc quy tắc kinh nghiệm trong nghiên cứu.
- **Thời gian khảo sát:** từ ngày 05/12/2024 đến ngày 18/12/2024.

3. Xử lý dữ liệu

- **Mã hóa dữ liệu:** Các câu trả lời định tính cần được mã hóa để dễ phân tích.
- **Phần mềm hỗ trợ:** Sử dụng SPSS, R, hoặc Excel để nhập và phân tích dữ liệu.
- **Kiểm tra dữ liệu:**
 - Loại bỏ dữ liệu trùng lặp hoặc bất thường.
 - Kiểm tra các giá trị thiếu và thực hiện biện pháp xử lý phù hợp (như điền trung bình hoặc loại bỏ).
- Phương pháp phân tích:
 - **Phân tích mô tả:** Sử dụng thống kê cơ bản như trung bình, độ lệch chuẩn, tần suất.
 - **Phân tích suy luận:** Áp dụng kiểm định giả thuyết, hồi quy hoặc phân tích ANOVA nếu cần.

KHẢO SÁT Ý KIẾN ĐỀ TÀI: “NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ THÔNG TIN IQA TRONG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH AUN”

Kính gửi: Quý Thầy/Cô, Cán bộ Thư viện và các bạn Sinh viên thân mến,
Nhà phát triển công tác nghiên cứu cho bài hội thảo khoa học về **Đánh giá chất lượng đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA**, chúng em đang triển khai **Biểu mẫu khảo sát ý kiến** để thu thập thông tin phản hồi từ các bên liên quan.

Mục đích của khảo sát

Biểu mẫu được xây dựng nhằm:

- Đánh giá mức độ đáp ứng các tiêu chí của tiêu chuẩn AUN-QA trong chương trình đào tạo.
- Thu thập ý kiến từ các bên liên quan để phục vụ nghiên cứu khoa học và bài hội thảo.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và dịch vụ hỗ trợ học tập.

Đối tượng tham gia khảo sát

Biểu mẫu dành cho:

- Cán bộ thư viện
- Giảng viên
- Sinh viên

Nội dung khảo sát bao gồm:

- Đánh giá tài nguyên, dịch vụ và quy trình hỗ trợ tại thư viện.
- Đánh giá chương trình đào tạo, phương pháp giảng dạy và hoạt động hỗ trợ sinh viên.
- Đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống hỗ trợ học tập trực tuyến.

Hướng dẫn tham gia khảo sát

1. Truy cập vào đường link khảo sát: <https://forms.gle/UEoNYANbQPis1s226>
2. Điền đầy đủ thông tin và đưa ra ý kiến đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5.
3. Đóng góp ý kiến ở phần cuối biểu mẫu (nếu có).

Vui lòng đánh dấu (✓) vào mức độ phù hợp nhất với ý kiến của anh/chị theo thang điểm sau:

- 1: Hoàn toàn không đồng ý
- 2: Không đồng ý
- 3: Phản cảm
- 4: Đồng ý
- 5: Hoàn toàn đồng ý

Mọi ý kiến đóng góp của bạn đều rất quan trọng và sẽ được xem xét để cải tiến chất lượng đào tạo và dịch vụ hỗ trợ tại trường. Kết quả khảo sát sẽ là nguồn dữ liệu quan trọng cho bài hội thảo sắp tới.

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Thầy/Cô, Cán bộ Thư viện và các bạn Sinh viên!

* Biểu thị câu hỏi bắt buộc

<p>1. Thư viện cung cấp đủ tài liệu phục vụ chương trình đào tạo của trường.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>	<p>5. Hệ thống thư viện điện tử hoạt động ổn định, đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>
<p>2. Thư viện thường xuyên cập nhật tài liệu mới phù hợp với nhu cầu học tập và nghiên cứu.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>	<p>6. Người dùng được hướng dẫn đầy đủ khi gặp khó khăn trong việc sử dụng hệ thống.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>
<p>3. Thư viện thường xuyên nhận được phản hồi và có kế hoạch cải tiến chất lượng dịch vụ.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>	<p>7. Anh/chị cảm thấy hài lòng với dịch vụ hỗ trợ của thư viện/nhà trường.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p>
<p>4. Chương trình đào tạo của bộ môn được xây dựng dựa trên các tiêu chí AUN-QA.</p> <p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p> <p>Hoàn toàn không đồng ý <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Hoàn toàn đồng ý <input type="radio"/></p> <p>Anh/chị vui lòng chia sẻ thêm ý kiến đóng góp để cải thiện chất lượng thư viện/giảng dạy theo tiêu chuẩn AUN-QA:</p> <p>Câu trả lời của bạn</p>	

Minh họa bảng khảo sát

1.4. Kết quả nghiên cứu:

- Thực trạng: Hệ thống IQA còn phân tán, thủ công, thiếu đồng bộ với tiêu chuẩn AUN-QA.
- Giải pháp: Số hóa quy trình, đồng bộ dữ liệu, ứng dụng công nghệ quản lý thông tin.

1.5. Kết luận

Cần nâng cấp hệ thống IQA trong thư viện bằng công nghệ hiện đại để đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA và cải thiện về hiệu quả quản lý chất lượng.

2. Khái niệm ý luận chung về quản lý thông tin IQA và tiêu chuẩn kiểm định AUN về thư viện

2.1. Khái niệm quản lý thông tin IQA

Tiêu chuẩn AUN-QA (ASEAN University Network – Quality Assurance) là một hệ thống đảm bảo chất lượng được áp dụng rộng rãi trong khu vực ASEAN, giúp đánh giá và nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo. Một trong những tiêu chí quan trọng của AUN-QA liên quan đến hệ thống thư viện và tài nguyên học tập, nhằm đảm bảo cung cấp cơ sở vật chất và dịch vụ hỗ trợ hiệu quả cho quá trình giảng dạy và nghiên cứu. Quản lý thông tin cam kết chất lượng nội bộ (IQA) là một quá trình tổ chức, thu thập, phân tích và sử dụng thông tin nhằm hỗ trợ các hoạt động và cải tiến chất lượng trong nội bộ một tổ chức, đặc biệt trong lĩnh vực giáo dục đại học. Thông tin IQA thường liên quan đến các tiêu chí, chỉ số và dữ liệu được sử dụng để đánh giá hiệu quả hoạt động, đáp ứng mục tiêu và tiêu chuẩn chất lượng. (THỦ VIỆN TVC)

2.2. Đặc điểm quản lý thông tin IQA

Quản lý thông tin trong IQA bao gồm việc thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu để ra quyết định, cải tiến liên tục các chương trình đào tạo và đảm bảo sự phù hợp với các tiêu chuẩn chất lượng.

Quản lý thông tin IQA có những đặc điểm chính sau đây:

- **Tính hệ thống:** Quản lý thông tin IQA được thực hiện theo một chu trình khép kín, từ việc thu thập, phân tích, đến sử dụng và cải thiện thông tin.
- Hệ thống này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong tổ chức.
- **Tính minh bạch:** Thông tin IQA cần được thu thập và xử lý một cách khách quan, minh bạch.
- Kết quả được chia sẻ với các bên có liên quan nhằm đảm bảo tính công khai và trách nhiệm giải trình.
- **Tính cập nhật:** Hệ thống quản lý thông tin nội bộ (IQA) phải liên tục cập nhật thông tin nhanh nhất, phù hợp với những thay đổi trong bối cảnh nội bộ và bên ngoài.
- **Tính định hướng cải tiến:** Thông tin IQA không chỉ dùng để đánh giá mà còn nhằm mục đích thúc đẩy các hoạt động cải tiến chất lượng.
- Hệ thống cần phản ánh rõ các điểm yếu để từ đó đề xuất các giải pháp cụ thể.
- **Tương thích với tiêu chuẩn kiểm định:** Đặc biệt đối với các thư viện trong giáo dục đại học, thông tin IQA cần phù hợp với các tiêu chuẩn kiểm định như AUN-QA (ASEAN University Network-Quality Assurance), đảm bảo sự đồng bộ và đáp ứng yêu cầu khu vực.

2.3. Giới thiệu tiêu chuẩn kiểm định AUN về thư viện

Mạng lưới Đại học ASEAN (AUN) đã nhận thấy tầm quan trọng của chất lượng trong giáo dục đại học và sự cần thiết phải phát triển một hệ thống đảm bảo chất lượng toàn diện nhằm nâng cao tiêu chuẩn học thuật và tăng cường dịch vụ giáo dục và nghiên cứu giữa các trường đại học thành viên. Nhận thức được sự cần thiết và tầm quan trọng này, nó đã được đề xuất vào năm 1998. Mạng lưới AUN-QA đã dẫn đến sự phát triển của khuôn khổ đảm bảo chất lượng AUN-QA. Kể từ đó, mạng lưới đã khuyến khích phát triển và thực hiện các biện pháp đảm bảo chất lượng dựa trên cách tiếp cận thực nghiệm, trong đó các biện pháp đảm bảo chất lượng được kiểm tra, đánh giá, cải tiến và phổ biến.

Sự phát triển của mạng AUN-QA và sự phát triển của nó trong đảm bảo chất lượng được mô tả hình sau:

Hình 1. Figure 1.1 – Evolutional Development of the AUN-QA Network



Figure 1.1 – Evolutional Development of the AUN-QA Network

Nguồn: ASEAN UNIVERSITY NETWORK

Hình 1.1- Evolutional Development of the AUN-QA Network: qua các cột mốc quan trọng, thể hiện sự phát triển của mạng lưới chất lượng giáo dục đại học ASEAN từ 1998 đến 2023.

Ở giai đoạn (1998-2006): Hình thành và thiết lập nền tảng, ở giai đoạn này giúp xây dựng nền tảng, ký kết hợp tác với các trường đại học, đặt ra bộ tiêu chuẩn đánh giá cho hệ thống giáo dục tại ASEAN.

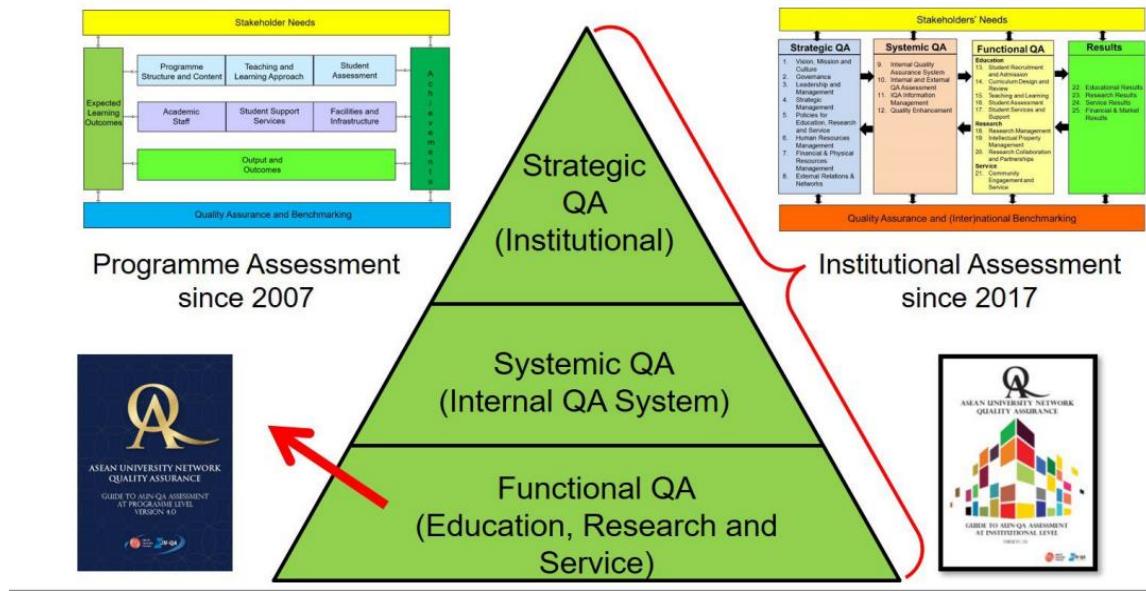
Giai đoạn 2007-2013: Triển khai và mở rộng hệ thống, giai đoạn này giúp AUN-QA chuyển từ lý thuyết sang thực tế, mở rộng đánh giá ra nhiều trường đại học hơn, ngoài ra ở giai đoạn này còn xây dựng đội ngũ chuyên gia có khả năng đánh giá với kiểm định chất lượng giáo dục đại học theo tiêu chuẩn (giai đoạn 2008 khoá đầu tiên dành cho các đánh giá viên AUN-QA)

Giai đoạn 2015-2020: Cải tiến và hội nhập quốc tế, ở giai đoạn này AUN-QA không chỉ tập trung vào đánh giá chương trình mà còn hướng tới đánh giá cấp thể chế, giúp các trường đại học ASEAN nâng cao vị thế quốc tế, cập nhật tiêu chuẩn đánh giá theo hướng tiến bộ toàn diện hơn, đảm bảo tính thực tiễn cao.

Giai đoạn 2020-2023: Hiện đại hóa và phát triển bền vững, trong giai đoạn này thể hiện sự đổi mới mạnh mẽ, giúp AUN-QA theo kịp sự phát triển của hệ thống giáo dục toàn cầu.

Về khung đảm bảo chất lượng AUN-QA cho các cơ sở giáo dục đại học gồm đảm bảo chất lượng mang tính có chiến lược và có hệ thống như hình:

Hình 2. Figure 1.2 – The AUN-QA Quality Assurance Framework for Higher Educational Institutions



Nguồn: ASEAN UNIVERSITY NETWORK

Hình ảnh thể hiện mô hình khung đảm bảo chất lượng của AUN-QA với cấu trúc hình tam giác phân tầng được chia theo cấp độ đảm bảo chất lượng trong hoạt động giáo dục.

Tầng **Functional QA (Đảm bảo chất lượng chức năng)** đây là cấp độ **cốt lõi** của đảm bảo chất lượng, tập trung vào các **hoạt động giáo dục** của khung chương trình đào tạo. Đồng thời nhấn mạnh sự cần thiết của việc **đổi mới** trong phương pháp giảng dạy, chương trình học, nghiên cứu khoa học và hỗ trợ sinh viên.

Tầng **Systemic QA (Đảm bảo chất lượng hệ thống - Internal QA System)**: Để cập đến hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (Internal Quality Assurance - IQA) của trường đại học, bao gồm các cơ chế, chính sách và quy trình nội bộ để quản lý và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ. Nhấn mạnh vai trò của quản lý thông tin, giám sát và đánh giá liên tục nhằm đảm bảo chất lượng không chỉ tồn tại mà còn phát triển trong tương lai.

Tầng **Strategic QA (Đảm bảo chất lượng chiến lược - Institutional QA)**: Đây là cấp độ cao nhất của đảm bảo chất lượng, tập trung vào chiến lược trong dài hạn và đưa ra những định hướng phát triển của trường đại học. Hướng đến kiểm định cấp thế giới (Institutional Assessment) nhằm xác định vị thế của trường trong khu vực và quốc tế.

Đảm bảo chất lượng đối với bậc đại học là một quá trình liên tục, mang tính hệ thống, bao gồm các chính sách, cơ cấu, tiêu chuẩn, các biện pháp đề ra nhằm nâng cao, cải thiện cơ sở vật chất, đội ngũ giảng dạy, dịch vụ cộng đồng và môi trường học thuật. Hệ thống đảm bảo chất lượng không chỉ hình thành từ bên trong mà còn phát triển lẫn

bên ngoài thông qua cơ chế kiểm định chất lượng giáo dục đại học, dưới đây là mô hình đánh giá AUN-QA cấp cơ sở giáo dục AUN 4.0

Hình 3. AUN-QA Assessment Model at the Programme Level (Version 4.0)

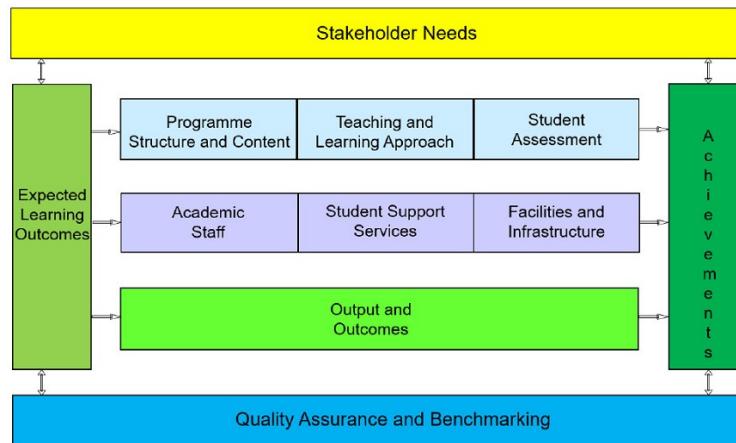


Figure 1.8. AUN-QA Assessment Model at the Programme Level (Version 4.0)

Nguồn: ASEAN UNIVERSITY NETWORK

Phiên bản này gắn các yêu cầu về cải tiến chất lượng vào trong tiêu chuẩn nhằm đáp ứng yêu cầu tốt hơn trong chất lượng giáo dục với bối cảnh thay đổi nhanh chóng trên toàn thế giới, phiên bản 4.0 nhấn mạnh hơn về việc cần tập trung cải thiện về mức độ tập trung của người học giúp người học đạt được những kiến thức những kỹ năng phù hợp với nhu cầu của xã hội đồng thời đánh giá mức độ mà các trường đại học đóng góp vào cộng đồng và thúc đẩy các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs).

Để có thể cải thiện cơ sở vật chất liên tục hiện nay các trường đại học đang thực hiện các hệ thống đảm bảo chất lượng hiệu quả cũng như đổi mới về kinh nghiệm thực tiễn để đạt được các thành quả lớn trong giáo dục. Trong đó có nhắc đến Trường Đại học Ngân hàng Thành Phố Hồ Chí Minh (HUB) sáng ngày 18/4/2024 đã có sự kiện bế mạc đợt kiểm định chất lượng chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA. Đoàn đánh giá đã tổng kết, đề cập đến những điểm mạnh, tiềm năng và những mặt cần cải tiến theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA 4.0, trong sự kiện đó đã đưa ra các tiêu chí nhằm nâng cao, cải thiện chất lượng về giáo dục, một trong số đó là cơ sở vật chất. Trong bối cảnh xu thế toàn cầu hóa hiện nay, các quốc gia không chỉ cạnh tranh về kinh tế, mà cạnh tranh về chất lượng giáo dục cũng là một xu thế mới. Điều này đã đặt ra một số yêu cầu nhất định trong công việc xây dựng một hệ thống chương trình giáo dục bền vững, làm nền tảng để phát triển sau này đồng thời khẳng định uy tín và hội nhập vào nền giáo dục trên toàn cầu. Thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giáo dục song song phát triển nguồn nhân lực, nâng cao cơ sở vật chất là một mục tiêu lớn trong bối cảnh ngày nay. Thư viện ở trường đại học cần được đầu tư có kế hoạch để trở thành một trung tâm, trở thành một trong những thương hiệu sáng khi được nhắc đến về trường, là nơi trao đổi học tập giữa các sinh viên để có thể đảm bảo sinh viên trường nói riêng và toàn thể sinh viên trên thế giới nói chung có thể tiếp nhận nguồn tri thức theo hướng tích cực nhất.

2.4. Sự cần thiết quản lý thông tin trong thư viện IQA theo tiêu chuẩn kiểm định AUN

Hệ thống Quản lý thông tin trong thư viện IQA (Internal Quality Assurance - Đảm bảo chất lượng nội bộ) theo tiêu chuẩn kiểm định AUN (ASEAN University Network) là một phần không thể thiếu nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục đại học ở khu vực ASEAN.

Đảm bảo chất lượng bên trong (Internal Quality Assurance - IQA): IQA để cập đến các quy trình, công cụ và cơ chế được triển khai trong nội bộ tổ chức giáo dục để giám sát, đánh giá và cải tiến chất lượng đào tạo, nghiên cứu và dịch vụ hỗ trợ. Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) là yêu cầu đầu tiên, có tính then chốt đối với kiểm định chất lượng chương trình, chất lượng nhà trường, không những giúp thư viện vận hành hiệu quả hơn mà còn đáp ứng được yêu cầu trong chất lượng giảng dạy và đào tạo. Các tiêu chuẩn AUN yêu cầu thông tin phải được tổ chức, lưu trữ, và truy xuất một cách khoa học và minh bạch thông qua đó giúp việc quản lý thông tin hiệu quả giúp thư viện IQA cung cấp bằng chứng rõ ràng về các hoạt động, cải tiến và kết quả đạt được. Khi thực hiện đánh giá ngoài theo tiêu chuẩn AUN-QA, thông tin trong thư viện IQA đóng vai trò làm nguồn dữ liệu minh chứng đáng tin cậy.

Thứ nhất, hỗ trợ chiến lược phát triển giáo dục: Tiêu chuẩn AUN-QA nhấn mạnh vai trò của cơ sở vật chất giảng dạy nói chung cũng như thư viện nói riêng, thư viện là một nguồn lực đóng vai trò quan trọng trong học thuật, yêu cầu đáp ứng, cải tiến các chất lượng trong tiêu chuẩn và cần đảm bảo rằng thư viện sẽ được kiểm tra, cập nhật phù hợp với nhu cầu sử dụng. Do đó, thư viện cần quản lý thông tin hiệu quả để đảm bảo nguồn tài liệu phong phú, chính xác và dễ truy cập.

Thứ hai, đáp ứng tiêu chí đánh giá chất lượng: Tiêu chuẩn 7 (cơ sở hạ tầng và trang thiết bị) có các yêu cầu về hệ thống thư viện điện tử phải được cập nhật thường xuyên bắt kịp với những tiến bộ về CNTT- Truyền thông, chất lượng các cơ sở vật chất (như thư viện, phòng thực hành, ...) được đánh giá và cải tiến. (NGUYỄN THỦY HÂN, 2024)

Ngoài ra **quản lý thông tin trong thư viện IQA theo tiêu chuẩn kiểm định AUN** còn đáp ứng các nhu cầu đặc thù của khu vực ASEAN: Tiêu chuẩn AUN-QA nhấn mạnh tính liên thông trong khu vực ASEAN, yêu cầu các thư viện trong khu vực hợp tác để chia sẻ thông tin, tài liệu. Do đó, quản lý thông tin hiệu quả không chỉ giúp ích cho tổ chức nội bộ mà còn đóng góp vào hệ sinh thái giáo dục chung của khu vực.

3. Tình hình quản lý thông tin IQA tại thư viện trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (HUB)

3.1. Giới thiệu sơ lược về hệ thống thư viện và quản lý IQA hiện tại:

Hệ thống thư viện: Hệ thống thư viện của trường được xây dựng với mục tiêu phục vụ cho nhu cầu học tập và nghiên cứu. Thư viện của HUB là một kho tàng tri thức với nguồn tài liệu đa dạng bao gồm sách, báo, tạp chí, tài liệu điện tử và các nguồn tài nguyên khác. Ngoài ra, với sự trang bị của các thiết bị máy móc tiên tiến, cùng với không gian học tập thoải mái và yên tĩnh, mang lại điều kiện thuận lợi cho điều kiện thuận lợi,

tiện nghi cho việc học tập và nghiên cứu. Bên cạnh đó, các dịch vụ như mượn sách, truy cập tài liệu điện tử, hỗ trợ tra cứu thông tin cũng được cung cấp một cách đa dạng và hiệu quả.

Hệ thống quản lý chất lượng IQA: Hệ thống này đóng vai trò quan trọng việc đảm bảo chất lượng bên trong tại thư viện trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. Thư viện HUB tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng ISO 21001:2018, một tiêu chuẩn quốc tế dành cho các cơ sở giáo dục. Nhờ vậy, các quy trình hoạt động và chất lượng dịch vụ mà thư viện cung cấp được tiêu chuẩn hóa, trở nên thống nhất, qua đó đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định quốc tế AUN.

3.2. Đánh giá thực trạng

Theo kết quả khảo sát với 297 phiếu khảo sát theo hình thức trực tuyến được cung cấp của Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024). (Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá chất lượng hoạt động Trung tâm Thông tin - Thư viện)

Dưới đây là nội dung đánh giá về những **thành tựu** và **hạn chế** của hệ thống quản lý chất lượng IQA thư viện HUB:

3.2.1. Những thành tựu đạt được:

Tài nguyên thông tin:

Bảng 1. Mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin

Tài nguyên thông tin	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Giáo trình	0	0	64%	9%	66,67%	4,38%
Tài liệu tham khảo/chuyên khảo	0	0	67%	9%	66,33%	3,37%
Tạp chí chuyên ngành	0	0	58%	5%	56,23%	2,70%
CSDL tạp chí điện tử	0	0	56%	6%	56,23%	3,03%
CSDL sách điện tử	0	0	62%	6%	57,92%	3,36%
Datastream/ FiinPro	0	0	53%	7%	49,16%	2,7%

Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024)

Kết quả khảo sát từ Bảng 1 cho thấy mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin tăng đáng kể từ năm 2023 đến 2024, với tỷ lệ "rất hài lòng/hài lòng" cao nhất đạt 66,67% đối với giáo trình và thấp nhất là 49,16% đối với Datastream/FiinPro. Mức độ "rất không hài lòng/không hài lòng" giảm mạnh, chỉ còn dưới 5% ở hầu hết các hạng mục vào năm 2024. Điều này phản ánh rằng thư viện HUB đã có những cải thiện đáng kể trong việc

cung cấp tài liệu học thuật, đặc biệt là giáo trình và tài liệu tham khảo/chuyên khảo, vốn là những nguồn tài nguyên cốt lõi phục vụ sinh viên và giảng viên.

Ý nghĩa:

- Sự gia tăng mức độ hài lòng cho thấy hệ thống IQA đã bắt đầu phát huy hiệu quả trong việc cải thiện chất lượng và số lượng tài liệu, đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu.
- Tuy nhiên, mức độ hài lòng thấp hơn đối với các cơ sở dữ liệu chuyên sâu như Datastream/FiinPro (49,16%) có thể chỉ ra rằng các tài nguyên số phức tạp hoặc chuyên ngành vẫn chưa được tối ưu hóa về khả năng truy cập hoặc tính thân thiện với người dùng.

Chất lượng dịch vụ:

Bảng 2. Mức độ hài lòng về các dịch vụ của thư viện

Dịch vụ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Dịch vụ mượn – trả tài liệu	80%	4%	60%	11%	76,42%	2,02%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	58%	4%	48%	9%	55,90%	2,09%
Sử dụng Thư viện điện tử	0	0	63%	8%	67,68%	2,69%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	0	0	53%	7%	52,19%	2,35%
Hỏi – đáp thông tin	0	0	48%	14%	61,28%	2,36%
Tham gia các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	0	0	45%	5%	49,83%	1,68%

Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024)

Bảng 2 cho thấy mức độ hài lòng với các dịch vụ của thư viện tăng từ năm 2022 đến 2024, với tỷ lệ "rất hài lòng/hài lòng" cao nhất đạt 76,42% (dịch vụ mượn – trả tài liệu) và thấp nhất là 49,83% (tham gia các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin). Đặc biệt, mức độ không hài lòng giảm mạnh xuống dưới 3% vào năm 2024 ở hầu hết các hạng mục.

Ý nghĩa:

- Sự cải thiện này chứng minh rằng thư viện đã chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt trong các hoạt động cốt lõi như mượn – trả tài liệu và sử dụng

thư viện điện tử (67,68%). Điều này liên quan đến việc ứng dụng công nghệ thông tin như hệ thống mượn trả trực tuyến.

- Tuy nhiên, các dịch vụ bổ trợ như "tham gia các buổi trưng bày" (49,83%) vẫn có mức độ hài lòng thấp hơn, cho thấy công tác truyền thông và thu hút người dùng tham gia các hoạt động ngoại khóa của thư viện chưa thực sự hiệu quả.

Cơ sở vật chất:

Bảng 3. Mức độ hài lòng về CSVC và trang thiết bị thư viện

CSVC & trang thiết bị	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	0	0	62%	18%	72,05%	7,74%
Hệ thống wifi	0	0	62%	13%	70,71%	9,42%
Hệ thống điện, quạt, điều hòa, ...	0	0	68%	9%	79,12%	5,05%
Máy tính tra cứu	0	0	60%	7%	66,66%	2,35%
Hỏi – đáp thông tin	0	0	69%	6%	71,72%	2,02%
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	0	0	62%	18%	72,05%	7,74%

Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024)

Bảng 3 chỉ ra rằng mức độ hài lòng với cơ sở vật chất tăng mạnh từ năm 2023 đến 2024, với tỷ lệ "rất hài lòng/hài lòng" cao nhất đạt 79,12% (hệ thống điện, quạt, điều hòa) và thấp nhất là 66,66% (máy tính tra cứu). Mức độ không hài lòng cũng giảm đáng kể, đặc biệt ở hạng mục máy tính tra cứu (2,35%).

Ý nghĩa:

- Kết quả này phản ánh sự đầu tư đáng kể vào cơ sở vật chất, như hệ thống wifi, máy tính, và không gian học tập, phù hợp với tiêu chuẩn AUN-QA về cơ sở hạ tầng. Điều này góp phần tạo ra một môi trường học tập hiện đại và tiện nghi hơn.
- Tuy nhiên, mức độ hài lòng chưa đồng đều giữa các hạng mục (ví dụ: máy tính tra cứu thấp hơn hệ thống điện) cho thấy một số thiết bị công nghệ vẫn chưa được nâng cấp đồng bộ hoặc gặp vấn đề về hiệu suất.

3.3.2. Hạn chế còn tồn tại

Thái độ tinh thần phục vụ:

Bảng 4. Mức độ hài lòng của thái độ, tinh thần phục vụ

Thái độ, tinh thần phục vụ.	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Thực hiện thủ tục mượn – trả tài liệu.	76%	5%	51%	19%	74,75%	2,02%
Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng Thư viện điện tử.	0	0	54%	20%	72,39%	3,36%
Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu.	0	0	42%	8%	57,58%	2,36%
Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu.	0	0	0	0	66,66%	3,37%

Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024)

Bảng 4 cho thấy mức độ hài lòng với thái độ phục vụ tăng từ năm 2023 đến 2024, nhưng có sự giảm đáng kể từ năm 2022 (76%) xuống năm 2023 (51%) ở hạng mục "thực hiện thủ tục mượn – trả tài liệu", trước khi phục hồi lên 74,75% vào năm 2024.

Ý nghĩa:

- Sự sụt giảm từ 2022 đến 2023 có thể phản ánh những khó khăn trong quá trình chuyển đổi hoặc áp dụng hệ thống IQA mới, dẫn đến sự không nhất quán trong dịch vụ. Việc phục hồi vào năm 2024 cho thấy thư viện đã điều chỉnh và cải thiện thái độ phục vụ của nhân viên.
- Tuy nhiên, mức độ hài lòng thấp hơn ở một số hạng mục như "tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu" (57,58%) cho thấy vẫn còn khoảng cách trong việc đáp ứng kỳ vọng của người dùng về sự linh hoạt và thân thiện của nhân viên.

Tần suất sử dụng dịch vụ:

Bảng 5. Thông kê tần suất sử dụng dịch vụ

Mức độ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Thường xuyên	20	10%	24	14%	82	27,61%
Thỉnh thoảng	168	82%	133	81%	204	68,69%
Chưa từng sử dụng	17	8%	8	5%	11	3,7%
Tổng cộng	205	100%	165	100%	297	100%

Nguồn: Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (2024)

Bảng 5 cho thấy tỷ lệ "thường xuyên" tăng từ 10% (2022) lên 14% (2023) và 27,61% (2024); "chưa từng sử dụng" giảm từ 8% xuống 3,7%; nhưng "thỉnh thoảng" vẫn chiếm đa số (68,69% năm 2024).

Ý nghĩa:

- Tăng tỷ lệ "thường xuyên" phản ánh hiệu quả của cải tiến dịch vụ và cơ sở vật chất, nhưng mức 27,61% vẫn thấp, cho thấy thư viện chưa trở thành trung tâm học thuật thiết yếu.
- Tỷ lệ "thỉnh thoảng" cao (68,69%) chỉ ra rằng nhiều người dùng chưa hình thành thói quen sử dụng đều đặn do truyền thông chưa hiệu quả.

3.2.3. Kết luận

Từ 2022 đến 2023

- **Sụt giảm ở một số khía cạnh:** Mức độ hài lòng với "thực hiện thủ tục mượn – trả tài liệu" giảm đáng kể từ 76% (2022) xuống còn 51% (2023). Sự suy giảm này xuất phát từ những khó khăn trong giai đoạn chuyển đổi sang hệ thống quản lý mới. Những thay đổi này gây ra gián đoạn trong quy trình dịch vụ hoặc do đội ngũ nhân viên chưa kịp thích nghi với các phương thức vận hành mới.
- **Tác động từ nguồn lực hạn chế:** Trong giai đoạn này, thư viện có thể đối mặt với khó khăn về tài chính hoặc nhân sự, dẫn đến việc triển khai các cải tiến chưa đạt hiệu quả tối ưu. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng duy trì chất lượng dịch vụ ổn định, đặc biệt trong các hoạt động cốt lõi như mượn – trả tài liệu.

Từ 2023 đến 2024

- **Sự cải thiện mạnh mẽ:** Mức độ hài lòng tăng ở hầu hết các hạng mục, đặc biệt là cơ sở vật chất (79,12% với hệ thống điện) và dịch vụ thư viện điện tử (67,68%). Nguyên nhân có thể là:
 - **Đầu tư công nghệ:** Thư viện đã ứng dụng hệ thống mượn trả trực tuyến và nâng cấp cơ sở hạ tầng (wifi, máy tính).
 - **Đào tạo nhân viên:** Sự cải thiện thái độ phục vụ (74,75% với thủ tục mượn – trả) do các chương trình đào tạo kỹ năng và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên.
 - **Phản hồi từ người dùng:** Thư viện đã điều chỉnh, tập trung vào các điểm yếu như chất lượng dịch vụ và tài liệu điện tử.

Mức độ hài lòng thấp hơn ở các dịch vụ hỗ trợ như trưng bày tài nguyên và tần suất sử dụng thấp (27,61%) cho thấy công tác truyền thông và tiếp cận người dùng vẫn chưa hiệu quả, do thiếu chiến lược quảng bá và các hoạt động chưa đủ hấp dẫn.

Theo bài viết "Nâng cao năng lực cung ứng thông tin tại các thư viện đại học Việt Nam", nhiều thư viện đại học Việt Nam đối mặt với vấn đề tài nguyên thông tin hạn chế, cơ sở vật chất lạc hậu, và năng lực nhân viên chưa đáp ứng được nhu cầu người dùng. So với tình trạng này, thư viện HUB đã đạt được tiến bộ vượt bậc, đặc biệt trong việc phong phú hóa tài liệu (66,67% hài lòng với giáo trình) và nâng cấp cơ sở vật chất

(79,12% hài lòng với hệ thống điện). Tuy nhiên, vấn đề số hóa tài liệu và thái độ phục vụ vẫn là thách thức chung, tương tự như các thư viện khác.

So với thực trạng chung được mô tả trong bài viết, thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh (HUB) cho thấy một số điểm tương đồng và khác biệt:

- **Tương đồng:** HUB cũng đối mặt với thách thức về số hóa tài liệu (thiếu tính hệ thống, nhân viên chưa thành thạo), tài chính hạn chế, và tần suất sử dụng dịch vụ thấp (27,61% người dùng thường xuyên theo Bảng 5).
- **Khác biệt:** HUB đã có những bước tiến đáng kể trong việc cải thiện tài nguyên (66,67% hài lòng với giáo trình), dịch vụ (76,42% hài lòng với mượn – trả tài liệu), và cơ sở vật chất (79,12% hài lòng với hệ thống điện). Điều này nhờ vào việc áp dụng hệ thống IQA và tiêu chuẩn ISO 21001:2018.

Tiêu chuẩn AUN-QA 4.0 nhấn mạnh việc cải thiện cơ sở vật chất, dịch vụ thư viện điện tử, và sự hài lòng của người học. Kết quả khảo sát của HUB cho thấy thư viện đang tiến gần hơn đến các tiêu chí này, đặc biệt trong việc cập nhật tài liệu điện tử (67,68% hài lòng với thư viện điện tử) và cơ sở hạ tầng. Tuy nhiên, mức độ hài lòng chưa đồng đều và tần suất sử dụng dịch vụ thấp (27,61% thường xuyên) cho thấy vẫn còn khoảng cách so với yêu cầu của AUN về tính liên tục và hiệu quả sử dụng.

Thư viện HUB đã có những bước tiến đáng kể trong việc nâng cao chất lượng thông tin IQA, từ tài nguyên, dịch vụ đến cơ sở vật chất. Sự khác biệt giữa các năm phản ánh quá trình chuyển đổi không đồng đều, với một số thách thức như số hóa tài liệu, thái độ phục vụ, và mức độ sử dụng dịch vụ. So với các thư viện đại học Việt Nam khác, HUB đang đi đúng hướng để đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA, nhưng cần tiếp tục cải thiện để đạt được sự đồng bộ và bền vững.

3.3. Một số thách thức trong việc đáp ứng tiêu chuẩn AUN:

Thiếu nguồn lực tài chính: Khó khăn trong việc bổ sung, bảo quản tài liệu do kinh phí bị hạn chế và không có quy trình bảo trì, bảo quản hợp lý. Bên cạnh đó, việc nâng cấp cơ sở vật chất, cải tiến hệ thống quản lý, mua sắm tài liệu mới, đào tạo nhân viên cũng đòi hỏi một nguồn ngân sách đáng kể.

Vấn đề số hóa tài liệu trong hệ thống quản lý IQA: Việc xác định tài liệu số hóa dễ gặp khó khăn, thiếu tính hệ thống khoa học khi phải đổi mới với sự thay đổi nhu cầu của người dùng hay tính độc đáo của tài liệu dẫn đến tài nguyên không mang lại giá trị có ích. Ngoài ra nếu nhân viên thực hiện số hóa chưa được đào tạo bài bản, dẫn đến sai sót trong quá trình xử lý dữ liệu, đồng thời các vấn đề về thiết bị máy móc, thiết bị số hóa thường xuyên gặp sự cố, ảnh hưởng đến chất lượng, quy trình và tiến độ công việc. Khi quản lý và chia sẻ tài liệu số vấn đề về hệ thống quản lý tài liệu số chưa hoàn thiện thì việc bảo quản, cất giữ, tìm kiếm và quản lý tài liệu số chưa được thực hiện một cách hiệu quả gây khó khăn trong chia sẻ tài liệu số, người dùng khó tìm kiếm và truy cập.

Cung cấp sản phẩm, dịch vụ thông tin – thư viện:

- Về quản lý tài liệu, tài liệu bị mất hoặc hư hỏng do hành vi thiếu ý thức của một số người dùng. Đồng thời tài liệu không kịp thời được bổ sung, cập nhật để đảm bảo chất lượng và đáp ứng nhu cầu của người dùng.
- Về phục vụ người dùng: Một số người dùng mượn tài liệu quá lâu, gây ảnh hưởng xấu đến việc sử dụng tài liệu của những người khác. Do đó, thư viện có thể không có đủ tài liệu tham khảo phù hợp để đáp ứng yêu cầu của người sử dụng.

4. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý thông tin IQA

4.1. Phát triển năng lực đội ngũ quản lý thư viện

Tiêu chí này nhấn mạnh vai trò của đội ngũ quản lý thư viện trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu học thuật của giảng viên, sinh viên. Phát triển năng lực đội ngũ quản lý thư viện theo tiêu chuẩn AUN-QA đòi hỏi sự kết hợp giữa chuyên môn, kỹ năng quản lý, công nghệ và hợp tác quốc tế. Đội ngũ quản lý cần được đào tạo chuyên sâu về khoa học thông tin – thư viện, cập nhật các phương pháp quản lý hiện đại và áp dụng tiêu chuẩn quốc tế như MARC, RDA hay ISO 9001. Họ cũng phải có khả năng lãnh đạo, quản trị nhân sự, đổi mới sáng tạo và thích ứng với sự phát triển công nghệ. Việc ứng dụng công nghệ như AI, Big Data hay các phần mềm quản lý thư viện giúp tối ưu hóa dịch vụ và cải thiện trải nghiệm người dùng. Bên cạnh đó, hợp tác quốc tế và trao đổi chuyên môn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng quản lý. Cuối cùng, thư viện cần có hệ thống đánh giá năng lực đội ngũ và chương trình phát triển nghề nghiệp liên tục để đảm bảo cải tiến không ngừng, đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng khu vực và toàn cầu.

Việc áp dụng hệ thống quản lý thông tin IQA vào giáo dục đại học Việt Nam còn khá mới mẻ đối với các thư viện trường đại học trong đó có trường đại học Ngân hàng vẫn đang còn một số khó khăn. Một trong những thách thức có thể nói đến là yếu tố về con người, ta thấy rằng năng lực của nhân viên thư viện đang là một trong những trở ngại lớn trong việc phát triển thư viện hiện đại.

Để nâng cao năng lực, nhân viên thư viện cần nắm vững các kỹ năng về công nghệ thông tin như: biết sử dụng phần mềm quản lý thông tin, nắm được các quy trình xử lý và cung cấp thông tin, nắm được sự vận hành của hệ thống mạng thư viện, cách thức tiếp cận các nguồn thông tin trong nước và quốc tế, nhận thức được vị trí và vai trò của mình trong hệ thống thông tin của thư viện. Lãnh đạo thư viện cần có kế hoạch đào tạo lại, đào tạo mới, không chỉ về chuyên môn, nghiệp vụ mà còn cả về quản lý thông tin và ngoại ngữ. Đồng thời, bổ sung những viên chức trẻ có năng lực, có khả năng sáng tạo để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng. Khi nhân viên thư viện được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng chuyên môn và một thái độ hòa nhã, thân thiện họ có thể hướng dẫn người dùng hiệu quả hơn, từ đó tăng sự hài lòng và khuyến khích họ sử dụng dịch vụ thường xuyên.

4.2. Cải thiện hạ tầng thư viện và nâng cấp tài nguyên học thuật

Việc đầu tư chưa đúng mức vào thư viện không chỉ dẫn đến cơ sở vật chất lạc hậu mà còn hạn chế khả năng cung cấp chất lượng dịch vụ, gây ảnh hưởng trực tiếp đến người sử dụng. Để khắc phục tình trạng này việc xã hội hóa các hoạt động thư viện không chỉ giúp giải quyết vấn đề tài chính mà còn tạo ra một môi trường học tập và làm việc năng động, thu hút nhiều người tham gia. Các hình thức hoạt động có thể kể đến như cà phê thư viện, thư viện xanh, tủ sách chuyên ngành, thư viện tư nhân. Bên cạnh đó việc số hóa tài liệu gấp khó khăn do nhiều nguyên nhân, từ việc xác định tài liệu cần số hóa, chất lượng số hóa, đến quản lý và chia sẻ tài liệu số.

Để khắc phục những vấn đề nêu trên thì dưới đây là một số đề xuất:

Trước hết thì ban quản lý thư viện phải xây dựng chiến lược số hóa rõ ràng. Đảm bảo phải xác định mục tiêu của việc số hóa tài liệu một cách rõ ràng và cụ thể nhất và nhất quán giữa các đơn vị với nhau. Việc các định mục tiêu có thể dựa trên cái tiêu chí như: nâng cao việc sử dụng nguồn tài nguyên của thư viện, giảm chi phí lưu trữ, tăng tính bảo mật thông tin của người truy cập, cải thiện khả năng truy cập thông tin. Cụ thể hóa trong việc phân loại các nguồn tài liệu qua các tiêu chí như: loại tài liệu, độ quan trọng, tần suất sử dụng để ưu tiên số hóa những tài liệu có giá trị cao và sử dụng thường xuyên.

Đầu tư vào hệ thống quản lý tài liệu số (DMS). Để cung cấp sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện một cách hiệu quả thì cần lựa chọn đầu tư vào hệ thống phần mềm phù hợp như: hệ thống quản lý dữ liệu số (DMS).

Hệ thống này có khả năng đáp ứng nhu cầu của tổ chức, như: nhận dạng ký tự quang học (OCR), phân loại tự động, tìm kiếm nâng cao, bảo mật dữ liệu, và cho phép quản lý và theo dõi các tài liệu điện tử, cho phép người dùng truy cập, chia sẻ và kiểm soát thông tin một cách hiệu quả. Khi áp dụng hệ thống trên thì ban quản lý thư viện cũng nên lưu tâm đến vấn đề cài đặt cấu hình hệ thống DMS sao cho phù hợp với quy trình làm việc hiện tại của tổ chức và tổ chức các khóa đào tạo để giúp nhân viên làm quen và sử dụng thành thạo hệ thống DMS.

Cải thiện hạ tầng thư viện và nâng cấp tài nguyên học thuật theo tiêu chuẩn AUN-QA yêu cầu các trường đại học đảm bảo không gian học tập linh hoạt, hiện đại và ứng dụng công nghệ tiên tiến để tối ưu hóa trải nghiệm người dùng. Thư viện cần được thiết kế theo mô hình "Learning Commons" với khu vực chuyên biệt phục vụ học tập cá nhân, làm việc nhóm, nghiên cứu và thư giãn, đồng thời trang bị hệ thống RFID, QR Code, thư viện số và Wi-Fi tốc độ cao. Về tài nguyên học thuật, cần mở rộng kho dữ liệu với sách in, sách điện tử, cơ sở dữ liệu khoa học (Scopus, IEEE, Springer...) và thiết lập hệ thống đánh giá, cập nhật tài nguyên định kỳ. Bên cạnh đó, việc hỗ trợ người dùng thông qua tập huấn kỹ năng tìm kiếm, sử dụng công cụ trích dẫn, chatbot AI và tư vấn nghiên cứu giúp nâng cao hiệu quả khai thác thông tin. Những cải tiến này không chỉ giúp thư viện đáp ứng chuẩn AUN-QA mà còn nâng cao chất lượng học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong bối cảnh hội nhập giáo dục toàn cầu.

4.3. Xây dựng quy trình tự đánh giá và cải tiến liên tục phù hợp với tiêu chuẩn AUN

Với kiến trúc độc đáo và không gian yên tĩnh, thư viện của trường Đại học Ngân hàng TP.HCM là một trong những thư viện đại học chất lượng cao trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và một số ngành có liên quan khác. Sở hữu gần 80.000 tài liệu in ấn và một kho tàng số liệu khổng lồ, thư viện cung cấp nguồn tài liệu phong phú về kinh tế, tài chính, ngân hàng, phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên, giảng viên và cộng đồng.

Đặc biệt, thư viện đã ứng dụng công nghệ thông tin một cách hiệu quả, cho phép người dùng thực hiện các thao tác mượn trả, gia hạn tài liệu trực tuyến. Ngoài ra, thư viện còn cung cấp dịch vụ đọc và tải tài liệu trực tuyến thông qua cổng thông tin <http://library.hub.edu.vn>, giúp người dùng tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng và tiện lợi. Thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM không chỉ là một nơi để mượn sách, mà còn là một trung tâm thông tin, một không gian sáng tạo, góp phần vào sự phát triển của các ngành kinh tế Việt Nam.

Với nguồn tài liệu phong phú và đa dạng, cùng hệ thống dịch vụ tiện ích, thư viện trực tiếp tham gia vào quá trình giảng dạy bằng cách cung cấp tài liệu tham khảo cho giảng viên, hỗ trợ sinh viên thực hiện các bài tập lớn, đồ án, luận văn. Thư viện đã trở thành một nơi để học tập và nghiên cứu không thể thiếu của trường đại học Ngân hàng.

Việc xây dựng quy trình tự đánh giá và cải tiến liên tục theo tiêu chuẩn AUN-QA giúp thư viện nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu. Thư viện cần thiết lập bộ tiêu chí đánh giá nội bộ dựa trên AUN-QA, bao gồm hiệu quả phục vụ, chất lượng tài nguyên, hạ tầng, công nghệ và mức độ hài lòng của người dùng. Hội đồng tự đánh giá phải có sự tham gia của cán bộ thư viện, giảng viên, sinh viên và chuyên gia công nghệ, đảm bảo đánh giá khách quan. Dữ liệu đánh giá được thu thập từ khảo sát, thống kê lượt truy cập và phản hồi thực tế, kết hợp với công nghệ AI để phân tích xu hướng sử dụng. Trên cơ sở đó, thư viện xây dựng kế hoạch cải tiến với lộ trình rõ ràng, phân công trách nhiệm và cơ chế giám sát chặt chẽ. Việc áp dụng mô hình PDCA, công khai kết quả đánh giá và tổ chức đối thoại với người dùng giúp đảm bảo quá trình cải tiến diễn ra liên tục. Đồng thời, thư viện cần đào tạo đội ngũ và hợp tác với các tổ chức kiểm định để cập nhật xu hướng mới, tạo dựng văn hóa đổi mới bền vững, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ và hội nhập với chuẩn mực giáo dục quốc tế.

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và khẳng định vị thế của trường trong khu vực, Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM đã và đang triển khai đánh giá 4 chương trình đào tạo (Kế toán, Kinh tế Quốc tế, Quản trị kinh doanh và Thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng) theo tiêu chuẩn chất lượng của mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN-QA).

Quá trình đánh giá được chia thành 4 giai đoạn chính:

- Lên kế hoạch:** Trường đã xây dựng kế hoạch chi tiết, phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng thành viên tham gia.

2. **Viết báo cáo tự đánh giá:** Các nhóm chuyên môn đã tiến hành thu thập dữ liệu, phân tích và đánh giá toàn diện các khía cạnh của chương trình đào tạo.
3. **Đánh giá nội bộ:** Trường tổ chức đánh giá nội bộ để đảm bảo tính khách quan và toàn diện của báo cáo tự đánh giá.
4. **Đánh giá ngoài:** Các chuyên gia từ AUN sẽ đến trực tiếp trường để đánh giá và đưa ra kết luận cuối cùng.

Để thực hiện công việc này, nhà trường đã thành lập Hội đồng tự đánh giá, Ban Thư ký và các nhóm chuyên trách. Thành viên các nhóm đến từ nhiều đơn vị khác nhau, bao gồm các khoa có chương trình được đánh giá, Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, và các giảng viên có kinh nghiệm trong các đợt đánh giá trước đó.

Việc thực hiện đánh giá theo tiêu chuẩn AUN-QA không chỉ giúp nhà trường nâng cao chất lượng đào tạo mà còn khẳng định cam kết của trường đối với việc hội nhập quốc tế và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường lao động.

Để xuất xây dựng quá trình tự đánh giá và cải tiến liên tục như sau: Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá dựa trên các tiêu chuẩn quốc tế (AUN, ISO 9001, ISO 27001) kết hợp với đặc thù của thư viện và yêu cầu của nhà trường sẽ giúp chúng ta có một bộ tiêu chí đánh giá toàn diện, khách quan và thực tế. Thành lập nhóm đánh giá gồm các chuyên gia công nghệ thông tin, cán bộ thư viện, giảng viên và sinh viên để có cái nhìn toàn diện về hoạt động của thư viện. Sự đa dạng về thành phần và vai trò của từng thành viên sẽ giúp nhóm đánh giá nhìn nhận một cách khách quan và đưa ra những kết luận một cách chính xác, khách quan. Tiếp theo là thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn như tài liệu, khảo sát, số liệu thống kê, báo cáo bảo trì. Việc sử dụng các phần mềm chuyên dụng sẽ giúp xử lý lượng lớn dữ liệu một cách hiệu quả, đưa ra những đề xuất cải tiến phù hợp. Mục tiêu của giai đoạn phân tích và đánh giá là không chỉ xác định được những điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống thư viện mà còn tìm ra những nguyên nhân sâu xa gây ra các vấn đề. Việc so sánh kết quả với tiêu chuẩn, xác định điểm mạnh, yếu kém nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin của thư viện. Đặt mục tiêu cụ thể, phân công trách nhiệm và xây dựng lộ trình thực hiện. Việc phân công trách nhiệm cụ thể và xây dựng một lộ trình thực hiện chi tiết sẽ giúp đảm bảo kế hoạch được triển khai một cách hiệu quả và đúng tiến độ. Việc triển khai kế hoạch cải tiến là một quá trình liên tục, đòi hỏi sự linh hoạt và thích ứng. Chúng ta sẽ theo dõi sát sao tiến độ thực hiện và so sánh với kế hoạch ban đầu. Nếu phát sinh những vấn đề bất ngờ hoặc có những cơ hội mới, chúng ta sẽ kịp thời điều chỉnh kế hoạch để đảm bảo đạt được hiệu quả cao nhất. Để đảm bảo tính minh bạch và nhận được sự ủng hộ của mọi người, chúng ta sẽ tiến hành báo cáo kết quả đánh giá và cải tiến hệ thống công nghệ thông tin một cách định kỳ. Các báo cáo sẽ được trình lên ban giám hiệu và các bên liên quan, đồng thời được công khai rộng rãi để nhận được góp ý từ cộng đồng. Việc công khai kết quả không chỉ giúp tăng cường sự tin tưởng mà còn tạo điều kiện để mọi người cùng tham gia vào quá trình cải tiến.

Việc xây dựng quy trình tự đánh giá và cải tiến liên tục không chỉ giúp thư viện đáp ứng tiêu chuẩn AUN-QA mà còn tạo nền tảng vững chắc để nâng cao chất lượng dịch vụ. Để thực hiện hiệu quả, thư viện cần áp dụng các công cụ đánh giá phù hợp, ứng dụng công nghệ để tối ưu quy trình thu thập dữ liệu, tạo kênh phản hồi minh bạch và thiết lập lộ trình cải tiến rõ ràng. Một hệ thống đánh giá chất lượng linh hoạt và liên tục sẽ giúp thư viện thích nghi với xu hướng giáo dục hiện đại, nâng cao trải nghiệm người dùng và góp phần vào sự phát triển chung của nhà trường.

5. Kết luận và thảo luận mở

Để nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý thông tin IQA, thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM cần tập trung vào một số hướng cải tiến sau: (1) Đầu tư nâng cấp hệ thống phần mềm quản lý thư viện, tích hợp các tính năng thông minh để hỗ trợ quá trình tìm kiếm và truy cập thông tin. (2) Mở rộng cơ sở dữ liệu, cập nhật thường xuyên các tài liệu mới, đặc biệt là tài liệu điện tử và cơ sở dữ liệu chuyên ngành. (3) Đào tạo nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên thư viện, trang bị cho họ những kiến thức và kỹ năng cần thiết để phục vụ người dùng ngày càng tốt hơn.

5.1. Kêu gọi sự đồng hành từ các bên liên quan để nâng cao chất lượng thư viện

Việc nâng cao chất lượng hệ thống quản lý thông tin IQA của thư viện là một quá trình đòi hỏi sự chung tay của nhiều bên. Sự đồng hành của các đơn vị trong nhà trường, các cơ sở giáo dục khác, các nhà cung cấp dịch vụ thư viện, cùng với sự tham gia tích cực của đội ngũ nhân viên thư viện và đặc biệt là sinh viên, giảng viên sẽ góp phần tạo nên một hệ thống thư viện hiện đại, đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao. Để đạt được mục tiêu này, sự đồng hành của mỗi bên đóng một vai trò quan trọng: Ban giám hiệu tạo điều kiện về tài chính và chính sách; các khoa, bộ môn cung cấp thông tin về nhu cầu tài liệu; các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ về công nghệ; sinh viên, giảng viên đóng góp ý kiến và tham gia vào các hoạt động của thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ASEAN University Network – Quality Assurance. (n.d.). Guide to the AUN-QA assessment at the institutional level (Version 3.0)
2. ASEAN University Network – Quality Assurance. (n.d.). Guide to AUN-QA assessment at programme level (Version 4.0)
3. Trường Đại học Hồng Đức. (n.d.). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học
4. Hub Education. (2024, April 23). Bé mạc kiểm định và đánh giá chương trình đào tạo theo tiêu chuẩn AUN-QA
5. Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (2024, 10 24). Báo cáo kết quả khảo sát đánh giá chất lượng hoạt động Trung tâm Thông tin - Thư viện, năm học 2023-2024.

6. Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (2024, 1 10). Xác định rủi ro, cơ hội chất lượng và các biện pháp kiểm soát các quá trình HTQL chất lượng năm 2024.
7. Chi Quỳnh. (n.d.). Nâng cao nhân lực cung ứng thông tin tại các thư viện đại học Việt Nam.
8. Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (n.d.). Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.
9. Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (n.d.). Định hướng phát triển.
10. Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (2022, 03 16). Công tác chuẩn bị đánh giá chương trình đào tạo AUN-QA của Trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh.

KINH NGHIỆM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC NUỐC NGOÀI

Nguyễn Ngọc Lan Anh^{*}, Lê Bảo Trân¹, Đặng Nguyễn Thúy Vy¹ Lê Nguyễn Kim Huỳnh¹,
Phan Bảo Như¹, Nguyễn Thị Thu Trang¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050611230064@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Giới thiệu những thực tiễn tiên tiến và kinh nghiệm tiên bộ từ các thư viện đại học tiêu biểu trên thế giới, với mục tiêu đóng góp, nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại các trường đại học Việt Nam. Bằng cách tìm hiểu và phân tích sâu sắc các mô hình thư viện khác nhau, đưa ra những gợi ý cụ thể cùng các giải pháp tối ưu nhất về việc xây dựng một môi trường học tập và nghiên cứu hiệu quả, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên, giảng viên và cộng đồng nghiên cứu trong thời đại số ngày nay.

Từ khóa: Thư viện đại học; chất lượng dịch vụ thư viện; dịch vụ thông tin - thư viện; bài học kinh nghiệm.

1. Dẫn nhập

Để đáp ứng nhu cầu học tập, ngoài cơ sở vật chất và đội ngũ giảng viên là một trong những điều kiện quan trọng để phát huy chất lượng của một nền giáo dục, thì bên cạnh đó Thư viện đại học hiện đại không còn là nơi chỉ để lưu trữ tài liệu mà đã phát triển thành trung tâm học tập, nghiên cứu và sáng tạo, đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển trí thức và nâng cao chất lượng giáo dục. Ở nhiều quốc gia phát triển, thư viện đại học đã không ngừng cải tiến, áp dụng những phương pháp quản lý hiện đại và các công nghệ tiên tiến nhằm cung cấp dịch vụ tốt nhất cho người sử dụng. Những kinh nghiệm này không chỉ giúp tối ưu hóa nguồn lực sẵn có mà còn nâng cao trải nghiệm của người dùng, góp phần quan trọng vào chất lượng giáo dục và nghiên cứu của nhà trường.

Bài tham luận "Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại một số trường đại học nước ngoài" sẽ tập trung vào việc chia sẻ những bài học thành công từ các thư viện đại học hàng đầu quốc tế. Chúng ta sẽ cùng khám phá cách các thư viện này đã đổi mới và phát triển, từ việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý tài liệu và cung cấp dịch vụ, đến việc thiết kế không gian học tập sáng tạo và phát triển các mô hình dịch vụ thân thiện với người dùng. Thông qua những kinh nghiệm thực tiễn này, chúng ta có thể tìm kiếm những giải pháp mới để cải thiện dịch vụ thư viện tại các trường đại học trong nước, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người học trong thời đại công nghệ số.

Đây không chỉ là cơ hội để học hỏi từ các mô hình thành công mà còn là dịp để thảo luận, tìm ra những chiến lược phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, góp phần vào việc phát triển toàn diện giáo dục đại học tại Việt Nam.

2. Lý luận chung về chất lượng dịch vụ thư viện

2.1. Khái niệm chất lượng

Chất lượng là một khái niệm quan trọng trong nhiều lĩnh vực và thường được đo bằng mức độ đáp ứng các yêu cầu và kỳ vọng đặt ra. Chất lượng đánh giá không chỉ ở mức độ hoàn thiện của sản phẩm mà còn bao gồm sự thỏa mãn về mặt khách quan và chủ quan trên quan điểm của người tiêu dùng. Tuy nhiên chất lượng là một khái niệm đa chiều và luôn thay đổi theo thời gian tùy thuộc vào quan điểm và cách nhìn nhận khác nhau. Xuất phát từ những quan điểm khác nhau về chất lượng, có nhiều những định nghĩa liên quan đến chất lượng.

A. Feigenbaum (1991) định nghĩa chất lượng là khả năng của sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng khi được sử dụng.

Russell (1999) cho rằng chất lượng thể hiện sự nổi trội của hàng hóa hoặc dịch vụ, đồng thời đạt đến mức độ đáp ứng mọi nhu cầu và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

Theo Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng được hiểu là sự vượt qua những kỳ vọng của khách hàng.

Crosby (1979) mô tả chất lượng là mức độ phù hợp với các yêu cầu đã đặt ra.

Như vậy, các cách định nghĩa về chất lượng trên có thể khác nhau nhưng chung quy lại chất lượng là yếu tố hàng đầu trong việc đánh giá, so sánh các sản phẩm, dịch vụ và đáp ứng mức độ thỏa mãn, hài lòng của người tiêu dùng.

2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Philip Kotler và Armstrong (2001) định nghĩa dịch vụ là một hoạt động hoặc lợi ích mà doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng, mang tính chất vô hình và không tạo ra quyền sở hữu đối với bất kỳ đối tượng nào.

Như ta đã biết thì có ba lĩnh vực chính cấu tạo nên nền kinh tế quốc dân, đó là ngành nông nghiệp, công nghiệp và dịch vụ. Trong đó, dịch vụ là ngành khá đặc biệt so với hai ngành nông nghiệp và công nghiệp vì nó tạo ra hàng hóa là các sản phẩm vô hình, không hiện hữu trực tiếp. Bên cạnh đó, dịch vụ còn khác biệt hơn khi có quá trình sản xuất cùng với quá trình tiêu dùng diễn ra song song cùng lúc với nhau nhằm để thỏa mãn nhu cầu trực tiếp của khách hàng.

Pararuraman và các cộng sự (1988) định nghĩa chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa kỳ vọng của người sử dụng và trải nghiệm thực tế mà họ nhận được từ dịch vụ. Trong khi đó, Cronin và Taylor (1992) cho rằng chất lượng dịch vụ được hiểu là mức độ mà người tiêu dùng cảm nhận về chất lượng của dịch vụ được cung cấp.

Chất lượng dịch vụ là mức độ chất lượng của dịch vụ mà một doanh nghiệp, tổ chức hoặc cá nhân cung cấp cho khách hàng của mình. Nó được xem là sự cảm nhận và đánh giá của khách hàng khi và sau khi sử dụng dịch vụ. Vì lẽ đó mà chất lượng dịch vụ mang tính chủ quan, không thể tuyệt đối khi tùy vào khách hàng khác nhau sẽ có những cảm nhận và đánh giá khác nhau dù cho đang trải nghiệm cùng một mức dịch vụ như

nhau, bên cạnh đó, khi một người trải nghiệm mức dịch vụ ở hai hoặc nhiều thời điểm khác nhau cũng có thể sinh ra những cảm giác khác nhau.

2.3. Khái niệm chất lượng dịch vụ thư viện

Theo quan điểm truyền thống, thư viện thường được xem là nơi lưu trữ tài liệu với chức năng chính là cung cấp dịch vụ mượn tài liệu để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Vì vậy, chất lượng dịch vụ thư viện trong cách nhìn này thường được đánh giá dựa trên quy mô lưu trữ, số lượng tài liệu và tần suất sử dụng của độc giả (Sahu, 2007). Tuy nhiên, quá trình hiện đại hóa đã đưa các tài liệu truyền thống vào môi trường trực tuyến, tạo thành các bộ sưu tập số hóa. Điều này không chỉ giúp tối ưu hóa không gian lưu trữ vật lý mà còn thu hẹp khoảng cách địa lý giữa thư viện và người dùng. Ngày nay, độc giả có thể dễ dàng tiếp cận tài liệu thông qua các nền tảng tìm kiếm trực tuyến.

Bên cạnh đó, sự bùng nổ thông tin hiện nay đã tạo ra những khó khăn lớn cho người dùng trong việc xác định và chọn lựa những nguồn thông tin đáng tin cậy. Vì vậy, thư viện không chỉ có vai trò cung cấp tài liệu mà còn cần giúp người sử dụng khai thác và vận dụng hiệu quả nguồn thông tin.

Vì lý do đó, các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện truyền thống đã không còn đủ khả năng phản ánh đầy đủ nhu cầu của người sử dụng cũng như khả năng đáp ứng của thư viện. Theo các quan điểm hiện đại, việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện cần được thực hiện dựa trên quan điểm và trải nghiệm của người dùng.

Đã có nhiều nghiên cứu tiền hành để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện như nghiên cứu của Andaleeb và Simmonds năm 1998, Cook và Thompson năm 2000, Cook và cộng sự năm 2003, trong đó các mô hình như SERVQUAL và LibQUAL+™ đã được sử dụng rộng rãi. Trong số đó, LibQUAL+™ là một mô hình được áp dụng phổ biến nhất.

Năm 2002, Thompson và các cộng sự đã phát triển phiên bản LibQUAL+™, trong đó xác định bốn yếu tố cơ bản để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện: năng lực phục vụ, không gian thư viện, tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin. Tuy nhiên, ở các phiên bản tiếp theo, mô hình này được điều chỉnh và rút gọn còn ba yếu tố chính: năng lực phục vụ, không gian thư viện và nguồn lực thông tin. Yếu tố nguồn lực thông tin là sự tích hợp của hai yếu tố "tài nguyên thông tin" và "khả năng tiếp cận thông tin" trong phiên bản trước. Dẫu vậy, một nghiên cứu của Morales và đồng nghiệp (2011) tại Đại học Mexican cho thấy rằng hai yếu tố này có thể được tách biệt, tương tự cấu trúc gốc của phiên bản LibQUAL+™ năm 2002.

2.4. Tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ thư viện

2.4.1. Yếu tố con người trong thư viện

Đội ngũ nhân viên thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện. Yếu tố này được thể hiện qua tác phong, thái độ chuyên nghiệp, sự thân thiện, đồng cảm, và khả năng hỗ trợ hiệu quả người dùng. Trình độ chuyên môn cao, được đào tạo bài bản về nghiệp vụ, và kỹ năng giải quyết công việc một cách linh hoạt giúp nhân viên thư viện không chỉ đáp ứng tốt nhu cầu của người sử

dụng mà còn tạo dựng sự tin tưởng và hài lòng. Việc phục vụ tận tâm, sẵn sàng hỗ trợ trong quá trình tìm kiếm thông tin và sử dụng dịch vụ không chỉ nâng cao trải nghiệm của người dùng mà còn góp phần quan trọng vào việc triển khai và đánh giá hiệu quả các hoạt động thư viện một cách toàn diện và chuyên nghiệp (Diệu, 2018).

2.4.2. Tài nguyên thông tin thư viện

Một kho tàng tài liệu đa dạng từ sách in truyền thống, báo chí, tạp chí, đến các nguồn tài liệu điện tử, cơ sở dữ liệu trực tuyến, cùng với việc cập nhật thường xuyên nguồn tài liệu giúp thư viện cung cấp cho người dùng một nguồn thông tin phong phú, chính xác và đáng tin cậy. Từ các lĩnh vực đời sống, khoa học, kỹ thuật, nhân văn, xã hội đến các lĩnh vực chuyên ngành khác, thư viện đều đáp ứng đầy đủ nhu cầu tìm kiếm thông tin của mọi đối tượng, từ học sinh, sinh viên, nhà nghiên cứu đến những người yêu thích đọc sách. Đặc biệt, với sự phát triển của công nghệ thông tin, thư viện đã trở nên tiện lợi hơn bao giờ hết khi người dùng có thể truy cập vào nguồn tài liệu khổng lồ của thư viện mọi lúc mọi nơi thông qua các thiết bị di động, máy tính cá nhân (Diệu, 2018).

2.4.3. Môi trường thư viện

Một thư viện lý tưởng không chỉ là nơi lưu trữ sách mà còn là không gian sống động, truyền cảm hứng. Với không gian sạch sẽ, thoát mát, vị trí địa lý thuận tiện và thiết kế hiện đại, thư viện trở thành một địa điểm lý tưởng cho mọi lứa tuổi. Các khu vực chung tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động nhóm, không gian cộng đồng rộng rãi. Đồng thời không gian yên tĩnh, riêng tư đáp ứng nhu cầu học tập cá nhân giúp người học có thể tập trung tối đa. Hệ thống cơ sở vật chất, hạ tầng và trang thiết bị hiện đại tại thư viện, đáp ứng đầy đủ nhu cầu học tập và nghiên cứu của người dùng. Sự kết hợp hài hòa giữa các không gian, cơ sở vật chất, vị trí địa lý thuận lợi đáp ứng nhu cầu cần thiết cho người sử dụng, đã tạo nên một môi trường học tập và nghiên cứu hiệu quả, khơi gợi sự sáng tạo và đam mê cho mỗi sinh viên khi đến thư viện (Diệu, 2018).

2.4.4. Quản lý và kiểm soát dịch vụ

Một trong những tiêu chí khác để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện là yếu tố quản lý và kiểm soát dịch vụ. Trong đó bao gồm thường xuyên tổ chức các lớp hướng dẫn sử dụng dịch vụ, tìm kiếm thông tin và định hướng thông tin phù hợp với nhu cầu của bạn đọc. Những lớp học này giúp người dùng, đặc biệt là những người mới, dễ dàng làm quen với cách sử dụng thư viện một cách hiệu quả. Độ tin cậy trong các dịch vụ, như giao nhận tài liệu đúng hẹn hay thời gian mở cửa đúng quy định, mang lại sự an tâm. Hệ thống tra cứu tin được bố trí thuận tiện, cùng giao diện website thân thiện, hỗ trợ tìm kiếm trực tuyến hiệu quả. Thư viện thường xuyên thông báo tài liệu mới, giúp bạn đọc cập nhật thông tin. Dịch vụ mượn/trả và giữ tài liệu được quản lý minh bạch, đồng thời đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân. Giờ mở cửa linh hoạt đáp ứng tốt nhu cầu người dùng (Diệu, 2018).

2.4.5. Sự hài lòng

Để đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin của thư viện, các tiêu chí cốt lõi được xác định dựa trên mức độ hài lòng của người dùng. Điều này thể hiện qua sự tận tâm và

chất lượng phục vụ của nhân viên thư viện, cùng với khả năng đáp ứng đầy đủ các tài liệu và thông tin hữu ích, có giá trị đối với người sử dụng. Thư viện cần hỗ trợ người dùng tiết kiệm thời gian trong quá trình tìm kiếm tài liệu, đảm bảo không gây ảnh hưởng đến tiến độ công việc hoặc nghiên cứu của họ. Đồng thời, việc cung cấp các dịch vụ tiện ích và hướng dẫn kỹ năng thông tin cần thiết giúp người dùng đạt hiệu quả cao trong học tập và công việc. Ngoài ra, môi trường thư viện cần được thiết kế để hỗ trợ tối ưu cho việc học tập, nghiên cứu và trao đổi tri thức. Sự kết hợp của những yếu tố này sẽ góp phần nâng cao mức độ hài lòng của người dùng đối với chất lượng dịch vụ thông tin tại thư viện đại học.

3. Bài học kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại một số trường đại học nước ngoài và thực tế tại Việt Nam

3.1. Nâng cao năng lực và vai trò của đội ngũ nhân sự thư viện

Nghiên cứu tại các thư viện đại học ở Tây Nam Nigeria cho thấy chương trình đào tạo nhân sự tập trung vào tư duy phản biện, kỹ năng lãnh đạo, làm việc nhóm, và giao tiếp, mang lại kết quả tích cực ở cấp tổ chức. Đào tạo và phát triển nhân sự có mối quan hệ với hiệu suất làm việc, với việc tăng cường đào tạo đã giúp tăng 44,7% hiệu suất làm việc tại các thư viện (Godwin & cộng sự, 2020). Hiện nay, các trường đào tạo nhân sự thư viện không chỉ đáp ứng nhu cầu của thư viện truyền thống mà còn mở rộng đào tạo cán bộ thông tin cho các cơ quan giáo dục và thương mại. Trọng tâm ngày nay là phát triển đội ngũ chuyên gia thông tin, cán bộ tư vấn với tư duy chuyên nghiệp, kỹ năng kỹ thuật phù hợp, đam mê công việc, và sẵn sàng đầu tư thời gian, tài chính để nâng cao năng lực chuyên môn. (Lượng & Khánh, 2010). Trong tất cả các yếu tố góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý và sử dụng thông tin thư viện thì Yếu tố con người đóng vai trò quyết định trong nâng cao chất lượng và hiệu quả quản lý, sử dụng thông tin thư viện. Đội ngũ nhân sự là “linh hồn” của hoạt động thư viện, chịu trách nhiệm điều hành, tổ chức và trực tiếp đáp ứng nhu cầu người dùng (Minh, n.d.). Vì vậy, việc nâng cao trình độ, kỹ năng của đội ngũ nhân sự là điều quan trọng và cần thiết để họ hỗ trợ người sử dụng dịch vụ tìm tư liệu nghiên cứu, cung cấp đầy đủ thông tin để họ luôn hào hứng, hứng thú với công việc nghiên cứu.

Tại Mỹ, Hiệp hội Thư viện Mỹ (ALA) triển khai nhiều chương trình đào tạo và cấp chứng nhận nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn cho nhân viên thư viện. Nổi bật là chương trình cấp chứng nhận Nhân viên Hỗ trợ Thư viện (LSSC) với các buổi hội thảo và thuyết trình được ghi hình lại và chia sẻ công khai trên YouTube để tất cả mọi người có thể truy cập và học tập. Dự án Học trực tuyến của ALA cung cấp các khóa học từ cơ bản đến nâng cao, giúp nhân viên thư viện nâng cao kỹ năng công nghệ và cải thiện dịch vụ. Ngoài ra, WebJunction của Trung tâm Thư viện Máy vi tính trực tuyến (OCLC) hỗ trợ học trực tuyến về phần mềm thư viện, dịch vụ người dùng và quản lý tài nguyên thông tin. Những chương trình này không chỉ nâng cao kỹ năng cá nhân mà còn góp phần phát triển môi trường thư viện hiện đại và đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của cộng đồng (American Library Association, n.d.).

3.2. Phát triển tài nguyên thông tin

Mô hình thư viện số dùng chung là xu hướng toàn cầu trong bối cảnh công nghệ và cách mạng công nghiệp 4.0, giúp liên kết dữ liệu rời rạc thành một hệ thống thống nhất, tối ưu hóa tài nguyên thông tin, mở rộng khả năng truy cập, tiết kiệm chi phí và nâng cao vị thế thư viện. Mô hình này còn hỗ trợ kiểm định chất lượng đại học, chuẩn hóa hoạt động thư viện và phát triển chuyên môn cán bộ qua chia sẻ kinh nghiệm và hợp tác quốc tế (Nhung, 2024). Giải pháp này đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin và khai thác hiệu quả nguồn lực. Một ví dụ tiêu biểu là Swisscovery, nền tảng tìm kiếm và truy cập tài nguyên của các thư viện khoa học và học thuật tại Thụy Sĩ. Swisscovery tổng hợp hơn 30 triệu cuốn sách, tạp chí và cũng như hơn 3 tỷ bài báo điện tử từ khoảng 500 thư viện, tất cả chia sẻ một hạ tầng kỹ thuật và mục lục thư viện (Hofmann & Neubold, 2020). Swisscovery sử dụng Ex Libris Alma, một giải pháp quản lý thư viện đám mây, và Ex Libris Primo, giúp người dùng tìm kiếm tài liệu từ các thư viện thành viên qua giao diện duy nhất. Alma và Primo Analytics cung cấp các số liệu thống kê và báo cáo có thể tùy chỉnh để tối ưu hóa dịch vụ thư viện (Wittwer & Barbara, 2021).

Dịch vụ thông tin thư viện tại Thư viện Trường Cao đẳng Camosun, Canada, được thiết kế nhằm tối ưu hóa việc đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng. Các dịch vụ tại đây được cá nhân hóa dựa trên yêu cầu cụ thể của từng sinh viên. Thư viện thu thập dữ liệu từ người dùng thông qua các hoạt động như dịch vụ tham khảo, thống kê tần suất sử dụng, loại hình, chủ đề,... và xây dựng Hồ sơ người dùng với các thông tin liên quan đến quốc gia, dân tộc, văn hóa, giới tính, thói quen, sở thích, v.v. (Ngọc & cộng sự, 2022).

Thư viện cung cấp hướng dẫn và tài liệu học tập phù hợp với tiến độ và nhu cầu cá nhân của sinh viên, thông qua các hình thức như tài liệu tại chỗ, trực tuyến và liên kết. Hiệu quả của dịch vụ cũng được đánh giá định kỳ. Đặc biệt, tất cả các dịch vụ đều được cung cấp dưới cả dạng trực tiếp và trực tuyến trên nền tảng công nghệ tiên tiến, với sự hỗ trợ của đội ngũ nhân sự chất lượng cao (Ngọc & cộng sự, 2022). Với không gian hiện đại và dịch vụ cá nhân hóa, Thư viện Camosun luôn nhận được sự hài lòng cao từ người sử dụng.

Để giảm trùng lặp tài liệu và thiết lập tiêu chuẩn chung cho việc số hóa, từ kinh nghiệm quốc tế, việc số hóa thường được quản lý bởi một đầu mối duy nhất. Đầu mối này nhận kinh phí từ Nhà nước, cá nhân, tổ chức, và phối hợp các hoạt động số hóa giữa các thư viện (Minh, 2021). Một số trung tâm số hóa lớn trên thế giới bao gồm Trung tâm Số hóa Munich (Đức), Thư viện Công cộng Kỹ thuật số Hoa Kỳ (DPLA) hợp tác với các thư viện như Đại học Chicago, Đại học Illinois tại Urbana-Champaign (UIUC), và Google Books, cùng các đối tác nổi bật như Thư viện Đại học Harvard, Thư viện Đại học Michigan, Thư viện Bodleian của Đại học Oxford, và Thư viện Đại học Stanford.

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy xây dựng thư viện số dùng chung và hiện đại hóa dịch vụ thông tin là xu hướng tất yếu trong thời đại công nghệ 4.0. Mô hình như Swisscovery hay Thư viện Camosun đã chứng minh hiệu quả của việc liên kết tài

nguyên, tối ưu hóa dịch vụ, và cá nhân hóa trải nghiệm người dùng. Đây là bài học quý giá để các thư viện đại học Việt Nam nâng cao chất lượng tài nguyên, thúc đẩy hợp tác, và tối ưu hóa nguồn lực.

3.3. Xây dựng môi trường thư viện hiện đại, thân thiện

Đại học Stanford, một trong những trường hàng đầu thế giới, nổi bật với hệ thống thư viện rộng lớn chứa hàng triệu tài liệu in và số hóa. Thư viện cung cấp không gian học tập đa dạng, từ khu vực yên tĩnh đến không gian làm việc sôi động, cùng các thiết bị công nghệ hiện đại như máy tính, máy in, máy quét và phần mềm hỗ trợ có thể dễ dàng tìm kiếm và truy cập thông tin cần thiết để phục vụ cho học tập, nghiên cứu của sinh viên (Stanford University, n.d.).

Thư viện ở Sydney nổi bật với thiết kế không gian mở, thoáng đãng, tận dụng ánh sáng tự nhiên và cây xanh, mang lại sự thoải mái cho người dùng. Điển hình như Thư viện Thành phố Sydney và Thư viện Bang New South Wales, các thư viện này không chỉ có các kệ sách mà còn tích hợp khu làm việc nhóm, phòng hội thảo, khu triển lãm và các không gian công cộng khác để phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu và thư giãn của cư dân thành phố. Các thư viện này cũng được trang bị đầy đủ các tiện ích hiện đại, bao gồm khu máy tính kết nối Internet, phòng học riêng, và thiết bị công nghệ cao hỗ trợ nghiên cứu, sáng tạo.

Thư viện Đại học Quốc gia Singapore (NUS) và Đại học Công nghệ Nanyang (NTU) nổi bật với việc kết hợp không gian xanh vào thiết kế, tạo cảm hứng sáng tạo và giảm căng thẳng cho người dùng. Thư viện NUS hiện đại, tích hợp cây xanh tự nhiên trong tòa nhà và mở cửa 24/24 trong mùa thi, hỗ trợ sinh viên hiệu quả. Thư viện NTU có “Không gian xanh” với cây cối và cảnh quan tự nhiên bao phủ, khuyến khích kết nối giữa nghiên cứu và bảo vệ môi trường, đồng thời nuôi dưỡng ý tưởng sáng tạo (Sơn & cộng sự, 2019).

Các thư viện của Stanford, Sydney, NUS và NTU không chỉ là nơi lưu trữ tài liệu mà còn là không gian học tập sáng tạo, hiện đại, kết hợp công nghệ tiên tiến, không gian mở, ánh sáng tự nhiên và cây xanh. Điều này giúp sinh viên nghiên cứu hiệu quả, giảm căng thẳng và khuyến khích sáng tạo. Môi trường thư viện mới không chỉ thúc đẩy nghiên cứu mà còn phát triển văn hóa cộng đồng, kết nối xã hội và hòa nhập giữa các nền văn hóa, từ đó thay đổi tích cực hành vi đọc sách của người dùng (Thúy, 2012).

3.4. Cải tiến quy trình quản lý và đảm bảo kiểm soát chất lượng dịch vụ

Thư viện của NUS và NTU đều áp dụng mô hình đa điểm, gồm thư viện trung tâm và các chi nhánh tại các cơ sở đào tạo, cung cấp dịch vụ thư viện đa dạng và hiệu quả cho sinh viên và giảng viên. Các dịch vụ bao gồm cả truyền thống (đặt chỗ, mượn, trả sách, photocopy, báo mất đồ,...) và hiện đại (tư vấn qua điện thoại, tin nhắn hay email và tìm kiếm tài liệu chuyên sâu). Đặc biệt, các thư viện này chú trọng phát triển dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu học thuật như tổ chức hội thảo, cung cấp công cụ nghiên cứu, và hướng dẫn viết báo cáo. Các dịch vụ bổ sung như dịch tài liệu và tài liệu ngoài thư viện cũng được cung cấp. Việc tích hợp công nghệ thông tin giúp người dùng tương tác nhanh

chóng và tiện lợi, đồng thời thúc đẩy nghiên cứu và giáo dục trong bối cảnh công nghệ 4.0, gia tăng công bố khoa học và xếp hạng đại học (Sơn & cộng sự, 2019).

Bảng 1. So sánh các mô hình thư viện quốc tế: Stanford, NUS, NTU và Swisscovery

Tiêu chí	Thư viện Stanford	Thư viện NUS	Thư viện NTU	Thư viện Swisscovery
Mô hình thư viện	Hệ thống thư viện rộng lớn, chứa hàng triệu tài liệu in và số hóa.	Mô hình đa điểm, gồm thư viện trung tâm và các chi nhánh.	Mô hình đa điểm, gồm thư viện trung tâm và các chi nhánh.	Nền tảng tìm kiếm và truy cập tài nguyên tập trung cho khoảng 500 thư viện.
Ưu điểm	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện lớn với hàng triệu tài liệu in và số hóa. - Không gian học tập đa dạng: yên tĩnh, làm việc nhóm, sáng tạo. - Trang bị công nghệ hiện đại: máy tính, máy in, máy quét, phần mềm nghiên cứu. - Hỗ trợ tìm kiếm, truy cập tài liệu hiệu quả cho học tập và nghiên cứu. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hạ tầng tiên tiến: One Search/ Discovery giúp tra cứu nhanh. - Không gian linh hoạt: Tự học, họp nhóm, đa phương tiện, nghiên cứu. - RFID quản lý tài liệu, hỗ trợ mượn trả sách tự động. - Công nghệ hiện đại: Máy in 3D, mô phỏng ảo nâng cao trải nghiệm. - Hỗ trợ học thuật: Seminar, hướng dẫn nghiên cứu, chống đạo văn, viết bài khoa học. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện Lee Wee Nam 15.200m², 2000 chỗ ngồi, không gian hiện đại. - Trang bị đặc biệt: Phòng chiếu, khu sáng tạo, phòng nhóm, tự học 24/24. - RFID quản lý tài liệu, hỗ trợ mượn trả sách tự động. - Tài nguyên số mạnh, dễ dàng tiếp cận tài liệu học thuật chất lượng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện số hóa kết nối 500 thư viện khoa học tại Thụy Sĩ. - Tài nguyên phong phú: 30 triệu sách, 3 tỷ bài báo điện tử. - Quản lý thông minh: Ex Libris Alma (đám mây), Ex Libris Primo (tìm kiếm). - Phân tích dữ liệu: Primo Analytics tối ưu dịch vụ, cá nhân hóa trải nghiệm.
Nhược điểm	Chi phí vận hành cao do đầu tư vào cơ sở hạ tầng, công nghệ và tài nguyên nghiên cứu.	<ul style="list-style-type: none"> Cần cải thiện tốc độ truy cập tài liệu do hệ thống phục vụ nhiều người dùng cùng lúc, đôi khi gây chậm trễ. - Chi phí đầu tư công nghệ cao, đặc biệt là các hệ thống RFID, phần mềm quản lý tài liệu số và bảo trì cơ sở hạ tầng. - Quá trình chuyển đổi sang thư viện số đòi hỏi thời gian và công tác đào tạo cho cả nhân viên và người dùng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí đầu tư, chưa hoàn thiện việc triển khai hệ thống. Một số công nghệ quản lý dữ liệu và tìm kiếm vẫn đang trong quá trình tối ưu hóa. - Số lượng tài liệu in hạn chế. - Các hệ thống RFID có chi phí triển khai cao, đòi hỏi đầu tư vào hạ tầng và phần mềm. 	Phụ thuộc vào nền tảng số và vào sự hợp tác giữa các thư viện thành viên, không có trải nghiệm thư viện vật lý, cần cơ sở hạ tầng mạnh.

Thư viện Đại học Newcastle (Anh) đã ứng dụng công nghệ hiện đại để nâng cao chất lượng dịch vụ. Hệ thống mượn trả tự động giúp người dùng thao tác nhanh chóng, tiện lợi. Thư viện cung cấp dịch vụ thông báo qua email hoặc SMS về tình trạng mượn sách và cho phép đặt trước sách đang mượn. Đặc biệt, mô hình liên lạc viên theo chủ đề giúp người dùng được tư vấn trực tiếp bởi chuyên gia thư viện. Ngoài ra, các dịch vụ hỗ trợ từ xa như mượn tài liệu tận nơi, scan tài liệu, và mượn liên thư viện cũng tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng. Các dịch vụ này đáp ứng hiệu quả nhu cầu ngày càng cao của người dùng thông tin, hỗ trợ hoạt động nghiên cứu, giảng dạy và học tập (Thùy & Hà, 2017).

Thư viện Camosun tại Canada nổi tiếng là một địa chỉ tin cậy dành cho sinh viên và giảng viên nhờ vào chất lượng dịch vụ xuất sắc. Các dịch vụ của thư viện được cung cấp dưới cả hai hình thức trực tiếp và trực tuyến, dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại. Bằng cách kết hợp linh hoạt giữa các dịch vụ truyền thống và kỹ thuật số, thư viện đáp ứng hiệu quả nhu cầu của không chỉ sinh viên, giảng viên mà còn cả cộng đồng. Từ việc hỗ trợ trực tiếp tại chỗ cho đến dịch vụ tham khảo trực tuyến "Chat reference," thư viện luôn sẵn sàng hỗ trợ người dùng tìm kiếm thông tin và giải đáp các câu hỏi, ngoại trừ ngày Chủ nhật. Ngoài ra, thư viện còn trang bị các tiện ích như máy tính, máy in, cùng với sự hỗ trợ nhiệt tình từ đội ngũ nhân viên, giúp nâng cao hiệu quả học tập và nghiên

cứu. Với những dịch vụ mang tính cá nhân hóa, thư viện luôn được người dùng đánh giá cao (Ngọc & cộng sự, 2022).

Bảng 2. Thông kê nguồn lực của thư viện NUS và NTU năm 2016-2017

	NỘI DUNG	THƯ VIỆN	
		NUS	NTU
1	Xếp hạng thế giới 2024(Bảng QS)	8	15
2	Cơ sở dữ liệu	327	238
3	Lượt đến thư viện	2.500.000	1.600.000
4	Lượt tìm kiếm	1.450.000	153.000.000
5	Truy cập/tài liệu số	10.000.000	8.000.000
6	Lượt mượn	256.000	203.000
7	Công cụ tìm tin (Discovery)	Summon	Ebsco
8	Phần mềm thư viện số nội sinh	Dspace	Dspace
9	Quản lý tài liệu RFID	100%	100%

Nguồn: Dữ liệu tác giả tổng hợp từ NUS, NTU và QS World University Rankings

Các trường đại học hàng đầu thế giới như NUS, NTU, Newcastle và Camosun đều đã xây dựng và triển khai các hệ thống thư viện hiện đại, đáp ứng linh hoạt và hiệu quả nhu cầu đa dạng của sinh viên, giảng viên và cộng đồng nghiên cứu. Các thư viện này không chỉ là nơi lưu trữ sách báo mà còn là trung tâm cung cấp thông tin, hỗ trợ học tập, nghiên cứu và là cầu nối quan trọng kết nối cộng đồng học thuật.

3.5. Khảo sát chất lượng dịch vụ thư viện tại các trường đại học Việt Nam

Trong năm 2023, Trường Đại học Luật Hà Nội và Trường Đại học Cần Thơ đã khảo sát chất lượng dịch vụ thư viện, ghi nhận nhiều phản hồi tích cực. Tại Trường Đại học Luật Hà Nội, 91,4% sinh viên hài lòng với số lượng tài liệu, 96,2% đánh giá cao chất lượng và 89,3% đồng tình với mức độ đáp ứng. Các sản phẩm thông tin như công thông tin thư viện, mục lục điện tử và bản tin pháp luật đạt tỷ lệ hài lòng lên đến 99,6%. Dịch vụ đọc tại chỗ và mượn tài liệu về nhà cũng được đánh giá cao. Tại Trường Đại học Cần Thơ, 74% sinh viên thường xuyên sử dụng tài liệu điện tử với phản hồi tích cực. Không gian học tập được đánh giá rộng rãi, yên tĩnh, với 74,6% hài lòng, trong đó 26,2% rất hài lòng. Quy trình mượn – trả sách cũng nhận được 80% ý kiến tích cực.

Bên cạnh đó, khảo sát cũng chỉ ra một số hạn chế. Tại Trường Đại học Luật Hà Nội, 17,4% sinh viên chưa hài lòng về WiFi yếu, không ổn định; khoảng từ 7,6-10% không hài lòng về mức độ cập nhật, đáp ứng của các tài liệu số. Tại Trường Đại học Cần Thơ, các ý kiến liên quan đến dịch vụ thư viện có 23,6% sinh viên góp ý về việc nâng cấp WiFi, 18% ý kiến đề nghị kéo dài thời gian mở cửa, bổ sung khu vực thư giãn và tăng chỗ ngồi trong mùa thi. Ngoài ra, 41 ý kiến góp ý đề nghị bổ sung cho phong phú nguồn tài liệu. Đặc biệt, 29 ý kiến phản ánh về thái độ phục vụ của nhân viên bảo vệ và một số viên chức thư viện, cần được cải thiện để nâng cao chất lượng phục vụ.

Những phản hồi này cho thấy, mặc dù thư viện hai trường đã đáp ứng tốt nhu cầu chung, vẫn còn nhiều điểm cần cải thiện để nâng cao trải nghiệm người dùng.

4. Bài học rút ra cho Việt Nam

4.1. Nâng cao năng lực và vai trò của đội ngũ nhân sự thư viện

Đội ngũ nhân sự thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu nghiên cứu và giáo dục toàn cầu. Tại Việt Nam, Trung tâm Thông tin – Thư viện ĐHQGHN đã phát triển thư viện số, tài liệu điện tử và cải tiến phương thức phục vụ để thích ứng với thời đại số, đòi hỏi nâng cao chuyên môn và ứng dụng công nghệ thông tin và tạo môi trường thông tin hiện đại (Minh, n.d). Trường Đại học Tôn Đức Thắng cũng chú trọng phát triển đội ngũ nhân sự thư viện trong bối cảnh chuyển đổi số, hợp tác với Vụ Thư viện để xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, đồng thời tổ chức các chương trình nghiên cứu, cập nhật tài liệu số và hội thảo chuyên sâu (Đại học Tôn Đức Thắng, 2024). Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội tổ chức đào tạo chuyên sâu về quản lý tài nguyên số như ILMS và DSpace (Tân, 2015), cũng như các lớp bồi dưỡng kỹ năng đọc, xử lý thông tin, và quản lý thư viện hiện đại (Xuyên, 2024). Thư viện Trường Đại học Mở Hà Nội cũng tổ chức các buổi tập huấn để nâng cao khả năng quản lý và khai thác bộ sưu tập số, hỗ trợ sinh viên và giảng viên trong học tập và nghiên cứu (Trường ĐH Mở Hà Nội, 2024).

Dù đã có nhiều nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, nhưng vẫn tồn tại một số vấn đề cần khắc phục. Nhân viên thư viện tại các trường đại học còn hạn chế về kỹ năng ngoại ngữ và tin học, dẫn đến khó khăn trong việc sử dụng các phần mềm cũng như khai thác tài nguyên quốc tế (Chi, n.d). Ngoài ra, kỹ năng mềm của nhân viên chưa được quan tâm đúng mức, cơ sở dữ liệu và thông tin chưa đáp ứng đủ nhu cầu, cùng với môi trường làm việc chưa thực sự tối ưu, làm ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ.

Tại Thư viện Đại học Quốc gia TP.HCM, mặc dù đã triển khai các phần mềm quản lý như DSpace và ILMS, nhưng vẫn gặp trở ngại trong việc tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu một cách thường xuyên. Các khóa học này thường được tổ chức theo định kỳ, thiếu tính liên tục và cập nhật, khiến nhân viên khó bắt kịp với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ (Tân, 2015).

Để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện, các cơ sở đào tạo cần xây dựng chương trình chuyên biệt về lưu trữ điện tử và quản lý tài liệu kỹ thuật số. Chương trình này nên bao gồm các nội dung về trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, hệ thống quản lý tài liệu (DMS), và điện toán đám mây, giúp cán bộ thư viện nắm bắt và áp dụng công nghệ vào công việc hiệu quả. Bên cạnh đó, các môn học bắt buộc như tìm kiếm và truy cập thông tin, dịch vụ thông tin, và tiếng Anh cần được bổ sung vào chương trình đào tạo ngành thông tin - thư viện, với tiêu chuẩn quốc tế để phù hợp với yêu cầu nghề nghiệp toàn cầu (Hưởng, 2024). Đồng thời, Vụ trưởng Vụ Thư viện (Bộ VHTTDL) cũng đề xuất tăng cường tổ chức các hội nghị, khóa tập huấn và chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ để trang bị cho cán bộ thư viện kiến thức về dữ liệu, công nghệ, giao tiếp, kỹ năng số và dịch vụ số (Toán, 2024). Các cán bộ thư viện cũng cần phải nỗ lực hơn nữa, không ngừng học tập, nâng cao trình độ quản lý, chuyên môn, ngoại ngữ, tin học để đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ của thời đại mới.

4.2. Phát triển tài nguyên thông tin thư viện

Mô hình thư viện số (TVS) dùng chung tại Việt Nam bắt đầu từ năm 2017. Đến tháng 10/2021, Trung tâm Tri thức Số Dùng Chung đã được thành lập với 7 thư viện thành viên và 150.000 biểu ghi thư mục. Đến ngày 29/4/2023, số thành viên tăng lên 31 trường đại học với 535.411 biểu ghi thư mục (Nhung, 2023). Thư viện Đại học Văn Hiến cũng cải thiện chất lượng dịch vụ nhờ hệ thống E-procurement, tối ưu hóa mua sắm tài liệu và giảm chi phí (Borkowski & cộng sự, 2021). Tuy nhiên, nhiều trường đại học vẫn chưa triển khai hiệu quả việc thu thập và sử dụng dữ liệu người dùng để cá nhân hóa dịch vụ, do thiếu công cụ, kỹ năng chuyên môn và nguồn kinh phí đầu tư (Nhung, 2023).

Một số trường đại học lớn đã áp dụng các thành phần tương tự hoặc liên quan trong hạ tầng công nghệ của Swisscovery, đặc biệt là các nền tảng quản lý thư viện hiện đại như Ex Libris Alma và Ex Libris Primo. Tuy nhiên, việc triển khai hệ thống liên kết đa thư viện trên quy mô toàn quốc vẫn còn hạn chế do yêu cầu đầu tư đáng kể, đặc biệt là đối với hạ tầng đám mây và duy trì hệ thống (Wittwer & Barbara, 2021). Xây dựng mô hình Thư viện số Đại học (TVSDH) dùng chung đòi hỏi chi phí cao cho công nghệ, phần mềm và quản trị, trong khi nguồn lực tài chính hiện nay còn hạn chế và cơ chế hợp tác tài chính chưa rõ ràng. Các thư viện đại học Việt Nam cũng chưa có hệ thống thư viện liên kết toàn quốc như Swisscovery, do tài nguyên thông tin không đồng đều, với các thư viện lớn sở hữu nhiều tài nguyên nhưng chưa sẵn sàng hợp tác chia sẻ gây khó khăn cho các đơn vị nhỏ trong việc khai thác. Hạ tầng công nghệ là yếu tố then chốt trong xây dựng TVSDH dùng chung, giúp cá nhân hóa tài liệu theo nhu cầu sinh viên và đảm bảo khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu. Hiện tại, nhiều thư viện đại học tại Việt Nam sử dụng các phần mềm quản trị khác nhau, từ Aleph, Koha đến các phần mềm không đạt chuẩn, làm giảm khả năng liên thông và tích hợp tài nguyên thông tin (Nhung, 2023).

Nhằm khắc phục các hạn chế trước hết từ vấn đề kinh phí Bộ Giáo dục và Đào tạo có thể chỉ đạo các trường đại học phân bổ một phần ngân sách để xây dựng mô hình TVSDH dùng chung để đảm bảo nguồn tài chính cho việc triển khai. Đồng thời, cần thiết lập một chính sách tài chính minh bạch, trong đó các thành viên tham gia đóng góp phù hợp. Ngoài ra, việc huy động tài trợ từ các doanh nghiệp và dự án hỗ trợ cũng là một hướng đi quan trọng để thúc đẩy phát triển mô hình này. Cần tăng cường hợp tác giữa các trường đại học, trong đó các thư viện số lớn đóng vai trò tiên phong trong việc xây dựng và chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin số với các đơn vị nhỏ hơn. Điều này sẽ giúp hình thành một nguồn lực chung mạnh mẽ, thúc đẩy sự liên kết, hợp tác và tạo nền tảng vững chắc cho việc xây dựng một mô hình Thư viện số đại học dùng chung hiệu quả và bền vững. Đồng thời, để cải thiện hạ tầng công nghệ, các trường đại học cần đặt ra các chính sách ưu tiên cho việc nâng cấp cơ sở hạ tầng. Các thư viện đại học cũng nên phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau trong việc phát triển hạ tầng công nghệ, đồng thời chia sẻ kinh nghiệm, hướng dẫn và hỗ trợ việc triển khai phần mềm kết nối (Nhung, 2023).

Các trường đại học tại Việt Nam, như Đại học Cần Thơ, ĐHQG Hà Nội và Đại học Đà Nẵng, đã chủ động số hóa tài liệu. Tuy nhiên, việc số hóa hiện nay vẫn gặp nhiều

vấn đề do thiếu sự liên kết và đồng bộ giữa các đơn vị, dẫn đến trùng lặp tài liệu và lãng phí nguồn lực. Một số thư viện đầu tư vào thiết bị hiện đại nhưng không đưa vào sử dụng hiệu quả (Minh, 2021). Nhằm nâng cao hiệu quả số hóa tài liệu thư viện tại Việt Nam và khắc phục tình trạng thiếu đồng bộ có thể học hỏi từ kinh nghiệm quốc tế thành lập một đơn vị đầu mối có trách nhiệm quản lý và điều phối toàn bộ quá trình số hóa. Đơn vị này nên đảm nhận vai trò xây dựng chiến lược, phân bổ kinh phí, giám sát thực hiện và đảm bảo các thư viện tuân thủ tiêu chuẩn chung về số hóa (Minh, 2021). Học hỏi từ các mô hình thành công như DPLA hay Google Books, các thư viện tại Việt Nam cần liên kết chặt chẽ hơn trong việc chia sẻ tài nguyên và phối hợp triển khai các dự án số hóa. Điều này không chỉ tối ưu hóa nguồn lực mà còn mở rộng khả năng tiếp cận tài liệu cho người dùng.

4.3. Tạo môi trường thư viện hiện đại, thân thiện

Trong những năm gần đây, các thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam đã đạt được nhiều tiến bộ nhờ ứng dụng công nghệ thông tin và nâng cao chất lượng dịch vụ, không gian thư viện được cải tạo thành các khu vực học tập hiện đại, tiện nghi, các dịch vụ hỗ trợ như hướng dẫn tìm kiếm thông tin cũng được cải thiện (Nguyễn, 2022). Tuy nhiên, việc nâng cấp này chỉ đang hiệu quả ở một số trường đại học phô biến như Trường Đại học Tôn Đức Thắng do sự đầu tư của nhà trường đã có những hỗ trợ tài chính và kỹ thuật cho việc hiện đại hóa cơ sở vật chất và cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện. Bên cạnh đó vẫn còn một số trường đang trong giai đoạn hoàn thiện do thiếu một vài yếu tố chưa đáp ứng đủ các thiết bị hiện đại, các dịch vụ cho sinh viên của trường và không gian thư viện chưa được cải thiện (Hà, 2023).

Vậy nên, những cải tiến trong môi trường thư viện không chỉ nâng cao chất lượng phục vụ mà còn hỗ trợ phát triển toàn diện khả năng học tập của sinh viên. Việc thiết kế các thư viện trường học theo hướng tạo ra không gian thư giãn, thân thiện và thuận tiện cho người dùng sẽ giúp cải thiện trải nghiệm của họ. Cũng giống ở các trường đại học như Sydney hay Stanford, các thư viện có thể kết hợp việc đọc sách với các hoạt động cộng đồng như triển lãm, hội thảo, hoặc tổ chức các buổi trò chuyện về sách để tạo không gian giao lưu và học hỏi cùng với đó việc tổ chức các khóa học về công cụ số hóa để nâng cao kỹ năng nghiên cứu của sinh viên (Vinh, 2023). Bên cạnh việc áp dụng những cải tiến từ thư viện Sydney và Stanford thì các tòa nhà thư viện ở các trường đại học Việt Nam nên được thiết kế độc lập dành riêng cho thư viện phân thành ba phần lớp: lớp tổ chức dịch vụ, lớp phòng đọc thư viện và các lớp phòng học với trang thiết bị thông minh. Điều này không chỉ giúp sinh viên cảm thấy thoải mái khi ở thư viện mà còn phát triển kỹ năng cá nhân và tăng cường khả năng nghiên cứu và phân tích dữ liệu (Tuyết, 2022).

4.4. Cải tiến quy trình quản lý và đảm bảo kiểm soát chất lượng dịch vụ

Khả năng quản lý và kiểm soát dịch vụ thư viện tại các trường đại học hàng đầu thế giới đã đạt được những thành công khác nhau. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng mô hình đa điểm, cá nhân hóa dịch vụ và đánh giá hiệu quả liên tục đã giúp các thư viện này nâng cao chất lượng phục vụ. Để bắt kịp xu hướng phát triển, thư viện

đại học Việt Nam cũng đã cải tiến hơn rất nhiều. Dịch vụ thư viện đại học ở Việt Nam đang ngày càng được nâng cấp và hiện đại hóa.

Thư viện RMIT được xem là một trong những mô hình thư viện đa điểm tiêu biểu tại Việt Nam. Đặc biệt, phần mềm Aleph (Exlibris) đã trở thành một ví dụ nổi bật được triển khai trong mô hình này và được áp dụng tại một số thư viện như Đại học Tôn Đức Thắng (Thùy, n.d), Đại học Thủy Lợi (n.d),... Ngoài ra, thư viện Đại học Tôn Đức Thắng đã thực hiện một số giải pháp như cung cấp khu vực tự học hoạt động 24/7, hỗ trợ tìm kiếm thông tin trực tuyến qua hệ thống OPAC (Online Public Access Catalogue), dịch vụ thư mục (Bibliographic Service),... (Dương & cộng sự, 2022). Những cải tiến này giúp thư viện tích hợp các tính năng hiện đại, góp phần nâng cao trải nghiệm người dùng và tăng cường hiệu quả quản lý.

Tuy nhiên, bên cạnh những cải tiến đó thì vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục. Thực tế cho thấy, nhiều thư viện trường đại học Việt Nam đang gặp phải những khó khăn trong việc quản lý tài liệu, kiểm soát mượn trả, cũng như cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nhu cầu của cá nhân người sử dụng dịch vụ. Tiếp đó, một trong những khó khăn các thư viện đại học cũng đang phải đối mặt là sự hạn chế về nguồn kinh phí được đầu tư (Thiên, n.d), không hẳn trường Đại học nào cũng có thể áp dụng dễ dàng các phần mềm hay hệ thống tiên tiến như Aleph, Koha,... cho thư viện của mình do vấn đề bản quyền riêng của phần mềm đòi hỏi chi phí để được cấp giấy phép khá cao (Đoàn, 2023).

Để khắc phục những hạn chế này, việc tham khảo và áp dụng những kinh nghiệm quản lý tiên tiến từ các thư viện nước ngoài là vô cùng cần thiết. Từ phác thảo dịch vụ chính của thư viện Trường Cao đẳng Camosun, Đại học Quốc gia Singapore (NUS) và Đại học Công nghệ Nanyang (NTU) được nêu ở trên, các thư viện tại Việt Nam có thể tham khảo được xu hướng phát triển như chuyển đổi từ mô hình hoạt động sang mô hình thư viện đa điểm, chú ý việc cá nhân hóa trong quản lý và phát triển dịch vụ, cùng với đó, kết hợp mô hình truyền thống với mô hình hiện đại, tận dụng tối đa công nghệ thông tin. Điều này không chỉ giúp đa dạng hóa nguồn tài liệu, mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tiếp cận, tìm kiếm thông tin một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Việc ứng dụng các phần mềm quản lý thư viện đa điểm như Aleph,.. và tìm hiểu nhu cầu cá nhân của người dùng sẽ giúp các thư viện Việt Nam tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao hiệu quả quản lý và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

5. Kết luận

Nghiên cứu các kinh nghiệm phát triển dịch vụ thư viện từ các trường đại học hàng đầu thế giới đã nhấn mạnh vai trò của công nghệ, cá nhân hóa dịch vụ và sự hợp tác trong quản lý tài nguyên. Đây là những bài học giá trị, giúp thư viện đại học Việt Nam định hướng đổi mới, tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao trải nghiệm người dùng. Đầu tư cải thiện hạ tầng, liên kết chia sẻ tài nguyên và nâng cao năng lực nhân sự chính là chìa khóa để đáp ứng nhu cầu học thuật ngày càng cao, nâng cao vị thế của các trường đại học Việt Nam trong khu vực và trên thế giới và đóng góp tích cực vào sự phát triển giáo dục đại học trong nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Bùi Loan Thùy và Nguyễn Thị Trúc Hà. (2017). Phát triển dịch vụ Thông tin - Thư viện tại một số trường đại học trên thế giới: Bài học với thư viện Đại học Việt Nam. *Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu*, Số 2, 4-5
2. Bùi Loan Thuỷ. (n.d.). Đánh giá hiệu quả sử dụng hệ thống phần mềm thông minh Ex Libris của Israel tại Thư viện truyền cảm hứng trường Đại Học Tôn Đức Thắng. Ký yếu hội thảo khoa học quốc tế: Phát triển thư viện số thông minh - kinh nghiệm nước ngoài và giải pháp cho Việt Nam.
3. Bùi Thị Thanh Diệu. (2018). Nghiên Cứu Đánh Giá Chất Lượng Dịch Vụ Thông Tin - Thư Viện Ở Các Trường Đại Học Việt Nam (Luận án tiến sĩ). Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, Việt Nam.
4. Đại học Tôn Đức Thắng. (2024). Trường Đại học Tôn Đức Thắng làm việc với Vụ Thư viện. Đại học Tôn Đức Thắng. Truy cập 25/11/2024, từ <https://www.tdtu.edu.vn>.
5. Định Toán. (2024). Ngành thư viện “khát” nhân lực chất lượng cao. Báo Văn Hóa. Truy cập tại <https://short.com.vn/Avkj>
6. Đoàn Phan Tân. (2015). DSPACE, giải pháp phần mềm cho thư viện điện tử quản lý và khai thác nguồn thông tin số nội sinh ở các trường đại học hiện nay. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 1(2015) tr. 23-28
7. Hoàng Ngọc Vinh. (2023). Quy hoạch đại học nhiều hạn chế, thách thức bài toán đổi mới. Truy cập 14/11/2024, từ <https://short.com.vn/NmcL>
8. Khánh Minh. (2021). Số hóa trong hoạt động thư viện. Truy cập 14/11/2024, từ <https://ictvietnam.vn/so-hoa-trong-hoat-dong-thu-vien-26595.html>
9. Khánh Nguyễn. (2022). Thắng thắn đánh giá kết quả và hạn chế trong giáo dục đại học. Truy cập 20/11/2024, từ <https://short.com.vn/Avkj>
10. Lê Quỳnh Chi. (n.d.). Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Truy cập 22/11/2024, từ <https://s.pro.vn/1Tmp>
11. Mạnh Đoàn. (2023). Triển khai thư viện số, bản quyền là vấn đề khó với nhiều trường đại học. Truy cập 22/11/2024, từ <https://short.com.vn/lMT5>
12. Mỹ Xuyên. (2024). Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên môn cho cán bộ thư viện cơ sở. Truy cập 18/11/2024, từ <https://short.com.vn/knYI>
13. Nguyễn Hồng Minh. (n.d.). Vai trò của cán bộ thư viện trong việc phát triển năng lực thông tin cho sinh viên tại trung tâm thông tin – thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội. *Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu*, Số 6(2018), tr.24-30
14. Nguyễn Hoàng Sơn, Lê Bá Lâm và Hoàng Văn Dưỡng. (2019). Thư viện đa điểm - trung tâm tri thức 4.0 của một số trường Đại học Singapore: Bài học kinh nghiệm để phát triển thư viện Đại học Việt Nam. *Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu*, 2(2019), tr.32-37

15. Nguyễn Thị Nhhung. (2023). Đẩy mạnh hợp tác giữa các trường đại học Việt Nam trong xây dựng mô hình thư viện số dùng chung. Xây dựng trung tâm tri thức số và mô hình thư viện đại học thông minh, 5(6), 291-309.
16. Nguyễn Thị Nhhung. (2024). Cơ sở lý luận xây dựng mô hình thư viện số đại học dùng chung tại Việt Nam. Tạp chí Khoa Học Xã Hội và Nhân Văn, 9(Số 2b), 146-159. <https://doi.org/10.33100/tckhxhnv9.2b.NguyenThiNhung>
17. Nguyễn Thị Ngọc, Trần Thị Tươi và Lê Văn Bình. (2022). Cá nhân hóa người dùng tin trong cung ứng dịch vụ thư viện tại Trường Cao đẳng Camosun-Canada, bài học kinh nghiệm cho thư viện Đại học Việt Nam. Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu, 5(2022), tr. 26-31
18. Nguyễn Thị Phương Thuý. (2012). Thư viện nước Úc từ góc nhìn du lịch và văn hoá. Truy cập 15/11/2024, từ <https://short.com.vn/X1lZ>
19. Nguyễn Thị Thúy Hường. (2024). Phát triển nguồn nhân lực lưu trữ chất lượng cao trong chuyển đổi số – thực tiễn tại Hải Dương. Truy cập 23/11/2024. từ <https://s.pro.vn/Ntq3>
20. Nguyễn Thị Thùy Dương, Bùi Loan Thùy và Huỳnh Thanh Phụng. (2022). Giải pháp và định hướng phát triển dịch vụ thư viện số thông minh tại thư viện truyền cảm hứng Trường Đại học Tôn Đức Thắng. Tạp chí Thông tin và Tư Liệu, Số 5(2022), tr.36-46
21. Nguyễn Văn Thiên. (2011). Xây dựng thư viện hạt nhân: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của các thư viện đại học Việt Nam. Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu, Số 5(2011), tr. 120-129
22. Thư viện Phân hiệu Trường Đại học Thủ Lợi. (n.d.). Tài khoản Aleph và hướng dẫn sử dụng phân hệ OPAC tra cứu tài liệu cho Tân sinh viên Khóa 65. Truy cập 20/11/2024, từ <https://short.com.vn/0oLr>
23. Trường Đại học Cần Thơ. (2023). Báo cáo kết quả khảo sát các bên liên quan năm 2023. Trường Đại học Cần Thơ. Truy cập 10/12/2024, từ <https://byvn.net/h1FP>
24. Trường Đại học Luật Hà Nội (2023). Bảng tổng hợp kết quả phiếu khảo sát về chất lượng phục vụ của thư viện năm 2023. Trường Đại học Luật Hà Nội. Truy cập 10/12/2024, từ <https://byvn.net/BxyE>
25. Trường Đại học Hà Nội. (2022). Trường Đại học Hà Nội tổ chức Hội thảo khoa học cấp Trường “Thư viện trường đại học trong bối cảnh chuyển đổi số”. Truy cập 23/11/2024, từ <https://short.com.vn/jaDN>
26. Trường Đại học Mở Hà Nội. (2024). Nâng cao chất lượng hoạt động Thư viện Trường Đại học Mở Hà Nội trong tình hình mới. Truy cập 24/11/2024, từ <https://s.pro.vn/3Z33>
27. Truong Đại Lượng và Chu Vân Khánh. (2010). Đào tạo cán bộ thư viện thực trạng và giải pháp. Tạp chí Thư viện Việt Nam, 6(26), 28-32

28. Trần Thị Minh Tuyết. (2022). Đổi mới giáo dục đại học ở Việt Nam: Thực trạng và giải pháp. *Tạp chí Cộng Sản*. Truy cập 25/11/2024, từ <https://s.pro.vn/SB1x>
29. Việt Hà. (2023). Thách thức đổi mới giáo dục Đại học Việt Nam dưới góc nhìn của kiểm định chất lượng. Truy cập 25/11/2024, từ <https://short.com.vn/nDxx>

Tiếng Anh

1. Andaleeb, S., & Simmonds, P. (1998). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College & Research Libraries*, 59(2), 156-67.
2. American Library Association. (n.d.). Library support staff education and training. Retrieved December 5, 2024 from <https://www.ala.org/aboutala/offices/library-support-staff-education-and-training>.
3. Borkowski, S., Nguyen, H. T., & Kuc, B. R. (2021). E-purchasing and global outsourcing for the library of Van Hien University. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 1(1), 16-21.
4. Cook, C., & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of servqual scores used to evaluate perceptions of library services quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(April), 248-58.
5. Cook, C., Kyrilidou, Heath, F., Roebuck, Thompson, & Yeager. (2015). LibQUAL+® 2015 Survey Results - University of Bath. Association of Research Libraries, Texas A&M University.
6. Cronin, J., & Taylor, A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
7. Crosby, P. (1979). Quality is free: The Art of Making Quality Certain. New York: New American Library.
8. Feigenbaum, A.V. (1991). Quality Control. 3rd Edition. New York.
9. Godwin, L. S., Adeniran, P. O., & Jamogha, O. (2020). Influence of staff training and development on employee performance in selected university libraries in South-West, Nigeria. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 6(3), 25-38.
10. Hofmann, S., & Neuhold, B. (2020). Goodbye NEBIS, hello Swisscovery. Lib4RI. Retrieved from <https://www.lib4ri.ch/goodbye-nebis-hello-swisscovery>
11. Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). Principles of Marketing (9th ed ed.). Prentice Hall.
12. NUS: National University of Singapore. (n.d.). NUS Libraries highlights. Retrieved December 15, 2024 from <https://libportal.nus.edu.sg/frontend/web/about-nus-libraries/highlights>

13. NTU: Nanyang Technological University. (n.d.). NTU Library statistics. Retrieved December 15, 2024, from <http://www.ntu.edu.sg/Library/Pages/about/stats.aspx>
14. Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R., & Sepulveda, C. (2011). Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. *Performance Measurement and Metrics.*, 12(1), 23-37. <https://doi.org/10.1108/1467804111124270>
15. Parasuraman, Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
16. Parasuraman, Leonard L. Berry & Zeithaml (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
17. QS World University Rankings: QS Quacquarelli Symonds. (2024). QS World University Rankings 2024. Retrieved December 15, 2024, from <https://www.topuniversities.com/qs-worlduniversity-rankings>
18. Russel, J. P. (1999). *The Quality Audit HandBook*. USA: ASQ Quality Press.
19. Sahu. (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review*, 56(March), 234-43.
20. Stanford University. (n.d.). Facts about Stanford. Retrieved December 5, 2024 from <https://facts.stanford.edu/research/libraries/>.
21. Stanford University Libraries. (n.d.). Places to study. Retrieved from December 5, 2024 from <https://library.stanford.edu/libraries/places-to-study>
22. Wittwer & Barbara. (2021). Von NEBIS zu SLSP: Wie die Datenmigration des grössten Schweizer Verbundes umgesetzt wurde. o-bib. Das offene Bibliotheksjournal, 8(3), 1-15. <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000510122>.

PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM ĐÁP ỨNG CHUẨN QUỐC TẾ

Nguyễn Thị Thu Trang¹, Đồng Thị Trâm Anh¹, Nguyễn Phụng Hoàng,
Trần Hoàng Thảo Vân¹, Dương Thị Kiều Tiên¹*

¹*Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050611230378@st.buh.edu.vn**

Tóm tắt:

Giới thiệu về những tiêu chuẩn phát triển tài nguyên thông tin thư chuẩn quốc tế và khẳng định sự cần thiết về đổi mới và phát triển các thư viện trong bối cảnh bối cảnh giáo dục đại học toàn cầu hóa và chuyển đổi số để nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập của sinh viên. Từ đó đề xuất khuyến nghị hướng phát triển kho tài nguyên thông tin cho thư viện đáp ứng theo tiêu chuẩn quốc tế tại các đại học Việt Nam.

Từ khóa: Thư viện đại học; tài nguyên thư viện; chuẩn quốc tế.

1. Dẫn nhập

Với mọi lĩnh vực, vấn đề phát triển và ứng dụng công nghệ đang được tối ưu hóa. Để đáp ứng trong bối cảnh đó, trong giáo dục và đào tạo, các thư viện đang được từng bước đổi mới để phù hợp với chất lượng giảng dạy đang được nâng cao ứng dụng với phát triển nguồn học liệu mở (OER) để phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế. Để sinh viên học tại trường có thể tiếp nhận tài liệu một cách đầy đủ nhất, phong phú và đa dạng nhất thông qua thư viện.

2. Lý luận chung về phát triển tài nguyên thông tin thư viện chuẩn quốc tế

2.1. Khái niệm tài nguyên thông tin thư viện

Tài nguyên thông tin là tập hợp các loại hình tài liệu, dữ liệu gồm tài liệu in, tài liệu viết tay, tài liệu nghe, nhìn, tài liệu số, tài liệu vi dạng gồm vi phim, vi phiếu, tài liệu đặc biệt cho người khuyết tật và tài liệu, dữ liệu khác.

Thư viện là thiết chế văn hóa, thông tin, giáo dục, khoa học thực hiện việc xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu của người sử dụng.

Tài nguyên thông tin thư viện đây là một khái niệm rộng, bao gồm tất cả các loại tài liệu và thông tin mà thư viện cung cấp để phục vụ nhu cầu học tập, nghiên cứu và giải trí của người dùng. Và nó không chỉ đơn thuần là các tài liệu mà còn bao gồm cả các dịch vụ và công nghệ hỗ trợ người dùng trong việc tìm kiếm và sử dụng thông tin. Mục tiêu của tài nguyên thông tin thư viện là cung cấp thông tin chính xác, kịp thời và phù hợp với nhu cầu của người dùng, từ đó hỗ trợ quá trình học tập, nghiên cứu và phát triển tri thức.

2.2. Khái niệm phát triển tài nguyên thông tin thư viện

Phát triển tài nguyên thông tin thư viện là quá trình mở rộng, cải tiến và nâng cao chất lượng của các tài nguyên thông tin mà thư viện cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và phong phú của người dùng. Quá trình này bao gồm nhiều hoạt động khác nhau, từ việc thu thập, tổ chức, quản lý đến việc cung cấp và quảng bá tài nguyên thông tin.

2.3. Tiêu chuẩn quốc tế về phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại các trường đại học

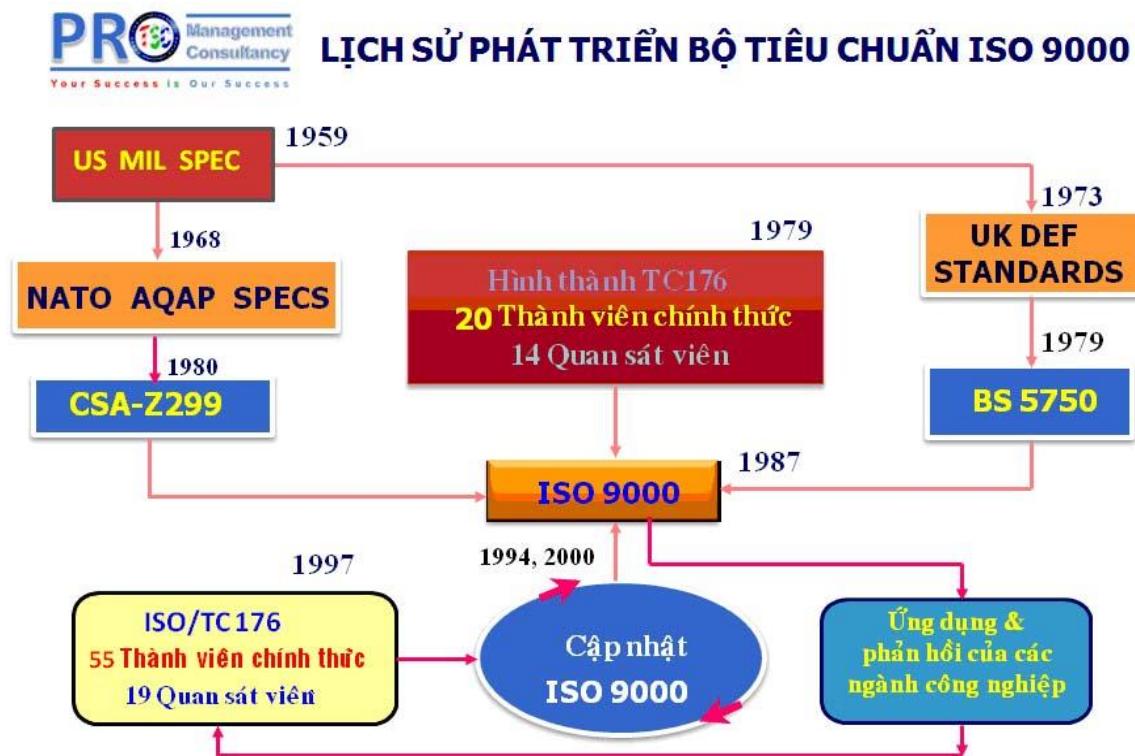
Tiêu chuẩn quốc tế về phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại các trường đại học là những quy định, hướng dẫn chung được thiết lập bởi các tổ chức quốc tế và các trường đại học trên thế giới nhằm đảm bảo chất lượng cũng như hiệu quả của các hoạt động xây dựng, quản lý và cung cấp tài nguyên thông tin trong môi trường học thuật.

Tầm quan trọng của các nguồn thông tin thư viện: Các nguồn thông tin thư viện rất quan trọng đối với việc xây dựng và quản lý các nguồn tài nguyên thông tin nhằm hỗ trợ giảng dạy, tăng năng suất nghiên cứu và tạo điều kiện học tập suốt đời. Chúng cung cấp quyền truy cập rộng rãi vào một loạt kiến thức và thông tin, hỗ trợ cả sinh viên và giảng viên trong các nỗ lực giáo dục của họ.

Tiêu chuẩn và hướng dẫn quốc tế

Tiêu chuẩn ISO: Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO) đã thiết lập một số tiêu chuẩn tác động đến các dịch vụ thư viện. Trong số đó, tiêu chuẩn chính là:

- ISO 11620: Cung cấp các chỉ số đo lường hiệu quả làm việc của thư viện. Tiêu chuẩn này giúp các tổ chức đánh giá hiệu quả quản lý và sử dụng tài nguyên thông tin để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.
- ISO 2789: Tiêu chuẩn về thống kê thư viện quốc tế, tập trung vào việc đưa ra cách đo lường và báo cáo tài nguyên thông tin bao gồm tài liệu in, tài liệu số và cơ sở dữ liệu tạo điều kiện cho việc so sánh và đánh giá hiệu suất của thư viện giữa các quốc gia và các tổ chức khác nhau.
- ISO 14721 (OAIS – Open Archival Information System): Tiêu chuẩn được thiết kế để quản lý và bảo quản tài liệu số dài hạn. Tiêu chuẩn này xác định một mô hình tham chiếu để phát triển và vận hành hệ thống lưu trữ kỹ thuật số đảm bảo rằng tài liệu số được bảo quản, duy trì và truy cập được trong tương lai, bất kể các thay đổi về công nghệ.

Hình 1. Lịch sử phát triển bộ tiêu chuẩn ISO 9000

(Nguồn: ITC skills)

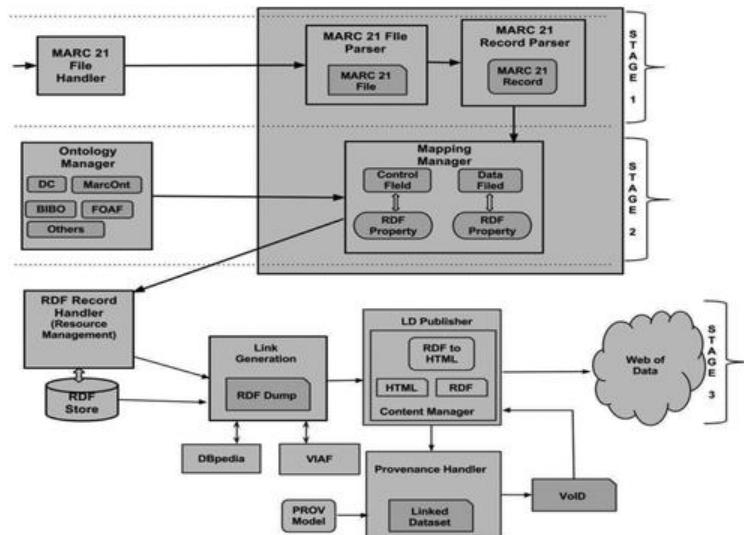
Hướng dẫn của IFLA: Tiêu chuẩn của Liên đoàn quốc tế các hiệp hội thư viện và thông tin (IFLA) đưa ra nhiều hướng dẫn phát triển tài nguyên thông tin các nguồn lực thư viện:

- Hướng dẫn của IFLA cho các thư viện đại học: Các hướng dẫn này tập trung vào việc đưa ra các sự lựa chọn, bổ sung thêm tài nguyên thông tin và bảo quản các nguồn lực thư viện có tính bao hàm và phục vụ hiệu quả cho sinh viên và giảng viên.
- Hướng dẫn của IFLA cho các thư viện số: Khi các nguồn lực số ngày càng trở nên quan trọng, các hướng dẫn này giúp các thư viện phát triển xây dựng và quản lý thư viện số hiệu quả cũng như tối ưu hóa khả năng truy cập tài nguyên đảm bảo một cách công bằng và duy trì tài nguyên số lâu dài.

Hình 2. Chiến lược IFLA 2019 – 2024

(Nguồn: Thư viện tỉnh Ninh Thuận)

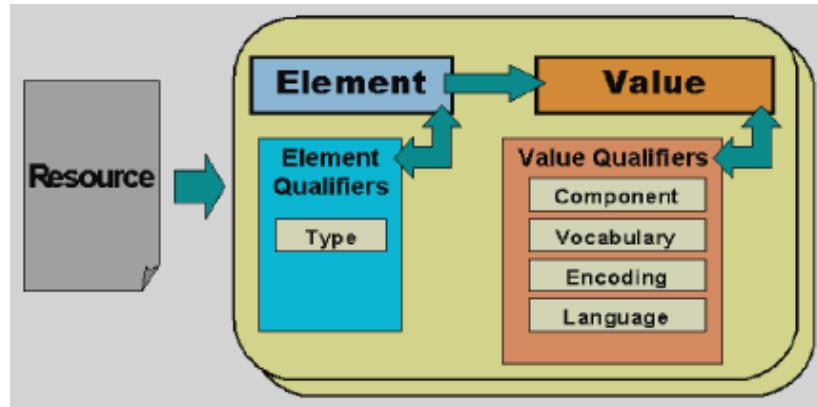
Tiêu chuẩn MARC (Machine – Readable Cataloging): Tiêu chuẩn cho phép mã hóa, chia sẻ dữ liệu thư mục và thông tin thư viện trong định dạng máy đọc được. Tiêu chuẩn này do Thư viện Quốc hội Mỹ (Library of Congress) phát triển từ những năm 1960 và hiện nay được sử dụng rộng rãi trên toàn cầu để quản lý và trao đổi dữ liệu thư viện.

Hình 3. Mô hình MARC21

(Nguồn: Journal of Library Metadata)

Tiêu chuẩn Dublin Core: Tiêu chuẩn quốc tế được thiết kế để mô tả siêu dữ liệu của tài nguyên thông tin. Tiêu chuẩn này được phát triển lần đầu tiên vào năm 1995 tại hội thảo ở Dublin, Ohio, Mỹ và sau đó được chuẩn hóa bởi tổ chức ISO (ISO 15836) và tổ chức Internet Engineering Task Force (IETF).

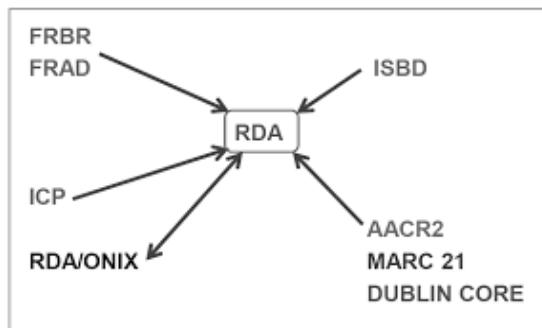
Hình 4. Mô hình Dublin core



(Nguồn: ResearchGate)

Tiêu chuẩn AACR (Anglo – American Cataloguing Rules): Đây là tiêu chuẩn được thiết kế để tạo ra một hệ thống mô tả tài liệu nhất quán và có thể hiểu được, giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm và truy cập thông tin. Nó cung cấp các quy tắc cho việc mô tả các loại tài liệu khác nhau, bao gồm sách, tạp chí, tài liệu điện tử,... Phiên bản đầu tiên được xuất bản vào năm 1967 và đã trải qua hai lần chỉnh sửa quan trọng năm 1978 (AARC2) và năm 2002. Mặc dù, được phổ biến sử dụng một cách rộng rãi nhưng đến năm 2010 tiêu chuẩn này đã bị thay thế bởi RDA (Resource Description and Access). Do sự hạn chế của AACR2 là không phù hợp với môi trường số và dữ liệu liên kết nên RDA được phát triển để thay thế AACR, cho phép mô tả tài liệu linh hoạt hơn và hỗ trợ mô hình dữ liệu FRBR (Functional Requirements for Bibliographic Records).

Hình 5. Mối liên hệ giữa RDA với các nguyên tắc, mô hình và chuẩn biên mục quốc tế

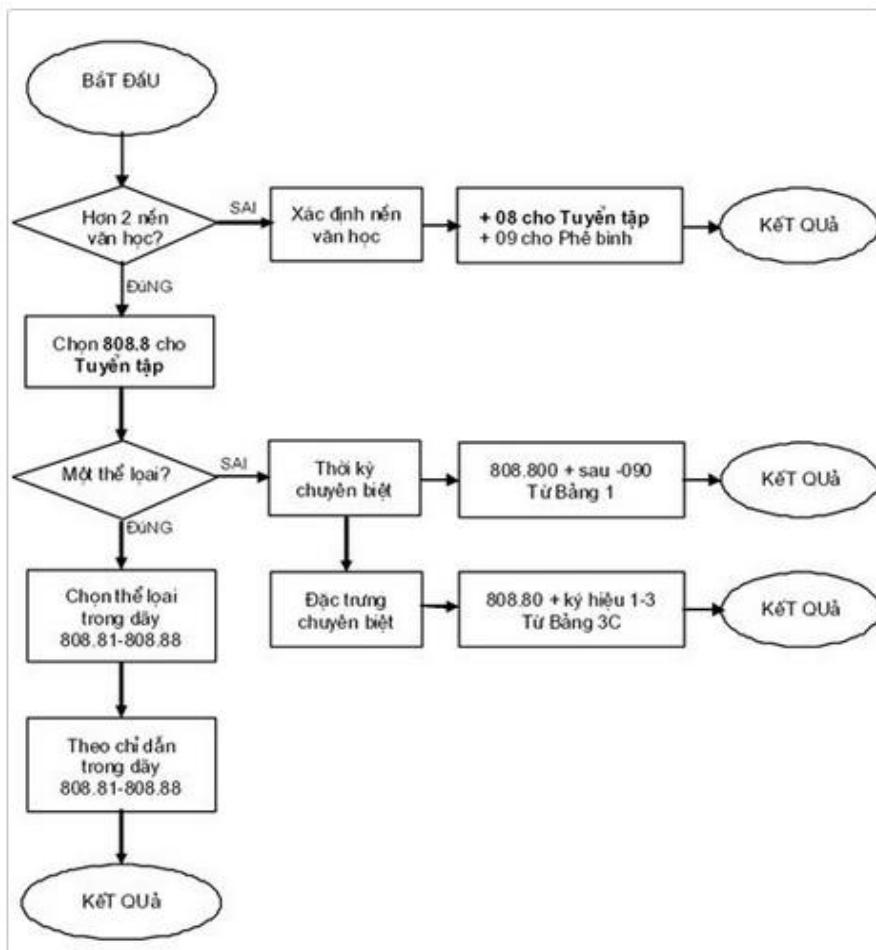


(Nguồn: Trung tâm thông tin thư viện, Đại học quốc gia Hà Nội)

Tiêu chuẩn DDC (Dewey Decimal Classification – Phân loại thập phân Dewey): Tiêu chuẩn là một hệ thống phân loại tài liệu được phát triển bởi Melvil Dewey vào năm 1876. Hệ thống này được sử dụng rộng rãi trong các thư viện trên toàn thế giới để tổ

chức và phân loại tài liệu, giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm và truy cập thông tin dùng 10 chữ số Á rập để phân loại, sắp xếp các bộ sưu tập tài liệu của thư viện.

Hình 6. Khung phân loại thập phân Dewey



(*Nguồn: Thư viện tỉnh Bình Thuận*)

Các lĩnh vực phát triển chính

Phát triển bộ sưu tập tài nguyên thông tin

- Sự đa dạng của các nguồn lực: Các thư viện nêu hướng tới một bộ sưu tập tài nguyên thông tin ngày càng đa dạng bao gồm nhiều loại tài liệu khác nhau như sách, tạp chí, phương tiện truyền thông đa phương tiện và các nguồn lực số nhằm cung cấp các kiến thức phù hợp với thời đại kỹ thuật số – công nghệ 4.0.

- Sự phù hợp với chương trình giảng dạy: Các nguồn lực cần phải phù hợp với chương trình giảng dạy học thuật, đảm bảo rằng chúng sẽ hỗ trợ đầy đủ cho các mục tiêu học tập của nhiều chương trình khác nhau của sinh viên.

Chuyển đổi số

- Thư viện số: Waters D.J vào năm 1998 đã đưa ra khái niệm dựa trên sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông, cho rằng tài liệu số là tổ chức cung cấp các nguồn tài nguyên, có các cán bộ chuyên trách để lựa chọn, cấu trúc và bảo quản các

bộ sưu tập số, cung cấp khả năng truy cập thông minh phục vụ cho một cộng đồng hoặc một nhóm cộng đồng xác định. Các thư viện đại học đang đầu tư vào các nguồn lực điện tử, cơ sở dữ liệu và quyền truy cập trực tuyến đảm bảo sinh viên và giảng viên có thể truy cập thông tin mọi lúc mọi nơi. Thư viện số không chỉ cung cấp các tài liệu điện tử mà còn tích hợp nhiều dịch vụ hữu ích khác như dịch vụ tìm kiếm theo chủ đề, giới thiệu tài liệu mới và tổ chức các buổi webinar. Điều này giúp sinh viên dễ dàng tìm kiếm thông tin và nâng cao khả năng tự học.

- Sáng kiến tài liệu truy cập mở là tài liệu số, trực tuyến, miễn phí và đa phần không đòi hỏi về bản quyền và các quy định về cấp phép (Peter Suber, 2006). Theo định nghĩa của Thư viện Khoa học Công cộng (The Public Library of Science – PLOS, 2006) về truy cập mở là “sử dụng miễn phí và không hạn chế” hỗ trợ và thúc đẩy các nguồn tài nguyên truy cập mở tăng cường tính khả dụng của thông tin và nghiên cứu cho nhiều đối tượng hơn.

2.4. Sự cần thiết phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại các trường đại học đáp ứng chuẩn quốc tế

Trong bối cảnh giáo dục đại học toàn cầu hóa và chuyển đổi số ngày càng phổ biến rộng rãi, việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện đáp ứng chuẩn quốc tế là một yếu tố then chốt nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy, nghiên cứu, học tập của giảng viên và sinh viên.

Thứ nhất, nâng cao chất lượng giáo dục. Thư viện các trường đại học cung cấp nguồn truy cập vào nhiều loại thông tin, tài liệu nhằm hỗ trợ chương trình học. Các trường có thể phát triển các nguồn tài nguyên thư viện để đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế, các trường đại học có thể đảm bảo rằng các bộ sưu tập phù hợp với tài nguyên thông tin toàn cầu, nâng cao chất lượng giáo dục. Nguồn tài nguyên thư viện được phát triển tốt sẽ giúp các nhà nghiên cứu dễ dàng hơn trong việc truy cập vào các cơ sở dữ liệu, tạp chí và sách thiết yếu đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế. Quyền truy cập cung cấp cho người sử dụng có thể thúc đẩy nhiều bước đột phá trong nghiên cứu.

Thứ hai, thúc đẩy khả năng tiếp cận và tính toàn diện. Đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế luôn đòi hỏi phải có một nguồn thông tin đa dạng và toàn diện bao gồm nhiều nền văn hóa, ngôn ngữ và các quan điểm khác nhau. Sự đa dạng này giúp các sinh viên đều có thể tìm thấy các tài liệu phù hợp. Việc phát triển các nguồn tài nguyên thư viện theo các hướng dẫn quốc tế thúc đẩy quyền tiếp cận thông tin bình đẳng cho tất cả học sinh, bất kể hoàn cảnh hay khả năng của họ. Sự bao gồm này rất quan trọng trong việc tạo ra một môi trường giáo dục công bằng và bình đẳng.

Thứ ba, thích ứng với những tiến bộ công nghệ. Khi thư viện chuyển sang định dạng kỹ thuật số, việc phát triển các nguồn tài nguyên tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế đảm bảo rằng các thư viện có thể đáp ứng hiệu quả nhu cầu của những sinh viên am hiểu công nghệ. Điều này bao gồm việc triển khai các nền tảng kỹ thuật số thân thiện với người dùng và cung cấp quyền truy cập vào sách điện tử, tạp chí và cơ sở dữ liệu trực tuyến. Nhằm tối đa hóa việc sử dụng các nguồn tài nguyên kỹ thuật số, các thư viện cần phải cung cấp các kiến thức thông tin phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế. Đào tạo này trang

bị cho sinh viên các kỹ năng cần thiết để điều hướng thông tin kỹ thuật số một cách hiệu quả và có trách nhiệm.

Thứ tư, hợp tác và mạng lưới Internet. Phát triển các nguồn lực thư viện để đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế tạo điều kiện thuận lợi cho sự hợp tác với các tổ chức khác, cho phép các trường đại học chia sẻ các nguồn lực và chuyên môn. Các khoản vay liên thư viện và bộ sưu tập kỹ thuật số được chia sẻ có thể cải thiện đáng kể tính khả dụng của thông tin. Tham gia vào các sáng kiến và mạng lưới thư viện toàn cầu giúp các trường đại học luôn cập nhật các tiêu chuẩn và các xu hướng mới nổi trong khoa học thư viện. Sự tham gia này thúc đẩy cải tiến và đổi mới liên tục trong các dịch vụ thư viện.

Tóm lại, việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại các trường đại học là một việc hết sức quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng giáo dục trong nước và các nghiên cứu phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế. Bằng cách đầu tư đúng mức và áp dụng các giải pháp hiệu quả, các trường đại học sẽ không chỉ nâng cao giá trị của thư viện mà còn góp phần quan trọng vào sự phát triển toàn diện của người học và xã hội. Việc phát triển này cần được hoạch định theo một chiến lược dài hạn để xây dựng nền tảng kiến thức vững chắc cho thế hệ tương lai.

3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM ĐÁP ỨNG CHUẨN QUỐC TẾ HIỆN NAY

3.1. Cơ cấu tài nguyên thông tin tại các trường Đại học

Thư viện đại học trong thế kỷ XXI bị ảnh hưởng mạnh mẽ bởi các yếu tố đó là sự thay đổi không ngừng của xã hội, phát triển mạnh mẽ của công nghệ AI, khoa học kỹ thuật cũng như sự bùng nổ truyền thông và đổi mới giáo dục. Trong công cuộc đổi mới giáo dục đại học tại Việt Nam hiện nay, thư viện – thông tin đóng vai trò then chốt và được ví như “giảng đường thứ hai” là “trái tim của trường đại học”. Hoạt động của thư viện – thông tin là yếu tố thiết yếu để đáp ứng yêu cầu đổi mới phương pháp dạy và học, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo. Nhận thấy được tầm quan trọng này, Đảng, Nhà nước và các cơ quan cấp quản lý luôn dành sự quan tâm đặc biệt cho việc đầu tư, nâng cao năng lực và hiện đại hóa hoạt động thư viện thông tin trong các trường đại học. Sự quan tâm này được thể hiện rõ nét trong các văn kiện Đại hội Đảng, Luật Thư viện, Chiến lược phát triển giáo dục cũng như các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hành chính. Cụ thể, trong Quyết định số 37/2013/QĐ-TTg ngày 26/6/2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc điều chỉnh Quy hoạch mạng lưới các trường đại học và cao đẳng giai đoạn 2006 – 2020 đã nhấn mạnh việc: “Tăng cường năng lực và nâng cao chất lượng hoạt động của thư viện ở các trường, hình thành hệ thống thư viện điện tử kết nối các trường trên cùng địa bàn, cùng một vùng và trên phạm vi toàn quốc; Thiết lập mạng thông tin toàn cầu và mở rộng giao lưu quốc tế cho tất cả các trường đại học, cao đẳng trong cả nước; Quy hoạch, sắp xếp lại công tác xuất bản giáo trình, sách và tài liệu tham khảo...” Tiếp đó, trong Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg về Ban hành Điều lệ trường đại học đã quy định rõ nhiệm vụ của thư viện và trung tâm thông tin tư liệu tại khoản 1, điều

18, bao gồm: “Thư viện, trung tâm thông tin tư liệu của nhà trường có nhiệm vụ cung cấp các thông tin, tư liệu khoa học và công nghệ phục vụ giảng dạy, nghiên cứu và học tập của giảng viên và sinh viên; lưu trữ bản gốc các luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ đã bảo vệ tại trường, các kết quả nghiên cứu khoa học, các án phẩm của trường. Thư viện, trung tâm thông tin tư liệu hoạt động theo quy chế do Hiệu trưởng ban hành, phù hợp với pháp luật về thư viện, pháp luật về lưu trữ và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan”. Không chỉ dừng lại ở việc cung cấp thông tin, thư viện còn là một tiêu chí quan trọng trong đánh giá kiểm định chất lượng và xếp hạng trường đại học. Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học tại điều 12, tiêu chuẩn 9: thư viện, trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác đã quy định: “Thư viện của trường đại học có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học. Có thư viện điện tử được nối mạng, phục vụ dạy, học và nghiên cứu khoa học có hiệu quả”.

Vào năm học 2021 – 2022, Việt Nam có 242 trường đại học với 2 145 426 sinh viên và 90 615 cán bộ quản lý, giảng viên, nhân viên. Theo kết quả công bố mới nhất ngày 9/6/2022 về xếp hạng các trường đại học trên thế giới QS World University Rankings 2023 của Tổ chức giáo dục Quacquarelli Symonds (QS – Anh), Việt Nam có 3 trường đại học lọt top 1000 trong đó, Đại học Quốc gia Hà Nội đã giữ vững thứ hạng khi 5 lần lọt top với vị trí nhóm 801 – 1000, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh cũng đạt top 801 – 1000 và còn có Trường Đại học Duy Tân lần đầu tiên được xếp hạng đã ở vị trí 801 – 1000. Còn bảng xếp hạng QS châu Á với sự góp mặt của 675 trường đại học trong năm 2022, Việt Nam có 11 trường lọt top theo kết quả của Tổ chức Quacquarelli Symonds ngày 2/11, đứng đầu là Trường Đại học Tôn Đức Thắng với vị trí 142, thứ 2 là Đại học Quốc gia Hà Nội ở vị trí 147, tiếp theo là Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh – 179, Trường Đại học Duy Tân – 210, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội nằm trong nhóm 281 – 290, Đại học Huế thuộc nhóm 401 – 450, Đại học Cần Thơ và Đại học Đà Nẵng cùng nhóm 501 – 550, còn Trường Đại học Sư phạm Hà Nội và Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh trong nhóm 551 – 600, cuối cùng là Trường Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh ở nhóm 601 – 650. Điều đó cho thấy khoảng cách giữa các Trường Đại học Việt Nam với các trường đại học trong khu vực và thế giới ngày càng được rút ngắn. Nền giáo dục Việt Nam đã có những bước tiến vượt bậc, chất lượng đào tạo và nguồn nhân lực chất lượng cao cũng như nhu cầu học tập trong xã hội là một trong những mục tiêu hàng đầu trong giáo dục đại học. Nó là cơ hội cũng như thách thức của các thư viện đại học trong việc khẳng định giá trị của mình với những hoạt động đào tạo, học tập, nghiên cứu của sinh viên và giảng viên các trường đại học.

Tính đến cuối năm 2018, hệ thống thư viện đại học, cao đẳng tại Việt Nam đã đạt trên con số 400, thể hiện sự đa dạng và phát triển mạnh mẽ của mạng lưới này. Bên cạnh các thư viện truyền thống, nhiều trường đại học đã đầu tư xây dựng các trung tâm thông tin hiện đại, trang bị đầy đủ các thiết bị và tài liệu phục vụ học tập, nghiên cứu. Việc đầu tư lớn vào các dự án thư viện như Thư viện Đại học Bách khoa Hà Nội (200 tỷ

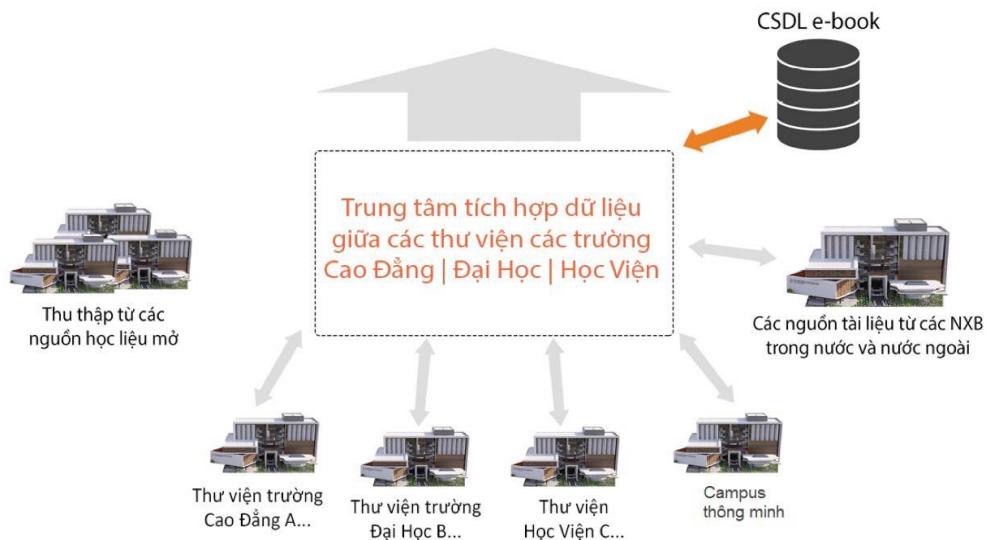
đồng), Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Giao thông Vận tải (25 tỷ đồng),... cho thấy sự quan tâm của các trường đối với việc nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.

TT	Quy mô người sử dụng thư viện	Tỷ lệ % giáo trình/ quy mô đáp ứng		Tỷ lệ % tài liệu tham khảo/ quy mô đáp ứng		Tỷ lệ % giáo trình điện tử đáp ứng	Tỷ lệ % tài liệu tham khảo điện tử đáp ứng	Ghi chú
		Tên sách	Bản sách	Tên sách	Bản sách			
1	Nhóm 1	3,8	37,2	24,4	35,9	15,4	29,5	
2	Nhóm 2	4,9	43,9	12,2	7,3	14,6	43,9	
3	Nhóm 3	0	25,0	0	12,5	25,0	37,5	
4	Nhóm 4	0	25,0	16,7	8,3	16,7	41,7	
Tổng số		5	52	26	33	22	49	
Tỷ lệ		3,6	37,4	18,7	23,7	15,8	35,2	

3.2. Hợp tác chia sẻ tài nguyên thông tin thư viện

Thực trạng học tập, dạy học và nghiên cứu được tiếp thu một cách thụ động, hình thức, không kết hợp lý thuyết với thực tiễn vẫn còn tồn tại phổ biến trong các trường đại học hiện nay. Thể hiện qua việc nhiều giảng viên và sinh viên có thể hoàn thành công việc giảng dạy, học tập, thi cử qua môn mà không cần sử dụng các tài liệu thư viện. Có hai nguyên nhân dẫn đến tình trạng này. Thứ nhất, phương pháp dạy và học truyền thống vẫn còn chiếm ưu thế, sinh viên thường chỉ dựa vào một cuốn giáo trình để học và thi, giảng viên cũng ít khi giới thiệu các nguồn tài liệu đa dạng khác. Bên cạnh đó, việc đánh giá sinh viên cũng thường tập trung vào kiến thức lý thuyết trong giáo trình nhiều hơn, bỏ qua khả năng tự học, tìm kiếm và tổng hợp thông tin. Thứ hai, nguồn tài liệu tại các thư viện đại học còn hạn chế, đặc biệt là các tài liệu chuyên ngành. Dẫn đến tình trạng buộc giảng viên và sinh viên phải tìm kiếm thông tin từ các nguồn khác như internet, không đảm bảo tính minh bạch và chính xác của thông tin dễ gây ảnh hưởng đến chất lượng và tính chính xác của thông tin. Để khắc phục tình trạng này, cần có những giải pháp đồng bộ từ nhiều phía. Các trường đại học cần đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất thư viện, bổ sung các loại tài liệu hiện đại và đa dạng. Bên cạnh đó, cần đổi mới phương pháp dạy và học, khuyến khích sinh viên chủ động tìm kiếm thông tin, rèn luyện kỹ năng đọc hiểu và phân tích tài liệu. Giảng viên cũng cần có vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn sinh viên sử dụng thư viện hiệu quả và định hướng cho sinh viên các nguồn tài liệu phù hợp với từng môn học.

Hình 7. Trung tâm tích hợp dữ liệu các thư viện của các trường



(Nguồn: Eranet)

Các trường đại học Việt Nam đang thực hiện chính sách đổi mới chương trình của Ban chấp hành Trung ương năm 2013 một cách mạnh mẽ và đồng bộ với các yếu tố giáo dục và đào tạo theo định hướng phát triển phẩm chất, năng lực của người học. Thư viện đại học đang nỗ lực cung cấp, đa dạng hóa các nguồn tài nguyên thông tin nhưng vẫn chưa đáp ứng tốt để phục vụ cho các hoạt động nghiên cứu và đào tạo. Trong nghiên cứu, Okeagu (2008) cũng khẳng định rằng trên thực tế không có một thư viện trường đại học nào có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu tài nguyên thông tin của các bạn. Điều đó cho thấy, hợp tác chia sẻ học liệu là một giải pháp hiệu quả giúp các thư viện đại học khắc phục được hạn chế này để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. Tuy nhiên, khảo sát phía dưới cho thấy rằng các thư viện đại học chưa thực sự tận dụng tối đa tiềm năng của việc hợp tác để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

Bảng: Thực trạng các hoạt động chia sẻ thông tin/học liệu giữa các thư viện

Các hoạt động chia sẻ thông tin/học liệu giữa các thư viện	Chưa bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Luôn luôn
Mượn liên thư viện (trực tiếp cung cấp/mượn tài liệu với các thư viện bạn khi có yêu cầu/nhu cầu)	36%	20%	25%	15%	5%
Hợp tác với các thư viện khác trong việc xây dựng các cơ sở dữ liệu tra cứu dùng chung	39%	11%	34%	10%	5%

Thực hiện việc mượn trả, đặt yêu cầu từ các thư viện khác bằng phần mềm mượn liên thư viện	69%	12%	14%	5%	0%
Cho phép tra cứu liên thư viện máy chủ của thư viện khác tìm trong CSDL của thư viện	28%	7%	26%	22%	17%
Hợp tác với các thư viện khác trong việc khai thác dùng chung tài nguyên số do thư viện xây dựng	33%	18%	27%	12%	10%
Hợp tác cùng mua các cơ sở dữ liệu toàn văn từ các nhà cung cấp quốc tế	22%	14%	36%	24%	5%
Cho phép bạn đọc của trường khác đến thư viện mình khai thác tài liệu (khi được giới thiệu)	8%	2%	36%	21%	33%

Bên cạnh đó, có đến 32,1% các thư viện đại khẳng định rằng chưa muốn chia sẻ những học liệu hiện có và 40,4% không đưa ra đáp án chắc chắn, chỉ có khoảng 27,6% cho rằng thư viện của mình đã sẵn sàng. Trong khi đó có 46,7% cán bộ thư viện cho rằng thư viện nơi mình làm việc sẵn sàng chia sẻ toàn bộ học liệu của mình với các trường đại học khác (trong đó chỉ có 14,8% rất tán thành). Còn về các hình thức chia sẻ như chia sẻ một phần, chia sẻ theo yêu cầu của trường đại học thì nhận được sự tán thành cao hơn (khoảng hơn 60%). Có hơn 72,9% cán bộ thư viện thống nhất rằng nếu chế tài đủ mạnh để đảm bảo quyền lợi của thư viện và tác giả của học liệu thì việc chia sẻ học liệu có thể được thực hiện hiệu quả hơn.

Sự sẵn sàng chia sẻ thông tin/học liệu giữa các thư viện	Rất không tán thành	Không tán thành	Không ý kiến	Tán thành	Rất tán thành
Chúng tôi chưa sẵn sàng để chia sẻ những học liệu có trong thư viện.	11,5%	16,1%	40,4%	28,4%	3,7%
Chúng tôi sẵn sàng chia sẻ một phần một số học liệu của thư viện.	3,1%	5,4%	27,8%	48,4%	15,2%

Chúng tôi sẵn sàng chia sẻ toàn bộ học liệu của mình với cộng đồng.	3,2%	15,3%	34,7%	31,9%	14,8%
Chúng tôi sẵn sàng chia sẻ những học liệu của tôi nếu cơ quan chủ quản yêu cầu.	3,2%	5,1%	26,7%	43,8%	14,2%
Chúng tôi sẵn sàng chia sẻ học liệu nếu hệ thống pháp luật có chế tài đủ mạnh để đảm bảo quyền lợi của tôi/ tác giả.	2,8%	4,6%	19,7%	46,3%	26,6%

3.3. Những thành tựu đạt được và những mặt hạn chế còn tồn tại trong phát triển tài nguyên thông tin thư viện của các trường đại học tại Việt Nam đáp ứng chuẩn quốc tế hiện nay

3.3.1. Những thành tựu đạt được

Một trong những thành tựu là sự xuất hiện ngày càng nhiều các án phẩm trên các tạp chí quốc tế và địa phương, báo cáo tại các hội nghị, số liệu thống kê từ các tạp chí quốc tế và địa phương, báo cáo tại các hội nghị, số liệu thống kê từ các cơ sở giáo dục đại học, các trung tâm kiểm định và tài liệu lưu trữ của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã cung cấp một phần lớn các tài liệu về hệ thống kiểm định của Việt Nam. Điều này là một thành tựu làm tăng tính minh bạch và nâng cao chất lượng của hệ thống giáo dục giáo dục Việt Nam. Tất cả các kết quả nghiên cứu, đánh giá và quan điểm từ chuyên gia trong nước và quốc tế đều có giá trị như một nguồn tham khảo quý giá cho các hoạch định chính sách giáo dục của Việt Nam.

Thư viện tại trường Đại học Khoa học tự nhiên Thành phố Hồ Chí Minh đã đạt thành công lớn trong các hệ thống thư viện hiện nay tại Việt Nam trong việc đưa Oracle Portal làm nền tảng xây dựng cho nhiều dịch vụ trên trang thư viện điện tử. Oracle Portal là một trong những hệ thống công thông tin được công nhận và phổ biến trên thế giới cùng với khả năng hỗ trợ vượt trội. Ngoài ra, Phân hệ Truy hồi của hệ thống Công thông tin Thư viện Khoa học Tự nhiên TP.HCM được dùng nhằm mang lại các dữ liệu mô tả thông tin chi tiết theo chuẩn Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting. Có thể thấy được Thư viện Đại học Khoa học Tự nhiên đã mở đầu trong việc sử dụng Open Archives Initiative để thu được các siêu dữ liệu.

Thư viện trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã hướng đến áp dụng chuẩn quốc tế. Áp dụng Koha và Dspace – một hệ quản trị thư viện tích hợp truyền thống mã nguồn mở. Ngày nay đã có những thư viện sử dụng phần mềm mã nguồn mở Koha và Dspace như: Thư viện Quốc hội Việt Nam, Trường Đại học KHXH&NV Hà Nội – ĐHQGHN, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội, Trường Đại học Ngoại ngữ – ĐHQGHN,...

3.3.2. Những mặt hạn chế còn tồn tại

Bên cạnh những thành tựu đạt được của hệ thống thư viện ở các trường đại học thì nó cũng còn tồn tại những mặt hạn chế, khó khăn vẫn chưa được giải quyết.

Thứ nhất, sự bất cập trong đầu tư kinh phí và định vị chiến lược của thư viện. Mức độ “khiêm tốn” trong đầu tư kinh phí không chỉ phản ánh giới hạn về ngân sách mà còn cho thấy sự định vị chưa đúng tầm chiến lược cho thư viện trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Các thư viện hàng đầu thế giới được xem là trung tâm học thuật, đổi mới sáng tạo và là hạ tầng thiết yếu cho nghiên cứu, đòi hỏi nguồn lực đầu tư ổn định và dài hạn. Tại Việt Nam chính sách đầu tư vào thư viện số chưa thật sự phô biến là một biểu hiện rõ nét của hạn chế này. Việc đa số thư viện vẫn vận hành theo mô hình truyền thống và hệ thống lưu trữ thủ công không chỉ gây khó khăn trong quản lý mà còn ngăn cản việc tích hợp các chuẩn siêu dữ liệu quốc tế như là MARC, Dublin Core, khả năng tương tác và chia sẻ tài nguyên cũng như việc ứng dụng phân tích dữ liệu lớn để hiểu rõ nhu cầu người dùng và tối ưu hóa bộ những yếu tố cốt lõi của thư viện số hiện đại. Quan điểm “thư viện là nơi lưu trữ sách vở cũ kỹ”, “không gian nghiêm túc, nhảm chán” thể hiện một rào cản nhận thức nghiêm trọng, làm giảm vai trò và ảnh hưởng của thư viện trong môi trường học thuật năng động vốn đang hướng tới các mô hình “Learning Commons” hay “Research Hub” theo chuẩn quốc tế.

Thứ hai, khoảng cách về năng lực hạ tầng và trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ. Hạn chế về diện tích và vị trí không thuận tiện chỉ là bề nổi. Vấn đề sâu xa hơn là thiết kế không gian chưa đáp ứng các chuẩn mực quốc tế về môi trường học tập linh hoạt, thiếu các khu vực chức năng đa dạng (như học nhóm, nghiên cứu sâu, không gian sáng tạo – makerspace) và hạ tầng công nghệ thông tin (như wifi tốc độ cao, hệ thống máy tính đủ mạnh, phần mềm chuyên dụng) chưa tương xứng. Việc số lượng tài liệu này, tài liệu số còn hạn chế cùng với việc cập nhật không thường xuyên điều này trực tiếp dẫn đến tình trạng lạc hậu của nguồn tin so với dòng chảy tri thức toàn cầu khiến thư viện không thể thực hiện vai trò nền tảng thông tin cho đào tạo và nghiên cứu chất lượng cao theo yêu cầu quốc tế. Song song đó năng lực chuyên môn hạn chế của cán bộ thư viện là một điểm tặc nghẽn nghiêm trọng. Chuẩn quốc tế đòi hỏi cán bộ thư viện phải là chuyên gia thông tin, có kỹ năng sư phạm về năng lực thông tin, khả năng tư vấn nghiên cứu, quản lý dữ liệu nghiên cứu và hiểu biết về xuất bản học thuật. Việc thường không được đào tạo chuyên nghiệp và thiếu các kỹ năng này khiến họ chưa thể trở thành “cầu nối hiệu quả”, không phát huy được vai trò hỗ trợ học thuật và nghiên cứu chuyên sâu như kỳ vọng của các trường đại học đẳng cấp quốc tế.

Thứ ba, sự nghèo nàn về tài nguyên thông tin cốt lõi và yếu kém trong quản trị. Việc chưa có phần mềm quản lý hiện đại (như hệ thống quản lý thư viện tích hợp – ILS) không chỉ gây khó khăn trong quản lý mà còn làm tê liệt khả năng quản trị tài nguyên hiệu quả từ khâu bổ sung, biên mục, lưu thông đến thống kê và đánh giá. Điều này cần trao đổi việc cung cấp dịch vụ tìm kiếm tập trung, liên thông và tham gia vào các mạng lưới liên kết thư viện quốc gia và quốc tế. “Vốn tài liệu sơ sài”, “chủ yếu là sách giáo khoa và tham khảo”, thiếu tính đa dạng và đặc biệt là thiếu hụt nghiêm trọng các tài nguyên thông tin khoa học cốt lõi theo chuẩn quốc tế (như quyền truy cập các cơ sở dữ liệu học

thuật hàng đầu, tạp chí khoa học quốc tế uy tín, sách chuyên khảo cập nhật, các bộ sưu tập số hóa đặc thù). Tình trạng “giáo trình và tài liệu tham khảo quá cũ” không chỉ là sự lãng phí mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng đào tạo và năng lực cạnh tranh nghiên cứu của nhà trường. Con số dưới 10.000 nguồn tài nguyên có giá trị ở nhiều thư viện là một chỉ dấu đáng báo động về khoảng cách quá lớn so với các thư viện đại học trong khu vực và trên thế giới, vốn sở hữu hàng trăm nghìn đến hàng triệu đơn vị tài liệu và quyền truy cập vào kho tài nguyên số khổng lồ.

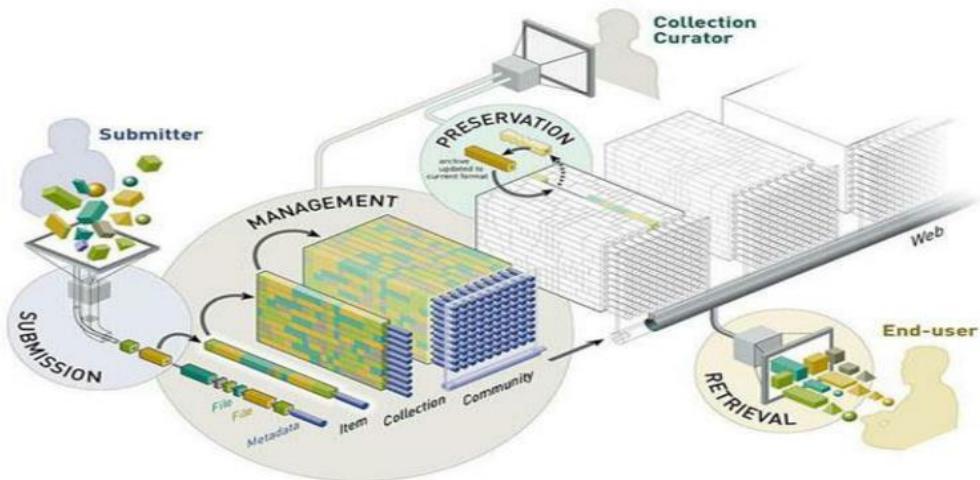
Tóm lại, những hạn chế này liên kết chặt chẽ tạo thành một vòng luẩn quẩn: nhận thức chưa đầy đủ dẫn đến đầu tư hạn chế, đầu tư hạn chế kìm hãm sự phát triển về hạ tầng, công nghệ và nhân lực, từ đó làm trầm trọng thêm tình trạng nghèo nàn tài nguyên và yếu kém quản lý, khiến thư viện đại học Việt Nam gặp nhiều thách thức trong hành trình đáp ứng các chuẩn mực quốc tế về tài nguyên thông tin.

3.4. Áp dụng tiêu chuẩn quốc tế vào thư viện các trường đại học tại Việt Nam

Thư viện của trường đại học Y Hà Nội là một trong những trường áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Quy trình ISO của thư viện trường đại học Y Hà Nội: (1) Quy trình tiếp nhận tài liệu tặng, biếu vào thư viện; (2) Quy trình bổ sung tài liệu vào thư viện; (3) Quy trình biên mục tài liệu thư viện; (4) Quy trình phục vụ người đọc tại thư viện; (5) Quy trình quản trị phần mềm và thư viện số.

Thư viện của Học viện kỹ thuật quân sự đang áp dụng 2 chuẩn nghiệp vụ đó là tiêu chuẩn MARC21 và AACR2. Tuy nhiên, thư viện của học viện vẫn còn đang sử dụng tiêu chuẩn BBK (Nga), hệ thống này đã trở nên không còn phù hợp khi sử dụng tài liệu thuộc các ngành khoa học mới như công nghệ thông tin, chiến tranh công nghệ cao, chiến tranh điện tử, vũ khí công nghệ cao, tác chiến điện tử,... Bên cạnh đó, việc sử dụng tiêu chuẩn DDC vẫn chưa phổ biến do một số bất cập. Tuy vậy, hiện nay Học viện kỹ thuật quân sự đang phát triển theo định hướng đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế, việc áp dụng tiêu chuẩn DDC trong biên mục tài liệu và đồng bộ 3 chuẩn MARC21, AACR2, DDC cho các cơ sở dữ liệu (tài liệu in, tài liệu số) là điều cần thiết. Khi hoàn thiện việc chuẩn hóa này, thư viện học viện kỹ thuật quân sự có thể đáp ứng tiêu chuẩn mở rộng hợp tác, chia sẻ tài nguyên, mượn trả thư viện để đuổi kịp sự phát triển hệ thống thư viện trong nước và tạo tiền đề cho quá trình hội nhập quốc tế.

Phần mềm DSpace cho phép người dùng tra cứu tài liệu trong hệ thống thư viện dựa trên các trường siêu dữ liệu theo chuẩn Dublin Core. Tại Việt Nam, sau khi Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Đà Lạt thực hiện việt hóa phần mềm và mở các khóa đào tạo hướng dẫn sử dụng DSpace, phần mềm này dần trở thành lựa chọn phổ biến của nhiều đơn vị. Thống kê đến nay cho thấy, hơn 40 thư viện trên cả nước đã áp dụng thành công phần mềm này vào hoạt động quản lý. Một số ví dụ tiêu biểu có thể kể đến như Thư viện Trường Đại học An Giang, Thư viện Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu, Thư viện Trường Đại học Đà Lạt, Trung tâm Thông tin Học liệu Đại học Đà Nẵng và Trung tâm Thông tin – Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội.

Hình 8. Mô hình kho lưu trữ số

(Nguồn: Viện Công nghệ Massachusetts – MIT Hoa Kỳ)

4. Một số khuyến nghị

Để đáp ứng xu thế phát triển của thế giới hiện nay, thư viện đại học cần có những bước chuyển mình mạnh mẽ. Không chỉ giữ vai trò là trung tâm tri thức truyền thống mà còn là trung tâm thông tin hiện đại, kết hợp hài hòa giữa nguồn tài liệu in và tài liệu số. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống tài nguyên thông tin thư viện, đặc biệt là trong việc xây dựng thư viện số chính là yếu tố then chốt trong quá trình tự động hóa và hiện đại hóa thư viện. Dựa trên nhận thức đó, chúng tôi đề xuất một số khuyến nghị để đổi mới và phát triển thư viện đại học tại Việt Nam:

Thứ nhất, chúng ta cần thay đổi cách nhìn nhận và chính sách đầu tư dành cho thư viện. Cần từ bỏ tư duy xem thư viện chỉ là một bộ phận phụ trợ trong cơ cấu của trường đại học, mà thay vào đó cần thừa nhận rằng thư viện chính là một thiết chế quan trọng hàng đầu, đóng vai trò then chốt trong quá trình đào tạo và chịu trách nhiệm chính về chất lượng đào tạo của nhà trường. Do đó, cần thiết lập một chính sách đầu tư mang tính pháp lý để biến việc đầu tư cho thư viện thành một hạng mục chi tiêu chính thức, hợp lý và tương xứng trong ngân sách nhà trường, thay vì chỉ là khoản chi “cho có” như trước đây.

Thứ hai, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên. Về cơ sở vật chất có thể tăng diện tích và hiện đại hóa các trang thiết bị trong thư viện, tạo cảm giác thoải mái, đầy đủ tiện nghi, thu hút giảng viên và sinh viên đến học tập, thư giãn đọc sách, kích thích sự sáng tạo. Đội ngũ nhân viên thư viện cần được đào tạo một cách chuyên nghiệp hóa, tận tâm phục vụ người đọc. Có năng lực chọn lọc, đánh giá, tái cấu trúc và tổ chức thông tin, phát hiện, xác định và đáp ứng đầy đủ nhu cầu người đọc, tư vấn và cung cấp thông tin. Nhân viên thư viện cần đóng vai trò như một nhà giáo dục, hướng dẫn và hỗ trợ người dùng khai thác hiệu quả nguồn tài nguyên.

Thứ ba, cần nâng cao quy mô và chất lượng của tài liệu cũng như nguồn lực thông tin. Các tài nguyên thông tin của thư viện phải phù hợp với mục tiêu đào tạo của nhà trường, đồng thời đáp ứng nhu cầu và thói quen sử dụng của giảng viên và sinh viên, hướng tới tất cả nhu cầu của xã hội. Đặc biệt, cần chú trọng tới nguồn lực thông tin nội sinh như là luận án, báo cáo khoa học và kỹ yếu của trường cũng như các trường liên quan. Tài liệu và nguồn lực thông tin cần được tổ chức một cách thuận tiện và linh hoạt cho việc lưu trữ và truy xuất. Mỗi trường số sẽ là một giải pháp tối ưu cho việc này, nhất là trong bối cảnh nguồn lực tài chính còn hạn chế.

Thứ tư, chúng ta cần tạo dựng thư viện như một môi trường mở, khuyến khích việc kết nối và khai thác tài liệu từ các thư viện khác nhau. Cần loại bỏ tư duy “quản thủ tư liệu” cùng với những rào cản về không gian, thời gian và thủ tục, nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người dùng trong việc tiếp cận thông tin. Xu hướng “thư viện không tường” hay “phục vụ bên ngoài các bức tường thư viện” cần được thúc đẩy mạnh mẽ. Thư viện đại học nên trở thành một trạm trung chuyển thông tin trong hệ thống thông tin quốc gia và toàn cầu, tối đa hóa việc ứng dụng thành tựu của công nghệ thông tin, kỹ thuật và viễn thông.

Cuối cùng là việc mở rộng hợp tác quốc tế là rất cần thiết. Các thư viện đại học nên nỗ lực tăng cường mối liên kết với hệ thống thư viện của những trường đại học uy tín trong khu vực cũng như trên toàn thế giới. Điều này giúp họ trao đổi tài liệu, chia sẻ kinh nghiệm trong việc tổ chức và quản lý thư viện hiện đại, đào tạo chuyên gia và đồng thời thu hút nguồn tài trợ từ các dự án quốc tế.

5. Kết luận

Phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại các trường đại học Việt Nam đáp ứng chuẩn quốc tế hiện đang là một nhiệm vụ chiến lược quan trọng có tác động mạnh mẽ đến việc nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học. Quá trình này cần được điều phối chặt chẽ giữa các bên như Nhà nước, trường đại học, đội ngũ cán bộ thư viện và các tổ chức quốc tế. Việc quan trọng đầu tiên đó là việc đầu tư vào hạ tầng công nghệ tiên tiến và số hóa tài liệu để xây dựng nguồn thông tin chất lượng bao gồm tài liệu từ trong nước lẫn quốc tế, để đảm bảo hiệu quả trong môi trường đạt chuẩn toàn cầu, đội ngũ cán bộ thư viện cần được trang bị kỹ năng số, đào tạo chuyên sâu và khả năng sử dụng ngôn ngữ quốc tế. Hơn nữa, việc tạo động lực cho việc hợp tác với các tổ chức và thư viện hàng đầu sẽ hỗ trợ việc chia sẻ nguồn lực và học hỏi từ những mô hình tiên tiến. Để ủng hộ quá trình này, hệ thống pháp luật cần sự phối hợp giữa Chính phủ và các cơ sở giáo dục đại học cùng với cơ cấu tài chính rõ ràng nhằm tạo môi trường phát triển ổn định cho các thư viện. Bên cạnh đó, cần sự tập trung vào việc nâng cao khả năng tiếp cận và phục vụ người dùng nhằm đảm bảo rằng sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu có thể dễ dàng sử dụng nguồn tài nguyên một cách nhanh chóng và thuận tiện. Việc nâng cấp hệ thống thư viện đạt tiêu chuẩn quốc tế không chỉ đáp ứng nhu cầu học vụ và nghiên cứu nội địa mà còn giúp đẩy lên sự uy tín của các trường đại học Việt Nam trên cấp độ toàn cầu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vy, N.N. (2022). Tài nguyên thông tin thư viện là gì? Việc xây dựng tài nguyên thông tin thư viện gồm những gì và được thực hiện như thế nào? Thư viện pháp luật. <https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tai-nguyen-thong-tin-thu-vien-la-gi-viec-xay-dung-tai-nguyen-thong-tin-thu-vien-gom-nhung-gi-va-duo-272824-45928.html>
2. Hùng, D.V. (2017). Hợp tác chia sẻ tài nguyên thông tin giữa các thư viện đại học trong kỷ nguyên. *Dữ liệu mở.* https://dulieu.itrithuc.vn/media/dataset/2020_08/18-vn-hung-kyht-20-nm.pdf?fbclid=IwZXh0bgNhZW0CMTEAAR1UB3ZBaMTY7xYr6EJCL05apH5tFbYh4mYYUNVHyoOFYHIXmV4GQy4hr8E_aem_I543v7vVxsVjUxoLchhDMA
3. Barbara, S.J., Dianne, O. (2015). Cẩm nang IFLA Hướng dẫn Thư viện Trường học. Liên đoàn quốc tế của các tổ chức và Hiệp hội thư viện. <https://repository.ifla.org/server/api/core/bitstreams/11722675-a41e-483e-a1c6-418b3eda7ed8/content>
4. Đại học Quốc gia Hà Nội. (2022). QS World University Rankings 2023: ĐHQGHN Trong Nhóm 801-1000 và Gia Tăng Điểm ở Uy Tín Học Thuật, Tuyển Dụng. Vnu.edu.vn. <https://vnu.edu.vn/ttsk/?C1654/N30957/QS-World-University-Rankings-2023:-dHQGHN-trong-nhom-801-1000-va-gia-tang-diem-o-uy-tin-hoc-thuat,--tuyen-dung.htm>
5. Nga,T. (2021). 11 trường đại học Việt Nam vào bảng xếp hạng châu Á. Vietnamnet.vn. <https://vietnamnet.vn/11-truong-dai-hoc-viet-nam-va-bang-xep-hang-chau-a-789057.html>
6. Nguyễn Minh Hiệp, BA., MS. (2016). Sử dụng công nghệ – Tiềm đề việc hợp tác và liên thông thư viện. Thư viện Việt Nam hội nhập và phát triển, 16, 18-19. http://www.nsl.hcmus.edu.vn/greenstone/collect/kyyeuhnTV/index/assoc/HAS_H01f7.dir/doc.pdf
7. ThS Đào Thị Thiên Quốc (2016). Thư viện Trường Đại học Kinh tế quốc dân với giải pháp nguồn mở Koha và Dspace. Thông tin và tư liệu, 45. http://tailieudientu.lrc.tnu.edu.vn/Upload/Collection/brief/58718_1812201715217dao%20thien%20quoc%202.pdf
8. Trọng, N. P. (2013). Nghị Quyết 29-NQ/TW Năm 2013 Đổi Mới Căn Bản Toàn Diện Giáo Dục Đào Tạo Hội Nhập Quốc Tế. Thuvienphapluat.vn. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Nghi-quyet-29-NQ-TW-nam-2013-doi-moi-can-ban-toan-dien-giao-duc-dao-tao-hoi-nhap-quoc-te-212441.aspx>
9. Hùng, Đ. V., Huy, N. X., Hòa, T. Đ., Toàn, P. T., Dung, N. K., Lân, N. K., & Thủy, B. T. (n.d.). Báo cáo khảo sát tài nguyên giáo dục mở trong giáo dục đại học Việt Nam. Edu.Vn. https://ir.vnulib.edu.vn/bitstream/VNUHCM/5542/1/HNHT_100087513_38.pdf

10. Ngân, V.B. (n.d.). Hướng đến một mô hình thư viện đại học hiện đại phục vụ chiến lược nâng cao chất lượng giáo dục đại học. Trường Cán bộ quản lý Thành phố Hồ Chí Minh. http://www.iemh.edu.vn/xem_huong-den-mot-mo-hinh-thu-vien-dai-hoc-hien-dai-phuc-vu-chien-luoc-nang-cao-chat-luong-giao-duc-dai-hoc.html
11. Nhân, N. T. (2013). Quyết định 37/2013/QĐ-TTg điều chỉnh Quy hoạch mạng lưới trường đại học, cao đẳng giai đoạn 2006 – 2020 do Thủ tướng Chính phủ ban hành. Thuvienphapluat.Vn.<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Quyet-dinh-37-2013-QD-TTg-dieu-chinh-Quy-hoach-mang-luoi-truong-dai-hoc-cao-dang-196255.aspx>
12. Vn, T. (2014). Quyết định 70/2014/QĐ-TTg Điều lệ trường đại học. Thuvienphapluat.Vn. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Quyet-dinh-70-2014-QD-TTg-Dieu-le-truong-dai-hoc-259959.aspx>
13. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. (2023). Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDDT ngày 01/11/2007 Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học. <https://dau.edu.vn/quyet-dinh-so-65-2007-qd-bgddt-ngay-01-11-2007-quy-dinh-ve-tieu-chuan-danh-gia-chat-luong-giao-duc-truong-dai-hoc.html>
14. Đại học Y Hà Nội. (2020). Các văn bản quản lý hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015. <https://hmu.edu.vn/tin-tuc/0afe35af-2875-4a6b-b9bb-6472b3324375/cac-van-ban-quan-ly-he-thong-chat-luong-theo-tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-iso-9001-2015>
15. Đại học Y Hà Nội. (2020). Quy trình ISO thư viện. <https://hmu.edu.vn/tin-tuc/b5427d0b-cbe1-4919-b5ea-9e2179eb38e8/quy-trinh-iso-thu-vien>
16. Thư viện tỉnh Lào Cai. (2018). Chuẩn nghiệp vụ thư viện trong xu thế cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế. Tài liệu nghiệp vụ. <https://thuvientinhlaocai.vn/index.php/vi/news/tai-lieu-nghiep-vu/chuan-nghiep-vu-thu-vien-trong-xu-the-cach-mang-cong-nghiep-4-0-va-hoi-nhap-quoc-te-181.html>
17. Đông, P. N. (n.d.). Kinh nghiệm triển khai sử dụng phần mềm nguồn mở DSpace trong xây dựng các bộ sưu tập số nội sinh tại Trung tâm Thông tin – Thư viện trường Đại học Đà Lạt. ResearchGate. [https://www.researchgate.net/...](https://www.researchgate.net/)
18. Thư viện Lạc Việt. (2020). Quy tắc biên mục Anh Mỹ – AACR2. Thư viện quốc gia Việt Nam. <https://thuvien.lacviet.vn/vi/news/index/quy-tac-bien-muc-anh-my-aacr21>
19. The Editors of Encyclopaedia Britannica. (2025). Dewey Decimal Classification. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/science/Dewey-Decimal-Classification>

NGHIÊN CỨU VỀ ÚNG DỤNG CÔNG NGHỆ MỚI NỔI TRONG THƯ VIỆN: TIẾP CẬN PHÂN TÍCH TRẮC LƯỢNG THƯ MỤC

ThS. Nguyễn Phương Duy

Khoa Thư viện – Thông tin học,

Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG-HCM

Email: nguyenphuongduy@hcmussh.edu.vn

ThS. Hoàng Thị Hồng Nhung

Thư viện Trường Đại học Kinh tế - Luật, ĐHQG-HCM

Tóm tắt:

Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 ảnh hưởng đến mọi mặt của hoạt động thư viện. Nhiều công nghệ mới nổi xuất hiện khiến các thư viện phải đổi mới với nhiều thách thức trong việc lựa chọn ứng dụng công nghệ phù hợp. Bài viết sử dụng phân tích trắc lượng thư mục để phân tích các công bố quốc tế về chủ đề; dữ liệu được thu thập từ cơ sở dữ liệu Scopus. Bài viết khám phá những điểm nổi bật trong bức tranh tổng thể về các nghiên cứu ứng dụng công nghệ mới nổi trong thư viện, đồng thời nhận diện các công nghệ mới nổi đang được quan tâm nghiên cứu ứng dụng trong những năm gần đây.

Từ khóa: Công nghệ mới nổi, Thư viện, Trắc lượng thư mục.

1. Giới thiệu

Hoạt động thư viện hiện đại chịu ảnh hưởng nhiều từ những thay đổi của khoa học kỹ thuật và công nghệ. Sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ, đặc biệt là các công nghệ mới nổi, dẫn đến nhiều thách thức đối với thư viện trong việc lựa chọn các công nghệ phù hợp để ứng dụng vào hoạt động của mình. Hơn nữa, vì công nghệ thay đổi nhanh chóng, các thư viện cần phải nhanh nhẹn trong việc đánh giá và triển khai công nghệ (Cervone, 2010).

Ứng dụng công nghệ vào hoạt động thư viện không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn giải quyết được các vấn đề thực tế của thư viện và cán bộ thư viện (Partap & Neogi, 2019, p. 223). Ngược lại, các thư viện bị đánh giá là “tụt lại phía sau” khi không tuân thủ công nghệ về mặt cung cấp dịch vụ bằng các công cụ kỹ thuật số mới nhất (Oyelude, 2022).

Bắt đầu bằng việc nhận diện khái niệm và các đặc điểm chính của công nghệ mới nổi, bài viết mong muốn khái quát những điểm nổi bật về tình hình nghiên cứu ứng dụng công nghệ mới nổi vào hoạt động của các thư viện qua các công bố quốc tế và nhận diện các xu hướng công nghệ nghiên cứu về đề tài trong những năm gần đây. Bài viết khám phá vấn đề nghiên cứu thông qua tiếp cận phân tích các yếu tố thông tin thư mục.

2. Khái niệm công nghệ mới nổi

Thuật ngữ công nghệ mới nổi (emerging technology - ET) thường xuất hiện trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông. Trong lĩnh vực thông tin – thư viện, thuật ngữ ET được nhắc đến lần đầu năm 1985 theo ghi nhận từ cơ sở dữ liệu Scopus. Nghiên

cứu này không đưa ra khái niệm mà chỉ dẫn ra các ET có khả năng mang lại giải pháp khả thi cho vấn đề lưu trữ mà các thư viện phải đối mặt trong giai đoạn này, bao gồm: đèn quang, máy fax, máy in laser, chuyển mạch gói (Lynch & Brownrigg, 1985).

Band (2024) cho rằng ET là các công nghệ mới và tiên tiến đang được tạo ra hiện nay hoặc dự kiến sẽ sớm được phát triển bởi khả năng có tác động sâu sắc đến nhiều ngành khác nhau. ET được nhìn nhận ở hai đặc điểm, một là nó phải được xem xét trong bối cảnh cụ thể (lĩnh vực, địa điểm hoặc ứng dụng) dù có thể đã được thiết lập ở nơi khác nhưng vẫn được xem ET trong bối cảnh mới; hai là nó có khả năng gây ra sự thay đổi căn bản cho doanh nghiệp, ngành nghề hoặc xã hội (Halaweh, 2013).

Về nội dung, ET được tiếp cận ở hai khía cạnh chính là tính mới của công nghệ và khả năng ảnh hưởng của công nghệ đó. Nó có thể được hiểu là những công nghệ vẫn còn đang trong quá trình phát triển, vẫn chưa tạo dựng được tên tuổi trong nhiều lĩnh vực mà nó ứng dụng, nhưng có tiềm năng giải quyết các vấn đề và cung cấp các cơ hội mới cho các lĩnh vực đó (Rathna & Divyananda, 2018). Hoặc đó là các công nghệ vẫn còn trong giai đoạn “trứng nước” nhưng có tiềm năng cách mạng hóa cách chúng ta sống và giải quyết một số trong những vấn đề nghiêm trọng nhất của thế giới (Ehoniyan & Amzat, 2023).

Mặc dù chưa có định nghĩa nào được thống nhất và công nhận một cách rộng rãi trong các nghiên cứu, nhưng các quan điểm có sự tương đồng về khả năng gây ảnh hưởng của ET với lĩnh vực mà nó ứng dụng và bối cảnh hay điều kiện được xem xét. Một công nghệ vẫn có thể được coi là ET trong bối cảnh này mặc dù nó đã hình thành và khẳng định vai trò trong bối cảnh khác.

Trong bài viết này, khái niệm ET được xem xét dựa trên ba yếu tố chính là: tính mới, tiềm năng tác động lớn, và tính bối cảnh. ET được hiểu là công nghệ có khả năng mang đến những thay đổi căn bản và sâu sắc mang tính cách mạng cho một lĩnh vực, một ngành nghề hoặc phạm vi rộng hơn, đồng thời, công nghệ đó phải được xem xét trong một bối cảnh cụ thể mà nó được ứng dụng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài nghiên cứu được thực hiện dựa trên phương pháp trắc lượng thư mục. Trắc lượng thư mục thường được dùng để nghiên cứu thống kê dưới nhiều cách tiếp cận khác nhau (Ninh Thị Kim Thoa, 2021). Phân tích trắc lượng thư mục được đánh giá là công cụ phổ biến để xem xét hoạt động khoa học nói chung (López-Muñoz et al., 2003).

Dữ liệu nghiên cứu là các công bố khoa học được truy xuất từ cơ sở dữ liệu Scopus, thời điểm tháng 12 năm 2024. Biểu thức tìm kiếm bao gồm cụm từ khóa chính xác "Emerging technologies" (trên 3 trường tiêu đề, từ khóa, toán tắt) kết hợp với từ khoá "library" (trên trường từ khoá). Kết quả thu được 384 tài liệu. Phạm vi nội dung của dữ liệu được giới hạn trong các lĩnh vực liên quan trực tiếp đến khoa học thư viện, bao gồm: khoa học xã hội, khoa học máy tính, nghệ thuật và nhân văn. Số tài liệu còn lại sau giới hạn phạm vi chủ đề là 274 tài liệu.

Dữ liệu được tiếp tục sàng lọc thông qua việc xử lý nội dung tóm tắt của tất cả các tài liệu. Việc này nhằm đảm bảo sự phù hợp về nội dung trong phạm vi của bài viết

là “ứng dụng trong hoạt động thư viện”. Có 66 tài liệu được loại bỏ do đối tượng nghiên cứu hoặc phạm vi ứng dụng không phù hợp với vấn đề nghiên cứu của bài viết. Số tài liệu được sử dụng để phân tích trong bài viết này là 208 tài liệu.

Thông tin thư mục chủ yếu được sử dụng để phân tích trắc lượng bao gồm: từ khoá của tác giả và của cơ sở dữ liệu, thông tin tác giả và quốc gia ghi danh của tác giả, năm công bố án phẩm, đơn vị xuất bản và thông tin trích dẫn.

Dữ liệu nghiên cứu được xử lý bằng phần mềm VOSviewer. VOSviewer là công cụ cho phép trực quan hóa thông tin thư mục của công bố khoa học (López-Muñoz et al., 2003). VOSviewer cho phép tạo ra bản đồ và trực quan hóa các mạng số liệu và phân tích các yếu tố bao gồm tạp chí, tác giả, nghiên cứu riêng lẻ và có thể được xây dựng dựa trên các trích dẫn, khớp nối thư mục, đồng trích dẫn hoặc mối quan hệ đồng tác giả (van Eck & Waltman, 2017). Bên cạnh phần mềm VOSviewer, các thống kê mô tả có liên quan trong bài viết được xử lý bổ sung bằng bảng tính excel.

4. Tổng quan nghiên cứu

Kumar (1994) đã sớm đề cập đến các vấn đề mà người làm thư viện phải đối mặt khi áp dụng các công nghệ hiện đại. Trong phạm vi các thư viện ở Ấn Độ, tác giả đã đề cập đến những công nghệ gồm máy photocopy, vi phim, máy tính, truyền fax, phương tiện nghe nhìn, tìm kiếm trực tuyến và CD-ROM. Nghiên cứu khẳng định sự cần thiết của việc ứng dụng công nghệ hiện đại và đề xuất các biện pháp để triển khai các công nghệ hiện đại vào hoạt động của thư viện nói chung (Kumar, 1994).

Ba thập kỷ sau công bố của Kumar (1994), các ET ứng dụng vào hoạt động thư viện thay đổi hoàn toàn, gồm web 2.0/3.0, dữ liệu lớn, RFID, điện toán đám mây, internet vạn vật, trí tuệ ảo, kho lưu trữ của tổ chức, phần mềm truy cập mở (Band, 2024; Partap & Neogi, 2019). Nghiên cứu này tiếp tục ủng hộ quan điểm trước đó về vai trò của việc ứng dụng hoặc áp dụng công nghệ khi kết luận rằng: *nó không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn giải quyết được các vấn đề thực tế của thư viện và cản bộ thư viện* (Partap & Neogi, 2019, p. 223). Công nghệ mới và xu hướng ứng dụng công nghệ trong thư viện được đánh giá là giúp gia tăng mức độ phù hợp của các dịch vụ thư viện đối với người dùng (Band, 2024). Một số ET khác như robot, thực tế ảo và thực tế tăng cường, máy bay không người lái giao sách cũng được mô tả là có nhiều tác động đến công tác thư viện trong nghiên cứu của Ehoniyotan và cộng sự (2023).

Thảo luận về tác động của ET và đổi mới trong thư viện, Cervone (2010) đưa ra cảnh báo người làm thư viện cần phải hiểu những khác biệt trong cách sử dụng thuật ngữ ET để gia tăng uy tín và phát huy tác dụng của nó trong toàn bộ tổ chức.

Tiếp cận nghiên cứu trắc lượng thư mục, Khan và cộng sự (2023) cung cấp một nghiên cứu tổng quan toàn diện để làm rõ những tác động của công nghệ đến các thư viện thông minh, từ công nghệ truyền thống đến các ET. Nghiên cứu này giới hạn xem xét đối với các thư viện thông minh do đó không đưa ra thảo luận tổng thể với các mô hình thư viện khác.

Có thể nhận thấy, các nghiên cứu về công nghệ nói chung hay ET nói riêng ứng dụng vào hoạt động thư viện có xu hướng bám sát và phụ thuộc vào sự ra đời và phát

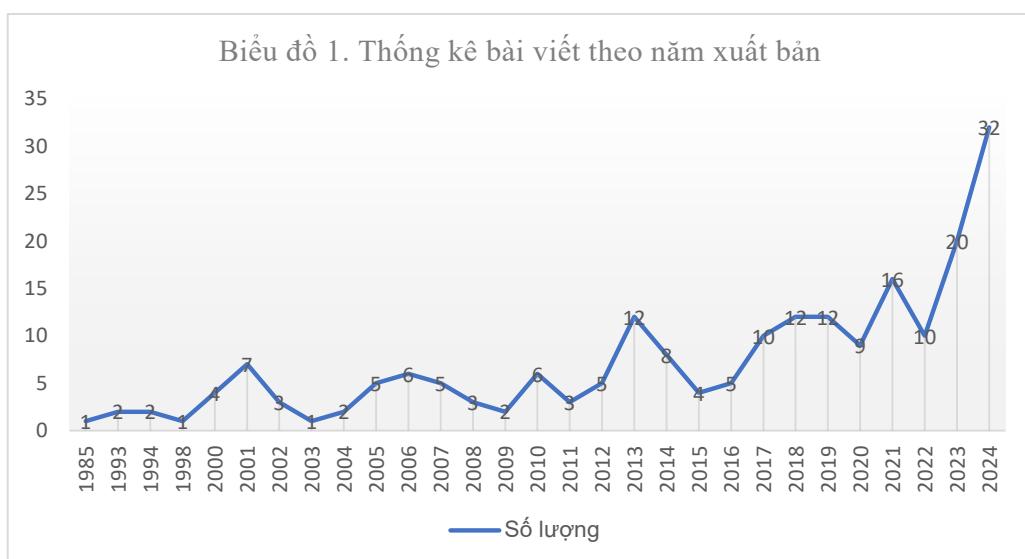
triển của các loại hình công nghệ hoặc ứng dụng công nghệ. Các nghiên cứu đi từ (1) tập trung vào công nghệ vật liệu, thiết bị lưu trữ, nghe nhìn; đến (2) tập trung vào sự dịch chuyển sản phẩm và dịch vụ dịch thư viện từ truyền thống sang cung cấp dựa trên máy tính và công nghệ và (3) tập trung ứng dụng công nghệ để gia tăng trải nghiệm người dùng và hướng tới sự phù hợp nhất của sản phẩm và dịch vụ với nhu cầu của người sử dụng. Các nghiên cứu đa dạng về cách tiếp cận nhưng vẫn cần có thêm góc nhìn khái quát về các xu hướng ứng dụng ET vào hoạt động thư viện nói chung.

5. Kết quả và thảo luận

5.1. Tình hình hình nghiên cứu ứng dụng công nghệ mới nổi trong thư viện

Thống kê kết quả

Kết quả tìm kiếm với từ khoá đã xác định truy xuất được 384 tài liệu. Sau khi sàng lọc, số lượng bài viết sử dụng để phân tích trong bài viết này là 208 bài. Thống kê số lượng bài viết theo năm xuất bản theo biểu đồ 1.



Biểu đồ 1 thống kê số lượng bài viết được phân tích theo năm xuất bản, thể hiện xu hướng tăng dần từ năm 1985 đến tháng 12 năm 2024. Cơ sở dữ liệu Scopus ghi nhận bài báo đầu tiên về ET ứng dụng trong thư viện năm 1985.

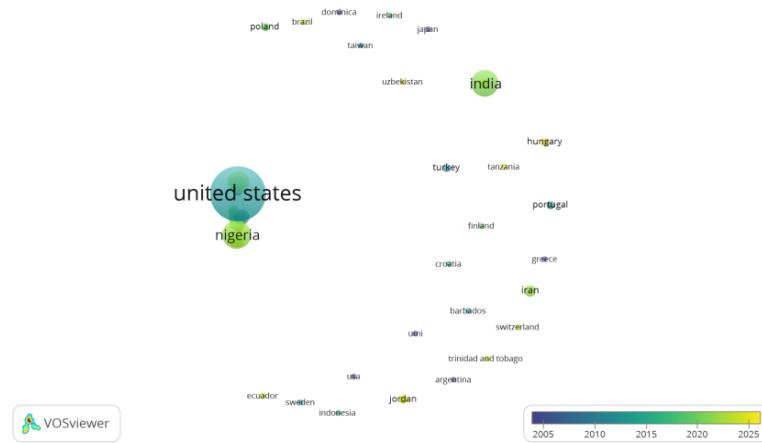
Trong giai đoạn từ năm 1985 đến 1999, chỉ có 6 công bố về lĩnh vực này được ghi nhận, trung bình 0,4 bài mỗi năm. Sau đó, số công bố có xu hướng ổn định qua các năm, đặc biệt một số thời điểm ghi nhận số công bố ở mức cao như năm 2013, 2018, 2019 (12 bài mỗi năm). Hai năm gần đây, số lượng công bố tăng vượt bậc, năm 2023 ở 20 bài và năm 2024 (tính đến tháng 12) lên đến 32 bài.

Sự tham gia của các tác giả theo phạm vi lãnh thổ

Có 51 quốc gia có tác giả công bố nghiên cứu về lĩnh vực này tối thiểu 1 bài. 25 quốc gia đóng góp từ 2 tác giả trở lên. Bản đồ trực quan hoá kết quả phân tích đồng tác giả theo quốc gia đăng ký của tác giả với số lượng tác giả đăng ký tối thiểu ở mỗi quốc gia là 1 bài viết (Hình 1). Các hình tròn lớn hơn thể hiện các quốc gia có số lượng đóng góp nhiều công bố khoa học gồm Mỹ, Nigeria, Ấn Độ và Pakistan. Thống kê bài viết từ

các quốc gia này lần lượt là 86, 23, 20 và 14. Các quốc gia có số lượng công bố tiếp theo là Canada, Australia, Nam Phi, Trung Quốc với 7 bài viết mỗi nước.

Hình 1. Bản đồ phân tích đồng tác giả theo phạm vi quốc gia.

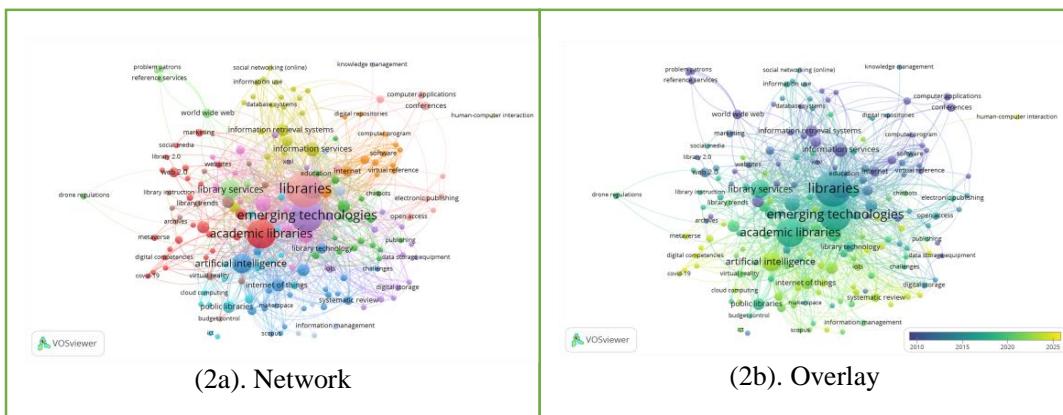


Màu sắc quan sát từ Hình 1 cũng cho thấy xu hướng nghiên cứu được quan tâm nhiều hơn trong những năm gần đây ở các quốc gia khu vực châu Á và Phi như Ấn Độ, Nigeria, Iran, Trung Quốc.

Xu hướng công nghệ mới nổi được nghiên cứu ứng dụng trong thư viện

Theo thống kê từ phần mềm VOSviewer, tổng số từ khoá xuất hiện là 1074 từ, bao gồm cả từ khoá của tác giả và từ khoá của cơ sở dữ liệu. Trong đó, có 883 từ khoá xuất hiện 1 lần, 104 từ khoá xuất hiện 2 lần. Sự phân tán của các từ khoá cho thấy các nghiên cứu về ứng dụng ET liên quan đến rất nhiều khía cạnh trong hoạt động của thư viện.

Hình 2. Bản đồ phân tích đồng xuất hiện từ khoá.



Hình 2 trực quan hoá kết quả phân tích đồng xuất hiện từ khoá bằng phần mềm VOSviewer, điều kiện mỗi từ khoá xuất hiện tối thiểu 2 lần (bao gồm cả từ khoá của tác giả và từ khoá của cơ sở dữ liệu Scopus), tổng 208 từ khoá đáp ứng yêu cầu. Để đảm bảo thống nhất, các từ khoá trùng lặp được xử lý theo hướng sử dụng từ số nhiều thay cho số ít, kết quả còn lại 191 từ khoá được phân tích.

Từ hình (2a), bản đồ trực quan hoá đồng xuất hiện từ khoá theo mang lưới, có thể nhận thấy nhóm từ khoá về công nghệ xuất hiện nhiều nhất dựa trên độ lớn của hình tròn hiển thị là: trí tuệ nhân tạo (24), internet vạn vật (9), dữ liệu lớn (7), thực tế tăng cường (5), khai thác dữ liệu (4). Thống kê của VOSviewer cho biết tổng số lần xuất hiện các từ khoá này là 49 lượt. Bản đồ trực quan hoá thời gian xuất bản trung bình liên quan đến đối tượng (hình 2b) cho thấy nhóm các từ khoá này có màu sáng hơn, thể hiện đây là các nội dung đang được quan tâm nghiên cứu trong thời gian gần đây.

Cũng từ hình (2a), các từ khoá theo loại hình thư viện xuất hiện nhiều lần lượt là nhóm các thư viện đại học – chuyên ngành (60 lượt), thư viện công cộng (9 lượt), thư viện số (28 lượt) và thư viện thông minh (9 lần). Thư viện công cộng có vẻ như chưa nhận được nhiều sự quan tâm của giới nghiên cứu thông qua các công trình đã công bố.

5.2. Thảo luận

Thứ nhất, về số lượng, các công bố khoa học nghiên cứu ứng dụng ET vào hoạt động của thư viện có xu hướng tăng qua các năm, đặc biệt là gia tăng đáng kể trong những năm gần đây dưới tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Kết quả này ủng hộ quan điểm trước đó về sự gia tăng của các án phẩm nghiên cứu liên quan đến ET. Thống kê từ 2008 đến 2015, tốc độ tăng trưởng trung bình hàng năm của số lượng án phẩm liên quan đến ET ở tất cả các ngành là 12,5% và vượt trội với khoa học xã hội là 23,8% (Rotolo et al., 2015). Nghiên cứu xuất hiện sớm nhất từ năm 1985, đây chính là giai đoạn mà các thư viện tập trung tìm kiếm giải pháp cho vấn đề lưu trữ (Lynch & Brownrigg, 1985). Các ET được đề cập trong giai đoạn này khá tương đồng với nghiên cứu trong cùng giai đoạn của Kumar (1994).

Thứ hai, về loại hình ET, xu hướng công nghệ được quan tâm nghiên cứu ứng dụng vào thư viện bám sát những công nghệ có tính đột phá trong quá trình chuyển đổi hoạt động thư viện. Điều đó cho thấy xu hướng các thư viện thay đổi mô hình từ những không gian vật lý đơn thuần để tổ chức thành hệ sinh thái thông minh, tối ưu và cá nhân hóa người dùng ở mức cao. Việc tập trung ứng dụng nhóm công nghệ này dự đoán sẽ mang đến một sự chuyển mình mạnh mẽ trong các thư viện dưới tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4.

Thứ ba, về phạm vi, có sự chênh lệch khá lớn giữa việc nghiên cứu ứng dụng ET trong các thư viện công cộng so với các thư viện đại học, thư viện chuyên ngành. Sự chênh lệch này có thể phản ánh sự khác biệt về mục tiêu, nguồn lực và môi trường hoạt động của các loại thư viện. Tuy nhiên, khám phá này cũng mở ra sự nhìn nhận về vấn đề công bằng, đặc biệt là có thể dẫn đến tình trạng bất bình đẳng trong việc tiếp cận thông tin của các đối tượng khác nhau. Đây là một hướng tiếp cận cần có sự tham gia của các học giả và nhà nghiên cứu. Các thư viện công cộng cần được khuyến khích nghiên cứu và áp dụng ET để không bị bỏ lại phía sau với thư viện đại học và thư viện chuyên ngành. Đảm bảo công bằng trong việc tiếp cận thông tin và tài nguyên sẽ là yếu tố quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển đồng đều giữa các thư viện.

Cuối cùng, về phân bố phạm vi quốc gia, nhà nghiên cứu ở nhiều nước quan tâm đến vấn đề ứng dụng ET trong hoạt động thư viện. Một số nước có hiệu suất công bố

nổi bật là Mỹ, Nigeria, Ấn Độ và Pakistan. Những năm gần đây, mức độ quan tâm nghiên cứu có xu hướng tăng ở các quốc gia khu vực châu Á và châu Phi. Các thư viện, đặc biệt là ở những quốc gia có hiệu suất công bố thấp, có thể học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm với các thư viện ở những quốc gia nơi nghiên cứu ứng dụng ET đang phát triển mạnh mẽ.

6. Kết luận

Nhìn chung, bài viết đã khái quát được một số đặc điểm nổi bật về tình hình nghiên cứu ứng dụng ET trong lĩnh vực thư viện. Tuy nhiên, kết quả chỉ dừng lại ở mức mô tả để nhận diện bước đầu về vấn đề nghiên cứu mà chưa có điều kiện để đi sâu phân tích nội dung để làm rõ kết quả nghiên cứu mà các công bố khoa học đã đạt được. Bên cạnh đó, việc giới hạn phạm vi thu thập dữ liệu từ cơ sở dữ liệu Scopus và phạm vi chủ đề khiến báo cáo mới chỉ phản ánh vấn đề trong một phạm vi hẹp và có thể bỏ sót các lĩnh vực liên cứu liên ngành.Thêm vào đó, việc chỉ tiếp cận các thông tin thư mục có thể bỏ qua các vấn đề về nội dung mà bản thân các từ khoá chưa phản ánh đầy đủ và toàn diện. Các nghiên cứu tiếp theo có thể áp dụng các chỉ số trắc lượng thư mục để khám phá sâu hơn về sự gia tăng hoặc phân tán của tài liệu, năng suất của tác giả, chỉ số cộng tác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Band, U. D. (2024). Emerging technologies and trends in library: A study. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR)*, 11(4). <https://www.jetir.org/view?paper=JETIRGE06034>
2. Cervone, H. F. (2010). Emerging technology, innovation, and the digital library. *OCLC Systems and Services*, 26(4), 239–242. Scopus. <https://doi.org/10.1108/10650751011087594>
3. Ehoniyotan, F., & Amzat, O. (2023). Impact of Emerging Technologies in Libraries: Issues and Opportunities. *Lokoja Journal of Information Science Research*, 1(1), Article 1.
4. Halaweh, M. (2013). Emerging Technology: What is it. *Journal of Technology Management & Innovation*, 8(3), 108–115. <https://doi.org/10.4067/S0718-27242013000400010>
5. Khan, A. U., Ma, Z., Li, M., Zhi, L., Hu, W., & Yang, X. (2023). From traditional to emerging technologies in supporting smart libraries. A bibliometric and thematic approach from 2013 to 2022. *Library Hi Tech*. Scopus. <https://doi.org/10.1108/LHT-07-2023-0280>
6. Kumar, R. P. (1994). An Overview of Modern Technologies Applications in Indian Libraries (Brief Communication). *The International Information & Library Review*, 26(4), 327–339. <https://doi.org/10.1006/iilr.1994.1023>
7. López-Muñoz, F., Alamo, C., Rubio, G., García-García, P., Martín-Agueda, B., & Cuenca, E. (2003). Bibliometric analysis of biomedical publications on

- SSRI during 1980–2000. *Depression and Anxiety*, 18(2), 95–103. <https://doi.org/10.1002/da.10121>
8. Lynch, C. A., & Brownrigg, E. B. (1985). Document delivery and packet facsimile. *Proc ASIS Annu Meet*, 22, 11–14. Scopus. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0022176231&partnerID=40&md5=4d6ca503887b37f3c0ef1199ed75989f>
 9. Ninh Thị Kim Thoa. (2021). Khuynh hướng nghiên cứu nhân văn số từ góc độ phân tích trắc lượng thư mục. *Tạp Chí Thông Tin và Tư Liệu*, 3(3/2021), 3–13.
 10. Oyelude, A. A. (2022). What's trending: Technology in “left behind” libraries. *Library Hi Tech News*, 39(7), 13–14. Scopus. <https://doi.org/10.1108/LHTN-05-2022-0066>
 11. Partap, B., & Neogi, P. (2019). Application of Emerging Technologies in Libraries: An Overview. International Conference on Intellectual Property Rights: Digital Transformation, 219–224.
 12. Rathna, P., & Divyananda, K. (2018). Emerging Technology Skills among Library Professionals of Autonomous Engineering College Libraries in Karnataka. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 8(2), 24–32. <https://doi.org/10.51983/ijiss.2018.8.2.532>
 13. Rotolo, D., Hicks, D., & Martin, B. R. (2015). What is an emerging technology? *Research Policy*, 44(10), 1827–1843. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2015.06.006>
 14. Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2017). Citation-based clustering of publications using CitNetExplorer and VOSviewer. *Scientometrics*, 111(2), 1053–1070. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11192-017-2300-7>

CHUYỂN ĐỔI SỐ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC: THÀNH TỰU VÀ THÁCH THỨC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Nguyễn Quý Hoàn¹, Lê Văn Toàn²

¹Trường Đại học Nha Trang, hoannq@ntu.edu.vn

²Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM.

Tóm tắt:

Ngày nay với khả năng truy cập Internet và các thiết bị đọc điện tử, việc tiếp cận thư viện, nguồn học liệu đối với sinh viên có nhiều thay đổi, thư viện ngày nay không còn bó hẹp trong không gian vật lý. Thư viện đã thay đổi rất nhiều trong thập kỷ qua, do nhu cầu thay đổi từ các nhà nghiên cứu, giáo viên và người học, cũng như sự khởi đầu của một cuộc cách mạng kỹ thuật số trong các kho lưu trữ của thư viện. Chuyển đổi kỹ thuật số được thúc đẩy bởi các công nghệ, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và quy trình kỹ thuật số mang tính đột phá. Trọng tâm chính của chuyển đổi kỹ thuật số là chuyển đổi cho thời đại kỹ thuật số bằng cách tác động đến trải nghiệm, sự đổi mới và hiệu quả của người dùng. Thách thức lớn nhất trong chuyển đổi kỹ thuật số thư viện là các thư viện lựa chọn cách tiếp cận như thế nào và đi đến đâu trên con đường chuyển đổi kỹ thuật số của chính thư viện trong việc phục vụ sứ mệnh của thư viện, của nhà trường. Hành trình chuyển đổi kỹ thuật số rất phức tạp và liên quan đến nhiều mục tiêu, tính phức tạp khác nhau và bao phủ một lĩnh vực rộng lớn. Nó đòi hỏi một chiến lược chuyển đổi số mạch lạc và được tổ chức tốt để giải quyết hiệu quả chuyển đổi công nghệ và quy trình cùng với việc hỗ trợ các mô hình quản trị và phân phối nguồn tài nguyên thông tin đáp ứng sứ mệnh của trường đại học trong kỷ nguyên số.

Từ khóa: Thư viện đại học; chuyển đổi số thư viện; hiện đại hóa thư viện.

1. Giới thiệu

Trong lĩnh vực thông tin kỹ thuật số đang mở rộng, kiến thức số là một năng lực được thủ thu săn đón, vì các dịch vụ thư viện hiện được cung cấp thông qua nhiều phương tiện truyền thông, bao gồm các trang mạng xã hội, điện thoại di động hoặc thậm chí là từ ngũ ảo. Với sự săn phồ biến của thông tin kỹ thuật số ở các dạng phương tiện truyền thông khác nhau và sự dễ dàng tìm kiếm trên Web, với sự ra đời của các công cụ tìm kiếm như Google và Bing, nhân viên thư viện cũng được kỳ vọng sẽ liên tục cập nhật các phương pháp khác nhau để tìm nguồn, tạo và chia sẻ thông tin không nhất thiết được hỗ trợ trong môi trường học thuật chính thức và nên tiếp cận sinh viên theo những cách trực tiếp và có ý nghĩa hơn. Thư viện kỹ thuật số và quá trình chuyển đổi kỹ thuật số của thư viện đã được xác định là lĩnh vực khả thi nhất để phát triển nhằm nỗ lực cung cấp cơ sở thông tin của trường đại học. Kỷ nguyên số đã mang lại sự thay đổi mang tính chuyển đổi cho môi trường thông tin học thuật và đã thay đổi đáng kể cách giảng viên và sinh viên sử dụng thư viện. Người dùng thư viện có nhu cầu thông tin đa dạng và các

thư viện trên toàn thế giới đang ứng phó với những thách thức của thời đại kỹ thuật số bằng cách xem xét lại các phương pháp tiếp cận đối với các cơ sở, dịch vụ và bộ sưu tập thư viện. Có nhiều yếu tố bên ngoài thúc đẩy sự thay đổi mang tính chuyển đổi trong các thư viện, chẳng hạn như sự thay đổi trong giao tiếp học thuật và cách nghiên cứu được xuất bản và phổ biến, công nghệ cho phép người dùng truy cập thông tin mà không cần trung gian, nhu cầu của người dùng về việc truy cập vào các loại thông tin học thuật mới (ví dụ: tập dữ liệu, tài nguyên đa phương tiện) và toàn cầu hóa tăng tốc. Người học và nhà nghiên cứu có những nhu cầu mới do sự đa dạng của việc học tập kết hợp, học tập theo kinh nghiệm, học tập phân tán và nhu cầu đi kèm về việc cung cấp nội dung di động, tập trung nhiều hơn vào quản lý dữ liệu nghiên cứu và dữ liệu khai thác, và tăng các lựa chọn để phổ biến nghiên cứu. Tất cả những điều này chuyển thành những thay đổi trong nhu cầu của người dùng đối với không gian và dịch vụ, bao gồm nhu cầu giảm đối với các bộ sưu tập bản in. Chủ đề về các bộ sưu tập có thể khó giải quyết mặc dù hầu hết giảng viên và sinh viên biết họ phụ thuộc vào quyền truy cập trực tuyến vào các nguồn thông tin như thế nào. Điều này sẽ cho phép chuyển đổi không gian thư viện để đáp ứng nhu cầu của sinh viên, nhân viên và giảng viên trong thời đại thông tin kỹ thuật số ngày nay.

2. Chuyển đổi số của thư viện đại học

Thư viện trong trường đại học là trung tâm văn hóa tri thức của đại học, thư viện đại học tạo ra cảm giác cộng đồng và thúc đẩy sự kết nối để hỗ trợ và nâng cao việc học tập và khám phá trong mọi lĩnh vực. Thư viện thúc đẩy sự tham gia thông qua sự hợp tác, cả chính thức và không chính thức, để hỗ trợ người học, giáo viên, nhà nghiên cứu và học giả đạt được các mục tiêu học thuật và nghiên cứu của họ.

2.1. Thư viện đại học truyền thống với các mục tiêu chính

- Đáp ứng nhu cầu thông tin và mong muốn đa dạng của khách hàng thư viện thông qua các không gian linh hoạt, đa chức năng.
- Tạo ra các không gian truyền cảm hứng và dịch vụ sáng tạo để nuôi dưỡng sự sáng tạo và khả năng sáng tạo.
- Cung cấp các khu vực chuyên biệt để khuyến khích học tập thông qua trải nghiệm và nghiên cứu sáng tạo.
- Cung cấp các không gian đáp ứng các nhu cầu đa dạng của người dùng: Bao gồm nhiều không gian khuyến khích học tập và nghiên cứu riêng tư (không gian cá nhân), học tập và hợp tác nhóm (không gian nhóm).
- Cung cấp công nghệ thân thiện với người dùng và các nguồn tài nguyên CNTT, cùng với hỗ trợ sử dụng các thiết bị cá nhân, để cho phép truy cập dễ dàng vào thông tin và thư viện ảo.
- Đảm bảo không gian an toàn, chào đón và thoải mái thông qua đồ nội thất, thiết bị và thiết kế hướng đến người dùng.
- Tận dụng ánh sáng tự nhiên để đạt hiệu quả tối đa bất cứ khi nào có thể.

2.2. Chuyển đổi số thư viện đại học

Khi công nghệ tiếp tục phát triển, thư viện học thuật đã buộc phải hình dung lại và thiết kế lại việc phát triển và cung cấp các chương trình và dịch vụ của mình. “Mặc dù sứ mệnh chính của thư viện đại học luôn là hỗ trợ chương trình giảng dạy, nhưng khái niệm này đã được cải thiện đáng kể do nhu cầu và kỳ vọng về công nghệ của sinh viên ngày nay”. Trong một môi trường giáo dục thay đổi nhanh chóng, việc cung cấp cho sinh viên một nền giáo dục tiên tiến trên mọi phương diện là điều cần thiết để duy trì khả năng cạnh tranh. Nhưng điều đó không phải lúc nào cũng dễ dàng, đặc biệt là khi công nghệ tiếp tục phát triển với tốc độ ngày càng nhanh. Tuy nhiên, các trường đại học và cao đẳng sẵn sàng xem xét lại các tòa nhà thư viện cũ không chỉ thực hiện những khoản đầu tư khôn ngoan mà còn khám phá ra các nguồn lực chưa được khai thác cho phép họ thúc đẩy sứ mệnh của thư viện và cải thiện vị thế trong môi trường đại học. Để thư viện duy trì là một phần có liên quan của trải nghiệm học thuật, thư viện phải hoàn toàn dễ tiếp cận, thích ứng, có tinh thần kinh doanh dịch vụ, hiện đại về mặt kỹ thuật số và tập trung vào việc cung cấp sự kết hợp giữa các không gian và dịch vụ mà người dùng luôn thay đổi yêu cầu.

2.2.1. Cơ hội cho tiến trình chuyển đổi số thư viện đại học

Xem xét các mục đích sử dụng mới cho thư viện có thể tăng thêm giá trị cho các dự án cải tạo được đề xuất. Nhiều thư viện đại học đang cung cấp một số dịch vụ thiết yếu cho sinh viên như dịch vụ tư vấn, gia sư, dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật, không gian phòng thí nghiệm công nghệ nâng cao, dịch vụ cho mượn thiết bị đa chức năng (ví dụ: máy tính bảng, điện thoại thông minh, v.v.) và máy tính xách tay, khu vực thuyết trình thực hành, không gian làm việc nhóm và cá nhân, khả năng tiếp cận tốt hơn với các cơ sở sản xuất kỹ thuật số về video, âm thanh, nhạc, nhiếp ảnh, hỗ trợ khóa học học từ xa và sử dụng hiệu quả các công nghệ vệ tinh và cáp.” Thư viện là một trong những nơi đầu tiên mà sinh viên tương lai và phụ huynh của họ đến thăm tại cơ sở đại học. Thư viện có tiềm năng tạo ra ấn tượng đầu tiên tích cực và đáng nhớ để thúc đẩy sứ mệnh của cơ sở, văn hóa đại học và đáp ứng nhu cầu của người học ngày nay:

- Tạo trải nghiệm cho người dùng: Cả những nhà nghiên cứu dày dạn kinh nghiệm và những người mới đến đều cần có giao diện trực quan để điều hướng kho dữ liệu khổng lồ của thư viện.
- Cung cấp nội dung di động: Thư viện điều chỉnh theo kỳ vọng của người dùng về các trang web, ứng dụng và sách điện tử thân thiện với thiết bị di động.
- Ghi lại nghiên cứu khoa học: Điều này trở nên phức tạp hơn vì nghiên cứu bao gồm các tập dữ liệu, hình ảnh trực quan và các phương tiện truyền thông mới khác.
- Quản lý dữ liệu nghiên cứu: Nhờ có xuất bản điện tử, người dùng rất muốn khám phá cách nội dung kết nối và tương tác theo thời gian.
- Cung cấp quyền truy cập mở: Các sáng kiến chính của Quỹ Khoa học Quốc gia và các tổ chức khác cho thấy quyền truy cập mở đang trở thành xu hướng chính.

- Xem xét lại thiết kế: Môi trường thư viện phản ánh tốt hơn cách thư viện thực sự được sinh viên sử dụng và bao gồm các khu vực để học tập và làm việc thực hành.
- Học trực tuyến: Là trụ cột lâu đời của giáo dục đại học, thư viện ngày càng đóng vai trò trong việc hướng dẫn giảng viên và phát triển các nguồn tài nguyên trực tuyến của riêng họ.
- Web ngữ nghĩa: Một lĩnh vực khoa học máy tính mới tìm cách liên hệ thông minh các thông tin trực tuyến, công nghệ này có thể cho phép tìm kiếm chính xác hơn các danh mục thư viện và cơ sở dữ liệu.
- Dịch vụ dựa trên vị trí: Các nhà nghiên cứu có thể sớm thấy những cách mới để khám phá và tương tác với nội dung, chẳng hạn như công nghệ lập bản đồ trong nhà.

2.2.2. Thách thức trong chuyển đổi số thư viện đại học

Việc chuyển đổi các thư viện học thuật trong thời đại kỹ thuật số này đang phải đổi mới với một số rào cản. Mặc dù những thách thức này khác nhau tùy thuộc vào từng trường đại học hoặc cao đẳng, nhưng một số thách thức là phổ biến bất kể cơ sở giáo dục nào.

- Thiếu tầm nhìn rõ ràng, bao quát.
- Thiếu hiểu biết rõ ràng về vai trò thay đổi của mình, từ thủ thư đến nguồn lực sinh viên với sự kết hợp của nhiều năng lực, nhân viên thư viện không thể chấp nhận tầm nhìn. Một cuộc cải tạo thành công bắt đầu với mọi người tham gia ngay từ đầu.
- Bắt đầu cải tạo mà không biết về nguồn tiền khả dụng, chi phí ước tính của dự án và nguồn tài trợ (nhà tài trợ, tiền công quỹ hoặc khoản vay), sẽ hạn chế nghiêm trọng hoặc ngăn cản tiến độ thực sự. Một yếu tố hạn chế tiềm ẩn khác phát sinh khi nguồn tài chính được liên kết với kỳ vọng của nhà tài trợ có thể không phù hợp với các giá trị và sứ mệnh cốt lõi của các cơ sở giáo dục đại học.
- Với quá trình chuyển đổi thư viện, chất lượng thiết kế "vượt thời gian" được ưa chuộng hơn so với các phong cách hợp thời trang nhanh chóng trở nên lỗi thời.
- Vấn đề này sinh khi không có người vận động hành lang nhiệt tình ở cấp cao nhất để bán tầm quan trọng của khả năng tồn tại của thư viện cho các nhóm thành phần, chẳng hạn như ban quản lý cấp cao, giảng viên, sinh viên và nhân viên. Điều này là do mỗi nhóm sẽ có những vấn đề riêng. Vì lý do này, hoàn toàn cần thiết một cá nhân cụ thể phải nêu rõ nhu cầu tiến tới tương lai và đưa ra lập luận cho sự thay đổi.
- Điều cần thiết cho quá trình chuyển đổi này là việc lựa chọn một nhà lập kế hoạch/thiết kế có thể chứng minh được những lợi ích của thư viện đối với hiện tại và tương lai của tổ chức.

- Không có khả năng cân bằng giữa chiến lược và chiến thuật. Đôi khi tầm nhìn thì rõ ràng, nhưng quá trình thực hiện lại thiếu sự rõ ràng.
- Cơ sở giáo dục cần chỉ định một người có thẩm quyền ra quyết định thay mặt Cơ sở giáo dục.
- Không quan tâm đến việc thu hút “bạn đọc” của thư viện, tức là sinh viên và nhà nghiên cứu.

Công nghệ đã chuyển đổi các dịch vụ mà thư viện cung cấp theo truyền thống. Ví dụ, danh sách đọc trực tuyến đã được các thư viện học đại học sử dụng rộng rãi như một phương tiện hiệu quả để tạo, chỉnh sửa, cá nhân hóa, cập nhật và tích hợp danh sách đọc vào tài liệu học tập và giảng dạy trực tuyến, giúp sinh viên kết nối trực tiếp và liền mạch với các nguồn tài nguyên đọc của khóa học. Ngoài ra, nhân viên thư viện đại học có thể dễ dàng giải quyết nhu cầu của các học giả về việc đặt sách, cũng như nhu cầu đào tạo của họ về việc quản lý và duy trì danh sách đọc của họ. Điều này chắc chắn cũng tạo ra những nhu cầu mới. Do đó, hướng dẫn kỹ năng thông tin có thể yêu cầu hiểu rõ hơn về các hoạt động thông tin đương đại của sinh viên trong cuộc sống hàng ngày và cách điều này ảnh hưởng đến cách tiếp cận của họ đối với các nguồn thông tin học thuật. Hơn nữa, nó tạo ra vai trò mới cho các thư viện đại học về việc ủng hộ việc phát triển kiến thức thông tin ở sinh viên và thực hiện nhiều cách tiếp cận hợp tác hơn với các học giả để họ có thể làm nổi bật giá trị của kiến thức này bằng cách kết hợp kiến thức này vào các mục tiêu học tập của các khóa học khác nhau. Điều này cũng có nghĩa là các thư viện cần cập nhật các nghiên cứu hiện tại trong lĩnh vực hiểu biết thông tin và phát triển các mối quan hệ gắn kết hơn với đội ngũ giảng viên. Đặc biệt, các thư viện đại học đã thể hiện khả năng thích ứng to lớn để phục vụ nhu cầu của một nhóm sinh viên lớn hơn và đa dạng hơn (bao gồm cả sự phát triển trong học tập từ xa và kết hợp) và các dịch vụ hiện nay do người dùng điều khiển nhiều hơn và được điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu truy cập 24/7 vào các nguồn tài nguyên trên nhiều nền tảng khác nhau. Hơn nữa, các thư viện học thuật cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc thực hiện và quản lý các yêu cầu truy cập mở và cho phép các nhà nghiên cứu mở rộng phạm vi nghiên cứu của họ bằng cách quản lý các kho lưu trữ của tổ chức và quản lý dữ liệu.

3. Thành tựu và thách thức trong chuyển đổi số tại Thư viện Trường Đại học Nha Trang

Điểm xuất phát của Thư viện Trường đại học Nha Trang khi triển khai chuyển đổi số (năm 2009) cũng giống như tình trạng chung của thư viện đại học trong cả nước với nguồn tài liệu khá nghèo nàn, tổ chức quản lý tài liệu và phương pháp phục vụ thủ công, tư duy làm việc lác hậu đã gây ra những khó khăn, phiền hà không nhỏ cho người dùng. Năm 2009, Đảng ủy và Ban Giám hiệu đề ra chủ trương hiện đại hóa thư viện để đáp ứng cho nhu cầu đào tạo theo tín chỉ và cho sự phát triển chung của Trường. Trên cơ sở đó, Hiệu trưởng giao thư viện xây dựng đề án “Hiện đại hóa và chuyển đổi số thư viện giai đoạn 2009-2014”. Đề án với các nội dung chính:

- Nguồn tài liệu phải phong phú, đa dạng, đúng yêu cầu của người dùng.

- Chuyển đổi số học liệu và tự động hóa quy trình phục vụ để tiếp cận, sử dụng các nguồn tài liệu nhanh chóng, dễ dàng, hiệu quả mọi lúc, mọi nơi.
- Cán bộ thư viện phải là một chuyên gia tìm kiếm thông tin, người hướng dẫn, tư vấn giúp đỡ người dùng sử dụng thông tin ở tất cả các hình thức sử dụng.
- Thư viện phải là một môi trường học tập lý tưởng, đồng thời là một địa chỉ văn hóa hấp dẫn người học, giảng viên và phục vụ cộng đồng.
- Thư viện phải đổi mới tư duy, đổi mới phong cách làm việc để trở thành một trong những trung tâm thông tin phục vụ đào tạo và nghiên cứu lớn nhất khu vực và là một trong những Thư viện đại học lớn đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của trường trong đào tạo tín chỉ và ứng dụng công nghệ thông tin vào dạy học.

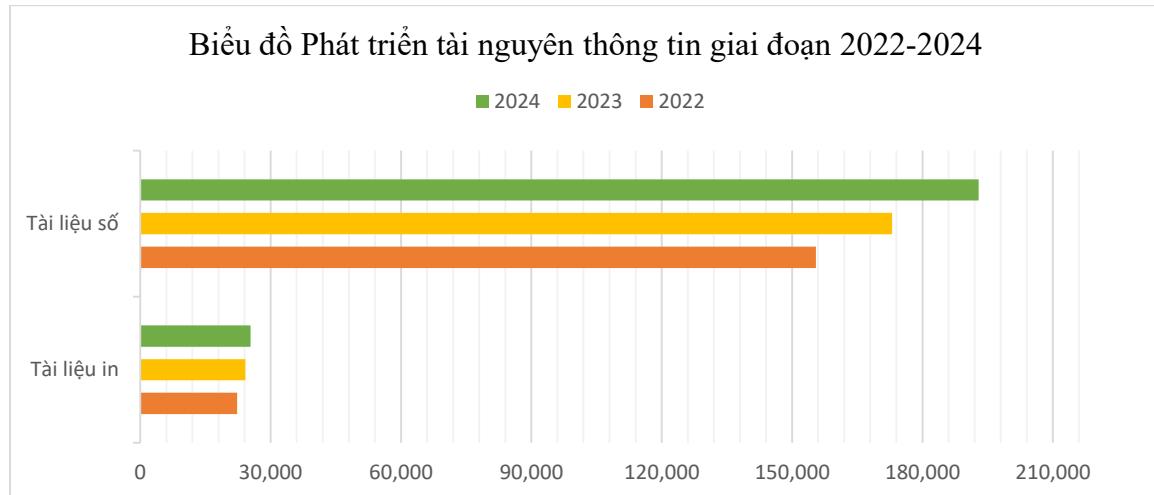
Sau 15 năm thư viện triển khai đề án “Hiện đại hóa và chuyển đổi số thư viện giai đoạn 2009-2024” với sự quan tâm rất lớn của lãnh đạo Trường, sự hỗ trợ của các đơn vị trong trường cộng với sự cố gắng cao của đội ngũ CBVC Thư viện, đề án đã đạt được những thành tựu cụ thể và cả những vấn đề chưa đạt cần được tổng kết, rút ra những bài học để tiếp tục triển khai hoàn thiện phù hợp với tình hình mới, nhiệm vụ mới của giáo dục và đào tạo của nhà trường.

3.1. Những thành tựu đạt được sau 15 năm triển khai đề án hiện đại hóa và chuyển đổi số thư viện

Việc tăng cường học liệu, chuyển đổi số học liệu và tự động hóa quy trình phục vụ trong triển khai đề án những năm qua đã mang lại nhiều lợi ích đáng kể cho việc tiếp cận, sử dụng các nguồn tài liệu.

Bảng 1: Kết quả phát triển tài nguyên thông tin giai đoạn 2022-2024

TT	Tiêu chí thống kê	Năm						Ghi chú	
		2022		2023		2024			
		Nhan đề	Bản	Nhan đề	Bản	Nhan đề	Bản		
1	Tài liệu in	22.312	67.826	24.161	70.417	25.375	71.368		
2	Tài liệu số	155.455		173.050		192.960			



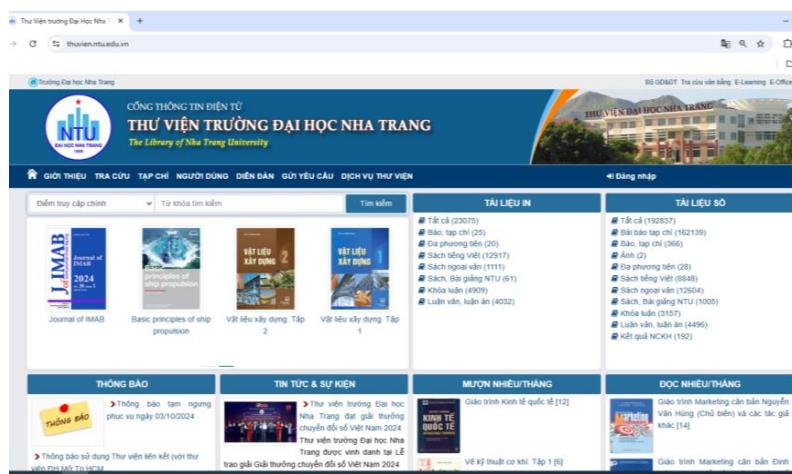
Hình 1: Phát triển tài nguyên thông tin giai đoạn 2022-2024

Nguồn: Tác giả thống kê

3.1.1. Công tác phục vụ bạn đọc của thư viện

Bạn đọc tiếp cận thông tin nhanh chóng, dễ dàng, các công cụ tìm kiếm thông minh, các hệ thống phân loại tổ chức tài liệu tuân thủ chuẩn nghiệp vụ quốc tế giúp thư viện đồng bộ hóa dữ liệu bên trong và sẵn sàng chia sẻ dữ liệu với bên ngoài giúp người dùng tìm thấy thông tin được phong phú đa dạng, thông tin được tìm kiếm một cách nhanh chóng chính xác. Nguồn học liệu được truy cập mọi lúc, mọi nơi: Nhờ công nghệ số, người dùng có thể truy cập tài liệu từ bất kỳ thiết bị nào có kết nối internet, tại bất kỳ thời điểm nào đều có thể tiếp cận đến toàn văn tài liệu điều mà trước đây bạn đọc phải đến thư viện mới tiếp cận được qua những bản tài liệu in.

Hình 2: Website thư viện: <https://thuvien.ntu.edu.vn/>



Nguồn: Tác giả

- Học liệu số phong phú, ngoài sách truyền thống, người dùng còn có thể tiếp cận với nhiều loại hình tài liệu số như ebook, luận văn, luận án, đề tài, bài báo khoa học, video, âm thanh, hình ảnh,... Nội dung được cập nhật liên tục, các tài liệu số được cập

nhật thường xuyên, đảm bảo người dùng luôn có những thông tin mới nhất. Đến năm 2024 sau 15 năm xây dựng và phát triển nguồn học liệu của thư viện đại học Nha Trang đã gần chạm mốc 200 nghìn tên tài liệu (192 nghìn). Như vậy sau 15 năm nguồn học liệu đã tăng lên 10 lần. Trung bình mỗi năm thư viện cập nhật lên hệ thống khoảng 10 nghìn tên tài liệu, đây là điều kiện để thư viện đáp ứng tốt nhu cầu đào tạo, nghiên cứu và các công tác khác như kiểm định giáo dục trong những năm qua.

Bảng 2: Kết quả phát triển tài nguyên số đến năm 2024

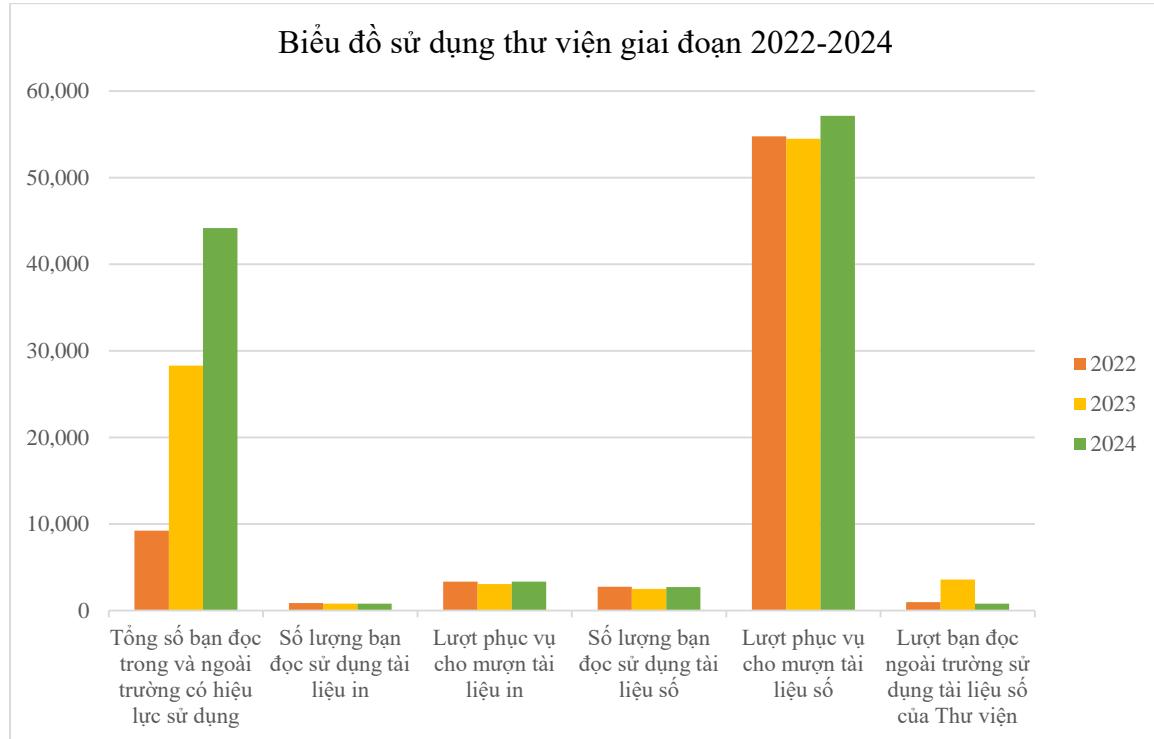
TT	Tiêu chí thống kê	Năm		Ghi chú
		2009	2024	
1	Sách số	0	20.873	
2	Khóa luận, luận văn, luận án (bản số)	0	7.790	
3	Tên tạp chí số	0	381	
4	Bài tạp chí khoa học	0	153.877	
5	Đề tài khoa học	300	1.500	
6	Bài giảng số	0	1.000	
7	Phục vụ cộng đồng sử dụng thư viện số, liên thông thư viện và cấp quyền sử dụng online cho bạn đọc.	0	100.000	Cá nhân và tổ chức liên kết

Nguồn: Tác giả thống kê

- Thư viện số và tự động hóa đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng, thư viện có thể cung cấp một lượng lớn tài liệu đa dạng, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khác nhau và phục vụ nhiều đối tượng cùng lúc và thời gian phục vụ là 24/7. Thời gian phục vụ người dùng được rút ngắn, các yêu cầu được giải quyết nhanh chóng và chính xác.

Bảng 3: Thống kê sử dụng thư viện giai đoạn 2022-2024

TT	Tiêu chí thống kê	Năm			Ghi chú
		2022	2023	2024	
1	Tổng số bạn đọc trong và ngoài trường có hiệu lực sử dụng	9.232	28.283	44.193	
2	Số lượng bạn đọc sử dụng tài liệu in	859	812	810	
3	Lượt phục vụ cho mượn tài liệu in	3.326	3.054	3.342	
4	Số lượng bạn đọc sử dụng tài liệu số	2.761	2.515	2.733	
5	Lượt phục vụ cho mượn tài liệu số	54.760	54.497	57.136	
6	Lượt bạn đọc ngoài trường sử dụng tài liệu số của Thư viện	983	3.596	804	



Hình 3: Sử dụng thư viện giai đoạn 2022-2024

Nguồn: Tác giả thống kê

- Cá nhân hóa trải nghiệm: Các hệ thống gợi ý thông minh, hệ thống gửi tài liệu mới với các chủ đề bạn đọc quan tâm qua email giúp người dùng nắm bắt được thông tin và tìm thấy những tài liệu phù hợp với sở thích và nhu cầu cá nhân. Người dùng có thể tạo ra các danh mục tài liệu riêng, đánh dấu những tài liệu quan trọng để dễ dàng tìm kiếm sau này. Người dùng qua hệ thống thư viện số có thể tương tác với tài liệu như đánh dấu, chú thích trực tiếp lên tài liệu, tạo ra những ghi chú cá nhân.
- Chia sẻ tài liệu: Việc chia sẻ tài liệu với người khác trở nên dễ dàng hơn, thúc đẩy sự hợp tác và trao đổi kiến thức. Cổng thông tin điện tử Thư viện ghi nhận mỗi tháng có 2 triệu lượt truy cập vào hệ thống thư viện.

3.1.2. Công tác quản trị thư viện

- Triển khai đồng bộ hệ thống thư viện số và thư viện tự động hóa giúp thư viện tổ chức quản lý kho tài liệu in và nguồn tài liệu số một cách chuyên nghiệp, dễ dàng và thống nhất trên một hệ thống.
- Thư viện đã xây dựng được quy trình quản lý, giao việc và giám sát triển khai công việc hàng ngày qua hệ thống phần mềm thư viện. Từ quy trình số hóa, nhập liệu, quản trị người dùng đến công tác phục vụ hỗ trợ người dùng đều được triển khai thống nhất trên nền tảng phần mềm quản trị thư viện.
- Cải thiện chất lượng dịch vụ: Dựa vào sử dụng các hệ thống giao dịch và kiểm soát an ninh tự động, hiện đại giúp cho người dùng hoàn toàn chủ động tự phục vụ; cán bộ Thư viện chỉ còn tập trung vào hướng dẫn, hỗ trợ người dùng và

thực hiện các công việc chuyên môn khác. Vì vậy đã tạo hình ảnh văn minh, hiện đại trong thư viện và tạo sự hứng thú và yêu thích đối với thư viện của sinh viên. Việc thu hút bạn đọc sử dụng đã góp phần tích cực vào việc đổi mới phương pháp dạy, học của Nhà trường.

- Tiết kiệm chi phí: Việc chuyển đổi sang hình thức tài liệu số giúp giảm thiểu chi phí in ấn, chi phí bổ sung tài liệu in và chi phí lưu trữ tài liệu in.
- Tăng tuổi thọ tài liệu: Tài liệu số có thể được lưu trữ và truy cập trong thời gian dài, giảm thiểu tình trạng hư hỏng, thất lạc.
- Đáp ứng các tiêu chuẩn trong kiểm định giáo dục trong nước cũng như quốc tế, các tiêu chí về mở ngành học và các tiêu chí khác liên quan.

3.1.3. Công tác phục vụ cộng đồng, xã hội

Thư viện đại học không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ sách vở mà còn là một trung tâm học thuật, văn hóa, đóng vai trò quan trọng trong việc phục vụ cộng đồng. Với sự phát triển của công nghệ thông tin và chuyển đổi số của thư viện những năm qua, thư viện đại học Nha Trang đã có những bước tiến đáng kể trong việc mở rộng phạm vi phục vụ cộng đồng và đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng xa trường. Trong những năm qua Thư viện Đại học Nha Trang thường xuyên tổ chức các hoạt động văn hóa như triển lãm sách, hội thảo, tọa đàm, câu lạc bộ đọc sách,... nhằm thúc đẩy tinh thần đọc và nâng cao hiểu biết của cộng đồng. Trong những năm qua Thư viện đại học Nha Trang đã cấp quyền sử dụng Thư viện số cho người dùng ngoài trường là học sinh cấp 3, giáo viên, sinh viên các trường đại học trên địa bàn Tỉnh Khánh Hòa, Đăk Lăk, Lâm Đồng và một số đại học trong nước như (Kiên Giang, Đồng Tháp, Cao ĐẲng KonTum, ...) số tài khoản cấp cho bạn đọc ngoài trường đến nay đã trên 6000 tài khoản.

Thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc phục vụ cộng đồng. Với sự phát triển của xã hội, thư viện cần không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

3.2. Thách thức trong quá trình chuyển đổi số tại Thư viện Trường Đại học Nha Trang

Việc chuyển đổi số ở thư viện đại học là một quá trình đòi hỏi sự đầu tư lớn về nguồn lực, công nghệ và con người. Trong quá trình chuyển đổi số ở thư viện Đại học Nha Trang công việc này cũng gặp phải một số khó khăn và hạn chế. Dưới đây là một số vấn đề tiêu biểu:

- Ngân sách thư viện đại học hạn hẹp, khó khăn cho việc đáp ứng được các yêu cầu về đầu tư hạ tầng công nghệ, mua sắm phần mềm, tài liệu số và đào tạo nhân lực. Chi phí duy trì sau khi đầu tư tự động hóa và triển khai chuyển đổi số tương đối cao như (chi phí duy trì hệ thống, cập nhật phần mềm và bảo trì thiết bị cũng là một gánh nặng lớn).
- Thiếu nhân lực có chuyên môn kỹ năng số và hiểu biết về công nghệ làm việc trong thư viện để quản lý và vận hành hệ thống thư viện tự động hóa và thư viện số. Việc đào tạo nhân lực có kỹ năng thực tiễn gặp khó khăn. Công việc

này thường do thư viện tự đào tạo qua hoạt động thực tiễn và phối hợp với các doanh nghiệp cung cấp thiết bị, phần mềm cùng nhau triển khai công việc và cùng nhau học hỏi.

- Sự thay đổi về công nghệ nhanh chóng đã dẫn tới chi phí cho nâng cấp duy trì tính đồng bộ hệ thống gấp nhiều khăn, chi phí lớn và mất nhiều thời gian.
- Khung pháp lý về bản quyền, bảo vệ dữ liệu trong môi trường số còn nhiều bất cập thiếu nhất quán và đồng bộ giữa các văn bản luật liên quan.
- Kháng cự thay đổi của một số nhân viên thư viện và người dùng có thể không muốn thay đổi cách làm việc truyền thống và ngại sử dụng công nghệ mới.
- Xây dựng văn hóa số và thói quen sử dụng công nghệ cho quãng đại người dùng trên môi trường số cần sự kiên trì và thời gian dài.

Để khắc phục những khó khăn trên, các thư viện đại học cần có sự đầu tư lâu dài, đồng bộ và sự hỗ trợ từ các cấp quản lý. Đồng thời, cần tăng cường hợp tác với các đơn vị khác để chia sẻ kinh nghiệm và nguồn lực.

4. Kết luận

Sự phát triển nhanh của thông tin số và yêu cầu phục vụ cho đào tạo, nghiên cứu khoa học trong các trường đại học đòi hỏi Thư viện phải không ngừng làm giàu vốn tài liệu, phát triển các loại hình dịch vụ và chất lượng phục vụ để tạo sự thuận lợi nhất cho người dùng. Thư viện Trường Đại học Nha Trang không nằm ngoài xu thế đó. Việc không ngừng bổ sung tư liệu, chuyển đổi số để nâng cao chất lượng phục vụ bằng giải pháp đưa vào sử dụng hệ thống thư viện số và triển khai tự động thư viện đã giúp cho người dùng Thư viện Trường Đại học Nha Trang có thể hoàn toàn chủ động thực hiện quá trình tự phục vụ và tiếp cận nguồn học liệu 24/7 ở mọi nơi qua Thư viện số. Chuyển đổi số và tự động hóa thư viện giúp cán bộ Thư viện được tập trung vào việc tổ chức thông tin, xây dựng CSDL, hướng dẫn, hỗ trợ người dùng và tổ chức các hoạt động, xây dựng dịch vụ phục vụ cộng đồng.

Người dùng thư viện được tự do khám phá tri thức sẽ tạo hình ảnh văn minh, hiện đại trong thư viện đại học, từ đó góp phần hình thành văn hóa đọc, môi trường học thuật, nâng cao năng lực phục vụ của thư viện đại học đáp ứng tốt các tiêu chí tiêu chuẩn của cơ sở giáo dục đại học và đặc biệt đáp ứng tốt các tiêu chuẩn thư viện trong kiểm định giáo dục đại học trong nước cũng như quốc tế. Việc triển khai nhiều giải pháp đồng bộ từ xây dựng đội ngũ cán bộ, môi trường làm việc, cấu trúc lại mô hình quản trị theo hướng xây dựng thư viện tự động hóa & thư viện số, tăng cường phát triển vốn tài liệu và đầu tư đồng bộ phần mềm quản lý, cổng thông tin, trang thiết bị hiện đại như (máy số hóa tự động, hệ thống giao dịch tự động 24/7, hệ thống an ninh Hybrid...) cho đến nay Thư viện Đại học Nha Trang đã đáp ứng tốt nhu cầu của một thư viện Đại học và luôn là địa chỉ tin yêu của sinh viên, cán bộ Nhà trường trong quá trình học tập và nghiên cứu khoa học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aidan Michael McCarthy, Dorit Maor, Andrew McConney, Cathy Cavanaugh (2023). Digital transformation in education: Critical components for leaders of system change Author links open overlay panel. NXB Social Sciences & Humanities Open 8(1).
2. B. Tabrizi, E. Lam, K. Girard, V. Irvin (2019). Digital transformation is not about technology. Computer Science.
3. Chính phủ (2020). Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/06/2020 về việc phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
4. Hải, V. H., & Hương, L. T. T. (2023). Chuyển đổi số thư viện đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tại Trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên. Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên, 228(16), 257-266. <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.9261>
5. L. Benade (2019). Flexible learning spaces: Inclusive by design?. New Zealand Journal of Educational Studies 54(8).
6. L. Carvalho, P. Yeoman (2018). Framing learning entanglement in innovative learning spaces: Connecting theory, design and practice. British Educational Research Journal 44(2).
7. Nguyễn, T. T. D., Bùi, L. T., & Huỳnh, T. P. (2022). Giải pháp và định hướng phát triển dịch vụ thư viện số thông minh tại Thư viện Truyền cảm hứng Trường Đại học Tôn Đức Thắng. Thông tin và Tư liệu, 5(2022), 36-46.
8. Tait E et al. (2016). Libraries for the future: the role of IT utilities in the transformation of academic libraries. Palgrave Communications. 2:16070 doi: 10.1057/palcomms.2016.70
9. Ustundag, A., & Cevikcan, E. (2018). Industry 4.0: Managing the digital transformation. Springer.

PHÁT TRIỂN NGUỒN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN TẠI BAN THU VIỆN VÀ HỌC LIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ DẦU MỘT ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN KIỂM ĐỊNH TRONG NUỚC, QUỐC TẾ

Nguyễn Thị Diệu
Trường Đại học Thủ Dầu Một, dieunt@tdmu.edu.vn

Tóm tắt:

Tổ chức giáo dục, khoa học và văn hóa của Liên Hợp Quốc (UNESCO) khẳng định “Muốn có sản phẩm đào tạo tốt, trước hết nhà trường phải có thư viện tốt”. Thư viện đóng vai trò quan trọng trong công tác giáo dục, đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường. Trong đó, tài nguyên thông tin là yếu tố quan trọng hàng đầu trong bốn yếu tố cấu thành nên thư viện, nó là tấm gương phản chiếu thực trạng của mỗi thư viện, vì vậy nguồn lực thông tin trong thư viện phải tương xứng với quy mô đào tạo của Nhà trường, đáp ứng các quy định trong nước và quốc tế.

Bài viết trình bày khái niệm, vai trò và một số tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá nguồn tài nguyên thông tin theo quy định; thực trạng nguồn tài nguyên thông tin tại Ban Thư viện và Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một, từ đó định hướng phát triển nguồn tài nguyên thông tin tại Ban nhằm đáp ứng công tác đào tạo và tiêu chuẩn kiểm định chất lượng của Nhà trường.

Từ khóa: Ban Thư viện và Học liệu; phát triển; tài nguyên thông tin; tiêu chuẩn kiểm định.

1. Cơ sở lý luận

1.1. Khái niệm nguồn tài nguyên thông tin

Theo PGS.TS. Nguyễn Hữu Hùng “Nguồn lực thông tin là một dạng sản phẩm trí óc, trí tuệ của con người, là phần tiềm lực thông tin có cấu trúc được kiểm soát và có ý nghĩa thực tiễn trong quá trình sử dụng”.

Theo Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21/11/2019 của Quốc hội “Tài nguyên thông tin là tập hợp các loại hình tài liệu, dữ liệu gồm tài liệu in, tài liệu viết tay, tài liệu nghe, nhìn, tài liệu số, tài liệu vi dạng gồm vi phim, vi phiếu, tài liệu đặc biệt cho người khuyết tật và tài liệu, dữ liệu khác”.

Theo Thông tư 14/2023/TT-BGDDT ngày 17/7/2023 của Bộ Giáo dục và đào tạo về quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục “Tài nguyên thông tin là những tài liệu dưới dạng xuất bản phẩm hoặc dạng số, được xuất bản, phát hành hợp pháp qua các ngôn ngữ khác nhau phù hợp với mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo. Tài nguyên thông tin được dùng cho người sử dụng thư viện trong giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học, bao gồm: Giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu nội sinh”.

1.2. Vai trò của nguồn tài nguyên thông tin

Đối với xã hội: Sự phát triển của khoa học và công nghệ trong tất cả mọi lĩnh vực của cuộc sống, trong đó nguồn tài nguyên thông tin đóng vai trò quan trọng. Nó là nguồn lực phát triển đặc biệt của mỗi quốc gia, là yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển kinh tế và sản xuất. Hoạt động tổ chức, quản lý và khai thác nguồn lực thông tin nếu được thực hiện một cách nghiêm túc, có hiệu quả sẽ tạo ra một xã hội văn minh, tiến bộ.

Đối với các cơ quan thông tin – thư viện: Ở lĩnh vực thông tin thư viện, nguồn tài nguyên thông tin là yếu tố cấu thành nền hoạt động của thư viện, tạo tiền đề cho sự bắt đầu và từ đó tác động tích cực đến các khâu trong hoạt động thông tin thư viện, là nguyên liệu nhằm tạo ra nhiều loại sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện đồng thời cũng là yếu tố quan trọng trong việc thỏa mãn nhu cầu tra cứu thông tin của người sử dụng, tạo nên chất lượng hiệu quả trong hoạt động thông tin thư viện.

Đối với cơ sở giáo dục, trường đại học, cao đẳng: Nguồn lực thông tin là cầu nối thực hiện chức năng giảng dạy, học tập và chuyển giao công nghệ của nhà trường. Giáo dục Đại học đang đào tạo theo hình thức tín chỉ, đòi hỏi khả năng tự học, tự nghiên cứu, tự trau dồi kiến thức của người dạy và người học là rất lớn. Với nguồn lực thông tin đang có, thư viện được xem là giảng đường thứ hai giúp cho quá trình học tập, giảng dạy, nghiên cứu của người sử dụng luôn được gia tăng và mở rộng không ngừng. Vì vậy, nguồn lực thông tin có vai trò thiết yếu đối với chất lượng đào tạo của trường Đại học, tạo ra nguồn nhân lực đạt chuẩn nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững cho quốc gia sau này.

1.3. Tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá nguồn tài nguyên thông tin theo quy định

Ở Việt Nam, hiện tại chưa có một bộ tiêu chuẩn riêng để đánh giá chất lượng thư viện trường đại học cũng như tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn tài nguyên thông tin để phục vụ kiểm định chất lượng giáo dục đại học nói chung và kiểm định chất lượng thư viện đại học nói riêng.

Tại “*Quyết định ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Đại học số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01/11/2007*” có tiêu chuẩn 9 về “*Thư viện trang thiết bị học tập và cơ sở vật chất khác*” nêu rõ “*Thư viện của trường đại học có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học. Có thư viện điện tử được nối mạng, phục vụ dạy, học và nghiên cứu khoa học có hiệu quả*”.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành ngày 19/5/2017 về “*ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục Đại học*”. Tại Chương II quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục Đại học thì Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục có “Tiêu chí 7.4.: “*Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ công đồng được thiết lập và vận hành*”.

Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT về “*Ban hành chuẩn cơ sở giáo dục Đại học*”. Tại “*Nội dung chuẩn cơ sở giáo dục Đại học*” có Tiêu chí 3.3 của Tiêu chuẩn 3 về Cơ

sở vật chất có quy định cụ thể số đầu sách trên ngành đào tạo và số bản sách trên người học. Cụ thể tổng số đầu sách giáo trình hoặc sách chuyên khảo có trong thư viện, trung tâm học liệu của cơ sở giáo dục đại học, chia cho tổng số mã ngành đào tạo mà cơ sở giáo dục đại học đang thực hiện là ≥ 40 và số bản sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một người học quy đổi theo trình độ đào tạo là >5 .

Thông tư 04/2025/TT-BGDĐT ban hành ngày 17 tháng 02 năm 2025 “*Quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học*”. Tại Chương II về “*Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo*” có Tiêu chuẩn 7 về “*Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị*” quy định rõ tại Tiêu chí 7.3 như sau: “*Có thư viện, thư viện số và nguồn học liệu được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học, có cập nhật tiến bộ về công nghệ thông tin – truyền thông*”.

Ở nước ngoài, theo “*Khung đảm bảo chất lượng cấp cơ sở giáo dục của Mạng lưới AUN-QA*” được thiết kế như là một khung đảm bảo chất lượng xuyên quốc gia nhằm hỗ trợ cho Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) và phù hợp với Khung đảm bảo chất lượng của ASEAN (AQAF), Tiêu chuẩn và hướng dẫn về đảm bảo chất lượng trong lĩnh vực giáo dục Đại học của châu Âu (ESG 2015 – Phần 1) và Khung thực hành xuất sắc Baldrige. Khung AUN-QA được thiết kế với 25 tiêu chuẩn với 37 tiêu chí bao gồm đảm bảo chất lượng về mặt chiến lược, về mặt hệ thống và về mặt thực hiện chức năng. Trong Khung AUN-QA tại tiêu chuẩn 7 về Quản lý tài chính và cơ sở vật chất có tiêu chí 7.4. “*Hệ thống lập kế hoạch, duy trì, đánh giá và cải tiến các nguồn lực học tập như tài nguyên thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và thực hiện*”.

Thông tư 14/2023/TT-BGDĐT về “*Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục Đại học*” của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành ngày 17/7/2023 quy định về “*Tài nguyên thông tin*” như sau:

1. Có đủ tài nguyên thông tin phù hợp với mỗi chuyên ngành đào tạo của cơ sở giáo dục đại học, gồm: Giáo trình, tài liệu tham khảo và tài liệu nội sinh.
2. Số lượng tài nguyên thông tin.
 - a) Số tên giáo trình: Có đầy đủ giáo trình theo yêu cầu của chương trình đào tạo dùng cho giảng viên, người học trong giảng dạy và học tập, nghiên cứu khoa học;
 - b) Số bản sách cho mỗi tên giáo trình: Có ít nhất 50 bản sách/1.000 người học;
 - c) Số bản sách cho mỗi tên tài liệu tham khảo: Có ít nhất 20 bản sách/1.000 người học;
 - d) Tài nguyên thông tin số.
 - Giáo trình, tài liệu tham khảo bảo đảm các quy định về sở hữu trí tuệ, được số hóa theo thỏa thuận của cơ sở giáo dục đại học với tác giả. Với các giáo trình, tài liệu tham khảo đã được số hóa thì số bản sách bảo đảm tối thiểu 50% định mức quy định tại điểm b, c khoản 2 Điều này;
 - Tài liệu nội sinh được số hóa 100%;

- Có bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu trong nước và quốc tế về sách, tạp chí khoa học phù hợp với trình độ và quy mô đào tạo của ngành đào tạo.

3. Các yêu cầu đối với tài nguyên thông tin.

- Tài nguyên thông tin dạng xuất bản phẩm được xử lý, tổ chức, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy định, quy trình nghiệp vụ thư viện;
- Tài nguyên thông tin số được xử lý, tổ chức, lưu giữ, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy định, quy trình nghiệp vụ thư viện và tiêu chuẩn kỹ thuật về công nghệ thông tin.

2. Cơ sở thực tiễn

Trường đại học Thủ Dầu Một hướng đến mô hình đào tạo cơ sở giáo dục đa ngành, đa lĩnh vực; phát triển theo mô hình đại học tiên tiến nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho tỉnh Bình Dương, các tỉnh miền Đông Nam Bộ và khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam, trong đó Ban Thư viện và Học liệu (gọi tắt là Ban) là đơn vị cấu thành giữ vai trò quan trọng trong sự nghiệp giáo dục của Nhà trường. Những năm qua, Ban đã thực hiện chức năng phục vụ cho hoạt động giảng dạy, học tập, đào tạo, nghiên cứu khoa học, triển khai ứng dụng tiên bộ khoa học công nghệ của Trường thông qua việc sử dụng, khai thác nguồn tài nguyên thông tin tại Ban.

2.1. Hoạt động phát triển tài nguyên thông tin tại Ban Thư viện và Học liệu

Trong quá trình hoạt động, Ban Thư viện và Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một luôn quan tâm, chú trọng đến công tác phát triển nguồn tài nguyên thông tin, nhằm đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời nhu cầu tin cho người sử dụng. Nguồn tài nguyên thông tin của Ban được cấu thành từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm: tài liệu đặt mua theo yêu cầu của chương trình đào tạo, người sử dụng; tài liệu nội sinh; tài liệu tặng biếu; tài liệu liên kết và nguồn học liệu mở. Trong giai đoạn 5 năm, từ năm 2020 – 2024, Ban đã bổ sung 10.005 nhan đề/19.004 bản. Tài liệu của Ban Thư viện và Học liệu tính đến tháng 11 năm 2024 có 54.156 nhan đề.

Hiện tại, nguồn học liệu của Ban Thư viện và Học liệu gồm 02 dạng: Tài liệu dạng giấy và tài liệu điện tử.

2.1.1. Tài liệu dạng giấy

Tài liệu dạng giấy của Ban Thư viện và Học liệu gồm có sách, giáo trình, tài liệu tham khảo, luận văn, luận án, đề tài nghiên cứu khoa học, báo, tạp chí. Đến tháng 11 năm 2024, tài liệu dạng giấy của Ban là 28.080 nhan đề với 121.622 bản (Bảng 1).

Bảng 1. Thống kê tài liệu dạng giấy

STT	Dạng tài liệu	Đầu sách	Bản sách
1	Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo	24.237	120.107
2	Nghiên cứu khoa học (Đề tài, luận văn, luận án, khóa luận...)	3.805	3.805
3	Báo, tạp chí.	38	38

Như vậy, theo thống kê tại Bảng 1 ta thấy tài liệu dạng giấy của Ban đa dạng và phong phú về loại hình tài liệu. Trong đó, tài liệu dạng sách chiếm tỉ lệ cao nhất vì đây là nguồn học liệu chính phục vụ cho các chương trình đào tạo của Nhà trường. Chính sách bổ sung tài liệu này theo đề cương chi tiết học phần phục vụ cho công tác dạy học trong trường. Các đề tài nghiên cứu khoa học, luận văn, luận án, khóa luận tốt nghiệp, báo cáo, hội nghị... là tài liệu nội sinh, do Ban xây dựng và phát triển.

2.1.2. Tài liệu điện tử

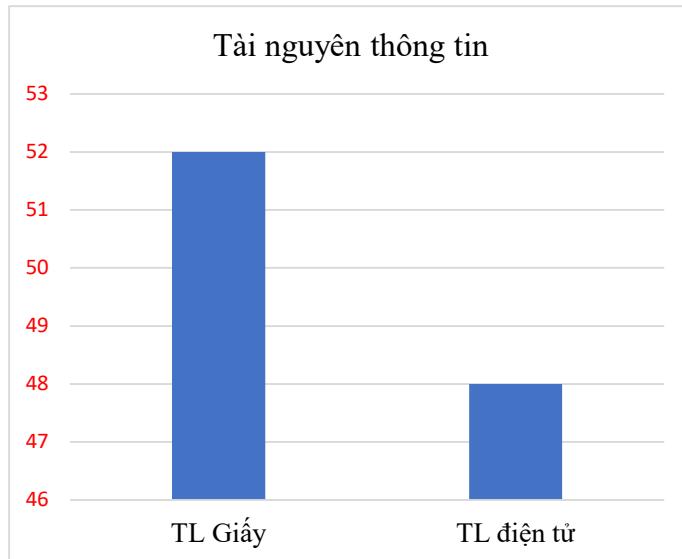
Tài liệu điện tử của Ban Thư viện và Học liệu hiện có 26.076 nhan đề, trong đó nhiều nhất là các bài báo tạp chí chuyên ngành, sách điện tử (ebook) và đề tài nghiên cứu, khóa luận, luận văn, luận án... Ngoài ra, Ban có 5 cơ sở dữ liệu điện tử mua quyền truy cập với nhiều nhan đề tài liệu như cơ sở dữ liệu NASATI, SpringerLink, IEEE, Oxford University và IG Library (Bảng 2).

Bảng 2. Thông kê tài liệu điện tử

STT	Dạng tài liệu	Nhan đề	Ghi chú
1	Sách, giáo trình, tài liệu tham khảo	2.561	
2	Nghiên cứu khoa học (Đề tài, luận văn, luận án, khóa luận...)	2.518	
3	Báo, tạp chí	20.950	
4	Bài giảng	47	
5	Cơ sở dữ liệu	5	Cơ sở dữ liệu

Để nâng cao chất lượng nguồn tài nguyên thông tin phục vụ tối đa nhu cầu của người sử dụng và đáp ứng tiêu chuẩn kiểm định chất lượng trong, ngoài nước. Ban Thư viện và Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một còn phát triển nguồn học liệu mở và nguồn học liệu liên kết, hiện tại Ban có liên kết với Thư viện trường Công nghệ Đồng Nai, trường Đại học Hùng Vương Phú Thọ, trường Đại học Tài chính – Marketing, trường Đại học Đà Lạt, trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh, Trung tâm Tri thức số. Nhìn chung, hoạt động phát triển nguồn tài nguyên thông tin của Ban Thư viện và Học liệu trong thời gian qua đã mang lại hiệu quả, đáp ứng nhu cầu tin của người sử dụng, phục vụ cho công tác giảng dạy, học tập, nghiên cứu trong Nhà trường. Ban đã nhận được nhiều phản hồi tích cực từ người sử dụng về chất lượng của nguồn học liệu, đạt chuẩn kiểm định chất lượng của 20 ngành theo chuẩn Bộ Giáo dục và Đào tạo, 8 ngành theo chuẩn AUN-QA. Biểu đồ dưới đây thể hiện chi tiết nguồn tài nguyên thông tin của Ban Thư viện và Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một.

Biểu đồ 1. Nguồn tài nguyên thông tin Ban Thư viện và Học liệu



2.2. Quy trình bổ sung tài liệu của Ban Thư viện và Học liệu

Quy trình gồm những bước sau:

Lập dự trù kinh phí bổ sung: Dựa trên kế hoạch đào tạo của Trường, định hướng phát triển của Ban, bộ phận Bổ sung lập dự trù kinh phí bổ sung hàng năm.

Duyệt dự trù bổ sung: Trình phê duyệt Bảng dự trù kinh phí bổ sung.

Kiểm tra thư mục, tra trùng: Dựa vào các yêu cầu bổ sung tiến hành tra trùng, chọn lựa tài liệu phù hợp, ...

Lập danh mục bổ sung: Lập danh mục bổ sung hoàn chỉnh: nhan đề, số bản, giá tiền, nhà XB, ...

Lập kế hoạch bổ sung và lựa chọn nhà cung cấp: Lập kế hoạch bổ sung hoàn chỉnh; tìm kiếm, lựa chọn nhà cung cấp phù hợp (mời thầu, xét hồ sơ, thẩm định giá, ...).

Trình phê duyệt: Trình Ban giám hiệu phê duyệt kế hoạch bổ sung và lựa chọn nhà cung cấp.

Đặt mua và ký hợp đồng: Tiến hành đặt mua và ký hợp đồng.

Tiếp nhận tài liệu : Tiếp nhận, đối chiếu tài liệu theo hợp đồng.

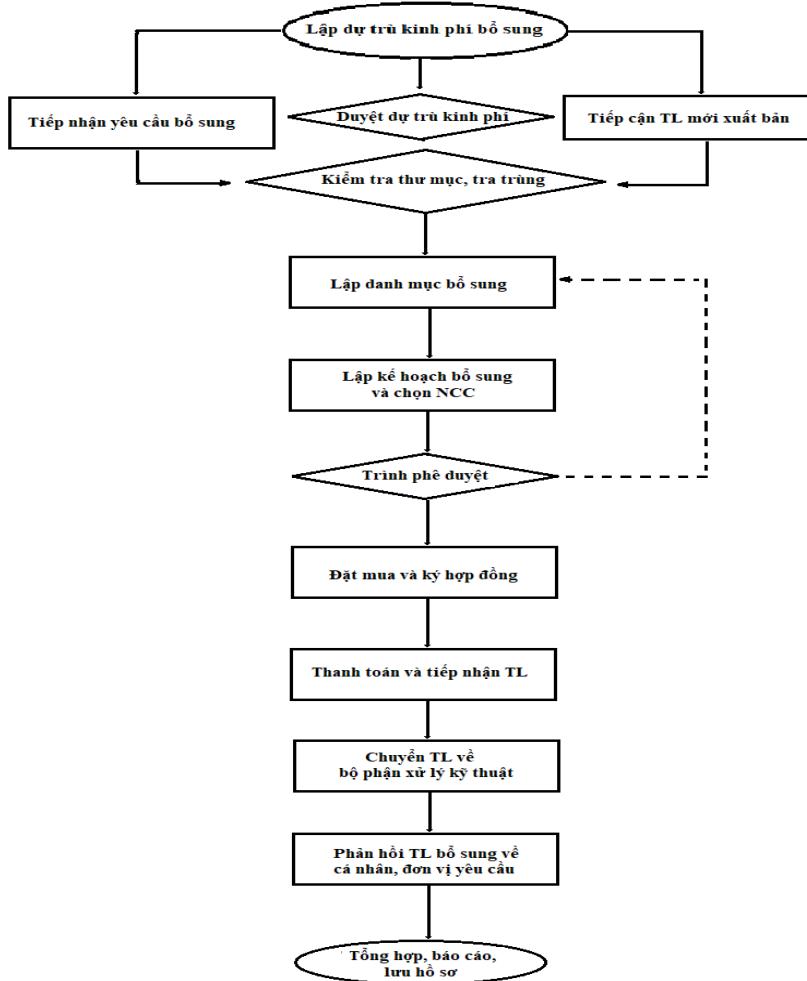
Tiến hành các thủ tục thanh toán: Làm thủ tục nghiệm thu, thanh lý hợp đồng và thanh toán.

Chuyên tài liệu về bộ phận xử lý kỹ thuật.

Phản hồi tài liệu yêu cầu: Danh mục tài liệu đã bổ sung, danh mục tài liệu không bổ sung (kèm lý do).

Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ: Lưu hồ sơ và thực hiện các báo cáo.

Hình 1. Quy trình bổ sung tài liệu



Nguồn: Ban Thư viện và Học liệu

3. Giải pháp phát triển nguồn tài nguyên thông tin của Ban Thư viện và Học liệu

* *Thứ nhất*, nâng cao nhận thức của cán bộ thư viện và lãnh đạo nhà trường về vai trò quan trọng của hoạt động phát triển nguồn tài nguyên thông tin cho Ban Thư viện và Học liệu nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của người sử dụng trong quá trình giảng dạy, học tập và nghiên cứu, đồng thời phục vụ hiệu quả cho công tác kiểm định của Nhà trường. Để nâng cao chất lượng nguồn học liệu của Ban đòi hỏi Nhà lãnh đạo cần tiên phong trong việc thay đổi nhận thức và tư duy, đồng thời tạo sự đồng thuận trong tập thể cán bộ Ban Thư viện và Học liệu. Cần có sự lãnh đạo quyết liệt và tầm nhìn chiến lược. Tạo cơ chế, chính sách thuận lợi trong công tác bổ sung. Xây dựng chính sách bổ sung tài liệu phù hợp và chính sách phối hợp các đơn vị hiệu quả.

**Thứ hai*, tăng cường bổ sung nguồn tài nguyên thông tin chất lượng. Ban Thư viện và Học liệu cần rà soát lại nguồn học liệu trong đề cương chi tiết của từng môn học, ngành học, đảm bảo về đầu sách và bản sách theo quy định. Thường xuyên phối hợp với

giảng viên, bộ môn, khoa để cập nhật tài liệu mới được bổ sung trong đề cương hoặc giới thiệu tài liệu mới xuất bản, tái bản để giảng viên bổ sung vào đề cương. Phát triển nguồn tài liệu số phục vụ hiệu quả người sử dụng trong thời đại công nghệ số. Chú trọng nguồn tài liệu nội sinh, nguồn học liệu mở và tài liệu liên kết. Thực hiện công tác thanh lý, thanh lọc tài liệu thường xuyên, hiệu quả và đúng quy định.

**Thứ ba*, nâng cao trình độ và năng lực cho cán bộ làm công tác phát triển tài nguyên thông tin. Cần có cán bộ chuyên trách công tác bổ sung, duy trì công việc ổn định, hạn chế thay đổi hoặc chuyển sang làm công việc chuyên môn khác. Thường xuyên học tập, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ; phải có kiến thức và am hiểu cơ bản về các ngành đào tạo của Nhà trường; trang bị kỹ năng tìm kiếm, đánh giá và lựa chọn thông tin từ nhiều nguồn khác nhau để bổ sung được tài nguyên thông tin có chất lượng; kỹ năng giao tiếp...

**Thứ tư*, đầu tư kinh phí, trang bị cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ cho hoạt động phát triển tài nguyên thông tin. Ban Thư viện và Học liệu được đầu tư kinh phí để bổ sung sách, giáo trình, tài liệu tham khảo, tạp chí, cơ sở dữ liệu, trang bị kệ sách, thiết bị số hóa... và phát triển hạ tầng công nghệ để tạo ra phẩm thông tin số phục vụ người sử dụng.

**Thứ năm*, tăng cường chia sẻ. Tăng cường hoạt động hợp tác, trao đổi, chia sẻ tài nguyên thông tin. Hợp tác, trao đổi, chia sẻ để góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, làm phong phú thêm nguồn tài nguyên thông tin của Ban, đồng thời giúp tiết kiệm được kinh phí trong công tác bổ sung tài nguyên thông tin.

**Thứ sáu*, phát triển hoạt động marketing. Để người sử dụng tìm đến với nguồn học liệu của Ban Thư viện và Học liệu đòi hỏi hoạt động quảng bá sản phẩm và dịch vụ thông tin tại Ban được đầu tư và phát triển, đa dạng về nội dung và hình thức quảng cáo, phải có kế hoạch, định hướng rõ ràng. Ngoài ra, nguồn học liệu đa dạng, phong phú, kinh phí và các chính sách của Ban đối với người sử dụng cũng giúp cho quá trình marketing quảng bá được thành công.

4. Kết luận

Thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục Đại học đóng vai trò vô cùng quan trọng. Phát triển nguồn tài nguyên thông tin tại thư viện trường đại học để đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục là tất yếu. Nghiên cứu đã đạt những kết quả quan trọng trong việc phát triển nguồn tài nguyên thông tin tại Ban Thư viện và Học liệu trường Đại học Thủ Dầu Một. Làm rõ vai trò của nguồn tài nguyên thông tin, các tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định chất lượng thư viện đại học trong nước và quốc tế, đặc biệt là tiêu chí về nguồn tài nguyên thông tin. Nghiên cứu đã trình bày chi tiết về thực trạng nguồn tài nguyên thông tin của Ban Thư viện và Học liệu, từ đó đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nguồn tài nguyên thông tin phục vụ hiệu quả cho công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học của trường, đồng thời đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). Thông tư 14/2023/TT-BGDĐT quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học, ban hành ngày 17 tháng 7 năm 2023.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2024). Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT ban hành chuẩn cơ sở giáo dục Đại học, ban hành ngày 5 tháng 2 năm 2024.
3. Gorman, Peter Clayton and G.E. (2001). Managing information resources in libraries: collection management in theory and practice. London: London Library Association Pub.
4. Hoàng Thị Xuân Hoa...[và những người khác] dịch. (2017). Hướng dẫn đánh giá cơ sở giáo dục của mạng lưới đảm bảo chất lượng các trường Đại học Asean. Hà Nội: Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Quốc hội. (2019). Luật Thư viện số 46/2019/QH14.
6. Nguyễn Hoàng Nam. (2021). Phát triển tài nguyên thông tin ở Trung tâm Học liệu Lê Vũ Hùng, trường đại học Đồng Tháp. Khoa học Đại học Đồng Tháp, số 3, tr. 115 - 120.
7. Nguyễn Thanh Sỹ. (2020). Một số biện pháp phát triển nguồn lực thông tin tại Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Khoa học. Đại học Huế. Thông tin và tư liệu, số 4, tr. 38-45.
8. Nguyễn Thanh Thủy...[và những người khác]. (2020). Phát triển nguồn lực thông tin tại Trung tâm Thông tin Thư viện, trường đại học Công nghiệp Hà Nội. Khoa học và công nghệ, số 4, tr.154-160.
9. Phạm Thị Mai. (2021). Đánh giá chất lượng thư viện và rà soát nguồn học liệu phục vụ kiểm định cơ sở giáo dục Đại học, chương trình đào tạo Đại học. Thông tin và Tư liệu, số 4, tr. 28 - 34.
10. Quốc hội Việt Nam. (2019). Luật Thư viện, số 46/2019/QH14, ban hành ngày 21 tháng 11 năm 2019.
11. Trần Dương, Nguyễn Thị Đào, Phan Thị Dung. (2021). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục Đại học. Thông tin và tư liệu, số 2, tr. 30-36.

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÙNG THÔNG QUA
PHÂN HỆ TRA CỨU CƠ SỞ DỮ LIỆU MÔN HỌC TẠI THƯ VIỆN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**IMPROVE THE QUALITY OF USER SERVICE THROUGH THE SUBJECT
DATABASE VIEWING SUBSYSTEM AT THE LIBRARY OF HO CHI MINH
CITY UNIVERSITY OF MANAGEMENT AND TECHNOLOGY**

Nguyễn Thị Phượng

Trung tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học UMT, phuong.nguyen@umt.edu.vn

Tóm tắt:

Hiện nay, Thư viện UMT đã và đang phát triển phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học, phân hệ này được áp dụng trực tuyến trên trang thông tin của Thư viện. Nhìn chung, các Trường Đại học ở Việt Nam chưa triển khai sử dụng phân hệ này trong công tác quản lý thư viện. Mặc dù là trường đại học mới thành lập nhưng tại thư viện đã xây dựng thành công phân hệ tra cứu cơ sở dữ liệu môn học trên hệ thống tra cứu OPAC. Đây là hành động vừa truyền cảm hứng, động lực cho các trường Đại học và vừa đánh giá được vị thế của UMT trong xã hội hiện đại ngày nay. Nhận thức được tầm quan trọng cũng như nhìn thấy rõ thực trạng về việc quan tâm tài liệu học tập ngày càng cao, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu tìm ra yếu tố ảnh hưởng để đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của phân hệ cơ sở dữ liệu môn học bằng cách tối ưu hóa trải nghiệm người dùng.

Nghiên cứu này được sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Để tài sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và giải quyết các mục tiêu nghiên cứu.

Cơ sở dữ liệu môn học phát triển sẽ giúp Thư viện dễ dàng quản lý, tiếp cận chương trình đào tạo một cách tổng thể và đảm bảo đúng đủ tài liệu các Khoa/ Viện/ Trung tâm yêu cầu cho môn học đó. Việc nâng cao trải nghiệm người dùng không chỉ giúp tăng số lượng người tiếp cận sử dụng mà còn mở ra cơ hội hợp tác, liên kết với các hệ thống thư viện khác trong nước và quốc tế về việc khai thác, sử dụng chung các nguồn tài nguyên điện tử cùng ngành đa dạng đáp ứng được nhu cầu học tập và giảng dạy.

Từ khóa: Cơ sở dữ liệu môn học; Giải pháp nâng cao trải nghiệm người dùng; Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng người dùng.

Abstract:

Currently, UMT Library is developing a subject database search subsystem, which is being applied online on the library's information website. Overall, universities

in Vietnam have not yet implemented the use of this subsystem in library management. Despite being a newly established university, the library has successfully built a subject database search subsystem on the OPAC search system. This is an action that both inspires and motivates other universities and assesses UMT's position in modern society today. Recognizing the importance and clearly seeing the reality of the increasing interest in learning materials, this study is conducted with the aim of identifying influencing factors to propose solutions to improve the quality of service of the subject database subsystem by optimizing the user experience.

This study uses a convenience sampling method and conducts a survey using a pre-designed questionnaire. SPSS 20.0 software is used to support data analysis and address research objectives.

The development of a subject database will help the library easily manage and access the curriculum comprehensively and ensure that the faculties have enough materials required for the subjects. Improving the user experience not only helps increase the number of users but also opens up opportunities for cooperation and connection with other library systems domestically and internationally in exploiting and sharing diversified electronic resources in the same industry to meet the needs of learning and teaching.

Keywords: *Subject database; Solutions to improve user experience; Factors affecting user satisfaction.*

1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

Tại Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (UMT) để cao sự phát triển về mặt chất lượng giáo dục là mục tiêu hàng đầu. Trong đó, Thư viện được mang trên mình sứ mệnh hỗ trợ cho công tác học tập và giảng dạy. Mặc dù UMT là trường đại học mới thành lập nhưng tại thư viện đã xây dựng thành công phân hệ tra cứu cơ sở dữ liệu môn học trên hệ thống tra cứu OPAC, hiện đang trong quá trình phát triển và đổi mới, nâng cao hơn nữa rất được đông người sử dụng tham gia. Đây là hành động vừa truyền cảm hứng, động lực cho các trường Đại học và vừa đánh giá được vị thế của UMT trong xã hội hiện đại ngày nay. Nhận thức được tầm quan trọng cũng như nhìn thấy rõ thực trạng về việc quan tâm tài liệu học tập ngày càng cao, nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu tìm ra yếu tố ảnh hưởng để đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của phân hệ cơ sở dữ liệu môn học bằng cách tối ưu hóa trải nghiệm người dùng. Chúng tôi mong muốn đáp ứng tốt hơn nhu cầu tìm kiếm thông tin và hỗ trợ quá trình học tập, giảng dạy của người sử dụng.

Cơ sở dữ liệu môn học hay còn gọi là cơ sở dữ liệu học liệu được hiểu là tập hợp những tài liệu nằm trong chương trình đào tạo của trường để phục vụ, hỗ trợ cho các môn học có liên quan đến ngành học của người sử dụng. Cơ sở dữ liệu môn học bao gồm bộ sưu tập được xây dựng dựa trên chương trình đào tạo chi tiết của từng môn học cụ thể kết hợp với yêu cầu từ giảng viên phụ trách môn học. Tối ưu hiệu quả tra cứu Cơ

sở dữ liệu môn học tức là phương thức tra cứu hệ thống môn học trong chương trình đào tạo với trải nghiệm người dùng thực tế ngày càng tăng, đạt chất lượng hiệu quả cao, đem lại kết quả cần tìm nhanh chóng, chính xác mang đến sự hài lòng cho Người sử dụng cũng như giúp việc quản lý của Thư viện trở nên chặt chẽ, toàn diện hơn.

Phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học cung cấp cho người sử dụng một công cụ hữu hiệu và tiện lợi để tiến hành công tác xây dựng cơ sở dữ liệu môn học trong nhà trường, qua đó giúp đáp ứng nhu cầu báo cáo thống kê tài liệu có trong thư viện và đáp ứng khai thác tài liệu của bạn đọc theo cơ sở dữ liệu môn học.

Hiện Thư viện UMT đang phát triển phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học, phân hệ này được áp dụng trực tuyến trên cổng thông tin chính thức của Thư viện. Thực tế, một số Trường Đại học ở Việt Nam cũng chưa triển khai và sử dụng phân hệ này vào trong việc quản lý thư viện. Những điều hữu ích mà cơ sở dữ liệu mang lại là có thể thay thế phương pháp quản lý, rà soát môn học bằng thủ công, tiết kiệm thời gian và công sức nhân lực. Bên cạnh đó, mang lại hiệu quả cao trong việc tổ chức, khai thác và sử dụng nguồn tài liệu của các chương trình đào tạo. Trong phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học chứa đầy đủ chi tiết các thông tin về tín chỉ môn học, tên môn học, tài liệu dành cho môn học, mã số môn học, thông tin về giảng viên phụ trách, thời gian học trong bao lâu, các tài liệu học tập bao gồm những gì... Đảm bảo rằng sinh viên và giảng viên dễ dàng thuận tiện trong việc theo dõi lịch học và đạt tối đa hiệu quả học tập tốt. Phía dưới là giao diện người dùng của phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học:

Hình 1. Giao diện người dùng của phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học

The screenshot shows the homepage of the UMT Library's search system. At the top, there is a header with the text "TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ TP.HCM" and "TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ VIỆN". Below the header, there is a navigation bar with links: TRANG CHỦ, GIỚI THIỆU, TÀI NGUYÊN, TRA CỨU, TÀI LIỆU THEO NGÀNH, TIN TỨC, NỘI QUY, HƯỚNG DẪN, THƯ VIỆN SỐ, and GÓP Ý. A search bar with the placeholder "Nhập từ khóa tìm kiếm" and a magnifying glass icon is located below the navigation bar. On the left side, there is a sidebar titled "ĐIỀU KIỆN TÌM KIẾM" with fields for "Môn học:" (selected "Quan hệ công chúng"), "Giảng viên:", "Năm học:" (selected "2023 - 2024"), and a "Tim kiem" button. On the right side, there is a sidebar titled "TRA CỨU TÀI LIỆU" with four options: "Tim kiem đơn giản", "Tim kiem nâng cao", "Tim kiem toàn văn", and "Tim kiem chuyên đề".

Hình 2. Giao diện kết quả khi thực hiện tra cứu trên cơ sở dữ liệu môn học

The screenshot shows a search interface for a university library system. At the top, there's a navigation bar with links like 'TRANG CHỦ', 'GIỚI THIỆU', 'TÀI NGUYÊN', 'TRA CỨU', 'TÀI LIỆU THEO NGÀNH', 'TIN TỨC', 'NỘI QUY', 'HƯỚNG DẪN', 'THƯ VIỆN SỐ', and 'GÓP Ý'. Below the navigation is a search bar with placeholder text 'Nhập từ khóa tìm kiếm' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'KẾT QUẢ TÌM KIẾM' which lists '1. Nhập môn quan hệ công chúng'. This section contains fields for 'Mã môn học: MED109V1', 'Số tín chỉ: 3', 'Giảng viên: Lý Lê Tường Minh', 'Chuyên đ科: 9', 'Tài liệu: 3', and 'Danh sách tài liệu:'. It displays three book covers with their titles: 'Introduction to Strategic Public Relations: Digital, Global, and Socially', 'Sáng tạo chiến dịch PR hiệu quả', and 'PR và những lầm tưởng'. On the right side of the main content area, there are two boxes: one for 'Tim kiếm bộ tập tài liệu' and another for 'Duyệt đề mục' containing 'Tra cứu Z39.50'.

Hình 3. Giao diện của phân hệ dành cho bộ phận thực hiện chuyên môn

The screenshot shows an administrative dashboard for managing course materials. The top navigation bar includes links for 'Bản đọc', 'Biển mục', 'Lưu thông', 'APDK', 'Trang thông tin', 'CSDL Môn học', and 'Công việc'. The 'CSDL Môn học' section is active, showing sub-links for 'Xây dựng CSDL Môn học' (with options for 'Đề cương môn học' and 'Chương trình đào tạo') and 'Bản đọc đăng ký môn học' (with various reporting options). Below this is a table titled 'Danh sách' showing course statistics. The table has columns for 'STT', 'Mã chương trình đào tạo', 'Tên chương trình đào tạo', 'SL môn học', 'Số tín chỉ', 'Dạng tài liệu', 'SL tài liệu', and 'SL bản in'. Data rows include: 1. DH (Chương trình đào tạo đại học), SL: 145, SC: 46, DT: Báo cáo tài liệu theo môn học, SL: 173, BI: 551; 1.1. (Giáo trình), DT: Báo cáo tài liệu theo môn học, SL: 101, BI: 420; 1.2. (Sách tham khảo), DT: Báo cáo lưu trữ tài liệu theo môn học, SL: 72, BI: 131; 2. SDH (Chương trình đào tạo sau đại học), SL: 1, SC: 1, DT: Báo cáo lưu trữ tài liệu theo môn học, SL: 1, BI: 1. A blue button labeled 'Xuất dữ liệu' is located at the bottom right of the table. At the very bottom of the page, there's a copyright notice 'Copyright © 2020 Phần mềm Thư viện Thông minh (SLIB). All rights reserved.' and a version note 'Version 1.0'.

Theo các nghiên cứu trong nước, bài viết “Tác động của Công nghiệp 4.0 đến sự phát triển thư viện số trong trường đại học của tác giả” Nguyễn Hoàng Vĩnh Vương và Bùi Thị Phượng (2020) quan điểm rằng Thư viện số được xem như “một chuyên gia thông tin” trong hoạt động khai thác dữ liệu, xây dựng nguồn tài liệu, bộ sưu tập cơ sở dữ liệu trong đó có cơ sở dữ liệu môn học... thông qua các dịch vụ thư viện đưa thông tin đến người sử dụng [1]. Theo nghiên cứu “Xây dựng cơ sở dữ liệu môn học, hình thức phục vụ mới của thư viện học viện kỹ thuật quân sự” của Tác giả Đinh Minh Chiến cho rằng việc Học viện, phòng Đào tạo, các Khoa muôn biết thông tin: các Khoa cụ thể có bao nhiêu môn học và tình hình đáp ứng tài liệu cho mỗi môn học của Khoa đó như thế nào. Trên cơ sở đó chỉ đạo kế hoạch, biện pháp cụ thể đảm bảo giáo trình, tài liệu theo tiêu chí đã đề ra. Đối với thư viện đây là bài toán khó, hàng nghìn môn học trong năm, việc nắm chắc thông tin về tình hình đảm bảo tài liệu cho từng môn học là điều không

đơn giản và chắc chắn không thể thực hiện thủ công. Thư viện UMT đồng ý với quan điểm của tác giả đưa ra, nên đã tiến hành thực hiện thống kê và rà soát từng giáo trình tài liệu cho môn học ở từng học kỳ cụ thể, sắp xếp rõ ràng chi tiết trên phần mềm cơ sở dữ liệu môn học giảm thiểu việc nhầm lẫn, sai sót trong công tác phục vụ người dùng [4].

Bên cạnh đó, trong bài tạp chí “Xây dựng cơ sở dữ liệu học liệu của các chương trình đào tạo tại Trung tâm Thông tin Thư viện, Trường Đại học Luật Hà Nội” của tác giả Vũ Thị Lương (2022) cho thấy trong công tác kiểm định chất giáo dục gần đây đặc biệt chú trọng đến chất lượng đào tạo dạy học, đáp ứng sự hài lòng và hiệu quả của người sử dụng về tài liệu phục vụ [2]. Tác giả nêu cách thức rà soát học liệu như sau:

Bước 1: Thu thập danh mục học liệu cần rà soát của tất cả các chương trình đào tạo được giảng dạy trong học kỳ đó. Danh mục này được Đảm bảo chất lượng của Trường cung cấp khoảng 30 ngày trước khi bắt đầu học kỳ mới.

Bước 2: Cán bộ thư viện tiến hành tra cứu, đối sánh tài liệu trong danh mục học liệu với dữ liệu thư mục hiện có trong thư viện để xác định tài liệu có/không có trong thư viện, thông tin mô tả về tài liệu (nhan đề, tác giả, năm xuất bản,...) có chính xác không, tài liệu mới có trong thư viện đã được cập nhật hay chưa,...

Bước 3: Xử lý kết quả rà soát học liệu. Sau mỗi đợt rà soát, thư viện thống kê, lập danh mục những tài liệu còn thiếu để thu thập bổ sung; loại bỏ khỏi đề cương môn học những tài liệu thư viện không thể bổ sung, thu thập được theo đúng chỉ đạo của Trường. Qua các quan điểm bài tạp chí đã trình bày đối chiếu với phân hệ cơ sở dữ liệu môn học của Thư viện UMT có một vài điểm khá tương đồng nhưng chưa toàn vẹn. Tại Thư viện UMT, phân hệ cơ sở dữ liệu môn học được rất đông người dùng sử dụng. Theo tình hình khảo sát cho thấy, có tới 92% số lượng người sử dụng phân hệ cơ sở dữ liệu môn học trong năm. Bài viết trên chưa đề cập các tài liệu trong môn học có đảm bảo theo luật bản quyền, những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng khi sử dụng phân hệ cơ sở dữ liệu môn học. Từ các bài nghiên cứu, bài tạp chí về lĩnh vực liên quan, đề tài này sẽ được nghiên cứu dưới góc độ phạm vi thuộc Trung tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng, đảm bảo tính đại diện của mẫu theo tỷ lệ sinh viên và giảng viên ở các khoa/viện/trung tâm. Tổng cộng 202 phiếu khảo sát hợp lệ đã được thu thập. Bảng câu hỏi bao gồm các mục đánh giá về mức độ sử dụng, hài lòng và các yếu tố tiềm năng ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng.

Đề tài sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Độ tin cậy của các thang đo được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. biến quan sát có tương quan biến tổng (Corrected ItemTotal

Correlation) < 0,3 sẽ bị loại và thang đo chỉ được chấp nhận khi có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu >0,6.

Theo quan điểm của Barbara G. Tabachnick & Linda S. Fidell, 2019, kích thước mẫu tối thiểu được tính theo công thức $n=50+8*m$ (trong đó: m là số biến độc lập, n là số lượng mẫu tối thiểu). Vậy cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu là: $n_1 = 50 + 8*5 = 90$ (phản tử).

Trong đó:

- + n: là số mẫu cần điều tra
- + m: số câu hỏi được đo lường.

Vậy cỡ mẫu tối thiểu là: $n_2 = 50+8*27 = 266$ (phản tử).

Nên với 202 phản hồi hợp lệ đều thỏa mãn yêu cầu về kích thước mẫu tối thiểu đặt ra.

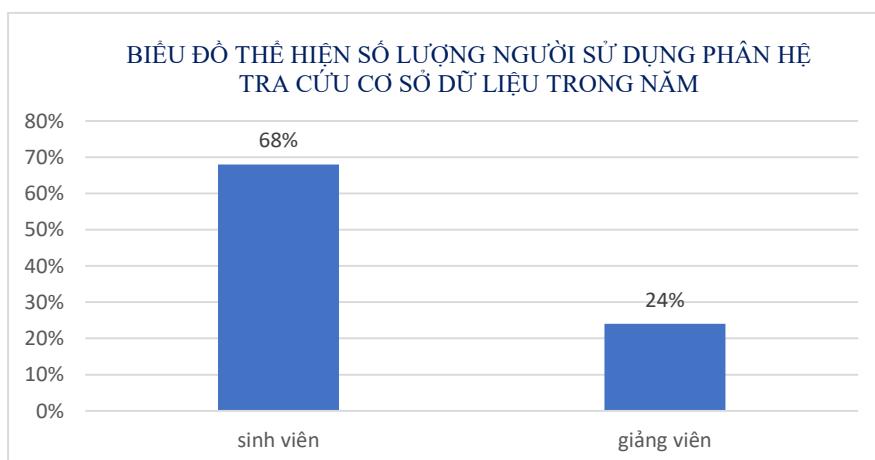
3. KẾT QUẢ VÀ ỨNG DỤNG SAU KHI PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Sau khi phân tích dữ liệu thu thập cho ra được kết quả và ứng dụng thực tế như sau:

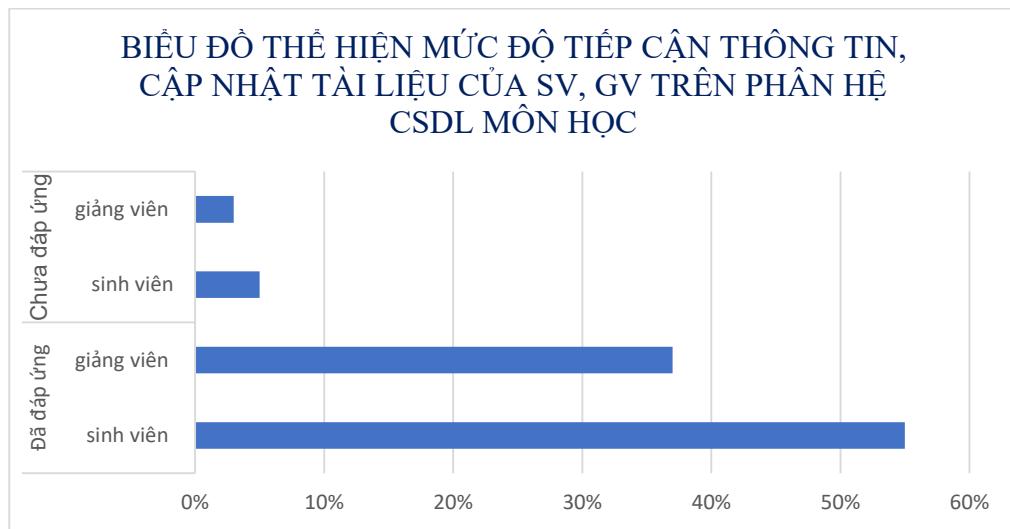
3.1. Kết quả

Kết quả khảo sát thực tế lượng người sử dụng ngày càng tăng, thể hiện số liệu 92% số lượng người sử dụng phân hệ cơ sở dữ liệu môn học trong năm, trong đó 68% là sinh viên và 24% là giảng viên. Điều này rất mong đợi, dự kiến trong thời gian sắp tới sẽ tăng vọt hơn nữa.

Biểu đồ 1: Thể hiện số lượng người sử dụng phân hệ tra cứu cơ sở dữ liệu môn học trong năm

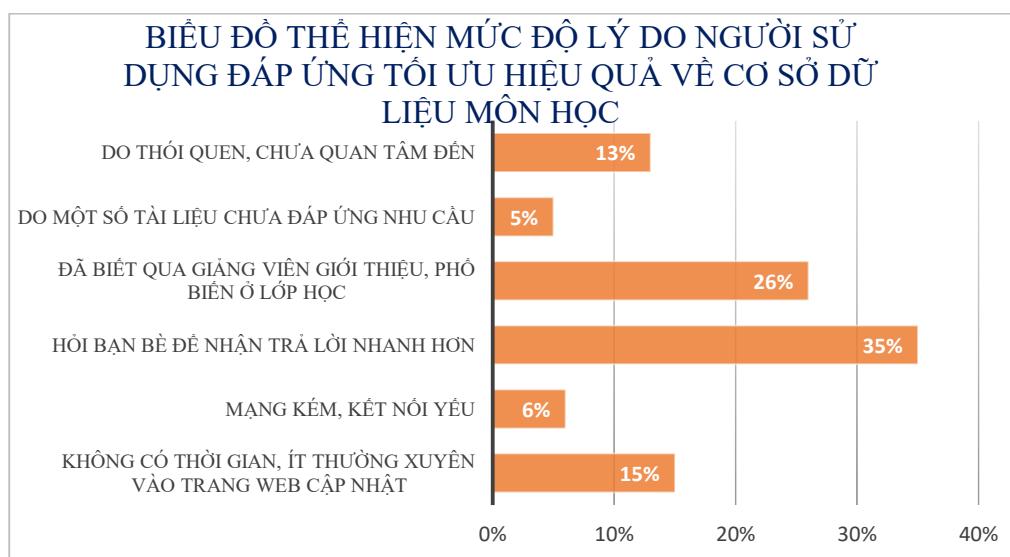


Biểu đồ 2: Thể hiện mức độ tiếp cận thông tin, cập nhật tài liệu của Sinh viên, Giảng viên trên phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học



Về mức độ tiếp cận 55% là sinh viên và 37% là giảng viên đáp ứng mức độ tiếp cận, cập nhật tài liệu tốt. Còn lại 8% gồm 3% là giảng viên và 5% là sinh viên chưa cập nhật kịp thời vì một số lý do khách quan, những yếu tố ảnh hưởng được thể hiện cụ thể qua các biểu đồ dưới đây:

Biểu đồ 3: Thể hiện mức độ lý do người sử dụng chưa đáp ứng tối ưu hiệu quả về Cơ sở dữ liệu môn học



Qua khảo sát, thống kê các biểu đồ trên ta có thể thấy rõ việc Người sử dụng chưa đáp ứng tối ưu hiệu quả về cơ sở dữ liệu môn học phần lớn là do thói quen, chưa thật sự quan tâm đến, chưa có sự khám phá, chuẩn bị đầu tư cho việc học của bản thân chiếm mức 13%. Bên cạnh đó, với lý do không có thời gian, ít thường xuyên vào trang web cập nhật chiếm mức 15%. Một số sinh viên thay vì lựa chọn tự tìm kiếm, tra cứu cập nhật sẽ lựa chọn phương án hỏi bạn bè để nhận được câu trả lời nhanh hơn chiếm mức đáng kể 35%. Theo sau đó, một phần sinh viên ít tiếp cận với cơ sở dữ liệu môn học là

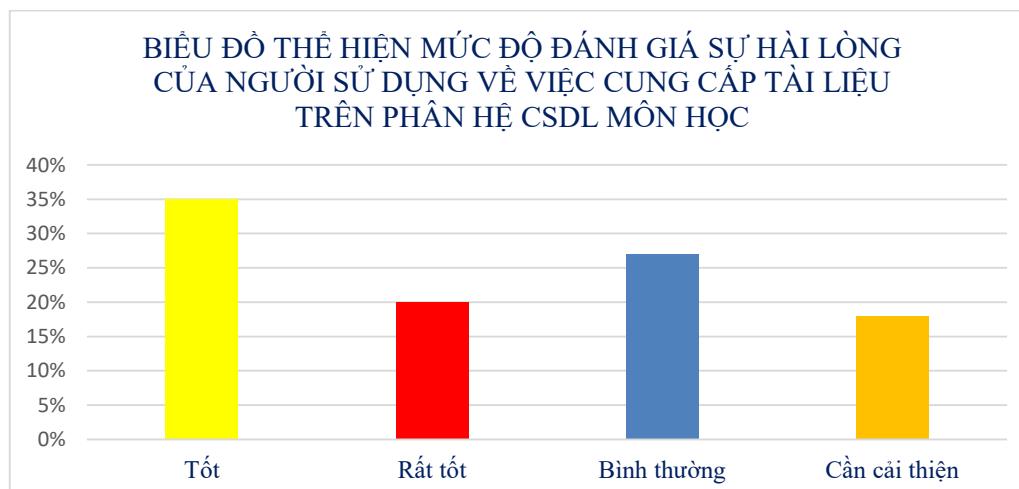
do đã nắm rõ, biết thông tin qua giảng viên giới thiệu, phổ biến ở lớp học chiếm tỷ trọng 26%. Đây được xem là nguồn cung cấp chắc chắn nhưng chưa thật sự đầy đủ. Sinh viên cần tự bản thân chủ động học hỏi, tra cứu nâng cao việc học của mình hơn để biết được cụ thể trong môn học đó ngoài những tài liệu giảng viên chú trọng còn có một vài tài liệu tham khảo, bổ trợ khác; hơn thế nữa phân hệ này có hiển thị các bài học tiếp theo kèm theo một số câu hỏi, bài tập được hoạch định sẵn, sinh viên sẽ chuẩn bị chu đáo cho những tuần học kế tiếp. Một số ít lý do cho rằng tài liệu chưa đáp ứng nhu cầu và mang kết nối yếu chiếm tỷ lệ ít không đáng kể.

Biểu đồ 4: Thể hiện mức độ Người sử dụng truy cập vào Cơ sở dữ liệu môn học/Học kỳ



Nhìn chung, tần suất số lượng Người sử dụng truy cập vào Cơ sở dữ liệu môn học chiếm phần lớn 52%, truy cập trên 15 lần/học kỳ. Đây là một điều khá tốt cho thấy đa phần các thành viên của UMT rất chú tâm trong sự nghiệp giảng dạy, học tập và phát triển. Đến số lượt truy cập 10 lần/học kỳ khá đồng chiếm 32% và truy cập 5 lần/học kỳ chiếm tỷ lệ 16%. Điều này khuyến khích nên tăng cường, ý thức nâng cao việc học tập hơn nữa.

Biểu đồ 5: Thể hiện mức độ đánh giá sự hài lòng của người sử dụng về việc cung cấp tài liệu trên cơ sở dữ liệu môn học



Đánh giá chung về trải nghiệm người dùng về việc cung cấp tài liệu trên phân hệ cơ sở dữ liệu môn học đạt mức tốt chiếm 35%, mức độ rất tốt chiếm 20%, mức bình thường chiếm 27% và mức cần cải thiện chiếm 18%. Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh sẽ lắng nghe những góp ý và cải thiện chất lượng dịch vụ tốt hơn trong tương lai.

Biểu đồ 6: Thể hiện các yếu tố ảnh hưởng của người dùng khi sử dụng phân hệ cơ sở dữ liệu môn học



Qua khảo sát được biết, người sử dụng chú trọng các yếu tố được xem là tiêu chí khi sử dụng cơ sở dữ liệu môn học. Các yếu tố này cần được quan tâm đến vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm người dùng, được thể hiện qua biểu đồ sau:

Yếu tố đầu tiên để thu hút được người dùng là giao diện dễ sử dụng, bắt mắt, màu sắc hài hòa, bố cục rõ ràng, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, đảm bảo được tính nhất quán. Khi người dùng nhìn vào dễ hình dung ra được bức tranh tổng thể và các bước cần thực hiện tiếp theo. Yếu tố này thông qua khảo sát được đánh giá là khá quan trọng chiếm 34%. Yếu tố tiếp theo là chất lượng kết quả hiển thị, hệ thống luôn cập nhật những tài liệu mới, thông tin mới khi có sự thay đổi xảy ra, đảm bảo được tính kịp thời, nhanh chóng. Tài liệu luôn đầy đủ các phần nội dung và tính chính xác cao, đáng tin cậy chiếm 40%. Yếu tố cuối cùng là tính cá nhân hóa, cho phép người sử dụng lưu trữ, đánh dấu lại các tài liệu đã đọc qua hoặc thêm vào kho của cá nhân thuận tiện cho việc mượn khi cần thiết.

Tình hình thực tế người sử dụng tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học đa phần là đối tượng sinh viên. Số lượng người truy cập, quan tâm đến tương đối khả quan tăng nhiều hơn so với năm trước. Các yếu tố ảnh hưởng được người dùng thể hiện một cách rõ ràng, Thư viện sẽ đánh mạnh vào những yếu tố trên để thu hút thêm số lượng người tham gia. Một số người dùng chưa thật sự chủ động, quan tâm đến việc học tập, Trung tâm Thông tin Thư viện sẽ có những phương án cải thiện, nâng cấp và đưa ra hướng giải pháp phù hợp để thúc đẩy người dùng tham gia và tối ưu hóa việc tiếp cận tài liệu trong Chương trình đào tạo.

Bảng 1: Độ tin cậy thang đo

STT	Nhân tố	N	Cronbach's Alpha	Tương quan biến tổng
1	GDDSD	202	0,812	0,762 - 0,895
2	CLKQHT	202	0,875	0,819 - 0,933
3	TCNH	202	0,759	0,924 – 1,078

Trong nghiên cứu này, Cronbach's Alpha được sử dụng để đánh giá mức độ tin cậy nội tại (internal consistency) của các thang đo được sử dụng để đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dùng đối với phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học tại Thư viện UMT. Từ Bảng 1 cho thấy, hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của các nhân tố $> 0,6$ và các biến quan sát đều có tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Như vậy, thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố.

Giao diện dễ sử dụng (Cronbach's Alpha = 0.812), hệ số này lớn hơn 0.60, cho thấy thang đo về giao diện dễ sử dụng có độ tin cậy nội tại tốt. Các câu hỏi được sử dụng để đo lường khía cạnh này có sự nhất quán cao và cùng đo lường một cách đáng tin cậy nhận thức của người dùng về tính dễ sử dụng của giao diện Cơ sở dữ liệu môn học.

Chất lượng kết quả hiển thị (Cronbach's Alpha = 0.875), với hệ số Cronbach's Alpha rất cao (gần 0.90), thang đo này cho thấy độ tin cậy nội tại xuất sắc. Các mục đo lường chất lượng kết quả hiển thị (tính chính xác, đầy đủ, cập nhật) có sự tương quan chặt chẽ và đo lường một cách nhất quán nhận thức của người dùng về chất lượng thông tin mà Cơ sở dữ liệu môn học cung cấp.

Tính cá nhân hóa (Cronbach's Alpha = 0.759), hệ số này cũng vượt qua ngưỡng 0.70, cho thấy thang đo về tính cá nhân hóa có độ tin cậy nội tại tốt. Các câu hỏi liên quan đến các tính năng cá nhân hóa (lưu trữ, gợi ý) đo lường một cách nhất quán mức độ mà người dùng cảm nhận được sự phù hợp và tiện lợi cá nhân khi sử dụng Cơ sở dữ liệu môn học.

3.2. Ứng dụng

Từ kết quả nghiên cứu trên, Thư viện UMT đưa ra những giải pháp và đã thực hiện điều chỉnh, cập nhật mới giao diện tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học thu hút Người sử dụng tham gia và tạo lập thêm “điều kiện tìm kiếm” đáp ứng tiêu chí đảm bảo đủ các điều kiện tìm, tiết kiệm thời gian và đáp ứng nhu cầu, mang lại hiệu quả cho trải nghiệm đến cho người dùng. Với phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học, Thư viện UMT đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt về luật bản quyền và giới hạn chỉ những sinh viên học trong môn học đó mới được phép truy cập, không công khai.

Thư viện đã và đang triển khai tích hợp phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học với mục đích đáp ứng tiêu chí kiểm chất lượng sử dụng tài liệu ứng dụng trong phân hệ Cơ sở dữ liệu môn học để phục vụ tối ưu cho các đợt kiểm tra bảo đảm chất lượng định kỳ trong quá trình sử dụng, vừa tiện lợi tiết kiệm thời gian vừa đạt hiệu quả cao, được nghiên cứu, xây dựng trên phần mềm quản lý Thư viện SLIB của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngoài ra, nâng cấp thêm một số mục tiêu biểu liên quan tới phân hệ giúp Thư viện nhìn thấy và hiểu rõ hơn cách người sử dụng tương tác trên phân hệ cơ sở dữ liệu môn học với mục đích truy cập nguồn tài nguyên thông tin hỗ trợ cho môn học của ngành, số lượt người dùng truy cập vào tài liệu, phân hệ chỉ hiển thị các tài liệu luôn sẵn sàng phục vụ đáp ứng nhu cầu người sử dụng. Từ những điều trên, các nhà quản lý Thư viện dễ dàng kiểm soát chất lượng dịch vụ của Thư viện đưa ra được các chiến lược cải tiến hơn ứng dụng trong tương lai.

Tăng cường và thúc đẩy giảng viên của các Khoa/Viện/Trung tâm thường xuyên cập nhật các tài liệu, giáo trình của môn học về cho Thư viện để đảm bảo tính vẹn toàn, đầy đủ. Khuyến khích toàn thể thành viên UMT nên xem đó là nguồn cập nhật, nắm bắt thông tin chính, luôn dõi theo trong suốt quá trình học tập và giảng dạy. Bên cạnh đó, các đơn vị giáo dục có liên quan phối hợp với Trung tâm Thông tin Thư viện rà soát, bổ sung tài liệu nhằm đảm bảo tất cả tài liệu đưa vào danh mục học liệu của các học phần đều phải có trong Thư viện để phục vụ tối đa cho sinh viên.

Trong năm học, thường tổ chức các buổi tập huấn người dùng sử dụng thư viện, đào tạo người dùng sử dụng thành thạo phân hệ tra cứu cơ sở dữ liệu môn học, nắm vững kiến thức nền tảng và hiểu rõ về phân hệ này. Cho thấy được lợi ích của phân hệ để tạo được nguồn cảm hứng cho người sử dụng.

Sau mỗi học kỳ, Thư viện sẽ tổ chức các cuộc khảo sát để thu thập ý kiến đóng góp của người sử dụng về việc trải nghiệm người dùng. Từ đó, Thư viện dựa trên cơ sở ý làm nền tảng để thay đổi và phát triển hơn đáp ứng nhu cầu tối đa cho người sử dụng.

4. KẾT LUẬN

Nhìn chung, phân hệ tra cứu Cơ sở dữ liệu môn học là một phân hệ hoàn hảo, hữu ích trong công tác tổ chức, quản lý dạy và phục vụ người học mà hiện nay Thư viện Trường Đại học nào cũng nên có. Phát triển công nghệ mạnh mẽ trong lĩnh vực Thư viện cụ thể là cơ sở dữ liệu môn học là một quá trình hướng đến lâu dài mà các nhà quản lý Thư viện cần nhận thức rõ. Đây được xem như một công cụ sắp xếp quản lý hiệu quả cho đối tượng giảng viên và sinh viên, thuận tiện cho việc tra cứu, nắm bắt lịch học cũng như thông tin về các môn học một cách tối ưu.

Cơ sở dữ liệu môn học phát triển sẽ giúp Thư viện dễ dàng quản lý, tiếp cận chương trình đào tạo một cách tổng thể và đảm bảo đúng đủ tài liệu các Khoa yêu cầu cho môn học đó.

Ba yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng người dùng được xếp theo thứ tự từ cao xuống thấp, quan trọng nhất là tính năng tìm kiếm hiệu quả, chất lượng kết quả hiển thị, cập nhật nhanh chóng, đầy đủ được người sử dụng đánh giá cao nhất. Tiếp theo đó, là tính năng giao diện người dùng bắt mắt, hài hòa, dễ sử dụng thu hút thường xuyên người sử dụng truy cập. Cuối cùng là tính năng cá nhân hóa, gói gọn các tiện ích cho phép người dùng lưu trữ, đánh dấu lại các tài liệu quan trọng. Việc nâng cao trải nghiệm người dùng không chỉ giúp tăng số lượng người tiếp cận sử dụng mà còn mở ra cơ hội hợp tác, liên kết với các hệ thống thư viện khác trong nước và quốc tế về việc khai thác, sử dụng

chung các nguồn tài nguyên điện tử cùng ngành đa dạng đáp ứng được nhu cầu học tập và giảng dạy. Phân tích hồi quy cho thấy chất lượng kết quả hiển thị là yếu tố quan trọng nhất, tiếp theo là giao diện dễ sử dụng và tính năng cá nhân hóa.

Trong thời gian qua, mặc dù đã đạt được những thành tựu nhất định trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng, Thư viện UMT vẫn luôn hướng tới việc nâng cao chất lượng trải nghiệm dịch vụ phân hệ cơ sở dữ liệu môn học một cách tối ưu nhất bằng việc tập trung triển khai đồng bộ, giải quyết hiệu quả các giải pháp nêu trên để phục vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Vương, N.H.V, Phượng, B.T. (2020). Tác động công nghiệp 4.0 đến sự phát triển Thư viện số, Hội thảo phát triển Thư viện Điện tử ở Việt Nam đáp ứng yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0, 161-170.
2. Lương, V.T. (2022). Xây dựng cơ sở dữ liệu học liệu của các chương trình đào tạo tại Trung tâm Thông tin Thư viện, Trường Đại học Luật Hà Nội. Tạp chí Khoa học Trực tuyến, (tháng 6/2022), 38-44.
3. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, Nxb Hồng Đức.
4. Chiến, Đ.M (2007). Xây dựng cơ sở dữ liệu môn học, hình thức phục vụ mới của thư viện học viện kỹ thuật quân sự, Học viện Kỹ thuật Quân sự. Tạp chí Khoa học Trực tuyến, (tháng 2/2007), 09-12.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TỪ GÓC ĐỘ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG THƯ VIỆN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN – THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH – THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP

*Nguyễn Thị Thu
Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, thunt@hub.edu.vn*

Tóm tắt:

Trung tâm Thông tin – Thư viện (TTTT-TV) với vai trò là trung gian kết nối tri thức, là cầu nối tri thức giữa giá trị nguồn lực thông tin với người dùng tin. Cùng với sự phát triển của xã hội thì nhu cầu thông tin của người dùng tin ngày càng phong phú, đa dạng đã tác động trực tiếp đến hoạt động thông tin - thư viện. Chính vì vậy vô hình đã đặt ra thách thức rất lớn đối với hoạt động thông tin - thư viện trong việc đưa ra định hướng, kế hoạch triển TTTT-TV trong tương lai. Dựa vào lý do trên, bài viết muốn đề cập đến thực trạng công tác phát triển dịch vụ thông tin – thư viện tại TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh và từ đó đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện.

Từ khóa: Dịch vụ thư viện; Dịch vụ thông tin – thư viện; Sản phẩm thông tin, Thư viện Đại học.

Đặt vấn đề

Hiện nay, thông tin đóng vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển của Kinh tế - Xã hội – Giáo dục của mỗi quốc gia; là nguồn tri thức. Định hướng phát triển của các đơn vị hoạt động vì sự nghiệp giáo dục trong tương lai chính là vươn tầm thế giới, hòa nhập quốc tế do vậy vấn đề đặt ra cho mỗi đơn vị giáo dục là cần có sự đổi mới trong phương thức dạy - học để phù hợp với sự phát triển của xã hội và đổi tương phục vụ. Đối với các cơ sở giáo dục, việc đổi mới phương thức đào tạo nhằm mục đích hỗ trợ người học phát huy tính chủ động, kích thích tư duy và khả năng sáng tạo. Tuy nhiên, yếu tố hỗ trợ có vai trò quan trọng và quyết định chất lượng việc tự học, tự nghiên cứu của giảng viên, học viên và sinh viên chính là khả năng cung cấp nguồn thông tin của Trung tâm Thông tin – Thư viện (TTTT-TV). Sự đổi mới trong đào tạo và nhu cầu thông tin ngày càng cao đã đặt ra cho TTTT-TV một thách thức lớn: làm như thế nào để đưa hoạt động thông tin - thư viện ngày càng vươn xa, không ngừng đổi mới; đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin - thư viện để có thể đáp ứng nhanh chóng, đầy đủ và kịp thời nhu cầu thông tin của người dùng tin.

1. Khái niệm chung về dịch vụ thông tin – thư viện

Theo Luật Thư viện: Dịch vụ Thư viện là hoạt động do thư viện tổ chức hoặc phối hợp tổ chức nhằm phục vụ nhu cầu người sử dụng thư viện.

Theo tác giả Trần Mạnh Tuấn (1998): Dịch vụ thông tin thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng các cơ quan thông tin thư viện nói chung.

Theo Tiêu chuẩn Quốc gia (TCVN 10274: 2013) về hoạt động thư viện. Dịch vụ thông tin – thư viện là hình thức phục vụ của thư viện để đáp ứng nhu cầu cụ thể của người sử dụng thư viện; dịch vụ thư viện bao gồm cho mượn tài liệu, chỉ dẫn, cung cấp thông tin về tài liệu, triển lãm tài liệu, tư vấn sử dụng nguồn lực thư viện.

Như vậy, dịch vụ thông tin là toàn bộ các hoạt động cung cấp hoặc hỗ trợ người dùng tin tiếp cận thông tin, tài liệu của các cơ quan thông tin - thư viện nhằm thỏa mãn nhu cầu tin của người dùng tin.

Theo Hội Thư viện Hoa Kỳ: Dịch vụ thông tin ở các thư viện rất đa dạng về hình thức như trao đổi thông tin, dịch vụ tư vấn cho người đọc, dịch vụ tham khảo, phổ biến thông tin để thỏa mãn nhu cầu tin của người sử dụng, truy cập thông tin điện tử...

Dịch vụ thông tin - thư viện là thành phần cơ bản tạo nên hoạt động thư viện, dịch vụ thông tin - thư viện gắn liền với lịch sử của mỗi cơ quan thông tin – thư viện. Người dùng tin/ sử dụng thư viện ngày càng đòi hỏi các dịch vụ thông tin - thư viện phải đa dạng, tiện ích, kịp thời, chất lượng; để đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin, các cơ quan thông tin – thư viện vừa tiếp tục nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin – thư viện truyền thống, đồng thời phải mở rộng phát triển các dịch vụ thông tin - thư viện hiện đại tiện ích.

2. Thực trạng dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

Dịch vụ thông tin được tạo ra nhằm kích thích nhu cầu sử dụng thông tin của người dùng tin. Sản phẩm thông tin được tạo ra có chất lượng và được người sử dụng tin dùng là mục đích lớn nhất của các cơ quan thông tin.

Đối tượng phục vụ của TTTT-TV Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM là sinh viên, giảng viên, học viên, CBCNV của Trường và bạn đọc bên ngoài có nhu cầu sử dụng thư viện. Do vậy, sản phẩm TTTT-TV tạo ra phục vụ cho việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của người sử dụng. Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM là cơ sở đào tạo chuyên ngành do vậy nhu cầu thông tin của đối tượng người dùng tại TTTT-TV sẽ có nội dung mang tính đặc thù phục vụ cho các khối ngành kinh tế, tài chính ngân hàng và phù hợp với chuyên ngành đào tạo của Trường.

Trung tâm Thông tin - Thư viện với mục tiêu “Lấy người học làm trung tâm” do vậy tất cả các dịch vụ thông tin được tạo ra nhằm mục đích phục vụ và đáp ứng nhu cầu của người sử dụng. Phát triển, nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin được thực hiện thường xuyên nhằm hoàn thiện, nâng cao dịch vụ hiện có và phát triển các dịch vụ mới làm phong phú đa dạng hóa dịch vụ thông tin - thư viện, mang thư viện đến gần với người sử dụng.

Các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện như: cơ sở vật chất, nguồn lực thông tin, sản phẩm thông tin mà Trung tâm Thông tin – Thư viện mang đến cho người dùng tin. Với sự phát triển mạnh mẽ từ nền công nghệ hiện đại đã tác

động trực tiếp đến hoạt động thông tin - thư viện nói chung và cách thức phát triển dịch vụ thông tin - thư viện nói riêng, cũng từ đó hoạt động thông tin - thư viện ngày càng nhận được sự quan tâm từ phía Ban lãnh đạo nhà Trường. Chính vì vậy TTTT-TV Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh có điều kiện thay đổi các yếu tố liên quan đến việc đầu tư, triển khai các dịch vụ thông tin – thư viện theo định hướng chung của Trường cũng như của ngành Thông tin - Thư viện. Những yếu tố mà TTTT-TV quan tâm trong thời gian gần đây: cơ sở hạ tầng, nguồn lực thông tin, sản phẩm thông tin.

- Về cơ sở hạ tầng: Đưa công nghệ hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thư viện như là một bước tiến của mỗi TTTT-TV và TTTT-TV Trường cũng vậy. TTTT-TV Trường trang bị hệ thống máy chủ, máy trạm, KIOSK tra cứu, phần mềm quản lý thư viện, cổng thông tin điện tử và phân hệ tra cứu OPAC, phần mềm thư viện số và một số phần mềm ứng dụng khác, hệ thống mạng internet, cũng như xây dựng tòa nhà thư viện với không gian thoáng mát, mở rộng khu vực tự học nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện tại chỗ của bạn đọc. Với mong muốn đáp ứng tối đa nhu cầu người sử dụng.
- Về nguồn lực thông tin, bên cạnh việc đẩy mạnh đầu tư các loại hình tài liệu truyền thống thì TTTT-TV Trường đẩy mạnh đầu tư phát triển các loại hình tài liệu điện tử nhằm đáp ứng nhu cầu giảng dạy học tập và nghiên cứu một cách tốt nhất cho người sử dụng (NSD). Bên cạnh xây dựng các bộ sưu tập CSDL điện tử nội sinh; TTTT-TV đã bổ sung các CSDL sách, tạp chí điện tử trực tuyến như: Springer, iG Publishing, Elsevier-ScienceDirect, gale cengage learning, Bộ CSDL Kinh tế - Tài chính – Vĩ mô (Fiinpro-X), bộ CSDL tạp chí điện tử chuyên ngành kinh tế Sage e-Journals, Emerald e-Journals, bộ CSDL tình huống nghiên cứu Emerald market case studies; CSDL liên kết, chia sẻ của Đại học Quốc gia Hà Nội, STINET, CSDL liên hợp thư viện Việt Nam về nguồn tin Khoa học và công nghệ, thư viện pháp luật.
- Bên cạnh việc đầu tư cơ sở hạ tầng, nguồn lực thông tin thì song song với nó là hoạt động xử lý và tổ chức thông tin một cách khoa học theo chuẩn thư viện được quan tâm, chú trọng. Sản phẩm thông tin là kết quả quá trình xử lý và tổ chức thông tin. Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại vào hoạt động thư viện đã góp phần làm đa dạng hóa các sản phẩm thông tin: mục lục trực tuyến, tra cứu thông tin trực tuyến, thư viện số, cổng thông tin, trang web và các CSDL.

Như vậy có thể thấy TTTT-TV Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh đã có sự đầu tư nhằm phát triển hoạt động thông tin – thư viện và các dịch vụ thông tin - thư viện theo hướng hiện đại hóa và đang dần từ bước phát triển thành thư viện điện tử. Nhiều dịch vụ trực tuyến được triển khai, ứng dụng các sản phẩm công nghệ số giúp người dùng tin không bị hạn chế về mặt không gian và thời gian. TTTT-TV tiếp tục triển khai hoạt động liên thư viện với các đối tác hiện tại và xây dựng kế hoạch tìm kiếm các đơn vị mới để hợp tác chia sẻ trong hoạt động này với mục đích mở rộng mối quan hệ hợp tác, liên kết, chia sẻ nguồn lực thông tin và tổ chức khai thác có hiệu quả nguồn lực thông tin.

Dịch vụ thông tin tại TTTT-TV Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh gồm:

- Dịch vụ cung cấp tài liệu đọc tại chỗ: TTTT-TV tổ chức kho mở do vậy bạn đọc có nhu cầu sử dụng tài liệu thì có thể tự tìm tài liệu tại kho hoặc có thể nhờ sếp hỗ trợ từ thủ thư.
- Dịch vụ mượn/trả tài liệu được thực hiện tại quầy thông tin tại ví trí các khu vực, gia hạn tài liệu bạn đọc có thể thực hiện bằng 02 cách: thực hiện tại quầy thông tin hoặc bạn đọc tự gia hạn online bằng cách sử dụng tài khoản thư viện đăng nhập trên website TTTT-TV và thao tác theo hướng dẫn.
- Sử dụng thư viện điện tử: Nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng tài liệu mà không giới hạn về không gian và thời gian, TTTT-TV bênh cạnh việc xây dựng CSDL nội sinh thì quan tâm đầu tư trang bị các CSDL mua quyền truy cập, CSDL liên kết chia sẻ từ các thư viện đại học cùng khối ngành đào tạo, giới thiệu nguồn tài nguyên giáo dục mở đến NSD Thư viện.
- Yêu cầu bổ sung tài liệu được thực hiện thường xuyên, TTTV tiếp nhận tất cả yêu cầu về nguồn tài liệu của NSD. Với mục tiêu đáp ứng tối đa nguồn tài liệu phục vụ học tập, giảng dạy, nghiên cứu của NSD.
- Dịch vụ tra cứu thông tin: người dùng tin có thể tra cứu thông tin tại website TTTT-TV theo từng CSDL, loại tài liệu hay tài liệu theo đề cương môn học...
- Dịch vụ đa phương tiện: TTTT-TV hỗ trợ NDT trực tiếp tại hoặc gián tiếp thông qua các công cụ truyền thông như: Email, zalo, zingzak.
- Đào tạo người dùng tin: Hàng năm TTTT-TV tham gia đào tạo tân sinh viên trong tuần sinh hoạt công dân với những nội dung: nội quy, quy định, hướng dẫn sử dụng thư viện và sẽ giới thiệu các tình huống mà bạn đọc thường mắc phải khi sử dụng các dịch vụ tại TTTT-TV. Để biết được buổi đào tạo này có đạt hiệu quả hay không thì cuối buổi học TTTT-TV sẽ thiết kế bảng câu hỏi xoay quanh những nội dung đã truyền đạt để từ đó sẽ giúp người sử dụng nhanh chóng nắm bắt được những nội dung chính. Song song đào tạo trực tiếp, TTTT-TV đăng tải những nội dung này tại website, fanpage TV. Bên cạnh việc đào tạo theo kế hoạch của Trường, TTTT-TV xây dựng kế hoạch đào tạo người dùng tin như: Tổ chức tập hướng dẫn sử dụng CSDL online và offline, tour Thư viện.
- Dịch vụ trao đổi thông tin: trong năm TTTT-TV đề ra kế hoạch tổ chức các buổi tập huấn, tọa đàm, hội thảo, triển lãm sách để có thể trực tiếp lắng nghe, trao đổi thông tin với người dùng để từ đó sẽ có kế hoạch cải tiến hoạt động thông tin – thư viện.
- Trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin được thực hiện thường xuyên, định kỳ theo kế hoạch: Triển lãm, giới thiệu, thông báo sách mới được cập nhật trên website, Fanpage TTTT-TV.

Hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện về cơ bản đã đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin với sự ổn định, gắn với không gian TTTT-TV. Tuy nhiên với hệ thống dịch vụ

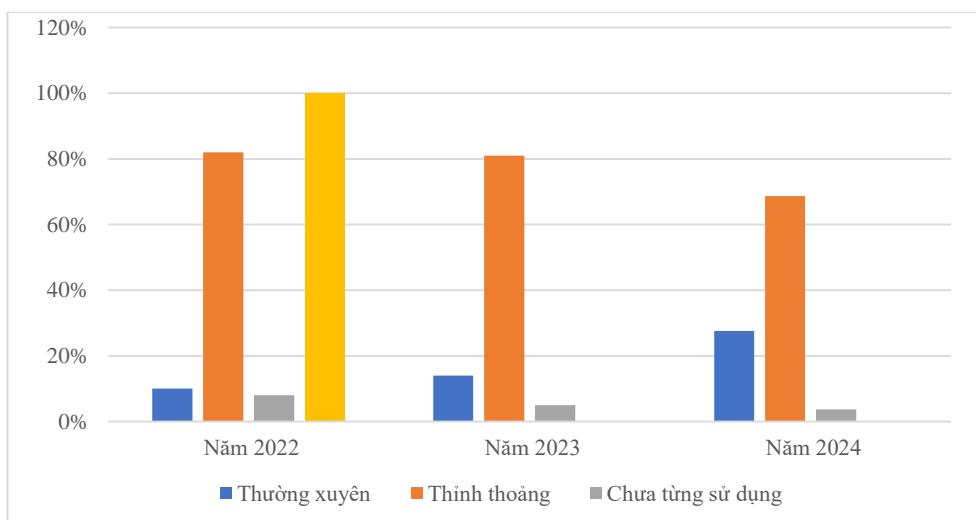
thông tin – thư viện truyền thống vẫn còn tồn tại những hạn chế, sự đơn điệu và phụ thuộc vào thái độ phục vụ của nhân viên thư viện. Do vậy, xác định cần đổi mới, hiện đại, đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các dịch vụ thông tin – thư viện truyền thống; TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng đã xây dựng kế hoạch cải tiến, đổi mới cách thức tổ chức các dịch vụ thông tin – thư viện kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin, trang thiết bị nhằm cung cấp cho người học hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện hiện đại, tiện ích, nhanh chóng.

3. Đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

3.1. Kết quả đạt được

Được sự quan tâm đầu tư, cũng như đề ra kế hoạch hoạt động, chiến lược phát triển TTTT-TV đã mang hình ảnh của mình đến gần với bạn đọc hơn. Minh chứng rõ nét nhất cho sự thay đổi này được thể hiện thông qua kết quả khảo sát hoạt động thư viện năm 2024. Mức độ sử dụng Thư viện của người sử dụng thư viện chủ yếu ở mức **Thỉnh thoảng** chiếm 68,69% giảm hơn so với năm 2023 là 81% và năm 2022 (82%) đồng nghĩa với đó là sự gia tăng tỷ lệ ở mức độ **Thường xuyên** chiếm 27,61% tăng hơn so với năm 2023 (14%) và năm 2022 (10%) và giảm mức độ **Chưa sử dụng** xuống còn 3,7% giảm hơn so với năm 2023 là 5% và năm 2022 (8%).

Hình 1: Tần suất sử dụng dịch vụ tại TTTT-TV (Tỷ lệ %)



(Nguồn: Báo cáo khảo sát chất lượng hoạt động Thư viện năm 2024)

- Để đánh giá kết quả hoạt động thư viện, hàng năm TTTT-TV Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM đã thực hiện cuộc khảo sát, dựa trên kết quả thu được để từ đó đưa ra kế hoạch cải tiến sau khảo sát. Qua báo cáo khảo sát năm 2023, năm 2024 có thể đánh giá các sản phẩm dịch vụ TTTT-TV cung cấp có nhận được sự quan tâm, đón nhận của người sử dụng hay không. Trong 02 năm vừa qua TTTT-TV đã cung cấp thêm một số dịch vụ, tuy nhiên người sử dụng thư viện chủ yếu sử dụng các dịch vụ như: Mượn – Trả tài liệu 35,74% giảm hơn so với năm 2023 (40%); Sử dụng Thư viện điện tử 29,60% giảm hơn so với năm 2023 (36%); Hỏi – đáp thông tin 12,45%.

Thống kê những dịch vụ tại đã sử dụng TTTT-TV

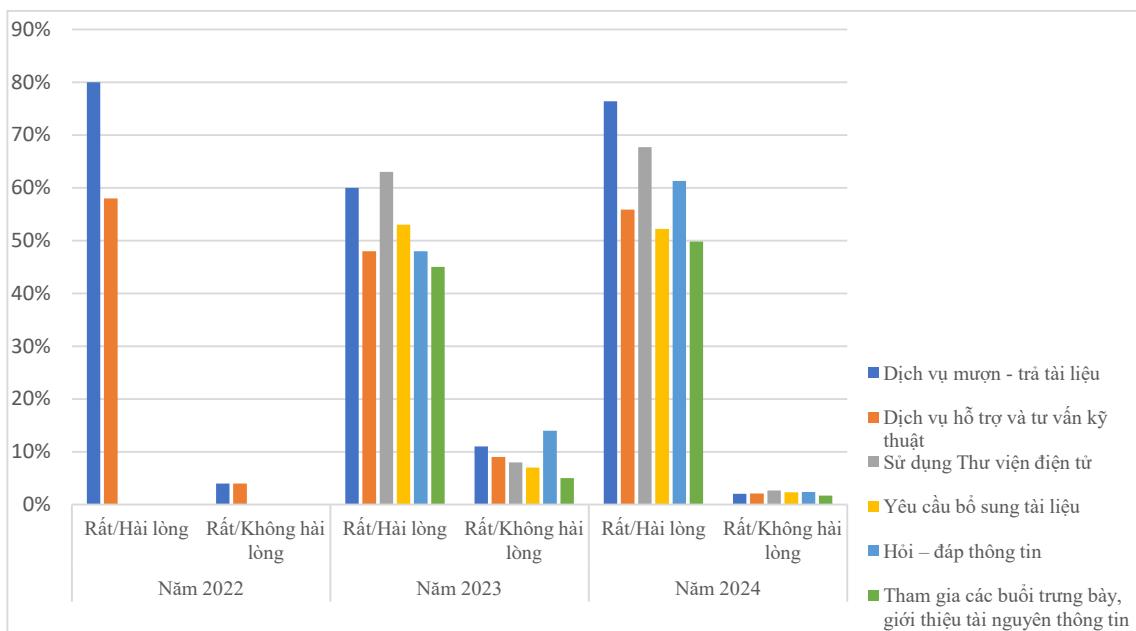
Mục đích	Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TL	SL	TL
Mượn – Trả tài liệu	121	40%	198	35.74%
Sử dụng Thư viện điện tử	108	36%	164	29.60%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	16	5%	28	5.05%
Hỏi – đáp thông tin	28	9%	69	12.45%
Tham gia các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	26	5%	18	3.25%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	24	5%	28	5.05%
Chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTT-TV	-	-	49	8.84%
Tổng cộng	303	100%	554	100%

(Nguồn: Báo cáo khảo sát chất lượng hoạt động Thư viện năm 2023 và năm 2024)

- Dựa trên các kết quả báo cáo về tần xuất sử dụng thư viện và mức độ sử dụng các dịch vụ thư viện, tác giả đưa ra bảng số liệu thống kê về mức độ hài lòng về các dịch vụ thông tin – thư viện của người sử dụng tại TTTT-TV trong các năm 2022, năm 2023 và năm 2024 như sau:

Dịch vụ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Dịch vụ mượn - trả tài liệu	80%	4%	60%	11%	76,42%	2,02%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	58%	4%	48%	9%	55,90%	2,09%
Sử dụng Thư viện điện tử	0%	0%	63%	8%	67,68%	2,69%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	0%	0%	53%	7%	52,19%	2,35%
Hỏi – đáp thông tin	0%	0%	48%	14%	61,28%	2,36%
Tham gia các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	0%	0%	45%	5%	49,83%	1,68%

(Nguồn: Báo cáo khảo sát chất lượng hoạt động Thư viện năm 2024)

Hình 2: Biểu đồ thống kê mức độ hài lòng dịch vụ thông tin – thư viện

3.2. Những mặt hạn chế tồn tại

- Cơ sở vật chất: TTTT-TV đã mở rộng không gian tự học dành cho bạn đọc tuy nhiên hiện tại chưa đáp ứng đủ nhu cầu sử dụng, không gian kho sách khá chật.
- Dịch vụ thông tin – thư viện: TTTT-TV phát triển một số sản phẩm mới tuy nhiên chưa thể thỏa mãn nhu cầu của người, các sản phẩm thông tin thư viện còn sơ sài. Cần đẩy mạnh phát triển dịch vụ tư vấn, hỏi đáp thông tin.
- Nguồn học liệu: công tác bổ sung nguồn học liệu dựa trên đề cương môn học, chương trình đào tạo của trường, TTTT-TV đang trong quá trình thực hiện do vậy chưa đáp ứng đủ. Nhiều tài liệu khá cũ, chưa cập nhật tái bản.
- Hoạt động truyền thông: Đẩy mạnh công tác truyền thông các hoạt động của TTTT-TV, làm phong phú lượng tin trên website, fanpage.

4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện hiện đại đối với thư viện nước ngoài

4.1. Đổi mới công nghệ

Ứng dụng công nghệ hiện đại vào thúc đẩy phát triển dịch vụ thư viện, điển hình là dịch vụ mượn trả tài liệu được tự động hóa, bạn đọc tự phục vụ bằng cách sử dụng máy mượn trả tự động tại quầy phục vụ. Thư viện sẽ gửi thông tin về tình trạng sách tới bạn đọc thông qua SMS, email. Tại Thư viện Newcastle university (Anh) bạn đọc có thể đặt trước tài liệu, nếu tài liệu đó đang được cho mượn thì Thư viện sẽ sắp xếp cung cấp tài liệu một cách sớm nhất cho bạn đọc. Tại một số Thư viện ở các quốc gia như New Zealand, Thư viện đại học Victoria tổ chức cho bạn đọc mượn sách trực tiếp tại hệ thống thư viện liên kết, mượn từ xa, mượn liên chi nhánh, mượn tài liệu có nhu cầu sử dụng cao. Ở Thư viện đại học Tokyo (The University of Tokyo Library) ứng dụng công nghệ thực tế (AR) để tạo ra trải nghiệm học tập tương tác hơn cho sinh viên và Thư viện triển

khai công nghệ AI trong hệ thống tìm kiếm để cung cấp kết quả chính xác và nhanh chóng hơn cho người dùng. Ứng dụng công nghệ hiện đại vào việc đáp ứng dịch vụ thư viện sẽ giúp người dùng có trải nghiệm tốt hơn, phong phú hơn với dịch vụ thư viện hơn thế nữa mang đến sự tiện lợi cho người dùng. Và đổi mới công nghệ còn minh chứng cho sự chuyên mình mạnh mẽ của ngành thư viện trong bối cảnh ngành công nghệ phát triển.

4.2. Tăng cường hợp tác chia sẻ và kết nối kết nối

Tăng cường hợp tác chia sẻ và kết nối là một xu hướng quan trọng, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa tài nguyên. Thư viện Đại học Amsterdam (University of Amsterdam) tham gia vào các mạng lưới chia sẻ tài nguyên như OCLC, cho phép người dùng truy cập vào các tài liệu điện tử từ nhiều thư viện khác. Thư viện Đại học Cambridge (University of Cambridge) là thành viên Mạng lưới Thư viện Quốc gia Anh (UK Libraries), cho phép chia sẻ tài nguyên giữa các thư viện trong khu vực. Thư viện Đại học Freiburg (University of Freiburg) với mạng lưới thư viện liên kết, tham gia các chương trình chia sẻ tài nguyên với các thư viện trong khu vực, giúp sinh viên và giảng viên truy cập tài liệu điện tử từ nhiều nguồn khác nhau. Việc thúc đẩy hợp tác chia sẻ, kết nối giữa các thư viện phần nào giúp các thư viện tối ưu hóa tài nguyên và nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

4.3. Đào tạo nguồn nhân lực

Để nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của NSD. Do vậy công tác đào tạo đội ngũ nhân sự luôn được quan tâm và thực hiện thường xuyên. Thư viện Đại học Quốc gia Singapore (National University of Singapore Library), Thư viện Đại học Oxford (University of Oxford) tổ chức các khóa học và hội thảo cho nhân viên về công nghệ thông tin, quản lý thư viện và dịch vụ thông tin.

Các thư viện tích cực đầu tư vào việc đào tạo nguồn nhân lực ngành thư viện thông qua nhiều chương trình và sáng kiến. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn đảm bảo đội ngũ cán bộ thư viện có đủ kỹ năng và kiến thức để đáp ứng nhu cầu của người dùng trong bối cảnh chuyển đổi số và phát triển công nghệ.

4.4. Phát triển nguồn tài nguyên thông tin

Phát triển nguồn tài nguyên thông tin là một yếu tố quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của NSD. Mỗi thư viện luôn đặt ra kế hoạch xây dựng cho Thư viện kho tàng tài nguyên lớn mạnh, mở rộng nguồn lực thông tin phục vụ cho hoạt động đào tạo và mục tiêu phát triển của Trường. Thư viện Đại học Hồng Kông (The University of Hong Kong Library) mở rộng bộ sưu tập tài liệu điện tử, bao gồm sách điện tử, tạp chí..., bên cạnh đó thiết lập mối quan hệ với các nhà xuất bản để cung cấp quyền truy cập vào các tài liệu nghiên cứu mới nhất. Thư viện Quốc gia Pháp đầu tư mạnh mẽ vào tài nguyên số, cung cấp quyền truy cập trực tuyến vào hàng triệu tài liệu như sách, tạp chí.

5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện hiện đại tại Việt Nam

5.1. Đổi mới công nghệ

Đổi mới công nghệ và ứng dụng những thành tựu khoa học vào hoạt động TTTV là những yếu tố thúc đẩy phát triển dịch vụ Thư viện. Đổi mới công nghệ bao gồm các yếu tố về CSVC, trang thiết bị và viễn thông. Một số thư viện hiện nay trang bị các thiết bị hiện đại, tự động hóa như: dịch vụ mượn trả tài liệu, làm sạch tài liệu, công an ninh, hệ thống kiểm soát ra vào... như Thư viện Đại học Tôn Đức Thắng, Thư viện Đại học Sư phạm Kỹ Thuật, Thư viện Đại học Việt Đức, Thư viện Đại học Nguyễn Tất Thành

5.2. Tăng cường hợp tác chia sẻ và kết nối

Việc thiết lập quan hệ hợp tác và tham gia vào mạng lưới thư viện có vai trò rất lớn trong việc hỗ trợ chia sẻ nguồn lực cũng như học hỏi kinh nghiệm từ các Thư viện khác. Chia sẻ nguồn lực thông tin góp phần làm giảm áp lực xây dựng tài nguyên thông tin của Thư viện. Tăng cường hợp tác hỗ trợ tổ chức các hoạt động chung ngành Thư viện: Thư viện Đại học Quốc gia TP. HCM tham gia chương trình Hợp tác Liên thư viện và mạng Lưới Thư viện điện tử. Thư viện thiết lập các quan hệ hợp tác với nhiều thư viện trong và ngoài nước, cho phép chia sẻ tài nguyên thông tin, tham gia mạng lưới thư viện điện tử để cung cấp quyền truy cập cá CSDL và tài nguyên số cho người dùng. Thư viện Đại học Bách Khoa TP. HCM hợp tác các tổ chức và nghiên cứu để chia sẻ tài nguyên và tài liệu, đồng thời tổ chức các hội thảo và tọa đàm để kết nối các nhà nghiên cứu.

5.3. Đào tạo nguồn nhân lực

Đào tạo nhân sự là hoạt động thường xuyên của các TTTV. Nhằm xây dựng đội ngũ nhân sự thư viện chất lượng, phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mục tiêu phát triển của đơn vị. Trường Đại học Tôn Đức Thắng đang tích cực phát triển đội ngũ nhân sự đáp ứng đủ tiêu chí trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay thông qua nhiều hoạt động như: Hợp tác với Vụ Thư viện phát triển các Chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu thực tiễn và xu hướng hiện đại, tổ chức Hội thảo chuyên sâu liên quan đến một số lĩnh vực: công nghệ thông tin, quản lý thư viện, dịch vụ thư viện với sự tham gia của các diễn giả trong và ngoài nước nhằm chia sẻ kinh nghiệm, kiến thức. Thư viện Trung tâm Đại học Quốc gia TP.HCM hợp tác với một số đơn vị để đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ nhân sự như: Hợp tác với Vụ Thư viện để xây dựng chương trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực trong lĩnh vực thư viện; hợp tác các trường đại học và học viện chuyên ngành thư viện và thông tin tổ chức các khóa học và hội thảo; hợp tác với Liên đoàn Thư viện Quốc tế (IFLA) để nâng cao chất lượng đào tạo và chia sẻ kinh nghiệm; Mời mời chuyên gia trong ngành tổ chức nghiên cứu thực hiện các buổi đào tạo và hội thảo chuyên đề. VILASAL phối hợp một số trường đại học: Đại học Nha Trang, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh, tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề dành cho cán bộ thư viện

5.4. Phát triển nguồn tài nguyên thông tin

Hiện nay, Thư viện đại học Tại việt Nam rất quan tâm đến vấn đề “Phát triển nguồn tài nguyên thông tin”. Các Thư viện lỗ lực trong việc cải thiện và mở rộng nguồn lực thông tin. Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội đầu tư vào việc mở rộng bộ sưu tập tài nguyên điện tử. Thư viện Đại học Sư phạm Hà Nội nâng cấp hệ thống quản lý tài liệu và mở rộng bộ sưu tập tài liệu nghiên cứu bao gồm: tài liệu in và tài liệu số. Thư viện Đại học Quốc gia TP.HCM xây dựng kho tài nguyên đồ sộ, nguồn tài liệu phong phú và đa dạng với hàng triệu tài liệu: Sách, tạp chí, tài liệu điện tử, Thư viện đã phát triển nền tảng thư viện điện tử, cho phép NSD truy cập từ xa.

6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin tại Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

6.1. Tăng cường các sản phẩm và dịch vụ theo hướng ứng dụng công nghệ

Hoạt động thông tin thư viện hiện nay đang diễn ra trong bối cảnh của xã hội thông tin, cuộc cách mạng công nghệ 4.0, với nội hàm chính như internet kết nối vạn vật, big data, trí tuệ nhân tạo... vì vậy việc tăng cường các sản phẩm thông tin và dịch vụ thông tin theo hướng ứng dụng công nghệ là giải pháp tất yếu để TTTT-TV có thể nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc ứng dụng thành tựu khoa học công nghệ vào hoạt động thông tin – thư viện có thể tạo ra những sản phẩm và dịch vụ theo hướng ứng dụng công nghệ. Những dịch vụ này mang đến nhiều ưu điểm vượt trội như khả năng chia sẻ, khả năng khai thác thông tin không phụ thuộc vào không gian, thời gian.

6.2. Nâng cao chất lượng nhân lực

Với sự phát triển không ngừng của xã hội và ngành thông tin - thư viện, do vậy yêu cầu đặt ra cho nguồn nhân lực ngành thông tin - thư viện luôn tự đào tạo nâng cao nghiệp vụ, cập nhật nhật kiến thức mới phù hợp với sự phát triển của ngành. TTTT-TV tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ thư viện có điều kiện tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng về nghiệp vụ. Việc đào tạo lại nguồn nhân sự là việc làm rất cần thiết trong việc cập nhật kiến thức và cũng là giải pháp tối ưu để các Trung tâm Thông tin có thể nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

6.3. Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin thư viện

Hiện nay, ngành thông tin – thư viện phát triển theo hướng ngành dịch vụ do vậy việc xây dựng hệ thống dịch vụ vừa đạt cả về chất lượng và số lượng là việc cần thiết để thu hút lượng khách hàng (người sử dụng) lớn đến với thư viện. Phát triển hệ thống dịch vụ thông tin – thư viện đa dạng và chất lượng là nhiệm vụ trọng yếu. Một số dịch vụ thông tin – thư viện mà TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng TP. HCM cần quan tâm: nâng cao dịch vụ đọc tại chỗ, mượn tài liệu về nhà; đa dạng hình thức lớp hướng dẫn sử dụng thư viện; phát triển dịch vụ sao chụp, số hóa tài liệu, dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; tăng cường các hoạt động về trao đổi thông tin (triển lãm, hội thảo...)

6.4. Marketing các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện

Bất cứ ngành nào cũng vậy, hoạt động marketing đóng vai trò rất lớn trong việc quảng bá thương hiệu, sản phẩm... và marketing được xem như là công cụ hữu hiệu

nhất trong việc tiếp thị giới thiệu sản phẩm và đối với ngành thông tin - thư viện cũng vậy. Marketing sẽ hỗ trợ TTTT-TV đưa sản phẩm, dịch vụ của thư viện đến gần với người sử dụng một cách nhanh nhất, là công cụ để nâng cao chất lượng của hoạt động thông tin – thư viện. Qua đó, để nâng cao hiệu quả phục vụ người dùng tin, TTTT-TV cần tích cực và chủ động hơn trong việc xây dựng kế hoạch marketing thông qua fanpage Thư viện, website Thư viện,... để có sức lan tỏa thông tin nhanh và hiệu quả nhất, kết nối được với đông đảo người dùng tin. Để làm tốt được hoạt động marketing thì trước hết TTTT-TV cần tìm hiểu nhu cầu tin, tâm lý người dùng, phân loại, xác định người dùng tin; nhận biết tiềm lực của TTTT-TV và xác định những sản phẩm, dịch vụ thông tin mà người dùng tin cần.

6.5. Đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin vào hoạt động thông tin thư viện

Mặc dù TTTT-TV đã nhận được sự quan tâm, chú trọng đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị tuy nhiên chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế. Cần tăng cường diện tích, giá kệ, hệ thống đèn chiếu sáng, bàn ghế, khu vực tự học..., trang bị thiết bị an ninh, trạm tự phục vụ mượn/trả sách, hệ thống tủ gửi đồ thông minh, hệ thống theo dõi RFID, đường truyền internet tốc độ cao. Để thu hút người sử dụng đến khai thác sử dụng tài nguyên thông tin của TTTT-TV hiệu quả thì cần đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại và đồng bộ.

7. Kết luận

Trong những năm gần đây hoạt động thông tin – thư viện đã có những bước tiến vượt bậc. Các Trung tâm Thông tin – Thư viện đã dần khẳng định được vị thế, vai trò của mình trong hoạt động giáo dục thông qua sự đổi mới hoạt động thông tin – thư viện; phát triển các dịch vụ thông tin – thư viện đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin. Không thể phủ nhận những giá trị tích cực hoạt động thông tin – thư viện mang lại, tuy nhiên vẫn tồn tại những hạn chế nhất định trong công tác tổ chức, nâng cao chất lượng dịch vụ. Chính vì vậy các Trung tâm Thông tin – Thư viện cần phải xây dựng giải pháp khắc phục những hạn chế trong cung cấp dịch vụ thông tin để góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin – Thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật số 46/2019/QH14 ngày 21 tháng 11 năm 2019 Luật Thư viện.
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-Thu-vien-2019-398157.aspx>
2. Trần Mạnh Tuấn (1998), “Sản phẩm và dịch vụ thông tin, thư viện: Giáo trình”, Trung tâm Thông tin tư liệu Khoa học và Công nghệ quốc gia, Hà Nội.
3. Tiêu chuẩn Quốc gia (TCVN 10274: 2013) về hoạt động Thư viện – Thuật ngữ và định nghĩa chung.
4. Bùi Loan Thùy và Nguyễn Thị Trúc Hà. (2017). Phát triển dịch vụ Thông tin – Thư viện tại một số trường đại học trên thế giới: Bài học với thư viện Đại học Việt Nam. Tạp chí Thông Tin và Tư Liệu, Số 2, 4-5

5. Vũ Huy Hiệp (2014), Tìm hiểu mô hình hệ thống sản phẩm - dịch vụ thông tin thư viện tại thư viện đại học Victoria, New Zealand và bài học cho các thư viện đại học Việt Nam, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, số 5, tr.25-33.
6. <https://luatminhkhue.vn/tieu-chuan-quoc-gia-tcvn-10274-2013-ve-hoat-dong-thu-vien-thuat-ngu-va-dinh-nghia-chung.aspx>
7. ALA, Guidelines for information services. Truy cập tại trang:
<https://www.ala.org/Template.cfm?Section=reference&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26884>
8. Bùi Loan Thùy, Đỗ Thị Thu (2014), Phát triển dịch vụ thông tin trong môi trường điện tử tại thư viện đại học, Tạp chí Thư viện, số 3 (47), tr.7-14.
9. Vũ Văn Sơn (1997), “Đánh giá các dịch vụ thông tin và thư viện”. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, (4), tr.10-14
10. Nguyễn Thị Thùy Dương, Bùi Loan Thùy và Huỳnh Thanh Phụng. (2022). Giải pháp và định hướng phát triển dịch vụ thư viện số thông minh tại thư viện truyền cảm hứng Trường Đại học Tôn Đức Thắng. Tạp chí Thông tin và Tư Liệu, Số 5(2022), tr.36-46
11. Trường Đại học Tôn Đức Thắng làm việc với Vụ Thư viện (2022). Link truy cập: <https://lib.tdtu.edu.vn/tin-tuc-su-kien/truong-dai-hoc-ton-duc-thang-lam-viec-voi-vu-thu-vien>.
12. <https://www.ncl.ac.uk/library/borrow-reserve-return>
13. Vũ Huy Hiệp (2014), Tìm hiểu mô hình hệ thống sản phẩm – dịch vụ thông tin thư viện hiện đại tại thư viện Victoria, New Zealand và bài học cho các thư viện đại học Việt Nam, Tạp chí Thông tin và Tư liệu, soos, tr.25-33
14. Báo cáo khảo sát chất lượng hoạt động Thư viện qua các năm 2022, năm 2023, năm 2024.

ỨNG DỤNG THƯ VIỆN SỐ MOBILE-FIRST TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

Thái Hoàng Khánh Ly¹, Nguyễn Hoàng Yến Linh¹, Đặng Như Ý¹,

Nguyễn Trần Thúy Vy*, Nguyễn Thị Thu Trang¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050611231594@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Thư viện số Mobile-first là mô hình thư viện số được tối ưu hóa cho các thiết bị di động, cho phép người dùng truy cập tài nguyên học tập mọi lúc, mọi nơi thông qua smart phone, tablet hoặc laptop. Các thư viện này thường sở hữu giao diện responsive, tích hợp tính năng tìm kiếm nâng cao, và cung cấp ứng dụng di động hỗ trợ truy cập tài liệu ngay cả khi không có kết nối internet.

Tại Việt Nam, nhiều trường đại học đã triển khai mô hình thư viện số Mobile-first, tiêu biểu như Đại học Quốc gia Hà Nội với ứng dụng **VNU-LIC**, Đại học Kinh tế TP.HCM với **UEH Smart Library**, và Đại học Công nghệ TP.HCM với **LIB HUTECH**. Những ứng dụng này cung cấp hàng trăm nghìn tài liệu số, hỗ trợ hiệu quả trong việc tìm kiếm, mượn sách và quản lý tài liệu học tập.

Tuy nhiên, các thư viện này vẫn gặp phải một số thách thức như hạn chế về số lượng tài liệu số hóa, khó khăn trong việc tiếp cận đối với người dùng bên ngoài trường học, và khả năng tích hợp chưa đạt được sự hoàn chỉnh với các hệ thống quản lý học tập. Để nâng cao trải nghiệm cũng như hiệu suất sử dụng, các giải pháp khuyến nghị bao gồm mở rộng quyền truy cập, đẩy mạnh số hóa tài liệu, và tích hợp các công cụ hỗ trợ trích dẫn tự động, nhằm tăng cường tiện ích và khả năng quản lý thư viện số tại các trường đại học.

Từ khoá: thư viện số Mobile-first, thư viện số cho thiết bị di động, tài liệu số hoá

1. Dẫn nhập

Trong môi trường giáo dục đại học ngày nay, với sự phát triển mạnh mẽ của cách mạng khoa học công nghệ, thư viện số Mobile-First đã trở thành một công cụ ưu việt đóng vai trò quan trọng trong việc nâng tầm chất lượng học tập và nghiên cứu của sinh viên. Thư viện số được tối ưu hóa cho các thiết bị di động đã mang lại nhiều lợi ích và thúc đẩy đổi mới phương pháp học tập và nghiên cứu trong các trường đại học ở Việt Nam.

Bằng cách truy cập vào kho tài nguyên học thuật toàn diện thông qua điện thoại thông minh, sinh viên có thể học tập và nghiên cứu thuận tiện hơn ở bất kỳ thời điểm nào, bất kỳ nơi nào mà không bị hạn chế bởi không gian hay thời gian như sử dụng thư viện truyền thống. Chỉ cần một thiết bị di động có kết nối Internet, họ có thể dễ dàng tìm kiếm, đọc và tải về các tài liệu học thuật, bao gồm sách điện tử, bài báo khoa học, bài giảng trực tuyến và các nghiên cứu chuyên ngành.

Ưu điểm nổi bật của thư viện số Mobile-First là tính linh hoạt trong việc cập nhật tài liệu học thuật. Sinh viên có thể nhanh chóng cận các tài liệu nghiên cứu mới nhất, giúp họ luôn nắm bắt mọi thông tin trong lĩnh vực học tập một cách nhanh nhất. Đặc biệt, trong bối cảnh học trực tuyến và từ xa, thư viện số Mobile-First đóng vai trò then chốt trong việc theo dõi tiến trình học tập và nghiên cứu. Cụ thể, nó cung cấp các tiện ích như tìm kiếm tài liệu, tham gia các khóa học online và thảo luận nhóm ngay trên thiết bị di động, giúp tối ưu hóa sự tiện lợi. Đồng thời, nó khuyến khích sinh viên rèn luyện kỹ năng tự học độc lập, tự nghiên cứu và quản lý thời gian hiệu quả.

Mô hình này cũng góp phần hình thành môi trường học tập tiên tiến tại các trường đại học ở Việt Nam. Không chỉ hỗ trợ học tập, hệ thống còn tạo điều kiện thúc đẩy giao lưu và hợp tác nghiên cứu giữa sinh viên, giảng viên và các chuyên gia trong nước lẫn quốc tế.

2. Lý luận chung về thư viện số Mobile-first

2.1. Khái niệm thư viện số

Thư viện số được xem như là một nền tảng trực tuyến, là thư viện ảo hay là “sự kết hợp những đối tượng vật chất được tiếp cận trong không gian vật chất, với đối tượng điện tử hiện hữu trong không gian điện tử và có thể được truy cập hầu như khắp mọi nơi. Cụ thể hơn, thư viện số ngày nay là sự kết hợp tài nguyên bao gồm không những tài liệu in ấn truyền thống, mà còn có cả sách điện tử và tạp chí điện tử, cơ sở dữ liệu trực tuyến và những bộ sưu tập điện tử do thư viện xây dựng hay do nhà thầu cung cấp từ bên ngoài. Rõ ràng thư viện như thế là bao gồm giữa thư viện truyền thống dựa trên tài liệu in ấn với thư viện điện tử thuần túy.” (ThS Nguyễn Minh Hiệp)

Thư viện số còn được các tổ chức khác nhau có những định nghĩa khác nhau. Một số tổ chức định nghĩa thư viện số như sau:

- Từ điển Dictionary for Library and Information Science của Joan M. Reitz định nghĩa như sau: “Thư viện số là một thư viện trong đó ngoài tài liệu in ấn, tài liệu dạng thu nhỏ (vi phẩm), có phục vụ độc giả một tỷ lệ quan trọng tài nguyên dạng máy đọc được truy cập qua máy tính được gọi là Tài nguyên số (Digital Resources). Tài nguyên số có thể là tài liệu nội sinh mà cũng có thể được truy cập từ xa qua mạng máy tính. Tiến trình số hóa trong thư viện bắt đầu từ hệ thống mục lục, chỉ mục tạp chí, dịch vụ tóm tắt tài liệu đến án phẩm định kỳ, tài liệu tham khảo, cuối cùng là sách in”.
- Định nghĩa theo Larson: “Thư viện số là thư viện ảo toàn cầu với hàng ngàn thư viện được nối với nhau.”
- Định nghĩa từ Liên đoàn Mỹ: “Thư viện số là một tổ chức cung cấp tài nguyên thông tin, bao gồm cả các nhân viên để hướng dẫn truy cập, tạo lập, phân phối, đảm bảo tính toàn vẹn, ổn định lâu dài theo thời gian của các bộ sưu tập số”

2.2. Khái niệm thư viện số Mobile-first

Theo Needham và Ally (2008, p.iii) định nghĩa thư viện số Mobile-first là “thư viện cung cấp thông tin và tài liệu học tập trên các thiết bị di động như điện thoại di

động, PDA, máy tính xách tay và điện thoại thông minh để cho phép truy cập vào bất cứ ai từ bất cứ đâu vào bất cứ lúc nào". Điều này có nghĩa là các giao diện, chức năng và và trải nghiệm của người sử dụng được thiết kế tương thích với cơ chế màn hình nhỏ, tốc độ cũng như những nhược điểm của thiết bị di động.

2.3. Cơ chế hoạt động thư viện số Mobile-first

- Phương án thiết kế giao diện: Giao diện số của thư viện được thiết kế để tự động điều chỉnh kích thước và bố cục phù hợp với mọi thiết bị màn hình từ điện thoại nhỏ nhất đến máy tính bảng lớn.
- Đánh giá hiệu suất hình ảnh và nội dung: Các hình ảnh, video và nội dung khác được tiết kiệm dung lượng và tối ưu hóa để tải nhanh chóng trên các kết nối di động.
- Dịch vụ ứng dụng di động: Nhiều thư viện số trên di động cung cấp ứng dụng di động độc lập được thiết kế đặc biệt cho từng hệ điều hành và có thể tải xuống trực tiếp trên thiết bị, cung cấp phương thức truy cập liền mạch và tiện lợi đến các nguồn tài nguyên thư viện.
- Hệ thống tìm kiếm nâng cao: Hệ thống tìm kiếm cải tiến giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm tài liệu cần thiết ngay cả khi họ chỉ nhớ một phần thông tin.
- Tính năng tự động đề xuất: Thư viện số ghi nhớ sở thích và lịch sử tìm kiếm của người dùng để đề xuất tài liệu phù hợp.

2.4. Lợi ích của thư viện số Mobile-first

- Làm việc ngoại tuyến: Ứng dụng thư viện cho phép người dùng truy cập các dịch vụ thư viện một cách liền mạch mà không bị phụ thuộc vào kết nối mạng, từ đó cho phép truy cập 24 giờ một ngày không có gián đoạn.
- Thiết lập tùy chỉnh: Ứng dụng được thiết kế nhằm phù hợp với nhu cầu riêng biệt của người sử dụng, cho phép họ tùy chỉnh giao diện và chức năng một cách độc đáo. Điều này cho phép người dùng thỏa mãn sở thích của mình và tạo ra một thư viện cá nhân hóa.
- Tương tác: Ứng dụng di động sẽ là người bạn đồng hành thông minh, luôn tương tác và cung cấp thông báo cá nhân hóa về các dịch vụ mới và cảnh báo quan trọng, giúp người dùng không bỏ lỡ bất kỳ cơ hội nào.
- Truy cập không giới hạn: Người dùng có thể truy cập thông tin thư viện 24/7 và 365 ngày, bất kể thời gian và địa điểm. Điều này đặc biệt hữu ích khi tham khảo thông tin nhanh chóng hoặc tránh lưu trữ thông tin không cần thiết trên thiết bị.
- Khuyến khích thói quen đọc sách: Ứng dụng thư viện giúp người dùng tiếp cận sách và tạp chí điện tử một cách dễ dàng, khuyến khích thói quen đọc sách và khám phá thế giới tri thức một cách chủ động và hiệu quả.
- Tiết kiệm chi phí: Việc sử dụng thư viện số mobile-first trên thiết bị di động giúp người dùng tiết kiệm được chi phí đi lại khi phải đi đến thư viện truyền

thống, hay phải bỏ số tiền lớn để có thể mua đủ tài liệu cung cấp cho nhu cầu của bản thân.

- Phát triển cộng đồng: Thư viện số cung cấp không gian ảo cho người dùng chia sẻ tài liệu số và ý tưởng, đồng thời tích cực tham gia vào các cuộc hội thảo và đánh giá các đề mục nóng.

Hình 1. Thư viện số



3. Thực trạng ứng dụng thư viện số Mobile-first tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay

Trong bối cảnh công nghệ số ngày càng phổ biến, nhiều trường đại học tại Việt Nam đã bắt đầu chuyển đổi mô hình thư viện theo hướng Mobile-First - ưu tiên hoạt động trên nền tảng di động. Sự thay đổi này nhằm thích ứng với thói quen sử dụng điện thoại thông minh và máy tính bảng ngày càng phổ biến trong cộng đồng sinh viên và giảng viên, từ đó thúc đẩy các thư viện cải tiến dịch vụ để cải thiện trải nghiệm và mở rộng khả năng tiếp cận của người dùng.

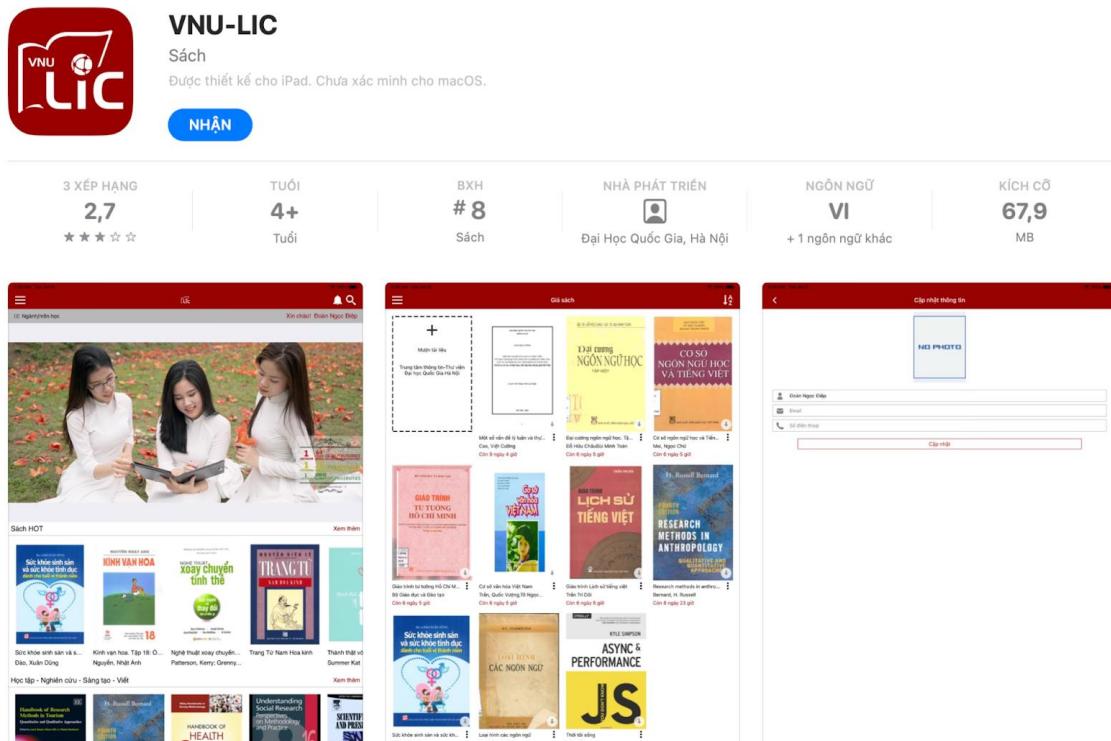
Dưới đây là cái nhìn chi tiết hơn về tình hình triển khai thư viện số Mobile-first tại các trường đại học Việt Nam hiện nay.

Đại học Quốc gia Hà Nội (VNU):

Ứng dụng VNU-LIC, do Trung tâm Thư viện và Tri thức số của Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) phát triển, chính thức ra mắt năm 2019. Ứng dụng kết nối các thư viện số của các trường đại học, cho phép truy cập và chia sẻ dữ liệu qua thiết bị di động, đồng thời hỗ trợ mượn, trả và đọc tài liệu trong kho dữ liệu của ĐHQGHN. VNU-LIC được đánh giá là một trong những thư viện số hàng đầu tại Việt Nam và nằm trong top 50 trên tổng số 3.922 thư viện số nội sinh toàn cầu.

Cung cấp hơn 170.000 học liệu số, bao gồm giáo trình và sách số, cùng với kho tài liệu nội sinh chứa hơn 100.000 luận văn, luận án, kết quả nghiên cứu và kỹ yếu hội thảo, phục vụ giảng dạy và nghiên cứu. Ngoài ra, người dùng còn có thể truy cập hơn 53.000 sách điện tử và 25.000 tạp chí điện tử từ các cơ sở dữ liệu quốc tế uy tín như Springer, ScienceDirect và Bookboon. Trên nền tảng di động, VNU-LIC đạt hơn 10.000 lượt tải xuống trên Google Play Store với xếp hạng trung bình 2,0 sao, và được xếp hạng #8 trong danh mục Sách trên App Store với mức đánh giá trung bình 2,7 sao.

Hình 2. Ứng dụng VNU-LIC trên App Store



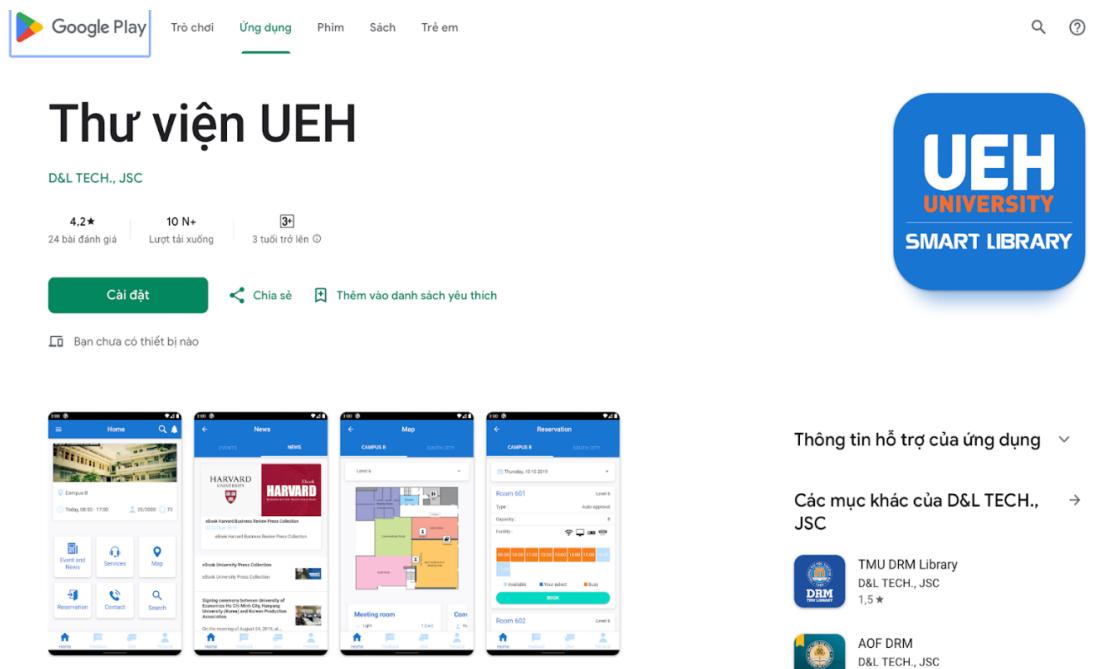
Bên cạnh những ưu điểm, VNU-LIC vẫn tồn tại một số hạn chế. Trước hết, việc truy cập đối với người dùng ngoài ĐHQGHN còn gặp khó khăn do một số tài liệu yêu cầu xác thực bằng tài khoản email nội bộ để tải về, gây trở ngại cho người dùng bên ngoài muốn tiếp cận nguồn học liệu này. Bên cạnh đó, dù đã có nhiều nỗ lực trong việc số hóa, lượng tài liệu chưa được chuyển đổi sang định dạng số vẫn còn lớn, ảnh hưởng đến khả năng truy cập trực tuyến. Ngoài ra, việc quản lý và trích dẫn tài liệu tham khảo chủ yếu thực hiện thủ công, vừa tốn thời gian, công sức, vừa tiềm ẩn nguy cơ sai sót, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng nghiên cứu.

Đại học Kinh tế TP.HCM (UEH)

Thư viện Thông minh UEH (UEH Smart Library) chính thức đi vào hoạt động từ tháng 6 năm 2020, đánh dấu bước khởi đầu của "Smart Hub" – không gian truyền cảm hứng sáng tạo và chia sẻ tri thức của cộng đồng UEH. Cho phép người dùng dễ dàng tìm sách, mượn sách và đặt phòng học thông qua điện thoại thông minh. Thư viện UEH đã được Đài Truyền hình Việt Nam (VTV1) giới thiệu trong Bản tin Quốc Gia Số, khẳng định vị thế của một thư viện thông minh phục vụ cộng đồng hiện đại bậc nhất Việt Nam.

Hệ thống hiện cung cấp hơn 400.000 tài liệu số phong phú, gồm sách, tạp chí điện tử có bản quyền, cùng toàn văn luận văn, luận án, công trình nghiên cứu và bài báo khoa học của UEHers trong nước và quốc tế, đáp ứng tối đa nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu. Tích hợp các công nghệ 4.0 như Internet vạn vật (IoT), máy học, dữ liệu lớn và điện toán đám mây, xây dựng hệ thống quản lý hiện đại, đáp ứng linh hoạt nhu cầu người dùng. Ứng dụng UEH Library cũng đạt hơn 10.000 lượt tải xuống trên Google Play với xếp hạng trung bình 4,2 sao, và đứng thứ 88 trong danh mục Sách trên App Store.

Hình 3. Thư viện UEH trên Google Play



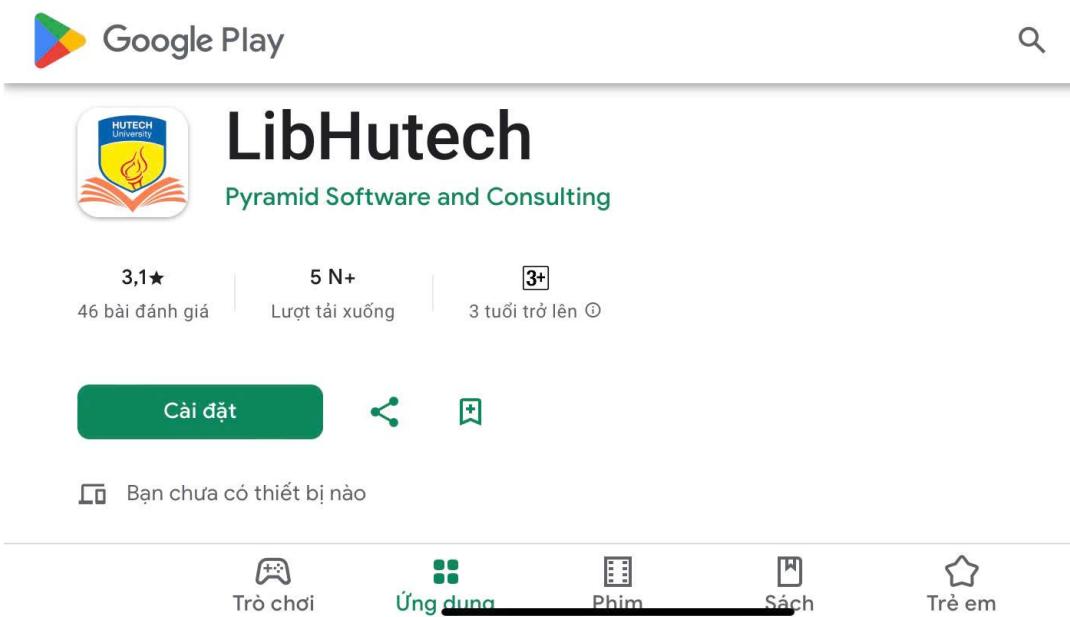
Một số hạn chế hiện tại của thư viện số UEH bao gồm việc giới hạn quyền truy cập đối với người dùng ngoài trường. Cụ thể, một số tài liệu yêu cầu xác thực bằng tài khoản email UEH để tải về, gây khó khăn cho những người không thuộc UEH trong việc sử dụng nguồn tài liệu này. Bên cạnh đó, ứng dụng thư viện số vẫn chưa được tích hợp sâu với các nền tảng học tập khác của UEH như hệ thống quản lý học tập (LMS) hay các công cụ hỗ trợ học tập online, làm giảm tính liền mạch trong trải nghiệm học tập. Ngoài ra, tần suất cập nhật và bảo trì ứng dụng hiện vẫn chưa đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu thực tế của người dùng, dẫn đến việc khắc phục lỗi và bổ sung tính năng mới còn chậm trễ.

Đại học Công nghệ TP.HCM (HUTECH)

Ứng dụng LIB HUTECH được chính thức giới thiệu vào cuối tháng 10 năm 2019, đánh dấu một bước đột phá trong quá trình số hóa các dịch vụ thư viện tại HUTECH. Ứng dụng này mang đến các tính năng như tra cứu tài liệu bao gồm sách, báo, tạp chí, luận văn, luận án và hỗ trợ việc mượn tài liệu trực tuyến. Bên cạnh đó, với kế hoạch cập nhật dữ liệu thường xuyên, ứng dụng giúp cán bộ, giảng viên và sinh viên dễ dàng tiếp cận các nguồn tài liệu và tri thức mới nhất.

Ứng dụng LIB HUTECH cho phép người dùng dễ dàng tìm kiếm và mượn tài liệu như sách, báo, tạp chí, luận văn, luận án, với hơn 70.000 tài liệu số có thể truy cập mọi lúc, mọi nơi, hỗ trợ hiệu quả cho học tập và nghiên cứu. Được thiết kế để tra cứu theo ngành học thông qua mã số sinh viên, đồng thời cung cấp danh mục tài liệu phù hợp với từng môn và chương trình đào tạo. Ngoài ra, LIB HUTECH còn hiển thị thông tin chi tiết về vị trí xếp giá và kho của hơn 50.000 đầu sách cùng 8.000 tạp chí khoa học, đáp ứng đầy đủ nhu cầu học thuật. Trên nền tảng di động, ứng dụng đã đạt hơn 5.000 lượt tải trên Google Play Store với xếp hạng trung bình 3,1 sao, và được xếp trong danh mục Giáo dục trên App Store với mức đánh giá 3,0 sao.

Hình 4. LibHutech trên Google Play



LIB HUTECH vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết, ứng dụng phụ thuộc vào kết nối Internet ổn định để truy cập và sử dụng các tính năng; khi mạng yếu hoặc không có kết nối, việc sử dụng sẽ bị gián đoạn. Bên cạnh đó, dù hỗ trợ cả Android và iOS, nhưng trên các thiết bị cũ hoặc không tương thích, người dùng có thể gặp khó khăn trong quá trình cài đặt và sử dụng.

4. Một số khuyến nghị

4.1. Mở rộng quyền truy cập

Cung cấp tài khoản tạm thời hoặc tài khoản khách cho người dùng ngoài trường đại học, thông qua các chương trình hợp tác với các trường đại học khác. Điều này sẽ giúp mở rộng khả năng tiếp cận và sử dụng tài liệu học tập, giúp mở rộng cơ hội cho nhiều người dùng hơn.

4.2. Mở rộng kho dữ liệu

Tăng cường nỗ lực số hóa tài liệu, bao gồm cả tài liệu cũ và mới, nhằm nâng cao khả năng truy cập cho người dùng. Hiện tại, số lượng tài liệu số hóa còn hạn chế. Cần đẩy mạnh số hóa các tài liệu quan trọng và có nhu cầu cao, sử dụng công nghệ OCR

(Optical Character Recognition) để nhanh chóng chuyển đổi tài liệu giấy thành tài liệu số.

4.3. Tự động hóa quản lý và trích dẫn tài liệu

Để hỗ trợ người dùng tốt hơn, chúng ta cần đầu tư vào việc phát triển các công cụ thông minh, có khả năng tự động hóa quá trình trích dẫn và quản lý tài liệu một cách chính xác và hiệu quả, từ đó giảm thiểu sai sót và tiết kiệm đáng kể thời gian cho người dùng.

4.4. Tích hợp với hệ thống LMS

Tích hợp sâu hơn giữa ứng dụng thư viện và các nền tảng quản lý học tập (LMS) cũng như các công cụ học tập khác. Điều này sẽ tạo ra một hệ sinh thái học tập liền mạch, giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm, khai thác và sử dụng tài liệu từ nhiều nguồn khác nhau.

4.5. Tăng cường cập nhật và bảo trì

Tăng cường tần suất cập nhật và bảo trì ứng dụng để đáp ứng kịp thời nhu cầu của người dùng, bao gồm cải thiện hiệu suất, sửa lỗi và bổ sung các tính năng mới, đồng thời thiết lập quy trình cập nhật định kỳ để triển khai các thay đổi theo phản hồi từ người dùng.

4.6. Tích hợp chế độ ngoại tuyến

Phát triển tính năng cho phép người dùng tải xuống và truy cập tài liệu ngoại tuyến, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận tài liệu ngay cả khi không có kết nối Internet.

4.7. Tối ưu hóa giao diện người dùng

Nâng cấp giao diện ứng dụng để trở nên thân thiện, dễ sử dụng và trực quan hơn, đặc biệt cho người dùng không quen với công nghệ. Cung cấp video và tài liệu hướng dẫn trong ứng dụng, tổ chức các buổi đào tạo về cách sử dụng thư viện số và công cụ trích dẫn, nhằm tối ưu hóa trải nghiệm học tập, dễ dàng tìm hiểu và sử dụng.

4.8. Mở rộng hỗ trợ thiết bị

Tối ưu hóa ứng dụng thư viện số để tương thích với nhiều loại thiết bị, bao gồm cả thiết bị cũ, thông qua việc giảm yêu cầu cấu hình hoặc phát triển phiên bản nhẹ hơn, giúp mở rộng đối tượng người dùng và tăng cường khả năng tiếp cận.

4.9. Biện pháp

Mở rộng quyền truy cập cho người dùng ngoài ĐHQGHN

Một giải pháp hiệu quả để cải thiện hệ thống truy cập là xây dựng một nền tảng linh hoạt dựa trên AI và Blockchain. Trước hết, thay vì yêu cầu người dùng phải sử dụng email ĐHQGHN để đăng nhập, hệ thống có thể áp dụng cơ chế xác thực thông minh bằng AI. Cơ chế này sẽ phân loại quyền truy cập theo từng nhóm, bao gồm sinh viên, giảng viên, đối tác và cộng đồng, giúp nâng cao trải nghiệm và bảo mật. Đồng thời, Blockchain có thể được sử dụng để lưu trữ và cấp quyền truy cập an toàn, đảm bảo tính minh bạch và không thể thay đổi dữ liệu.

Bên cạnh đó, việc chia sẻ tài nguyên cũng cần có kiểm soát hợp lý. Áp dụng mô hình Open Access có thể giúp người dùng bên ngoài ĐHQGHN tiếp cận một số tài liệu nhất định, trong khi những tài liệu quan trọng hơn có thể yêu cầu trả phí hoặc đăng ký tạm thời để truy cập. AI cũng có thể hỗ trợ cá nhân hóa nội dung, để xuất tài liệu phù hợp với từng người dùng, giúp tối ưu hóa trải nghiệm học tập và nghiên cứu.

Mở rộng số lượng tài liệu số hóa

Việc ứng dụng AI và công nghệ OCR có thể giúp tăng tốc độ số hóa tài liệu, nâng cao hiệu quả trong việc lưu trữ và truy xuất thông tin. Trước hết, công nghệ OCR (Nhận diện ký tự quang học) cho phép AI quét, nhận diện cả chữ viết tay và đánh máy trên các tài liệu cũ, giúp tự động chuyển đổi chúng thành định dạng số hóa. Bên cạnh đó, Machine Learning có thể tối ưu chất lượng hình ảnh, giúp tài liệu số hóa trở nên rõ ràng và dễ đọc hơn.

Ngoài ra, việc tích hợp công nghệ nhận diện ngôn ngữ đa dạng cũng mở rộng khả năng tiếp cận tài liệu. AI có thể tự động dịch các tài liệu tiếng Việt sang tiếng Anh hoặc nhiều ngôn ngữ khác, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận thông tin. Đồng thời, hệ thống tìm kiếm thông minh cho phép người dùng nhập từ khóa để tra cứu nội dung nhanh chóng thay vì phải đọc từng trang.

Cuối cùng, để mở rộng nguồn tài liệu số hóa, có thể áp dụng mô hình cộng đồng hóa. Người dùng được phép đóng góp vào quá trình chỉnh sửa và bổ sung nội dung cho tài liệu số hóa, giúp nâng cao chất lượng dữ liệu. Đồng thời, việc kêu gọi cộng đồng tham gia vào quá trình quét và số hóa thông qua Crowdsourcing sẽ giúp thư viện số phát triển nhanh chóng và đa dạng hơn.

Cải thiện quản lý và trích dẫn tài liệu tham khảo

Việc sử dụng công cụ AI hỗ trợ trích dẫn tự động có thể nâng cao hiệu quả trong quản lý tài liệu tham khảo và nghiên cứu. Bằng cách tích hợp AI vào hệ thống quản lý tài liệu, có thể xây dựng một Citation Manager thông minh, giúp tự động nhận diện tài liệu và tạo trích dẫn theo các chuẩn phổ biến như APA, MLA, IEEE. Đồng thời, AI có thể đề xuất các tài liệu tham khảo liên quan, hỗ trợ người dùng mở rộng nghiên cứu một cách hiệu quả.

Bên cạnh đó, công nghệ Blockchain có thể được áp dụng để đảm bảo tính xác thực của tài liệu. Mọi tài liệu khi số hóa sẽ được gán một mã định danh duy nhất (DOI - Digital Object Identifier), giúp xác minh nguồn gốc một cách dễ dàng. Blockchain cũng giúp ngăn chặn việc chỉnh sửa hoặc làm giả tài liệu, đảm bảo tính minh bạch và đáng tin cậy của dữ liệu.

Ngoài ra, việc phát triển hệ thống thư viện tích hợp với các công cụ quản lý trích dẫn như Zotero, Mendeley, EndNote sẽ giúp đồng bộ dữ liệu thư viện, tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng trong việc lưu trữ và sử dụng tài liệu tham khảo. Sự kết hợp giữa AI và các công cụ này không chỉ tối ưu hóa quy trình nghiên cứu mà còn giúp người dùng dễ dàng tiếp cận và quản lý nguồn tài liệu một cách khoa học.

5. Kết luận

Thư viện số Mobile-first đã trở thành một xu hướng không thể thiếu trong bối cảnh chuyển đổi số, đặc biệt là trong môi trường giáo dục đại học tại Việt Nam. Các ứng dụng như VNU-LIC, UEH Smart Library và LIB HUTECH là minh chứng rõ ràng cho sự kết hợp thành công giữa công nghệ hiện đại và nhu cầu học tập, nghiên cứu ngày càng tăng. Với ưu điểm như khả năng truy cập linh hoạt mọi lúc, mọi nơi, tính năng cá nhân hóa và giao diện được tối ưu hóa cho thiết bị di động, thư viện số Mobile-first không chỉ đáp ứng nhu cầu học thuật mà còn thúc đẩy văn hóa đọc và phát triển tri thức trong cộng đồng giảng viên và sinh viên.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đáng ghi nhận, các thư viện số Mobile-first tại Việt Nam vẫn đối mặt với nhiều hạn chế, như giới hạn quyền truy cập, số lượng tài liệu số hóa còn hạn chế và một số vấn đề kỹ thuật liên quan đến trải nghiệm người dùng. Để phát triển bền vững, cần tiếp tục đầu tư vào số hóa tài liệu, cải thiện công nghệ, mở rộng quyền truy cập và tích hợp sâu hơn với các nền tảng học tập khác.

Trong tương lai, với sự phát triển của công nghệ 5.0, thư viện số Mobile-first có tiềm năng trở thành một công cụ không thể thiếu trong hệ thống giáo dục, không chỉ tại Việt Nam mà còn trên toàn cầu, góp phần hình thành một xã hội học tập linh hoạt, thông minh và kết nối.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Allison, D. A. (2013). Mobile libraries. In *The patron-driven library: A practical guide for managing collections and services in the digital age* (pp. 41–64). Chandos Publishing. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/B9781843347361500039?via%3Dihub>
2. Al-Faresi, S. H. (2014). Mobile digital library service (Doctoral dissertation, Brunel University). Department of Computer Science, Brunel University. <https://bura.brunel.ac.uk/bitstream/2438/13867/1/FulltextThesis.pdf>
3. Fernandes, T. (2022, July 21). Digital libraries with mobile apps. EBSCO Community. <https://communities.ebsco.com/posts/digital-libraries-with-mobile-apps>
4. Nguyễn Minh Hiệp. (2014). Thư viện số và vấn đề xây dựng thư viện số ở Việt Nam. Thư viện Quốc gia Việt Nam. <https://nvl.gov.vn/nghiep-vu-thu-vien/thu-vien-so-va-van-de-xay-dung-thu-vien-so-o-viet-nam.html>
5. Thư viện Giáo dục Việt Nam. (2023). Thư viện số là gì? Vai trò của số hóa tài liệu trong thư viện. Thư viện Giáo dục Việt Nam. <https://thuvien.edu.vn/thu-vien-so-la-gi-vai-tro-cua-so-hoa-tai-lieu-trong-thu-vien-dtnewtt-47>
6. Trung tâm Hỗ trợ UEH. (2020). Smart Library UEH. Trung tâm Hỗ trợ UEH. <https://hotro.ueh.edu.vn/bai-viet/smart-library-ueh-674>

7. Trung tâm Thông tin Thư viện - ĐHQGHN. (2020). Xây dựng Trung tâm Tri thức số ĐHQGHN. Thư viện Trung tâm ĐHQGHN.
<https://lic.vnu.edu.vn/news/xay-dung-trung-tam-tri-thuc-so-dhqghn>
8. Trung tâm Thông tin Thư viện - ĐHQGHN. (2023). Top 5 trường có học liệu số VNU-LIC lớn nhất và sử dụng học liệu số VNU-LIC nhiều nhất (2021-2023). Thư viện Trung tâm ĐHQGHN.
<https://lic.vnu.edu.vn/news/top-5-truong-co-hoc-lieu-so-vnu-lic-lon-nhat-va-su-dung-hoc-lieu-so-vnu-lic-nhieu-nhat-2021-2023>
9. Trung tâm Thông tin Thư viện - ĐHQGHN. (2024). VNU-LIC đào tạo nhân lực trẻ sử dụng công cụ Mendeley để quản lý hiệu quả dữ liệu khoa học. Thư viện Trung tâm ĐHQGHN.
<https://lic.vnu.edu.vn/news/vnu-lic-dao-tao-nhan-luc-tre-su-dung-cong-cu-mendeley-de-quan-ly-hieuqua-du-lieu-khoa-hoc>
10. Trung tâm Thông tin Thư viện - ĐHQGHN. (2024). VNU-LIC hướng dẫn sử dụng học liệu dành cho tân sinh viên ĐHQGHN 2024. Thư viện Trung tâm ĐHQGHN.
<https://lic.vnu.edu.vn/news/vnu-lic-huong-dan-su-dung-hoc-lieu-danh-cho-tan-sinh-vien-dhqghn-2024>
11. Trường Đại học Công nghệ TP.HCM (HUTECH). (2019). Dùng thư viện bằng smartphone: Ứng dụng 4.0 thiết thực trong trường đại học. HUTECH.
<https://www.hutech.edu.vn/homepage/tin-tuc/tin-hutech/14578635-dung-thu-vien-bang-smartphone-ung-dung-4-0-thiet-thuc-trong-truong-dai-hoc>
12. Trường Đại học Công nghệ TP.HCM (HUTECH). (2019). Thư viện HUTECH tiên phong kích thích văn hóa đọc bằng ứng dụng di động. HUTECH.
<https://www.hutech.edu.vn/phongctsv/tin-tuc/tin-tuc-su-kien/14578785-thu-vien-hutech-tien-phong-kich-thich-van-hoa-doc-bang-ung-dung-di-dong>
13. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh. (2020). UEH hướng đến đại học đầu tiên của Đông Nam Á hoàn chỉnh chuyên đổi số, thư viện phục vụ cộng đồng. UEH.
https://ueh.edu.vn/tin-tuc/ueh-huong-den-dai-hoc-dau-tien-cua-dong-nam-a-hoan-chinh-chuyendoi-so-thu-vien-phuc-vu-cong-dong_55987

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA
SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG
ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM**

**FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH LIBRARY
SERVICES AT BANKING UNIVERSITY HO CHI MINH CITY**

GVHD: Trần Thị Ngọc Quỳnh
 Nguyễn Văn Đoàn*, Nguyễn Thị Thanh Thúy
 email: 030340240041@st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập cho sinh viên bằng cách cung cấp các nguồn tài nguyên học tập và dịch vụ thiết yếu. Nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM theo quan điểm của sinh viên. Tổng cộng có 256 mẫu khảo sát đã được chúng tôi thu thập từ sinh viên hệ chính quy đang theo học tại Trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM thuộc các khoa khác nhau. Nghiên cứu tập trung vào các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện như: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đồng cảm, thư viện số. Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy rằng khả năng đáp ứng và đồng cảm của nhân viên thư viện là yếu tố ảnh hưởng nhất đến sự hài lòng của sinh viên, nhưng lại là yếu tố có điểm hài lòng thấp nhất. Từ đó, chúng tôi đưa ra những khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của thư viện để có thể cải thiện trải nghiệm học tập và nâng cao sự hài lòng của sinh viên. Hạn chế của nghiên cứu là độ chênh lệch giữa giới tính và phân bố không đồng đều giữa các ngành, có thể ảnh hưởng đến tính đại diện của kết quả.

Từ khóa: HUB, sự hài lòng, thư viện, sinh viên.

Abstract:

The university library plays an important role in supporting student learning by providing essential learning resources and services. This study aims to evaluate the quality of library services at Ho Chi Minh University of Banking from the students' perspective. A total of 256 survey samples were collected by us from full-time students studying at Ho Chi Minh University of Banking in different faculties, including Business Administration; English studies; Finance-Banking; Management information system; International economics; Accounting - auditing; Economic law; Data science. The research focuses on key criteria such as tangible media, reliability, responsiveness, empathy, digital libraries, satisfaction. Our research indicates that tangible means are the most influential factor affecting student satisfaction. However, certain aspects, such as the number of periodicals and the quantity of books, need improvement to meet the evolving learning needs of students. Based on this, we provide recommendations to enhance the library's role in supporting students' learning experiences and satisfaction. Limitations of the study include gender disparity and uneven distribution across sectors,

which may affect the representativeness of the results. Significant gender disparity and uneven distribution among majors may affect the representativeness of the results.

Keywords: HUB; satisfaction; library; student.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đối với sinh viên, việc học tập và nghiên cứu là điều thiết yếu để giúp họ có thể phát triển trong một môi trường đại học đầy sự cạnh tranh. Thư viện chính là nơi có thể đáp ứng được hầu hết những nhu cầu đó của sinh viên. Thư viện không chỉ là nơi để khai thác thông tin và tài liệu học tập mà còn là không gian giúp sinh viên nâng cao khả năng tự học, tự tìm tòi của mình. Hiện nay, với nhu cầu sử dụng thư viện càng nhiều và càng đa dạng của sinh viên thì đòi hỏi thư viện đại học phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Do đó, nhóm tác giả quyết định thực hiện đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện trường đại học Ngân Hàng TP. HCM”.

2. TỔNG QUAN LÝ THUYẾT

2.1. Tổng quan về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà dịch vụ cung cấp có thể đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng của khách hàng. Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985), chất lượng dịch vụ được xác định thông qua sự chênh lệch giữa mong đợi của khách hàng và cảm nhận thực tế về dịch vụ mà họ nhận được. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ bao gồm tin cậy (reliability) – đảm bảo dịch vụ được cung cấp đúng như cam kết, đáp ứng (responsiveness) – khả năng phục vụ nhanh chóng và kịp thời, đảm bảo (assurance) – trình độ chuyên môn và sự tin cậy từ nhân viên, đồng cảm (empathy) – mức độ quan tâm cá nhân dành cho khách hàng, và hữu hình (tangibles) – các yếu tố vật chất như cơ sở vật chất, trang thiết bị và giao diện dịch vụ.

Trong đo lường chất lượng dịch vụ, mô hình SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988) là một phương pháp phổ biến, sử dụng năm yếu tố trên để đánh giá sự chênh lệch giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng theo công thức $Q = P - E$ (trong đó Q là chất lượng dịch vụ, P là mức độ cảm nhận và E là mức độ kỳ vọng). Trong khi đó, mô hình SERVPERF do Cronin và Taylor (1992) phát triển lại tập trung vào chất lượng thực tế mà khách hàng cảm nhận, thay vì so sánh với kỳ vọng.

Sự hài lòng của khách hàng là trạng thái cảm xúc khi khách hàng so sánh mong đợi với trải nghiệm thực tế. Theo Kotler & Keller (2012), nếu trải nghiệm thực tế bằng hoặc cao hơn mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng. Mỗi liên hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng được thể hiện qua các mô hình như Kano (1984), phân loại các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng thành yếu tố cơ bản, yếu tố mong đợi và yếu tố hấp dẫn, hay mô hình Chất lượng Dịch vụ - Sự hài lòng (Oliver, 1997), khẳng định chất lượng dịch vụ tác động trực tiếp đến sự hài lòng và ảnh hưởng đến lòng trung thành của khách hàng.

2.2. Cơ sở lý thuyết

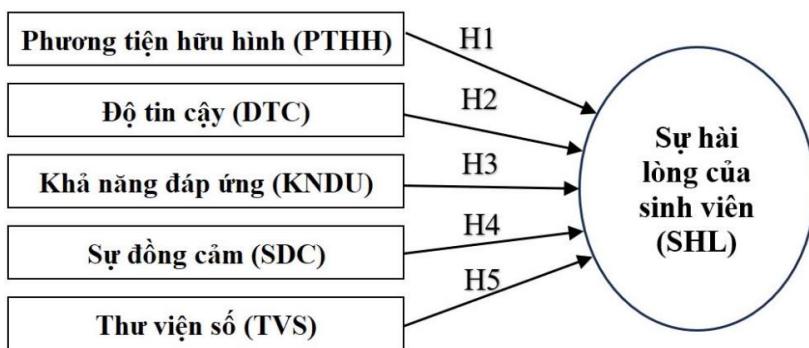
Ở Việt Nam, đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện. Chẳng hạn như nhóm nghiên cứu Nguyễn Tân Phát và cộng sự (2022) đã xác định có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là: (1) Phương

tiện hữu hình, (2) Độ tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Sự đồng cảm, (5) Khả năng dịch vụ, (6) Thư viện số. Kết quả nghiên cứu cho thấy, phương tiện hữu hình là yếu tố tác động lớn nhất. Bên cạnh đó, còn có một số nghiên cứu ở nước ngoài cũng đã nghiên cứu về vấn đề này như theo Idayat Odunola Agboola và cộng sự (2019) thì cho thấy yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên là thư viện số. Nghiên cứu này cũng kết luận rằng sách và tạp chí in dễ truy cập, trong khi cơ sở dữ liệu điện tử khó tiếp cận và ít được sử dụng bởi vì sinh viên không hài lòng với việc truy cập cơ sở dữ liệu, thời gian cung cấp thông tin và cách truyền tải thông tin. Nghiên cứu của Amanulla và cộng sự (2021) xác định rằng cơ sở vật chất, sự đồng cảm và đảm bảo đóng vai trò quan trọng. Đặc biệt, sự hiện đại của cơ sở vật chất như số lượng sách, không gian học tập thoải mái và thái độ thân thiện của nhân viên thư viện góp phần lớn vào việc nâng cao trải nghiệm người dùng. Nghiên cứu của Muhamad Saufiyudin Omar và cộng sự (2021) kết luận rằng chất lượng dịch vụ thư viện ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên, điều đó được xét qua 5 yếu tố (1) tính hữu hình, (2) độ tin cậy, (3) khả năng đáp ứng, (4) sự đảm bảo, (5) sự đồng cảm. Trong đó, yếu tố "sự đảm bảo" có tác động lớn nhất, thể hiện qua sự thân thiện, sẵn sàng hỗ trợ sinh viên của nhân viên thư viện.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên nền tảng lý thuyết thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) về đánh giá chất lượng dịch vụ, Mahamudul Hasan và cộng sự (2021) cũng đã áp dụng mô hình này vào bài nghiên cứu của mình. Thang đo SERVQUAL thể hiện qua năm yếu tố: Phương tiện hữu hình, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đồng cảm, Sự hài lòng. Nghiên cứu của Idayat Odunola Agboola và cộng sự (2019) cũng áp dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) để nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện. Vậy nên, Nghiên cứu này cũng sử dụng mô hình gồm 5 yếu tố ảnh hưởng được trình bày ở Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Parasuraman và cộng sự, 1988)

Giả thuyết nghiên cứu:

H1: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện.

H2: Độ tin cậy của nhân viên thư viện có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện.

H3: Khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện.

H4: Sự đồng cảm của nhân viên thư viện có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện.

H5: Thư viện số có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình thu thập dữ liệu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định lượng. Chúng tôi đã xây dựng bảng câu hỏi khảo sát để thu thập các nguồn dữ liệu cần thiết cho nghiên cứu. Tổng cộng có 256 mẫu phản hồi hợp lệ được thu thập từ sinh viên chính quy phân bố từ năm nhất đến năm tư tại Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM. Đối tượng khảo sát đến từ nhiều khoa khác nhau, bao gồm: Quản trị kinh doanh, Ngôn ngữ Anh, Tài chính - Ngân hàng, Hệ thống thông tin quản lý, Kế toán - Kiểm toán, Kinh tế quốc tế, Luật kinh tế, và Khoa học dữ liệu. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi với các thang đo Likert 5 mức độ (1: Rất không đồng ý đến 5: Rất đồng ý).

3.2. Phương pháp xử lý dữ liệu

Tất cả dữ liệu thu thập được làm sạch, mã hóa và xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 30.0. Để thực hiện hoá các mục tiêu nghiên cứu, chúng tôi đã sử dụng các phương pháp như kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach Alpha để loại bỏ các biến quan sát không đạt tiêu chuẩn (hệ số tương quan với biến tổng < 0.3). Phân tích nhân tố khám phá (EFA) được dùng để nhóm các biến quan sát vào các nhân tố chính, đảm bảo thang đo đạt giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Những biến quan sát không đáp ứng tiêu chuẩn (hệ số tải < 0.5 hoặc có mặt ở nhiều nhân tố nhưng chênh lệch hệ số tải < 0.3 sẽ bị loại bỏ). Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến dùng để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố (PTHH, DTC, KNDU, SDC, TVS) đến sự hài lòng của sinh viên (SHL).

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Mô tả tổng quan về mẫu khảo sát

Thông qua 256 mẫu phản hồi đã thu thập thì tất cả phản hồi hợp lệ cho nghiên cứu, tỉ lệ đạt 100%. Dựa trên kết quả thu được, tổng cộng có 201 sinh viên nữ tham gia khảo sát (chiếm tỉ lệ 78.5%), sinh viên nam chiếm tỉ lệ 21.5%. Trong đó 57.0% sinh viên tham gia khảo sát là sinh viên trong năm đầu tiên, sinh viên năm thứ hai chiếm 6.7%, sinh viên năm thứ ba chiếm 32.0% và sinh viên năm thứ tư chiếm 4.3%. Về các khoa, sinh viên thuộc khoa Quản trị kinh doanh (55.4%) chiếm phần lớn đa số mẫu phản hồi, tiếp theo là sinh viên Ngôn ngữ Anh (17.6%), Tài chính - Ngân hàng (12.1%), Hệ thống thông tin quản lý (7.0%), Kế toán - Kiểm toán (3.5%), Luật kinh tế (0.8%), Khoa học dữ liệu (0.8%), các khoa khác chiếm 0.8%. Về tần suất đến thư viện được tính theo số lần trên tháng, kết quả khảo sát cho thấy có 63.7% sinh viên chỉ đến thư viện từ 1 đến 5 lần một tháng, tính trung bình mỗi tuần một 1 lần; từ 6 đến 8 lần một tháng chiếm

21.5%; từ 9 đến 12 lần chiếm 10.9%; nhiều hơn 13 lần chiếm 3.9%. Các thông tin trên được thể hiện trong Bảng 1.

Bảng 1: Tổng quan về mẫu khảo sát

Đặc tính		Số lượng mẫu	Phần trăm
Giới tính	Nam	55	21.5
	Nữ	201	78.5
Năm sinh viên	Năm nhất	146	57.0
	Năm hai	17	6.7
	Năm ba	82	32.0
	Năm bốn	11	4.3
Khoa	Hệ thống thông tin quản lý	18	7.0
	Tài chính - Ngân hàng	31	12.1
	Quản trị kinh doanh	142	55.4
	Kinh tế quốc tế	5	2.0
	Kế toán - Kiểm toán	9	3.5
	Luật kinh tế	2	0.8
	Ngôn ngữ Anh	45	17.6
	Khoa học dữ liệu	2	0.8
	Các khoa khác	2	0.8
Số lần đến thư viện trong một tháng	Từ 1-5 lần	163	63.7
	Từ 6-8 lần	55	21.5
	Từ 9-12 lần	28	10.9
	Nhiều hơn 13 lần	10	3.9
Tổng		256	100.0

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

4.2. Kết quả đo lường độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach Alpha

Bảng 2: Kết quả đo lường độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach Alpha

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số tương quan với biến tổng	Hệ số cronbach alpha nếu biến bị loại	Cronbach Alpha
PTHH	PTHH1	.758	.933	.939
	PTHH2	.740	.934	
	PTHH3	.791	.931	
	PTHH4	.824	.928	
	PTHH5	.780	.931	
	PTHH6	.788	.931	
	PTHH7	.752	.933	

	PTHH8	.841	.927	
DTC	DTC1	.659	.810	.839
	DTC2	.726	.772	
	DTC3	.640	.813	
	DTC4	.697	.789	
KNDU	KNDU1	.853	.905	.931
	KNDU2	.892	.872	
	KNDU3	.833	.920	
SDC	SDC1	.750	.932	.928
	SDC2	.872	.893	
	SDC3	.872	.893	
	SDC4	.843	.904	
TVS	TVS1	.826	.926	.939
	TVS2	.848	.922	
	TVS3	.858	.920	
	TVS4	.845	.922	
	TVS5	.796	.931	
SHL	SHL1	.848	.917	.935
	SHL2	.837	.919	
	SHL3	.785	.928	
	SHL4	.827	.921	
	SHL5	.848	.917	

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Qua bảng phân tích, tất cả các biến tiềm ẩn đều có hệ số Cronbach Alpha > 0.8 và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan với biến tổng > 0.3 nên thang đo đạt độ tin cậy và không có biến nào bị loại.

4.3. Kết quả phân tích nhân tố EFA

Bảng 3: Bảng kết quả phân tích nhân tố EFA: Rotated Component Matrix

Ký hiệu	Tên biến quan sát	Nhân tố			
		1	2	3	4
PTHH3	Thư viện có môi trường sạch sẽ	0.799			
PTHH4	Thư viện có đủ số lượng chỗ ngồi	0.795			
PTHH8	Thư viện có bầu không khí tốt	0.758			
PTHH7	Thư viện có chất lượng ánh sáng tốt	0.693			
PTHH5	Thư viện có đủ số lượng máy tính	0.663			
PTHH6	Thư viện có khu vực học tập thoải mái	0.617			
PTHH1	Thư viện có đủ số lượng tạp chí định kì	0.570			
PTHH2	Thư viện có đủ số lượng sách	0.535			
SDC2	Nhân viên thư viện rất nhiệt tình	0.823			
KNDU2	Nhân viên thư viện tích cực cung cấp dịch vụ	0.802			
SDC3	Nhân viên rất lịch sự, thân thiện	0.795			
KNDU1	Nhân viên thư viện có gắng hết sức để tìm câu trả lời	0.746			
KNDU3	Nhân viên thư viện giúp người dùng xác định vị trí và truy xuất thông tin	0.705			
SDC4	Nhân viên thư viện hiểu rõ được mọi dịch vụ của thư viện	0.701			
SDC1	Cách phân loại tài liệu phù hợp	0.65			
TVS3	Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật	0.842			
TVS2	Thư viện điện tử rất phong phú tài liệu	0.835			
TVS1	Thư viện điện tử dễ sử dụng	0.764			
TVS4	Trang web thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả	0.735			
TVS5	Tốc độ đường truyền khi tải tài liệu của thư viện	0.668			
DTC1	Thư viện có các tài liệu kịp thời	0.808			
DTC2	Thư viện có các tài liệu được sắp xếp lại một cách chính xác	0.738			
DTC4	Nhân viên thư viện trả lời chính xác các câu hỏi của bạn đọc	0.581			
DTC3	Thư viện có thông tin về mượn và trả tài liệu chính xác	0.542	0.561		

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

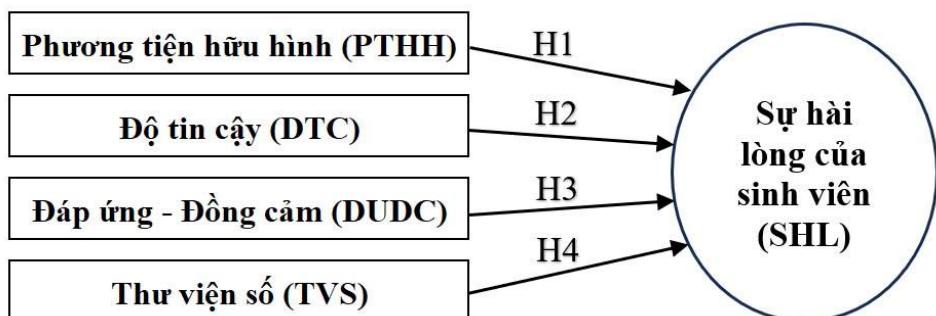
Kết phân tích EFA cho thấy:

Biến DTC3 đóng góp vào cả hai nhân tố và hệ số chênh lệch ($0.561 - 0.542 < 0.3$) nên biến này bị loại.

Các biến quan sát nhóm vào 4 nhân tố. Trong đó các biến quan sát đo lường khả năng đáp ứng và các biến quan sát đo lường sự đồng cảm nhóm về thành một nhân tố. Vì vậy, có thể đặt tên nhân tố mới là DUDC, thể hiện nội dung đồng cảm và khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện.

Do vậy, mô hình lý thuyết được điều chỉnh như sau:

Hình 2: Mô hình lý thuyết sau khi phân tích EFA



(Nguồn: Tổng hợp của tác giả sau khi phân tích nhân tố EFA)

4.4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Bảng 4: Phân tích hồi quy đa biến

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.922 ^a	.851	.848	.34230	1.869

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Bảng trên cho thấy hệ số R^2 điều chỉnh = 0.848 > 0.5 chứng tỏ các biến trong mô hình hồi quy giải thích được 84.8% sự biến thiên về mức độ hài lòng của sinh viên đối với thư viện Trường Đại học Ngân Hàng TPHCM.

Bảng 5: Kết quả hồi quy đa biến

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Sig.	VIF
(Constant)	.077		.497	
PTHH H1	.217	.196	<.001	1.568
DUDC H2	.635	.654	<.001	1.125
TVS H3	.170	.171	<.001	1.485
DTC H4	-.037	-.045	.186	1.928

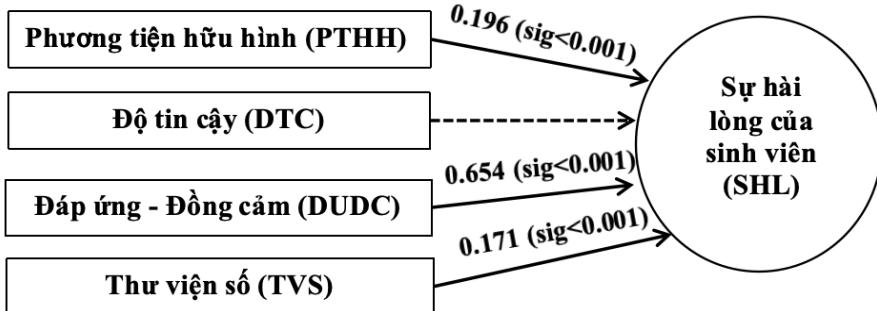
(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Qua bảng kết quả trên ta thấy, các biến đều có giá trị VIF < 2 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng biến. Vì vậy đủ điều kiện để xem xét phương trình hồi quy đa biến.

Cột giá trị sig các biến PTHH, DUDC, TVS đều < 0.05 như vậy giả thuyết H1, H2, H3 được chấp nhận. Giả thuyết H4 bị bác bỏ. Từ đó chúng ta có hàm hồi quy như sau:

$$\text{SHL} = 0.196 * \text{PTHH} + 0.654 * \text{DUDC} + 0.171 * \text{TVS}$$

Hình 3: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với thư viện HUB



(Nguồn: kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Hàm hồi quy cho thấy yếu tố DUDC có ảnh hưởng quan trọng nhất đến sự hài lòng của sinh viên, tiếp đến là yếu tố PTHH đóng vai trò quan trọng thứ 2, và ít quan trọng hơn là yếu tố thư viện số.

Để có cơ sở đưa ra đề xuất hàm ý quản trị ta cần biết sự hài lòng của sinh viên về các yếu tố trên. Bảng sau đây mô tả mức độ hài lòng của sinh viên đối với các yếu tố PTHH, DUDC, TVS.

Bảng 6: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với các yếu tố PTHH, DUDC, TVS

Các biến	Mức độ ảnh hưởng (hệ số Beta)	Điểm trung bình	Các biến quan sát có điểm hài lòng cao (điểm ≥ 4)	Các biến quan sát có điểm hài lòng thấp (điểm < 4)
1. DUDC	0.654	3.78	không có biến nào	Biến có giá trị thấp nhất là SDC2 và KNDU1 (điểm=3.70)
2. PTHH	0.196	4.00	PTHH3,4,7,8	PTHH1 (điểm = 3.82) và PTHH2 (điểm = 3.89) là các biến có điểm số thấp nhất
3. TVS	0.171	3.82	không có biến nào	Biến có giá trị thấp nhất là TVS3 (điểm = 3.78) và TVS5 (điểm = 3.79)
4. SHL		3.88	SHL5	Biến có giá trị thấp nhất là SHL2 (điểm = 3.73) và SHL1 (điểm = 3.75)

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của tác giả)

Qua bảng trên, ta thấy:

Biến DUDC (thể hiện nội dung đồng cảm và khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện) có ảnh hưởng quan trọng nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với thư viện. Tuy nhiên, điểm số của yếu tố này đang bị đánh giá là thấp nhất (3.78 điểm). Đặc biệt, yếu tố SDC2 (Nhân viên thư viện rất nhiệt tình) và KNDU1 (Nhân viên thư viện có gǎng hét súc để tìm câu trả lời) có điểm số thấp nhất (3.70 điểm). Vì vậy thư viện cần phải đặc biệt quan tâm cải tiến hai yếu tố này.

Biến PTHH (phương tiện hữu hình) có mức độ ảnh hưởng quan trọng đứng thứ 2 và biến này được đánh giá tương đối tốt (4.00 điểm). Chỉ có hai biến PTHH1 (thư viện có đủ số lượng tạp chí định kỳ) và PTHH2 (thư viện có đủ số lượng sách) có điểm số dưới 4 nên nếu có điều kiện thì cải thiện hơn.

Biến TVS (thư viện số) có mức độ ảnh hưởng ít quan trọng nhất trong 3 nguyên nhân trên và điểm hài lòng của sinh viên về yếu tố này cũng chưa được tốt (3.82 điểm). Tuy nhiên, vì đây là yếu tố ít ảnh hưởng, nên có thể không cần phải ưu tiên hàng đầu để cải thiện.

Sự hài lòng của sinh viên về thư viện chưa được cao (3.88 điểm). Đặc biệt sinh viên chưa hài lòng nhất đối với yếu tố SHL2 (Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của nhân viên thư viện) và SHL1 (Bạn hài lòng với sự nhiệt tình và cách ứng xử của nhân viên thư viện).

4.5. So sánh với các nghiên cứu trước và lý giải sự khác biệt

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cho thấy khả năng đáp ứng và sự đồng cảm của nhân viên thư viện là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên, nhưng lại có mức độ hài lòng thấp nhất. Điều này cho thấy sinh viên mong đợi nhiều hơn vào sự hỗ trợ từ nhân viên thư viện, đặc biệt là về sự tận tình và khả năng hướng dẫn của nhân viên thư viện.

So sánh với nghiên cứu của Nguyễn Tân Phát và cộng sự (2022), nhóm tác giả xác định phương tiện hữu hình là yếu tố tác động lớn nhất. Tuy nhiên, kết quả của chúng tôi lại cho thấy sinh viên tại Đại học Ngân hàng TP.HCM quan tâm nhiều hơn đến sự hỗ trợ từ nhân viên thay vì cơ sở vật chất. Một lý do có thể là số lượng chỗ ngồi tại thư viện trường còn hạn chế, nhưng do nhu cầu sử dụng thư viện của sinh viên chưa quá cao, nên vấn đề này chưa ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng của sinh viên.

Nghiên cứu của Idayat Odunola Agboola và cộng sự (2019) kết luận rằng thư viện số là yếu tố quan trọng nhất, do sinh viên gặp khó khăn trong việc truy cập cơ sở dữ liệu và không hài lòng với tốc độ cung cấp thông tin. Trong khi đó, nghiên cứu của chúng tôi không đặt nặng vấn đề này, có thể là do hệ thống thư viện số tại trường Đại học Ngân hàng TP.HCM đã được cải thiện đáng kể, giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận tài liệu hơn so với sinh viên trong nghiên cứu của Agboola. Điều này phản ánh sự khác biệt về mức độ phát triển của thư viện số giữa các quốc gia và tổ chức giáo dục.

Nghiên cứu của Amanulla và cộng sự (2021) nhấn mạnh rằng không gian học tập thoải mái và thái độ thân thiện của nhân viên là những yếu tố quan trọng nhất đối với sự

hài lòng của sinh viên. Kết quả này có phần tương đồng với nghiên cứu của chúng tôi khi yếu tố sự đồng cảm của nhân viên thư viện cũng đóng vai trò quan trọng. Tuy nhiên, nghiên cứu của chúng tôi lại cho thấy khả năng đáp ứng mới là yếu tố có tác động mạnh nhất, cho thấy rằng sinh viên không chỉ quan tâm đến thái độ thân thiện, mà còn đòi hỏi sự hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả từ nhân viên thư viện.

Bên cạnh đó, nghiên cứu của Muhamad Saufiyudin Omar và cộng sự (2021) xác định rằng chất lượng dịch vụ thư viện ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên, đặc biệt là qua các yếu tố tính hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm. Trong đó, yếu tố sự đảm bảo, thể hiện qua thái độ hỗ trợ của nhân viên – có tác động mạnh nhất. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của chúng tôi ở điểm vai trò quan trọng của nhân viên thư viện, nhưng sự khác biệt nằm ở chỗ sinh viên của Trường Đại học Ngân Hàng có xu hướng quan tâm nhiều hơn đến tốc độ và hiệu quả phục vụ (khả năng đáp ứng), thay vì chỉ mong đợi sự đảm bảo về chất lượng phục vụ.

Tóm lại, nghiên cứu của chúng tôi có điểm khác biệt với các nghiên cứu trước đây ở chỗ ưu tiên yếu tố khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện hơn so với cơ sở vật chất hay thư viện số. Sự khác biệt này có thể do bối cảnh nghiên cứu khác nhau, mức độ phát triển của thư viện, cũng như kỳ vọng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu này giúp làm rõ rằng để nâng cao sự hài lòng của sinh viên, ngoài việc đầu tư vào cơ sở vật chất và thư viện số, việc đào tạo nhân viên thư viện nhằm cải thiện kỹ năng giao tiếp, khả năng hỗ trợ và tốc độ phản hồi là điều cần thiết.

5. HÀM Ý QUẢN TRỊ VÀ ĐỀ XUẤT KIẾN NGHỊ CẢI THIỆN THƯ VIỆN TỪ GÓC NHÌN BẠN ĐỌC

5.1. Cải thiện nội dung đồng cảm, khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện (biến DUDC)

Đào tạo nhân viên thư viện

Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng mềm, giao tiếp, và thái độ phục vụ để nâng cao sự đồng cảm và khả năng đáp ứng của nhân viên. Đặc biệt, cần tập trung cải thiện yếu tố SDC2 (sự nhiệt tình của nhân viên) và KNDU1 (nỗ lực tìm câu trả lời cho sinh viên). Có thể đạt được điều này bằng cách mời các chuyên gia về kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn hoặc tổ chức buổi thực hành để nhân viên học cách thấu hiểu và đáp ứng nhu cầu bạn đọc.

Hệ thống đánh giá hiệu suất nhân viên

Thiết lập hệ thống phản hồi ẩn danh từ sinh viên để thu thập đánh giá định kỳ về thái độ và hiệu quả phục vụ của nhân viên. Các tiêu chí như sự nhiệt tình, khả năng hỗ trợ cần được cụ thể hóa trong bảng đánh giá.

Chính sách động viên và thưởng phạt

Thực hiện chính sách khen thưởng dành cho nhân viên có phong cách phục vụ tốt hoặc có đóng góp nổi bật. Đồng thời cần áp dụng các biện pháp nhắc nhở đối với những nhân viên nhận được phản hồi tiêu cực.

5.2. Nâng cao chất lượng và số lượng phương tiện hữu hình (biến PTHH)

Cải thiện nguồn tài nguyên vật lý

Đầu tư bổ sung các đầu sách và tài liệu học tập định kỳ để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên. Tăng cường khảo sát ý kiến sinh viên để chọn lọc những tài liệu phù hợp và cập nhật thường xuyên.

Quản lý tài nguyên thông minh

Sử dụng phần mềm quản lý tài liệu để hỗ trợ sinh viên tìm kiếm sách và tài liệu, sách tham khảo dễ dàng hơn. Đảm bảo hệ thống luôn cập nhật trạng thái của tài liệu (đã mượn/đang có sẵn).

Tối ưu hóa không gian thư viện

Tạo không gian học tập tiện nghi hơn bằng cách bố trí lại bàn ghế, thêm các khu vực yên tĩnh, khu vực thảo luận nhóm, và cung cấp đủ ánh sáng, điều hòa.

5.3. Phát triển và nâng cấp thư viện số (biến TVS)

Đầu tư vào nền tảng công nghệ

Nâng cấp hệ thống thư viện số, đảm bảo truy cập nhanh chóng, giao diện thân thiện và hỗ trợ các thiết bị khác nhau (máy tính, điện thoại, máy tính bảng).

Mở rộng tài nguyên số

Mua bản quyền các tài liệu số, sách điện tử, và cơ sở dữ liệu học thuật để hỗ trợ sinh viên truy cập tài liệu mọi lúc, mọi nơi.

Hướng dẫn sử dụng thư viện số

Tổ chức các buổi hướng dẫn trực tiếp hoặc qua nền tảng online về cách sử dụng thư viện số, nhằm giúp sinh viên tiếp cận và sử dụng hiệu quả hơn.

5.4. Tăng sự hài lòng tổng thể của sinh viên (biến SHL)

Cải thiện phong cách phục vụ

Tăng cường phong cách phục vụ chuyên nghiệp và thân thiện của nhân viên, tập trung giải quyết yếu tố *SHL1* (sự nhiệt tình và cách ứng xử của nhân viên) và *SHL2* (phong cách phục vụ). Cần đảm bảo rằng mỗi sinh viên khi đến thư viện đều cảm thấy được tôn trọng và hỗ trợ tốt nhất.

Tạo cơ chế lắng nghe ý kiến sinh viên

Đặt các hòm thư góp ý tại thư viện hoặc mở cổng thông tin trực tuyến để sinh viên có thể dễ dàng gửi phản hồi, góp ý. Định kỳ xem xét các góp ý này và công bố các biện pháp cải thiện cụ thể.

Tăng cường hoạt động gắn kết

Tổ chức các sự kiện như “Ngày hội sách”, hội thảo, hoặc buổi chia sẻ kinh nghiệm học tập để sinh viên thấy được giá trị của thư viện không chỉ là nơi học mà còn là nơi giao lưu, phát triển bản thân.

6. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU

Hạn chế của nghiên cứu là độ chênh lệch giữa giới tính và phân bổ không đồng đều giữa các ngành, cụ thể là số lượng sinh viên nữ tham gia nhiều hơn nam và sinh viên ngành Quản trị kinh doanh chiếm tỷ lệ cao hơn so với các ngành khác. Điều này có nghĩa là mức độ hài lòng của sinh viên phản ánh chủ yếu quan điểm của nhóm nữ, trong khi nam sinh viên có thể có trải nghiệm khác nhưng không được thể hiện đầy đủ. Tương tự, do sinh viên ngành Quản trị kinh doanh tham gia khảo sát nhiều hơn, kết quả có thể nghiêng về nhu cầu và mong đợi của nhóm này, trong khi sinh viên các ngành khác, có thể ít sử dụng thư viện hơn hoặc có nhu cầu khác biệt, lại chưa được phản ánh chính xác. Sự mất cân bằng này làm giảm tính đại diện của nghiên cứu, khiến các khuyến nghị cải thiện dịch vụ thư viện có thể chưa thực sự phù hợp với toàn bộ sinh viên. Vì vậy, nghiên cứu trong tương lai nên lấy mẫu đảm bảo tỷ lệ giới tính, tỷ lệ chuyên ngành của tổng thể sinh viên Trường Đại học Ngân Hàng TPHCM thì kết quả nghiên cứu sẽ có tính đại diện cho tổng thể tốt hơn. Ngoài ra, nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng đối tượng khảo sát là giảng viên và sinh viên ở các trường Đại học khác để có thể so sánh sự khác biệt về mức độ hài lòng đối với dịch vụ thư viện của sinh viên, giảng viên của Trường Đại học Ngân Hàng TPHCM so với sinh viên, giảng viên của các trường Đại học khác.

7. KẾT LUẬN

Những giải pháp trên không chỉ nhằm cải thiện các điểm yếu hiện tại mà còn giúp thư viện xây dựng mối quan hệ bền vững với sinh viên, tạo ra môi trường học tập và nghiên cứu hiệu quả hơn. Việc ưu tiên cải thiện thái độ phục vụ của nhân viên sẽ mang lại thay đổi lớn nhất trong việc nâng cao sự hài lòng của bạn đọc đối với thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agboola, Idayat Odunola MRS; Bamigboye, Olusola Bamidele; and OWOLABI, RUTH ONAJITE MRS., "Postgraduate Students' Satisfaction with Library Services at the Federal University of Agriculture, Abeokuta, Nigeria" (2019). Library Philosophy and Practice (e-journal). 2508. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2508>
2. Amanullah, Md & Hasan, Mahmudul & Hafez, Md. (2021). THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION: A CASE STUDY OF SELECTED PUBLIC LIBRARIES IN BANGLADESH. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR). 7. 309-316. 10.36713/epra6218.
3. Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
4. Hai, N. C. (2022). Factors affecting student satisfaction with higher education service quality in vietnam. European Journal of Educational Research, 11(1), 339-351. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>

5. Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). Marketing Management (14th Edition). Pearson Education.
6. Kano, N. (1984). "Attractive Quality and Must-Be Quality." Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14(2), 39-48.
7. Oliver, R.L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. McGraw-Hill.
8. Omar, Muhamad & Salleh, Nurasyikin & Arshad, Norlili. (2021). The Influence of Library Service Quality on Student Satisfaction: A Case Study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. 74-81.
9. Phat, Nguyen & Tam, Pham & Pha, Son & Khoi, Tran. (2022). FACTORS AFFECTING STUDENTS' SATISFACTION WITH LIBRARY SERVICE QUALITY AT HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF NATURAL RESOURCES AND ENVIRONMENT. International Journal of Business Management and Economic Review. 05. 81-92. 10.35409/IJBMER.2022.3442.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." Journal of Marketing, 49(4), 41-50. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1910363>
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ

*Nguyễn Thị Thu Trang¹, Ngô Nguyễn Thái Bình¹, Nguyễn Quang Huy¹,
Phạm Ngọc Phương Mai¹, Nguyễn Cát Vy¹*

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050611230631 @st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế, tầng lớp tri thức đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển xã hội, đất nước. Để có thể làm được việc đó thì sinh viên không ngừng tích lũy cho bản thân những kiến thức, nâng tầm hiểu biết cũng như trau dồi bản thân ngày một hoàn thiện thông qua việc học hỏi từ các thầy, cô giáo, những người có nhiều hiểu biết và tự học. Việc tự học được nhìn thấy nhiều nhất ở thư viện, là nơi truyền cảm hứng học tập lớn, nơi chứa đựng nguồn kiến thức khổng lồ. Một số trường đại học Việt Nam đã đạt được những bước tiến trong việc hiện đại hóa thư viện, nhưng song với đó vẫn còn các hạn chế như chênh lệch giữa các trường, thiếu nguồn nhân lực chuyên môn và đặc biệt hạn chế về kinh phí duy trì. Mặc dù có nhiều hạn chế như vậy, nhưng thư viện hiện đại cũng đã đáp ứng một phần nào đó trên con đường hiện đại hóa của mình.

Từ khóa: Thư viện hiện đại, phát triển, công nghệ thông tin, trường đại học

1. Giới thiệu

Trong kỷ nguyên cách mạng công nghiệp 4.0, khi tri thức và công nghệ trở thành nền tảng cho sự phát triển kinh tế - xã hội, các trường đại học trên toàn cầu không ngừng chuyên minh để trở thành trung tâm đào tạo và nghiên cứu tiên tiến. Tại Việt Nam, việc xây dựng và phát triển hệ thống thư viện đại học hiện đại đang ngày càng được chú trọng như một yếu tố thiết yếu để nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học. Thư viện hiện đại không chỉ là nơi lưu trữ tri thức mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, giảng dạy và nghiên cứu thông qua các tài nguyên phong phú, môi trường sáng tạo và các dịch vụ học thuật tiên tiến. Tuy nhiên, nhiều thư viện đại học tại Việt Nam vẫn đối mặt với các hạn chế về cơ sở vật chất, nguồn nhân lực, khả năng tiếp cận tài nguyên số và mức độ ứng dụng công nghệ hiện đại, khiến khả năng đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế còn nhiều hạn chế. Trước yêu cầu cấp thiết của hội nhập quốc tế và sự phát triển giáo dục đại học, bài viết này sẽ làm rõ khái niệm và tiêu chuẩn thư viện hiện đại, phân tích thực trạng, đồng thời đề xuất các giải pháp khả thi nhằm thúc đẩy hệ thống thư viện tại các trường đại học Việt Nam đạt chuẩn quốc tế, góp phần xây dựng nền giáo dục bền vững và cạnh tranh trên trường quốc tế.

2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua các phương pháp như là phương pháp thu thập tài liệu thứ cấp và khảo sát thực tế nhằm đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển thư viện hiện đại tại các trường đại học ở Việt Nam đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế.

Phương pháp phân tích tài liệu thứ cấp được áp dụng để thu thập và tổng hợp thông tin từ các nghiên cứu trước đây, báo cáo, thống kê và tài liệu học thuật liên quan đến mô hình thư viện đại học trong nước và quốc tế. Nguồn tài liệu được lựa chọn từ các cơ quan uy tín như Thư viện Quốc gia Việt Nam, các trường đại học lớn và các tổ chức giáo dục quốc tế. Việc phân tích tài liệu giúp xác định các xu hướng phát triển thư viện, những điểm mạnh và hạn chế của hệ thống thư viện tại Việt Nam, cũng như các mô hình thành công có thể học hỏi.

Phương pháp khảo sát thực tế được thực hiện nhằm thu thập ý kiến từ sinh viên, giảng viên và cán bộ thư viện về chất lượng dịch vụ, mức độ đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của thư viện đại học. Phiếu khảo sát được thiết kế với các câu hỏi về mức độ sử dụng thư viện, đánh giá về cơ sở vật chất, nguồn tài liệu, ứng dụng công nghệ và chất lượng hỗ trợ từ thư viện. Dữ liệu thu thập từ khảo sát sẽ được xử lý và phân tích nhằm đưa ra những nhận định cụ thể về thực trạng thư viện hiện nay, từ đó đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp.

3. Lý luận chung về phát triển thư viện hiện đại

3.1. Khái niệm phát triển thư viện

Phát triển thư viện là một quá trình không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng về thông tin. Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, thư viện không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ sách báo mà còn là một trung tâm học tập, nghiên cứu và sáng tạo. Mục tiêu của phát triển thư viện là xây dựng một hệ thống thư viện hiện đại, hiệu quả, cung cấp đầy đủ các loại tài liệu, dịch vụ và tiện ích, đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng, từ đó góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy sự phát triển của xã hội.

Một trong những xu hướng phát triển của thư viện hiện nay là sự chuyển đổi từ thư viện truyền thống sang thư viện số. Thư viện số cung cấp cho người dùng khả năng truy cập thông tin một cách nhanh chóng, tiện lợi và không giới hạn về không gian và thời gian. Bên cạnh đó, các thư viện cũng đang tập trung vào việc xây dựng các không gian học tập sáng tạo, linh hoạt, đáp ứng nhu cầu làm việc nhóm và học tập độc lập của người dùng. Việc hợp tác liên kết với các thư viện khác và các tổ chức xã hội cũng là một xu hướng quan trọng, giúp mở rộng quy mô và chất lượng dịch vụ của thư viện.

3.2. Khái niệm thư viện hiện đại

Thư viện từ lâu đã gắn bó và đóng vai trò to lớn trong môi trường học đường, tồn tại trong hệ thống cơ sở vật chất của trường học và hầu như các trường học nói chung và các trường đại học nói riêng đều trang bị một thư viện trong khuôn viên trường để có thể giúp đỡ hỗ trợ học sinh sinh viên các vấn đề học tập, nghiên cứu... Trên thế giới, các trường đại học nổi tiếng như Harvard, Oxford, Cambridge đều có riêng cho sinh viên thư viện đẹp với lượng thông tin đồ sộ. Các trường học nói chung và các trường đại học nói riêng ở Việt Nam cũng như vậy, vài trong số chúng lại vô cùng nổi tiếng vì sự hiện đại và truyền cảm hứng học tập như thư viện của các trường RMIT, Tôn Đức Thắng... Qua đó có thể thấy Việt Nam cũng rất ưu tiên tạo điều kiện tiếp nhận thông tin

cho các thể hệ tri thức qua nhiều mô hình thư viện đa dạng như mô hình thư viện xanh, thư viện ngoài trời.

Ngày nay, với thời kỳ công nghệ 4.0, kỷ nguyên của Internet, công nghệ đang phát triển liên tục và cực kì mạnh mẽ, lượng kiến thức và thông tin trên thế giới được cập nhật thường xuyên thì việc nâng cấp hệ thống thư viện hiện đại hơn là vô cùng cần thiết, thư viện trở thành không gian không chỉ lưu trữ kiến thức nhân loại bản vật lý như sách, báo, tạp chí khoa học... mà được trang bị thêm tài liệu số, cơ sở dữ liệu trực tuyến, có các cổng thông tin giúp học sinh, sinh viên, nghiên cứu sinh... dễ dàng truy cập nhiều nguồn tài liệu to lớn từ mọi nơi trên thế giới ở mọi nơi vào bất cứ lúc nào. Khi nói đến hiện đại, người ta thường nghĩ đến hệ thống trang thiết bị tiên tiến như dàn máy tính, các phần mềm, ứng dụng giúp tăng hiệu quả cho quá trình học tập nghiên cứu cũng như hệ thống camera... Để có thể được công nhận là thư viện hiện đại thì thư viện phải đáp ứng đủ các nhu cầu về công nghệ trên, cung cấp đầy đủ và cập nhật đa dạng và nhanh chóng các nguồn thông tin thế giới để phục vụ cho nhu cầu học tập, tìm hiểu và nghiên cứu của học sinh, sinh viên. Thư viện hiện đại được trang bị thành tựu của khoa học kỹ thuật như công nghệ thông tin cho phép người sử dụng tự do tìm kiếm thông tin thông qua các thiết bị có kết nối internet, mang lại sự tiện lợi khi giảm bớt thời gian khi có thể tìm kiếm nguồn thông tin cần thiết mà không phải tìm thủ công cũng như tiết kiệm chi phí đi lại so với các thư viện truyền thống, cho phép truy cập thông tin vô số lần cũng là ưu điểm lớn của thư viện hiện đại. Tuy nhiên, ngoài chức năng cập nhật và hỗ trợ tìm kiếm truy cập thông tin vô cùng tiện lợi thì lưu trữ thông tin cũng vô cùng quan trọng. Các thư viện truyền thống có thể sẽ gặp vài khó khăn trong việc lưu trữ vì số lượng sách, báo, tạp chí nhiều lên theo thời gian và chất lượng thông tin trên đó cũng có thể bị phai mờ dần dần đến thông tin không được rõ ràng, do đó, nâng cấp thư viện hiện đại cùng công nghệ số sẽ hỗ trợ lưu trữ không giới hạn các nguồn tin khác nhau từ các khoảng thời gian khác nhau mà không sợ bị mất đi nguồn thông tin đó.

3.3. Tiêu chuẩn quốc tế về thư viện hiện đại

Hiện đại hóa cơ sở vật chất trong trường nói chung và thư viện trường nói riêng là chủ đề được nhiều sinh viên quan tâm không chỉ ở Việt Nam mà còn ở phạm vi toàn thế giới vì nó ảnh hưởng đến việc cập nhật thông tin thường xuyên về các vấn đề kinh tế, xã hội, chính trị diễn ra trên thế giới. Các thư viện được đánh giá có hiện đại hay không dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau, và hiện nay trên thế giới cũng có khá nhiều các nguyên tắc, chỉ số đánh giá được quốc tế công nhận để xem xét thư viện có thể đáp ứng nhu cầu của học sinh, sinh viên trong thời đại công nghệ phát triển hay không thông qua các tiêu chuẩn quốc tế. Tiêu chuẩn quốc tế là những tiêu chuẩn được phát triển bởi các tổ chức tiêu chuẩn quốc tế nhằm xem xét và sử dụng trên phạm vi toàn thế giới.

Một số tiêu chuẩn nổi bật trên thế giới được nhắc tới liên quan đến lĩnh vực thư viện được thông qua các tổ chức như: Tổ chức IFLA (Liên đoàn Thư viện Quốc tế- International Federation of Library Associations and Institutions): được thành lập ngày 30 tháng 9 năm 1927 ở Scotland, đây là tiêu chuẩn để xem xét, xuất bản và cập nhật các tài liệu thường xuyên cũng như quản lý dịch vụ, nhân sự thư viện...giúp tiếp cận quyển

tiếp cận thông tin, ý tưởng cho người dân ở mọi nơi trên thế giới. Mục tiêu của IFLA là thúc đẩy việc giáo dục liên tục của nhân viên thư viện cũng như để phát triển, duy trì và thúc đẩy các hướng dẫn cho các dịch vụ thư viện. Tổ chức ISO (Tổ chức tiêu chuẩn hóa Quốc tế - International Organization for Standardization): thành lập ngày 23 tháng 2 năm 1947, tổ chức đề ra hệ thống quy tắc được chuẩn hóa quốc tế để giúp cho các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động phát triển bền vững và tạo ra các năng lực nâng cao giá trị của tổ chức, doanh nghiệp trong mọi lĩnh vực thuộc sản xuất, thương mại, dịch vụ. Tổ chức ISO 21248:2019 là hệ thống đánh giá chất lượng của thư viện quốc gia, đã cung cấp 34 chỉ số hoạt động để đánh giá chất lượng của các dịch vụ thư viện quốc gia. Tiêu chuẩn này cố gắng bao quát toàn bộ các nhiệm vụ của thư viện quốc gia, từ bộ sưu tập quốc gia và thư mục quốc gia đến các sự kiện văn hóa và dịch vụ giáo dục có thể kèm theo. Tổ chức ITU (Liên đoàn truyền thông quốc tế- International Telecommunication Union): thành lập ngày 17 tháng 5 năm 1865, là tiêu chuẩn đảm bảo các mạng lưới và công nghệ được kết nối thông suốt, nâng cao khả năng truy cập của các cộng đồng trên thế giới. ITU hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau như thông tin vô tuyến (ITU-R), tiêu chuẩn hóa viễn thông (ITU-T), phát triển viễn thông (ITU-D) và một số lĩnh vực khác.

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, một mô hình nổi bật đang định hình sự phát triển của thư viện hiện đại là Thư viện thông minh 4.0, tận dụng các thành tựu công nghệ tiên tiến như Internet vạn vật (IoT) và Dữ liệu lớn (Big Data). IoT, khái niệm được Kevin Ashton đề cập từ năm 1999, cho phép kết nối các thiết bị vật lý trong thư viện (máy tính, cảm biến, giá sách thông minh, hệ thống quản lý ánh sáng và nhiệt độ) với Internet, tạo ra một hệ sinh thái "thông minh" tự động hóa và tối ưu hóa hoạt động (Ashton, 2009). Ví dụ, các cảm biến IoT có thể theo dõi lượng người dùng trong thư viện, quản lý tài nguyên sách theo thời gian thực, hoặc tự động điều chỉnh môi trường học tập (ánh sáng, nhiệt độ) để nâng cao trải nghiệm người dùng. Bên cạnh đó, Big Data đóng vai trò quan trọng trong việc xử lý và phân tích khối lượng thông tin khổng lồ mà thư viện thu thập từ người dùng, chẳng hạn như thói quen tìm kiếm tài liệu, sở thích học tập, hoặc tần suất sử dụng tài nguyên số (Nguyen & Tran, 2021). Thông qua việc ứng dụng Big Data, thư viện có thể cá nhân hóa dịch vụ, đề xuất tài liệu phù hợp cho từng người dùng, đồng thời dự đoán xu hướng học tập để cập nhật nguồn tài nguyên một cách hiệu quả. Sự kết hợp giữa IoT và Big Data không chỉ nâng cao khả năng quản lý mà còn biến thư viện thành một không gian tương tác thông minh, nơi người dùng được phục vụ nhanh chóng, chính xác và linh hoạt hơn so với mô hình truyền thống.

Mô hình Thư viện thông minh 4.0 không chỉ dừng lại ở việc cung cấp thông tin mà còn hướng tới việc tạo ra một hệ thống học thuật tích hợp, noi công nghệ và tri thức giao thoa để hỗ trợ tối đa cho sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu. Đây là xu hướng tất yếu trong quá trình hiện đại hóa thư viện, đặc biệt khi các tiêu chuẩn quốc tế ngày càng đòi hỏi sự đổi mới và ứng dụng công nghệ sâu rộng. Tuy các tiêu chuẩn được đặt ra để xem xét, đánh giá thư viện nhưng không hoàn toàn bắt buộc phải áp dụng toàn bộ, các thư viện có thể áp dụng trực tiếp hoặc thông qua các tiêu chuẩn để có thể thay đổi, nâng cấp thư viện phù hợp với điều kiện kinh tế của từng quốc gia.

3.4. Sự cần thiết phát triển thư viện hiện đại đáp ứng chuẩn quốc tế

Thư viện góp phần không hề nhỏ trong việc đào tạo nêu các nhân tài, các nguồn lực trí thức giúp phát triển đất nước ngày càng thịnh vượng vì thư viện là nơi bổ sung và cập nhật những kiến thức, những phương pháp học, tài liệu nằm ngoài khuôn khổ chương trình đào tạo của nhà trường. Sự xuất hiện của công nghệ thông tin đã đưa đến một cuộc cách mạng trong giáo dục, làm thay đổi suy nghĩ về các khái niệm cơ bản, nghiên cứu khoa học. Sự phát triển nhanh chóng cũng như tiềm năng dịch vụ mang lại của công nghệ thông tin, và nhu cầu thông tin của người dùng thư viện đang dần thay đổi nên việc ứng dụng công nghệ thông tin đặc biệt là các nước đang phát triển như Việt Nam là điều vô cùng cần thiết trong môi trường thông tin hiện nay để phát triển bền vững các lĩnh vực kinh tế, xã hội, chính trị và giáo dục. Lĩnh vực công nghệ thông tin, máy tính, kỹ thuật số... chưa bao giờ hết "hot" trên toàn thế giới. Các quốc gia trên toàn quốc luôn cố gắng để bắt kịp sự phát triển của công nghệ, thông qua các việc như nâng cấp cơ sở hạ tầng, tiếp cận nguồn tri thức mới và phổ cập cho tầng lớp tri thức, thư viện lại là nơi thân thuộc, là nơi kết nối giữa kiến thức và học sinh sinh viên thì việc phát triển thư viện là không thể thiếu. Hiện nay có rất nhiều các thư viện trên thế giới mang tính đột phá khi áp dụng kiến trúc, áp dụng công nghệ tiên tiến trong vận hành như thư viện.

Việt Nam không ngoại lệ, là một nước đang phát triển, với mong muốn có thể bắt kịp các nước phát triển, nâng cao chất lượng cuộc sống người dân thì việc cập nhật thư viện ngày càng hiện đại là vô cùng cần thiết. Đảng ta đã đề ra mục tiêu “Công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”, Bộ trưởng Bộ Văn hóa - Thông tin, ngày 04/05/2007 đã xác định: “...Phát triển thư viện điện tử, hiện đại hóa thư viện với các máy móc và phương tiện hiện đại; chuẩn hóa nghiệp vụ và áp dụng rộng rãi các chuẩn quốc gia và quốc tế, nhằm đạt trình độ công nghệ ngày càng cao và chất lượng hoạt động tốt, phù hợp với các chuẩn hữu quan của quốc tế” cho thấy từ lâu Việt Nam cũng đã quan tâm tới việc hiện đại hóa thư viện. Nếu không bắt kịp xu thế của thời đại mới, không phát triển những nơi quan trọng cho việc trau dồi kiến thức như thư viện thì nước ta có thể bị thụt lùi so với các nước khác vì tốc độ cập nhật thông tin và kiến thức bị chậm lại. Các thư viện của các trường đại học danh tiếng trải dài khắp Việt Nam tuy không phải tất cả nhưng đa số đều đáp ứng được các yêu cầu cơ bản về công nghệ đã một phần thực hiện mục tiêu “Công nghiệp hóa - hiện đại hóa đất nước” do Đảng đề ra.

4. Thực phát triển thư viện hiện đại đáp ứng chuẩn quốc tế tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay

4.1. So sánh mô hình thư viện quốc tế và mô hình thư viện tại Việt Nam

Thư viện đại học là trung tâm tri thức thiết yếu trong giáo dục đại học, hỗ trợ đắc lực cho đào tạo và nghiên cứu khoa học. Với xu hướng toàn cầu hóa, hiện đại hóa thư viện tại Việt Nam trở thành nhu cầu cấp bách để nâng cao chất lượng giáo dục và hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, khi đặt cạnh các mô hình tiên tiến trên thế giới, thư viện đại học Việt Nam bộc lộ nhiều hạn chế đáng kể. Phần lớn chỉ sở hữu dưới 10.000 đơn vị tài liệu, chủ yếu là sách giáo khoa, hiếm có các ấn phẩm chuyên sâu hay nghiên cứu quốc

té mới nhất. Cơ sở vật chất thường chật hẹp, thiếu thiết bị hiện đại như máy quét RFID hay hệ thống tra cứu trực tuyến, trong khi công nghệ quản lý còn phụ thuộc nhiều vào phương thức thủ công, làm giảm hiệu quả phục vụ sinh viên và giảng viên.

Ngược lại, các thư viện quốc tế hiện sự vượt trội rõ rệt. Thư viện Đại học Feng Chia tại Đài Loan có không gian rộng rãi, thiết kế thân thiện, cùng kho tài liệu phong phú bao gồm sách in và cơ sở dữ liệu số. Tại Hoa Kỳ, các thư viện như Thư viện Công cộng Orlando ứng dụng công nghệ BlueBeam, hỗ trợ tìm kiếm theo ngữ cảnh và cá nhân hóa trải nghiệm, trong khi những thư viện như Somerset hay Half Hollow Hills tích hợp ứng dụng di động, giúp người dùng truy cập catalog, đăng ký sự kiện và mượn sách từ xa. Những tính năng này không chỉ nâng cao hiệu quả quản lý mà còn đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dùng hiện đại—điều mà thư viện Việt Nam còn thiếu.

Việt Nam đã có những nỗ lực cải thiện để bắt kịp xu hướng. Khoảng 78% thư viện đại học trong nước hiện áp dụng Hệ thống Thư viện Tích hợp (ILS), cho phép tự động hóa các quy trình như quản lý mượn trả và tra cứu thông tin. Một số đơn vị tiên phong như Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc gia TP.HCM và Viện Hàn Lâm Khoa học và Công nghệ Việt Nam đã triển khai phần mềm "Tìm kiếm tập trung", cải thiện khả năng truy xuất dữ liệu. Tuy nhiên, tiến trình này vẫn chậm và chưa đồng đều. Nguyên nhân chủ yếu đến từ kinh phí hạn chế, phụ thuộc lớn vào ngân sách nhà nước mà không có sự hỗ trợ đáng kể từ khu vực tư nhân. Đội ngũ nhân sự thư viện thường thiếu kỹ năng công nghệ, đặc biệt trong việc vận hành các hệ thống số phức tạp, trong khi chính sách phát triển chưa rõ ràng, thiếu chiến lược dài hạn để định hướng chuyển đổi.

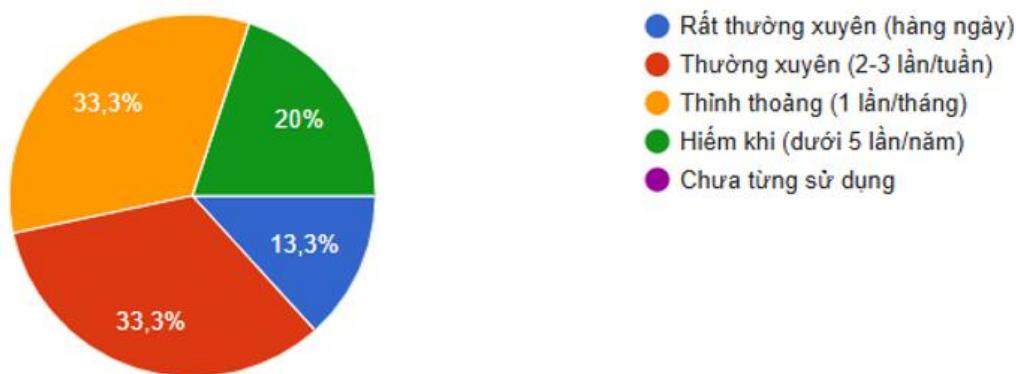
Sự chênh lệch này không chỉ nằm ở công nghệ mà còn ở tầm nhìn và nguồn lực. Các quốc gia phát triển xem thư viện như một phần cốt lõi của hệ sinh thái giáo dục, đầu tư mạnh mẽ với ngân sách lớn và sự tham gia của doanh nghiệp. Ngược lại, Việt Nam thường ưu tiên nguồn lực cho các lĩnh vực khác, khiến thư viện bị bỏ qua. Hơn nữa, nhận thức về vai trò của thư viện số trong cộng đồng học thuật Việt Nam vẫn chưa cao, dẫn đến việc ứng dụng công nghệ còn mang tính hình thức. Dù đã có những bước tiến, thư viện đại học Việt Nam vẫn còn khoảng cách lớn so với quốc tế về quy mô, chất lượng và hiệu quả, phản ánh thách thức trong việc đáp ứng nhu cầu giáo dục hiện đại.

4.2. Thực trạng phát triển thư viện hiện đại tại Việt Nam

Hiện nay, các trường đại học lớn tại Việt Nam đã đạt được những bước tiến đáng kể trong việc xây dựng hệ thống thư viện hiện đại, đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế và phục vụ hiệu quả nhu cầu học tập, nghiên cứu của giảng viên, sinh viên. Điển hình, Thư viện Trung tâm của Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh đã xây dựng hệ thống thư viện số với hơn 40.000 đầu sách điện tử và liên kết với hơn 10 cơ sở dữ liệu quốc tế uy tín như Springer, ScienceDirect, ProQuest. Bên cạnh đó, thư viện này còn cung cấp các dịch vụ học tập tiên tiến như không gian học tập chung, phòng nghiên cứu nhóm được trang bị thiết bị số hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho việc học tập và nghiên cứu đa ngành. Tại Đại học Bách khoa Hà Nội, Thư viện Tạ Quang Bửu được đầu tư cơ sở vật chất hiện đại đạt tiêu chuẩn quốc tế, bao gồm hơn 1.500 chỗ ngồi, không gian học tập mở, và phòng thí

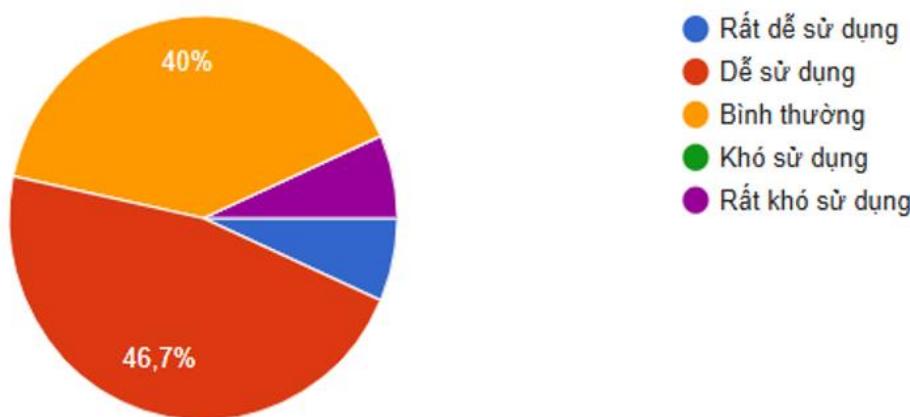
nghiệm thực tế ảo VR hỗ trợ nghiên cứu liên ngành. Đặc biệt, hệ thống tìm kiếm thông minh tích hợp AI tại thư viện giúp giảng viên và sinh viên dễ dàng tiếp cận tài liệu một cách nhanh chóng và hiệu quả. Trong khi đó, Thư viện Đại học Tôn Đức Thắng nổi bật với mô hình thư viện thông minh, sử dụng nền tảng quản lý tài liệu số hóa và liên kết với các cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế lớn, cung cấp hơn 100.000 tài liệu trực tuyến, hoạt động liên tục 24/7 để phục vụ người học.

Biểu đồ 1: Khảo sát về tần suất sử dụng thư viện của sinh viên

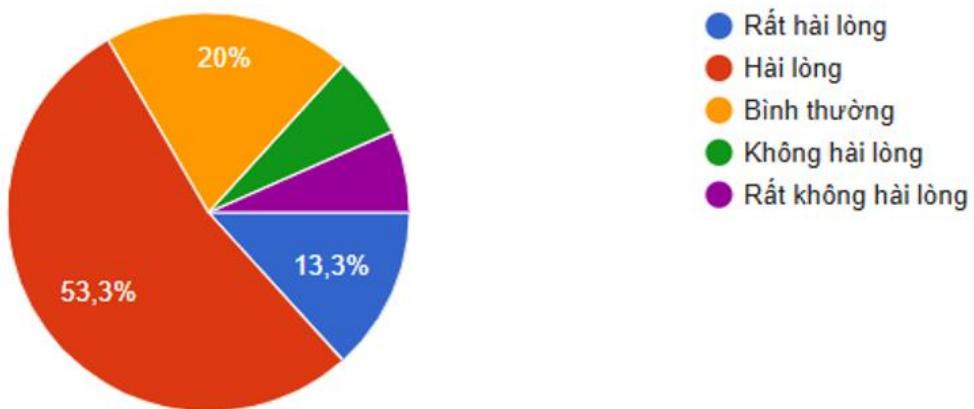


Biểu đồ trên cho thấy hầu hết 100% các sinh viên đều đã và đang sử dụng hệ thống thư viện trong quá trình học tập. Tuy nhiên có khoảng 20% sử dụng dưới 5 lần/năm cho thấy vẫn còn thư viện ở Việt Nam vẫn chưa thực sự trở thành nơi lý tưởng cho các sinh viên học tập, phần lớn chỉ sử dụng khi cần thiết.

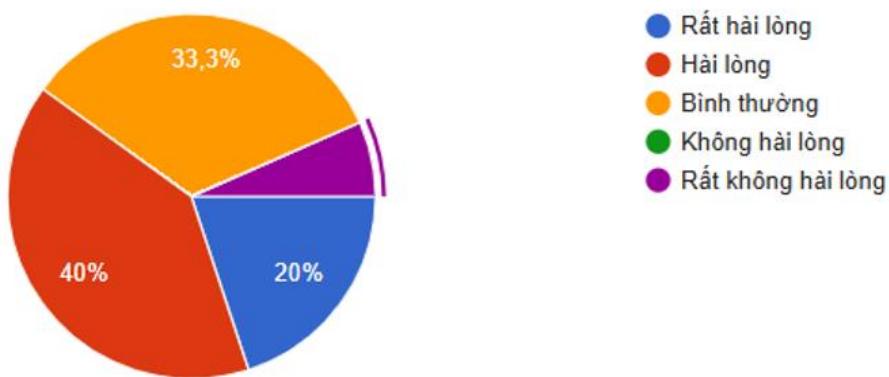
Biểu đồ 2: Đánh giá về hệ thống tra cứu tài liệu của các thư viện tại Việt Nam



Theo số liệu cho thấy, nhìn chung sinh viên, giảng viên dễ dàng tra cứu tài liệu trong thư viện. Khoảng gần 95% cho thấy hệ thống ở các thư viện tương đối dễ dùng và gần gũi với mọi người, chỉ khoảng 5% người dùng cảm thấy khó sử dụng. Đây là bước tiến bộ khi áp dụng các hệ thống tra cứu tài liệu vào các thư viện ở Việt Nam.

Biểu đồ 3: Đánh giá về chất lượng dịch vụ mượn/trả sách của thư viện

Dịch vụ mượn/ trả sách nhìn chung hoạt động ở mức ổn, đáp ứng được nhu cầu cơ bản của người dùng, tuy vẫn có một bộ phận chưa hài lòng nhưng không quá đáng kể. Có thể nâng cấp về dịch vụ mượn/trả sách để sinh viên có thể thuận tiện sử dụng thư viện hơn.

Biểu đồ 4: Đánh giá về không gian học tập tại thư viện

Khoảng 60% cho thấy đa số người tham gia có đánh giá tích cực. Điều này cho thấy thư viện đã đáp ứng khá tốt nhu cầu về không gian học tập cho người sử dụng. Tuy nhiên có khoảng 33,3% đánh giá ở mức bình thường, cho thấy cần nâng cấp thêm để người dùng có thể thực sự hài lòng. Tỷ lệ không hài lòng khá nhỏ nên nhìn chung không gian ở các thư viện đáp ứng được kỳ vọng của phần lớn người dùng.

Những thành tựu nổi bật của các thư viện đại học này bao gồm việc ứng dụng công nghệ số hiện đại, giúp người học và giảng viên truy cập tài liệu mọi lúc mọi nơi, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế như ISO 11620 về hiệu quả hoạt động của thư viện và nguyên tắc IFLA trong tổ chức vận hành. Đồng thời, việc tăng cường hợp tác quốc tế, liên kết với các tổ chức học thuật toàn cầu cũng mở rộng khả năng tiếp cận tri thức và hỗ trợ nghiên cứu khoa học. Những bước phát triển này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện mà còn góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy nền giáo dục đại học Việt Nam hội nhập quốc tế, hướng đến sự phát triển bền vững và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội tri thức hiện đại.

Mặc dù hệ thống thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam đã có nhiều bước tiến, nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế đáng lưu ý. Đầu tiên, sự chênh lệch giữa các trường đại học là một vấn đề nổi bật. Các trường tại các thành phố lớn, nhờ có điều kiện tài chính và cơ sở vật chất tốt, dễ dàng phát triển hệ thống thư viện hiện đại, trong khi các trường ở địa phương vẫn gặp khó khăn về ngân sách, tài liệu học thuật và công nghệ. Thứ hai, nguồn nhân lực quản lý thư viện chưa được đào tạo chuyên sâu để vận hành các hệ thống thư viện số hiện đại, dẫn đến việc khai thác và sử dụng công nghệ chưa đạt hiệu quả cao. Thứ ba, kinh phí duy trì hoạt động thư viện, đặc biệt là việc mua và gia hạn bản quyền các cơ sở dữ liệu quốc tế, là một thách thức lớn đối với nhiều trường nhỏ, gây khó khăn trong việc phát triển bền vững. Cuối cùng, trải nghiệm người dùng tại một số thư viện vẫn chưa được tối ưu hóa, với hệ thống giao diện tìm kiếm thiếu thân thiện, phức tạp và chưa tích hợp công nghệ hỗ trợ thông minh, khiến người dùng gặp nhiều trở ngại trong việc truy cập thông tin. Những vấn đề này không chỉ làm giảm hiệu quả của thư viện mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng học tập và nghiên cứu, đòi hỏi cần có các giải pháp đồng bộ để cải thiện trong tương lai.

5. Một số khuyến nghị

Để giải quyết các vấn đề còn tồn tại trong hệ thống thư viện đại học tại Việt Nam, cần triển khai các giải pháp toàn diện và khoa học. Đầu tiên, để giảm thiểu sự chênh lệch giữa các trường, Nhà nước cần hỗ trợ tài chính cho các trường đại học ở địa phương, đặc biệt trong việc nâng cấp cơ sở vật chất và số hóa tài liệu. Đồng thời, xây dựng một hệ thống thư viện điện tử liên trường sẽ giúp chia sẻ tài nguyên học thuật giữa các trường, tạo cơ hội cho tất cả sinh viên và giảng viên tiếp cận tài liệu học tập một cách công bằng.

Về vấn đề nguồn nhân lực, cần tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu cho cán bộ thư viện về vận hành hệ thống thư viện số, quản lý dữ liệu và ứng dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI). Việc mời chuyên gia quốc tế từ các tổ chức thư viện hàng đầu đến tổ chức các hội thảo, chia sẻ kinh nghiệm sẽ giúp nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ cán bộ thư viện, đáp ứng yêu cầu công nghệ hiện đại.

Để giải quyết vấn đề kinh phí vận hành, các trường đại học cần xây dựng chiến lược tài chính dài hạn và hợp tác với các tổ chức quốc tế, doanh nghiệp để nhận tài trợ, hỗ trợ các dự án phát triển thư viện số. Bên cạnh đó, việc huy động nguồn xã hội hóa từ các doanh nghiệp và tổ chức trong nước sẽ giúp tạo ra nguồn lực tài chính ổn định cho các thư viện.

Cuối cùng, để nâng cao trải nghiệm người dùng, các trường cần tối ưu hóa giao diện thư viện số, tích hợp AI vào hệ thống tìm kiếm để giúp người dùng dễ dàng và nhanh chóng tiếp cận tài liệu. Đồng thời, tổ chức các buổi workshop hoặc cung cấp video hướng dẫn trực tuyến sẽ giúp sinh viên và giảng viên khai thác thư viện một cách hiệu quả và tiết kiệm thời gian. Những giải pháp này không chỉ giải quyết các vấn đề hiện tại mà còn góp phần phát triển bền vững hệ thống thư viện, nâng cao chất lượng giáo dục đại học tại Việt Nam.

Tổng kết lại, vì mục tiêu thúc đẩy hệ thống thư viện đại học tại Việt Nam phát triển hiện đại, đáp ứng tiêu chuẩn quốc tế và khắc phục các hạn chế hiện tại, cần triển khai một lộ trình chiến lược dài hạn với các giải pháp đồng bộ. Dưới đây là lộ trình 5 năm được đề xuất, chia thành ba giai đoạn cụ thể, nhằm hiện đại hóa thư viện, nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo sự phát triển bền vững.

Giai đoạn 1 hay còn gọi là giai đoạn chuẩn bị (Năm 2025), có mục tiêu: Đánh giá toàn diện thực trạng hệ thống thư viện đại học và huy động nguồn lực cần thiết để khởi động quá trình phát triển. Ở giai đoạn này, hệ thống thư viện tiến hành khảo sát toàn quốc về hiện trạng thư viện tại các trường đại học, từ đó xây dựng kế hoạch phát triển chi tiết, phù hợp với từng khu vực và điều kiện cụ thể. Có thể kêu gọi tài trợ từ Nhà nước, đồng thời thiết lập quan hệ hợp tác quốc tế với các tổ chức như IFLA (Liên đoàn Thư viện Quốc tế) và UNESCO để nhận hỗ trợ kỹ thuật, tài chính và kinh nghiệm quản lý thư viện hiện đại. Đồng thời khởi động các chương trình đào tạo cơ bản cho cán bộ thư viện, tập trung vào kỹ năng quản lý, ứng dụng công nghệ và nâng cao nhận thức về tiêu chuẩn quốc tế. Đến cuối năm 2025, ít nhất 50% các trường đại học có kế hoạch hành động cụ thể; 10 trường đại học tại các địa phương khó khăn được hỗ trợ nâng cấp cơ sở vật chất ban đầu.

Giai đoạn tiếp theo sẽ tiến hành nâng cấp và số hóa thư viện (Năm 2026-2027). Với mục tiêu: Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng thư viện, đẩy mạnh số hóa tài liệu và xây dựng nền tảng công nghệ tiên tiến. Năm 2026 hệ thống thư viện tập trung nâng cấp các thư viện lớn tại các thành phố trọng điểm, bao gồm trang bị máy tính hiện đại, thiết kế không gian học tập mở và triển khai thử nghiệm hệ thống thư viện số liên trường để chia sẻ tài nguyên giữa các cơ sở giáo dục. Năm 2027 tiến hành mở rộng quá trình số hóa tài liệu tới các trường đại học tại địa phương, tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) vào hệ thống tìm kiếm thông tin để nâng cao hiệu quả truy cập, đồng thời tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu cho nhân sự thư viện về quản lý thư viện số và công nghệ hiện đại. Đến cuối năm 2027, 30% các trường đại học có hệ thống thư viện số hoạt động; hệ thống thư viện số liên trường được triển khai tại ít nhất 20 trường trên cả nước.

Giai đoạn cuối cùng sẽ là hoàn thiện và phát triển bền vững (Năm 2028-2029). Mục tiêu của giai đoạn này là đưa hệ thống thư viện đại học đạt chuẩn quốc tế, đồng thời đảm bảo tính bền vững về tài chính và vận hành. Năm 2028 sẽ hoàn thiện 50% thư viện đại học với các tính năng hiện đại như phòng thực tế ảo (VR), không gian học tập thông minh, và đạt chứng nhận tiêu chuẩn quốc tế (ví dụ: ISO 11620, IFLA). Tăng cường hợp tác quốc tế để học hỏi kinh nghiệm và mở rộng nguồn tài liệu. Năm 2029 thì đảm bảo 80% các trường đại học có hệ thống thư viện số hoạt động đầy đủ; huy động ít nhất 30% kinh phí từ các nguồn xã hội hóa (doanh nghiệp, tổ chức trong nước); tổ chức hội nghị quốc tế về phát triển thư viện tại Việt Nam để khẳng định vị thế và chia sẻ thành tựu. Đến cuối năm 2029, 70% các trường đại học Việt Nam đạt tiêu chuẩn quốc tế về thư viện; hệ thống thư viện số liên trường hoạt động toàn diện, kết nối toàn quốc và tích hợp với các cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế.

Lộ trình này không chỉ giải quyết các vấn đề hiện tại như sự chênh lệch giữa các trường, thiếu hụt nhân lực và kinh phí, mà còn đáp ứng xu hướng chuyển đổi số trong

giáo dục. Việc kết hợp hỗ trợ từ Nhà nước, hợp tác quốc tế và xã hội hóa nguồn lực sẽ đảm bảo tính khả thi, đồng thời tạo động lực để các trường đại học không ngừng cải tiến. Kết quả cuối cùng là một hệ thống thư viện hiện đại, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục đại học Việt Nam và hội nhập quốc tế.

6. Kết luận

Hệ thống thư viện hiện đại đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu tại các trường đại học, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập quốc tế và chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ. Việc nâng cấp và phát triển thư viện không chỉ phục vụ mục tiêu đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của giảng viên và sinh viên mà còn góp phần xây dựng hình ảnh một nền giáo dục chất lượng, cạnh tranh với khu vực và thế giới. Đặc biệt, trong bối cảnh chuyển đổi số toàn diện, thư viện hiện đại cần được xem như một hạ tầng quan trọng để thúc đẩy ứng dụng công nghệ, chia sẻ tri thức trên toàn thế giới, và hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Để thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống thư viện, các trường đại học cần có chiến lược đầu tư bài bản, xây dựng mạng lưới chia sẻ tài nguyên, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao và đẩy mạnh hợp tác quốc tế. Đồng thời, việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo và tối ưu hóa trải nghiệm người dùng sẽ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của thư viện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và người dạy. Với các giải pháp được đề xuất, hy vọng rằng các thư viện đại học tại Việt Nam sẽ ngày càng hoàn thiện, trở thành những trung tâm tri thức hiện đại, góp phần khẳng định vị thế của giáo dục đại học Việt Nam trong khu vực và trên thế giới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aliyeva, S. (2022). The importance of modern libraries in the global information space. *Technium Social Sciences Journal*, 36(1), 783–791. Lấy từ <https://www.techniumscience.com.pluscommunication.eu/index.php/socialsciences/article/view/7521>
2. Đoàn, M. H. (2023). Ứng dụng sản phẩm trí tuệ nhân tạo vào trong các hoạt động thư viện. *Thư viện Trường Đại học Văn hóa Hà Nội*.
3. Phạm, T. T. H. (2024, ngày 31 tháng 1). Mô hình thư viện thông minh, hiện đại phục vụ chiến lược nâng cao chất lượng giáo dục đào tạo. *Trường Đại học Công nghiệp dệt may Hà Nội*.
4. Thư viện quốc gia Việt Nam. (n.d.). “Hướng đến một mô hình thư viện đại học hiện đại phục vụ chiến lược nâng cao chất lượng giáo dục đại học”. Lấy từ <https://nvl.gov.vn/nghiep-vu-thu-vien/huong-den-mot-mo-hinh-thu-vien-dai-hoc-hien-dai-phuc-vu-chien-luoc-nang-cao-chat-luong-giao-duc-dai-hoc.html>
5. Ngô Chuyên. (2020, ngày 13 tháng 11). “Khám phá thư viện trường đại học lớn nhất Việt Nam”. Công lý. Lấy từ <https://congly.vn/kham-pha-thu-vien-truong-dai-hoc-lon-nhat-viet-nam-173443.html>

6. Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh. (n.d.). “Hướng dẫn sử dụng cơ sở dữ liệu Thư viện trung tâm ĐHQG-HCM”. Lấy từ <https://research.vnuhcm.edu.vn/index.php/vi/2023/03/19/huong-dan-su-dung-co-so-du-lieu-thu-vien-trung-tam-dhqg-hcm/>
7. Quỳnh Uyên. (2024, ngày 16 tháng 11). “Thư viện ngày càng hiện đại, đáp ứng yêu cầu của sự phát triển”. Lâm Đồng online. Lấy từ <https://baolamdong.vn/xa-hoi/202411/so-ket-5-nam-thuc-hien-luat-thu-vien-thu-vien-ngay-cang-hien-dai-dap-ung-yeu-cau-cua-su-phat-trien-4870594/>
8. Ashton, K. (2009). That 'Internet of Things' thing. RFID Journal. Lấy từ <https://www.rfidjournal.com/that-internet-of-things-thing>
9. Thiên, N. V. (2016). Sự phát triển của các thư viện Việt Nam hiện nay và những yêu cầu đặt ra đối với mô hình cơ cấu tổ chức. Thư viện quốc gia Việt Nam. Lấy từ <https://nlv.gov.vn/nghiep-vu-thu-vien/su-phat-trien-cua-cac-thu-vien-viet-nam-hien-nay-va-nhung-yeu-cau-dat-ra-doi-voi-mo-hinh-co-cau-to-chuc.html>

THỰC TRẠNG ÚNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

TS. Lương Xuân Minh,
 Đặng Ngọc Thảo Nguyên, Lê Thị Thanh Ngân, Phạm Thị Hoài Châu, Nguyễn Thị Thúy Vy
 Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh
 050611230152 @st.buh.edu.vn

Tóm tắt:

Trong thời đại số hóa hiện nay, việc tận dụng được trí tuệ nhân tạo (AI) vào công tác quản lý trong thư viện của các trường đại học ở Việt Nam là cần thiết. AI được sử dụng trong việc tích hợp các tài liệu để thuận lợi cho việc tìm kiếm thông tin. Bài viết dưới đây đưa ra một góc nhìn tổng quan về các thành tựu mà trí tuệ nhân tạo đã đạt được khi ứng dụng vào thư viện. Bên cạnh các thành tựu, thì việc ứng dụng AI vẫn còn nhiều hạn chế như nhân sự thiếu chuyên môn hay thiếu ngân sách mà bài viết sẽ cung cấp một số cách khắc phục. Mặc dù vẫn tồn tại rất nhiều hạn chế nhưng việc ứng dụng AI vào thư viện vẫn là một việc làm hết sức quan trọng trong việc đáp ứng và hỗ trợ cho việc học tập của sinh viên.

Từ khóa: Trí tuệ nhân tạo; ứng dụng công nghệ; hoạt động thư viện; đại học Việt Nam.

1. Giới thiệu

Trí tuệ nhân tạo không còn là cụm từ quá xa lạ trong thời kì hiện nay, khi mà chỉ cần vài thao tác cơ bản là đã có được vô số thông tin về mọi lĩnh vực trong cuộc sống. Nó như một chiếc chìa khóa mở ra cánh cửa hội nhập quốc tế, xóa bỏ những rào cản về không gian, thời gian, giúp đẩy mạnh sự phát triển của nền kinh tế, mặc khác còn hỗ trợ trong vấn đề giảng dạy, học tập và nghiên cứu.

Cụ thể là ứng dụng trong các thư viện: ở những thư viện truyền thống, nó được ứng dụng trong không gian vật lý và không gian số trong những thư viện hiện đại. Sự kết hợp giữa trí tuệ nhân tạo và nguồn dữ liệu lớn đã tạo nên một sự kết nối vô tận đến nguồn tri thức của nhân loại, đồng điệu giữa con người-dữ liệu-công nghệ với nhau, ... Từ đó mà thư viện 4.0 ra đời.

Trải qua một quãng thời gian dài, các nước trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đã ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào quá trình quản lý thư viện. Tuy nhiên, vẫn còn sự chênh lệch về trình độ nhưng chung quy lại mục tiêu vẫn là xây dựng mô hình thư viện số thỏa mãn nhu cầu ngày một lớn về thông tin.

Trong khi các thư viện Việt Nam, đặc biệt là thư viện ở các trường đại học cũng đang tìm kiếm cách xây dựng hệ thống thư viện mới, tân tiến nhất nhằm tạo nền móng xây dựng Trường Đại học Công nghệ 4.0. Việc sử dụng trí tuệ nhân tạo tại thư viện các

trường đại học có thể mang lại nhiều lợi ích và cải tiến đáng kể cho cả sinh viên, giảng viên và cán bộ thư viện.

Vì lý do nêu trên, chúng tôi chọn đề tài nghiên cứu là “Thực trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay”.

2. Lý luận chung về trí tuệ nhân tạo

2.1. Khái niệm về trí tuệ nhân tạo

Trí tuệ nhân tạo, hay còn được biết đến với tên gọi khác là AI (Artificial Technology) là một phần mềm công nghệ thuộc lĩnh vực khoa học máy tính do con người lập trình dựa trên mô phỏng trí thông minh và khả năng giải quyết vấn đề của con người. Từ đó tạo ra những máy móc có thể “suy nghĩ” và “học hỏi” được.

Công nghệ đang được áp dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực khác nhau ở Việt Nam, nổi bật nhất chính là việc áp dụng AI ở các thư viện tại các trường đại học.

2.2. Các lĩnh vực của trí tuệ nhân tạo

Trong thời đại công nghệ phát triển vượt bậc, AI đang trở thành nền tảng vững chắc cho sự đổi mới và hình thành các ngành công nghệ tiên tiến. Công nghệ này dần len lỏi và hòa nhập vào cuộc sống, công việc của chúng ta. Do đó, việc ứng dụng nó ngày càng phổ biến và tạo ra xu hướng phát triển công nghệ nhanh chóng.

2.2.1. Lĩnh vực tài chính

Sự vươn lên mạnh mẽ của công nghệ trong lĩnh vực tài chính rất đáng kinh ngạc. Hiện nay, thay vì phải làm việc một cách thủ công thì trí tuệ nhân tạo đã thay thế một cách hoàn hảo để thực hiện tối đa hóa nguồn gốc thông qua bộ não tính toán, dự trù ngân sách để cân nhắc chi phí hoạt động cũng như tiết kiệm chi phí nhằm hoạt động một cách chính xác hơn.

2.2.2. Lĩnh vực giáo dục

Ngày nay nó đang phục vụ ngày càng phổ biến cho việc giáo dục chẳng hạn như khả năng trích xuất, đề xuất dữ liệu cần tìm kiếm, tạo ra lộ trình học tập và đặc biệt có thể hỗ trợ nghiên cứu và học tập. Nhờ vào đó, sinh viên ngày càng tiếp xúc với công nghệ ngày càng sớm và tạo ra sự thuận lợi trong quá trình học tập cũng như làm việc.

2.2.3. Lĩnh vực giao thông vận tải

AI đang cải thiện giao thông vận tải, giảm tắc nghẽn và tăng an toàn. Thư viện có thể ứng dụng bằng cách lắp màn hình thông tin giao thông hoặc ứng dụng chỉ đường, giúp người dùng tối ưu hóa thời gian di chuyển, phục vụ học tập và nghiên cứu.

2.3. Sự cần thiết của trí tuệ nhân tạo trong thư viện

Thư viện là nơi để mở mang, tạo ra những tri thức mới thông qua việc đọc sách. Tuy nhiên ngày nay với xu thế công nghệ phát triển thì trí tuệ nhân tạo cũng dần dần “đi vào” thư viện. Như vậy, sự cần thiết của trí tuệ nhân tạo trong thư viện là gì? Đó là sự rộng lớn của kho tàng kiến thức. Kiến thức là bao la, rộng lớn cũng như được cập nhật liên tục hàng ngày. Với sách thì bị giới hạn bởi những trang sách và có thể sẽ lạc hậu về

kiến thức so với hiện nay. Thế nhưng trí tuệ nhân tạo có thể giúp cải thiện việc đó. Hiện nay có rất nhiều thư viện áp dụng trí tuệ nhân tạo trong việc tìm kiếm cuốn sách bạn muốn chỉ cần nhập vào máy chủ và máy sẽ cho chúng ta thông tin về nó, hoặc là như Trường Đại Học Ngân Hàng đã đầu tư FiinPro để sinh viên tìm kiếm số liệu về chứng khoán, GDP,... Theo quyết định của Thủ tướng trong một chương trình về chuyển đổi số là “100% thư viện quan trọng có trang điện tử cung cấp dịch vụ trực tuyến”. Từ đó ta có thể thấy trí tuệ nhân tạo ngày càng được mở rộng khắp cả nước, đáp ứng công việc tra cứu, tìm kiếm thông tin một cách nhanh chóng, có chọn lọc, tránh lan man mất thời gian. Ngoài ra hệ thống AI thiết kế để phù hợp với mọi người tham chí là người khuyết thị vẫn có thể sử dụng để nghe đọc sách mà không bị giới hạn bởi những trang sách giấy chữ nổi, tối ưu hóa các quyền lợi và thông tin vậy nên sẽ giảm đáng kể lượng lớn công việc của nhân viên thư viện. Như vậy trí tuệ nhân tạo ngày càng có vai trò quan trọng trong thư viện và thậm chí là đa số các ngành, lĩnh vực cần có công nghệ hiện nay.

3. Thực trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động thư viện ở các trường Đại học tại Việt Nam

Theo Hiệp hội truyền thông mới trong báo cáo “The NMC Horizon Report: 2017 Library Edition” đã xác định AI là một trong những công cụ về công nghệ có ảnh hưởng lớn đến các dịch vụ, chiến lược trong hoạt động thư viện. Năm bắt được vấn đề này nên trong những năm gần đây hoạt động thư viện tại Việt Nam đã có nhiều sự đổi mới đặc biệt là ở các trường đại học, nhiều thư viện ở các trường đại học đã và đang sử dụng trí tuệ nhân tạo vào trong hoạt động của đơn vị của mình. Mặc dù cho đến nay, mức độ phổ biến và hiệu quả vẫn còn hạn chế nhưng chung quy lại Việt Nam đã có sự tiến bộ lớn trong bước chuyển đổi số tại các hoạt động thư viện. Dưới đây là những minh chứng về ứng dụng AI đã và đang áp dụng và mang đến nhiều thành tựu nổi bật tại thư viện ở các trường đại học:

Chatbot – được ví như là “trợ lý ảo” dựa trên AI để giao tiếp với người dùng thông qua việc sử dụng từ ngữ tự nhiên, mô phỏng lại cuộc hội thoại giống con người. Chatbot hiện tại đang sử dụng qua công cụ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) nhằm hiểu rõ tâm lý người dùng. Nhờ vậy, Chatbox đã có thể giải đáp những khúc mắc với độ chiêu sâu và chính xác cao cho mọi người. Một nghiên cứu ước tính rằng dịch vụ trả lời tự động có thể giúp tiết kiệm 30% thời gian nhân viên thực hiện việc hồi đáp và dụng thời đó cho các nhiệm vụ khác. Chatbot có thể giúp giải đáp được khoảng 80% các câu hỏi thông thường. Chính vì sự tiện lợi và hiệu quả này, nhiều trường đại học đã nhanh chóng tiếp nhận và ứng dụng chúng để bảo đảm chất lượng dịch vụ trong đó có cả dịch vụ thư viện. Nhờ vậy, Chatbot đang dần được áp dụng phổ biến tại thư viện Việt Nam.

Theo thông tin đã ước lượng, ngày nay có khoảng 20 trường đại học đã tích hợp Chatbox trong hệ thống thư viện để hỗ trợ cho sinh viên và giảng viên, chẳng hạn như các trường đại học lớn như Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Quốc Gia TP.HCM, Đại học Bách Khoa Hà Nội, Đại học RMIT... Công nghệ này đã giúp sinh viên tổng việc thu thập thông tin cần thiết và việc học tập của sinh viên một cách nhanh chóng, hiệu quả và chính xác hơn. Chính vì sự chính xác và đáng tin cậy đã đẩy mạnh sự tương tác và hoạt động của sinh viên đối với các hoạt động thư viện, tạo nên một sự liên kết lành

mạnh và phát triển. Khoảng những năm gần đây, nhóm sinh viên trường Đại học Khoa học Xã Hội và Nhân Văn đã thực hiện khảo sát thử nghiệm sản phẩm Chatbot ngay tại trường. Kết quả thu được cho thấy 54,2% sinh viên đánh giá tốt và 25% rất tốt. Điều này cho thấy mức độ thành công trong việc áp dụng công cụ AI tại hoạt động thư viện, trong khi đó mức độ sinh viên tham gia dùng thử và đánh giá sản phẩm đạt đến 95,8%, chứng tỏ độ tin tưởng của sinh viên vào công nghệ AI này.

Tuy nhiên, tại các trường đại học nhỏ thì việc triển khai Chatbot vẫn còn nhiều khó khăn do thiếu nguồn lực tài chính, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin còn kém yếu và đội ngũ chuyên gia không đủ mạnh.

Primo/SFX- hai ứng dụng trí tuệ nhân tạo này có các chức năng chuyên biệt nhằm phục vụ cho hoạt động nghiên cứu. Sự kết hợp của SFX và Primo đã giúp sinh viên trong việc xây dựng cũng như tối ưu hóa quá trình học tập và nghiên cứu của sinh viên, đồng thời cho phép thử nghiệm công nghệ tìm kiếm tài nguyên điện tử khác nhau. Ứng dụng này đã và đang được triển khai tại một số trường đại học tại Việt Nam. Điển hình như Thư viện Đại học Quốc Gia Hà Nội, Trung tâm Học liệu Thái Nguyên, trong số đó Thư viện Truyền Cảm Hứng (INSPIRE Library) của Đại học Tôn Đức Thắng (TDTU) được sử dụng mạnh mẽ nhất. Sau sự thành công trong việc ứng dụng Primo tại thời điểm Covid-19 (2019-2021) với con số lên đến hơn 300.000 người sử dụng, đã mang đến cho TDTU một bước ngoặt mới trong công cuộc chuyển đổi số tại các hoạt động và dịch vụ thư viện Việt Nam. Cho đến hiện tại, Library INSPIRE vẫn được vận hành và duy trì liên tục đồng thời cung cấp thêm dịch vụ bảo trì các hệ thống phần mềm thư viện để đảm bảo giúp thư viện luôn được phát triển. Tuy đây là một công cụ AI rất hiện đại và tiện ích nhưng chỉ có một số trường đại học áp dụng chủ yếu là các trường đại học lớn. Nguyên nhân do Primo là sản phẩm của EX Libris, một công ty quốc tế, nên chi phí bản quyền sử dụng, triển khai và duy trì hàng năm là rất lớn. Đây đã trở thành một gánh nặng lớn đối với các trường đại, bởi vậy chỉ có thể áp dụng cho những thư viện có quy mô và tài chính lớn.

Từ những dẫn chứng trên cho thấy công nghệ AI đã có sự ảnh hưởng đáng kể đối với hoạt động thư viện trong thời gian gần đây. Việc áp dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động thư viện đã trở thành xu hướng phát triển trong kỷ nguyên số và thư viện thông minh trong tương lai. Trí tuệ nhân tạo đã hỗ trợ người sử dụng tiếp xúc dễ dàng hơn với nguồn tài liệu, gia tăng tương tác giữa người và máy, giảm tải rất nhiều công việc hành chính của thư viện, nâng cao hiệu quả và chất lượng đào tạo cho sinh viên. Nhìn chung lại với sự phát triển của thời đại công nghệ số cùng với những tiến bộ mới đã mang đến cho các lĩnh vực ngành nghề nói chung và ngành thư viện nói riêng những ứng dụng rất tiện ích và thiết thực.

Bên cạnh những mặt tích cực cũng có những hạn chế nhất định, công cụ AI là một ý tưởng sáng tạo đầy hứa hẹn trong hệ thống thư viện của tương lai nhưng vẫn có những mặt hạn chế của chúng. Vấn đề thứ nhất là rò rỉ thông tin, hệ thống của thư viện có thể bị xâm nhập, dữ liệu bị xóa hoặc đánh cắp, gây thiệt hại về tài chính và tổn thất về dữ liệu quan trọng ảnh hưởng đến tài chính và uy tín của sinh viên. Vấn đề thứ hai, nếu ban đầu việc thiết lập các dữ liệu, thiết kế thuật toán mang hướng thiên lệch thì các

câu trả lời mà AI đưa ra cũng sẽ mang tính thiên lệch. Việc này ảnh hưởng trực tiếp đến thông tin mà người dùng thư viện mong muốn tìm kiếm, nếu việc tìm kiếm xảy ra sai sót sẽ ảnh hưởng đến kết quả bài làm của từng cá nhân. Vấn đề thứ ba liên quan đến nguồn lực lục và kinh phí, nhiều trường đại học không đủ ngân sách và kinh phí để chi trả, duy trì, vận hành cho các công cụ AI đồng thời nguồn nhân lực thấp, không có lực lượng chuyên môn cao để thực hiện. Điều này dẫn đến các trường đại học không đủ khả năng theo kịp xu hướng phát triển công nghệ và gặp nhiều khó khăn trong việc triển khai thư viện số trong giáo dục.

4. Giải pháp xử lý các hạn chế và thúc đẩy việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong hoạt động thư viện

Việc tích hợp công cụ AI để phát triển thư viện số là một trong những vấn đề quan trọng quyết định tới sự phát triển của một thư viện. Vì vậy, khi tích hợp các phần mềm AI, các thư viện nên quan tâm với vấn đề sau:

Vấn đề quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu là điều đáng quan tâm trong thời đại công nghệ số hiện nay, nơi mà người khác rất dễ dàng lấy được thông tin của các cá nhân. Để hạn chế được điều đó thì rất cần đến sự cẩn trọng khi dùng các ứng dụng AI. Việc cần thiết nhất khi tiếp xúc với AI là đọc kỹ các chính sách quyền riêng tư của AI để biết được rằng thông tin mình cung cấp sẽ được bảo mật và thu thập thông tin của mình với mục đích gì. Ngoài ra, các cá nhân sử dụng AI cũng có thể hạn chế quyền một số truy cập của AI đang được sử dụng để bảo vệ tối đa thông tin cá nhân. Ví dụ khi sử dụng công cụ Chat GPT, việc đọc trước điều khoản cho biết phần mềm chỉ thu thập thông tin chi tiết của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật và phục vụ cho quy trình thanh toán của cá nhân, có thể ngăn chặn và điều tra sự cố bảo mật và các hành động ác ý, lừa đảo, gian lận hoặc bất hợp pháp khác.

Trường hợp AI bị chi phối bởi những câu hỏi trước đó của sinh viên hoặc do những dữ liệu mà nó được thiết lập sẽ rất ảnh hưởng đến việc tìm kiếm kết quả, đưa ra các dữ liệu cần thiết cho sinh viên. Do đó trước khi sử dụng cần khởi động lại phần mềm nếu trước đó AI phải hoạt động liên tục hoặc khi các câu trả lời mà AI đưa ra không còn hợp lý. Để tránh nhận được kết quả sai lệch từ AI trong quá trình tiếp xúc, người dùng cần học cách huấn luyện AI. Người dùng có thể dùng phương pháp “nhập vai” cho AI như “Hãy đóng vai dưới góc nhìn của một chuyên gia về dinh dưỡng, hãy ứng dụng để viết một bài truyền thông gồm 800 - 1000 từ với yêu cầu: có câu Hook, cấu trúc viết bài AIDA. Lưu ý cần có luận điểm chính, đối tượng hướng đến”. Hoặc Yêu cầu trả lời bằng văn phong và định dạng cụ thể như là “Giải thích về công nghệ 4.0. Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu cho học sinh lớp 5”.

Việc sử dụng AI còn đòi hỏi chuyên môn về kỹ thuật và nguồn lực. Để hạn chế nhược điểm này cần rất nhiều thời gian, tiền bạc cũng như công sức để bồi dưỡng được nguồn nhân lực cần thiết. Nguồn nhân lực đó có đủ năng lực vận hành AI một cách trọn tru và có khả năng xử lý khi có vấn đề liên quan đến AI xảy ra. Thư viện tại các trường đại học nên tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng thực hiện và quản lý công cụ trí tuệ nhân tạo cho những người phụ trách thư viện. Khi đội ngũ những người quản lý thư viện

có trình độ trong việc sử dụng AI thì AI sẽ trở thành một công cụ hỗ trợ tuyệt vời trong việc quản lý thư viện. Bên cạnh đó, ngân sách cũng là vấn đề nhức nhối của các trường đại học. Thường ở các trường công lập sẽ bị hạn hẹp về kinh phí hơn các trường tư. Trong trường hợp này chính phủ nên chi ra một khoản cho các trường công để có thể nâng cao chất lượng thư viện.

Ngoài các biện pháp xử lý hạn chế, cần có những cách thức sáng tạo và hiệu quả nhằm thúc đẩy thư viện ngày càng phát triển, nâng cao trải nghiệm người dùng và đặc biệt là xây dựng nên một xã hội tri thức bền vững. Một trong số các biện pháp là tự động hóa quy trình làm việc của thư viện bao gồm quản lý thông tin các tài liệu, sách, giáo trình có trong thư viện, xử lý thông tin mượn/trả sách giúp sinh viên, giảng viên trong việc tìm kiếm thông tin. Việc này không chỉ giảm thiểu công việc thủ công giúp giảm thiểu nguồn vốn phải bỏ ra cho chi phí nhân công mà còn giảm đi rủi ro mất sách hay thiếu giáo trình, đồng thời thuận tiện hơn cho sinh viên và giảng viên trong việc tìm kiếm nguồn tài liệu, giúp quá trình quản lý thư viện trở nên hiệu quả hơn. Để quy trình tự động hóa trong thư viện hoạt động trơn tru trước hết cần xây dựng kế hoạch tự động hóa phù hợp với mục tiêu của thư viện. Đào tạo cho nhân viên thư viện các kiến thức quan trọng nhằm đảm bảo quá trình vận hành công nghệ AI vào thư viện diễn ra suôn sẻ. Sau khi triển khai được một khoảng thời gian nhất định, thư viện có thể tham khảo ý kiến sinh viên và giảng viên để đề ra các biện pháp khắc phục nếu có sai sót.

Song song với đó, cá nhân hóa trải nghiệm người dùng trong thư viện cũng đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu và sở thích của từng người dùng. Để thực hiện điều này, trước tiên, thư viện cần tích hợp email của sinh viên vào hệ thống AI nhằm tạo tài khoản cá nhân cho mỗi người, giúp quản lý và đề xuất nội dung một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, việc tạo ra một trang web hoặc ứng dụng thư viện sẽ giúp sinh viên truy cập, tìm kiếm tài liệu và nhận thông báo về các đầu sách mới phù hợp với sở thích cá nhân thuận tiện hơn. Trong giai đoạn đầu áp dụng biện pháp cá nhân hóa, thư viện cần tích cực lắng nghe ý kiến phản hồi của sinh viên nhằm điều chỉnh và cải thiện hệ thống để đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng. Việc bổ sung và sửa đổi kịp thời sẽ giúp nâng cao trải nghiệm người dùng, đồng thời tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của thư viện. Thông qua đó, sinh viên tiếp cận tài liệu một cách thuận tiện, nhanh chóng và phù hợp với nhu cầu học tập cá nhân.

5. Xu hướng phát triển của AI trong thư viện trong tương lai

Nhiều xu hướng ngày càng được phát triển trong thời đại kỉ nguyên số, thế nên trí tuệ nhân tạo cũng đang ngày càng được tích hợp vào các hoạt động thư viện nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và hiệu quả quản lý. Dưới đây là một số xu hướng có thể phát triển mạnh mẽ trong tương lai.

Ứng dụng quan trọng nhất của AI là giúp người dùng cá nhân hóa tài liệu học tập bằng cách chọn lọc dựa trên nhu cầu và sở thích người dùng để đề xuất tài liệu thích hợp, giúp rút ngắn thời gian, tăng cường hiệu quả học tập và sát với nhu cầu thực tế. Để

thực hiện công việc đó, AI sẽ theo dõi lịch sử tìm kiếm đã mượn hoặc đọc trong thời gian nhất định hoặc thông qua thói quen học tập của người dùng. Hay sử dụng các thuật toán để đề xuất ra một số bài báo hay tài liệu mà người dùng cần tới. Bên cạnh đó, nếu chatbox được tích hợp vào thư viện sẽ giúp hướng dẫn và giải đáp thắc mắc một cách nhanh chóng và thuận tiện.

Ứng dụng AI còn giúp số hóa tài liệu trong thư viện, đặc biệt là các tài liệu cũ thông qua công nghệ dạng ký tự quang học (OCR). Công nghệ OCR là một dạng trí tuệ nhân tạo giúp chuyển đổi văn bản in trên giấy thành văn bản số có thể tìm kiếm, chỉnh sửa và lưu trữ trên các nền tảng điện tử. Điều này đặc biệt hữu ích với các tài liệu cũ, sách cổ, hoặc tài liệu viết tay, vốn rất khó bảo quản và dễ bị hư hỏng theo thời gian. Vì vậy, thư viện có thể bảo tồn các tài liệu quan trọng và phổ biến tri thức một cách bền vững, đồng thời giúp người dùng tiếp cận các tài liệu quý hiếm ở bất cứ đâu mà không lo tài liệu gốc bị hư hại theo thời gian. Ngoài ra, việc phân loại nội dung, trích xuất thông tin đáng lưu ý và tổ chức tài liệu theo chủ đề dễ dàng được tự động hóa bởi AI, hỗ trợ người dùng tiếp cận và sử dụng dữ liệu một cách khoa học hơn.

Không chỉ những thế, AI còn góp phần hỗ trợ những người khuyết tật tiếp cận tri thức dễ dàng hơn. Đối với người khiếm thị, công nghệ chuyển đổi văn bản thành giọng nói có thể giúp họ nghe nội dung sách và tài liệu mà không cần đọc chữ, nhờ đó mở rộng khả năng tiếp cận tri thức. Ngoài ra, AI cũng hỗ trợ người khiếm thính thông qua tính năng tạo phụ đề tự động, giúp chuyển đổi giọng nói thành văn bản theo thời gian hay ngôn ngữ ký hiệu bằng video. Nhờ vậy, thư viện sẽ trở thành môi trường học tập không rào cản, đảm bảo mọi người bao gồm cả người khuyết tật, đều có cơ hội tiếp cận tri thức.

6. Kết luận

Hội thảo đã thành công trong việc đưa ra các ứng dụng tiềm năng của trí tuệ nhân tạo ở các trường đại học trong việc nâng cao chất lượng giáo dục. Qua đó có thể khẳng định AI đóng một vai trò quan trọng hỗ trợ học tập, tìm kiếm thông tin.

Các nghiên cứu được trình bày ở trên đã cho thấy AI đóng một vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, tìm kiếm thông tin; giúp giảm thời gian xử lý yêu cầu và nâng cao độ đáng tin cậy của thông tin, tăng cường sự tương tác của sinh viên với thư viện.

Dù AI mang đến nhiều lợi ích, nhưng việc áp dụng AI vào thư viện các trường đại học có thể dẫn đến một số hạn chế như là chi phí đầu tư, thuật toán AI, bảo mật dữ liệu. Hội thảo đã đề ra một số biện pháp để giải quyết những hạn chế này, chẳng hạn như nên đọc kỹ chính sách, có kỹ năng và sự hiểu biết AI trước khi sử dụng.

Ứng dụng AI vào thư viện là một xu thế tất yếu trong tương lai. Để tăng cường hiệu quả trong việc sử dụng, cần xác định rõ các nhu cầu cần thiết, từ đó có thể cải tiến phù hợp hơn với người dùng. Song song với đó, việc tối ưu hóa các trải nghiệm của người dùng cũng rất quan trọng, như tạo ra giao diện đa ngôn ngữ, ... tăng cường tính bảo mật thông tin để bảo vệ người dùng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi, T. P. L., & Nguyễn, T. T. (2024). Thực trạng ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) của các ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam. *Tạp chí Công thương, Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh*.
2. Ngân Hàng Thương Mai Cổ Phần Á Châu. (2022). ACB ra mắt trợ lý ảo thông minh - AI BOT thế hệ mới. Truy cập tại <https://acb.com.vn/ve-chung-toi/acb-ra-mat-tro-ly-ao-thong-minh-ai-bot-the-he-moi>
3. Viettinbank. (2024). Vietinbank triển khai ứng dụng AI để nâng tầm trải nghiệm khách hàng. Retrieved from <https://vnba.org.vn/vi/vietinbank-ung-dung-ai-de-nang-cao-trai-nghiem-khach-hang-12867.htm>
4. (2020). (rep.). AI in Banking Market - Forecasts from 2020 to 2025. Retrieved from <https://www.researchandmarkets.com/reports/5067442/ai-in-banking-market-forecasts-from-2020-to-2025?srsltid=AfmBOopGlvpSDO0nMrJpc-bnBtncDKfN7OPhqSBdaZ0k1QtLv10BXtpt>
5. Hai, L. (2024). Ứng dụng nỗi Bật Của Trí Tuệ Nhân Tạo (AI) Trong Giáo Dục Hiện Nay. Retrieved from <https://www.nettop.vn/ung-dung-cua-tri-tue-nhan-tao-trong-giao-duc/>
6. T, P. A. (2023). Ứng dụng Trí tuệ nhân tạo Trong Lĩnh vực Giao Thông Vận Tải . Retrieved from <https://www.vista.gov.vn/vi/news/khoa-hoc-ky-thuat-va-cong-nghe/ung-dung-tri-tue-nhan-tao-trong-linh-vuc-giao-thong-van-tai-7671.html>
7. Tim Hiểu Ứng Dụng Trí Tuệ Nhân Tạo AI trong y tế 2024. (2024). Retrieved from <https://vinbrain.net/vi/tim-hieu-ung-dung-tri-tue-nhan-tao-ai-trong-y-te-2024>.
8. Hà, H. (2021). Trí Tuệ Nhân Tạo “đi vào” Thư viện. Retrieved from <https://baovanhoa.vn/doi-song-van-hoa/tri-tue-nhan-tao-di-vao-thu-vien-3889.html>
9. Trang, T. N., Nhật, N. L., Nguyên, M. T. T., Huy, T. Đ. A., & Duy, N. P. (2021). Chatbot thư viện trong vai trò nâng cao dịch vụ tư vấn thông tin. Đại học quốc gia Hà Nội. Retrieved from https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/12314/1/02050001837.pdf
10. Thương, N. T. H. (2017). Phần mềm quản trị thư viện: Yếu tố quan trọng tác động tới sự phát triển của thư viện số tại Việt Nam. Retrieved from https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/17851/1/45-Nguy%E1%BB%85n%20Th%E1%BB%8B%20H%E1%BB%93ng%20Th%C6%B0%C6%A1ng-KYHT%202020%20n%C4%83m%20LIC.pdf
11. Đoàn, M. H. (1970). Ứng dụng Sản Phẩm Trí tuệ nhân tạo Trong Các Hoạt động Thư Viện. Retrieved from <http://huc.dspace.vn/handle/DHVH/17885>

12. Sơn, N. H., Chương, N. H., Lâm, L. B., Anh, V. T. K., & Dưỡng, H. V. (2017). thư viện thông minh 4.0 công nghệ - dữ liệu - con người. Hà Nội: Nhà xuất bản đại học quốc gia Hà Nội .
13. Chương, N. T. (2013). Ứng dụng công nghệ thông tin tại Thư viện Học viện Hành chính cơ sở Thành phố Hồ Chí Minh. Retrieved from https://repository.vnu.edu.vn/bitstream/VNU_123/12314/1/02050001837.pdf
14. Bùi, T. L. (2024). Đánh Giá Hiệu quả sử dụng hệ Thông Phản Mềm thông minh ex Libris Của Israel Tại thư viện truyền cảm Hưng Trường đại Học Tôn đức Thắng - Ted Engineering Documents JSC. Retrieved from <https://ted.com.vn/danh-gia-hieu-qua-su-dung-he-thong-phan-mem-thong-minh-ex-libris-cua-israel-tai-thu-vien-truyen-cam-hung-truong-dai-hoc-ton-duc-thang/>
15. Omame, I. M., & Alex-Nmecha, J. C. (2020). Artificial Intelligence in libraries. Advances in Library and Information Science, 120–144. doi:10.4018/978-1-7998-1116-9.ch008
16. Olusegun Oyetola, S., Oladokun, B. D., Ezinne Maxwell, C., & Obotu Akor, S. (2023). Artificial Intelligence in the library: Gauging the potential application and implications for Contemporary Library Services in Nigeria. Data and Metadata, 2, 36. doi:10.56294/dm202336

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC PHỤC VỤ BẠN ĐỌC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH

Phạm Thị Huyền

Trường Đại học Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh, huyenpt@hub.edu.vn.

Tóm tắt:

Công tác phục vụ bạn đọc luôn là nhiệm vụ trung tâm và là chức năng cơ bản của các thư viện, là một hoạt động quan trọng trong công tác thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển, thỏa mãn nhu cầu của người đọc thông qua việc tuyên truyền, hướng dẫn và cung cấp tài liệu dưới nhiều hình thức. Phục vụ bạn đọc là khâu cuối cùng của dây chuyền thông tin (đường đi của sách), là cơ sở chính để kiểm tra, đánh giá lại các khâu khác trong thư viện. Trong những năm qua, Trung tâm Thông tin – Thư viện (TTTT-TV) đã góp phần không nhỏ trong việc cung cấp tài liệu, thông tin khoa học phục vụ các nhiệm vụ và mục tiêu mà nhà trường đề ra. Bài viết trình bày về thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh, từ đó đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc.

Từ khóa: Bạn đọc, thư viện, phục vụ

1. Cơ sở lý thuyết

1.1. Khái niệm về công tác phục vụ bạn đọc

Công tác phục vụ bạn đọc là việc tổ chức phục vụ tài liệu cho bạn đọc, là một hoạt động của thư viện nhằm thúc đẩy, phát triển và thỏa mãn nhu cầu, hứng thú đọc tài liệu thông qua việc giới thiệu, hướng dẫn và cung cấp tài liệu dưới nhiều hình thức.

1.2. Vai trò của thư viện trong trường đại học

Thư viện là kho tàng tri thức của nhân loại, là bộ phận không thể thiếu của văn hoá học đường “Thư viện góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, bồi dưỡng kiến thức cơ bản về khoa học thư viện và xây dựng thói quen tự học, tự nghiên cứu cho sinh viên tạo cơ sở từng bước thay đổi phương pháp giảng dạy và học tập”. Trong thời gian qua, Trung tâm Thông tin - Thư viện trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu tin của bạn đọc, phục vụ cung cấp nguồn tài nguyên thông tin cho giảng viên và sinh viên góp phần thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ của nhà trường. Tuy nhiên, trong bối cảnh “bùng nổ” thông tin cùng các trang mạng xã hội, muốn thu hút được bạn đọc đến TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh đòi hỏi phải có các giải pháp để nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc.

Giáo dục đại học theo phương thức đổi mới, giảng viên chỉ là người hướng dẫn, là người cung cấp phương pháp, sinh viên phải tự nghiên cứu, tìm hiểu ra bản chất của vấn đề. Vai trò và tầm quan trọng của hệ thống thông tin - thư viện (TT-TV) đang dần được nâng lên. Tuy nhiên, làm sao để vị thế đó được giữ vững là vấn đề quan trọng đặt

ra cho các thư viện. Hoạt động của một thư viện nói chung gồm rất nhiều công đoạn chuyên môn khác nhau: từ chọn lọc, bổ sung đến xử lý, lưu trữ, bảo quản và cuối cùng là tìm và phổ biến thông tin. Mỗi công đoạn đóng một vai trò nhất định và có ý nghĩa riêng. Tất cả các công đoạn đó đều nhằm một mục đích là phục vụ thông tin cho bạn đọc. Công tác bạn đọc có tầm quan trọng đặc biệt trong hoạt động thông tin-thư viện (TT-TV), là công đoạn cuối cùng trong quy trình hoạt động TT-TV. Đây là khâu trực tiếp thực hiện việc luân chuyển thông tin, tài liệu tới tay bạn đọc. Mục tiêu của công tác phục vụ bạn đọc cũng chính là mục tiêu hoạt động của cơ quan TT-TV.

2. Vị trí và tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc

Phục vụ bạn đọc là công tác trung tâm của mỗi thư viện nhằm thoả mãn nhu cầu đọc của cán bộ, giảng viên, sinh viên trong nhà trường. Các nghiệp vụ thư viện như: bổ sung, đăng ký, phân loại, xử lý nội dung... đều có mục đích cuối cùng là đáp ứng nhu cầu tin của người dùng tin, phục vụ nhu cầu của bạn đọc. Công tác phục vụ bạn đọc là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu, trực tiếp thực hiện việc luân chuyển tài nguyên thông tin tới bạn đọc và kiểm tra kết quả của tất cả các khâu khác trong quy trình hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện. Nói đến tầm quan trọng của công tác phục vụ bạn đọc trong thư viện, Lênin từng nói “Đánh giá thư viện không phải thư viện đó có bao nhiêu sách quý hiếm, có trụ sở khang trang, tiện nghi hiện đại, mà chính là thư viện đó thu hút và phục vụ được bao nhiêu bạn đọc đến sử dụng thông tin”.

Công tác phục vụ bạn đọc bao gồm các hình thức tổ chức và phương pháp phục vụ người đọc ở trong và ngoài thư viện. Đồng thời, công tác phục vụ bạn đọc còn là thước đo hiệu quả luân chuyển tài liệu và ảnh hưởng của nó trong đời sống xã hội.

Phục vụ bạn đọc là khâu cuối cùng trong chu trình đường đi của tài liệu nhưng là khâu then chốt trong toàn bộ hoạt động của công tác thư viện. Tất cả các khâu xử lý nghiệp vụ tài liệu trước khi đưa ra phục vụ bạn đọc sẽ được đánh giá một cách khách quan và chính xác nhất thông qua mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin của bạn đọc.

Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Ngân hàng;

Email: thuvien@hub.edu.vn

3. Thực trạng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Thư viện Trường Đại học là giảng đường thứ hai góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, chất lượng học tập của sinh viên. Nhiệm vụ của thư viện các Trường Đại học là phục vụ cho việc giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Để việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học được tốt công tác phục vụ bạn đọc ở thư viện các trường phải được đặt lên hàng đầu. Chính vì vậy TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh đã luôn đổi mới và nâng cao công tác phục vụ bạn đọc và đạt được nhiều thành tích.

Hiện nay trụ sở Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh là tòa nhà 3 tầng tọa lạc tại số 56 Hoàng Diệu 2, Tp. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh. Tòa nhà TTTT-TV được khánh thành và đưa vào sử dụng ngày 25/09/2015.

TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh có phòng đọc với diện tích 2.400m² với sức chứa lên đến 600 chỗ ngồi và TTTT-TV mini 20 chỗ ngồi được đặt tại 39 Hàm Nghi, Quận 1. TTTT-TV có 02 kho sách được thiết kế theo kho sách mở phục vụ trực tiếp nhu cầu của sinh viên. Ngoài ra, TTTT-TV còn có khu vực đọc báo, tạp chí và khu vực trưng bày truyền thông của trường. TTTT-TV được trang bị 01 máy tính chủ và 14 máy tính trạm sử dụng phần mềm quản lý cùng với sách, giáo trình, tài liệu tham khảo bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài. Đặc biệt, TTTT-TV còn trang bị thêm 3 máy tra cứu đặt tại 3 tầng để phục vụ cho bạn đọc tra cứu tài liệu và tìm kiếm thông tin phục vụ việc giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học.

Cho đến nay nguồn lực thông tin của TTTT-TV trường tương đối đầy đủ, phong phú, đa dạng về loại hình tài liệu và phần nào đáp ứng được nhu cầu tài liệu phục vụ việc nghiên cứu, giảng dạy, học tập và giải trí của giảng viên, cán bộ công nhân viên, học viên, sinh viên trong Trường. Nguồn lực thông tin của TTTT-TV bao gồm nguồn lực thông tin truyền thống: Sách (giáo trình, chuyên khảo, tham khảo, ngoại văn, tra cứu,...), báo - tạp chí, luận án, luận văn, khóa luận, công trình nghiên cứu khoa học,... thuộc các lĩnh vực tri thức, cơ sở dữ liệu (CSDL) trực tuyến tự xây dựng (bài trích báo - tạp chí, tài liệu hội thảo khoa học,...), CSDL trực tuyến mua quyền sử dụng của các nhà cung cấp. Tài nguyên điện tử bao gồm: CSDL tài liệu nội sinh; Sách điện tử tiếng Việt; Sách tài liệu tiếng Anh; CSDL pháp luật; Tạp chí tiếng Việt; CSDL điện tử tạp chí tiếng Anh... TTTT-TV đã chuyển đổi từ hệ thống FiinPro sang FiinPro-X Platform, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của bạn đọc về dữ liệu kinh tế và tài chính.

Tính đến thời điểm hiện tại, TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh quản lý thông tin, tư liệu rất phong phú và đa dạng được thể hiện trong báo cáo định kỳ và trên website của TTTT-TV, cụ thể: Số đầu sách phục vụ cho các ngành đào tạo của trường: Sách dạng bản in hiện có 12.597 tựa, tương đương với 76.091 bản; Sách điện tử: 12.899 nhan đề.

TTTT-TV tổ chức theo hình thức kho mở, với hình thức sắp xếp theo nội dung, theo môn loại tri thức và theo bảng phân loại Thập tiến của Dewey (Dewey Decimal Classification- DDC), tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc được trực tiếp lựa chọn sách trên giá. Tác dụng của tính trực quan được phát huy. Người đọc có thể xem xét và lựa chọn trực tiếp, khi không có sách đúng yêu cầu họ có thể tìm chọn cuốn khác. Đôi khi do tìm chọn như thế ở họ có thể nảy sinh sự lựa chọn mới. Nhân viên phụ trách TTTT-TV đỡ mất công đi lấy sách phục vụ. Tuy nhiên, với cách tổ chức này kho sách sẽ thường xuyên bị lộn xộn, cuối ngày nhân viên TTTT-TV phải mất công sắp xếp lại. Sách mau hư, rách nát, kho sách luôn bị bẩn, hàng ngày nhân viên thư viện phải làm vệ sinh kho. TTTT-TV trường tổ chức theo hình thức kho mở: Bao gồm những tài liệu như: Sách giáo trình, sách tham khảo, Bách khoa toàn thư, các loại từ điển, các bộ sưu tập chuyên đề, niên giám thống kê... Được sắp xếp gọn gàng, khoa học, dễ tìm, dễ lấy.

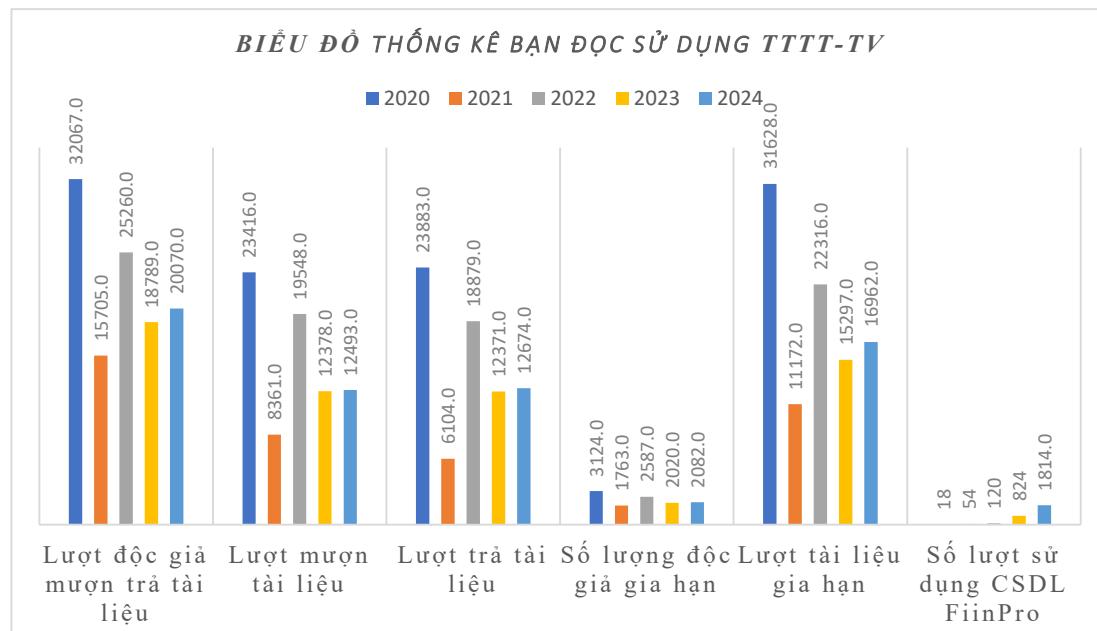
Hiện nay, công tác phục vụ bạn đọc được thực hiện qua đầu đọc mã vạch giúp bạn đọc mượn - trả tài liệu dễ dàng, nhanh chóng, tiết kiệm được thời gian đồng thời bạn đọc còn được mượn trả tài liệu nhiều lần trong ngày.

TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh còn liên kết với Cơ sở dữ liệu chia sẻ của Đại học Quốc gia Hà Nội, Thư viện Pháp luật, Mạng Liên kết Thông tin Khoa học và Công nghệ Tp.HCM... để tạo điều kiện thuận lợi cho bạn đọc có thể truy cập và khai thác được nguồn học liệu số phục vụ cho công tác giảng dạy và học tập. Vào mỗi đầu năm học trong hội nghị đối thoại với sinh viên thư viện luôn chú trọng trong việc lấy ý kiến khảo sát sinh viên để nâng cao chất lượng phục vụ và hướng dẫn bạn đọc tra cứu mượn trả tài liệu, hoạt động này được đồng đảo bạn đọc ủng hộ và tham gia nhiệt tình. Để giúp bạn đọc tiếp cận tài liệu một cách tốt nhất, cán bộ thư viện đã chủ động trong phục vụ bạn đọc bằng cách: Trực tiếp giới thiệu tài liệu mới cho bạn đọc thông qua trang Fanpage và Website của TTTT-TV, tài liệu mới cũng được cập nhật nhanh chóng thông qua trang tra cứu TTTT-TV, Hàng năm, TTTT-TV còn tổ chức cuộc thi đại sứ văn hóa đọc nhằm thu hút người học tham gia, từ đó khuyến khích việc đọc sách và xây dựng thói quen đọc sách.

TTTT-TV chú trọng phát triển truyền thông qua Fanpage, Website và các hoạt động quảng bá khác để nâng cao nhận thức về các dịch vụ của TTTT-TV.

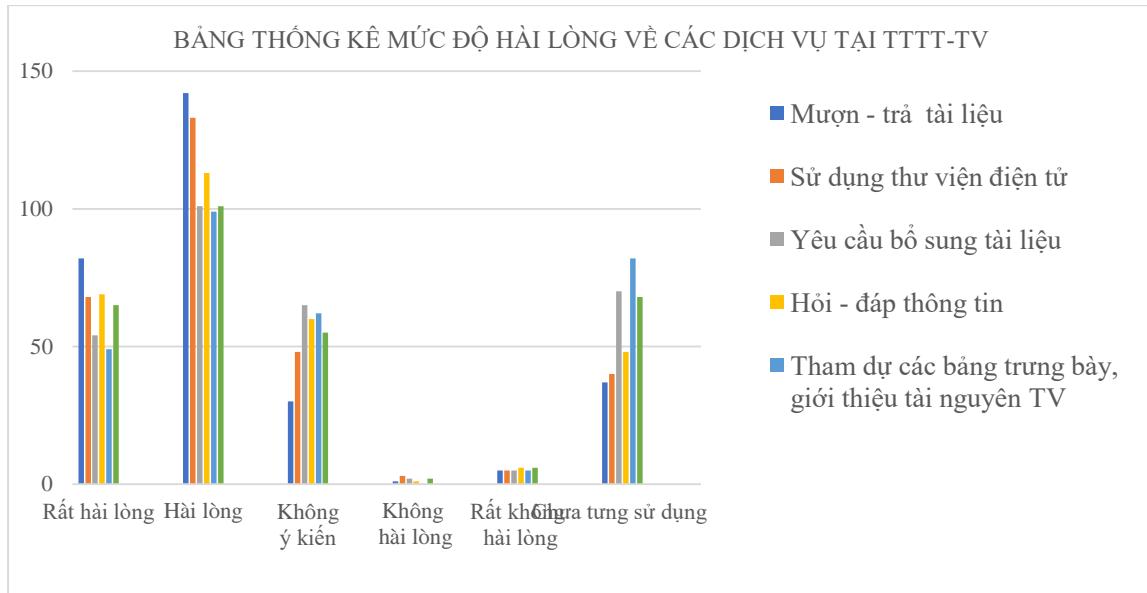
Bảng thống kê bạn đọc sử dụng Trung tâm Thông tin - Thư viện:

STT	Tiêu chí	Năm				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	Lượt độc giả mượn trả tài liệu	32.067	15.705	25.260	18.789	20.070
2	Lượt mượn tài liệu	23.416	8.361	19.548	12.378	12.493
3	Lượt trả tài liệu	23.883	6.104	18.879	12.371	12.674
4	Số lượng độc giả hạn	3.124	1.763	2.587	2.020	2.082
5	Lượt tài liệu hạn	31.628	11.172	22.316	15.297	16.962
6	Số lượt sử dụng CSDL FiinPro	18	54	120	824	1.814



Bảng thống kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại TTTT-TV đã sử dụng

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không biết đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Mượn - trả tài liệu	82	27.61%	142	47.81%	30	10.10%	1	0.34%	5	1.68%	37	12.47%
Sử dụng thư viện điện tử	68	22.90%	133	44.78%	48	16.16%	3	1.01%	5	1.68%	40	13.47%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	54	18.18%	101	34.01%	65	21.89%	2	0.67%	5	1.68%	70	23.57%
Hỏi - đáp thông tin	69	23.23%	113	38.05%	60	20.20%	1	0.34%	6	2.02%	48	16.16%
Tham dự các bảng trung bày, giới thiệu tài nguyên TV	49	16.50%	99	33.33%	62	20.88%	0	0.00%	5	1.68%	82	27.61%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	65	21.89%	101	34.01%	55	18.52%	2	0.67%	6	2.02%	68	22.90%



Theo số liệu thống kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại TTTT-TV đã sử dụng ở trên, phần lớn người sử dụng TTTT-TV khá hài lòng về các dịch vụ tại TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, công tác phục vụ bạn đọc trong môi trường điện tử và môi trường số đang chịu nhiều tác động từ sự phát triển của công nghệ. Vì vậy, TTTT-TV cần phải cập nhật, nâng cấp các phần mềm quản trị tài liệu số hiện đại, cơ sở vật chất kỹ thuật để việc tiếp cận thông tin của người dùng trở nên thuận tiện và dễ dàng hơn.

4. Những thuận lợi và khó khăn trong việc nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

4.1. Thuận lợi

Được sự quan tâm của Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị khá đầy đủ.

Nhận thức được đầy đủ vai trò và ý nghĩa to lớn của công tác phục vụ bạn đọc, trong những năm gần đây TTTT-TV đã không ngừng đổi mới nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Vốn tài liệu mới thường xuyên được bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu của bạn đọc. Với những linh hoạt trong công tác phục vụ bạn đọc, số lượng bạn đọc ngày càng tăng lên đáng kể.

Công tác phục vụ bạn đọc tại TTTT-TV luôn nhận được sự quan tâm giúp đỡ của lãnh đạo nhà trường về trang thiết bị tra cứu tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ nhu cầu tra cứu tài liệu của bạn đọc. Cán bộ TTTT-TV có chuyên môn nghiệp vụ luôn tận tình hướng dẫn bạn đọc thân thiện, nhiệt tình và vui vẻ.

4.2. Khó khăn

Bên cạnh những thuận lợi trong công tác phục vụ bạn đọc vẫn còn có những hạn chế như sau:

Công tác bổ sung và mở rộng vốn tài liệu còn phụ thuộc vào kinh phí nhà trường nên nhiều loại sách còn chưa đáp ứng kịp thời nhu cầu cho bạn đọc.

Tài liệu dành cho việc phục vụ công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu vẫn còn hạn chế. Đặc biệt là các tài liệu chuyên ngành, tài liệu tham khảo, tài liệu mới, tài liệu nước ngoài chưa đáp ứng được nhu cầu đào tạo và nghiên cứu của nhà trường.

Bên cạnh đó còn nhiều tài liệu cũ không dùng đến chưa được thanh lý kịp thời nên chiếm diện tích kho kệ dẫn đến tình trạng nhiều tài liệu mới về không có chỗ để.

Sinh viên ngày nay được học theo tín chỉ nên nhu cầu mượn sách giáo trình rất cao và có nhiều chuyên ngành mới các em cần giáo trình mới nhưng số lượng giáo trình lại ít hơn so với nhu cầu của các em, đây vẫn là một vấn đề nan giải. Hơn nữa, cách học mới của sinh viên ngày càng đổi mới nên giáo trình cũng đổi mới theo, những giáo trình cũ với số lượng rất lớn bị tồn kho và không được sử dụng, rất lãng phí, cần được thành lý và cập nhật những tài liệu mới về.

Cơ sở vật chất nhìn chung vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu học tập của sinh viên ví dụ như mùa thi số lượng sinh viên có nhu cầu ôn thi cao nhưng do phòng học nhỏ, nên khả năng đáp ứng số lượng lớn sinh viên là hạn chế, các em đều lên phòng tự học theo kiểu “canh ghé” giữ chỗ.

Một số cán bộ TTTT-TV chưa được đào tạo chuyên môn, một số đã được đào tạo vẫn thiếu tính chuyên nghiệp, nhất là trong việc tái cấu trúc thông tin và tư vấn người đọc.

Phần lớn cán bộ TTTT-TV còn hạn chế về chuyên môn nghiệp vụ, trình độ tin học, ngoại ngữ và đặc biệt là các nghiệp vụ TT-TV trong môi trường ứng dụng rộng rãi công nghệ hiện đại.

5. Giải pháp, kiến nghị nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh

Để nâng cao công tác phục vụ bạn đọc tại TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh trong thời gian tới cần triển khai thực hiện một số giải pháp sau:

5.1. Về phía nhà trường

Nhà trường cần quan tâm và coi trọng hơn nữa các hoạt động của TTTT-TV, tạo điều kiện về kinh phí để bổ sung vốn tài liệu, đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin. Đây là yếu tố quan trọng, cơ bản để TTTT-TV triển khai hoạt động phục vụ cho bạn đọc.

Cần nâng cao chất lượng bộ máy tra cứu, đảm bảo đường truyền Internet để việc tra cứu tài liệu qua mạng được nhanh chóng giúp tin tức cập nhật chính xác đầy đủ, tiết kiệm thời gian của bạn đọc.

Tạo điều kiện để cán bộ, nhân viên TTTT-TV tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, khuyến khích tinh thần tự học của cán bộ để tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao cho TTTT-TV. Đồng thời thường xuyên khuyến khích cán bộ, nhân viên TTTT-TV tham gia các đợt tập huấn, các hội thảo chuyên đề, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ thư viện. Qua những đợt học tập, giao lưu này cán bộ, nhân viên của TTTT-TV có cơ hội nâng cao sự hiểu biết, tiếp nhận thêm nhiều kinh nghiệm để định hướng và triển khai hoạt động hiệu quả hơn. Nhà trường cần chủ động kết nối với

các trung tâm TT-TV hiện đại trong và ngoài nước để tổ chức các hoạt động giao lưu học hỏi cho TTTT-TV.

Nhà trường cần mở rộng thêm diện tích và hiện đại hoá các phương tiện ở TTTT-TV trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh là điều cần được quan tâm một cách đáng kể. TTTT-TV phải trở thành trung tâm nghiên cứu trong trường, phải tạo được sự hấp dẫn đối với giảng viên và sinh viên bởi tính chuyên dụng, tiện nghi và mỹ quan nhằm thu hút bạn đọc đến với TTTT-TV ngày càng nhiều hơn nữa.

5.2. Về phía Trung tâm Thông tin - Thư viện

Một trong những nguyên nhân làm giảm hiệu quả phục vụ là do vốn tài liệu chưa đáp ứng nhu cầu của bạn đọc. Tài liệu là vấn đề quan tâm hàng đầu của người dùng tin khi đến TTTT-TV. Vì thế, để có thể nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, TTTT-TV cần bổ sung vốn tài liệu đảm bảo chất lượng và số lượng. Chính sách bổ sung tài liệu phải xuất phát trên cơ sở nghiên cứu đặc điểm, nhu cầu tin của bạn đọc cũng như nguồn kinh phí cho phép. TTTT-TV cần đưa ra các tiêu chí lựa chọn các loại hình tài liệu cụ thể, chú ý cân đối hài hòa giữa các loại hình tài liệu. Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của nhà trường, TTTT-TV phải tăng cường bổ sung tài liệu cho phù hợp với mục tiêu xây dựng TTTT-TV hiện đại. Đảm bảo tính hợp lý về: mức tăng vốn tài liệu; thành phần nội dung và chủ đề của vốn tài liệu, ngôn ngữ của tài liệu, hình thức xuất bản, niên hạn của tài liệu...; tỷ lệ số bản tài liệu trên người đọc; các hình thức bổ sung phù hợp (bổ sung hiện tại, bổ sung hồi cố, bổ sung dự báo),... trên cơ sở sử dụng đúng đắn và có hiệu quả nguồn kinh phí nhà trường cấp. Xây dựng và phát triển vốn tài liệu có chất lượng cao, phục vụ tốt cho công tác đào tạo, nghiên cứu khoa học, giảng dạy và học tập của cán bộ, giảng viên, sinh viên của Nhà trường là nhiệm vụ hàng đầu của TTTT-TV.

Đối với công tác phục vụ bạn đọc, cần phải khẳng định vai trò quan trọng của chất lượng đội ngũ cán bộ TTTT-TV. Mỗi cán bộ TTTT-TV cần phải luôn nỗ lực hết mình trong công việc được giao, luôn có tinh thần sáng tạo, đổi mới trong công tác phục vụ bạn đọc. Cán bộ TTTT-TV cần tích cực học hỏi nâng cao trình độ nghiệp vụ, tự học tự bồi dưỡng kiến thức chuyên môn và không ngừng học hỏi, trau dồi kỹ năng nghiệp vụ để có phong cách làm việc chuyên nghiệp, thái độ nhiệt tình, lịch sự, cởi mở thân thiện với bạn đọc. Người cán bộ TTTT-TV luôn phải nâng cao trình độ trình độ về công nghệ thông tin và ngoại ngữ mới đáp ứng được yêu cầu đa dạng của bạn đọc.

Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ bạn đọc trong việc khai thác nguồn lực hiện có của TTTT-TV. TTTT-TV cần giới thiệu rộng rãi bằng nhiều hình thức và hướng dẫn cách thức tìm tài liệu, cách tra cứu cơ sở dữ liệu, tra cứu các nguồn tin bổ ích trên Internet tại TTTT-TV. Hỗ trợ bạn đọc trực tuyến khai thác cơ sở dữ liệu: Trong giai đoạn công nghệ số phát triển cán bộ TTTT-TV cần nâng cao kỹ năng giao tiếp qua mạng, tiếp cận công nghệ cao hỗ trợ bạn đọc trực tuyến thông qua các hình thức như website TTTT-TV, Fanpage, messenger của Facebook TTTT-TV. Hiện nay, mạng xã hội lôi kéo đến 90% người dùng, vì vậy cần chú trọng đến việc dùng mạng xã hội để quảng bá dịch vụ thư viện sẽ đem lại hiệu quả lôi kéo độc giả cao hơn. Nhờ đó bạn đọc được hỗ trợ mọi lúc mọi nơi và được giải đáp ngay, tiết kiệm thời gian của bạn đọc trong việc đi lại. Thông

qua hình thức tuyên truyền, giới thiệu sách trên mạng xã hội để quảng bá dịch vụ TTTT-TV sẽ đem lại hiệu quả cao trong việc thu hút thêm bạn đọc đến TTTT-TV.

Hằng năm, TTTT-TV cần tích cực tổ chức các hoạt động nhằm thu hút độc giả đến TTTT-TV. Ví dụ: Giới thiệu sách, tổ chức cuộc thi “Đại sứ văn hóa đọc”, trao quà động viên khích lệ đối với những bạn đọc tích cực đến TTTT-TV mượn và đọc sách, TTTT-TV có thể mở thêm cafe sách... nhằm góp phần khích lệ và phát triển văn hóa đọc trong Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh.

Thường xuyên lấy ý kiến bạn đọc qua hình thức phiếu hỏi thu thập, phân tích thông tin về nhu cầu của bạn đọc, từ đó khắc phục hạn chế, rút ra bài học kinh nghiệm để nâng cao chất lượng phục vụ, kịp thời nắm bắt nhu cầu của bạn đọc để từ đó có những kế hoạch, chiến lược bổ sung tài liệu có nội dung và hình thức phù hợp hơn.

Mở rộng kết nối, chia sẻ hơn nữa với các thư viện chuyên ngành, các thư viện khác và thư viện nước ngoài, tiếp cận đến việc gia nhập mạng toàn cầu OCLC. Mở rộng hợp tác quốc tế trong việc trao đổi tài liệu, kinh nghiệm tổ chức và quản lý thư viện hiện đại.

Mở rộng cơ sở dữ liệu: CSDL nội sinh, CSDL ProQuest và các nguồn dữ liệu khác nhằm phục vụ tốt cho nghiên cứu khoa học và học tập. Phát triển mạnh hơn nữa việc xây dựng kho tài liệu số, học liệu chương trình đào tạo.

TTTT-TV cần có kế hoạch thanh lý những tài liệu cũ nát, lạc hậu không còn phù hợp nữa.

Xây dựng các sản phẩm và dịch vụ trực tuyến: Tăng cường các hoạt động tuyên truyền trên các phương tiện thông tin, website, fanpage TTTT-TV. Phát triển các dịch vụ thông tin trong môi trường điện tử dựa trên việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông để tăng cường khả năng truy cập, quản lý và sử dụng tài liệu.

Mở rộng tài nguyên: Tăng cường việc thu thập và cung cấp tài liệu điện tử, tài liệu học liệu mở (OER) để đáp ứng nhu cầu đa dạng của bạn đọc.

Cải thiện dịch vụ hỗ trợ: Đào tạo nhân viên thư viện về công nghệ thông tin và kỹ năng giao tiếp để có thể hỗ trợ bạn đọc một cách hiệu quả hơn. Cung cấp các khóa học ngắn hạn về kỹ năng tìm kiếm thông tin và sử dụng tài nguyên TTTT-TV.

Tối ưu hóa không gian TTTT-TV: Thiết kế lại không gian TTTT-TV để tạo ra các khu vực học tập nhóm và khu vực yên tĩnh cho nghiên cứu cá nhân.

Ứng dụng công nghệ: Xem xét việc triển khai các hệ thống quản lý TTTT-TV tự động và dịch vụ mượn sách qua ứng dụng di động để nâng cao trải nghiệm người dùng.

6. Kết luận

Nhằm nâng cao hiệu quả của công tác phục vụ bạn đọc đáp ứng thoả mãn nhu cầu tin của bạn đọc luôn là đích đến của các thư viện nói chung và là của Trung tâm Thông tin – Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh nói riêng. Những giải pháp nêu trên xuất phát từ vấn đề nghiên cứu thực tiễn, với mong muốn sớm trở thành khả thi, được ứng dụng vào công tác phục vụ của TTTT-TV. Để đạt được hiệu quả cao cũng cần sức mạnh của sự đoàn kết tập thể, lòng nhiệt huyết và sự nỗ lực không ngừng của

mỗi cá nhân trong đơn vị đồng thời có sự hỗ trợ, phối hợp công tác nhịp nhàng của các phòng ban, khoa trong nhà Trường. TTTT-TV quyết tâm phấn đấu trở thành đơn vị vững mạnh, tiên tiến, là địa điểm đáng tin cậy và không thể thiếu của đồng đảo bạn đọc, góp phần xứng đáng vào sự nghiệp đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực chất lượng cao của Trường Đại học Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đoàn Thị Thu “Vai trò của thư viện trong việc xây dựng và phát triển tủ sách lớp học ở các thư viện trường phổ thông”. Tạp chí Thư viện Việt Nam, năm 2014 - Số 3 - Tr. 26-30.
2. Phạm Thị Mai “Nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc”, năm 2019, Tạp chí Thư viện Việt Nam - Số 04 (78), Tr. 41-46.
3. Trần Thị Lụa “Nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc”, năm 2022, Tạp chí Thông tin và Tư liệu - Số 01 - Tr. 30-34.

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM

*Phạm Thị Trà My¹, Nguyễn Hoàng Khang, Đoàn Phạm Uyên Nhi,
Nguyễn Ngọc Trà My, Nguyễn Trường Minh Thư², Đặng Đình Tân³*

Tóm tắt:

Bài viết này tập trung vào việc sử dụng công nghệ số trong việc cung cấp dịch vụ thư viện cho các trường đại học ở Việt Nam. Nội dung bao gồm tài nguyên điện tử, dịch vụ truy cập từ xa, hệ thống quản lý thư viện và kho lưu trữ số. Bài viết cũng xem xét những lợi ích tuyệt vời của công nghệ số trong việc cải thiện chất lượng học thuật và giáo dục. Đồng thời, các vấn đề liên quan đến hạ tầng, tài chính và kỹ năng quản lý được xem xét để đưa ra các giải pháp cụ thể hỗ trợ quá trình chuyển đổi số tại các trường đại học. Thư viện của các trường đại học đã chuyển từ thư viện truyền thống sang thư viện hiện đại nhằm hỗ trợ chuyển đổi số và hợp tác quốc tế. Kết luận của bài viết nhấn mạnh tầm quan trọng của việc sử dụng công nghệ số để cải thiện chất lượng giáo dục tại thư viện đại học của Việt Nam.

Từ khóa: Công nghệ số; thư viện số; giáo dục đại học; tài nguyên điện tử.

1. Giới thiệu

1.1. Tầm quan trọng của thư viện trong giáo dục đại học

Từ lâu, thư viện đã được coi là biểu tượng gắn liền với tri thức. Trong môi trường giáo dục đại học, thư viện đóng vai trò trung tâm tri thức, cung cấp cho giảng viên và sinh viên một hệ thống tài liệu phong phú, bao gồm sách, tạp chí, và các nguồn tài nguyên điện tử. Thư viện không chỉ hỗ trợ tiếp cận thông tin mà còn tạo điều kiện thúc đẩy học tập và nghiên cứu. Trong bối cảnh chuyển đổi số toàn cầu, vai trò của thư viện vẫn không ngừng được khẳng định. Với sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông, thư viện đã chuyển mình để đáp ứng những yêu cầu mới mà không làm mất đi giá trị nhân văn vốn có. Từ một nơi lưu trữ tài liệu, thư viện hiện nay còn là cầu nối giúp người học tiếp cận tri thức quốc tế, góp phần thúc đẩy đổi mới sáng tạo và nghiên cứu. Tóm lại, thư viện đại học là một thành phần không thể thiếu trong hệ thống giáo dục hiện đại, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng học tập và nghiên cứu.

1.2. Chuyển đổi số trong thư viện đại học

Công nghệ số đang mang lại những thay đổi đáng kể trong lĩnh vực thư viện đại học, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin. Việc xây dựng thư viện số không chỉ giải quyết vấn đề lưu trữ và bảo quản tài liệu mà còn nâng cao khả năng chia sẻ và truy cập thông tin. Như Đoàn Trung Chánh (2022) đã nhận định:

¹ Tác giả liên hệ, Lớp HQ10-GE02, email: trampham806@gmail.com

² Lớp HQ10-GE02, Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM

³ Khoa Kế toán – Kiểm toán, Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM

"Xây dựng thư viện điện tử là xu thế tất yếu để phát triển và hội nhập trong giai đoạn hiện nay. Bởi vì thư viện điện tử có thể giải quyết những vấn đề về big data, khả năng lưu trữ, bảo quản tài liệu số, chia sẻ thông tin, nâng cao chất lượng các dịch vụ thông thư viện cho người sử dụng".

Sự tích hợp công nghệ số không chỉ tối ưu hóa quản lý tài nguyên mà còn mở rộng khả năng tiếp cận tri thức, đặc biệt đối với các khu vực khó khăn về địa lý. Điều này đòi hỏi thư viện cần liên tục đổi mới công nghệ và mô hình hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao trong thời đại số hóa.

1.3. Vai trò của công nghệ số trong giáo dục đại học

Công nghệ số đang tạo ra những thay đổi đột phá trong dịch vụ thư viện đại học trên toàn thế giới, bao gồm cả Việt Nam. Những ứng dụng công nghệ không chỉ cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn tăng cường tính tương tác và hiệu quả học thuật. Vai trò của công nghệ số được thể hiện qua hai khía cạnh chính:

- **Đối với học thuật và nghiên cứu**

Công nghệ số tối ưu hóa việc quản lý và truy cập dữ liệu, giúp giảm thiểu thời gian tìm kiếm thông tin và nâng cao hiệu quả nghiên cứu. Các công cụ hỗ trợ như EndNote và Mendeley tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý tài liệu tham khảo. Nhiều thư viện đã triển khai hệ thống quản lý tài nguyên thông minh, hỗ trợ phân tích dữ liệu lớn và cung cấp các nền tảng học thuật tiên tiến. Điều này giúp giảng viên và sinh viên tiếp cận nhanh chóng với các xu hướng nghiên cứu mới, phân tích dữ liệu một cách chính xác, và phát triển các dự án sáng tạo. Bên cạnh đó, thư viện cũng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng chương trình đào tạo trực tuyến, cung cấp kỹ năng khai thác tài nguyên số cho người học. Các nền tảng học tập từ xa còn giúp sinh viên mở rộng kiến thức mà không bị hạn chế bởi không gian hay thời gian.

- **Đối với sinh viên và giảng viên**

Đối với sinh viên, công nghệ số mang lại sự linh hoạt trong việc học tập. Các thư viện điện tử và nền tảng trực tuyến giúp sinh viên truy cập tài liệu mọi lúc, mọi nơi, tiết kiệm thời gian và chi phí. Sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận sách điện tử, bài báo khoa học, và nhiều nguồn tài liệu khác mà không cần đến thư viện vật lý. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả tự học và phát triển kỹ năng quản lý thời gian.

Đối với giảng viên, công nghệ số cung cấp các tài nguyên cập nhật, từ đó nâng cao chất lượng giảng dạy. Các nền tảng trực tuyến giúp giảng viên thiết kế bài giảng sáng tạo hơn, sử dụng tài liệu đa phương tiện, và tạo ra các trải nghiệm học tập tương tác. Ngoài ra, việc sử dụng công nghệ cũng hỗ trợ giảng viên theo dõi tiến độ học tập của sinh viên, cung cấp phản hồi cá nhân hóa và nâng cao sự tham gia của người học trong quá trình giảng dạy.

2. Ứng dụng công nghệ số trong dịch vụ thư viện đại học

2.1. Kho lưu trữ số và truy cập mở

2.1.1. Kho lưu trữ số (Digital Repository)

Khái niệm: Kho lưu trữ số được thiết kế một cách hệ thống nhằm thực hiện các chức năng toàn diện như thu thập, phân loại, phân tích thống kê, đánh giá, trích xuất và

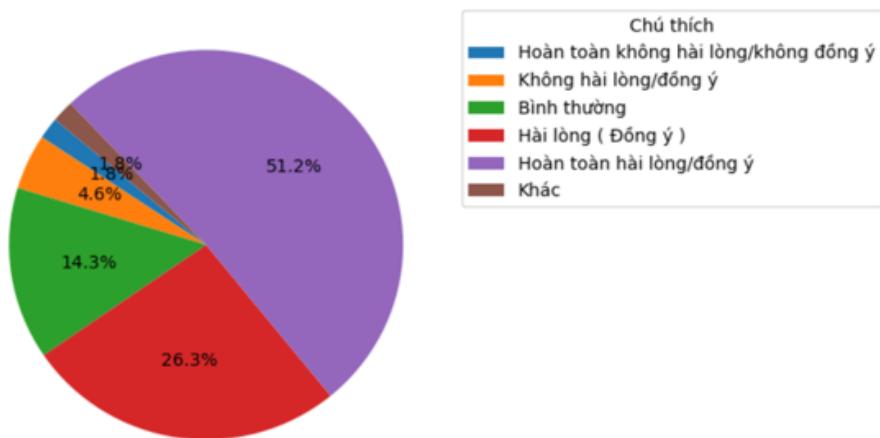
khai thác tài liệu. Các kho lưu trữ này không chỉ đảm bảo tính sẵn có của thông tin mà còn duy trì độ chính xác, tính toàn vẹn, độ tin cậy, và khả năng truy cập của tài liệu trong nhiều giai đoạn thời gian khác nhau. Hệ thống lưu trữ số bao gồm các thành phần như phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu và mạng lưới công nghệ thông tin, giúp kéo dài tuổi thọ của các kho dữ liệu kỹ thuật số.

So sánh giữa lưu trữ số và lưu trữ truyền thống:

- **Lưu trữ truyền thống:** Các tài liệu được lưu giữ dưới dạng bản in vật lý trong các cơ sở vật chất như giá sách, tủ lưu trữ và hộp tài liệu. Việc truy xuất tài liệu chủ yếu được thực hiện tại chỗ, và người dùng phải đến trực tiếp phòng đọc để tiếp cận nguồn tài liệu.
- **Lưu trữ số:** Các tài liệu truyền thống được số hóa, cho phép khai thác trực tuyến thông qua các hệ thống công nghệ thông tin hiện đại. Điều này bao gồm việc sử dụng phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu cùng các thiết bị và hạ tầng lưu trữ. Các kho lưu trữ số cho phép người dùng truy cập từ xa, mở rộng khả năng tiếp cận tài liệu một cách linh hoạt và thuận tiện hơn.

Theo nghiên cứu khảo sát bằng biểu mẫu, với số lượng 217 người tham gia khảo sát “Việc lưu trữ dữ liệu thư viện trên kho lưu trữ số giúp mang lại nhiều ưu điểm hơn so với việc tìm kiếm tài liệu thư viện được lưu trữ theo cách truyền thống không?” với 5 mức độ từ không có ưu điểm đến ưu điểm hơn hẳn thì mức độ không mang lại ưu điểm hơn là 4 người, tương đương tỉ lệ 1.8%, trong đó ưu điểm hơn hẳn chiếm 111 người có tỉ lệ 51.2%, cho thấy được tỉ lệ người thấy lưu trữ số có ưu điểm hơn hẳn đang chiếm phần lớn trong khảo sát thực tế.

Hình 1: Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng về lưu trữ số có ưu điểm nhiều hơn lưu trữ truyền thống



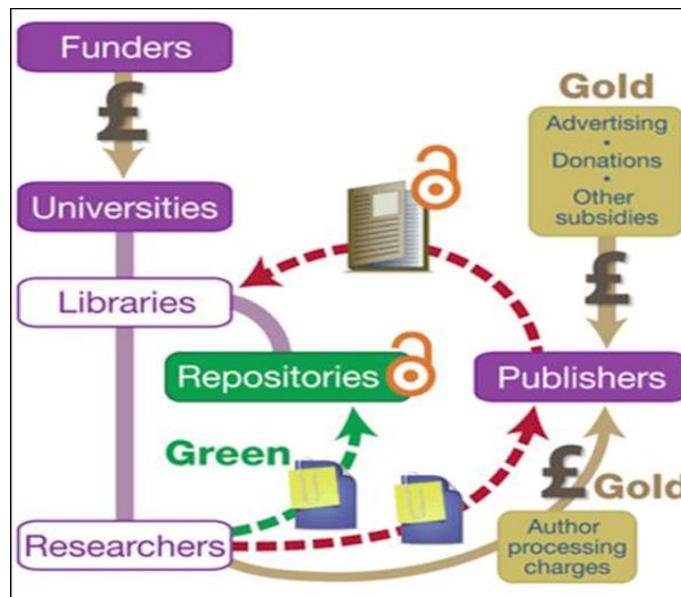
Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

2.1.2. Truy cập mở (Open Access)

Khái niệm: Theo Sáng kiến Truy cập Mở Budapest, truy cập mở là việc cung cấp quyền không giới hạn cho các cá nhân trong việc truy cập tài liệu thông qua Internet. Người dùng có thể đọc, tải xuống, sao chép, phân phối, in ấn, hoặc sử dụng tài liệu cho

các mục đích hợp pháp mà không gặp rào cản về quyền truy cập. Truy cập mở có thể được thực hiện thông qua hai hình thức chính: con đường "vàng" và con đường "xanh".

Hình 2. Hai con đường vàng - xanh đến truy cập mở



Nguồn: ThS. Nguyễn Danh Minh Trí (2017)

- **Con đường vàng:** Nhà xuất bản cung cấp quyền truy cập mở đến các bài báo học thuật ngay sau khi chúng được xuất bản. Chi phí có thể được tài trợ bởi phí xử lý bài báo (Article Processing Charges - APCs) hoặc các nguồn tài trợ thay thế như quảng cáo và tài trợ.
- **Con đường xanh:** Tác giả lưu trữ các kết quả nghiên cứu cuối cùng vào kho lưu trữ số, cho phép truy cập ngay lập tức hoặc sau một khoảng thời gian nhất định dựa trên thỏa thuận giữa tác giả và nhà xuất bản.

Vai trò của truy cập mở trong giáo dục:

Đối với người học, đặc biệt là sinh viên và giảng viên trong hệ thống giáo dục chính quy, truy cập mở tạo cơ hội tiếp cận nguồn tài liệu giáo dục trực tuyến một cách dễ dàng và không tốn kém. Điều này không chỉ giảm thiểu gánh nặng tài chính mà còn giúp cải thiện hiệu quả học tập, cung cấp tài liệu học thuật phong phú và hỗ trợ nâng cao chất lượng giảng dạy. Truy cập mở góp phần quan trọng vào việc phổ biến tri thức, nâng cao năng lực học tập và nghiên cứu, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ trong giáo dục đại học hiện nay.

2.2. Hệ thống quản lý thư viện (LMS)

Khái niệm

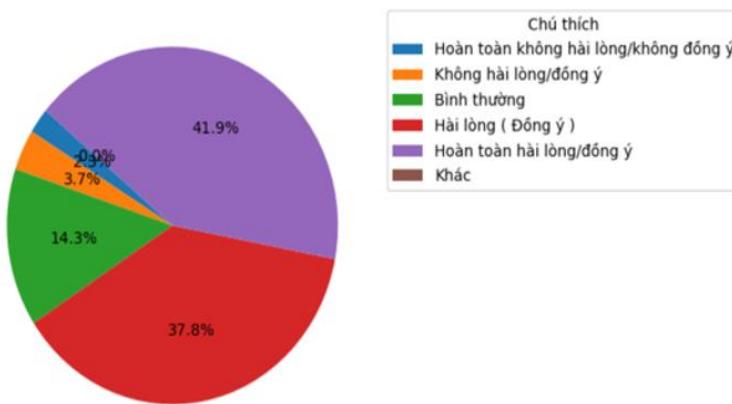
Hệ thống quản lý thư viện (Library Management System - LMS) là một ứng dụng phần mềm được phát triển nhằm hỗ trợ các thư viện tổ chức và quản lý hiệu quả các tài liệu như sách, báo, tạp chí và tài liệu tham khảo. Hệ thống này cung cấp giao diện thân thiện cho người dùng, cho phép tìm kiếm, mượn, trả sách, quản lý thông tin độc giả, theo dõi kho tài liệu, và thực hiện các chức năng quản lý khác một cách dễ dàng.

Mục tiêu

- Đảm bảo tính chính xác và minh bạch:** Giúp theo dõi thông tin mượn/trả sách và thông tin độc giả một cách rõ ràng, giảm thiểu sai sót.
- Cung cấp giao diện thân thiện:** Tạo điều kiện thuận lợi cho cả nhân viên thư viện và người dùng cuối trong việc sử dụng hệ thống.
- Tối ưu hóa tìm kiếm tài liệu:** Sử dụng hệ thống phân loại và tìm kiếm thông minh, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận tài liệu mong muốn.
- Tăng cường bảo mật thông tin:** Đảm bảo an toàn cho thông tin độc giả và các tài liệu quan trọng.

Theo nghiên cứu khảo sát bằng biểu mẫu, với số lượng 217 người tham gia khảo sát về hiệu quả quản lý của hệ thống này trong thư viện với 5 mức độ từ không hiệu quả đến hiệu quả thì mức độ không hiệu quả là 5 người, tương đương tỉ lệ 2.3%, trong đó ưu điểm hơn hẳn chiếm 91 người có tỉ lệ 41.9%, cho thấy được tỉ lệ hiệu quả,... chiếm phần lớn trong khảo sát thực tế.

Hình 3: Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của người dùng về độ hiệu quả của hệ thống quản lý thư viện



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

Tác động

1. Cải thiện hiệu quả quản lý tài nguyên thư viện

Hệ thống LMS cung cấp công cụ mạnh mẽ để quản lý tài nguyên thư viện, bao gồm việc theo dõi số lượng sách và tài liệu sẵn có. Dữ liệu được cập nhật theo thời gian thực, giúp giảm thiểu tình trạng thất lạc tài liệu và sai sót trong quản lý. Hệ thống còn hỗ trợ phân tích dữ liệu về tài liệu được mượn nhiều nhất, giúp thư viện đưa ra quyết định chính xác trong việc bổ sung hoặc thay thế tài liệu. Ngoài ra, các báo cáo định kỳ về xu hướng đọc sách của độc giả hỗ trợ thư viện điều chỉnh chiến lược quản lý tài nguyên, đồng thời thiết kế các chương trình và sự kiện đọc sách phù hợp.

2. Giảm thời gian tìm kiếm

Hệ thống LMS tích hợp giao diện tìm kiếm thân thiện, cho phép người dùng tìm tài liệu dựa trên nhiều tiêu chí như tên sách, tác giả, thể loại hoặc từ khóa. Tính năng lọc và sắp xếp kết quả tìm kiếm giúp người dùng dễ dàng xác định tài liệu phù hợp mà không cần mất thời gian tìm kiếm trên các kệ sách vật lý. Các thông tin mô tả và hình ảnh bìa sách kèm theo tài liệu cũng góp phần làm cho trải nghiệm tìm kiếm trở nên hấp dẫn và trực quan hơn.

3. Tăng cường trải nghiệm người dùng

LMS cung cấp giao diện thân thiện, dễ sử dụng, đặc biệt hữu ích cho những người dùng mới làm quen với công nghệ. Hệ thống tích hợp các chức năng như hướng dẫn trực tuyến và trợ giúp sử dụng, hỗ trợ độc giả một cách hiệu quả. Các thông báo tự động về thời hạn trả sách giúp người dùng dễ dàng quản lý tài liệu và tránh quá hạn. Ngoài ra, tính năng đặt sách trực tuyến cho phép độc giả đặt trước các tài liệu đang được mượn, giúp họ tiếp cận nguồn tài nguyên mong muốn ngay khi có sẵn, nâng cao sự hài lòng với dịch vụ thư viện.

2.3. Dịch vụ truy cập từ di động

Khái niệm

Dịch vụ truy cập từ xa, đặc biệt qua thiết bị di động, cho phép người dùng kết nối với các hệ thống máy tính và tài nguyên mạng một cách thuận tiện thông qua kết nối internet. Tính năng này mang lại nhiều lợi ích cho sinh viên và giảng viên trong việc tìm kiếm, mượn tài liệu, tải xuống báo cáo khoa học, và sử dụng các dịch vụ thư viện khác mà không bị giới hạn bởi khoảng cách địa lý.

Mục tiêu

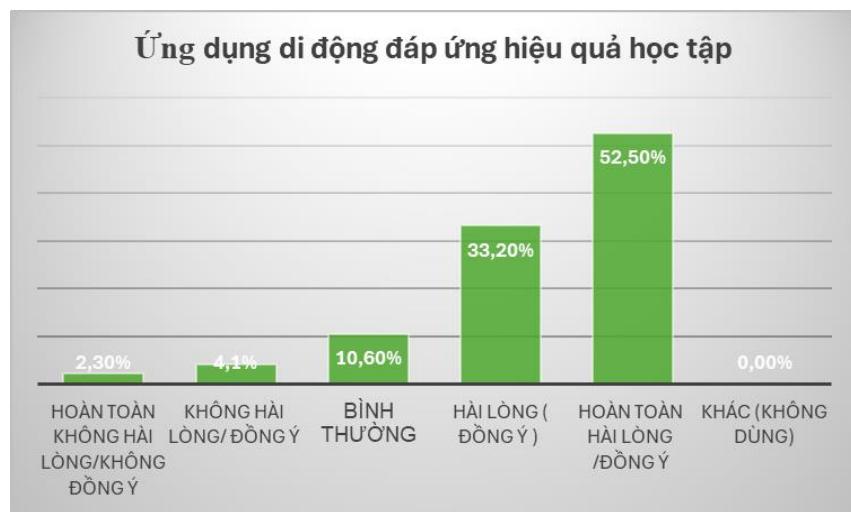
- *Mở rộng khả năng tiếp cận tri thức:* Dịch vụ truy cập di động là giải pháp hữu ích cho sinh viên tại các khu vực có hạ tầng giáo dục hạn chế. Ví dụ, sinh viên ở Tây Nguyên có thể tiếp cận tài nguyên của Đại học Quốc gia TP.HCM thông qua ứng dụng thư viện số mà không cần đến trực tiếp trường học.
- *Giảm chi phí vận hành:* Việc triển khai các dịch vụ truy cập từ xa giúp thư viện tiết kiệm chi phí liên quan đến đi lại, in ấn, bảo quản tài liệu giấy, và vận hành các dịch vụ truyền thống.
- *Xây dựng mô hình "thư viện không tường":* Đây là xu hướng tích hợp tài nguyên thư viện quốc tế vào một mạng lưới thông tin toàn cầu. Mô hình này đã được Đại học FPT triển khai thành công khi hợp tác với Coursera, cung cấp cho sinh viên quyền truy cập hàng nghìn khóa học và tài liệu học thuật trực tuyến.

Ví dụ thực tế: Ứng dụng "Libby" của OverDrive, được nhiều trường đại học tại Việt Nam áp dụng, cho phép sinh viên mượn và đọc sách điện tử trên thiết bị di động với hơn 3 triệu đầu sách từ các nhà xuất bản lớn.

Tóm lại, việc áp dụng công nghệ số trong thư viện đại học không chỉ là xu thế mà còn là giải pháp cần thiết để đáp ứng nhu cầu của giáo dục hiện đại trong bối cảnh chuyển đổi số toàn cầu.

Theo nghiên cứu khảo sát bằng biểu mẫu, qua khảo sát với 217 người tham gia, kết quả cho thấy 42.4% (92 người) sử dụng tài liệu điện tử rất thường xuyên, trong khi chỉ 3.2% (7 người) cho biết không sử dụng. Điều này khẳng định mức độ phổ biến của tài liệu điện tử và dịch vụ truy cập di động trong thực tiễn.

Hình 4. Biểu đồ thể hiện mức độ hài lòng của người dùng về ứng dụng di động đáp ứng hiệu quả học



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

2.4. Nền tảng học tập trực tuyến và tài nguyên điện tử

Khái niệm

Nền tảng học tập trực tuyến, chẳng hạn như Moodle, Coursera và Canvas, cung cấp môi trường số hóa cho các khóa học, hội thảo và tài liệu học thuật. Các tài nguyên điện tử, bao gồm sách điện tử, tạp chí trực tuyến và các cơ sở dữ liệu học thuật, tạo điều kiện cho sinh viên và giảng viên truy cập tài liệu phong phú và đa dạng. Các nền tảng này đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ giảng dạy và nghiên cứu, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục đại học hiện đại.

Mục tiêu

- *Xây dựng môi trường học tập linh hoạt:* Tạo điều kiện cho người học tiếp cận tri thức mọi lúc, mọi nơi, giảm sự phụ thuộc vào tài liệu in ấn truyền thống.
- *Tích hợp tài nguyên quốc tế:* Mở rộng khả năng tiếp cận nguồn kiến thức cập nhật nhất, tạo cơ hội hợp tác học thuật toàn cầu và thúc đẩy sự đổi mới trong nghiên cứu và giảng dạy.

Thực tế, nhiều trường đại học tại Việt Nam đã tích cực triển khai các nền tảng học trực tuyến và tài nguyên điện tử. Ví dụ:

- *Thư viện Đại học Bách Khoa Hà Nội* đã hợp tác với nhà xuất bản Springer, cung cấp tài liệu điện tử chuyên sâu cho sinh viên và giảng viên.

- *Đại học Quốc gia TP.HCM* áp dụng các giải pháp tương tự, cho phép sinh viên truy cập từ xa vào các cơ sở dữ liệu quốc tế.

Ngoài ra, Thư viện Quốc gia Việt Nam đã số hóa hơn 112.000 tài liệu và phục vụ người dùng trên toàn quốc. Tuy nhiên, mức độ số hóa và tích hợp tài nguyên quốc tế vẫn chưa đồng đều giữa các trường, và việc tiếp cận tài liệu ở các vùng xa còn hạn chế.

Tác động đến sinh viên và giảng viên

Đối với sinh viên

- Sinh viên có thể truy cập tài liệu học thuật từ xa mà không cần đến thư viện truyền thống. Điều này đặc biệt hữu ích cho sinh viên tại nông thôn hoặc những người cần nghiên cứu ngoài giờ hành chính.
- Ví dụ, Thư viện Hà Nội ghi nhận sinh viên đã sử dụng hệ thống thư viện số để truy cập hơn 1,3 triệu tài liệu mỗi năm, cho thấy sự tiện ích và hiệu quả của tài nguyên điện tử.

Đối với giảng viên

- Từ các nguồn quốc tế, giảng viên có thể cập nhật kiến thức mới nhất, từ đó xây dựng nội dung giảng dạy hiện đại, phù hợp với thực tiễn.
- Các nền tảng học tập trực tuyến như Moodle giúp giảng viên quản lý sinh viên, tổ chức lớp học và đánh giá kết quả học tập hiệu quả hơn.

3. Thách thức và giải pháp

3.1. Thách thức

3.1.1. Hạn chế về cơ sở hạ tầng

Bên cạnh các ưu điểm về thư viện công nghệ số thì vẫn còn tồn tại những thiếu sót về cơ sở hạ tầng công nghệ và trang thiết bị yếu kém để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của môi trường giáo dục hiện đại. Các thiết bị kỹ thuật như máy tính, máy chủ, công cụ số thường không được cập nhật kịp thời, dẫn đến giảm hiệu quả hoạt động và thách thức trong việc tích hợp các ứng dụng kỹ thuật tiên tiến. Hơn nữa, cách bố trí không gian của thư viện không được tối ưu hóa cũng như không được quy hoạch một cách có hệ thống. Sự bất cập này hạn chế việc triển khai các giải pháp công nghệ số và tác động tiêu cực đến trải nghiệm người dùng cũng như hiệu quả tổng thể.

3.1.2. Hạn chế về hạ tầng internet

Theo báo cáo của GSMA Intelligence, mặc dù số lượng kết nối di động ở Việt Nam đạt tổng cộng 161,6 triệu vào năm 2023 nhưng sự chênh lệch về truy cập internet giữa các vùng vẫn còn cao, đặc biệt là ở khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa. Phần lớn người dân sống ở khu vực nông thôn vẫn chưa tiếp cận được với Internet hoặc chỉ dựa vào các công nghệ lạc hậu như mạng 2G. Hơn nữa, các khu vực này phải đối mặt với những khó khăn trong việc triển khai các giải pháp công nghệ hiện đại do thiếu đầu tư đồng bộ vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. Hiện tượng này không chỉ xảy ra ở Việt Nam mà còn phổ biến ở nhiều nước kém phát triển khác. Do đó, nguy cơ tụt hậu

về kinh tế, giáo dục và tiếp cận thông tin của các vùng khó khăn sẽ tiếp tục gia tăng ở những khu vực này. Bởi lẽ, họ sẽ khó có thể truy cập các tài nguyên kỹ thuật số, tham gia các chương trình giáo dục trực tuyến hay sử dụng các dịch vụ lưu trữ và chia sẻ dữ liệu kỹ thuật số.

3.1.3. Rào cản tài chính

Việc thiết lập và tiếp tục duy trì hệ thống thư viện số đòi hỏi chi phí tài chính đáng kể, bao gồm đầu tư ban đầu vào cơ sở hạ tầng công nghệ, mua sắm thiết bị mới, chi phí liên quan đến vận hành và bảo trì dài hạn. Theo báo cáo của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, việc phát triển và xây dựng một hệ thống thư viện số toàn diện có thể tiêu tốn tới hàng tỷ đồng mỗi năm. Ngoài ra, thư viện còn phải đối mặt với việc khó khăn về thiếu hụt nguồn kinh phí, đặc biệt ở các vùng nông thôn và vùng sâu vùng xa gây trở ngại về nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật số và triển khai số hóa tài liệu. Khó khăn tiếp theo trong việc thiếu hụt tài chính là làm gia tăng thêm áp lực trong việc mua bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu quốc tế, bản quyền sách điện tử và đăng ký các nguồn tài liệu học thuật,...

Hạn chế tài chính gây ảnh hưởng trực tiếp đến việc đào tạo và tuyển dụng nhân sự có năng lực để quản lý tài nguyên này. Ngoài ra, cơ sở hạ tầng kỹ thuật số không ổn định do nhiều thư viện tiếp tục dựa vào các nguồn tài trợ tạm thời và không ổn định. Các thư viện phải thiết lập các chiến lược tài chính bền vững để tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan, tận dụng tối đa các nguồn tài nguyên kỹ thuật số và đảm bảo tính hiệu quả của các nền tảng này.

3.1.4. Hạn chế về nguồn nhân lực của thư viện

Ứng dụng công nghệ số trong thư viện đại học yêu cầu các nhân viên thư viện phải thay đổi quan điểm của họ và liên tục nâng cao kỹ năng công nghệ của họ. Trước đây, công việc của họ chủ yếu liên quan đến việc sắp xếp, bảo quản và hướng dẫn sử dụng tài liệu in, nhưng với sự phát triển của công nghệ, họ bây giờ phải làm quen với các hệ thống quản lý thư viện số, dữ liệu điện tử và công cụ. Điều này tạo ra áp lực, đặc biệt đối với những người đã quen với cách làm việc truyền thống.

Ngoài ra, do sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, họ phải liên tục học hỏi về các xu hướng mới như bảo mật dữ liệu số, tự động hóa quy trình mượn trả sách và trí tuệ nhân tạo (AI). Cán bộ thư viện có thể gặp khó khăn trong việc vận hành hệ thống nếu họ không được đào tạo kỹ lưỡng, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả làm việc.

3.1.5. Hạn chế về chính sách bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ

Số hóa tài liệu nội bộ trong thư viện đại học Việt Nam gặp nhiều trở ngại đáng kể. Đầu tiên, Nghị định số 22/2018/NĐ-CP áp đặt các hạn chế nghiêm ngặt đối với việc sao chép và phổ biến tệp kỹ thuật số. Cụ thể, đạo luật nghiêm cấm các thư viện sao chép hoặc phân phối tác phẩm tới công chúng, kể cả ở định dạng kỹ thuật số. Vì vậy, nhiều tài liệu chỉ được sử dụng cho mục đích nội bộ sau khi số hóa. Điều này mâu thuẫn với mục tiêu bảo vệ bản quyền và nhu cầu tiếp cận kiến thức rộng rãi trong cộng đồng.

3.1.6. Tác động đến môi trường

Sự phát triển của thư viện số mang lại nhiều lợi ích nhưng cũng đặt ra thách thức về môi trường, bao gồm tiêu thụ năng lượng cao, gia tăng rác thải điện tử và khai thác tài nguyên thiên nhiên. Hệ thống máy chủ và trung tâm dữ liệu hoạt động liên tục, tiêu thụ khoảng 1% tổng điện năng toàn cầu (theo IEA) và phát thải lượng lớn CO₂. Hệ thống làm mát cũng góp phần đáng kể vào mức tiêu thụ năng lượng. Ngoài ra, các thiết bị công nghệ như máy chủ, máy tính, ổ cứng có vòng đời ngắn, dẫn đến lượng lớn rác thải điện tử. Theo báo cáo ITU-UNITAR 2024, thế giới tạo ra 2,6 triệu tấn rác thải điện tử mỗi năm và dự kiến đạt 82 triệu tấn vào 2030. Công tác thu gom, tái chế tại Việt Nam còn hạn chế, gây ô nhiễm môi trường và ảnh hưởng sức khỏe cộng đồng.

Bên cạnh đó, thư viện số phụ thuộc vào các thiết bị công nghệ sử dụng kim loại hiếm như lithium, cobalt, đất hiếm (có trong pin, màn hình, linh kiện điện tử). Quá trình khai thác các nguyên liệu này gây suy giảm tài nguyên và ô nhiễm môi trường. Dù giảm nhu cầu in ấn, thư viện vẫn cần giấy, tiếp tục tạo áp lực lên rừng.

3.2. Giải pháp

3.2.1. Đầu tư hạ tầng

- Cải thiện cơ sở vật chất: Tăng cường đầu tư vào thiết bị công nghệ hiện đại như máy chủ, máy tính, thiết bị lưu trữ và các công cụ kỹ thuật số khác để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.
- Đảm bảo kết nối Internet ổn định: Triển khai các giải pháp công nghệ để cải thiện tốc độ và độ ổn định của kết nối Internet, đặc biệt tại các khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa.
- Thiết lập thư viện điện tử di động: Tạo điều kiện cho sinh viên và giảng viên tiếp cận nhiều hơn với thư viện bằng cách xây dựng các ứng dụng thư viện số trên thiết bị di động hỗ trợ việc truy cập tài nguyên học thuật từ xa, đặc biệt là đối với khu vực nông thôn.

3.2.2. Phát triển kỹ năng & Hợp tác quốc tế

- *Đào tạo nhân viên thư viện:* Tổ chức các khóa học nâng cao năng lực về quản lý dữ liệu số, khai thác tài nguyên điện tử, và sử dụng phần mềm thư viện.
- *Tập huấn kỹ năng:* Cung cấp các buổi tập huấn định kỳ dành cho sinh viên và giảng viên, giúp họ làm quen với kỹ năng tìm kiếm thông tin, sử dụng cơ sở dữ liệu trực tuyến, và khai thác tài nguyên học thuật số hiệu quả.
- *Xây dựng liên kết:* Thiết lập mối quan hệ hợp tác với các thư viện quốc tế nhằm chia sẻ tài nguyên, kinh nghiệm và công nghệ mới.
- *Tham gia mạng lưới toàn cầu:* Kết nối với các mạng lưới thư viện quốc tế để mở rộng cơ hội học tập và nghiên cứu cho sinh viên và giảng viên.

3.2.3. Khuyến khích đổi mới sáng tạo

- *Phát triển dịch vụ sáng tạo:* Khuyến khích nhân viên thư viện đề xuất các ý tưởng sáng tạo như tổ chức sự kiện, hội thảo trực tuyến, và các hoạt động tương tác nhằm thu hút người dùng và nâng cao hiệu quả sử dụng thư viện.
- *Ứng dụng công nghệ mới:* Khai thác các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu để tối ưu hóa hoạt động của thư viện và cá nhân hóa trải nghiệm của người dùng.

3.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho hoạt động thư viện

- *Đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng công nghệ:* Các trường đại học nên cung cấp các lớp đào tạo về bảo mật dữ liệu, tìm kiếm thông tin và thư viện số. Cập nhật xu hướng công nghệ và hướng dẫn thực hành về phần mềm quản lý thư viện sẽ được mài, giúp các nhân viên thư viện nâng cao kỹ năng của họ và áp dụng những kỹ năng này trong công việc.
- *Tăng cường trải nghiệm thực tế:* Để làm quen và sử dụng thành thạo hệ thống thư viện số, các nhân viên cần được thực hành trực tiếp. Họ cũng có thể học hỏi kinh nghiệm, cập nhật kiến thức và áp dụng các giải pháp phù hợp từ các hội thảo và diễn đàn chuyên môn.
- *Hợp tác với các đơn vị công nghệ:* Hợp tác với các công ty công nghệ giúp thư viện tối ưu hóa chuyển đổi số và cập nhật phần mềm mới. Đồng thời, sự hỗ trợ kỹ thuật từ các đối tác giúp cán bộ thư viện giải quyết các vấn đề nhanh chóng và đảm bảo rằng hệ thống hoạt động tốt.

3.2.5. Xây dựng chính sách quản lý và khai thác tài liệu số hiệu quả

- *Phát triển các giao thức quản lý hồ sơ kỹ thuật số toàn diện:* Thiết lập các quy tắc nghiêm ngặt để đảm bảo sinh viên, giảng viên, nhân viên và nhà nghiên cứu có thể truy cập tài liệu điện tử trong khi tuân thủ các quy định sở hữu trí tuệ và ngăn chặn việc sao chép hoặc phân phối trái phép.
- *Tăng cường hợp tác với các nhà xuất bản:* Hình thành các liên minh chiến lược với các nhà xuất bản và tác giả để đàm phán quyền sử dụng tài liệu số, cho phép các thư viện cung cấp cho khách hàng nhiều nội dung hợp pháp và ngày càng dễ tiếp cận.
- *Triển khai công nghệ bảo mật trong quản lý tài liệu:* Sử dụng các biện pháp bảo mật tiên tiến như mã hóa dữ liệu, xác thực người dùng và kiểm soát truy cập để đảm bảo tài liệu kỹ thuật số đạt được mục đích dự kiến, giảm vi phạm bản quyền và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của tác giả.

3.2.6. Cải thiện môi trường

- *Tiết kiệm năng lượng và giảm khí thải:* sử dụng nguồn năng lượng tái tạo như điện mặt trời, điện gió để vận hành hệ thống máy chủ và thiết bị thư viện. Tối ưu hóa hệ thống làm mát trung tâm dữ liệu nhằm giảm tiêu thụ điện năng và hạn chế lượng khí thải CO₂ ra môi trường.

- *Quản lý rác thải điện tử hiệu quả:* xây dựng quy trình thu gom, tái chế và xử lý rác thải điện tử đúng cách, hợp tác với các tổ chức môi trường để giảm thiểu tác động tiêu cực. Ưu tiên sử dụng thiết bị có tuổi thọ cao, nâng cấp phần cứng thay vì thay thế hoàn toàn để kéo dài vòng đời sản phẩm.
- *Hạn chế khai thác tài nguyên thiên nhiên:* giảm thiểu việc sử dụng kim loại hiếm bằng cách lựa chọn các thiết bị tiết kiệm tài nguyên và có thể tái chế. Đẩy mạnh số hóa tài liệu nhằm hạn chế in ấn, giảm áp lực lên nguồn tài nguyên rừng và khuyến khích việc sử dụng tài liệu điện tử thay vì giấy in truyền thống.

4. Liên hệ thực tế

4.1. Liên hệ thực tế về thư viện số tại Việt Nam

FPT Software, công ty phần mềm lớn nhất Việt Nam, đã hợp tác với Futurenuri, công ty Hàn Quốc chuyên cung cấp hệ thống thư viện điện tử, để ra mắt Hệ thống Thư viện điện tử Tulip tại Học viện Cảnh sát Nhân dân vào tháng 6 năm 2016. Tulip thay thế thư viện truyền thống, cung cấp các dịch vụ như giao diện người dùng, tìm kiếm dữ liệu, thư viện cá nhân và hỗ trợ trên thiết bị di động.

Thư viện Lê Quân tại Học viện Cảnh sát Nhân dân là một trong những thư viện hiện đại nhất Việt Nam, phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu của giảng viên và sinh viên. Hệ thống Tulip được kỳ vọng sẽ tối ưu hóa công tác nghiệp vụ thư viện, tự động hóa quy trình và nâng cao hiệu quả phục vụ bạn đọc. Hiện tại, thư viện đã hoàn thành lắp đặt thiết bị và đang hoàn thiện phần mềm, dự kiến hoàn thành vào cuối năm 2016, góp phần vào mục tiêu giáo dục và đào tạo của Học viện.

4.2. Liên hệ thực tế về thư viện số trên thế giới

Thư viện Kỹ thuật số Thế giới (World Digital Library - WDL) là một sáng kiến do UNESCO và Thư viện Quốc hội Hoa Kỳ ra mắt vào năm 2009, nhằm bảo tồn và chia sẻ tri thức toàn cầu. Thư viện này cung cấp hơn 19.000 tài liệu từ 193 quốc gia, bao gồm bản thảo cổ, sách hiếm, bản đồ, tranh ảnh và tài liệu đa phương tiện. Với giao diện thân thiện, hỗ trợ nhiều ngôn ngữ và công nghệ số hóa tiên tiến, WDL giúp người dùng dễ dàng tiếp cận kho tri thức phong phú từ khắp nơi trên thế giới.

Dù còn nhiều thách thức, WDL vẫn tiếp tục mở rộng bằng cách hợp tác với các thư viện trên thế giới và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để nâng cao trải nghiệm người dùng. Đây là một bước tiến quan trọng trong việc số hóa giáo dục, giúp tri thức trở nên dễ tiếp cận hơn và góp phần bảo tồn di sản văn hóa cho thế hệ tương lai.

5. Kết luận

Thư viện đại học là một trụ cột quan trọng trong hệ thống giáo dục hiện đại, đóng vai trò cung cấp và kết nối tri thức cho sinh viên và giảng viên. Trước bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, thư viện đã và đang chuyển mình để đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao. Sự tích hợp công nghệ số không chỉ cải thiện khả năng quản lý và truy cập tài nguyên mà còn thúc đẩy đổi mới sáng tạo, hỗ trợ học thuật và mở rộng hợp tác toàn cầu.

Tuy nhiên, việc chuyển đổi số trong thư viện đại học không phải là không có thách thức. Các rào cản về cơ sở hạ tầng, hạn chế tài chính, và chênh lệch trong khả năng tiếp cận tài nguyên số giữa các khu vực vẫn còn tồn tại. Điều này đòi hỏi một chiến lược toàn diện để đầu tư vào hạ tầng, phát triển kỹ năng nhân sự, mở rộng hợp tác quốc tế và khuyến khích đổi mới sáng tạo.

Với những giải pháp cụ thể như nâng cấp cơ sở vật chất, đảm bảo kết nối Internet ổn định, tổ chức đào tạo nhân lực và tích hợp tài nguyên quốc tế, thư viện đại học có thể trở thành trung tâm tri thức hiện đại, đáp ứng hiệu quả nhu cầu học tập và nghiên cứu trong kỷ nguyên số. Việc này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng giáo dục mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chánh, Đ. T. (2022). Xây dựng thư viện điện tử tại trường đại học Đồng Tháp <http://lib.yhn.edu.vn/bitstream/YHN/22774/1/2038.pdf>
2. Trí, N. D. M. (2017). Vai trò của tài nguyên giáo dục mở và truy cập mở trong việc nâng cao chất lượng giáo dục đại học ở Việt Nam. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 1, 48-53.
3. Huỳnh, Đ. C., Huỳnh, T. X. P., & Hoàng, T. T. T. (2013). Vai trò của thư viện trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: hướng đến một cách nhìn nhận tích cực <https://tinyurl.com/auufrf6z>
4. Nguyễn, H. S. (2012). Thư viện số: hai thập kỷ phát triển trên thế giới-bài học kinh nghiệm và định hướng phát triển cho Việt Nam.
5. Chi, D. T. P. (2017). Truy cập mở phục vụ hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học trong thư viện đại học. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, số 2.

THỰC TRẠNG XÂY DỰNG CÁC CÔNG CỤ QUẢN LÝ CƠ SỞ DỮ LIỆU MÔN HỌC ĐÁP ỨNG CÁC TIÊU CHÍ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CỦA THƯ VIỆN ĐẠI HỌC

*Phạm Thị Yến**

**Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ SLIB, phamyen142@gmail.com*

Tóm tắt:

Bài viết trình bày thực trạng thư viện các trường đại học ứng dụng công cụ quản lý tài liệu môn học trong việc hỗ trợ kiểm định chất lượng; trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp nhằm cải thiện các công cụ quản lý tài liệu môn học.

Từ khóa: Công nghệ thông tin; Tài liệu môn học; Cơ sở dữ liệu môn học.

1. Đặt vấn đề

Mục tiêu cốt lõi của đổi mới giáo dục chính là đổi mới phương pháp dạy học và nâng cao khả năng tự học của sinh viên. Để thực hiện được hai vấn đề này đòi hỏi rất nhiều sự thay đổi ở giảng viên và sinh viên. Giảng viên phải thay đổi cách dạy từ thụ động sang chủ động, từ giao tiếp một chiều sang hai chiều, từ truyền thụ kiến thức sang tạo điều kiện cho sinh viên khám phá, vận dụng và tìm hiểu kiến thức; sinh viên cần chủ động, tích cực tìm kiếm, cập nhật kiến thức phục vụ cho quá trình tự học của bản thân. Một trong những yếu tố hỗ trợ cho việc tự học, tự nghiên cứu của sinh viên chính là việc giảng viên chỉ dẫn tài liệu trong đề cương môn học theo chương trình đào tạo.

Tài liệu môn học là một tập hợp danh sách các tài liệu được giảng viên đưa vào đề cương môn học của từng chương trình đào tạo để hướng dẫn người học nghiên cứu và học tập theo nội dung chuyên đề của từng môn học cụ thể. Hiện nay với mỗi môn học giảng viên luôn chú trọng việc cung cấp nguồn học liệu bắt buộc và tham khảo trong từng đề cương môn học. Do đó, người học muốn học tập tốt trên lớp và tự học thì cần phải tìm đến nguồn học liệu này. Để làm được việc đó thì thư viện chính là đơn vị hỗ trợ, tư vấn và cung cấp đầy đủ nguồn học liệu cần thiết cho người học. Và làm thế nào để cung cấp tài liệu môn học nhanh chóng, chính xác và đáp ứng đúng nhu cầu của người học sẽ là một bài toán khó nếu các thư viện không có một công cụ quản lý riêng cơ sở dữ liệu (CSDL) môn học.

Hiện nay, các thư viện trường đại học đã và đang ứng dụng nhiều giải pháp công nghệ để tối ưu hóa việc quản lý tài liệu môn học. Tuy nhiên, thực tế triển khai vẫn còn nhiều bất cập và cần cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng cũng như các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng.

2. Thực trạng ứng dụng các công cụ quản lý tài liệu môn học

2.1. Các công cụ quản lý tài liệu môn học phổ biến

Hiện nay thư viện các cơ sở giáo dục đại học cũng đã từng bước xây dựng công cụ quản lý CSDL tài nguyên môn học với nhiều cấp độ khác nhau:

a) Ứng dụng phần mềm Microsoft Excel, Word quản lý tài liệu môn học

Các thư viện sử dụng phần mềm Microsoft Excel, Word vào quản lý tài liệu môn học khi chưa có phần mềm riêng biệt để hỗ trợ. Dựa trên đề cương môn học của từng môn, thư viện tập hợp danh sách các tài liệu theo từng môn học trên phần mềm Microsoft Excel, sau đó rà soát tài liệu của thư viện có đáp ứng tài liệu theo danh sách này hay không.

Việc này chỉ hỗ trợ thư viện trong quá trình rà soát thủ công học liệu theo chương trình đào tạo. Kết quả của công việc này là danh sách các tài liệu thư viện đang có và đang thiếu, dựa trên danh sách này, thư viện tiến hành bổ sung tài liệu thiếu để đáp ứng tài liệu theo đề cương môn học. Sau đó thư viện sẽ dùng danh mục tài liệu này để chia sẻ trên cổng thông tin thư viện, bạn đọc có thể xem thông tin của tài liệu.

Danh mục tài liệu theo các môn học của Khoa Công tác xã hội Trường Đại học KHXH&NV Hồ Chí Minh

STT	TÊN HỌC PHẦN	GIÀNG VIÊN	LOẠI	TÀI LIỆU HỌC TẬP - THAM KHẢO	MÔN LOẠI	KHO	SỐ BẢN	GHI CHÚ SỔ HÓA	ĐKCB
1	Giới trong Công tác xã hội	Phạm Thị Thu Hương	GT	Giới và phát triển / Nguyễn Thị Thuần và Trần Xuân Kỳ ; Lao động xã hội, 2006				C	
2	Giới trong Công tác xã hội	Phạm Thị Thu Hương	TK	Giáo trình xã hội học giới / Lê Thị Quý, 1950. - In lần thứ 1. - Hà Nội : Giáo dục Việt Nam, 2009. - 247 tr ; 24 cm	305.3 G1-108T 2009	1,2,3,4	4	C	VVn40988
3	Luật Hôn Nhân - Gia Định	Phan Thị Thu Nguyệt	GT	Giáo trình luật hôn nhân và gia đình Việt Nam / Nguyễn Văn Cừ, ...[et al.]. - Hà Nội : Công an nhân dân, 2011. - 379 tr ; 21 cm	346.01 N5764C	UEL-CS chính-Kho Tổng hợp	3	C	1000455
4	Luật Hôn Nhân - Gia Định	Phan Thị Thu Nguyệt	GT	Bính luận khoa học luật hôn nhân và gia đình Việt Nam. Tập 1 / Nguyễn Ngọc Điện. - TP. Hồ Chí Minh : Trẻ, 2002. - 464 tr ; 21 cm..	346.59701 6 N5764D 2002	Kho Sách (Tầng 2)	2	C	100012767
5	Luật Hôn Nhân - Gia Định	Phan Thị Thu Nguyệt	TK	Nghị quyết số 35/2000/QH 10 ngày 9.6.2000 của Quốc hội khóa X ký hợp thứ 7 "về việc thi hành Luật Hôn nhân và gia đình năm 2000" // Luật hôn nhân và gia	346.01659 7 L504H		3	CR	IVVn19484

Ứng dụng phần mềm Microsoft Excel, Word quản lý tài liệu môn học chỉ hỗ trợ thư viện quản lý việc rà soát học liệu của thư viện so với đề cương môn học và chưa mang lại hiệu quả cho việc hỗ trợ sinh viên học tập hay đánh giá được hiệu quả của tài liệu trong đề cương môn học.

b) Ứng dụng phần mềm quản lý thư viện

Một số thư viện hiện nay đã xây dựng tính năng quản lý tài liệu môn học ngay trên phần mềm quản lý thư viện mà họ đang sử dụng.

- Thư viện có thể quản lý các phiên bản của đề cương môn học, quản lý chi tiết tài liệu trong đề cương môn học (lựa chọn các tài liệu trong CSDL phần mềm và thêm mới các tài liệu chưa có trong thư viện).

Giao diện quản lý tài liệu đề cương môn học (Giao diện trên phần mềm quản lý thư viện của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ TP. Hồ Chí Minh)

The screenshot shows a search interface with fields for subject name, subject code, author, publisher, and book type. Below it is a list of recommended books with columns for ID, thumbnail, title, author, year, publisher, and type.

STT	Mã số	Tên	Mã số biểu ghi	Nhan đề	Tác giả	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Loại tài liệu	SL bán in (DKCB)	SL bán số	Xem	Sửa	Xóa	■
1.	UMT000000074	A Survival Guide to the Misinformation Age : Scientific Habits of Mind / David J. Helfand	Helfand, David J.	2016	Columbia University Press	Tham khảo bắt buộc	5							
2.	UMT000000085	Asking the right questions : A guide to critical thinking / M. Neil Browne, Stuart M. Keeley	Browne, M. Neil	2015	Llewellyn	Tham khảo bắt buộc	2							
3.	UMT000000080	Critical Thinking / Brooke Noel Moore, Richard Parker	Moore, Brooke Noel	2008	McGraw-Hill	Giáo trình bắt buộc								

- Thư viện đã mô tả chi tiết các chuyên đề trong từng học phần, mỗi chuyên đề sẽ được chỉ dẫn cụ thể đến từng tài liệu thuộc danh sách tài liệu trong đề cương môn học đó.

- Thư viện có thể quản lý thông tin bạn đọc đăng ký môn học, tích hợp trực tiếp với phần mềm quản lý đào tạo của Nhà trường; giới hạn tự động việc truy cập tài liệu của bạn đọc khi đăng ký môn học và khi kết thúc môn học.

Danh sách bạn đọc đăng ký môn học được tích hợp lấy dữ liệu về từ phần mềm quản lý đào tạo (Giao diện trên phần mềm quản lý thư viện của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ TP. Hồ Chí Minh).

The screenshot shows a search interface for registered readers and a list of registered readers with columns for ID, name, and status.

STT	Ngày đăng ký	Số thẻ	Bạn đọc	Mã môn học	Môn học	Trạng thái	Sửa	Xóa	■
1.	28/02/2024 11:19	khangtt	Trần Tiên Khang	MGM106V1	Kinh tế vi mô ứng dụng	Còn hiệu lực			
2.	29/01/2024 15:25	khangtt	Trần Tiên Khang	LAEV103	Giao tiếp liên văn hóa	Còn hiệu lực			
3.	16/11/2023 19:48	khangtt	Trần Tiên Khang	MGM108E1	Principles of Management	Còn hiệu lực			
4.	14/11/2023 15:07	khangtt	Trần Tiên Khang	MGM104V1	Lịch sử văn minh thế giới	Còn hiệu lực			
5.	12/05/2023 10:57	chiemtt	Trần Thị Chiêm	BIT101V1	Toán rời rạc	Còn hiệu lực			
6.	12/05/2023 10:56	chiemtt	Trần Thị Chiêm	MGM104V1	Lịch sử văn minh thế giới	Còn hiệu lực			
7.	12/05/2023 10:56	chiemtt	Trần Thị Chiêm	LAEV108	Tư duy và tranh luận	Còn hiệu lực			
8.	25/04/2023 11:06	chiemtt	Trần Thị Chiêm	MGM106V1	Kinh tế vi mô ứng dụng	Còn hiệu lực			
9.	02/03/2023 09:21	khangtt	Trần Tiên Khang	SMM102V1	Vệ sinh và an toàn trong thể thao	Còn hiệu lực			

- Hỗ trợ bạn đọc có thể tìm kiếm, khai thác sử dụng tài liệu theo từng môn học. Tích hợp trực tiếp với phần mềm quản lý đào tạo, bạn đọc chỉ cần đăng ký môn học, chương trình sẽ tự động gửi thư thông báo tài liệu cần tham khảo của môn học đó đến

bạn đọc. Khi học từng chuyên đề, bạn đọc có thể xem nhanh đến đúng chương, phần hoặc trang tài liệu mà giảng viên đã chỉ dẫn trong đề cương môn học.

Giao diện báo cáo tài liệu lưu thông theo môn học (Giao diện trên phần mềm quản lý thư viện của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ TP. Hồ Chí Minh)

Báo cáo chi tiết danh sách tài liệu lưu thông theo môn học

Tim kiếm			
Năm học:	2022-2023	Hệ đào tạo:	Tất cả
Ngành đào tạo:	Tất cả	Chuyên ngành đào tạo:	Tất cả
Học kỳ:	Tất cả	Khối kiến thức:	Tham khảo • Giáo trình
Môn học:		Thời gian lưu thông:	Từ: _____ Đến: _____
<input type="button" value="Tìm kiếm"/>			
Danh sách			
<input type="button" value="Xuất dữ liệu"/>			
Tim được 3 bản ghi. <input type="button" value="Bấm vào đây để hủy kết quả tìm kiếm"/>			
STT	Mã môn học	Tên môn học	Số tìm chỉ
1	22CHT100	Lý thuyết thông tin	5
2	22CHT100	Lý thuyết thông tin	5
3	22CHT100	Lý thuyết thông tin	5
<input type="button" value="Tổng số: 11"/>			

Bạn đọc nhận thư thông báo tài liệu khi đăng ký môn học (Giao diện trên phần mềm quản lý thư viện của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ TP. Hồ Chí Minh).



Xin chào Trần Tiến Khang

Trung tâm thông tin thư viện xin thông báo bạn đọc đã đăng ký các môn học sau:

STT	Mã môn học	Tên môn học	Danh sách tài liệu tham khảo
1	22CHT100	Lý thuyết thông tin	1. Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin 2. Phân tích và thiết kế hệ thống thông tin các phương pháp có cấu trúc 3. An toàn thông tin 4. <u>Thông tin dữ liệu</u> 5. Các hệ thống thông tin quản lý

Vui lòng không xác nhận đường link trên và bỏ qua thư này. Xin cảm ơn!

Bạn đọc xem chuyên đề học phần và chỉ dẫn tài liệu của học phần đó (Giao diện trên phần mềm quản lý thư viện của Thư viện Trường Đại học Quản lý và Công nghệ TP. Hồ Chí Minh)

chuyên đề của CSDL môn học

Xem chi tiết chuyên đề của môn học

Thông tin chuyên đề của môn học

Tên môn học:	Toán rời rạc	Mã môn học:	BIT101V1
Tên chuyên đề:	Chú đề 1: Tập hợp, Quan hệ, Airth xâ, Logic		
Ngày bắt đầu:	19/10/2022	Ngày kết thúc:	28/10/2022
Nội dung chuyên đề:	Nội dung và thời gian học: + Lý thuyết (19/10/2022) + Thực hành chủ đề 1 (21/10/2022) + Thực hành chủ đề 1 (t) (28/10/2022)		
Tài liệu tham khảo: Toán rời rạc ứng dụng trong tin học/ PGS.TS. Đỗ Đức Giảo. H.: Giáo dục Việt Nam, 2020. 407 tr., 24 cm. + Chương 2: Các phương pháp đếm			

Danh sách tài liệu cần chuẩn bị

STT	Mã tài liệu	Tên tài liệu	Nhà xuất bản	Tác giả	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Loại tài liệu	Mục lục số	Xem
1	UMT0000000023	Toán rời rạc ứng dụng trong tin học / Đỗ Đức Giảo		Đỗ Đức Giảo	2020	Giáo dục	Giáo trình		<input type="button" value="Xem"/>

2.2. Mức độ đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng

Các công cụ quản lý tài liệu môn học đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ thư viện đại học đáp ứng các tiêu chí kiểm định chất lượng.

- Công cụ quản lý tài liệu môn học hỗ trợ thư viện đảm bảo được tính cập nhật, chính xác và chất lượng của tài liệu môn học. Thư viện dựa vào các báo cáo có thể biết được tình trạng và tỉ lệ đáp ứng tài liệu trong thư viện so với tài liệu trong đề cương môn học; nắm bắt được mức độ cập nhật tài liệu hàng năm trong đề cương, tài liệu mới trong năm năm xuất bản gần nhất; hiệu quả tài liệu trong đề cương được sử dụng như thế nào và bạn đọc khai thác sử dụng các tài liệu trong đề cương ra sao.

- Một trong những tiêu chí quan trọng mà kiểm định chất lượng yêu cầu đó là thư viện đại học phải cung cấp đầy đủ tài liệu dưới nhiều định dạng khác nhau. Công cụ quản lý môn học cho phép thư viện có thể tổng hợp chi tiết tài liệu ở nhiều định dạng, nhiều nguồn khác nhau trong một đề cương môn học để bạn đọc có thể tìm kiếm, khai thác tập trung.

- Công cụ quản lý tài liệu môn học giúp bạn đọc cải thiện khả năng tìm kiếm và truy cập tài liệu. Người học có thể tìm kiếm chi tiết đến các tài liệu thuộc môn học mình đang đăng ký học, quản lý riêng trên trang cá nhân, thậm chí ngay khi bạn đọc đăng ký môn học, hệ thống sẽ gửi thư thông báo tài liệu thuộc môn học mình vừa đăng ký để bạn đọc chủ động hơn trong việc học.

2.3. Một số vấn đề hạn chế trong việc xây dựng các công cụ quản lý tài liệu môn học

Mặc dù nhiều thư viện đã cải thiện hệ thống quản lý tài liệu môn học, nhưng vẫn tồn tại một số thách thức chính:

Chưa đồng bộ dữ liệu trong thư viện: Tài liệu số và tài liệu in thường được quản lý riêng biệt, gây khó khăn trong việc tạo lập tài liệu theo đề cương. Khi cập nhật tài liệu mới, hệ thống không tự động đồng bộ, dẫn đến tình trạng một số tài liệu mới chỉ có ở dạng in nhưng chưa có trong thư viện số.

Chưa có sự đồng bộ giữa các hệ thống thư viện và đào tạo: Hiện nay các thư viện quản lý tài liệu đề cương môn học độc lập với hệ thống quản lý đào tạo. Thư viện quản lý tài liệu, các khoa xây dựng đề cương, bộ phận quản lý đào tạo xây dựng công cụ quản lý chương trình đào tạo, các bộ phận này đang hoạt động tách biệt nhau, chưa có sự phối hợp chặt chẽ

Công cụ tìm kiếm chưa hiệu quả: Các thư viện mặc dù đã có công cụ quản lý, tuy nhiên việc tìm kiếm tài liệu theo môn học của bạn đọc vẫn còn một số hạn chế, bạn đọc phải tra tìm từng môn học, chưa ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong việc gợi ý tài liệu hoặc tư vấn thông minh.

Vấn đề bản quyền tài liệu: Tài liệu mặc dù đã được cập nhật vào đề cương, tuy nhiên bạn đọc tiếp cận vẫn còn hạn chế về tài liệu số do vấn đề bản quyền, các thư viện chưa thể cập nhật được toàn bộ tài liệu số của đề cương môn học.

3. Đề xuất giải pháp cải thiện công cụ quản lý tài liệu môn học

3.1. Phát triển hệ thống phải có tính tích hợp và đồng bộ dữ liệu

Việc tích hợp và đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống quản lý thư viện và hệ thống đào tạo là yếu tố quan trọng giúp tối ưu hóa việc sử dụng tài liệu môn học.

Cần có cổng thông tin kết nối trực tiếp giữa thư viện và phần mềm quản lý đào tạo, giúp ngay giảng viên cũng có thể liên kết tài liệu của thư viện và đề cương môn học một cách tự động thay vì cán bộ thư viện phải thao tác.

Cung cấp API kết nối, giúp các hệ thống trao đổi dữ liệu theo thời gian thực mà không cần nhập liệu thủ công. Ví dụ API về bạn đọc đăng ký môn học, ngay sau khi đăng ký môn học, hệ thống thư viện đã tự động gửi thư thông báo cho bạn đọc về danh mục tài liệu của môn học đó hoặc ngay sau khi bạn đọc kết thúc môn học sẽ không truy cập được vào các tài liệu số thuộc môn học đó. Hiện nay trên thị trường đã có phần mềm quản lý thư viện thông minh SLIB đáp ứng yêu cầu này.

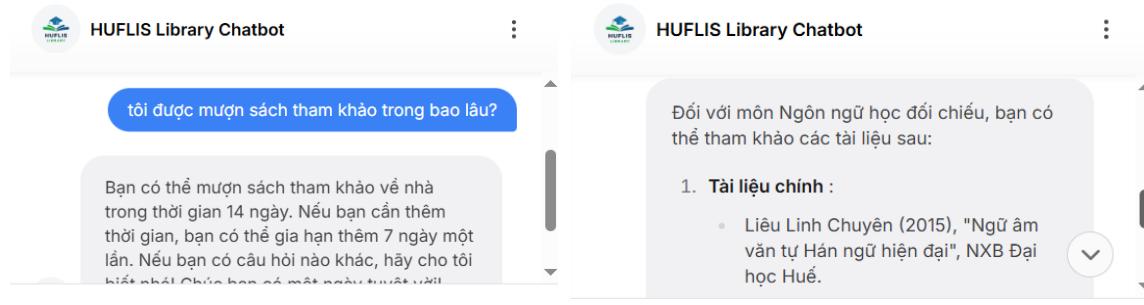
3.2. Tăng cường ứng dụng công nghệ số và trí tuệ nhân tạo

Hiện nay hệ thống tìm kiếm truyền thống dựa trên từ khóa đơn thuần, chưa có khả năng hiểu ngữ cảnh hoặc đề xuất tài liệu liên quan. Việc tìm kiếm chưa hỗ trợ xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), khiến kết quả trả về đôi khi không chính xác hoặc không phù hợp với nhu cầu người dùng.

Các thư viện có thể tích hợp AI gợi ý tài liệu, dựa trên lịch sử tìm kiếm và hành vi của người dùng để đề xuất các tài liệu liên quan; Hỗ trợ tìm kiếm bằng giọng nói, giúp sinh viên dễ dàng tra cứu tài liệu bằng tiếng Việt hoặc tiếng Anh; tích hợp AI phân tích dữ liệu thư viện, xây dựng chatbot để tư vấn bạn đọc về tài liệu theo môn học.

Một số ứng dụng AI miễn phí như Chatbase có thể hỗ trợ các thư viện đưa ra đề cương môn học vào để xây dựng một chatbot tư vấn cho bạn đọc chi tiết và chuyên nghiệp về tài liệu môn học. Hiện nay, thư viện của Trường Đại học Ngoại ngữ - Đại học Huế đã xây dựng thành công chatbot trên nền tảng Chatbase để hỗ trợ, tư vấn cho bạn đọc 24/7 về các nội dung của thư viện, bao gồm cả tài liệu thuộc đề cương môn học. Đây là một nền tảng miễn phí nên việc triển khai khá đơn giản, không thể tùy chỉnh theo yêu cầu và phụ thuộc hoàn toàn vào nền tảng.

Giao Chatbot trên cổng thông tin của thư viện Trường Đại học ngoại ngữ - Đại học Huế



Message...

Kết luận

Trong thời đại kỷ nguyên số, hình thức hoạt động của thư viện đã có nhiều thay đổi, bạn đọc không đến thư viện nữa mà cán bộ thư viện sẽ mang thư viện đến với bạn đọc. Cán bộ thư viện đã trở thành những người cung cấp thông tin có định hướng và thậm chí còn là cố vấn học tập cho người học. Để cán bộ thư viện có thể làm được như vậy thì việc xây dựng cơ sở dữ liệu tài liệu môn học là điều tất yếu và cần thực hiện ngay. Bởi mục tiêu cuối cùng vẫn là phục vụ người học, cung cấp thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác và đúng với nhu cầu của người học, có như vậy vị thế và vai trò của thư viện mới được nhìn nhận đúng hơn trong thời kỳ chuyển đổi số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Công văn số 768/QLCL-KĐCLGD ngày 20/4/2018 của Cục Quản lý chất lượng hướng dẫn đánh giá theo Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng CSGDĐH.
2. Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD và ngày 31/12/2019 Cục Quản lý chất lượng Bộ giáo dục đào tạo ban hành Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng CTĐT các trình độ của giáo dục đại học
3. Bộ chỉ số, tiêu chí đánh giá chuyển đổi số cơ sở giáo dục đại học theo quyết định số 4740/QĐ-BGDĐT được Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo phê duyệt ngày 30 tháng 12 năm 2022.
4. Phạm Thị Mai, “Đánh giá chất lượng thư viện và rà soát nguồn học liệu phục vụ kiểm định cơ sở giáo dục đại học, chương trình đào tạo đại học”, Tạp chí Thông tin và tư liệu, Số 5/2021, tr. 28-34.

NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA VIỆC ÚNG DỤNG CÔNG NGHỆ TRONG HOẠT ĐỘNG THÔNG TIN – THƯ VIỆN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

TS. Tạ Thị Thủy,

Trường Đại học Văn hóa, Thể thao và Du lịch Thanh Hóa

Email:tathithuy@dvttdt.edu.vn

Tóm tắt:

Trước bối cảnh và xu thế toàn cầu hóa và đổi mới giáo dục như hiện nay, việc ứng dụng khoa học vào giáo dục đã trở nên phổ biến và vô cùng quan trọng. Trong đó việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin - thư viện là xu thế tất yếu, đóng một vai trò vô cùng quan trọng, giúp thư viện nâng cao hiệu quả công việc, cải thiện trải nghiệm người dùng và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của cộng đồng. Trong bài viết này, từ việc chỉ ra xu hướng của xã hội cũng như các nội dung ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện, tác giả xin đưa ra một số giải pháp để có thể nâng cao hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Hiệu quả, ứng dụng công nghệ, thông tin – thư viện, đại học

1. Mở đầu

Cũng như nhiều lĩnh vực kinh tế xã hội khác, giáo dục đại học bị chi phối mạnh mẽ trong bối cảnh công nghệ. Đó là một không gian tương tác rộng mở và nhiều triển vọng. Việc áp dụng khoa học trong môi trường đại học được hiểu là việc áp dụng, ứng dụng, kết hợp những phát minh, những thành tựu công nghệ vào phục vụ hoạt động giảng dạy, nghiên cứu. Những nền tảng số cho giáo dục ngày càng được ứng dụng rộng rãi ở hầu hết các trường đại học. Xuất phát từ xu hướng giáo dục trong thời đại số, việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động dạy học trong thời kỳ hiện nay là hoạt động không thể thiếu.

Xuất phát từ vai trò của công nghệ thông tin đối với sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung và giáo dục nói riêng, đặc biệt là trong nền kinh tế tri thức Thủ tướng chính phủ đã ký quyết định số 1755/QĐ-TTg ngày 22/9/2010 phê duyệt đề án “Đưa Việt Nam sớm trở thành nước mạnh về thông tin và truyền thông” với mục tiêu đến năm 2020 chính phủ điện tử Việt Nam xếp loại khá trên thế giới.

Tiếp đó ngày 4/11/2013 nghị quyết số 29 NQ/TW của trung ương về việc đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa cũng chỉ rõ cần phát huy vai trò của công nghệ thông tin và các thành tựu khoa học và công nghệ hiện đại trong quản lý nhà nước về giáo dục và đào tạo.

Bên cạnh đó Bộ giáo dục và Đào tạo cũng có nhiều hướng dẫn về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giáo dục. Cụ thể chỉ thị 55 CT/BGDDT ngày 30/9/2008 đã đề ra Tăng cường giảng dạy, đào tạo và ứng dụng công nghệ thông tin trong ngành

giáo dục giai đoạn 2008 -2012. Đặc biệt, ngày 10 tháng 5 năm 2022 Bộ giáo dục và Đào tạo đã ra quyết định số 1282/ QĐ- BGDĐT về việc ban hành kế hoạch tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025 của Bộ giáo dục và đào tạo. Quyết định đã xác định các nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022 – 2025.

Quy luật cạnh tranh và phát triển trong giáo dục đại học là một thực tế khách quan. Một cơ sở giáo dục chuyên nghiệp luôn luôn đứng trước những áp lực mạnh mẽ. Đó là sự tiến bộ, đổi mới nhanh chóng về kinh tế, khoa học kỹ thuật và văn hóa xã hội tác động lớn lao đến yêu cầu thay đổi chất lượng đào tạo. Thế giới phát triển ngày một nhanh, chu kỳ đổi mới của một lĩnh vực khoa học- công nghệ ngày một rút ngắn. Ngày nay, khoa học- công nghệ ngày một trở thành yếu tố quyết định trong phát triển, cạnh tranh của các nền kinh tế của mỗi quốc gia. Đứng trước sự phát triển của khoa học công nghệ như vậy, vấn đề đổi mới trong môi trường Đại học là một quy luật tất yếu. Trong bài viết này, tác giả đưa ra một số giải pháp mang tính thực thi nhằm nâng cao chất lượng hoạt động của thư viện thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin. Từ đó cho thấy đây là hoạt động tất yếu trong xu thế phát triển của các cơ sở giáo dục đại học hiện nay.

2. Nội dung và bàn luận

2.1. Vai trò của việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện

Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động thư viện giúp nâng cao hiệu quả công tác quản lý, mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ thư viện – thông tin, cũng như tăng cường khả năng chia sẻ nguồn tài nguyên thông tin. Điều này không chỉ nâng cao vai trò và vị trí của thư viện mà còn đảm bảo các cải tiến và thay đổi trong thư viện phải đáp ứng nhu cầu và sự thuận tiện cho bạn đọc. Đồng thời, CNTT còn hỗ trợ bạn đọc trong việc tiếp cận và sử dụng thông tin một cách dễ dàng, từ đó nâng cao khả năng phục vụ đa dạng nhu cầu của các nhóm đối tượng trong cộng đồng. Chúng ta có thể thấy được vai trò của công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện trên các khía cạnh cơ bản như sau:

Thứ nhất: Công nghệ hỗ trợ đắc lực cho công tác quản lý, giúp tự động hóa các quy trình nghiệp vụ thư viện từ quản lý tài liệu, thông tin và dữ liệu bạn đọc, mượn trả sách, kiểm tra tình trạng tài liệu, đến việc thống kê và báo cáo. Điều này giúp giảm thiểu công việc thủ công, nâng cao độ chính xác và tiết kiệm thời gian. Đặc biệt việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thư viện sẽ giúp hỗ trợ phát triển thư viện số, tạo thành nơi lưu trữ và cung cấp tài liệu trực tuyến cho bạn đọc, đồng thời giúp cho công tác quản lý thuận lợi hơn.

Thứ hai: Công nghệ còn giúp tăng cường khả năng tiếp cận và chia sẻ tài nguyên thông tin. Với sự hỗ trợ của công nghệ như hệ thống thư viện số, cơ sở dữ liệu trực tuyến và các nền tảng chia sẻ tài nguyên giúp bạn đọc dễ dàng truy cập tài liệu từ bất kỳ đâu, tiết kiệm thời gian và chi phí. Tạo ra không gian học tập, nghiên cứu, chia sẻ thông tin và kết nối cộng đồng và không gian học tập thông minh. Điều này cũng giúp thư viện

mở rộng và đa dạng hơn đối tượng phục vụ, không chỉ giới hạn ở người sử dụng trực tiếp mà còn có thể phục vụ người dùng ở xa, từ học sinh, sinh viên, đến các nhà nghiên cứu, người lớn tuổi với sự hỗ trợ của các công cụ trợ giúp, dịch vụ trực tuyến và các phần mềm hỗ trợ tìm kiếm và học tập.

Bên cạnh đó, công nghệ còn giúp cải thiện dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc. Công nghệ cho phép thư viện cung cấp các dịch vụ tiên tiến như tìm kiếm thông tin nhanh chóng, hỗ trợ cá nhân hóa nhu cầu người dùng, cung cấp các dịch vụ trực tuyến hay các tài liệu nghiên cứu khoa học, giúp bạn đọc dễ dàng tiếp cận thông tin hơn.

Thứ ba: Hỗ trợ công tác lưu trữ và bảo quản tài liệu. Ứng dụng công nghệ vào hoạt động của thư viện sẽ giúp bảo quản tài liệu một cách hiệu quả hơn, đặc biệt là trong việc số hóa các tài liệu cũ, giúp kéo dài tuổi thọ của các tài liệu này, đồng thời làm cho việc tra cứu trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn. Có thể nói việc ứng dụng công nghệ không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện mà còn mở ra nhiều cơ hội mới để thư viện phục vụ cộng đồng, đáp ứng nhu cầu thông tin ngày càng đa dạng và phong phú.

Từ việc phân tích ở trên chúng ta có thể thấy, việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam có vai trò quan trọng không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công tác quản lý thư viện mà còn cải thiện chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa công việc học tập và nghiên cứu của sinh viên và học viên. Tuy nhiên, việc phát triển công nghệ này đòi hỏi phải có quy trình và chiến lược phù hợp để tối ưu hóa tiềm năng của công nghệ trong môi trường giáo dục. Chính vì vậy, tác giả xin đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường Đại học Việt Nam trong phần tiếp theo.

2.2. Thực trạng ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam

Việc ứng dụng Công nghệ Thông tin trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay đã đạt được những thành tựu nhất định, nhưng cũng đang đổi mới với không ít thách thức.

Về mức độ đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông tại các trường đại học ở Việt Nam hiện nay có sự chênh lệch. Chỉ có các trường đại học lớn và nổi bật ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh thường có hệ thống mạng LAN/Wi-Fi tốc độ cao phủ sóng toàn bộ khuôn viên trường, giúp sinh viên và giảng viên có thể truy cập internet dễ dàng. Tuy nhiên, các trường đại học vùng sâu, vùng xa, hoặc trường nhỏ, vẫn gặp khó khăn trong việc phát triển hệ thống mạng mạnh mẽ. Chất lượng mạng và kết nối tại một số trường có thể còn hạn chế.

Các trường đại học lớn có xu hướng đầu tư vào hệ thống máy tính, máy chủ, thiết bị lưu trữ và thiết bị hỗ trợ học tập trực tuyến. Tuy nhiên, các trường đại học nhỏ hoặc trường có ngân sách hạn chế vẫn còn thiếu trang thiết bị, máy tính hiện đại hoặc các phần mềm quản lý thư viện, đào tạo trực tuyến, khiến việc triển khai CNTT gặp khó khăn.

Một số trường đại học có cơ sở hạ tầng CNTT tốt, với mạng lưới máy tính, internet tốc độ cao, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các ứng dụng CNTT trong thư viện. Tuy nhiên, không phải tất cả các trường đều có đủ điều kiện hạ tầng hiện đại. Một số thư viện vẫn thiếu các thiết bị như máy tính, máy in, hệ thống quản lý mạng lưới điện tử và các phần mềm hỗ trợ.

Một số trường đại học đã đầu tư vào các phần mềm quản lý thư viện điện tử hiện đại giúp tối ưu hóa việc quản lý tài nguyên thư viện. Tuy nhiên, không phải tất cả thư viện đều có nguồn lực tài chính để duy trì, cập nhật phần mềm hoặc mở rộng kho tài liệu điện tử.

Mặc dù một số thư viện đã có đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên sâu về CNTT, nhưng vẫn còn nhiều nhân viên thư viện tại các trường đại học chưa được đào tạo đầy đủ về công nghệ mới và các phần mềm quản lý thư viện hiện đại. Điều này đôi khi ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

Ứng dụng CNTT trong hoạt động thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam đã có những tiến bộ đáng kể, nhưng vẫn còn nhiều vấn đề cần cải thiện để đạt được sự chuyển đổi số toàn diện. Việc đầu tư mạnh mẽ vào hạ tầng CNTT, đào tạo nhân viên, và cải thiện các dịch vụ trực tuyến sẽ là yếu tố quan trọng để phát triển thư viện đại học hiện đại trong tương lai.

2.2. Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường Đại học

Để nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường đại học ở Việt Nam, chúng ta cần nhìn nhận từ các khía cạnh chính: cơ sở hạ tầng công nghệ, ứng dụng phần mềm quản lý thư viện, đào tạo nhân lực, và sự thay đổi trong nhu cầu và thói quen sử dụng thông tin của sinh viên, giảng viên....

Một là: Cải thiện về cơ sở hạ tầng công nghệ

Cải thiện cơ sở hạ tầng công nghệ để phát triển thư viện là một yếu tố quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. Phát triển cơ sở hạ tầng ở đây bao gồm rất nhiều các yếu tố như: Cơ sở hạ tầng mạng với mạng Internet ổn định và tốc độ cao, phần cứng, phần mềm. Hệ thống mạng và kết nối Internet đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ trực tuyến, truy cập tài liệu điện tử và kết nối người dùng với các dịch vụ từ xa. Bên cạnh đó, thư viện cần có các thiết bị phần cứng như máy tính, máy chủ, máy quét, máy in, và các thiết bị khác để hỗ trợ hoạt động hàng ngày từ việc quản lý cơ sở dữ liệu đến việc cung cấp dịch vụ cho người dùng. Nhìn chung, thư viện được đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, sẽ giúp quy trình hoạt động của thư viện được tự động hóa tối đa. Đồng thời, công nghệ tạo ra một môi trường tương tác và trao đổi thông tin, đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng ngày càng tốt hơn, với chất lượng và hiệu quả cao hơn nhờ vào sự đa dạng hóa các sản phẩm. Mặt khác, ứng dụng công nghệ còn giúp nâng cao hiệu suất làm việc của thư viện cán bộ, với phong cách làm việc khoa học, chuyên nghiệp, hiện đại và chính xác. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng và năng lực hoạt động mà còn góp phần quảng bá hình ảnh của Thư viện.

Để hiện đại hóa thư viện tại các trường đại học, việc xây dựng và áp dụng các tiêu chuẩn về cơ sở hạ tầng CNTT-TT là cực kỳ quan trọng. Các tiêu chuẩn này không chỉ giúp thư viện hoạt động hiệu quả hơn mà còn tạo ra một môi trường học tập và nghiên cứu thuận lợi cho sinh viên, giảng viên. Để hiện đại hóa thư viện, việc xây dựng một cơ sở hạ tầng CNTT-TT toàn diện và đồng bộ là vô cùng quan trọng. Các tiêu chuẩn về mạng, thiết bị, phần mềm, bảo mật và môi trường học tập phải được đảm bảo để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng. Đồng thời, việc đầu tư vào hạ tầng này cần được thực hiện một cách có chiến lược, dựa trên nhu cầu thực tế và khả năng tài chính của từng trường.

Việc cải thiện cơ sở hạ tầng sẽ đảm bảo cho các thư viện đại học có kết nối internet ổn định và nhanh chóng. Giúp các sinh viên và giảng viên dễ dàng truy cập tài liệu học tập trực tuyến. Để làm được điều này đương nhiên hệ thống máy tính, máy in, và thiết bị khác cũng cần được trang bị đầy đủ. Có thể nói việc trang bị cơ sở hạ tầng không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tạo ra môi trường học tập, nghiên cứu hiện đại, hiệu quả. Những cải tiến này sẽ tạo ra cơ hội lớn cho người sử dụng thư viện, đặc biệt là trong kỷ nguyên hóa ngày nay.

Hai là: Tăng cường đầu tư, ứng dụng phần mềm và trang thiết bị

Tăng cường đầu tư, ứng dụng phần mềm và trang thiết bị trong thư viện là một chiến lược quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa quy trình quản lý và tạo ra môi trường học tập, nghiên cứu hiện đại và hiệu quả hơn. Phần mềm quản lý thư viện là trung tâm của hạ tầng công nghệ thư viện, giúp quản lý tài nguyên thư viện như sách, tài liệu, báo chí, và các dịch vụ liên quan. Phần mềm quản lý thư viện tích hợp giúp quản lý tài liệu, sách mượn - trả, tài nguyên điện tử, cũng như tự động hóa các quy trình như thanh toán, gia hạn mượn sách. Ứng dụng các phần mềm trong hoạt động thông tin – thư viện sẽ giúp thay đổi quy trình, mô hình thư viện truyền thống sang mô hình thư viện điện tử hòa nhập xu hướng phát triển chung của Việt Nam nói riêng và xu hướng toàn cầu hóa là yêu cầu tất yếu của tất cả các thư viện hiện nay.

Các phần mềm quản lý thư viện giúp tự động hóa và tối ưu hóa các công việc trong thư viện như quản lý tài liệu, mượn/trả sách, tìm kiếm tài liệu, và phục vụ bạn đọc. Chẳng hạn phần mềm Libsys là một phần mềm quản lý thư viện mạnh mẽ và toàn diện, hỗ trợ các tính năng quản lý tài liệu, người dùng, và dịch vụ thư viện trực tuyến. Phần mềm này được sử dụng rộng rãi tại các thư viện trường học và thư viện nghiên cứu. Hoặc phần mềm ALIS là phần mềm quản lý thư viện của Việt Nam, được thiết kế để quản lý tài liệu, dịch vụ bạn đọc, thông tin về các sách, tạp chí, và các nguồn tài liệu khác. Khi lựa chọn phần mềm quản lý thư viện, cần xem xét các tiêu chí để đảm bảo phần mềm đáp ứng được nhu cầu cụ thể của thư viện như dễ sử dụng và giao diện thân thiện, bảo mật và an toàn dữ liệu,....

Việc cập nhật và trang bị các phần mềm quản lý thư viện sẽ giúp các khâu trong quá trình nghiệp vụ như quản lý tài liệu, sách, thẻ mượn, và các giao dịch dễ dàng hơn. Bên cạnh đó, việc xây dựng, phát triển các hệ thống thư viện điện tử với đầy đủ các tài liệu học tập, sách chuyên khảo, luận văn, bài báo khoa học... để sinh viên và giảng viên

dễ dàng tra cứu cũng là một điều vô cùng quan trọng. Trong thời kỳ công nghệ số hiện nay, mọi thao tác của con người được thực hiện trên các thiết bị điện tử như điện thoại, máy tính,... chính vì vậy xây dựng thư viện điện tử là điều hết sức cần thiết. Tuy nhiên để các trang thiết bị và phần mềm có thể sử dụng hiệu quả thì yêu cầu cần có sự đồng bộ các công cụ tìm kiếm thông minh nhằm giúp người dùng tìm tài liệu một cách nhanh chóng và chính xác hơn.

Ba là: Đào tạo và phát triển năng lực cho nhân viên thư viện

Đào tạo và phát triển năng lực cho nhân viên thư viện là yếu tố quan trọng giúp quản lý thư viện hiện đại hiệu quả, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng và ứng dụng công nghệ mới vào công tác quản lý. Nếu các thư viện được đầu tư các thiết bị công nghệ thông tin mà không có hướng dẫn sử dụng, sẽ có hai vấn đề xảy ra. Thứ nhất, các thiết bị có thể bị bỏ phí và không được sử dụng vì không biết cách vận hành. Thứ hai, thiết bị có thể được sử dụng nhưng quy trình thủ công không đúng, không đảm bảo an toàn, dẫn đến hoạt động không ổn định. Cả hai trường hợp trên dẫn đến sự lãng phí không tiết kiệm và hiệu quả. Chính vì vậy, với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, nhân viên thư viện cần được đào tạo để sử dụng thành thạo các phần mềm quản lý thư viện, hệ thống cơ sở dữ liệu, công nghệ tìm kiếm và các công cụ hỗ trợ dịch vụ người dùng. Bên cạnh đó, việc thư viện ngày càng sử dụng nhiều tài liệu số và hệ thống quản lý thư viện điện tử, việc bảo mật thông tin và dữ liệu trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Do đó, nhân viên cần được trang bị kiến thức về bảo mật thông tin và các biện pháp phòng tránh các mối nguy hại từ mạng.

Trong thời đại số, vai trò của thư viện không chỉ đơn giản là lưu trữ và cung cấp sách giấy mà còn mở rộng ra nhiều dịch vụ trực tuyến, tài liệu điện tử và hỗ trợ học tập, nghiên cứu trên nền tảng công nghệ. Do đó, nhân viên thư viện cần có một bộ kỹ năng và kiến thức phong phú để đáp ứng nhu cầu mới của người dùng. Như kỹ năng quản lý thông tin số, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin, kỹ năng bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu, kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ người dùng,... Để đảm bảo nhân viên thư viện có đủ kỹ năng và kiến thức trong thời đại số, các hình thức đào tạo phù hợp là rất quan trọng. Nhân viên thư viện có thể tham gia các khóa đào tạo trực tuyến (E-learning), hoặc đào tạo tập trung tại chỗ, đào tạo về các xu hướng công nghệ mới và khóa học ngắn hạn là các phương pháp hiệu quả để nâng cao kỹ năng cho nhân viên thư viện

Để nâng cao hiệu quả việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện. Ngoài việc nâng cao trình độ nghiệp vụ cho cán bộ thư viện thì việc hướng dẫn người dùng tin kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin góp phần duy trì hiệu quả là điều vô cùng quan trọng. Bởi nếu người dùng, người khai thác thông tin không biết cách sử dụng thì những ứng dụng của khoa học cũng sẽ không mang lại hiệu quả. Ngược lại nếu người dùng tin biết khai thác thông tin qua công nghệ sẽ giúp người dùng có thể dễ dàng truy cập vào các tài nguyên thông tin số, cơ sở dữ liệu trực tuyến, thư viện điện tử và các tài liệu học thuật. Điều này giúp họ tìm kiếm và sử dụng thông tin một cách hiệu quả, tiết kiệm thời gian và công sức tìm kiếm.

Như vậy, việc đào tạo và phát triển năng lực cho nhân viên thư viện là yếu tố then chốt giúp thư viện vận hành hiệu quả trong kỷ nguyên số. Việc cung cấp các khóa học, chương trình đào tạo chuyên sâu về công nghệ, kỹ năng mềm, bảo mật và phát triển dịch vụ sẽ giúp nhân viên thư viện không chỉ duy trì hoạt động của thư viện mà còn phát triển các dịch vụ mới, phục vụ tốt hơn nhu cầu của cộng đồng người dùng.

Bốn là: Tăng cường hợp tác quốc tế

Việc tăng cường hợp tác quốc tế trong quản lý thư viện là một xu hướng quan trọng trong bối cảnh toàn cầu hóa và phát triển công nghệ thông tin hiện nay. Việc này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện mà còn thúc đẩy sự chia sẻ kiến thức và tài nguyên thông tin giữa các quốc gia. Sự hợp tác này giúp chia sẻ tài liệu và nguồn tài nguyên thông tin, hoặc chia sẻ kinh nghiệm Chia sẻ kinh nghiệm thông qua việc tham gia các hội thảo quốc tế giúp nhân viên thư viện cập nhật xu hướng công nghệ mới, phương pháp quản lý thư viện tiên tiến, và cách thức tối ưu hóa các dịch vụ thư viện trong thời đại số. Các hội thảo này còn tạo cơ hội để trao đổi kinh nghiệm và kết nối với các đồng nghiệp từ khắp nơi trên thế giới, tham gia các dự án hợp tác nghiên cứu thư viện quốc tế, thoe đó các thư viện có thể tham gia vào các dự án nghiên cứu chung về các xu hướng phát triển của thư viện, bao gồm việc áp dụng công nghệ mới, phát triển dịch vụ thư viện số, hoặc nghiên cứu về các mô hình thư viện tiên tiến. Hợp tác giữa các thư viện quốc tế giúp chia sẻ tài liệu, sách, bài báo, tạp chí, và các nguồn tài nguyên khác. Thư viện có thể trao đổi tài liệu trong các lĩnh vực nghiên cứu đặc thù để làm phong phú thêm kho tài liệu của mìnhCác trường đại học có thể hợp tác với các thư viện quốc tế, chia sẻ tài liệu số và các dịch vụ thư viện, giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận tài liệu học thuật và nghiên cứu toàn cầu. Các thư viện quốc tế có thể hợp tác để xây dựng các nền tảng chia sẻ tài nguyên thông tin và công nghệ, như các cơ sở dữ liệu trực tuyến, hệ thống tìm kiếm tài liệu và kho dữ liệu điện tử toàn cầu. Việc tăng cường hợp tác quốc tế trong quản lý thư viện không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện mà còn thúc đẩy sự phát triển chung của ngành thư viện toàn cầu. Có thể nói tăng cường hợp tác quốc tế trong việc ứng dụng công nghệ trong quản lý thư viện là một yếu tố quan trọng để phát triển và hiện đại hóa thư viện trên toàn cầu.

3. Kết luận

Trong thời gian qua, cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư được nhắc đến rất nhiều. Tuy nhiên, cuộc cách mạng này cũng có những tác động to lớn tới nhiều lĩnh vực khác nhau trong đời sống, trong đó có lĩnh vực giáo dục. Trước bối cảnh hội nhập kinh tế thế giới ngày càng sâu rộng, yêu cầu chất lượng lao động ngày một cao hơn, tác động sâu sắc đến sự đổi mới đào tạo ở các cơ sở giáo dục đại học. Các trường đại học đang nỗ lực phấn đấu tự hoàn thiện, nâng cao chất lượng dạy học. Đây là một cơ hội để các nhà trường đổi mới cơ cấu bộ máy, nội dung chương trình, phương pháp tổ chức dạy và học. Để làm được điều này việc áp dụng các thành tựu khoa học vào giảng dạy là vấn đề không thể không tính đến

Thêm một xu thế phát triển của giáo dục hiện nay đó là nguồn học liệu, cũng như môi trường học tập được số hóa. Các nguồn thông tin, nội dung, kiến thức đang dần

được số hóa, tạo ra nguồn học liệu mở vô cùng đồ sộ. Điều này có ưu điểm rất rõ là giúp cho người học dễ dàng tiếp cận, tra cứu thông tin, chia sẻ và đưa ra những ý tưởng, quan điểm của mình. Bên cạnh đó, quá trình dạy học là quá trình tương tác của người học với các sản phẩm của trí tuệ nhân tạo với môi trường học tập cũng được số hóa. Vì vậy, học liệu số và môi trường học tập số là phương tiện hữu hiệu trong các quá trình giáo dục, giúp cho người học phát triển năng lực tư duy sáng tạo, qua đó chất lượng dạy và học không ngừng được tăng lên. Việc nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ trong hoạt động thông tin – thư viện tại các trường đại học Việt Nam là một quá trình liên tục, đòi hỏi sự đầu tư về cơ sở hạ tầng, phần mềm, đào tạo nhân lực, và sự đổi mới sáng tạo trong cung cấp dịch vụ. Khi thực hiện các giải pháp trên, thư viện đại học không chỉ trở thành trung tâm cung cấp thông tin mà còn là một công cụ quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu tại các trường đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đỗ Quý Doãn (2005), “Phát triển nhanh, vững chắc, hiệu quả việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hệ thống Thư viện công cộng”, Thư viện Việt Nam (3), tr. 17-20.
2. Huỳnh Mẫn Đạt (2006). “Nâng cao chất lượng hoạt động thư viện – thông tin trong các trường đại học, cao đẳng trực thuộc Bộ Văn hóa – Thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh”, Tạp chí Thông tin và Tư liệu (4), tr. 13 – 18.
3. Lê Thị Hạnh (2005), Hoạt động tổ chức, quản lý Thư viện trường Đại học Luật Hà Nội trong điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin, Trường Đại học Văn hoá Hà Nội, Hà Nội.
4. Lương Thị Hòa (2005), “Hội thảo tổ chức hoạt động thông tin thư viện trong hệ thống trường Đại học”, Bản tin Thư viện – Công nghệ thông tin, (3), tr. 45 – 46.
5. Quốc hội, Luật số: 46/2019/QH14 ngày 21 tháng 11 năm 2019 về luật thư viện
6. Đỗ Tiên Vượng (2006), Úng dụng Công nghệ Thông tin tại Trung tâm Thông tin - Thư viện Đại học Giao thông Vận tải: thực trạng và giải pháp, Trường Đại học Văn hoá Hà Nội, Hà Nội.

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP ỦNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC Ở VIỆT NAM: NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH TỪ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM.

Trần Thị Ngọc Quỳnh¹, Trần Bùi Xuân Duyên^{*}, Nguyễn Hải Xuân Quỳnh¹,

Nguyễn Thị Minh Thư¹, Nguyễn Ngọc Yến Vy¹

¹Trường Đại học Ngân hàng Tp.HCM, email: 050610220874@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Hiện nay, thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và được ví như một người bạn đồng hành đắc lực cho quá trình học tập, nghiên cứu của người dùng. Bên cạnh đó, thư viện còn góp phần đáp ứng nhu cầu về thông tin cần thiết cho mọi đối tượng. Bài viết tập trung đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ số, đặc biệt là việc áp dụng mô hình trí tuệ nhân tạo (AI) vào hoạt động chuyển đổi số của thư viện đại học tại Việt Nam. Mục tiêu chính của bài là đưa ra các giải pháp khả thi nhằm giải quyết những vấn đề tồn đọng trong quá trình chuyển đổi số để cải thiện hiệu quả hoạt động và quản lý tại các thư viện đại học trong thời đại 4.0 hiện nay. Kết quả cho thấy các thư viện đại học tại Việt Nam đã và đang có sự chuyển hướng tiến bộ mạnh mẽ trong việc chuyển đổi số. Phương pháp nghiên cứu được sử dụng là phương pháp tổng hợp lý thuyết, sử dụng dữ liệu liên quan đến việc chuyển đổi số trong hoạt động của thư viện. Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ sử dụng thông tin thứ cấp mà chưa tiến hành khảo sát thực tế ứng dụng công nghệ số của các thư viện đại học ở Việt Nam.

Từ khoá: công nghệ số, trí tuệ nhân tạo AI, thư viện đại học, HUB.

Abstract:

Currently, university libraries play an important role in improving the quality of education and are considered an indispensable companion in the learning and research process of their users. In addition, libraries also contribute to meeting the essential information needs of all audiences. This article focuses on evaluating the current state of digital technology application, particularly the adoption of artificial intelligence (AI) models, in the digital transformation efforts of university libraries in Vietnam. The main objective of the article is to propose feasible solutions to address existing challenges in the digital transformation process to enhance operational efficiency and management in university libraries in the current 4.0 era. The results show that university libraries in Vietnam have been making significant progress in digital transformation. The research methodology employed is the synthesis of theoretical studies, utilizing data related to digital transformation in library activities. A limitation of this study is that it relies solely on secondary information and has not conducted field surveys on the practical application of digital technologies in university libraries in Vietnam.

Keywords: digital technology, artificial intelligence (AI), university libraries, HUB.

1. Đặt vấn đề

Trong kỷ nguyên công nghiệp 4.0, công nghệ số đã trở thành xu hướng tất yếu trong mọi lĩnh vực, và trong hoạt động thư viện đại học cũng không ngoại lệ. Với vai trò trung tâm trong việc cung cấp thông tin và hỗ trợ học tập, giảng dạy, nghiên cứu cho sinh viên và giảng viên, việc ứng dụng công nghệ số cho hoạt động thư viện không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý thư viện mà còn cải thiện trải nghiệm người dùng, tăng cường tiếp cận nguồn tri thức mới. Trên thế giới, nhiều trường đại học đã tiên xa trong việc áp dụng các công nghệ hiện đại để tối ưu hóa hoạt động thư viện đặc biệt là mô hình AI. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với Việt Nam cho việc áp dụng công nghệ tiên tiến vào thư viện đại học để có thể rút ngắn khoảng cách giữa nước ta và thế giới trong lĩnh vực này. Bên cạnh đó, việc này giúp xác định các cơ hội phát triển, đồng thời phân tích những thách thức mà các thư viện đại học Việt Nam phải đổi mới. Tuy nhiên, Việt Nam hiện tại chưa có nhiều nghiên cứu chi tiết về hiệu quả triển khai và khả năng áp dụng mô hình AI cũng như giải quyết các thách thức liên quan tài chính, nguồn nhân lực, văn hóa tổ chức, hay cơ chế chính sách tại Việt Nam trong bối cảnh công nghệ số.

Câu hỏi nghiên cứu:

1. Thực trạng chuyển đổi số tại các thư viện trường đại học tại Việt Nam như thế nào?
2. Xu hướng ứng dụng công nghệ số trong hoạt động thư viện tại các trường đại học trên thế giới như thế nào?
3. Ứng dụng công nghệ số nào phù hợp với thư viện đại học ở Việt Nam?
4. Cơ hội và thách thức khi thư viện đại học ở Việt Nam ứng dụng công nghệ số?
5. Giải pháp nào để thư viện đại học ở Việt Nam ứng dụng công nghệ số một cách hiệu quả?

Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nội dung: công nghệ AI.

Phạm vi không gian: bài học kinh nghiệm từ thư viện các nước Hoa Kỳ, Đức, Trung Quốc và Anh.

Phạm vi ứng dụng: thư viện trường đại học Ngân Hàng TP.HCM (HUB).

Phạm vi thời gian: từ 2011- 2024.

Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp tổng hợp lý thuyết có hệ thống bằng cách thu thập thông tin từ các tạp chí khoa học, báo cáo chuyên ngành và các nghiên cứu trước đây liên quan đến chuyển đổi số trong hoạt động thư viện. Thông qua việc phân tích các xu hướng công nghệ cũng như ứng dụng thực tiễn trong thư viện đại học ở Việt Nam và quốc tế, nghiên cứu tiến hành xác định mức độ hiệu quả trong ứng dụng công nghệ vào hoạt động thư viện tại các quốc gia phát triển và đang phát triển.

2. Thực trạng chuyển đổi số tại các thư viện đại học ở Việt Nam:

Hiện nay, các thư viện trường đại học tại Việt Nam đang đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số với tốc độ nhanh chóng nhờ sự hỗ trợ từ các chính sách pháp lý rõ ràng do Chính phủ ban hành. Theo Luật Thư viện 2019 quy định tại Điều 29 (Quốc Hội, 2019) và Nghị định số 93/2020/NĐ-CP (Nghị định 93/2020/NĐ-CP), chuyển đổi số trong lĩnh vực thư viện được xem là một nhiệm vụ quan trọng nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của các thư viện và đáp ứng nhu cầu người dùng. Đáng chú ý, Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 11-2-2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình chuyển đổi số ngành thư viện đến năm 2025, với định hướng đến năm 2030 (Quyết định số 206/QĐ-TTg). Với những mục tiêu đề ra như nhấn mạnh việc ứng dụng CNTT, nhất là ứng dụng công nghệ số để cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện; mở rộng mạng lưới thư viện hiện đại; cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người dùng; thu hút sự quan tâm của cộng đồng với việc sử dụng dịch vụ thư viện; đồng thời góp phần nâng cao kiến thức của người dân; thúc đẩy xã hội học tập. Các phương án mà Chương trình đưa ra là tăng cường nâng cao nhận thức và đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, vận động người dân; kết hợp với việc hoàn thiện cơ chế, chính sách và các quy định pháp luật liên quan; cải thiện và mở rộng cơ sở hạ tầng số trong lĩnh vực thư viện; nâng cấp hệ thống dữ liệu số cho lĩnh vực thư viện; phát triển và triển khai hệ sinh thái số hiện đại; đồng thời đảm bảo an ninh và tính bảo mật mạng (Nga, 2023). Trên thực tế, quá trình chuyển đổi số đã được thực hiện ở nhiều thư viện trên toàn quốc, với các những bước tiến đáng kể trong những năm qua. Các thư viện đại học, chẳng hạn như Đại học Quốc gia Hà Nội, đã phát triển một kho tài nguyên thông tin số đa dạng, gồm các học liệu số, luận văn, luận án và sách điện tử với số lượng có thể lên đến hàng trăm nghìn tài liệu.

Bên cạnh đó, các thư viện đại học đã chủ động triển khai chuyển đổi dữ liệu, số hóa tài nguyên và kết nối với các thư viện khác trong và ngoài nước. Ví dụ, Trung tâm Thư viện - Tri thức số của Đại học Quốc gia Hà Nội đã thành lập một hệ thống có khả năng liên kết và trao đổi tài nguyên thông tin với các thư viện số của các trường đại học cũng như học viện trên khắp cả nước. Hệ thống thông minh này có thể kết nối và hợp nhất dữ liệu thư mục của 14 thư viện số, từ những thư viện độc lập với nhau trở thành một hệ thống đồng nhất, giúp việc tìm kiếm và chia sẻ tài nguyên trở không còn khó khăn, bất tiện mà còn hiệu quả hơn. Đồng thời, thư viện Đại học Quốc gia TP.HCM cũng triển khai một hệ thống kết nối các thư viện trong khuôn viên của trường này, nhằm tạo điều kiện cung cấp, trao đổi dữ liệu thư mục và tài nguyên số giữa các thư viện thành viên.

Hơn nữa, kế hoạch đầu tư và cải tiến cơ sở hạ tầng CNTT đã và đang được các thư viện đại học tích cực thực hiện. Theo khảo sát năm 2021 (Nga, 2023), trong số các thư viện đại học, có 64 trong tổng số 79 thư viện đã lập ra chiến lược đầu tư hoặc cải tiến thiết bị kỹ thuật số phục vụ công tác xây dựng kho tài nguyên số; 63 trên tổng số 79 thư viện dự định sẽ mua hoặc nâng cấp phần mềm quản lý thư viện điện tử. Về dự án chuyển đổi số tài nguyên, có 72/79 thư viện đại học đã thực hiện hoặc dự định triển khai công tác này. Ngoài ra, 66/79 thư viện cũng đang lên kế hoạch hợp tác và liên kết với các thư viện trong và ngoài nước.

Đánh giá khách quan về thực trạng ứng dụng CNTT và AI trong các thư viện đại học ở Việt Nam.

Không thể phủ nhận rằng AI và thư viện số ngày càng trở thành công cụ không thể thiếu trong môi trường đại học bởi nó giúp hỗ trợ sinh viên và giảng viên trong học tập, giảng dạy và nghiên cứu cũng như tối ưu hóa thời gian và nâng cao hiệu quả công việc. Một nghiên cứu vào năm 2024 cho thấy gần 90% sinh viên tại 6 trường thuộc ĐHQG TP.HCM đang sử dụng ChatGPT, trong đó có khoảng 10,8% sinh viên sẵn sàng chi trả để dùng phiên bản nâng cao (Giảng, 2024). Tại Hà Nội, 78,92% sinh viên cũng thừa nhận AI góp phần cải thiện kết quả học tập của họ (Tuấn, 2024). Đặc biệt, trong lĩnh vực y khoa, hơn 70% sinh viên ĐH Y Dược TP.HCM quan tâm và ứng dụng AI trong nghiên cứu, dù vẫn còn nhiều thách thức về đạo đức và bảo mật dữ liệu (Đức, 2024). Không chỉ có sinh viên, giảng viên cũng đang dần ứng dụng AI vào giảng dạy, từ soạn bài đến chấm điểm và hỗ trợ nghiên cứu khoa học, nhưng mức độ sử dụng vẫn hạn chế do thiếu chính sách quản lý rõ ràng và lo ngại về sự phụ thuộc vào công nghệ. Việc áp dụng AI vào hoạt động thư viện có thể thu hút nhiều độc giả nhờ khả năng tìm kiếm tài liệu thông minh và số hóa tài liệu tự động. Do đó, nhiều trường đại học đang triển khai các dự án chuyển đổi số trong thư viện nhằm nâng cao chất lượng học tập cho sinh viên và giảng dạy cho giảng viên.

Song song với AI, hệ thống thư viện số đang ngày càng được mở rộng tại các trường đại học lớn như ĐHQG TP.HCM, ĐH Bách Khoa Hà Nội và ĐH Kinh tế Quốc dân, giúp sinh viên và giảng viên dễ dàng tiếp cận tài liệu nghiên cứu, sách điện tử và tạp chí khoa học mà không bị giới hạn về không gian và thời gian. Tuy nhiên, sự phát triển này cũng gặp thách thức, như sự khác biệt về hạ tầng và kỹ năng số giữa người dùng. Việc sử dụng AI và thư viện số yêu cầu độc giả có tư duy phản biện và kỹ năng kiểm chứng thông tin để tránh phụ thuộc vào dữ liệu không chính xác. Mặc dù vậy, công nghệ tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong giáo dục đại học, mở ra cơ hội mới và đòi hỏi sự thích ứng linh hoạt từ giảng viên và sinh viên.

3. Xu hướng công nghệ trong hoạt động thư viện tại các trường đại học trên thế giới

Các thư viện đại học trên thế giới ngày nay đang không ngừng đổi mới và ứng dụng công nghệ để cải thiện chất lượng dịch vụ. Các mô hình công nghệ tiên tiến như AI, Internet vạn vật (IoT), Thực tế Ảo (VR), Thực tế Tăng cường (AR), Blockchain, và Big Data & Analytics đã được áp dụng tại nhiều trường đại học danh tiếng khắp toàn cầu, trong đó AI nổi bật là công cụ được sử dụng phổ biến ở khắp nơi trên thế giới. Hiện nay đã có nhiều quốc gia sử dụng trí tuệ nhân tạo để biến các thư viện thành một nơi có chức năng quản lý kho thông minh. Ví dụ đối với quản lý kho tự động, AI đã đạt những tiến bộ đáng kể trong việc phát triển và ứng dụng Hệ thống Lưu trữ và Truy xuất Tự động (Automated Storage and Retrieval Systems - ASRS) để lưu trữ các sách và tài liệu ít được sử dụng (Atkinson, 2020). Tại Hoa Kỳ, Đại học Bang California tiên phong với hệ thống ASRS đầu tiên, có sức chứa hơn 857.200 đầu sách (Heinrich & Willis, 2014), trong khi Đại học Sonoma tích hợp ba cánh tay robot thông minh, quản lý hiệu quả tới

2 triệu bản ghi. Tại Đức, xe tự hành AGV giúp thư viện Đại học Humboldt vận chuyển tài liệu nhanh chóng và hiệu quả nhất.

Bên cạnh đó, AI còn được nhiều thư viện đại học quốc tế ứng dụng để phát triển dịch vụ tư vấn thông minh cũng như dịch vụ an ninh thông minh. Tại Anh, Đại học Aberystwyth phát triển robot Hugh vào năm 2016, giúp tư vấn thông qua tương tác ngôn ngữ tự nhiên (Chant, 2016). Năm 2011 tại Trung Quốc, thư viện Đại học Thanh Hoa đã phát triển chatbot Xiaotu, dựa trên phần mềm mã nguồn mở Artificial Linguistic Internet Computer Entity. Điều này được xem là một bước ngoặt quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ tư vấn tham khảo trực tuyến theo thời gian thực, thu hút nhiều sự chú ý nhờ tính mới mẻ và hiệu quả (Yao, Ji, Zhang, & Chen, 2011). Những ứng dụng này không chỉ tối ưu hóa hiệu suất công việc mà còn đem lại trải nghiệm thân thiện và tăng cường bảo mật thông tin cho người sử dụng.

Hơn hết, AI còn được ứng dụng rộng rãi để mang đến các dịch vụ độc đáo, mới mẻ để phục vụ độc giả hiệu quả hơn. Công nghệ này thậm chí có thể hỗ trợ người khuyết tật bằng các robot có khả năng lấy sách từ kệ cao, hỗ trợ suy giảm nhận thức và cải thiện khả năng tiếp cận tài liệu. Các dịch vụ học tập, như giảng dạy lập trình, rèn luyện tư duy logic và thúc đẩy hứng thú học tập cũng được tích hợp bởi AI. Trong đại dịch COVID-19, AI giữ vai trò thiết yếu trong việc đảm bảo sự duy trì và vận hành các dịch vụ, gồm nhận diện giọng nói, giám sát truy cập từ xa, cung cấp phản hồi tự động và tài nguyên học tập trực tuyến. Các công nghệ tiên tiến như học sâu và học tăng cường được khai thác để giúp vừa giảm được chi phí mà còn làm tăng sự thuận tiện, hài lòng trong trải nghiệm cho độc giả.

Sự thành công khi ứng dụng AI vào các thư viện trường đại học trên thế giới đã khẳng định khả năng vượt trội của công nghệ trong việc nâng cao và đẩy mạnh hiệu quả các dịch vụ thư viện. Vì vậy, Việt Nam cũng hoàn toàn có thể triển khai công nghệ này nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ cũng như làm tăng tính hiệu quả trong công tác quản lý thông tin tại các thư viện đại học.

4. AI, ứng dụng công nghệ thích hợp với điều kiện thực tiễn của thư viện trường đại học Việt Nam nói chung và thư viện trường đại học Ngân Hàng TP.HCM nói riêng

Một là, AI không chỉ giúp tăng cường hiệu quả công việc mà còn tạo ra một môi trường thư viện thông minh, hiện đại, giúp độc giả tiếp cận tài liệu một cách dễ dàng và thuận tiện hơn. Việc ứng dụng AI, đặc biệt trong các hệ thống lưu trữ tự động (ASRS) và dịch vụ tư vấn thông minh, sẽ giúp giảm thiểu thời gian tìm kiếm, cải thiện độ chính xác và bảo vệ tài liệu tốt hơn. Hơn nữa, AI có thể hỗ trợ người khuyết tật và thúc đẩy các hoạt động học tập sáng tạo, như giảng dạy lập trình và phát triển tư duy logic. AI còn có thể giúp thư viện duy trì các dịch vụ trực tuyến, giám sát truy cập từ xa, và đảm bảo an toàn cho người dùng. Việc áp dụng AI sẽ giúp các thư viện đại học ở Việt Nam bắt kịp xu hướng phát triển toàn cầu, tạo nền tảng vững chắc cho tương lai của giáo dục và nghiên cứu. Ngoài tiếp thu những ứng dụng AI trong hoạt thư viện từ nước ngoài, Việt Nam cũng có thể phát triển thêm những khía cạnh khác khi tích hợp AI vào thư

viện trong nước. Thứ nhất, sử dụng AI để phân tích xem sinh viên, giảng viên tìm kiếm thông tin, tài liệu nào liên quan quá trình học từ đó có thể giúp thư viện nhanh chóng trang bị thêm những tài liệu phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên và giảng viên. Thứ hai, áp dụng Chatbot AI trên các trang website thư viện của trường đại học để nó kết nối trực tiếp với những tài liệu học thuật hiện có nhằm giúp sinh viên tìm kiếm thông tin cần thiết thông qua cách đặt câu hỏi. Thứ ba, đầu tư những kiosk với chức năng phục vụ người dùng mượn trả sách một cách nhanh chóng không cần thông qua thủ thư của thư viện.

Hai là, Việt Nam hiện nay đang sở hữu một nền tảng cơ sở hạ tầng CNTT ngày càng phát triển, tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng AI vào hoạt động của các thư viện đại học. Trong giai đoạn 2011-2020, Việt Nam đã có những bước tiến lớn trong việc đầu tư và phát triển hạ tầng CNTT, đặc biệt là trong lĩnh vực công nghiệp CNTT, với sự tham gia mạnh mẽ của các doanh nghiệp lớn như Viettel, FPT và nhiều công ty khởi nghiệp công nghệ khác. Sự gia tăng đáng kể doanh thu trong lĩnh vực này, từ gần 103 tỷ USD năm 2018 lên hơn 136 tỷ USD vào năm 2021, đã minh chứng cho sự phát triển mạnh mẽ của ngành công nghệ trong nước. Theo thống kê, Việt Nam có hơn 72,7 triệu người sử dụng Internet, đạt tỷ lệ 73,2% dân số, là một trong những quốc gia có lượng người dùng Internet lớn trên thế giới. Chất lượng hạ tầng viễn thông ngày càng được nâng cao, với mạng băng rộng di động đã phủ sóng tới gần 100% các thôn, xã, phường, cùng với việc triển khai cáp quang đến 100% các xã, phường, thị trấn (Thành & Đình, 2023). Những yếu tố này tạo nền tảng vững chắc cho việc triển khai các giải pháp công nghệ tiên tiến như AI, giúp Việt Nam dễ dàng triển khai các ứng dụng AI vào các lĩnh vực như thư viện đại học. Với nền tảng hạ tầng CNTT hiện đại, đang tạo ra những tiền đề vững chắc cho việc ứng dụng mô hình AI vào các thư viện đại học. Cùng với sự phổ biến rộng rãi của Internet tại Việt Nam không chỉ giúp thư viện dễ dàng tiếp cận nguồn tài liệu số mà còn cung cấp môi trường thuận lợi để AI hỗ trợ tự động hóa quy trình, cá nhân hóa trải nghiệm và nâng cao hiệu quả quản lý thư viện, đáp ứng tốt hơn về nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu trong bối cảnh kỷ nguyên số.

Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia và dữ liệu của các cơ quan nhà nước cũng đang ngày càng phát triển và được ứng dụng hiệu quả trong việc cung cấp các dịch vụ trực tuyến. Các cơ sở dữ liệu như cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp, thuế, bảo hiểm xã hội, cùng các hệ thống chứng thực điện tử đã được đầu tư phát triển mạnh mẽ, hỗ trợ quá trình chuyển đổi số của quốc gia. Những tiến bộ này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc trong các cơ quan nhà nước mà còn tạo ra những cơ hội lớn cho việc ứng dụng AI trong các lĩnh vực khác, bao gồm thư viện đại học, nơi cần sử dụng hệ thống dữ liệu lớn và phân tích thông minh.

Việc chính phủ Việt Nam tích cực hỗ trợ và triển khai các chính sách khuyến khích phát triển hạ tầng CNTT cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy ứng dụng AI. Các chính sách về phát triển hạ tầng viễn thông, và các sáng kiến khuyến khích đầu tư từ khu vực tư nhân đã tạo ra môi trường thuận lợi cho sự phát triển của các công nghệ mới. Quá trình cải cách hành chính, giảm bớt thủ tục hành chính trong cấp phép

viễn thông và hỗ trợ các doanh nghiệp đầu tư vào cơ sở hạ tầng mạng cũng giúp Việt Nam sẵn sàng cho việc phát triển AI.

Bên cạnh đó, Việt Nam cũng sở hữu một nguồn lao động trẻ, sáng tạo và giàu năng lực, đặc biệt là trong các ngành CNTT nói chung và ngành trí tuệ nhân tạo nói riêng. Một số trường đại học hàng đầu tại Việt Nam đã có các ngành đào tạo chuyên sâu về AI, giúp tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho ngành công nghiệp này. Với dân số trẻ và xu hướng học tập cũng như làm việc trong lĩnh vực AI ngày càng tăng, Việt Nam đang có đủ điều kiện để phát triển mạnh mẽ ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong các ngành công nghiệp, bao gồm cả lĩnh vực giáo dục và thư viện đại học.

Với những điều kiện thuận lợi này, Việt Nam hoàn toàn có thể áp dụng trí tuệ nhân tạo vào các thư viện đại học để nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa việc quản lý tài liệu và cải thiện trải nghiệm của người dùng. Việc sử dụng AI sẽ giúp các thư viện đại học không chỉ tiết kiệm thời gian và chi phí mà còn nâng cao tính chính xác trong việc quản lý, bảo vệ tài liệu và hỗ trợ sinh viên, giảng viên trong việc tìm kiếm và truy cập thông tin.Thêm vào đó, AI cũng có thể giúp phát triển các dịch vụ sáng tạo như giảng dạy lập trình, hỗ trợ người khuyết tật, và phát triển các dịch vụ tư vấn thông minh, giúp nâng cao chất lượng học tập và nghiên cứu.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện hơn, Việt Nam có thể khuyến khích các thư viện đại học trên cả nước ứng dụng một số loại hình AI vào các quy trình quản lý và cung cấp dịch vụ trong hoạt động thư viện đại học như:

Một là, Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (Natural Language Processing - NLP) là một lĩnh vực của khoa học máy tính, có quan hệ mật thiết với trí tuệ nhân tạo (AI) giúp máy tính có thể hiểu, phân tích và tương tác với ngôn ngữ con người một cách tự nhiên dưới dạng văn bản hoặc tiếng nói. Trong lĩnh vực thư viện, xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả tìm kiếm và quản lý thông tin số. Nhờ NLP, thư viện đại học không chỉ tối ưu hóa quy trình quản lý mà còn nâng cao trải nghiệm của sinh viên và giảng viên, giúp dễ dàng tiếp cận tài liệu số một cách thuận tiện và hiệu quả hơn. Một số ứng dụng của NLP mà thư viện có thể áp dụng để phục vụ trong hoạt động thư viện như:

Truy xuất thông tin trong thư viện số giúp cải thiện tìm kiếm tài liệu thông minh. Thay vì phải nhập chính xác tiêu đề sách, tác giả hoặc nội dung cụ thể, người dùng có thể sử dụng ngôn ngữ tự nhiên để tìm kiếm. Điều này giúp sinh viên và giảng viên dễ dàng tìm thông tin mà không cần nhớ chính xác chi tiết. Hệ thống cũng có thể gợi ý sách, bài báo khoa học hoặc tài nguyên số liên quan đến tài liệu mà người dùng quan tâm, giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả tìm kiếm.

Trích xuất thông tin giúp dễ dàng tìm ra các thông tin cụ thể từ các nguồn văn bản mà thư viện có được. Với NLP, thư viện có thể tự động hóa quy trình này bằng cách nhận diện thông tin cần thiết từ tài liệu rồi tự động xác định tác giả, năm xuất bản, chủ đề chính từ sách hoặc bài báo khoa học.

NLP có khả năng tóm tắt nội dung từ những sách, báo dài. Ứng dụng này có thể giúp người dùng nhanh chóng nắm bắt các thông tin chính mà không cần đọc toàn

bộ văn bản và nó rất phù hợp để hỗ trợ sinh viên trong quá trình nghiên cứu khoa học hay hội thảo khoa học.

Nhận dạng giọng nói phép hệ thống thư viện chuyển đổi giọng nói thành văn bản. Tìm kiếm tài liệu hoặc tra cứu thông tin bằng giọng nói thay vì nhập thông tin tìm kiếm thủ công giúp người dùng tiết kiệm thời gian hơn.

Lợi ích khi áp dụng Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) trong hoạt động thư viện đại học:

Tăng cường khả năng tìm kiếm thông tin: NLP có thể giúp các hệ thống hiểu và xử lý ngôn ngữ tự nhiên của người dùng, cho phép sinh viên và giảng viên tìm kiếm tài liệu dễ dàng, thuận tiện mà không cần sự hỗ trợ trực tiếp từ cán bộ.

Tối ưu hóa thời gian và chi phí trong hoạt động thư viện: Ứng dụng NLP giúp tự động hóa nhiều công việc như phân tích nội dung tài liệu, nhận diện giọng nói, trích xuất thông tin quan trọng và phân loại tài liệu theo chủ đề khác nhau. Hỗ trợ sinh viên và giảng viên tìm kiếm thông tin về bài học nhanh chóng hơn. Nhờ đó, cán bộ thư viện có thể giảm bớt khối lượng công việc thủ công, tối ưu hóa quy trình quản lý dữ liệu.

Xử lý thông tin đa ngôn ngữ: Thư viện có thể cung cấp dịch vụ dịch thuật tự động cho các tài liệu nghiên cứu, bài báo khoa học hỗ trợ sinh viên dễ dàng tra cứu và tiếp cận tài liệu với nhiều ngôn ngữ khác nhau mà không gặp rào cản về ngôn ngữ.

Hạn chế khi áp dụng Xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) trong hoạt động thư viện đại học:

Khả năng hiểu ngữ cảnh còn hạn chế: NLP có thể hạn chế sự hiểu biết về ngữ cảnh và ý nghĩa. Điều này có thể dẫn đến những sai sót không chính xác hoặc không liên quan đến thông tin cần tìm. Không phải lúc nào ứng dụng này cũng hiểu được ý nghĩa sâu bên trong của ngôn ngữ mà người dùng yêu cầu nó trích xuất thông tin.

Vấn đề về quyền riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân: Sử dụng NLP để nhận dạng giọng nói hoặc các lịch sử tìm kiếm, trao đổi thông tin với chatbot. Khi đó NLP sẽ thu thập, xử lý và lưu trữ dữ liệu của sinh viên, giảng viên trường có thể gây lo ngại về bảo mật thông tin cá nhân nếu không có các biện pháp bảo vệ thích hợp.

Khả năng xử lý giọng nói chưa tốt: Việc nhận dạng giọng nói trong NLP có thể gặp khó khăn, giảm hiệu suất tìm kiếm vì mỗi sinh viên, giảng viên trong trường sẽ có phong cách nói chuyện khác nhau. Một vài người sẽ nói nhanh, nói chậm với những ngữ điệu, trọng âm khác nhau và đôi khi vẫn nói có thể sai ngữ pháp.

Hai là, Học máy (Machine Learning - ML) là một nhánh của trí tuệ nhân tạo (AI) tập trung vào việc cho phép máy tính và máy móc bắt chước cách con người học, thực hiện nhiệm vụ một cách tự động và cải thiện hiệu suất cũng như độ chính xác của chúng. Tuy nhiên, để triển khai thành công loại hình AI này vào các ứng dụng của thư viện, chúng ta cần phải xem xét kỹ lưỡng về các ứng dụng cụ thể, lợi ích cũng như hạn chế và các điều kiện cần thiết để triển khai. Các ứng dụng cụ thể của Học máy (ML) trong các hoạt động của thư viện và lợi ích của ứng dụng đó:

Xây dựng các dịch vụ hỗ trợ người dùng dựa trên phân tích lịch sử tìm kiếm và lượt truy cập giúp đưa ra gợi ý và khuyến nghị cá nhân hóa về tài liệu và dịch vụ tại thư viện. Hệ thống có thể tự động thông báo qua email về tài liệu mới hoặc các tài liệu phù hợp với sở thích của người đọc. Ngoài ra, các tính năng như chuyển đổi văn bản sang giọng nói và tìm kiếm bằng giọng nói cũng được tích hợp để đa dạng hóa trải nghiệm người dùng.

Công tác xử lý nghiệp vụ của thư viện hỗ trợ cán bộ thư viện trong các công việc như là định chủ đề, định chỉ số phân loại, tóm tắt, giới thiệu sách hay tạo biểu ghi MARC,.. Và có thể sử dụng ứng dụng Gemini hay ChatGPT để làm việc này. Giúp tiết kiệm được thời gian và công sức cho các cán bộ thư viện, nâng cao năng suất và hiệu quả công việc.

Phân loại tài liệu có thể được cải thiện bằng cách áp dụng Gemini hoặc ChatGPT để phân tích chủ đề chính và đề xuất chỉ số phân loại. Tuy nhiên, các ứng dụng AI này thường không phân loại sâu và chi tiết như nghiệp vụ thực tế của thư viện. Do đó, cán bộ thư viện cần sử dụng tư duy phản biện để xác thực độ chính xác của kết quả. Ứng dụng này cung cấp căn cứ quan trọng cho cán bộ thư viện trong việc đưa ra kết luận về chỉ số phân loại, giúp quy trình phân loại bám sát thực tế hơn.

Chatbot hỗ trợ người dùng thông qua việc tích hợp cả ML và NPL để trả lời các câu hỏi như là về vị trí sách, hướng dẫn các thủ tục mượn/trả hoặc tư vấn tài liệu,... Và nó có thể cung cấp hỗ trợ 24/7 các câu hỏi thường gặp. Ví dụ như là Chatbot ELSA Speak trong giáo dục có thể được điều chỉnh để hỗ trợ việc tra cứu thông tin tại thư viện. Điều này giúp người đọc tiết kiệm thời gian và giảm tải các công việc đơn giản cho cán bộ thư viện.

Lợi ích khi áp dụng Học máy (ML) trong hoạt động của thư viện đại học:

Cải thiện dịch vụ hỗ trợ người dùng: Chatbot có thể cung cấp hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả cho người dùng, trả lời 24/7 các câu hỏi thường gặp và hướng dẫn họ sử dụng các dịch vụ của thư viện, giúp cán bộ thư viện có nhiều thời gian tập trung vào nhiệm vụ phức tạp hơn. Tối ưu hóa nguồn lực và giảm chi phí hoạt động.

Cá nhân hóa trải nghiệm người dùng: ML cho phép thư viện cung cấp các dịch vụ và tài liệu phù hợp với nhu cầu và sở thích của từng người dùng, từ đó nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của độc giả. Ngoài ra còn giúp tăng tỷ lệ mượn sách nhờ đáp ứng đúng nhu cầu của người dùng.

Tăng cường khả năng tiếp cận thông tin: Giúp người dùng tìm kiếm và truy cập thông tin một cách dễ dàng và nhanh chóng, hiệu quả. Đồng thời giúp người đọc khám phá các tài liệu mà họ không thể tìm thấy được bằng các phương pháp truyền thống.

Hạn chế khi áp dụng Học máy (ML) trong hoạt động của thư viện đại học:

Độ chính xác không tuyệt đối: Các ứng dụng ML có thể đưa ra các kết quả không chính xác hoặc không phù hợp, đặc biệt là trong các tác vụ phức tạp như phân loại tài liệu hay tóm tắt nội dung,.. Chatbot có thể cung cấp thông tin sai lệch và các trích dẫn không tồn tại.

Thiếu hụt nhân lực có kỹ năng: Để triển khai và vận hành các ứng dụng ML một cách hiệu quả, thư viện cần có đội ngũ cán bộ có kỹ năng về khoa học dữ liệu, ML và các lĩnh vực liên quan. Và một số thủ thư có thể có hiểu biết hạn chế về các công nghệ AI.

Chi phí đầu tư và duy trì: Việc triển khai và duy trì các ứng dụng ML có thể đòi hỏi chi phí đáng kể về phần cứng, phần mềm, nguồn nhân lực và đào tạo. Việc triển khai AI này đòi hỏi sự đầu tư đáng kể vào cơ sở hạ tầng và các công cụ công nghệ.

Ba là, Thị giác máy tính (Computer Vision) là thiết bị sử dụng để tự động nhận biết và mô tả hình ảnh chính xác và hiệu quả. Ngày nay, các hệ thống máy tính có quyền truy cập vào khối lượng lớn hình ảnh và video được tạo bằng điện thoại thông minh, camera giao thông, hệ thống bảo mật và các thiết bị khác. Trong lĩnh vực thư viện, việc ứng dụng thị giác máy tính giúp cải thiện quá trình quản lý tài nguyên, nâng cao trải nghiệm của người dùng và tự động hóa nhiều hoạt động quan trọng trong việc hiện đại hóa hệ thống thư viện truyền thống. Các ứng dụng cụ thể của thị giác máy tính trong các hoạt động của thư viện:

Nhận diện và quản lý sách tự động là một trong những ứng dụng quan trọng nhất của thị giác máy tính trong thư viện là khả năng nhận diện sách và hỗ trợ quản lý tài liệu tự động. Bằng cách sử dụng camera kết hợp với thuật toán nhận diện hình ảnh, hệ thống có thể quét mã vạch, mã QR hoặc thậm chí nhận diện bìa sách để ghi nhận thông tin mượn/trả sách.

Một số thư viện hiện đại sử dụng công nghệ nhận diện khuôn mặt để kiểm soát ra vào và đảm bảo an ninh. Hệ thống camera tự động quét khuôn mặt và so sánh với cơ sở dữ liệu thành viên. Nếu trùng khớp, cửa tự động mở và thời gian ra vào được ghi nhận, giúp quản lý lượt truy cập hiệu quả. Công nghệ này cũng theo dõi hành vi người dùng và phát hiện vi phạm nội quy, từ đó duy trì môi trường học tập nghiêm túc và nâng cao an toàn trong thư viện.

Hỗ trợ tìm kiếm sách thông minh trong thư viện lớn giúp tiết kiệm thời gian cho người dùng. Thị giác máy tính kết hợp với AI xác định vị trí sách trên kệ thông qua camera để xác định vị trí chính xác và hướng dẫn đến kệ sách qua bản đồ số hoặc màn hình hiển thị. Ở những thư viện hiện đại hơn, robot có thể tự động lấy sách và mang đến khu vực mượn, tối ưu hóa thời gian tìm kiếm. Nhờ đó, việc tra cứu tài liệu trở nên nhanh chóng, chính xác và thuận tiện, đặc biệt trong các thư viện lớn.

Lợi ích khi áp dụng Thị giác máy tính trong hoạt động của thư viện đại học:

Khả năng tự động hóa quy trình nhận diện và quản lý sách: Giúp giảm khối lượng công việc thủ công cho cán bộ thư viện. Thay vì nhập mã sách thủ công, công nghệ thị giác máy tính cho phép hệ thống tự động quét mã vạch, ISBN hoặc nhận diện bìa sách, ghi nhận thông tin nhanh chóng và chính xác. Điều này giảm bớt công việc hành chính, tối ưu hóa nhân sự và tạo điều kiện cho cán bộ tập trung vào hoạt động hỗ trợ người dùng. Hệ thống còn có thể kết hợp với công nghệ RFID để theo dõi vị trí sách, giám sát trạng thái sách, rất quan trọng trong các thư viện lớn.

Hệ thống kiểm soát ra vào thư viện bằng nhận diện khuôn mặt: Mang lại nhiều tiện ích. Thay vì sử dụng thẻ thư viện truyền thống, người dùng chỉ cần quét khuôn mặt để xác nhận danh tính và cấp quyền truy cập, tiết kiệm thời gian và nâng cao bảo mật, ngăn chặn những người không có quyền sử dụng. Hệ thống cũng lưu trữ dữ liệu ra vào, cho phép thư viện phân tích mức độ sử dụng theo thời điểm, từ đó điều chỉnh giờ mở cửa hoặc bố trí không gian hợp lý hơn để phục vụ nhu cầu người dùng.

Hỗ trợ tìm kiếm sách thông minh: Giúp người dùng xác định vị trí sách trong thư viện dễ dàng mà không cần dò tìm thủ công. Người dùng có thể sử dụng ứng dụng di động hoặc máy quét thông minh để quét bìa sách hoặc nhập tên sách, và hệ thống sẽ hiển thị ngay thông tin sách, vị trí trên kệ và tình trạng hiện tại. Điều này tiết kiệm thời gian và nâng cao trải nghiệm người dùng. Hơn nữa, công nghệ còn gợi ý sách liên quan dựa trên sở thích của người dùng, mở rộng phạm vi tìm hiểu và nghiên cứu.

Hạn chế khi áp dụng Thị giác máy tính vào trong hoạt động của thư viện đại học:

Chi phí đầu tư ban đầu khá cao: Việc xây dựng một hệ thống thị giác máy tính hoàn chỉnh đòi hỏi thư viện phải trang bị camera chất lượng cao, phần mềm xử lý AI, cơ sở dữ liệu lưu trữ lớn và hệ thống hạ tầng mạnh mẽ. Không phải thư viện nào cũng có đủ ngân sách để đầu tư đồng bộ, đặc biệt là các thư viện nhỏ hoặc thư viện công cộng có nguồn lực hạn chế.

Đối với hệ thống nhận diện và quản lý sách tự động: Một trong những vấn đề lớn là độ chính xác không phải lúc nào cũng đạt mức tối ưu. Nếu sách bị hư hỏng, nhãn dán bị mờ hoặc mã vạch bị che khuất, hệ thống có thể nhận diện sai hoặc không thể quét chính xác, gây khó khăn trong việc ghi nhận dữ liệu. Ngoài ra, hệ thống cũng đòi hỏi cập nhật cơ sở dữ liệu thường xuyên, nếu không, các đầu sách mới hoặc sách tái bản có thể không được nhận diện đúng.

Đối với hệ thống kiểm soát ra vào bằng nhận diện khuôn mặt: Một vấn đề lớn là quan ngại về quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu cá nhân. Việc lưu trữ hình ảnh khuôn mặt của người dùng có thể gây ra lo ngại về an ninh thông tin, đặc biệt nếu hệ thống không được bảo mật đúng cách. Nếu dữ liệu bị rò rỉ, người dùng có thể đổi mặt với nguy cơ bị đánh cắp thông tin cá nhân. Hơn nữa, hệ thống nhận diện khuôn mặt có thể gặp sai sót nếu điều kiện ánh sáng không tốt hoặc khi người dùng thay đổi diện mạo, chẳng hạn như đeo kính, đeo khẩu trang hoặc thay đổi kiểu tóc.

Việc triển khai hệ thống hỗ trợ tìm kiếm sách thông minh yêu cầu mạng Internet ổn định và dữ liệu sách phải được cập nhật thường xuyên; nếu không, hệ thống có thể trả về kết quả không chính xác hoặc không tìm thấy sách.

Điều kiện cần thiết để triển khai thành công các ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) như xử lý ngôn ngữ tự nhiên, học máy, thị giác máy tính trong hoạt động thư viện:

Đầu tiên, cơ sở hạ tầng công nghệ phải được các trường đại học đầu tư đầy đủ cho thư viện, bao gồm hệ thống máy chủ mạnh mẽ, nền tảng lưu trữ dữ liệu hiện đại và truyền kết nối Internet ổn định để đảm bảo quá trình xử lý dữ liệu diễn ra ổn. Ngoài ra,

các thiết bị hỗ trợ như camera an ninh, hệ thống bảo mật chặt chẽ để đảm bảo việc bảo vệ dữ liệu người dùng cũng đóng vai trò quan trọng.

Bên cạnh đó, dữ liệu phải được đảm bảo đầy đủ và chất lượng được tổ chức khoa học. Hệ thống cần có kho dữ liệu số hóa phong phú từ nhiều nguồn thông tin cả trong và ngoài nước, với các tài liệu, sách, báo nghiên cứu học thuật được sắp xếp và phân loại hợp lý. Độ chính xác và tính cập nhật thường xuyên của dữ liệu cũng rất quan trọng để phục vụ quá trình tìm kiếm thông tin của sinh viên và giảng viên.

Cuối cùng, nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai và vận hành hệ thống AI tại thư viện. Đội ngũ chuyên gia công nghệ, cán bộ thư viện và người dùng cần được trang bị kiến thức và kỹ năng để sử dụng hiệu quả các ứng dụng AI. Các trường đại học nên tổ chức chương trình tập huấn và workshop về công nghệ AI cho cán bộ thư viện và cộng đồng trường học nhằm nâng cao công tác quản lý thư viện.

Ứng dụng AI đặc biệt phù hợp để tích hợp vào thư viện đại học của Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM vì những lý do sau:

Một là, AI phù hợp với định hướng phát triển của trường đại học Ngân hàng TP.HCM (HUB). Với hơn 45 năm phát triển, HUB đã khẳng định vị thế là một trong những trường đại học hàng đầu đào tạo trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng và kinh tế, cung cấp nguồn nhân lực về kinh tế chất lượng cao cho đất nước. Nhà trường đã xây dựng và triển khai các chương trình theo hướng hiện đại, khai phóng, liên ngành và có tính ứng dụng cao, nhằm trang bị cho sinh viên những kỹ năng, kiến thức và thái độ cần thiết để trở thành những công dân sáng tạo, chủ động trong nền kinh tế số. Trường cũng không ngừng cải tiến chương trình đào tạo theo hướng hiện đại, ứng dụng CNTT và trong tương lai sẽ tích hợp trí tuệ nhân tạo vào các hoạt động của trường, phù hợp xu thế hội nhập quốc tế và phát triển khoa học - công nghệ. (Trung & Huy, 2022)

Hai là, HUB hội tụ nhiều điều kiện thuận lợi về kinh tế, nhân lực, công nghệ và tầm nhìn chiến lược. Trước hết, về mặt tài chính, với vị thế là một trường đào tạo chuyên sâu trong lĩnh vực kinh tế và tài chính, trường có khả năng huy động nguồn vốn từ nhiều kênh khác nhau, bao gồm học phí, hợp tác nghiên cứu, các quỹ tài trợ từ tổ chức trong nước và quốc tế. Điều này đảm bảo nguồn lực cần thiết để đầu tư vào hạ tầng công nghệ hiện đại và duy trì hệ thống vận hành lâu dài. Ngoài ra, đội ngũ nhân lực của trường, bao gồm giảng viên, cán bộ, và cả sinh viên, đều có trình độ cao, am hiểu các lĩnh vực CNTT, khoa học dữ liệu, và phân tích tài chính, sẵn sàng tham gia vào quá trình triển khai và vận hành các giải pháp AI. Họ không chỉ đảm bảo về mặt vận hành mà còn có khả năng nghiên cứu, cải tiến các hệ thống AI để phù hợp với nhu cầu đặc thù của thư viện đại học. Về mặt công nghệ, trường Đại học Ngân hàng cũng có điều kiện xây dựng và đảm bảo cơ sở hạ tầng bảo mật thông tin tiên tiến, một yếu tố thiết yếu trong việc ứng dụng AI. Điều này giúp bảo vệ dữ liệu người dùng, đảm bảo an toàn cho hệ thống và tạo sự tin cậy từ phía sinh viên và giảng viên khi sử dụng các dịch vụ do thư viện cung cấp. Tầm nhìn chiến lược của ban lãnh đạo nhà trường cũng là một yếu tố then chốt, khi họ nhận thức rõ vai trò của chuyển đổi số trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và khẳng định vị thế của trường trong hệ thống giáo dục đại học. Sự đồng thuận từ lãnh

đạo không chỉ mang lại nguồn lực mà còn tạo động lực thúc đẩy các bộ phận liên quan phối hợp thực hiện dự án một cách hiệu quả.

Ba là, ứng dụng AI chính là cách HUB tận dụng và phát huy lợi ích của việc đầu tư vào công nghệ mà HUB đã thực hiện từ những năm trước. Trước tác động mạnh mẽ của Cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng số hóa toàn cầu, HUB đã chủ động chuyển đổi số. Ngày 8/11/2023, thư viện số của trường kết nối thành công với Cổng thông tin Tri thức số thuộc Hiệp hội Các trường đại học, cao đẳng Việt Nam, đánh dấu bước tiến trong ứng dụng công nghệ vào giáo dục. Hơn hết, thư viện của trường hiện nay đã sở hữu một lượng lớn tài liệu học thuật đã được số hóa, tạo cơ sở dữ liệu phong phú để tích hợp AI và phát triển các chức năng như tìm kiếm thông minh, gợi ý tài liệu cá nhân hóa, và hỗ trợ nghiên cứu hiệu quả hơn. Sự sẵn sàng về dữ liệu không chỉ giúp tiết kiệm thời gian triển khai mà còn đảm bảo độ chính xác và hiệu quả của các ứng dụng AI. Quan trọng không kém, nhu cầu thực tiễn từ phía sinh viên là động lực lớn thúc đẩy việc triển khai AI trong thư viện. Sinh viên ngày càng mong muốn tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng, chính xác, cá nhân hóa, và thuận tiện. Việc tích hợp AI sẽ đáp ứng những kỳ vọng này, cải thiện trải nghiệm người dùng và tăng cường sự hài lòng. Với tất cả các điều kiện thuận lợi về tài chính, nhân lực, cơ sở hạ tầng công nghệ, và sự đồng thuận trong tầm nhìn lãnh đạo, Trường Đại học Ngân hàng không chỉ có khả năng triển khai AI vào hệ thống thư viện mà còn có thể trở thành một mô hình tiên phong, lan tỏa hiệu ứng tích cực đến các trường đại học khác trong cả nước.

5. Những thách thức mà thư viện đại học Việt Nam nói chung và thư viện HUB nói riêng phải đối mặt

Việc triển khai mô hình AI vào thư viện đại học tại Việt Nam đang phải đổi mới với một số thách thức như sau:

Đầu tiên là vấn đề về nhân lực thư viện thiếu chuyên môn về AI. Đội ngũ cán bộ thư viện hiện nay chủ yếu được đào tạo theo phương thức truyền thống, chưa được trang bị kỹ năng và kiến thức cần thiết để vận hành, quản lý và khai thác các hệ thống ứng dụng AI. Sự thiếu hụt này khiến khả năng áp dụng và đảm bảo duy trì các giải pháp AI trong thư viện gặp nhiều khó khăn, dẫn đến việc áp dụng công nghệ chưa đạt hiệu quả như kỳ vọng.

Thứ hai, vấn đề tài chính cũng là một trở ngại đáng kể. Việc ứng dụng AI vào thư viện đại học đòi hỏi nguồn vốn đầu tư lớn để xây dựng hạ tầng công nghệ, nghiên cứu và phát triển các giải pháp AI, cũng như triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu. Tuy nhiên, hiện nay Việt Nam vẫn thiếu một chiến lược đầu tư đồng bộ và toàn diện cho mô hình AI trong lĩnh vực thư viện.

Thứ ba, các vấn đề về an ninh thông tin, bảo mật dữ liệu và quyền riêng tư là thách thức lớn khi áp dụng AI vào hoạt động thư viện tại các trường đại học. Hệ thống pháp lý và khung chính sách hiện chưa hoàn thiện, gây khó khăn trong việc bảo vệ quyền riêng tư, đảm bảo an toàn thông tin và xác định trách nhiệm pháp lý. Điều này không chỉ làm tăng nguy cơ rò rỉ, mất mát hoặc lạm dụng dữ liệu người dùng và tài liệu học thuật, mà còn khiến việc xác định trách nhiệm khi xảy ra sự cố trở nên khó khăn,

ánh hưởng đến việc xây dựng niềm tin và đảm bảo tính an toàn của hệ thống AI trong thư viện.

Thứ tư, các vấn đề về sự sẵn sàng của dữ liệu. Để triển khai hiệu quả trong việc ứng dụng AI, thư viện cần có dữ liệu được tổ chức và chuẩn bị sẵn sàng. Tuy nhiên, hiện nay, nhiều thư viện đại học vẫn thiếu một hệ thống dữ liệu đồng bộ, tổ chức khoa học và cập nhật đầy đủ. Điều này có thể dẫn đến việc triển khai AI không hiệu quả, tốn kém và không đạt được mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ trong thư viện. Hơn nữa, việc thiếu dữ liệu chuẩn sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng ứng dụng các công nghệ AI trong việc quản lý tài liệu, tối ưu hóa tìm kiếm, và cá nhân hóa dịch vụ cho người dùng.

6. Giải pháp để thư viện đại học ở Việt Nam ứng dụng công nghệ số một cách hiệu quả

Việc ứng dụng AI trong thư viện đại học vẫn còn đối mặt với nhiều thách thức và hạn chế. Để vượt qua những khó khăn này, cần có những giải pháp phù hợp và thiết thực giúp đảm bảo việc tích hợp AI vào hoạt động thư viện được hiệu quả và bền vững lâu dài.

Một là, để khắc phục tình trạng nhân lực thiếu chuyên môn về AI, các trường cần tổ chức các khóa đào tạo hoặc tạo điều kiện cho các thủ thư tham gia các lớp học về AI và ứng dụng AI trong quản lý thư viện và tìm kiếm tài liệu số. Ngoài ra, các trường nên tuyển dụng thêm nhiều nhân tài hiểu biết công nghệ vào bộ phận CNTT để hỗ trợ các dự án AI, vận hành, giám sát và cập nhật các ứng dụng AI, đảm bảo hệ thống hoạt động trong thư viện.

Hai là, để giải quyết hạn chế về tài chính, tận dụng cơ sở hạ tầng CNTT sẵn có của trường như máy chủ hoặc máy tính cũ để triển khai các giải pháp AI cơ bản thay vì đầu tư mới, tìm kiếm các nguồn tài trợ về lĩnh vực công nghệ, hợp tác với các doanh nghiệp công nghệ trong nước để triển khai các dự án AI.

Ba là, để đảm bảo an ninh thông tin, thư viện cần tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn bảo mật nhằm bảo vệ dữ liệu người dùng và hệ thống. Xây dựng chính sách quyền riêng tư để đảm bảo người dùng hiểu rõ họ sử dụng thông tin. Mọi thông tin cá nhân và tài liệu phải được mã hóa và quản lý truy cập một cách chặt chẽ. Bên cạnh đó, thư viện cũng nên đầu tư vào các công nghệ bảo mật như tường lửa, phần mềm chống virus và hệ thống giám sát an ninh mạng để phòng tránh các mối đe dọa từ bên ngoài lẫn bên trong.

Bốn là, để đảm bảo sự sẵn sàng của dữ liệu, thư viện cần số hóa các tài liệu in thành tài liệu số và lưu trữ trong các hệ thống quản lý dữ liệu hiện đại. Thư viện cần tổng hợp liệu từ các nguồn khác nhau để dễ dàng tích hợp và phân tích bằng AI. Đồng thời, liên kết giữa các trường đại học, hỗ trợ việc tìm kiếm và chia sẻ thông tin tài liệu một cách hiệu quả.

Với các giải pháp được đề xuất trên, không chỉ giúp các thư viện đại học Việt Nam tối ưu hóa nguồn lực hiện có mà còn tạo nền tảng vững chắc để phát triển các ứng dụng công nghệ tiên tiến hơn trong tương lai, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu tại các trường đại học.

7. Kết luận

Chuyển đổi số trong thư viện đại học ở Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ nhờ sự hỗ trợ từ các chính sách của Chính phủ. Các thư viện đại học đã đạt được tiến bộ đáng kể, như Trung tâm Thư viện - Tri thức số của Đại học Quốc gia Hà Nội, xây dựng hệ thống tài nguyên số phong phú và kết nối với các thư viện trong và ngoài nước. Các thư viện cũng chú trọng nâng cấp thiết bị số hóa và phần mềm quản lý. Trên thế giới, các thư viện đã áp dụng các công nghệ như AI để cải thiện chất lượng dịch vụ và quản lý tài liệu. Việt Nam có thể ứng dụng AI để nâng cao hiệu quả quản lý tài nguyên, dự đoán nhu cầu tài liệu và tích hợp chatbot hỗ trợ người dùng. Tuy nhiên, để thực hiện điều này, Việt Nam cần khắc phục các thách thức về nhân lực, tài chính và an ninh thông tin. Chính phủ cần đầu tư mạnh vào hạ tầng công nghệ và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Atkinson, J. (2020). Technology, change and the academic library: case studies, trends and reflections. Oxford: Chandos Publishing.
2. Chant, I. (2016). Library robot coming to Welsh University. Library Journal, 141(6), 22-24.
3. Đức, H. (2024). 70% sinh viên y dược TPHCM quan tâm và sử dụng AI trong học tập, nghiên cứu. From Báo Điện tử Chính phủ.
4. Giảng, M. (2024). Gần 90% sinh viên Đại học Quốc gia TP.HCM sử dụng ChatGPT để học tập. From Báo Tuổi trẻ.
5. Heinrich, H., & Willis, E. (2014). Automated storage and retrieval system: A timetested innovation. In Library Management (pp. 35(6/7), 444-453).
6. Nga, K. T. (2023). Chuyển đổi số trong lĩnh vực thư viện hiện nay - Những vấn đề đặt ra. From Tạp chí Văn hoá nghệ thuật.
7. Nghị định 93/2020/NĐ-CP. (n.d.). Nghị định số 93/2020/NĐ-CP Nghị định Quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện, ban hành ngày 18-8-2020.
8. Quốc Hội. (2019). Luật Thư viện năm 2019 số 46/2019/QH14 ban hành ngày 21-11-2019.
9. Quyết định số 206/QĐ-TTg. (n.d.). Quyết định số 206/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình chuyển đổi số ngành thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, ban hành ngày 11-2-2021.
10. Thành, V. P., & Định, N. S. (2023). Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyển đổi số. From Tạp chí của Ban Tuyên giáo Trung ương.
11. Trung, N. Đ., & Huy, T. T. (2022). Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh tiên phong chuyển đổi số trong chương trình đào tạo. From Tạp chí Ngân hàng.
12. Tuấn, H. (2024). Sinh viên dùng AI: Lợi ích đi kèm rủi ro. From Báo Thanh niên.
13. Yao, F., Ji, L., Zhang, C., & Chen, W. (2011). New Attempt on Real-time Virtual Reference Service ——The Smart Chat Robot of Tsinghua University Library. In Modern Library and Information Technology (pp. 204(4), 77-81).

THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ YÊN TRONG CÔNG TÁC KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Trần Công Khoa
Trường Đại học Phú Yên
Email: trancongkhoa@pyu.edu.vn

Tóm tắt:

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học về tiêu chí thư viện là việc đảm bảo quá trình vận hành và phục vụ nhu cầu tài nguyên thông tin đến người dùng tin. Chất lượng của tài nguyên thông tin là thước đo cho chất lượng các chương trình đào tạo và là cơ sở đảm bảo chất lượng đầu ra cho sản phẩm đào tạo của trường đại học. Bài viết trình bày khái quát về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, phân tích thực trạng và đưa ra một số giải pháp nhằm thực hiện hiệu quả công tác kiểm định chất lượng giáo dục đại học về tiêu chí thư viện tại Trường Đại học Phú Yên.

Từ khóa: Kiểm định chất lượng; Cơ sở giáo dục đại học; Tiêu chí thư viện; Đại học Phú Yên.

1. Mở đầu

Trường Đại học Phú Yên (ĐHPY) thành lập trên cơ sở sáp nhập, nâng cấp Trường Cao đẳng Sư phạm Phú Yên và Trường Trung học Kinh tế - Kỹ thuật Phú Yên theo Quyết định số 112/QĐ-TTg ngày 24/01/2007 của Thủ tướng Chính phủ, là một trường đại học công lập đào tạo đa ngành, đa lĩnh vực, là trung tâm đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao của tỉnh Phú Yên và cả nước. Trải qua hơn 17 năm xây dựng và phát triển, Trường ĐHPY đã có những bước phát triển trong hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học. Nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng yêu cầu của kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học là yêu cầu cấp thiết trong giai đoạn hiện nay. Một trong những yếu tố quan trọng góp phần quyết định chất lượng giáo dục ở Trường ĐHPY đó là chất lượng nguồn tài nguyên thông tin và khả năng đáp ứng tối đa nhu cầu tin cho người dùng tin. Nơi cung cấp nguồn tài nguyên thông tin cần thiết của Nhà trường là Thư viện. Ở bài viết này, tác giả trình bày khái quát về kiểm định chất lượng giáo dục và vai trò của Thư viện Trường ĐHPY trong công tác kiểm định cơ sở giáo dục đại học. Trên cơ sở của việc phân tích thực trạng công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục của Thư viện, từ đó đưa ra một số giải pháp trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng hoạt động thư viện, góp phần vào việc đổi mới, nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của Trường ĐHPY, tạo tiền đề cho việc nghiên cứu công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và xem xét đến công tác kiểm định chương trình đào tạo theo tiêu chí thư viện trong thời gian tới, nhất là trong thời kỳ chuyển đổi số.

2. Nội dung

2.1. Khái quát về kiểm định chất lượng giáo dục đại học

2.1.1. Khái niệm

Kiểm định chất lượng giáo dục là hoạt động đánh giá, công nhận cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành.

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học là hoạt động đánh giá và công nhận mức độ cơ sở giáo dục đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục.

Theo tác giả (Trần Dương, Nguyễn Thị Đào, 2021): “Kiểm định chất lượng thư viện đại học là một trong những yêu cầu của kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, là yếu tố nhằm đảm bảo tài nguyên thông tin phục vụ cho quá trình giáo dục và đào tạo của cơ sở giáo dục về chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học cho người dạy và người học”.

2.1.2. Vai trò của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học

Thư viện là nơi cung cấp nguồn tài nguyên thông tin phục vụ cho việc giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên, học viên và các nhà nghiên cứu, bao gồm sách, báo – tạp chí, luận văn, luận án, đề tài nghiên cứu khoa học và các nguồn thông tin khác. Việc cung cấp các nguồn tài nguyên thông tin có chất lượng là một yếu tố quan trọng đảm bảo chất lượng cho công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học của cơ sở giáo dục đại học.

Thư viện hỗ trợ người dùng tin trong quá trình tìm kiếm và truy cập thông tin. Đội ngũ viên chức thư viện có vai trò hướng dẫn người dùng tin trong việc sử dụng các nguồn tài nguyên thông tin, đề xuất các phương pháp tìm kiếm thông tin hiệu quả, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động nghiên cứu và học tập có chất lượng cao tại cơ sở giáo dục đại học. Để hỗ trợ tốt hơn cho người dùng tin trong quá trình tìm kiếm và truy cập thông tin, viên chức thư viện cần phải nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Bên cạnh đó, thư viện cần phải tăng cường tổ chức các hoạt động thông tin, không chỉ vì mục đích phát triển Văn hóa đọc mà còn phải đáp ứng các nhu cầu khác của người dùng tin như: Hỗ trợ học tập, phát triển kỹ năng, nâng cao năng lực tìm kiếm, chia sẻ thông tin.

2.1.3. Tiêu chuẩn thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học

Hiện nay hệ thống văn bản quy định về công tác đánh giá, kiểm định đối với các cơ sở giáo dục đại học và chương trình đào tạo ngày càng đầy đủ, đánh dấu sự hoàn thiện về quá trình chuyển giao các phương pháp đánh giá của Bộ Giáo dục và Đào tạo đối với các cơ sở giáo dục đại học trên cả nước.

Năm 2007, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Bộ Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đối với cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo, cũng như chu kỳ và quy trình kiểm định. Cụ thể, ngày 01/11/2007 Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ký Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ban hành Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học với 10 tiêu chuẩn, 61 tiêu chí. Đến năm 2017, Bộ Giáo

đục và Đào tạo tiếp tục ban hành Bộ tiêu chuẩn mới với 25 tiêu chuẩn, 111 tiêu chí trong kiểm định chất lượng giáo dục đối với cơ sở giáo dục.

Trong bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành năm 2007 có Tiêu chuẩn 9. Các cơ sở trang thiết bị và hạ tầng, trong đó có tiêu chí riêng về thư viện là Tiêu chí 9.1. Thư viện của trường đại học có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo tiếng Việt và tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học. Có thư viện điện tử được nối mạng, phục vụ dạy, học và nghiên cứu khoa học có hiệu quả.

Trong bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục của AUN-QA được áp dụng tại Việt Nam năm 2018 không có tiêu chí riêng cho thư viện nhưng trong Tiêu chuẩn 7. Quản lý tài chính và cơ sở vật chất có Tiêu chí 7.4. Hệ thống lập kế hoạch, duy trì, đánh giá và cải tiến các nguồn lực học tập như tài nguyên thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và thực hiện.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo có đề cập: Tiêu chí 7.4. Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học thuật như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.

2.2. Thực trạng Thư viện Trường ĐHPY đáp ứng yêu cầu trong kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

Trong “Báo cáo tự đánh giá cơ sở giáo dục theo Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở Giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo”, giai đoạn đánh giá tháng 1/2017 đến 12/2021 của Trường ĐHPY đã xác định:

- Sứ mệnh: Trường ĐHPY là trường đại học đa ngành, đa cấp, đa lĩnh vực theo định hướng ứng dụng; Đào tạo, bồi dưỡng giáo viên và nguồn nhân lực chất lượng cao, nghiên cứu và chuyên giao khoa học công nghệ phục vụ cho sự phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Phú Yên và cả nước.
- Tầm nhìn: Trường ĐHPY là cơ sở giáo dục đại học có uy tín, Nhà trường phát triển bền vững trên cơ sở xây dựng và nuôi dưỡng văn hóa đại học, thiết lập môi trường giáo dục chuyên nghiệp.
- Giá trị cốt lõi: Chất lượng – Sáng tạo – Vì cộng đồng.

Để đạt được mục tiêu, tầm nhìn, sứ mệnh đã xác định, trong những năm qua Nhà trường đã không ngừng nâng cao chất lượng, mở rộng loại hình đào tạo, bồi dưỡng.

Đối với Thư viện Trường ĐHPY, việc đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chí 7.4 của Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục và Đào tạo được thể hiện qua các nội dung sau:

2.2.1. Cơ sở vật chất

Thư viện được bố trí một tòa nhà 2 tầng có diện tích 1.268 m², gồm: Phòng Đọc chung có diện tích 200m² với 200 chỗ ngồi, đủ điều kiện cho việc học tập và nghiên cứu

của người dùng tin. Phòng Tra cứu thông tin được trang bị 15 bộ máy vi tính có kết nối Internet phục vụ cho việc tra cứu thông tin của người dùng tin. Ngoài ra, Thư viện còn có Kho Giáo trình, Kho Mượn phục vụ mượn tài liệu của người dùng tin và Phòng Nghiệp vụ làm công việc xử lý các công tác nghiệp vụ của Thư viện.

2.2.2. Nguồn nhân lực

Đội ngũ viên chức Thư viện hiện có 4 người, trong đó có 1 thạc sĩ và 3 cử nhân chuyên ngành Thông tin – Thư viện. Về cơ cấu tổ chức, Thư viện hiện có 1 Phó Giám đốc và 2 Tổ chuyên môn, gồm Tổ Nghiệp vụ - Thông tin và Tổ Công tác bạn đọc (thành lập theo Quyết định 541/QĐ-ĐHPY ngày 2/10/2015 của Hiệu trưởng Trường ĐHPY), với các phòng chức năng như: Phòng Nghiệp vụ, Phòng Tra cứu thông tin, Phòng Đọc, Phòng Mượn và Phòng Giáo trình.

Tuy nhiên, với số lượng viên chức hiện có, Thư viện đã gặp rất nhiều khó khăn trong việc thực hiện các hoạt động chuyên môn cũng như đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin.

2.2.3. Nguồn lực thông tin

Thư viện Trường ĐHPY theo chức năng và nhiệm vụ được phân công là đơn vị tham mưu, tư vấn và đảm bảo các tài liệu học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Nhà trường đã có chủ trương đầu tư các nguồn lực học tập để kịp thời đáp ứng các nhu cầu đào tạo, học tập và nghiên cứu khoa học (Chiến lược phát triển Trường ĐHPY giai đoạn 2010-2015, tầm nhìn đến năm 2025 và dự thảo Chiến lược phát triển Trường ĐHPY giai đoạn 2020-2025 tầm nhìn đến năm 2035), trong đó về Thư viện đã xác định “hướng tới xây dựng thư viện đạt chuẩn của một thư viện hiện đại, với nguồn tài nguyên thông tin phong phú, đa dạng, đáp ứng nhu cầu đào tạo và nghiên cứu khoa học của giảng viên, học viên và sinh viên trong Nhà trường và hướng tới phục vụ cho nhu cầu rộng rãi của xã hội”.

Công tác bổ sung tài liệu in, tài liệu số để tăng cường nguồn tài liệu tham khảo và bổ sung giáo trình cho những môn học mới được thực hiện theo quy trình từ cấp Bộ môn – Khoa – Thư viện, đề xuất Ban Giám hiệu ký duyệt, hoặc từ các đề xuất của người dùng tin thông qua các kênh khác nhau. Thư viện hiện có 16.923 tên sách, tương ứng với 96.629 bản sách, 7 tên báo - tạp chí, 250 tên tài liệu là luận án, luận văn, khóa luận và có khoảng 220 đề tài nghiên cứu khoa học.

Trong công tác biên mục, Thư viện đã áp dụng chuẩn biên mục MARC21, ứng dụng phần mềm quản trị thư viện Libol 5.0 vào xử lý và tổ chức khai thác nguồn thông tin. Năm 2019, Thư viện đã triển khai dự án Thư viện điện tử trên cơ sở ứng dụng Phần mềm mã nguồn mở Dspace 6.0, đồng thời tiến hành xây dựng các bộ sưu tập số (8.929 biểu ghi), cụ thể như sau: Giáo trình, tài liệu tham khảo: 7.540 biểu ghi; Học liệu mở OER: 932 biểu ghi; Tài liệu nội sinh: 365 biểu ghi; Tài liệu địa chí: 26 biểu ghi; Tạp chí khoa học: 66 biểu ghi. Tuy nhiên, cho đến nay dự án Thư viện điện tử Dspace 6.0 vẫn chưa được tiến hành nghiệm thu cũng như chưa đưa vào sử dụng, vì vậy Thư viện gặp nhiều khó khăn trong việc cập nhật tài liệu số nội sinh.

2.2.4. Hoạt động thư viện

Hàng năm, vào đầu năm học Thư viện tổ chức lớp Tập huấn sử dụng Thư viện, phổ biến nội quy, quy định và hướng dẫn sử dụng khai thác các nguồn tài nguyên thông tin của Thư viện cho sinh viên năm thứ nhất. Tổ chức triển lãm quảng bá sách, tặng sách cho sinh viên trong Nhà trường nhân Ngày Sách và Văn hóa đọc Việt Nam. Thư viện phối hợp với Đoàn trường tổ chức cuộc thi Đại sứ Văn hóa đọc cho sinh viên.

2.2.5. Sự hài lòng của sinh viên

Việc khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với Thư viện ở hầu hết các yếu tố đều tăng qua từng năm thông qua website của Thư viện (<http://tvien.pyu.edu.vn>) và lấy kết quả từ Phòng Quản lý chất lượng. Thông qua các báo cáo tổng kết năm học, hội nghị viên chức hàng năm cho thấy các ý kiến phản ánh sự hài lòng về cơ sở vật chất và Thư viện của Nhà trường đạt 54%, Thư viện đề xuất cho Tổ Quản trị thiết bị - Cơ sở vật chất thuộc Phòng Hành chính quản trị kịp thời có kế hoạch sửa chữa, thay thế các thiết bị, đảm bảo đủ trang thiết bị phục vụ giảng dạy và học tập.

2.2.6. Kinh phí

Hàng năm, Nhà trường dành một nguồn kinh phí cho công tác bổ sung nguồn tài nguyên thông tin (gồm sách in, báo – tạp chí, tài liệu điện tử). Nguồn tài nguyên thông tin của Thư viện được bổ sung bằng 3 nguồn chính: Bổ sung bằng nguồn ngân sách của Nhà trường, bằng nguồn nộp lưu chiểu (tài liệu nội sinh) và nguồn cho, tặng. Trong giai đoạn 2015-2021, Nhà trường đã dành số tiền là 157.500.150 triệu đồng để bổ sung tài liệu. Tính riêng trong giai đoạn 2017-2021, đã bổ sung tài liệu cho Thư viện 215 tên tài liệu, tương ứng 2.394 bản với số tổng tiền là 100.486.00 triệu đồng. Thư viện điện tử được bổ sung 8.929 tài liệu điện tử. Nguồn tài liệu tham khảo tiếng Anh được bổ sung thường xuyên thông qua tổ chức Quỹ Châu Á và các tổ chức, cá nhân cho, tặng.

Để có cơ sở tổ chức kiểm định chất lượng và đánh giá cơ sở giáo dục của Nhà trường, về phía Thư viện đã chuẩn bị các thông tin đầy đủ, rõ ràng thông qua báo cáo tự đánh giá và các minh chứng đi kèm, qua hệ thống thông tin trên website. Cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ, không gian Thư viện được thông thoáng đáp ứng nhu cầu tự học tập và nghiên cứu của người dùng tin. Việc ứng dụng công nghệ thông tin vào trong các hoạt động của Thư viện đã nhận được quan tâm và đầu tư đúng mức. Viên chức Thư viện được trang bị các kỹ năng cần thiết để trả lời các câu hỏi phỏng vấn của các chuyên gia. Quản lý các minh chứng của Thư viện đầy đủ, chính xác trên hệ thống quản lý minh chứng của Nhà trường. Tuy nhiên, hiện nay Thư viện Trường ĐH PY vẫn chưa có một quy trình cụ thể để triển khai thực hiện cho việc đánh giá kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục. Chính vì vậy, việc cần có một quy trình chi tiết là điều thực sự cần thiết để Thư viện có thể hỗ trợ công tác đánh giá cơ sở giáo dục một cách nhanh chóng và hiệu quả.

2.3. Một số giải pháp trọng tâm nâng cao chất lượng hoạt động thư viện đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học về tiêu chí thư viện tại Trường ĐH PY

Từ những thực trạng trong công tác tổ chức quản lý và sử dụng tài nguyên thông tin, có thể nói Thư viện đã có nhiều cố gắng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động. Tuy nhiên để đáp ứng tốt hơn công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục trong thời gian tới, tác giả bài viết đưa ra một số giải pháp trọng tâm như sau:

- Thư viện Trường ĐH PY cần đề xuất với Nhà trường đầu tư kinh phí nâng cấp phần mềm quản trị thư viện tích hợp Libol 5.0, đồng thời cho tiến hành nghiệm thu dự án Thư viện điện tử Dspace 6.0 và sớm đưa vào sử dụng, để quản lý đồng bộ, thống nhất, cập nhật liên tục và tổ chức lưu trữ minh chứng có hệ thống. Trong đó, các hoạt động quản lý và công tác chuyên môn cần được triển khai kèm đầy đủ hồ sơ quan trọng, được lưu trữ và sắp xếp khoa học, dễ dàng tra cứu và sử dụng khi cần thiết. Đồng thời công tác phối hợp với các đơn vị trong và ngoài trường cần thực hiện chủ động và nhịp nhàng để công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục được nhanh chóng và đảm bảo yêu cầu của các bên liên quan.

- Xây dựng kế hoạch và tự đánh giá đối với các hoạt động của Thư viện dựa trên các tiêu chí được đề ra. Kế hoạch tự đánh giá nhằm đảm bảo Thư viện có thể đáp ứng được các yêu cầu của các tiêu chí trước giai đoạn kiểm định cơ sở giáo dục đại học tiếp theo. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc cải thiện chất lượng hoạt động của Thư viện và đảm bảo Thư viện đáp ứng đủ tiêu chuẩn để tiếp tục hoạt động và phục vụ cộng đồng học tập. Việc tự đánh giá giúp Thư viện học hỏi, cải thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động, từ đó tạo ra môi trường học tập tốt hơn và đáp ứng được các yêu cầu và tiêu chuẩn của đánh giá cơ sở giáo dục đại học tiếp theo.

- Viên chức Thư viện cần chủ động tìm hiểu, nghiên cứu các nội dung có trong công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, không ngừng học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Đề xuất với các cấp quản lý Nhà trường cải tiến hay bổ sung các nội dung của đơn vị cho phù hợp với các yêu cầu của tổ chức kiểm định, đánh giá qua những góp ý, nhận xét sau mỗi lần kiểm định, đánh giá.

- Thư viện Trường ĐH PY cần có nhân sự chuyên trách và có kế hoạch phát triển đơn vị trong tương lai theo các mục tiêu và định hướng của Nhà trường. Đề xuất cấp kinh phí với Nhà trường cho hoạt động của đơn vị để quản lý cơ sở vật chất, nguồn tài nguyên thông tin, các sản phẩm và dịch vụ thông tin - thư viện được đầu tư chất lượng trong những năm tiếp theo.

- Đề có những kế hoạch và đề xuất với các cấp quản lý Nhà trường trong việc cải tiến và tổ chức các hoạt động thư viện, phát triển các sản phẩm và dịch vụ thông tin – thư viện đáp ứng yêu cầu của thư viện đại học. Thư viện Trường ĐH PY cần phải tiến hành nghiên cứu các nội dung được quy định trong Thông tư số 14/2023/TT-BGĐT ngày 17/7/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định Tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. Thông tư số 04/2025/TT-BGĐT ngày 17/2/2025 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại

học. Tiền tới xây dựng quy trình cụ thể, phục vụ cho công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và kiểm định chương trình đào tạo sau này.

3. Kết luận

Nâng cao chất lượng hoạt động thư viện nói chung, đáp ứng yêu cầu công tác phục vụ kiểm định cơ sở giáo dục đại học theo tiêu chí thư viện nói riêng có liên quan đến nhiều khía cạnh như: Tầm nhìn, chiến lược, con người, quy trình và giải pháp công nghệ. Thư viện Trường ĐH Phú Yên, là đơn vị chuyên môn sớm ứng dụng các công nghệ mới vào trong các hoạt động về lưu trữ và chuyển đổi số trong các quy trình chuyên môn nghiệp vụ. Thư viện Trường ĐH Phú Yên có vai trò quan trọng trong việc thay đổi cách thức học, lựa chọn, sử dụng và khai thác nguồn lực thông tin của người dùng tin, qua đó giúp cho họ phát triển tính sáng tạo và thúc đẩy quá trình tự học, tự nghiên cứu. Để đáp ứng yêu cầu về chất lượng giáo dục đại học, Thư viện Trường ĐH Phú Yên phải đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định liên quan trong một khoảng thời gian liên tục trong vòng 5 năm. Việc **kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục** đại học đã trở thành một thách thức, đồng thời cũng là một phần quan trọng trong quá trình hội nhập và phát triển của Nhà trường. Thông qua việc thực hiện **kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục**, Thư viện và Nhà trường mới có thể đạt được giá trị thực sự, nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường. Thư viện Trường ĐH Phú Yên cần tham gia hỗ trợ công tác **kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục** bằng những quy trình và đáp ứng đầy đủ, kịp thời những yêu cầu, điều kiện để việc đánh giá, kiểm định được thực hiện thành công trong những năm tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-12-2017-TT-BGDDT-kiem-dinh-chat-luong-co-so-giao-duc-dai-hoc-349575.aspx>.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023). Thông tư 14/2023/TT-BGDĐT Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-14-2023-TT-BGDDT-tieu-chuan-thu-vien-co-so-giao-duc-dai-hoc-573041.aspx>.
3. Trần Dương, Nguyễn Thị Đào (2021). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, 2, 30-36.
4. Trường Đại học Phú Yên (2022). “Báo cáo tự đánh giá cơ sở giáo dục theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo”. Đại học Phú Yên; Văn bản lưu hành nội bộ.
5. Trường Đại học Phú Yên (2024). “Báo cáo tổng kết công tác năm học 2023-2024 và phương hướng nhiệm vụ năm học 2024-2025”. Đại học Phú Yên; Văn bản lưu hành nội bộ.

VẬN DỤNG VĂN BẢN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀO HOẠT ĐỘNG THU VIỆN ĐẠI HỌC PHỤC VỤ KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Trần Dương¹, Đoàn Quang Hiếu², Đinh Văn Nam³
duong.tran@htu.edu.vn

Tóm tắt:

Giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng trong đào tạo tạo nguồn lực chất lượng cao đáp ứng với yêu cầu xã hội trong kỷ nguyên số, đòi hỏi thư viện đại học phải hiện đại hóa để phục vụ công tác kiểm định và nâng cao chất lượng đào tạo. Bài viết nhằm khái quát các văn bản pháp lý có vai trò tác động đến hoạt động thư viện đại học như các văn bản như: Luật Giáo dục đại học, Luật Thư viện, và các thông tư liên quan để cập đến tiêu chuẩn và yêu cầu cụ thể đối với hoạt động thư viện trong giáo dục đại học. Đồng thời, đưa ra các biện pháp vận dụng các văn bản quản lý nhà nước nhằm nâng cao hoạt động thư viện đại học, phục vụ kiểm định chất lượng giáo dục đại học theo tiêu chí thư viện.

Từ khóa: *Văn bản quản lý nhà nước; hoạt động thư viện; thư viện đại học; kiểm định chất lượng giáo dục.*

Đặt vấn đề

Giáo dục đại học đóng vai trò quan trọng trong việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, phục vụ cho sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0, yêu cầu nâng cao chất lượng giáo dục đại học ngày càng trở nên cấp thiết. Việc thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục đại học không chỉ là yêu cầu bắt buộc mà còn là cơ sở để khẳng định uy tín, thương hiệu và năng lực của các cơ sở giáo dục trong nước và quốc tế. Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học và kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học là xây dựng văn hóa nhà trường trước yêu cầu đổi mới giáo dục trong kỷ nguyên mới.

Thư viện đại học là một bộ phận quan trọng trong hệ thống cơ sở vật chất và hạ tầng học thuật của nhà trường. Thư viện không chỉ là nơi lưu trữ tài nguyên thông tin mà còn là trung tâm cung cấp thông tin học thuật, hỗ trợ cho công tác giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học của giảng viên và sinh viên. Việc vận dụng các văn bản quản lý nhà nước, văn bản pháp luật trong xây dựng và phát triển thư viện đại học là cơ sở pháp lý để xây dựng thư viện đại học đúng với chính sách và chủ trương của Nhà nước thúc đẩy chuyển đổi số giáo dục đại học, đảm bảo chất lượng giáo dục với việc đánh giá chuẩn đầu ra bằng việc kiểm định giáo dục đại học ở Việt Nam.

1 ThS, Trung tâm Thông tin - Thư viện, Trường Đại học Hà Tĩnh,
 ĐT: 0988788136, Email: duong.tran@htu.edu.vn.

2 ThS, Khoa Khoa học XH&NV, Trường Đại học Cần Thơ, ĐT: 0898045699,
 Email: dqhieu@ctu.edu.vn.

3 ThS, Phòng Quản trị, Trường Đại học Hà Tĩnh.

Khái niệm

Theo Luật giáo dục Việt Nam (2019a) “Kiểm định chất lượng giáo dục là hoạt động đánh giá, công nhận cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành”.

Kiểm định chất lượng thư viện đại học là một trong những yêu cầu của kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, là yếu tố nhằm bảo đảm tài nguyên thông tin phục vụ cho quá trình giáo dục và đào tạo của cơ sở giáo dục về chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học cho người dạy và người học (Đương, T., Đào, N. T., & Dung, P. T., 2023).

1. Khái quát các văn bản tác động đến hoạt động thư viện đại học

Luật giáo dục đại học (Luật số 34/2018/QH14) về luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật giáo dục đại học trong đó có nêu "Cơ sở vật chất, thiết bị, thư viện, giáo trình nêu rõ yêu cầu các trường đại học phải đầu tư xây dựng thư viện hiện đại, đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học (Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2018).

Luật thư viện số 46/2019/QH14: Quy định về tổ chức, quản lý và hoạt động thư viện. Điều 14: “Thư viện cơ sở giáo dục đại học” yêu cầu thư viện phải phát triển tài nguyên thông tin và dịch vụ để phục vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học (Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2019b).

Nghị định số 93/2020/NĐ-CP: Quy định chi tiết thi hành Luật Thư viện, cụ thể hóa các yêu cầu về phát triển thư viện hiện đại và chuẩn hóa các hoạt động thư viện trong giáo dục đại học (Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2020).

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT: Ban hành các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học. Tiêu chuẩn Tiêu chí 7.4: Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến, v.v. để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017).

Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT: tổ chức, lưu trữ và cung cấp giáo trình, tài liệu tham khảo tại thư viện các trường đại học nhằm đảm bảo sinh viên, giảng viên dễ dàng tiếp cận tài liệu (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2021).

Thông tư số 02/2022/TT-BGDĐT về việc quy định điều kiện, trình tự, thủ tục mở ngành đào tạo, định chỉ hoạt động của ngành đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ trong đó có điểm d, khoản 2 điều 3 có ghi có thư viện truyền thống và thư viện điện tử bảo đảm đủ giáo trình, tài liệu hỗ trợ giảng dạy, học tập, nghiên cứu của giảng viên và người học; có bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu trong nước về sách, tạp chí khoa học liên quan đến ngành đào tạo, đáp ứng yêu cầu của ngành và trình độ đào tạo, phù hợp với quy mô đào tạo; từ năm học 2023 - 2024 trở đi, yêu cầu bắt buộc cơ sở đào tạo phải có bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu quốc tế về sách, tạp chí khoa học liên quan đến

ngành đào tạo, đáp ứng yêu cầu của ngành và trình độ đào tạo, phù hợp với quy mô đào tạo (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2022).

Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT quy định về tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học: Quy định về tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất và thiết bị, hoạt động thư viện, nguồn nhân lực, quản lý hoạt động thư viện và phát triển thư viện số (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2023).

Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT: Tiêu chí 3.3. Thư viện, trung tâm học liệu có đủ giáo trình, sách chuyên khảo và học liệu khác theo yêu cầu của chương trình đào tạo, trong đó: a) Số đầu sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một ngành đào tạo ở mỗi trình độ đào tạo không nhỏ hơn 40; b) Số bản sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một người học quy đổi theo trình độ đào tạo không nhỏ hơn 5 (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2024).

Thông tư số 05/2020/TT-BVHTTDL ban hành ngày 28/8/2020, Thông tư này quy định về đánh giá hoạt động thư viện, trong đó có đề cập đến việc thu thập ý kiến người dùng để cải thiện chất lượng dịch vụ (Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, 2020).

Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ban hành ngày 17/2/2025, về việc quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học. Thông tư này quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, bao gồm: bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo; quy trình thực hiện kiểm định và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo. Trong tiêu chuẩn 7: Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị có tiêu chí Tiêu chí 7.3: Có thư viện, thư viện số và nguồn học liệu được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học, có cập nhật tiến bộ về công nghệ thông tin - truyền thông (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2025).

2. Vận dụng văn bản quản lý nhà nước vào hoạt động thư viện đại học phục vụ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

2.1. Xây dựng cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ

Luật Giáo dục đại học, Luật Thư viện và Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT quy định: thư viện các trường đại học cần thực hiện tên gọi, cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và có quy chế tổ chức hoạt động của thư viện nhằm đảm bảo các điều kiện hoạt động.

Về cơ sở vật chất: Diện tích thư viện được phân bố các phòng chức năng như kho sách, phòng đọc, phòng nghiệp vụ, phòng đa phương tiện, phòng học nhóm, thảo luận. Những năm gần đây, các thư viện đại học đã và đang xây dựng thư viện thông minh với không gian học tập hiện đại - không gian học tập chung.

Phát triển thư viện số: Đầu tư hệ thống thư viện số, phần mềm quản lý thư viện đảm bảo các tiêu chuẩn quốc tế và quốc gia về các tiêu chuẩn nghiệp vụ. Hệ thống thư viện số đảm bảo hỗ trợ người dùng tra cứu tài liệu nhanh chóng. Tài nguyên thông được người dùng khai thác tối đa mọi lúc, mọi nơi đảm bảo cho quá trình học tập và nghiên cứu khoa học.

Ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số: Hạ tầng công nghệ thông tin để kết nối và chia sẻ dữ liệu với các thư viện khác trong nước và quốc tế. Thư viện số nhằm đáp ứng yêu cầu xây dựng các bộ sưu tập tài nguyên số, tìm kiếm tài nguyên số bằng việc tích hợp các phần mềm trên cùng giao diện website, sử dụng công nghệ trí thông minh nhân tạo (AI), và các công cụ tìm kiếm thông minh để giúp việc tra cứu thông tin cho nhiều thiết bị, mọi lúc mọi nơi.

Cùng với việc xây dựng cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thì nguồn kinh phí đầu tư cho từng hạng mục cũng như việc thực hiện bổ sung nguồn tài nguyên thông tin có vai trò quan trọng trong thực hiện nhiệm vụ chiến lược của nhà trường. Các thư viện lập kế hoạch đầu tư cho thư viện dài hạn, trung hạn và có phương án đầu tư cho giai đoạn 5 năm đảm bảo một chu kỳ kiểm định.

2.2. Phát triển nguồn tài nguyên thông tin

Theo Thông tư 12/2017/TT-BGDDT, Luật Thư viện số 46/2019/QH14 năm 2019 và Thông tư số 14/2023/TT-BGDDT để phát triển nguồn tài nguyên thông tin cho thư viện đại học.

Phát triển nguồn tài nguyên thông tin là một nhiệm vụ then chốt của các thư viện đại học nhằm đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy, và nghiên cứu trong môi trường giáo dục hiện đại. Trong bối cảnh chuyển đổi số và cách mạng công nghiệp 4.0, việc xây dựng và quản lý nguồn tài nguyên thông tin hiệu quả giúp thư viện đại học không chỉ trở thành trung tâm tri thức mà còn là nền tảng hỗ trợ đổi mới sáng tạo.

Cung cấp tài nguyên thông tin phục đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng: Căn cứ vào các chương trình đào tạo, tài nguyên thông tin phục vụ các môn học các thư viện đại học tổ chức: Thu thập, phân loại, và số hóa tài nguyên thông tin nhằm đáp ứng phục vụ tài nguyên truyền thống và số hóa cho người dùng tại các cơ sở giáo dục đại học.

Xây dựng các bộ sưu tập tài nguyên số như: Giáo trình, tài liệu tham khảo, luận văn, tạp chí khoa học, và tài liệu điện tử. Đặc biệt, bộ sưu tập số tài nguyên số nội sinh - nguồn tài nguyên thông tin đặc biệt của các trường đại học.

Xây dựng thư viện số dùng chung và liên kết với các thư viện: Nhằm đảm bảo nguồn tài nguyên thông tin các thư viện đại học mở rộng việc liên kết với các thư viện quốc tế, trong nước thông qua thư viện dùng chung hoặc mua các cơ sở dữ liệu quốc tế như Springer, IEEE, Scopus... để mở rộng nguồn tài nguyên thông tin phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học cũng như phục vụ cộng đồng tại các trường đại học.

2.3. Đảm bảo chất lượng phục vụ và đào tạo kỹ năng thông tin

Căn cứ Nghị định 93/2020/NĐ-CP, Thông tư số 14/2023/TT-BGDDT và Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT.

Nhân lực thư viện có vai trò quan trọng trong việc vận hành và tổ chức các hoạt động của thư viện đại học. Cán bộ thư viện phải là người vừa có trình độ, nghiệp vụ chuyên môn, vừa là một chuyên gia thông tin trong thời đại công nghệ số. Các thư viện đại học cần quan tâm đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện bằng việc

trang bị kiến thức và kỹ năng thông qua đào tạo, tập huấn, hội nghị, hội thảo. Đội ngũ cán bộ thư viện đáp ứng với yêu cầu làm việc trong môi trường số của các thư viện hiện đại, thư viện thông minh.

Phát triển các dịch vụ hỗ trợ người sử dụng thư viện như: tư vấn nghiên cứu, hướng dẫn tra cứu thông tin, mượn tài liệu. Khi thư viện triển khai các dịch vụ hỗ trợ người dùng nhằm đảm bảo cho những người tham gia đào tạo, nghiên cứu khoa học đạt được những lợi ích mang lại: Giúp người dùng tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thư viện; nâng cao khả năng tự học, tự nghiên cứu của sinh viên và giảng viên; đáp ứng nhu cầu nghiên cứu khoa học chuyên sâu trong môi trường giáo dục đại học; thúc đẩy hoạt động học thuật, hỗ trợ người dùng tiếp cận tri thức trong kỷ nguyên số.

Nâng cao năng lực thông tin cho người sử dụng thư viện: là một nhiệm vụ quan trọng nhằm giúp người dùng phát triển kỹ năng tìm kiếm, đánh giá, sử dụng và quản lý thông tin hiệu quả trong môi trường học thuật và nghiên cứu. Để nâng cao năng lực thông tin thư viện đại học cần triển khai bằng các phương thức như tập huấn, hội thảo, xây dựng chương trình môn học hoặc lồng ghép vào chương trình đào tạo.

2.4. Tăng cường liên kết và hội nhập

Luật Thư viện số 46/2019/QH14 năm 2019 và Thông tư số 14/2023/TT-BGDDT đề cao về việc liên kết và hội nhập của các thư viện đại học. Đây là hoạt động của thư viện đại học là một chiến lược quan trọng nhằm tối ưu hóa nguồn lực, mở rộng khả năng tiếp cận thông tin và nâng cao chất lượng dịch vụ cho người dùng.

Triển khai liên kết thư viện với các trường đại học trong nước và quốc tế để chia sẻ tài nguyên là giải pháp quan trọng nhằm tối ưu hóa nguồn lực thông tin, nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của giảng viên, sinh viên như:

- Xây dựng thỏa thuận hợp tác và chia sẻ tài nguyên: Ký kết biên bản ghi nhớ, tham gia mạng lưới liên kết thư viện.
- Phát triển dịch vụ mượn liên thư viện: Xây dựng hệ thống mượn liên thư viện, tra cứu và truy cập tài liệu từ xa từ liên kết thư viện số dùng chung.
- Chia sẻ cơ sở dữ liệu học thuật và thư viện số: Kết nối và chia sẻ cơ sở dữ liệu điện tử, phát triển thư viện số dùng chung, triển khai tài nguyên mở (Open Access).
- Ứng dụng công nghệ trong liên kết thư viện: Phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, xây dựng công thông tin liên thư viện.
- Tham gia các mạng lưới thư viện điện tử quốc gia: Liên hiệp Thư viện Việt Nam, Tham gia các thư viện số và công thông tin trong nước, Phát triển mô hình thư viện liên kết vùng miền.

2.5. Khảo sát người sử dụng và phục vụ cộng đồng

Luật Thư viện số 46/2019/QH14 năm 2019 và Thông tư số 05/2020/TT-BVHTTDL: Đè cập đến phát triển văn hóa đọc và khảo sát, thu thập ý kiến người dùng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

Khi tham gia kiểm định chất lượng giáo dục các thư viện phải tiến hành thu thập dữ liệu khảo sát người sử dụng thư viện (cán bộ, giảng viên và sinh viên) của hoạt động xuyên suốt 5 năm liên tiếp về mức độ đáp ứng tài nguyên thông tin, đội ngũ cán bộ thư viện, thái độ phục vụ, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống thư viện số, không gian học tập. Sau khi thu thập các dữ liệu này được lưu lại làm minh chứng và có sự phân tích, đánh giá khảo sát về điểm mạnh, hạn chế, cải tiến năm trước so với năm sau để cải thiện hoạt động thư viện.

Phát triển văn hóa đọc và phục vụ cộng đồng là một trong những yêu cầu và là xu thế của các thư viện đại học. Tổ chức các hoạt động Ngày sách Việt Nam 21/4; Ngày sách và bản quyền thế giới 23/4 và các hoạt động khác liên qua đến các ngày lễ gắn liền với văn hóa đọc. Phục vụ cộng đồng như chia sẻ tài nguyên thông tin, mượn liên thư viện hay sử dụng thư viện số dùng chung, giao lưu, mời diễn giả nói chuyện về văn hóa đọc, ảnh hưởng của công nghệ đến văn hóa đọc, đặc biệt ứng dụng AI trong tìm kiếm tài nguyên thông tin, học tập và nghiên cứu khoa học. Các hoạt động hỗ trợ người dùng, tập huấn, hội thảo về năng lực thông tin, bản quyền tác giả đối với tài nguyên thông tin nhằm nâng cao đạo đức sử dụng thông tin, đảm bảo tính bản quyền và sở hữu trí tuệ.

2.6. Đáp ứng các tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ Giáo dục & Đào tạo đề cập đến Tiêu chí 7.4: Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến v.v. để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành. Đối với bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục không có tiêu chí riêng dành riêng cho thư viện nhưng trong tiêu chuẩn 7: Quản lý tài chính và cơ sở vật chất, trong tiêu chuẩn này có tiêu chí 7.4 đã đề cập đến hoạt động thư viện đại học. Trong Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT về chuẩn cơ sở giáo dục đại học có Tiêu chuẩn 3: Cơ sở vật chất, trong đó có tiêu chí 3.3. Thư viện, Trung tâm Học liệu có đủ giáo trình, sách chuyên khảo và học liệu khác theo yêu cầu của chương trình đào tạo, trong đó: a) Số đầu sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một ngành đào tạo ở mỗi trình độ đào tạo không nhỏ hơn 40; b) Số bản sách giáo trình, sách chuyên khảo tính bình quân trên một người học quy đổi theo trình độ đào tạo không nhỏ hơn 5. Trong Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17/02/2025 về việc quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, trong tiêu chuẩn 7: Cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất và trang thiết bị có tiêu chí 7.3: Có thư viện, thư viện số và nguồn học liệu được cập nhật đáp ứng nhu cầu đào tạo, nghiên cứu khoa học, có cập nhật tiến bộ về công nghệ thông tin - truyền thông.

Để chuẩn bị cho kiểm định chất lượng giáo dục cơ sở giáo dục và đoàn đánh giá ngoài đến làm việc về tiêu chí 7.4 liên quan đến hoạt động thư viện, các thư viện đại học

có thể tham khảo 8 bước sau của tác giả Phan Trường Nhất đề xuất: Bước 1: Nghiên cứu các hướng dẫn và bộ tiêu chuẩn, tiêu chí liên quan đến thư viện trong các quy định văn bản hiện hành; Bước 2: Xây dựng báo cáo tự đánh giá đi kèm với chuẩn bị minh chứng; Bước 3: Chuẩn bị cơ sở vật chất đánh giá/ kiểm định; Bước 4: Tiến hành đánh giá/ kiểm định nội bộ; Bước 5: Hoàn thiện báo cáo tự đánh giá và cơ sở vật chất; Bước 6: Chuẩn bị đón đoàn đánh giá ngoài/ kiểm định ngoài đến làm việc; Bước 7: Tổ chức đợt đánh giá ngoài; Bước 8: Cải tiến chất lượng sau đánh giá/ kiểm định (Nhất, P.N., 2023).

Khi tiến hành viết báo cáo và hoàn thành báo cáo kiểm định cho tiêu chí 7.4 đối với kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và tiêu chí 7.3 đối với kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học, các thư viện đại học cần đảm bảo được các yêu cầu theo thông tư quy định cũng như yêu cầu của đoàn đánh giá ngoài đến kiểm định: Mô tả tiêu chí liên quan đến hoạt động thư viện; Thu thập và phân tích thông tin (Lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá, tăng cường đầu tư); Đánh giá thực trạng hiện tại; Cung cấp minh chứng; Kết luận và đề xuất; Hình thức trình bày báo cáo (tuân thủ theo quy định). Sau đợt kiểm định kết thúc thư viện đại học cần rà soát bổ sung những khuyến nghị của đoàn đánh giá ngoài để cải tiến giữa kỳ và bổ sung những vấn đề chưa đạt để phục vụ cho chu kỳ tiếp theo sau 5 năm đánh giá ngoài.

3. Một số khó khăn khi vận dụng văn bản quản lý nhà nước vào hoạt động thư viện đại học phục vụ kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học

3.1. Hệ thống văn bản pháp lý phức tạp và thay đổi liên tục

Các văn bản quản lý nhà nước liên quan đến kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học, kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học thường xuyên được cập nhật, sửa đổi, bổ sung, gây khó khăn trong việc áp dụng một cách nhất quán. Thư viện đại học gặp khó khăn trong việc cập nhật và áp dụng đúng quy định mới nhất. Trong khi liên quan đến thư viện đại học chỉ có một tiêu chí thường nằm trong tiêu chuẩn về cơ sở vật chất nên việc tiếp cận, cập nhật và áp dụng đúng quy định mới nhất nhiều lúc còn gặp khó khăn trong việc áp dụng, dẫn đến cách hiểu khác nhau giữa cơ sở giáo dục và đơn vị kiểm định; tiêu chí thư viện chưa được hướng dẫn rõ ràng trong cách viết và tham chiếu minh chứng, còn mang tính định tính. Bên cạnh đó các văn bản quản lý nhà nước hướng dẫn chồng chéo, nhiều văn bản liên quan đã gây khó khăn trong việc đồng nhất các yêu cầu tổng thể đến chi tiết. Khả năng tiếp nhận văn bản và triển khai của nhân sự thực thi văn bản liên quan đến thư viện trong kiểm định chưa theo kịp với thực tế.

3.2. Sự khác biệt giữa quy định pháp lý và thực tế áp dụng

Một số yêu cầu của tiêu chí thư viện thực tế của một số trường chưa đảm bảo được theo với yêu cầu theo quy định của văn bản. Các thư viện đại học của các trường đại học lớn như Đại học Quốc gia Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh; các trường đại học vùng như Đại học Thái Nguyên, Đà Nẵng, Huế, ... có thể đáp ứng được vì có nguồn lực tốt nhưng lại rất khó khăn với các trường nhỏ để đầu tư cho thư viện như tài chính, trang

thiết bị, hệ thống phần mềm, tài nguyên thông tin, ... đối với các trường đại học nhỏ, đại học địa phương.

3.3. Nguồn lực thư viện còn hạn chế

Nguồn lực thư viện của các trường đại học chưa đáp ứng được với thực tế và quy định của các văn bản quản lý nhà nước nói chung và tiêu chí thư viện. Nhân lực thư viện không phải lúc nào cũng có chuyên môn về pháp luật, dẫn đến khó khăn trong việc thực hiện đúng quy định liên quan. Nhân viên thư viện còn hạn chế về số lượng và chuyên môn, chưa được đào tạo đầy đủ về nghiệp vụ thư viện và công nghệ thông tin. Thiếu đội ngũ cán bộ có chuyên môn sâu để hỗ trợ nghiên cứu khoa học, trích dẫn tài liệu và hướng dẫn sử dụng thư viện hiệu quả. Công tác quản lý và vận hành thư viện chưa được tối ưu hóa, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

Cơ sở vật chất, tài chính của thư viện đôi khi chưa đáp ứng đủ tiêu chuẩn của kiểm định chất lượng. Không gian thư viện chật hẹp, thiếu khu vực học tập và nghiên cứu cho sinh viên, giảng viên. Hệ thống trang thiết bị, máy tính, phần mềm quản lý thư viện chưa đáp ứng nhu cầu tra cứu và sử dụng tài liệu hiện đại. Hạ tầng công nghệ thông tin chưa được đầu tư đồng bộ, ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ thư viện số.

Tài nguyên thông tin: Số lượng tài liệu học thuật (sách, tạp chí, luận án, công trình nghiên cứu) chưa phong phú, không đáp ứng đủ nhu cầu của các ngành đào tạo. Kho tài liệu số, thư viện điện tử chưa được xây dựng hoặc còn hạn chế, gây khó khăn cho sinh viên và giảng viên trong việc tiếp cận tài liệu từ xa. Thiếu sự liên kết với các thư viện trong và ngoài nước để mở rộng nguồn tài nguyên học thuật.

3.4. Nhận thức và mức độ quan tâm chưa đồng đều

Một số trường đại học chưa thực sự coi thư viện là yếu tố quan trọng trong kiểm định chất lượng. Tầm nhìn lãnh đạo, quản lý của một số trường đại học chưa thực sự quan tâm đến việc đầu tư phát triển thư viện. Điều này có thể dẫn đến việc đầu tư chưa tương xứng vào phát triển thư viện theo các tiêu chí kiểm định. Thiếu sự phối hợp giữa giảng viên và thư viện trong việc cập nhật tài nguyên thông tin trong xây dựng đề cương môn học bắt buộc phải có nguồn học liệu trong đề cương trùng với thư viện. Sự phối hợp giữa thư viện và các đơn vị khác chưa chặt chẽ: Kiểm định chất lượng đòi hỏi sự tham gia của nhiều đơn vị trong trường đại học; Thiếu sự hợp tác chặt chẽ giữa thư viện và các bên liên quan, việc đáp ứng yêu cầu kiểm định có thể gặp khó khăn.

4. Khuyến nghị và đề xuất

Trên cơ sở những văn bản quản lý nhà nước, văn bản luật và dưới luật liên quan đến hoạt động thư viện và kiểm định chất lượng giáo dục đại học trong đó có tiêu chí về kiểm định thư viện. Tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao năng lực hoạt động thư viện đại học nhằm phục vụ phục vụ kiểm định góp phần quyết định thành công trong công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục và kiểm định chất lượng chương trình giáo dục đại học

4.1. Lãnh đạo trường đại học

Lãnh đạo trường đại học có vai trò quyết định trong việc đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục thông qua kiểm định. Sự cam kết, chỉ đạo hiệu quả và đầu tư đúng đắn của lãnh đạo sẽ giúp trường không chỉ đạt được các tiêu chuẩn kiểm định mà còn tạo ra giá trị bền vững trong hệ thống giáo dục đại học. Đưa thư viện đại học vào kế hoạch tổng thể xây dựng kế hoạch chiến lược phát triển trường đại học trong từng giai đoạn. Xây dựng thư viện và đầu tư cho thư viện là một thành phần quan trọng trong chuyển đổi số của cơ sở giáo dục đại học. Đảm bảo ngân sách đầu tư cho thư viện trong kế hoạch chiến lược của trường. Coi trọng công tác kiểm định chất lượng giáo dục như là văn hóa phát triển trường đại học.

4.2. Lãnh đạo thư viện đại học

Có trách nhiệm tham mưu với lãnh đạo trường đại học, đứng đầu là hiệu trưởng về việc ban hành các chính sách phát triển thư viện dựa trên các văn bản pháp luật hiện hành. Ban hành các văn bản nội bộ dựa trên các văn bản liên quan đến hoạt động thư viện đại học. Xây dựng chiến lược phát triển thư viện theo từng giai đoạn cụ thể, giai đoạn tối thiểu phải có thời gian 5 năm đáp ứng với một chu kỳ kiểm định, đồng thời cải tiến chất lượng đánh giá sau mỗi chu kỳ đánh giá. Xây dựng kế hoạch tự đánh giá, hoạt động thư viện để đáp ứng với các yêu cầu của tiêu chí, nhằm nắm rõ mức độ đáp ứng của tiêu chí thư viện để có kế hoạch cải tiến cho những lần kiểm định tiếp theo.

4.3. Đơn vị phụ trách đảm bảo chất lượng giáo dục

Đơn vị phụ trách đảm bảo chất lượng phối hợp với thư viện đại học để tập huấn về công tác đánh giá ngoài/kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục về tiêu chí liên quan đến thư viện. Cùng với thư viện hoàn thiện tự đánh giá và đánh giá ngoài về công tác kiểm định chất lượng giáo dục. Đồng thời, chuẩn bị các điều kiện theo yêu cầu của đoàn kiểm định như chuẩn bị cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin, trả lời phỏng vấn liên quan.

4.4. Đối với cán bộ thư viện

Cán bộ thư viện đáp ứng với yêu cầu về năng lực chuyên môn, yêu cầu về kỹ năng, hiểu biết về kiểm định chất lượng giáo dục về tiêu chí liên quan đến thư viện như: Đảm bảo tính minh bạch (về thống kê, tổng hợp số liệu, minh chứng); tham gia vào quá trình tự đánh giá; cải thiện chất lượng dịch vụ.

Thực hiện tốt công tác tổ chức, quản lý, và phát triển nguồn tài nguyên thông tin. Đồng thời tổ chức các hoạt động marketing và hỗ trợ các dịch vụ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng thư viện của người dùng.

Nắm rõ về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng trong hoạt động thông tin thư viện. Bên cạnh đó nắm rõ các văn bản quản lý nhà nước về giáo dục đại học, đặc biệt là tiêu chí thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục của cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo.

4.5. Đối với người sử dụng thư viện

Người sử dụng thư viện không chỉ đơn thuần là người thụ hưởng mà còn là một phần không thể thiếu giúp thư viện phát triển bền vững. Thông qua việc sử dụng, đóng góp, và tương tác, họ là nhân tố quan trọng xây dựng nên giá trị của thư viện trong các trường đại học. Người sử dụng thư viện tích cực khai thác tài nguyên thư viện để tạo ra nguồn thông tin và đáp ứng với các chuẩn đầu ra của các trường đại học. Người dùng tin cũng là nhân tố đóng góp ý kiến để hoàn thiện dịch vụ thư viện thông qua các hoạt động của thư viện như khảo sát, góp ý. Đồng thời cũng là người phối hợp với thư viện bổ sung các nguồn tài nguyên thông tin chính xác, phù hợp với nhu cầu và yêu cầu đề ra của giảng viên trong đề cương môn học. Người học cũng là thành phần quan trọng của các bên liên quan trong kiểm định phục vụ cho việc phỏng vấn của đoàn chuyên gia đánh giá ngoài, cũng như đối tượng tham gia khảo sát của nhà trường và thư viện trong việc khảo sát mức độ đáp ứng của thư viện đối với người học.

Kết luận

Kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục vừa là công cụ nhưng cũng là mục đích để hướng tới đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của trường đại học. Vận dụng các văn bản quản lý nhà nước vào hoạt động thư viện đại học là yếu tố quan trọng, là cơ sở đảm bảo pháp lý, nâng cao chất lượng thư viện đại học và đáp ứng các tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục. Thư viện đại học không chỉ đóng vai trò thu thập và lưu trữ tài nguyên thông tin mà còn là đơn vị cung cấp thông tin học thuật, hỗ trợ cho giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

Vì vậy, các trường đại học cần xây dựng thư viện hiện đại, phát triển thư viện số, đào tạo đội ngũ nhân lực chất lượng và tăng cường liên kết, hội nhập với các tổ chức thư viện khác để tối ưu hóa nguồn tài nguyên. Đồng thời, cần chú trọng khảo sát, thu thập ý kiến người dùng và cải thiện dịch vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng. Việc hiểu, vận dụng và thực hiện đúng các quy định trong các văn bản quản lý nhà nước không chỉ giúp thư viện đại học đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng mà còn góp phần nâng cao uy tín và vị thế của cơ sở giáo dục đại học trong và ngoài nước.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025). Thông tư số 04/2025/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 02 năm 2025 quy định về kiểm định chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học. Hà Nội, Việt Nam
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2024). Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 02 năm 2024: Thông tư ban hành tiêu chuẩn cơ sở giáo dục đại học. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT ngày 17 tháng 07 năm 2023: Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo.

4. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2022). Thông tư số 02/2022/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 01 năm 2022: Quy định điều kiện, trình tự, thủ tục mở ngành đào tạo, định chỉ hoạt động của ngành đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo.
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT ngày 06 tháng 12 năm 2021: Thông tư quy định việc biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng tài liệu giảng dạy, giáo trình giáo dục đại học. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo.
6. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2017). Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19 tháng 5 năm 2017: Thông tư ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. Hà Nội: Bộ Giáo dục và Đào tạo.
7. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch. (2020). Thông tư số 05/2020/TT-BVHTTDL ngày 28 tháng 8 năm 2020: Quy định về... (bổ sung nội dung cụ thể nếu cần). Hà Nội: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.
8. Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2020). Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2020: Quy định chi tiết một số điều của Luật thư viện. Hà Nội: Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
9. Dương, T., Đào, N. T., & Dung, P. T. (2023). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học. *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, 3, 29-36.
10. Phan, T. N. (2023). Thư viện trường Đại học Công nghệ Thông tin, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh trong công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục. *Tạp chí Khoa học - Đại học Phú Yên*, 12(32), 24-32.
11. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2019a). Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 ngày 14 tháng 6 năm 2019. Hà Nội: Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
12. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2019b). Luật Thư viện số 46/2019/QH14 ngày 21 tháng 11 năm 2019. Hà Nội: Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
13. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2018). Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học số 34/2018/QH14 ngày 19 tháng 11 năm 2018. Hà Nội: Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM

Trần Linh Đông¹, Trần Minh Hạnh¹, Nguyễn Hồng Anh Thư¹
¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 050610220132@st.buh.edu.vn*

Tóm tắt:

Để đáp ứng sự phát triển mạnh mẽ trong bối cảnh số hóa hiện nay, hệ thống thư viện tại các trường đại học đang đứng trước cả cơ hội lẫn thách thức đáng kể. Bài viết tập trung phân tích các xu hướng phát triển như số hóa tài liệu, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, đầu tư vào công nghệ và nâng cao trình độ nhân sự. Đồng thời, bài viết cũng đề cập đến thực trạng chung của hệ thống thư viện, đặc biệt là tại Thư viện Trường Đại học Ngân hàng. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm tối ưu hóa công tác quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.

Từ khóa: chuyển đổi số; thư viện đại học; trí tuệ nhân tạo.

Abstract:

To prepare for robust development in the context of digital transformation, university libraries are facing significant opportunities and challenges. This article focuses on analyzing modern trends such as document digitization, artificial intelligence, investment in technology infrastructure, and enhancing staff capabilities. Additionally, it examines the current state of libraries in general and the Banking University Library in particular. Based on this analysis, the article proposes solutions to optimize management processes and improve the quality of library services.

Keywords: digital transformation; university library; artificial intelligence.

1. Đặt vấn đề

Khi cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang đến gần với sự phát triển không ngừng của trí tuệ nhân tạo (AI), chuyển đổi số đã trở thành một xu hướng tất yếu và có tác động sâu rộng đến mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có giáo dục đại học. Theo UNESCO (2021), công nghệ số đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra môi trường học tập linh hoạt và hiệu quả. Điều này đặc biệt đúng đối với hệ thống thư viện đại học, nơi cần chuyển đổi mạnh mẽ để đáp ứng nhu cầu tra cứu, học tập và nghiên cứu trong kỷ nguyên số. Các thư viện không chỉ cung cấp tài liệu theo cách truyền thống mà còn phải trở thành trung tâm tri thức số, ứng dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm người dùng.

Trong bối cảnh Việt Nam, theo Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030", việc ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong giáo dục được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm (Chính phủ, 2020). Điều này càng khẳng định việc đổi mới và nâng cao chất lượng hoạt động thông tin - thư viện trong giáo dục đại học đã

trở thành một vấn đề cấp thiết. Tại Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM, thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp tài liệu phục vụ học tập, nghiên cứu và đổi mới sáng tạo cho sinh viên, giảng viên. Với sứ mệnh là trung tâm tri thức của trường, thư viện không chỉ là nơi lưu trữ và cung cấp tài liệu mà còn là một môi trường học thuật sôi động, nơi sinh viên và giảng viên có thể tiếp cận, khai thác và chia sẻ những tri thức mới nhất.

Bài tham luận này sẽ thảo luận về thực trạng hiện nay trong việc kết nối giữa người dùng với thư viện, các vấn đề thực tế và cơ hội của thư viện đại học, và đề xuất một số bài học kinh nghiệm nhằm tối ưu chất lượng dịch vụ trong thời đại số. Qua đó, hy vọng có thể góp phần xây dựng một hệ thống thông tin - thư viện trường Đại học Ngân hàng TP. HCM đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và hỗ trợ hiệu quả hơn cho công tác giảng dạy và nghiên cứu.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm thư viện số

Thư viện số đã được định nghĩa theo nhiều cách khác nhau. Theo Borgman (1993) đã định nghĩa rằng thư viện số là “(1) một dịch vụ, (2) một kiến trúc, một tập hợp các nguồn thông tin, cơ sở dữ liệu của văn bản, số, đồ họa, âm thanh, video, v.v. và (4) một bộ công cụ và khả năng để định vị, lấy và sử dụng các nguồn thông tin sẵn có”. Thư viện số theo định nghĩa của Luật Thư Viện Việt Nam Luật số 46/2019/QH14, điều 3 mục 2 là “là thư viện hoặc bộ phận của thư viện có tài nguyên thông tin được xử lý, lưu giữ dưới dạng số mà người sử dụng thư viện truy cập, khai thác thông qua thiết bị điện tử và không gian”. Qua đó, ta biết rằng thư viện số là nguồn chứa thông tin khổng lồ, ở đó tích hợp với công nghệ số để quản lý và lưu trữ hay truy xuất dữ liệu cho bạn đọc. Điều này góp phần nâng cao chất lượng trải nghiệm và hiệu quả trong năng suất làm việc cho bạn đọc và thủ thư.

2.2. Khái niệm chuyển đổi số

Chuyển đổi số thực chất là một khía cạnh quan trọng của cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0. Theo Ustundag và Cevikcan (2018), kỹ nguyên chuyển đổi hiện tại không chỉ mang đến sự thay đổi cơ bản trong các quy trình kinh doanh mà còn nhấn mạnh khái niệm về sản phẩm thông minh và tương tác, thể hiện qua các mô hình kinh doanh hướng tới dịch vụ. Chuyển đổi số có thể hiểu là việc sử dụng công nghệ số để hiệu quả hóa trong việc cung cấp những trải nghiệm tốt hơn cho người dùng, và cũng tối ưu hóa phân phối tài nguyên thông tin. Trong lĩnh vực thư viện, chuyển đổi số đóng vai trò hàng đầu trong việc số hóa tài liệu, nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thông tin và trải nghiệm của người dùng, hơn hết là góp phần quan trọng trong sự tồn tại và phát triển của thư viện.

2.3. Tiêu chí chuyển đổi số trong hoạt động thư viện

Để đánh giá mức độ chuyển đổi số trong hoạt động thư viện, cần xây dựng các tiêu chí cụ thể, phản ánh toàn diện các khía cạnh liên quan đến hạ tầng, dịch vụ và nguồn lực. Trước hết, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin là yếu tố nền tảng, bao gồm diện tích thư viện, hệ thống máy chủ, thiết bị phần cứng, phần mềm quản lý và hệ thống mạng.

Một thư viện số hiện đại cần sở hữu hạ tầng mạnh mẽ để đảm bảo khả năng vận hành trơn tru, đồng thời cung cấp trải nghiệm người dùng mượt mà. Tiêu chí tiếp theo là nguồn tài nguyên số, đòi hỏi thư viện phải có kho tài liệu phong phú và đa dạng, bao gồm sách điện tử, tài liệu số hóa, và các cơ sở dữ liệu điện tử chuyên ngành. Các tài nguyên này cần được cập nhật thường xuyên để đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của giảng viên và sinh viên. Bên cạnh đó, dịch vụ thư viện số là một tiêu chí quan trọng khác, tập trung vào việc nâng cao tính tiện lợi và hiệu quả của các dịch vụ. Điều này bao gồm các tính năng như tra cứu tài liệu trực tuyến, đặt mượn tài liệu qua ứng dụng di động, hỗ trợ tương tác người dùng qua các công cụ chatbot, và cung cấp cổng thông tin cá nhân hóa (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Cuối cùng, năng lực đội ngũ nhân sự đóng vai trò then chốt trong quá trình chuyển đổi số. Các cán bộ thư viện cần được đào tạo để làm chủ các công nghệ mới, từ quản lý dữ liệu số, vận hành phần mềm quản lý thư viện đến hỗ trợ người dùng khai thác tài nguyên số một cách hiệu quả.

Những tiêu chí này không chỉ giúp định hình lộ trình chuyển đổi số mà còn là cơ sở để đánh giá mức độ thành công của thư viện trong việc đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của người dùng trong thời đại số hóa.

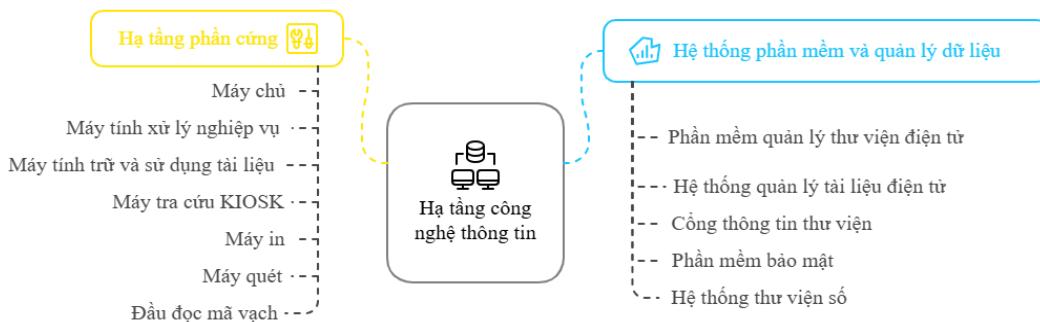
3. Thực trạng chuyển đổi số tại thư viện Trường đại học Ngân hàng TP. HCM

3.1. Về cơ sở hạ tầng công nghệ phục vụ cho chuyển đổi số

Hiện tại thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM đã có những bước đầu tư cơ bản về việc chuẩn bị cho cơ sở hạ tầng công nghệ phục vụ cho việc chuyển đổi số. Cụ thể, thư viện có diện tích phòng đọc rộng 2.430m² với 1.372 chỗ ngồi, tạo không gian học tập và tra cứu tài liệu thuận lợi cho người dùng. Không gian được thiết kế thoáng mái, với các khu vực học nhóm và học cá nhân riêng biệt, giúp người dùng có thể lựa chọn môi trường học tập phù hợp với nhu cầu của mình. Ngoài ra, thư viện còn có các khu vực yên tĩnh dành cho việc nghiên cứu sâu, đảm bảo môi trường học tập không bị gián đoạn.

Hình 1. Sơ đồ cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM

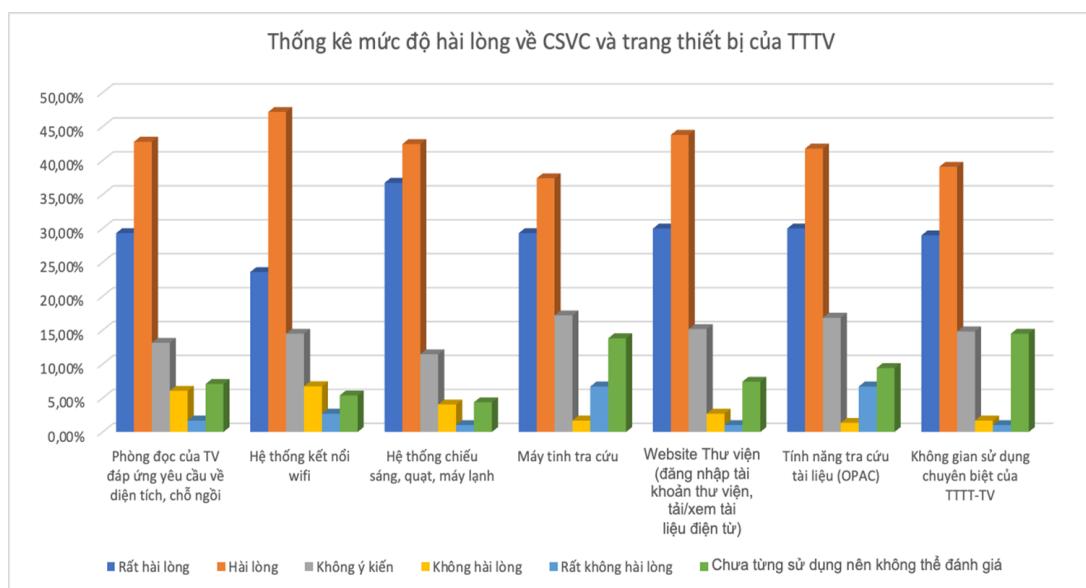
Cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin thư viện



Đối với các thiết bị phần cứng và mạng thư viện được trang bị gồm: 1 máy chủ, 6 máy tính xử lý nghiệp vụ, 6 máy tính trữ và sử dụng tài liệu, 2 máy tính phục vụ khai thác cơ sở dữ liệu (CSDL), 3 máy tra cứu KIOSK, 6 máy in, 3 máy quét, 8 đầu đọc mã vạch, hỗ trợ tốt cho việc vận hành hệ thống và phục vụ bạn đọc. Thư viện đã áp dụng phần mềm quản lý thư viện điện tử PSCzlis 7.0, bao gồm các phân hệ quản lý tài liệu điện tử và tài liệu số. Công thông tin thư viện và công cụ tra cứu OPAC cũng được tích hợp, cho phép người dùng tương tác thuận tiện với thư viện qua trang cá nhân. Các phần mềm bảo mật, ứng dụng văn phòng và thư viện số Dspace cũng được triển khai.

Thư viện sử dụng các tiêu chuẩn như ISO 2709 cho trao đổi dữ liệu thư mục, OAI-PMH cho trao đổi dữ liệu số và Z39.50 cho tìm kiếm liên thư viện. Điều này giúp thư viện có thể liên thông, chia sẻ tài nguyên thông tin với các thư viện khác. Có thể thấy Thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM đã từng bước xây dựng nền tảng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin khá đồng bộ, bao gồm cả không gian, trang thiết bị, phần mềm và các chuẩn kết nối. Đây là điều kiện thuận lợi để thư viện đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao chất lượng phục vụ người dùng trong thời đại số. Tuy nhiên, thư viện cũng cần tiếp tục đầu tư và nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dùng và xu hướng phát triển của công nghệ. Trong tương lai, việc phát triển công nghệ sẽ không ngừng tiến bộ, đòi hỏi thư viện phải liên tục cập nhật và áp dụng các giải pháp công nghệ mới nhất.

Hình 2. Thống kê mức độ hài lòng CSVC và trang thiết bị TTTV Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM



Nguồn: Trần Vĩnh Nguyên (2024)

Dựa trên kết quả khảo sát, có thể thấy rằng cơ sở vật chất và trang thiết bị của Trung tâm Thông tin Thư viện (TTTV) hiện tại đang đáp ứng khá tốt nhu cầu của người dùng, nhưng vẫn cần có những cải tiến và nâng cấp để chuẩn bị cho việc chuyển đổi số. Phòng đọc và hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh nhận được sự hài lòng từ đa số người dùng (khoảng 45%), tuy nhiên vẫn có một tỷ lệ đáng kể không hài lòng (khoảng

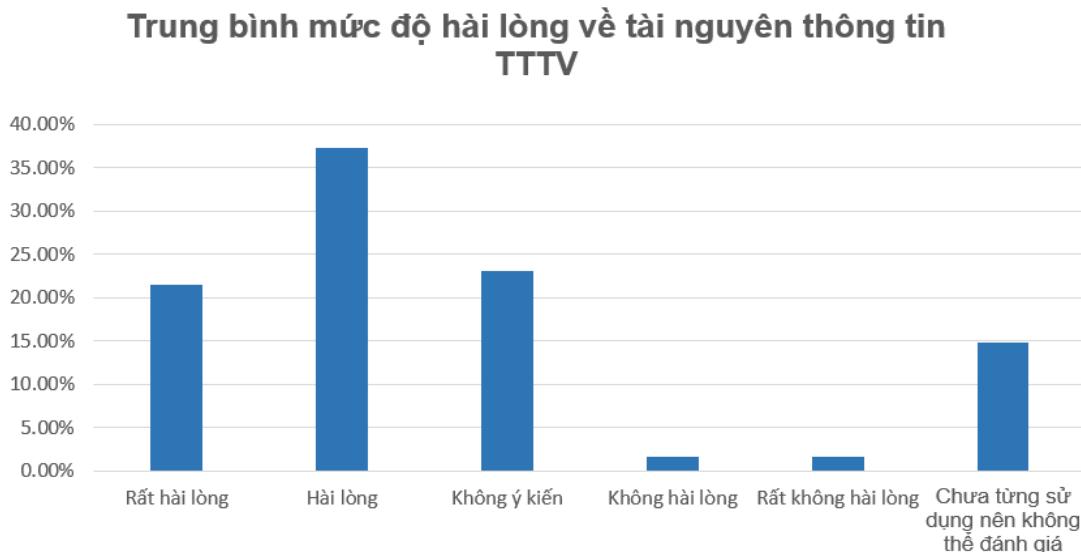
25%), cho thấy cần cải thiện về không gian và thiết bị tiện nghi. Hệ thống kết nối wifi có tỷ lệ hài lòng và không hài lòng gần như ngang nhau (khoảng 35%), điều này cho thấy sự cần thiết cải thiện mạng wifi để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng. Máy tính tra cứu và website thư viện có tỷ lệ hài lòng cao (khoảng 40-45%), nhưng vẫn cần cải tiến thêm để nâng cao trải nghiệm người dùng và hỗ trợ tốt hơn cho việc truy cập thông tin điện tử. Tính năng tra cứu tài liệu (OPAC) cũng có tỷ lệ hài lòng cao (khoảng 45%), nhưng vẫn cần nâng cấp và tối ưu hóa tính năng này. Không gian sử dụng chuyên biệt nhận được tỷ lệ hài lòng khoảng 40%, nhưng có sự thiếu hụt trong việc cung cấp không gian chuyên biệt, điều này cần được xem xét để hỗ trợ các hoạt động nghiên cứu và học tập chuyên sâu hơn.

Có thể thấy rằng, mặc dù có nhiều yếu tố cơ sở vật chất và trang thiết bị của TTTV đang đáp ứng khá tốt nhu cầu của người dùng, nhưng vẫn cần cải tiến và nâng cấp một số khía cạnh, đặc biệt là kết nối wifi và các tính năng tra cứu tài liệu, để chuẩn bị tốt hơn cho việc chuyển đổi số và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng trong môi trường số hóa.

3.2. Về cơ sở dữ liệu và nguồn tài nguyên số

Dựa vào thông tin được công bố từ website, thư viện hiện có một kho tài liệu phong phú với hơn 80.000 bản, bao gồm sách, khóa luận, luận văn, luận án, công trình nghiên cứu khoa học, báo cáo khoa học và tài liệu đa phương tiện. Nguồn tài liệu của thư viện được tập trung vào các lĩnh vực kinh tế, tài chính và ngân hàng, đáp ứng nhu cầu nghiên cứu chuyên sâu của giảng viên, sinh viên và các nhà nghiên cứu trong các ngành này. Bên cạnh đó, thư viện còn sở hữu một nguồn cơ sở dữ liệu điện tử đa dạng và phong phú, bao gồm cả trong và ngoài nước. Các cơ sở dữ liệu này bao gồm sách điện tử tiếng Việt của Nhà xuất bản Tổng hợp Tp.HCM, sách điện tử tiếng Anh của nhà xuất bản GALE Cengage Learning, Thư viện pháp luật Việt Nam, Công bố Khoa học và Công nghệ Việt Nam, Báo cáo kết quả đề tài nghiên cứu, Proquest Central với 25 cơ sở dữ liệu đa ngành, Credo Reference với hơn 500 bộ dữ liệu toàn văn từ hơn 80 nhà xuất bản uy tín trên thế giới, ScienceDirect, tạp chí điện tử chuyên ngành kinh tế Emerald e-Journals, tạp chí điện tử đa ngành SAGE e-Journals, và sách điện tử tiếng Anh của các nhà xuất bản Elsevier-ScienceDirect, iG Publishing, và Springer. Thư viện đã trở thành một trung tâm thông tin quan trọng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của cộng đồng học thuật. Những nguồn tài nguyên này giúp bạn đọc dễ dàng truy cập và sử dụng tài liệu phục vụ cho nhu cầu học tập và nghiên cứu, đồng thời nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học.

**Hình 3. Trung bình mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của TTTV
Trường đại học Ngân hàng TP. HCM**



Nguồn: Trần Vĩnh Nguyên (2024)

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng đối với tài nguyên thông tin tại thông tin thư viện (TTTV) là khá tích cực, với khoảng 55% sinh viên tỏ ra hài lòng hoặc rất hài lòng. Điều này chứng tỏ phần lớn có trải nghiệm tốt với tài nguyên hiện có. Tuy nhiên, khoảng 25% không có ý kiến, có thể do họ chưa sử dụng đủ để đưa ra đánh giá hoặc không có ấn tượng mạnh mẽ về dịch vụ. Bên cạnh đó, khoảng 7% không hài lòng hoặc rất không hài lòng, cho thấy một phần nhỏ gặp vấn đề với tài nguyên thông tin của TTTV. Đáng chú ý, khoảng 15% chưa từng sử dụng tài nguyên thông tin của TTTV, đây là một con số khá đáng kể và cần được xem xét để cải thiện tỷ lệ sử dụng dịch vụ.

Về khả năng chuyển đổi số, điểm tích cực là với hơn 55% hài lòng hoặc rất hài lòng, cơ sở hạ tầng hiện tại của TTTV đã đạt được một mức độ hỗ trợ tốt cho sinh viên. Điều này là một dấu hiệu tích cực cho thấy cơ sở hạ tầng có nền tảng tốt để tiếp tục cải tiến và chuyển đổi số. Tuy nhiên, để nâng cao trải nghiệm người dùng và tối ưu hóa tài nguyên hiện có, TTTV cần tăng cường quảng bá và hướng dẫn sử dụng tài nguyên thông tin. Tỷ lệ không ý kiến và chưa từng sử dụng cao cho thấy cần có các chiến lược quảng bá và hướng dẫn sử dụng tài nguyên thông tin tốt hơn để tăng tỷ lệ tiếp cận và sử dụng. Ngoài ra, với 7% không hài lòng, TTTV cần thu thập phản hồi chi tiết từ những sinh viên này để hiểu rõ và khắc phục các vấn đề cụ thể mà họ gặp phải. Nhìn chung, TTTV đang có một cơ sở hạ tầng khá vững chắc cho việc chuyển đổi số, nhưng cần có những cải tiến cụ thể và chiến lược để nâng cao trải nghiệm người dùng và tối ưu hóa tài nguyên hiện có.

4. Nhận định và đánh giá thực trạng chuyển đổi số

4.1. Hạn chế cần khắc phục chuẩn bị cho chuyển đổi số

Thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM mặc dù đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và phát triển

nguồn tài nguyên số nhưng vẫn còn một số tồn tại cần khắc phục để hoàn thiện quá trình chuyển đổi số. Đầu tiên, về cơ sở vật chất và trang thiết bị, một tỷ lệ đáng kể người dùng không hài lòng với không gian học tập và các thiết bị tiện nghi như hệ thống chiếu sáng, quạt và máy lạnh. Điều này đòi hỏi thư viện cần cải tiến và nâng cấp để tạo ra môi trường học tập thoải mái và tiện nghi hơn. Hệ thống kết nối wifi cũng cần được cải thiện, vì tỷ lệ hài lòng và không hài lòng về hệ thống wifi gần nhau, cho thấy nhu cầu nâng cấp mạng wifi để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người dùng.

Về thiết bị và công nghệ, mặc dù đã có nhiều trang bị, nhưng thư viện cần tiếp tục đầu tư và nâng cấp các thiết bị phần cứng như máy tính, máy tra cứu và các thiết bị hỗ trợ khác để đảm bảo vận hành hệ thống mượt mà và hiệu quả hơn. Các phần mềm quản lý và ứng dụng văn phòng cũng cần được cập nhật và tối ưu hóa, đảm bảo tích hợp tốt hơn các công cụ hiện đại nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng. Ngoài ra, nguồn tài nguyên thông tin của thư viện cần được quảng bá và hướng dẫn sử dụng tốt hơn, vì tỷ lệ người dùng chưa từng sử dụng tài nguyên này còn khá cao. Thư viện cần tăng cường quảng bá và hướng dẫn sử dụng để nâng cao tỷ lệ tiếp cận và tận dụng tài nguyên.

Bên cạnh đó, một trong những vấn đề quan trọng cần làm là thu thập phản hồi chi tiết từ người dùng không hài lòng nhằm hiểu rõ và giải quyết các vấn đề cụ thể mà họ gặp phải. Ngoài ra, đào tạo và phát triển nhân lực cũng là một yếu tố hàng đầu. Nhân viên thư viện cần được đào tạo thường xuyên về các công nghệ mới và kỹ năng số để phục vụ người dùng một cách hiệu quả hơn. Thư viện cũng cần tổ chức các khóa học và hội thảo để hỗ trợ người dùng nâng cao kỹ năng sử dụng các công cụ và tài nguyên số.

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng, thư viện cần liên tục cập nhật và áp dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến. Tối ưu hóa trải nghiệm người dùng thông qua việc cải tiến các tính năng tra cứu tài liệu, giao diện trang web và dịch vụ hỗ trợ là điều cần thiết. Nhìn chung, để hoàn thiện quá trình chuyển đổi số, Thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM cần tập trung vào việc cải tiến cơ sở vật chất, nâng cấp thiết bị và công nghệ, phát triển nguồn tài nguyên thông tin, đào tạo nhân lực và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

Chuyển đổi số đã, đang và sẽ trở thành một xu hướng không thể tránh khỏi trong bất kỳ lĩnh vực nào, kể cả thư viện. Kỷ nguyên số sẽ mở ra cho thư viện đại học nói chung và Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM nói riêng nhiều cơ hội và thách thức.

4.2. Cơ hội và thách thức trong việc thực hiện chuyển đổi số

4.2.1. Cơ hội

Chuyển đổi số mang lại những lợi ích đáng kể cho thư viện, đặc biệt trong việc tối ưu hóa không gian lưu trữ và nâng cao hiệu quả quản lý tài nguyên thông tin. Quá trình số hóa tài liệu không chỉ giúp giảm thiểu khối lượng sách báo in mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng trong việc truy cập và tra cứu thông tin một cách nhanh chóng, linh hoạt, mà không cần đến trực tiếp thư viện. Bên cạnh đó, số hóa tài liệu góp phần bảo tồn tri thức lâu dài, hạn chế các tác động tiêu cực do thời gian và tần suất sử dụng, từ đó giúp thư viện duy trì hệ thống dữ liệu ổn định, giảm chi phí bảo quản và đáp ứng nhu cầu tra cứu thường xuyên của độc giả một cách hiệu quả hơn, đặc biệt đối với

những sinh viên ở xa hoặc có lịch trình bận rộn. Việc tự động hóa các quy trình quản lý tài liệu, mượn - trả sách và tra cứu thông tin giúp thư viện tối ưu hóa nguồn lực, giảm thiểu sự phụ thuộc vào nhân công mà vẫn đảm bảo hiệu quả hoạt động, đồng thời cải thiện trải nghiệm người dùng thông qua các nền tảng số hiện đại. Điều này không chỉ góp phần tiết kiệm chi phí vận hành mà còn cho phép đội ngũ nhân sự tập trung vào các nhiệm vụ mang tính chuyên môn cao hơn, chẳng hạn như nghiên cứu, phát triển nội dung số, xây dựng kho tri thức trực tuyến và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của độc giả.

Bảng 1: Tỷ lệ sử dụng thư viện của sinh viên qua các năm

Chỉ số	2022	2024
Tỷ lệ sinh viên sử dụng thư viện thường xuyên.	10%	27,61%
Tỷ lệ sinh viên sử dụng không gian thư viện.	3%	24,14%

Nguồn: Thư viện Đại học Ngân hàng TP.HCM, 2024

Mức độ hài lòng của người dùng đối với thư viện có xu hướng gia tăng đáng kể. Cụ thể, so với các năm trước, mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, tài nguyên thông tin và các dịch vụ thư viện đã được cải thiện đáng kể, đặc biệt trong năm 2024. Mặc dù nhu cầu sử dụng sách truyền thống vẫn cao (41% so với 15,5% cho sách điện tử), mức độ hài lòng đối với dịch vụ thư viện điện tử và cơ sở dữ liệu trực tuyến có xu hướng tăng, mở ra cơ hội phát triển thêm các dịch vụ số. Ngoài ra, tỷ lệ sinh viên sử dụng thư viện như một không gian học tập cũng tăng đáng kể, từ 3% (2022) lên 24,14% (2024), cho thấy nhu cầu ngày càng lớn đối với môi trường học tập hiện đại, tiện nghi.

4.2.2. Thách thức

Mặc dù chuyển đổi số mang lại nhiều lợi ích, quá trình này cũng đặt ra không ít thách thức, đặc biệt về tài chính. Việc triển khai hệ thống thư viện số đòi hỏi nguồn vốn đáng kể để nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, đầu tư phần mềm quản lý hiện đại và đảm bảo an toàn dữ liệu, đặc biệt với các đơn vị có ngân sách hạn chế. Ngoài ra, mức độ tham gia của giảng viên và nhân viên vào khảo sát đánh giá dịch vụ thư viện còn thấp. Chỉ 33 giảng viên/nhân viên phản hồi khảo sát (11,1%), cho thấy sự quan tâm chưa cao, có thể ảnh hưởng đến quá trình cải thiện dịch vụ. Sự chênh lệch giữa các khoa trong việc sử dụng thư viện cũng đáng lưu ý, khi Khoa Ngoại ngữ chỉ có 5,3% và Hệ thống Thông tin Quản lý 6,4% sinh viên tham gia khảo sát.

Một số thách thức cụ thể được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2: Các thách thức trong chuyển đổi số thư viện

Thách thức	Chỉ số
Tỷ lệ giảng viên/nhân viên tham gia khảo sát.	11,1%
Tỷ lệ sinh viên khoa Ngoại ngữ tham gia khảo sát.	5,3%
Tỷ lệ sinh viên khoa Hệ thống Thông tin Quản lý tham gia khảo sát.	6,4%
Tỷ lệ hài lòng về dịch vụ mượn - trả tài liệu (giảm từ 2022).	80% → 76,42%

Nguồn: Thư viện Đại học Ngân hàng TP.HCM, 2024

Cơ sở vật chất tuy đã cải thiện nhưng vẫn cần nâng cấp, đặc biệt là bàn ghế, hệ thống chiếu sáng, điều hòa, quạt, ổ cắm điện và wifi nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu người dùng. Dịch vụ mượn - trả tài liệu chưa thực sự ổn định, với tỷ lệ hài lòng giảm từ 80%

(2022) xuống 76,42% (2024), cho thấy cần cải thiện quy trình nhằm nâng cao trải nghiệm. Nhìn chung, để quá trình chuyển đổi số đạt hiệu quả, cần có chiến lược đầu tư hợp lý vào hạ tầng công nghệ, tăng cường bảo mật thông tin, tổ chức đào tạo nâng cao năng lực số cho nhân sự, đồng thời triển khai chương trình thu hút sự quan tâm và tham gia tích cực của người dùng vào hệ thống thư viện số.

5. Giải pháp đề xuất thúc đẩy chuyển đổi số thư viện

Thứ nhất, để nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin tại thư viện Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM theo hướng đồng bộ và hiện đại cần tập trung vào các giải pháp cải thiện kết nối mạng, tối ưu hệ thống lưu trữ dữ liệu, phát triển thư viện số và tăng cường bảo mật. Trước hết, việc triển khai mạng cáp quang tốc độ cao (FTTH), áp dụng Wi-Fi 6 hoặc Mesh Wi-Fi và tối ưu băng thông bằng SD-WAN sẽ giúp tăng tốc độ truy cập và đảm bảo kết nối ổn định. Đồng thời, nâng cấp hệ thống máy chủ bằng công nghệ điện toán đám mây giúp mở rộng dung lượng lưu trữ và tăng tính linh hoạt trong truy cập tài liệu số. Thực tế, nhiều trường đại học lớn như Đại học Quốc gia TP.HCM và Đại học Tôn Đức Thắng đã áp dụng các công nghệ này để tối ưu hiệu suất hệ thống mạng, mang lại trải nghiệm học tập trực tuyến và truy cập tài nguyên số tốt hơn. Ngoài ra, thư viện có thể hiện đại hóa hệ thống quản lý bằng AI để tự động phân loại tài liệu và hỗ trợ tra cứu, triển khai RFID cho mượn và trả sách tự động và tăng cường bảo mật với xác thực đa yếu tố (MFA). Việc kết nối liên thư viện theo tiêu chuẩn OAI-PMH, Z39.50 sẽ giúp mở rộng kho tài liệu và nâng cao chất lượng phục vụ. Các giải pháp này đã được áp dụng thành công tại nhiều thư viện đại học lớn, chứng minh tính khả thi trong việc nâng cấp hạ tầng CNTT, tạo nền tảng cho quá trình chuyển đổi số hiệu quả.

Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào hoạt động thư viện không chỉ giúp tự động hóa quy trình mà còn nâng cao trải nghiệm người dùng. Một trong những giải pháp quan trọng là triển khai AI trong xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) để hỗ trợ tìm kiếm và truy xuất thông tin một cách thông minh hơn. Thay vì chỉ hiển thị danh sách tài liệu có sẵn, hệ thống AI có thể phân tích nhu cầu của người dùng, từ đó đề xuất tài liệu phù hợp

dựa trên nội dung tìm kiếm, lịch sử truy cập và lĩnh vực quan tâm. Điều này giúp tối ưu hóa quá trình tra cứu, rút ngắn thời gian tìm kiếm tài liệu và tăng hiệu quả sử dụng thư viện. Việc sử dụng chatbot AI có thể cải thiện đáng kể khả năng tương tác giữa thư viện và người dùng. Thay vì yêu cầu người dùng nhập từ khóa tìm kiếm và tự tra cứu thông tin về số lượng sách còn lại, vị trí hay nội dung tài liệu, chatbot AI có thể cung cấp câu trả lời tức thì dựa trên câu hỏi tự nhiên của người dùng. Ví dụ, một sinh viên có thể đặt câu hỏi như “Tôi cần tài liệu về quản trị rủi ro trong ngân hàng, thư viện có tài liệu nào phù hợp không?” – hệ thống AI sẽ phân tích yêu cầu, tìm kiếm trong cơ sở dữ liệu và trả lời bằng danh sách tài liệu kèm theo mô tả, vị trí lưu trữ hoặc liên kết truy cập. Để triển khai hiệu quả, các công nghệ NLP và chatbot hiện nay đã phát triển mạnh mẽ, với nhiều nền tảng sẵn có giúp thư viện dễ dàng tích hợp vào hệ thống hiện tại. Do đó, tính khả thi của các ứng dụng này là rất cao, đặc biệt khi thư viện từng bước triển khai từ các tính năng đơn giản đến các giải pháp thông minh hơn. Tuy nhiên, để đảm bảo sự thành công của AI trong chuyển đổi số thư viện, cần có chiến lược đầu tư hợp lý vào hạ tầng công nghệ thông tin, phát triển cơ sở dữ liệu đủ lớn và đào tạo đội ngũ nhân sự có khả năng vận hành, quản lý hệ thống. Đồng thời, thư viện cần chú trọng đến vấn đề bảo mật dữ liệu và quyền riêng tư của người dùng trong quá trình thu thập, phân tích thông tin.

Thứ hai, để mở rộng phạm vi tiếp cận và nâng cao hiệu quả phục vụ, thư viện cần triển khai các biện pháp cụ thể nhằm đa dạng hóa tài nguyên số và tối ưu hóa dịch vụ trên nền tảng số. Một trong những bước quan trọng là đẩy mạnh công tác số hóa tài liệu thông qua việc xây dựng lộ trình chuyển đổi phù hợp. Thư viện có thể bắt đầu bằng việc ưu tiên số hóa các tài liệu học thuật quan trọng, bao gồm giáo trình, bài giảng, tạp chí khoa học và nghiên cứu nội sinh. Điều này không chỉ giúp bảo tồn tài liệu lâu dài mà còn tạo điều kiện để người dùng tiếp cận từ xa một cách thuận tiện. Để thực hiện, thư viện cần đầu tư vào công nghệ quét và nhận dạng ký tự quang học (OCR), đảm bảo tài liệu số hóa có thể tìm kiếm và trích xuất nội dung dễ dàng. Đồng thời, việc tích hợp hệ thống quản lý nội dung số (DMS) giúp tổ chức, phân loại và truy xuất tài liệu nhanh chóng, hỗ trợ người dùng tìm kiếm thông tin hiệu quả hơn. Bên cạnh việc số hóa tài liệu hiện có, thư viện cần mở rộng nguồn tài nguyên số thông qua hợp tác và chia sẻ dữ liệu. Một giải pháp khả thi là tham gia các liên minh thư viện số để trao đổi tài liệu, giúp tăng nguồn tài nguyên mà không tốn nhiều chi phí. Ngoài ra, việc ký kết hợp tác với các nhà xuất bản học thuật, nền tảng học liệu mở sẽ giúp thư viện tiếp cận các cơ sở dữ liệu quốc tế và nâng cao chất lượng tài nguyên phục vụ giảng dạy, nghiên cứu. Thực tế cho thấy, nhiều thư viện đại học đã áp dụng mô hình này và thành công trong việc mở rộng kho học liệu mà không bị giới hạn bởi ngân sách.

Thứ ba, để thư viện số vận hành hiệu quả, đội ngũ cán bộ thư viện cần được nâng cao năng lực số nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công nghệ thông tin trong lĩnh vực quản lý và cung cấp dịch vụ thông tin. Giải pháp đề xuất là tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ, tập trung vào kỹ năng sử dụng hệ thống quản lý thư viện số, xử lý dữ liệu, bảo mật thông tin và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc tối ưu hóa dịch vụ. Các chương trình này có thể kết hợp giữa hình thức đào tạo trực tiếp và trực tuyến để đảm bảo tính linh hoạt, đồng thời cần kèm với các bài kiểm tra thực hành để đánh

giá mức độ tiếp thu của cán bộ. Ngoài ra, thư viện có thể xây dựng đội ngũ chuyên gia nội bộ nhằm hỗ trợ cán bộ trong việc làm quen với công nghệ mới, đồng thời triển khai chương trình cõi ván (mentoring), trong đó những cán bộ có kinh nghiệm về công nghệ sẽ hướng dẫn những người chưa quen với hệ thống thư viện số. Bên cạnh nâng cao kỹ năng công nghệ, thư viện cũng cần tập trung vào thay đổi nhận thức và phương thức phục vụ, giúp cán bộ thích nghi với môi trường làm việc số hóa và chủ động trong việc hỗ trợ người dùng tiếp cận tài nguyên số. Các buổi hội thảo chuyên đề và diễn đàn trao đổi kinh nghiệm có thể được tổ chức để cập nhật xu hướng mới và chia sẻ các phương pháp triển khai hiệu quả.

Song song với việc nâng cao năng lực số cho cán bộ thư viện, việc hỗ trợ người dùng tiếp cận và khai thác thư viện số một cách hiệu quả cũng đóng vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số. Để giải quyết vấn đề này, thư viện có thể triển khai các chương trình hướng dẫn trực tuyến và trực tiếp, giúp người dùng làm quen với các công cụ tìm kiếm, khai thác tài liệu điện tử, sử dụng cơ sở dữ liệu và đặt mượn tài nguyên số. Các buổi hướng dẫn này nên được tổ chức theo từng nhóm đối tượng cụ thể, chẳng hạn như sinh viên năm nhất, giảng viên hoặc nghiên cứu sinh, nhằm đáp ứng đúng nhu cầu sử dụng. Kiểm, hướng dẫn từng bước khi truy cập tài liệu hoặc cung cấp hộp thoại hỗ trợ ngay khi người dùng gặp khó khăn. Những biện pháp này không chỉ giúp nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thư viện số mà còn góp phần cải thiện hiệu suất học tập và nghiên cứu trong môi trường số hóa.

Thứ tư, việc áp dụng công nghệ thông tin để quảng bá và giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của thư viện trên các nền tảng mạng xã hội là một bước tiến quan trọng trong tiến trình chuyển đổi số. Khi được truyền tải đến bạn đọc, các sản phẩm của thư viện không còn giới hạn ở các hình thức truyền thống như danh mục tài liệu, mà còn mở rộng sang nội dung toàn văn, video, hình ảnh và âm thanh sống động. Thư viện có thể tạo ra các video giới thiệu sách, buổi đọc sách trực tuyến, hay các đoạn phim ngắn về những sự kiện và hoạt động tại thư viện. Những video này có thể được chia sẻ rộng rãi trên YouTube, Facebook, và Instagram, giúp thu hút sự chú ý của cộng đồng và khuyến khích họ tìm hiểu thêm về các tài liệu và dịch vụ của thư viện. Đối với các tài liệu cốt yếu, thư viện có thể cung cấp bản toàn văn dưới dạng số hóa, cho phép người dùng truy cập và đọc trực tiếp trên điện thoại di động hoặc máy tính. Điều này không chỉ giúp người dùng tiết kiệm thời gian mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc nghiên cứu và học tập mọi lúc, mọi nơi. Thư viện có thể chia sẻ các bức ảnh, infographic và podcast về các vấn đề mà người dùng quan tâm. Các bài giảng trực tuyến, podcast về lịch sử, khoa học, văn hóa và nghệ thuật sẽ mang lại cho người dùng cơ hội tiếp cận kiến thức một cách hiệu quả và thú vị. Thư viện có thể tạo các bài viết, livestream sự kiện, và tổ chức các cuộc thi trực tuyến để tăng cường tương tác với cộng đồng. Phát triển các khóa học trực tuyến và hội thảo trên web (webinars) giúp người dùng có thể học hỏi và chia sẻ kiến thức trực tuyến. Những khóa học này có thể bao gồm nhiều chủ đề khác nhau, chẳng hạn như phương pháp tìm kiếm thông tin, cách thức sử dụng thư viện một cách tối ưu, và các kỹ năng mềm cần thiết khác. Bằng cách ứng dụng công nghệ thông tin và mạng xã hội một cách hiệu quả, thư viện không chỉ giới thiệu và quảng bá sản phẩm,

dịch vụ của mình một cách sáng tạo và hấp dẫn, mà còn tạo ra một môi trường học tập và nghiên cứu phong phú, giúp tăng cường trải nghiệm của người sử dụng.

6. Kết luận

Chuyển đổi số trong hoạt động thông tin - thư viện đã trở thành xu hướng tất yếu, mở ra cơ hội lớn để nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu khoa học tại các trường đại học. Việc áp dụng công nghệ số hóa không chỉ góp phần hiện đại hóa các dịch vụ thư viện mà còn tăng cường khả năng tiếp cận tri thức, đáp ứng hiệu quả nhu cầu ngày càng cao của người dùng. Để đạt được những mục tiêu này, các giải pháp được đề xuất bao gồm đầu tư cơ sở hạ tầng, số hóa tài nguyên, áp dụng công nghệ mới và nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ cần được thực hiện một cách đồng bộ và bền vững. Đồng thời, việc đẩy mạnh hợp tác và chia sẻ tài nguyên thông tin giữa các thư viện sẽ góp phần xây dựng một mạng lưới tri thức mạnh mẽ, đáp ứng hiệu quả yêu cầu của thời đại số hóa. Chuyển đổi số không chỉ là động lực đổi mới trong lĩnh vực thư viện mà còn là nền tảng yếu tố then chốt để thúc đẩy sự phát triển lâu dài của giáo dục đại học.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Borgman, C. L. (1999). What are digital libraries? Competing visions. *Information Processing & Management*, 35(3), 233.
2. Chính phủ. (2020). Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/06/2020 về việc phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
3. Hải, V. H., & Hương, L. T. T. (2023). Chuyển đổi số thư viện đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc tại Trường Đại học Sư phạm - Đại học Thái Nguyên. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ - Đại học Thái Nguyên*, 228(16), 257-266. <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.9261>
4. National Assembly. (2019). Library Law. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Luat-Thu-vien-2019-398157.aspx>. [Accessed December 05, 2023].
5. Nguyễn, T. T. D., Bùi, L. T., & Huỳnh, T. P. (2022). Giải pháp và định hướng phát triển dịch vụ thư viện số thông minh tại Thư viện Truyền cảm hứng Trường Đại học Tôn Đức Thắng. *Thông tin và Tư liệu*, 5(2022), 36-46.
6. Nguyễn, V. C. (2020). Đo lường mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của thư viện Trường Đại học Đồng Tháp. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 9(4), 21–32. <https://doi.org/10.52714/DThU.9.4.2020.801>
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
8. Park, N., Roman, R., Lee, S., & Chung, J. E. (2009). User acceptance of a digital library system in developing countries: An application of the Technology Acceptance Model. *International Journal of Information Management*, 29(3), 196–209. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2008.07.001>

9. Sỹ, N. T. (2020). Một số biện pháp phát triển nguồn lực thông tin tại Trung tâm Thông tin-Thư viện Trường Đại học Khoa học, Đại học Huế. Thông tin và Tư liệu, 4(2020), 38-45.
10. Trung tâm Thông Tin - Thư viện. (2023). Đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông Tin - Thư viện năm học 2023 - 2024 của Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM. Retrieved From <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=c950ad45-4cb4-4454-8e31-764686a24dbe#>
11. Thư viện - Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh. (2023, December 10). Cơ sở vật chất. Library - Banking University of Ho Chi Minh City. <https://library.hub.edu.vn/Default.aspx?ArticleId=2e06a0e3-1f3d-4f60-86a2-a5e98d392b1c>
12. UNESCO. (2021). Reimagining our futures together: A new social contract for education. UNESCO.
13. Ustundag, A., & Cevikcan, E. (2018). Industry 4.0: Managing the digital transformation. Springer.

ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN: NGHIÊN CỨU TẠI CƠ SỞ II TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

*ThS. Bùi Thị Thúy Quyên, Trần Ngọc Sơn¹, ThS. Hồ Thị Hồng Hạnh,
Nguyễn Thị Huệ, Nguyễn Thị Ngọc Hà, Nguyễn Nhật Hậu
Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương tại TP Hồ Chí Minh
tranngocson.cs2@ftu.edu.vn*

Tóm tắt:

Nghiên cứu này phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thư viện và mức độ hài lòng của sinh viên tại Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương. Thông qua mô hình SERVPERF, nhóm tác giả đã khảo sát 150 sinh viên, sử dụng thang đo Likert và phân tích bằng các phương pháp thống kê như Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố EFA, và hồi quy tuyến tính bội. Kết quả cho thấy hai yếu tố phương tiện hữu hình (HH) và sự đồng cảm (DC) có ảnh hưởng tích cực và đáng kể đến mức độ hài lòng của sinh viên. Đặc biệt, yếu tố HH có tác động mạnh nhất với hệ số hồi quy 0,542. Trong khi đó, các yếu tố như năng lực phục vụ (NL), sự đáp ứng (DU), và sự tin cậy (TC) không có ý nghĩa thống kê trong mô hình. Nghiên cứu không tìm thấy sự khác biệt đáng kể về mức độ hài lòng theo giới tính, thứ bậc và ngành học.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ; Sự hài lòng; Thư viện đại học; Mô hình SERVPERF.

Abstract:

This study examines the relationship between library service quality and student satisfaction at Foreign Trade University Ho Chi Minh City Campus. Using the SERVPERF model, the authors surveyed 150 students, employing a Likert scale and statistical methods such as Cronbach's Alpha, Exploratory Factor Analysis (EFA), and multiple linear regression. Results indicate that tangible facilities (HH) and empathy (DC) significantly and positively influence student satisfaction, with tangible facilities being the most impactful factor (regression coefficient = 0.542). Meanwhile, factors such as service capability (NL), responsiveness (DU), and reliability (TC) were found to be statistically insignificant. The study also found no significant differences in satisfaction levels by gender, academic year, or major.

Keywords: Service quality; Student satisfaction; University library; SERVPERF model.

1. Giới thiệu

Thư viện đại học, với vai trò là trung tâm lưu trữ và cung cấp nguồn tài nguyên thông tin phục vụ học tập, giảng dạy và nghiên cứu, đang ngày càng được chú trọng

¹ Tác giả liên hệ: Trần Ngọc Sơn; email: tranngocson.cs2@ftu.edu.vn

trong bối cảnh đổi mới giáo dục và hội nhập quốc tế. Chất lượng dịch vụ thư viện không chỉ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng mà còn là yếu tố thiết yếu trong các tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Việc ban hành các quy định pháp lý như Luật thư viện năm 2019 và các văn bản liên quan đã tạo cơ sở pháp lý để phát triển thư viện, hỗ trợ công cuộc nâng cao chất lượng giáo dục. Tuy nhiên, thực trạng cho thấy ngành thư viện tại Việt Nam vẫn chưa được đánh giá đúng mức trong sự phát triển của nền kinh tế tri thức (Đỗ Văn Hùng và cộng sự, 2017).

Trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng cạnh tranh, sự hài lòng của người dùng thư viện trở thành thước đo quan trọng, không chỉ với hoạt động của thư viện mà còn với vị thế của các trường đại học (Trần Cao Giang, 2013). Các tiêu chí kiểm định trong nước và quốc tế, như AUN-QA hay Thông tư 12/2017/TT-BGD-ĐT, đều nhấn mạnh vai trò của thư viện trong việc đảm bảo chất lượng đào tạo và nghiên cứu. Tuy nhiên, phương pháp đánh giá hiện nay vẫn nặng về số lượng tài liệu và cơ sở vật chất, chưa chú trọng đúng mức đến chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng (Hoàng Thị Thực, 2006).

Tuy nhiên, thực tế cho thấy nhiều thư viện tại Việt Nam, bao gồm Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương vẫn đang đối mặt với thách thức trong việc đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người sử dụng. Các đánh giá hiện nay thường tập trung vào số lượng tài liệu, cơ sở vật chất, chưa xem xét sâu sắc đến chất lượng dịch vụ hay khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của người dùng.

Sự chuyển đổi từ mô hình kinh tế trọng hàng hóa sang trọng dịch vụ trong bối cảnh hiện đại đòi hỏi các thư viện đại học phải đổi mới mạnh mẽ. Điều này không chỉ hướng tới việc nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dùng, đặc biệt là thế hệ công dân số trong thời kỳ chuyển đổi số. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện tại Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương trở thành yêu cầu cấp thiết, góp phần không chỉ nâng cao sự hài lòng của sinh viên mà còn thúc đẩy chất lượng giáo dục đại học và sự phát triển bền vững của hệ thống thư viện.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chất lượng dịch vụ

Theo Paul Lewrence Miner (1998) “Dịch vụ là một hoạt động hoặc là một chuỗi hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình nhưng không cần thiết, diễn ra trong các mối tương quan giữa khách hàng và nhân viên dịch vụ và/hoặc các nguồn lực vật chất hoặc hàng hóa và/hoặc các hệ thống cung ứng dịch vụ cung cấp như là một giải pháp giải quyết các vấn đề của khách hàng”.

Kotler và Armstrong (2004) cho rằng “dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích có bản chất vô hình mà không dẫn tới quyền sở hữu của bất kì điều gì mà một bên có thể cung cấp cho bên còn lại. Quá trình sản xuất có thể hoặc không gắn với một sản phẩm vật chất”. Theo Valarie A. Zeithaml và Mary J. Bitner (2018) “Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”.

Hiện nay có nhiều định nghĩa khác nhau về chất lượng dịch vụ, tuy nhiên chất lượng dịch vụ được định nghĩa là những gì khách hàng không cảm nhận được. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân khác nhau nên cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng khác nhau.

2.2. Sự hài lòng

Có nhiều khái niệm khác nhau về sự hài lòng. Theo Terrence Levesque và McDougall (1996), “sự hài lòng của khách hàng chính là cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ đó”. Cụ thể hơn, sự hài lòng của khách hàng chính là sự phản hồi toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ cảm nhận được so với mong đợi trước đó (Oliver, 1999; Zineldin, 2000). Cũng trên quan điểm này, Kotler (2000) cho rằng “sự hài lòng được xác định từ dịch vụ và mong đợi của khách hàng được xem xét dựa trên ba mức độ: (1) Không hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng nhỏ hơn mong đợi; (2) Hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi; (3) Rất hài lòng: khi mức độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi”.

Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng có thể đo lường được sự hài lòng (Caepiel, 1974; Kuo, 1996; Huang, 1998). Các nhà nghiên cứu cũng cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi chất lượng dịch vụ. Cụ thể hơn, chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của khách hàng (Oliver, 1993; Spreng & Macky, 1996; Yavas và cộng sự, 1997; Zeithaml & Bitner, 2000; Lee và cộng sự, 2000; Saravana & Rao, 2007).

3. Phương pháp nghiên cứu

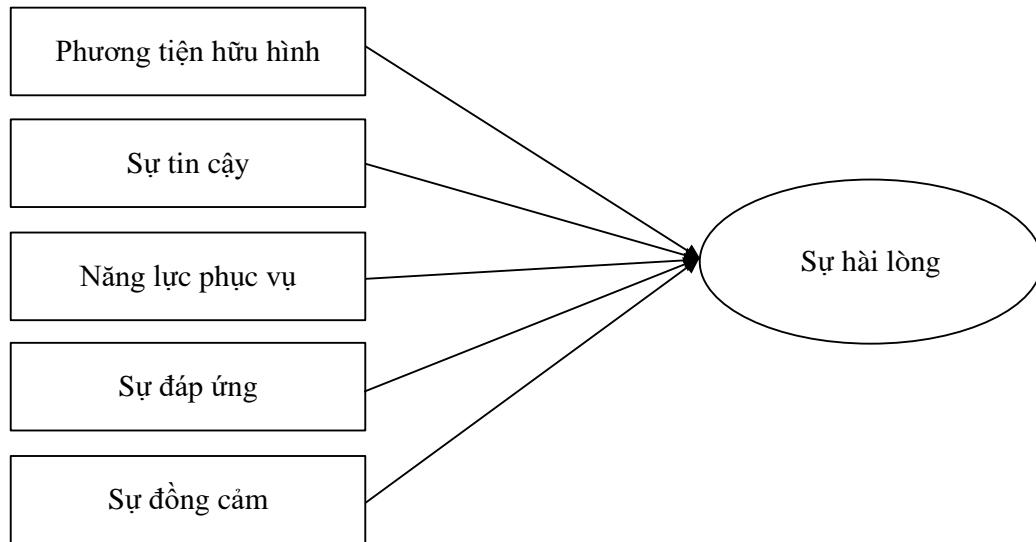
3.1. Mô hình nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, mô hình SERVPERF được lựa chọn làm nền tảng xây dựng thang đo để chuẩn hóa đề tài nghiên cứu, phân tích sự hài lòng của sinh viên thông qua các thành phần của chất lượng dịch vụ.

Mô hình SERVPERF do Cronin & Taylor (1992) được xây dựng dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985). Tương tự như mô hình SERVQUAL, SERVPERF sử dụng bảng khảo sát gồm 5 nhân tố thành phần của chất lượng dịch vụ để làm thang đo cho sự hài lòng của sinh viên. Tuy nhiên, SERVPERF nhấn mạnh vào cảm nhận của khách hàng sau khi đã sử dụng dịch vụ.

Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng mô hình SERVPERF để phân tích sự hài lòng thông qua 5 nhóm biến thành phần bao gồm phương tiện hữu hình, sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm.

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

H1. Phương tiện hữu hình ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ Thư viện.

H2. Sự tin cậy ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ Thư viện.

H3. Năng lực phục vụ ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ Thư viện.

H4. Sự đáp ứng ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ Thư viện.

H5. Sự đồng cảm ảnh hưởng thuận chiều với sự hài lòng đối với dịch vụ Thư viện.

3.2. Xây dựng thang đo

Thang đo là một công cụ được sử dụng để quy ước các trạng thái, mức độ hoặc đặc điểm của các đối tượng được khảo sát. Vì nghiên cứu tập trung vào sự hài lòng thông qua các yếu tố của chất lượng dịch vụ, các tiêu chí không thể được đo lường bằng cách thông thường mà cần sử dụng thang đo thứ bậc. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả áp dụng thang đo Likert, được giới thiệu vào năm 1932 bởi nhà tâm lý học người Mỹ Rensis Likert.

Các biến quan sát (câu hỏi điều tra) được tham khảo và kế thừa từ Amanullah và cộng sự (2021) và nghiên cứu của Omar và cộng sự (2021). Ngoài ra bộ câu hỏi được thay đổi và bổ sung một số biến để phù hợp với hoạt động và các tính chất của phạm vi nghiên cứu.

Bảng 1. Các biến quan sát

STT	Tên biến	Câu hỏi quan sát	Nguồn tham khảo
Phương tiện hữu hình			
1	HH1	Thư viện có đủ số lượng giáo trình, tài liệu tham khảo	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
2	HH2	Thư viện có đủ số lượng báo, tạp chí định kỳ	
3	HH3	Thư viện sạch sẽ, ngăn nắp	
4	HH4	Thư viện có đủ số lượng máy tính	
5	HH5	Khu vực học tập tại Thư viện yên tĩnh, thoải mái	
6	HH6	Phần mềm tra cứu Thư viện dễ sử dụng và tìm kiếm tài liệu một cách nhanh chóng	
Sự tin cậy			
7	TC1	Việc tiếp thu ý kiến từ người học được thực hiện kịp thời	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
8	TC2	Kho sách được sắp xếp một cách khoa học và dễ tìm kiếm	
9	TC3	Nhân viên Thư viện có thể trả lời, hỗ trợ người học chính xác và hiệu quả	
Năng lực phục vụ			
10	NL1	Nhân viên Thư viện cố gắng hỗ trợ các câu hỏi của người học	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
11	NL2	Nhân viên Thư viện tích cực hỗ trợ người học tiếp cận đến các dịch vụ	
12	NL3	Nhân viên Thư viện hỗ trợ người học khai thác các tiện ích	
Sự đáp ứng			
13	DU1	Nhân viên thư viện thư viện thân thiện và nhiệt tình chào đón	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
14	DU2	Nhân viên Thư viện luôn lịch sự và nhiệt tình	
15	DU3	Nhân viên Thư viện nắm rõ tất cả các dịch vụ và quy trình	
Sự đồng cảm			
16	DC1	Nhân viên Thư viện quan tâm và hỗ trợ đến từng người học	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
17	DC2	Nhân viên Thư viện luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên trong việc nghiên cứu và học tập	
18	DC3	Nhân viên Thư viện luôn lắng nghe câu hỏi của bạn một cách kiên nhẫn	

19	DC4	Nhân viên Thư viện luôn tận tình trong việc hỗ trợ giải quyết các vấn đề	
Sự hài lòng			
20	HL1	Tôi hài lòng với chất lượng dịch vụ mà Thư viện cung cấp	Amanullah và cộng sự (2021); Omar và cộng sự (2021)
21	HL2	Tôi hài lòng với sự chuyên nghiệp và thái độ phục vụ của nhân viên Thư viện	
22	HL3	Tôi hài lòng với cơ sở vật chất hiện tại của Thư viện	

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp

3.3. Phương pháp chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Khảo sát được tiến hành tại Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương tại Tp. Hồ Chí Minh. Đối tượng là những sinh viên sử dụng dịch vụ tại Thư viện.

Theo Hiar và cộng sự (2012), để phân tích nhân tố khám phá EFA, mẫu phải lớn hơn 100 và tỷ lệ mẫu so với biến quan sát hợp lý vào khoảng 5/1 đến 10/1. Trong nghiên cứu này, với 22 biến quan sát, kích thước mẫu tối thiểu là 110. Ngoài ra, theo Tabachnick và Fidell (1996), để phân tích hồi quy một cách tốt nhất, kích thước mẫu cần đảm bảo lớn hơn hoặc bằng $8m+50$ (n là cỡ mẫu, m là số biến độc lập). Vì vậy, với 5 biến độc lập, kích thước mẫu tối thiểu là 90. Vì nghiên cứu sử dụng cả 2 phương pháp trên, nên kích thước mẫu tối thiểu của đề tài là 110.

Nhóm tác giả thực hiện lấy mẫu thuận tiện qua khảo sát trực tuyến.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

Bảng 2. Thống kê mô tả một số đặc điểm nhân khẩu học của mẫu khảo sát

	Đặc điểm	Số lượng đáp viên	Tỷ lệ %
Giới tính	Nam	46	30,7
	Nữ	104	69,3
Thứ bậc	Năm nhất	47	31,3
	Năm hai	35	23,3
	Năm ba	40	26,7
	Năm tư	28	18,7
Chuyên ngành	Kinh tế đối ngoại	78	52
	Quản trị kinh doanh	29	19,3
	Tài chính quốc tế	13	8,7
	Truyền thông Marketing tích hợp	10	6,7
	Kế toán - Kiểm toán	10	6,7
	Logistics và quản lý chuỗi cung ứng	10	6,7
Tổng		150	100

Bảng 3. Thống kê mô tả các biến đo lường chất lượng dịch vụ thư viện và mức độ hài lòng của sinh viên

Biến	Số quan sát	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Phương tiện hữu hình (HH)					
HH1	150	1	5	4,06	0,853
HH2	150	2	5	3,96	0,874
HH3	150	2	5	4,39	0,750
HH4	150	1	5	4,09	0,893
HH5	150	1	5	4,40	0,803
HH6	150	2	5	4,19	0,825
Sự tin cậy (TC)					
TC1	150	1	5	4,29	0,747
TC2	150	1	5	4,25	0,813
TC3	150	2	5	4,37	0,747
Năng lực phục vụ (NL)					
NL1	150	2	5	4,35	0,725
NL2	150	2	5	4,31	0,761
NL3	150	2	5	4,39	0,767
Sự đáp ứng (DU)					
DU1	150	2	5	4,42	0,707
DU2	150	2	5	4,36	0,726
DU3	150	2	5	4,38	0,766
Sự đồng cảm (DC)					
DC1	150	2	5	4,24	0,774
DC2	150	2	5	4,28	0,770
DC3	150	2	5	4,27	0,748
DC4	150	3	5	4,41	0,677
Sự hài lòng (HL)					
HL1	150	3	5	4,39	0,643
HL2	150	2	5	4,35	0,695
HL3	150	1	5	4,21	0,846

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

4.2. Đánh giá thang đo Cronbach's Alpha

Nhằm đánh giá độ tin cậy của thang đo, nhóm tác giả đã tiến hành phân tích Cronbach's Alpha đối với 22 biến quan sát thuộc 6 nhân tố. Tổng cộng, thang đo bao gồm 5 nhân tố với 22 biến quan sát. Số lượng mẫu được sử dụng trong nghiên cứu chính thức là 150. Phần lớn các thang đo đều đạt được hệ số Cronbach's Alpha có ý nghĩa, nằm trong khoảng từ 0,7 đến dưới 0,95.

Hệ số tương quan tổng - biến của các biến quan sát trong từng thang đo đều lớn hơn 0,3, đáp ứng tiêu chuẩn yêu cầu. Đồng thời, khi xem xét từng biến quan sát, hệ số

tin cậy Cronbach's Alpha không tăng lên nếu loại bỏ bất kỳ biến nào. Do đó, toàn bộ các biến được giữ lại để thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 4. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Tung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến – Tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Phương hiện hữu hình (Cronbach's Alpha = 0,796)				
HH1	21,04	8,522	0,635	0,744
HH2	21,14	8,175	0,695	0,728
HH3	20,71	9,927	0,407	0,795
HH4	21,01	8,745	0,544	0,767
HH5	20,70	9,433	0,474	0,782
HH6	20,91	9,025	0,546	0,766
Sự tin cậy (Cronbach's Alpha = 0,750)				
TC1	8,63	1,846	0,565	0,681
TC2	8,67	1,606	0,623	0,611
TC3	8,55	1,874	0,547	0,700
Năng lực phục vụ (Cronbach's Alpha = 0,847)				
NL1	8,70	1,956	0,694	0,807
NL2	8,74	1,804	0,737	0,766
NL3	8,67	1,821	0,716	0,787
Sự đáp ứng (Cronbach's Alpha = 0,858)				
DU1	8,78	1,845	0,743	0,793
DU2	8,80	1,745	0,782	0,755
DU3	8,78	1,797	0,677	0,856
Sự đồng cảm (Cronbach's Alpha = 0,895)				
DC1	12,95	3,870	0,739	0,876
DC2	12,91	3,798	0,777	0,861
DC3	12,93	3,854	0,786	0,858
DC4	12,79	4,129	0,776	0,864
Sự hài lòng (Cronbach's Alpha = 0,895)				
HL1	8,55	1,752	0,685	0,632
HL2	8,59	1,827	0,544	0,764
HL3	8,73	1,365	0,634	0,686

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố EFA là tên gọi chung của một nhóm thủ tục nhằm rút gọn tập dữ liệu và thu được một tập dữ liệu ít biến hơn nhưng có nhiều ý nghĩa hơn trong phân tích. Sau khi đánh giá độ tin cậy, dữ liệu được phân tích nhân tố khám phá EFA.

Phân tích nhân tố EFA cho các biến phụ thuộc

Bảng 5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến phụ thuộc

Hệ số KMO và kiểm định Bartlett								
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy				0,681				
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-square				131,851			
	df				3			
	Sig.				0,001			
Tổng phương sai trích								
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loading				
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %		
1	2,095	69,823	69,823	2,095	69,823	69,823		
2	0,553	18,424	88,246					
3	0,353	11,754	100,000					
Ma trận nhân tố								
				Component				
				1				
HL1				0,873				
HL2				0,849				
HL3				0,783				

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến phụ thuộc thỏa mãn các điều kiện. Cụ thể hệ số KMO = 0,681, kiểm định Bartlett có pvalue = 0,001, tổng phương sai

trích = 88,246%, hệ số tải nhân tố của ba bienes lần lượt 0,783; 0,849 và 0,873, không thực hiện được phép xoay Varimax do ba biến hội tụ về một nhân tố.

Phân tích EFA chỉ các biến độc lập

Bảng 6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập

Hệ số KMO và kiểm định Bartlett						
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,923				
Bartlett's Test of Shericity	Approx. Chi-square			1974.678		
	df			171		
	Sig.			0,001		
Tổng phương sai trích						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9,908	52,149	52,149	9,908	52,149	52,149
2	1,505	7,922	60,072	1,505	7,922	60,072
3	1,098	5,779	65,851	1,098	5,779	65,851
4	0,968	5,094	70,945			
5	0,659	3,468	74,413			
6	0,629	3,309	77,722			
7	0,539	2,835	80,557			
8	0,527	2,774	83,331			
9	0,485	2,552	85,883			
10	0,457	2,407	88,290			
11	0,376	1,978	90,268			
12	0,357	1,877	92,145			
13	0,312	1,642	93,786			
14	0,261	1,374	95,160			
15	0,219	1,153	96,314			
16	0,210	1,105	97,418			
17	0,179	0,945	98,363			
18	0,163	0,858	99,222			
19	0,148	0,778	100,000			

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Bảng 7. Ma trận xoay nhân tố các biến độc lập

	Nhân tố		
	1	2	3
DC3	0,802		
DC2	0,778		
DC4	0,776		
DU2	0,764		
DU1	0,756		
DU3	0,755		
DC1	0,750		
NL3	0,732		
NL2	0,705		
NL1	0,657		
TC3	0,578		
TC2	0,566		
HH2		0,845	
HH1		0,805	
HH4		0,709	
HH5			0,843
HH3			0,585
HH6			0,554

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Để phân tích EFA cho các biến độc lập, các biến này được gộp để thực hiện phân tích, kết quả phân tích EFA thỏa các điều kiện phân tích nhân tố. Cụ thể, hệ số KMO = 0,923 > 0,5; kiểm định Barlett thỏa yêu cầu với mức ý nghĩa 1% (Sig. = 0,001); tổng phương sai trích = 65,851% > 50%, ý nghĩa 3 nhóm nhân tố giải thích được 65,851% biến thiên của quan sát, hệ số tải nhân tố sau khi xoay đều thỏa mãn điều kiện > 0,5.

4.4. Kết quả mô hình hồi quy

Để kiểm tra mức độ ảnh hưởng của các thành phần chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của sinh viên, nghiên cứu đã sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính bội. Kết quả phân tích cho thấy mô hình phù hợp và giải thích được một phần lớn sự biến thiên trong mức độ hài lòng của sinh viên. Mô hình hồi quy được biểu diễn như sau:

$$HL = \beta_0 + \beta_1 * DC + \beta_2 * DU + \beta_3 * NL + \beta_4 * TC + \beta_5 * HH + \varepsilon_i$$

Trong đó:

β_0 : hệ số tự do, thể hiện giá trị của H: khi các biến độc lập trong mô hình bằng 0;

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: Hệ số hồi quy của các biến độc lập tương ứng lần lượt với DC, DU, NL, TC, HH.

ε_i : phần dư ngẫu nhiên có phân phối chuẩn với trung bình bằng 0 và phương sai không đổi σ^2 .

Bảng 8. Tổng hợp các yếu tố cần đánh giá trong phân tích hồi quy

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin - Watson
1	0,824 ^a	0,679	0,668	0,35080	1,841

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Kết quả cho thấy hệ số $R^2 = 0,697$ và R^2 hiệu chỉnh = 0,668. Tuy nhiên, dùng R^2 hiệu chỉnh để đánh giá độ phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ của mô hình (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Giá trị R^2 hiệu chỉnh = 0,668 lớn hơn 50% tức mô hình được xem là phù hợp, ý nghĩa của mô hình gồm 5 nhân tố giải thích được 66,8% sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Bảng 9. Phân tích ANOVA trong hồi quy đa biến

Mô hình		Tổng các độ lệch bình phương	df	Bình quân độ lệch	F	Sig.
1	Hồi quy	37,441	5	7,488	60,848	0,000 ^b
	Số dư	17,721	144	0,123		
	Tổng	55,162	149			

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Qua bảng 8 cho thấy giá trị F đạt giá trị 60,848 được tính từ giá trị R^2 của mô hình đầy đủ, tại mức ý nghĩa $Sig. = 0,000 < 0,05$ nên có thể bác bỏ giả thuyết H_0 : Tất cả các hệ số hồi quy bằng 0 hay nói cách khác, với mức ý nghĩa kiểm định 5% thì giữa các biến độc lập và biến độc lập có quan hệ tuyến tính với nhau. Do đó, mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và có thể sử dụng được.

Bảng 10. Tổng hợp kết quả từ bảng hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Beta	T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn				Tolerance	VIF
Hàng số	0,485	0,225		2,153	0,033		
DC	0,248	0,076	0,277	3,270	0,001	0,311	3,217
DU	0,079	0,086	0,084	0,921	0,358	0,268	3,734
NL	0,146	0,083	0,158	1,771	0,079	0,280	3,566
TC	-0,131	0,074	-0,146	-1,768	0,079	0,326	3,068
HH	0,562	0,072	0,542	7,753	0,000	0,456	2,194

a. Dependent Variable: Hài lòng

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

Bảng 9 cho thấy các nhân tố HH và DC có tác động dương đến mức độ hài lòng của sinh viên với mức ý nghĩa Sig. là 0,000 và $0,001 < 0,05$; nên có thể bác bỏ giả thuyết hệ số Beta của các biến này bằng 0, tức tương quan giữa các biến độc lập này và biến phụ thuộc có ý nghĩa thống kê. Như vậy các hệ số hồi quy riêng phần của 2 biến độc lập HH và DC đều có ý nghĩa với độ tin cậy 95%.

Tuy nhiên, giá trị Sig. của DU, NL và TC lần lượt là 0,358, 0,079 và $0,079 > 0,05$. Do đó, tương quan giữa ba biến độc lập DU, NL và TC với biến phụ thuộc HL không có ý nghĩa thống kê. Vì vậy, ba giả thuyết H3, H4 và H5 sẽ bị bác bỏ trong nghiên cứu này. Như vậy, phương trình hồi quy tuyến tính của mô hình như sau:

$$HL = 0,277*DC + 0,542*HH + \varepsilon_i$$

Do các hệ số hồi quy riêng từng phần của 2 biến này đều lớn hơn 0 nên các yếu tố này đều có tác động cùng chiều đến biến phụ thuộc. Yếu tố phuong tiện hữu hình (HH) có tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của sinh viên với hệ số hồi quy riêng là 0,542. Yếu tố đồng cảm với hệ số hồi quy riêng là 0,277.

5. Kiểm định sự khác biệt theo đặc tính cá nhân đến biến phụ thuộc

5.1. Kiểm định Independent Sample T-test cho biến giới tính

Sự ảnh hưởng của nhân tố Giới tính đến sự hài lòng của sinh viên được thể hiện bằng sự khác biệt giữa nhóm giới tính Nam và nhóm giới tính Nữ.

Kiểm định Levene Test cho giả thuyết H_0 : Phương sai của hai nhóm giới tính Nam và Nữ bằng nhau cho kết quả $Sig = 0,224 > 0,05$. Do đó, nhóm tác giả sử dụng giá trị Sig. kiểm định t hàng Equal variance assumed. Giá trị Sig kiểm định bằng $0,115 > 0,05$; nghĩa là không có sự khác biệt trong sự hài lòng giữa hai nhóm giới tính khác nhau.

Bảng 11. Kiểm định Levene's và kiểm định t về sự khác biệt mức độ hài lòng theo giới tính

		Kiểm định Levene's về sự bằng nhau của các phương sai		Kiểm định t về sự bằng nhau của các trung bình						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-đuôi)	Khoảng tin cậy 95% của hai hiệu trung bình			
Hài lòng	Equal variances assumed	1,491	0,224	-1,583	148	0,115	-0,38157	0,4211		
	Equal variances not assumed			-1,599	88,311	0,10613	-0,38063	0,4116		

5.2. Kểm định biến thứ bậc

Ảnh hưởng của nhân tố thứ bậc đến mức độ hài lòng của sinh viên được thể hiện qua sự khác biệt giữa các nhóm đáp viên thuộc các năm học: năm nhất, năm hai, năm ba và năm tư.

Kết quả kiểm định phương sai Homogeneity of Variance cho giá trị Sig. = 0,829 > 0,05. Như vậy, phương sai nhóm thứ bậc không khác nhau và kết quả phân tích phương sai ANOVA có ý nghĩa thông kê. Phân tích ANOVA của biến thứ bậc Sig. = 0,372 > 0,05 do đó có thể kết luận rằng không có sự khác biệt về sự hài lòng giữa 4 nhóm sinh viên.

Bảng 12. Kết quả kiểm định ANOVA và Welch về sự khác biệt mức độ hài lòng theo thứ bậc

	Giá trị kiểm định	Sig.
Levene Test	0,295	0,829
ANOVA Test	1,052	0,372
Welch Test	0,937	0,427

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

5.3. Kểm định biến ngành học

Với kết luận của kiểm định Levene cho phương sai đồng nhất, có thể thấy rằng chỉ số Sig. của kiểm định bằng 0,106 > 0,05 nên giả thuyết của phương sai của biến mức độ hài lòng của sinh viên giữa các nhóm ngành học được chấp nhận, do đó kết quả kiểm định ANOVA sẽ được sử dụng và không cần sử dụng đến kết quả kiểm định Welch.

Với kết quả kiểm định ANOVA, chỉ số Sig. của kiểm định đạt 0,276 > 0,05 nên chấp nhận giả thuyết H_0 . Do đó, có sự khác biệt về mức độ hài lòng của sinh viên giữa các nhóm ngành học.

Bảng 13. Kết quả kiểm định ANOVA và Welch về sự khác biệt mức độ hài lòng theo ngành học

	Giá trị kiểm định	Sig.
Levene Test	1,856	0,106
ANOVA Test	1,279	0,276
Welch Test	1,228	0,319

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 27

6. Kết luận và khuyến nghị

6.1. Kết luận

Nghiên cứu đã làm rõ mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thư viện và mức độ hài lòng của sinh viên tại Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương. Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng trung bình của sinh viên đạt 4,31 trên thang điểm 5 theo thang đo Likert, phản ánh rằng sinh viên rất hài lòng với các dịch vụ hiện tại của thư viện. Điều này khẳng định vai trò quan trọng của thư viện trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu.

Kết quả phân tích cũng chỉ ra rằng phương tiện hữu hình (HH) và sự đồng cảm (DC) là hai yếu tố có tác động tích cực đáng kể đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, yếu tố phương tiện hữu hình, với hệ số hồi quy cao nhất (0,542), chứng tỏ tầm quan trọng của cơ sở vật chất hiện đại, không gian học tập tiện nghi và tài liệu học thuật đầy đủ trong việc nâng cao trải nghiệm người dùng. Yếu tố sự đồng cảm, với hệ số hồi quy 0,277, nhấn mạnh vai trò của sự tận tâm và hỗ trợ từ nhân viên thư viện trong việc tạo cảm giác thoải mái và được quan tâm cho sinh viên.

Ngược lại, các yếu tố như năng lực phục vụ (NL), sự đáp ứng (DU), và sự tin cậy (TC) không có ý nghĩa thống kê trong nghiên cứu này. Điều này có thể do sự khác biệt trong kỳ vọng hoặc trải nghiệm của sinh viên đối với những khía cạnh này. Ngoài ra, phân tích sự khác biệt theo đặc điểm cá nhân (giới tính, thứ bậc, ngành học) cho thấy không có sự khác biệt đáng kể về mức độ hài lòng giữa các nhóm. Kết quả này nhấn mạnh tính đồng nhất trong nhận thức của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

Bên cạnh các kết quả từ mô hình nghiên cứu, một số minh chứng thực tiễn tại các thư viện đại học trong và ngoài nước cũng góp phần củng cố cho các đề xuất cải tiến. Xu hướng ứng dụng công nghệ mới (AI, dữ liệu lớn, thư viện số) đã được triển khai tại nhiều trường đại học như Stanford, NUS, Toronto,... Trong khi đó, tại Việt Nam, một số trường như Đại học Cần Thơ, Bách khoa TP.HCM, và đặc biệt là Cơ sở II Trường Đại học Ngoại thương đã từng bước tiếp cận mô hình thư viện tích hợp, số hóa và cá nhân hóa dịch vụ. Tuy nhiên, những thách thức như hạn chế nguồn lực, thiếu chuyên môn công nghệ và cơ chế phản hồi còn là rào cản cần giải quyết. Do đó, bên cạnh các yếu tố đã được phân tích trong mô hình định lượng, việc xây dựng chiến lược cải tiến toàn diện – bao gồm đầu tư, đào tạo và tương tác người dùng là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện một cách bền vững trong bối cảnh giáo dục đại học hiện đại.

6.2. Khuyến nghị

Từ kết quả nghiên cứu, để cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ thư viện, cần tập trung nâng cao các yếu tố đã được chứng minh có ảnh hưởng mạnh, đồng thời cải thiện các khía cạnh khác nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của sinh viên.

Phương tiện hữu hình:

Dưới tác động và sự phát triển của công nghệ, nhu cầu và sở thích của người sử dụng cũng thay đổi rất nhanh. Để trở thành một trung tâm học tập nghiên cứu, phục vụ

được những nhu cầu đa dạng và thay đổi của người dùng, các thư viện đại học cần phải luôn cập nhật, cải tiến và phát triển các dịch vụ mới, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và nâng cấp các trang thiết bị hiện đại trong khả năng tài chính của tổ chức và đáp ứng tốt nhất nhu cầu người sử dụng. Thư viện cần chú trọng các hình thức khảo sát, lấy ý kiến, đối thoại thường xuyên lẩn các kênh hỗ trợ đã dạng để có được mối quan hệ, sự tương tác và từ đó nắm bắt nhu cầu của người dùng. Yếu tố này được xác định là có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên. Điều này nhấn mạnh vai trò của cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại và tài liệu học thuật đầy đủ trong việc đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu.

Thực tế, sự hiện đại và tiện nghi của không gian thư viện, như khu vực học nhóm, hệ thống máy tính, và nguồn tài liệu đa dạng, đóng góp lớn vào trải nghiệm tích cực của sinh viên. Yếu tố này cần được ưu tiên cải thiện thông qua việc:

- Đầu tư vào nâng cấp cơ sở hạ tầng, đặc biệt là hệ thống mạng Internet tốc độ cao, khu vực tự học tiện ích và các công cụ hỗ trợ như máy tính tra cứu;
- Bổ sung các tài liệu học thuật cần thiết và cập nhật thường xuyên để đáp ứng nhu cầu của sinh viên;
- Phát huy tối đa hiệu quả sử dụng các trang thiết bị hiện có, có kế hoạch đầu tư, đánh giá hiệu quả đầu tư, tăng cường công tác quản lý và bảo trì định kỳ.

Sự đồng cảm:

Sự đồng cảm của nhân viên thư viện cũng được ghi nhận là một yếu tố quan trọng, ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của sinh viên. Sự hỗ trợ tận tình, thái độ lắng nghe, và khả năng giải quyết các vấn đề của sinh viên tạo cảm giác được quan tâm và hỗ trợ, từ đó nâng cao trải nghiệm tổng thể. Để tăng cường sự đồng cảm, thư viện cần bồi dưỡng cán bộ thư viện đáp ứng các yêu cầu về thái độ, kiến thức và kỹ năng.

Về thái độ: Cần có nhận thức đúng đắn về nghề nghiệp, yêu nghề, năng động, sáng tạo, có ý thức tự đào tạo phát triển để phục vụ tổ chức và cộng đồng.

Về kiến thức: Nắm vững kiến thức chuyên môn đồng thời có kiến thức sâu rộng về các lĩnh vực khoa học khác, có trình độ tin học và ngoại ngữ tốt.

Về kỹ năng: Thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ và phục vụ, tìm tin và xử lý thông tin. Ngoài ra còn cần có kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, khả năng thuyết trình, tương tác và truyền thông.... (Nguyễn Thị Hồng Thương, 2013).

Các yếu tố khác:

Mặc dù năng lực phục vụ, sự đáp ứng, và sự tin cậy không có ý nghĩa thống kê trong nghiên cứu, điều này không có nghĩa là những yếu tố này không quan trọng. Những yếu tố này vẫn cần được chú ý để tạo nên sự hài hòa tổng thể trong chất lượng dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Amanullah, M., Hasan, M., & Hafez, M. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected public libraries in Bangladesh. EPRA International Journal of Multidisciplinary Research, 7(1), 309-316.
2. Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2004). Principles of marketing. Prentice Hall.
3. Becker, D., Hartle, H., & Mhlauli, G. (2017). Assessment of use and quality of library services, accessibility and facilities by students at Cape Peninsula University of Technology. South African Journal of Libraries and Information Science, 83(1), 11-25.
4. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
5. Đỗ Văn Hùng, & cộng sự. (2017). Vai trò của thư viện trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững của Liên Hợp Quốc. Tạp chí Thư viện Việt Nam, 4, 3-12.
6. Hoàng Trọng, & Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức.
7. Levesque, T., & McDougall, G. H. G. (1996). Determinants of customer satisfaction in retail banking. International Journal of Bank Marketing, 14, 12-20. <https://doi.org/10.1108/02652329610151340>
8. Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 22(140), 55.
9. Miner, P. L. (1998). Effects of raloxifene on serum lipids and coagulation factors in healthy postmenopausal women. Journal of the American Medical Association, 279(18), 1445-1451. <https://doi.org/10.1001/jama.279.18.1445>
10. Murtagh, F., & Heck, A. (2012). Multivariate data analysis (Vol. 131). Springer Science & Business Media.
11. Omar, M. S., Salleh, N. M., & Arshad, N. J. (2021). The influence of library service quality on student satisfaction: A case study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. International Journal of Advanced Research in Education and Society, 3(2), 74-81.
12. Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty. Journal of Marketing, 63, 33-34. <https://doi.org/10.2307/1252099>
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
14. Saravanan, R., & Rao, K. (2007). Measurement of service quality from the customer's perspective—An empirical study. Total Quality Management, 18, 435-449. <https://doi.org/10.1080/14783360701231872>

15. Spreng, R. A., & MacKoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72, 201-214. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(96\)90014-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7)
16. Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). Using multivariate statistics (3rd ed.). Harper Collins.
17. Trần Cao Giang. (2013). Evaluation of the service quality in selected universities of Vietnam (Doctor of Philosophy in Business Administration). Tarlac State University.
18. Yavas, U., Bilgin, Z., & Shemwell, D. J. (1997). Service quality in the banking sector in an emerging economy: A consumer survey. *International Journal of Bank Marketing*, 15(6), 217-223.
19. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (2nd ed.). McGraw-Hill.
20. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Grempler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill.
21. Zineldin, M. (2000). Beyond relationship marketing: Technological ship marketing. *Marketing Intelligence & Planning*, 18, 9-23. <https://doi.org/10.1108/02634500010308549>

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI DÙNG TẠI THU VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HCM

*Lư Vũ Hồng Nhung¹, Huỳnh Thị Kim Lan¹, Trần Thanh Mai**

*¹Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM, ttmai@hcmus.edu.vn**

Tóm tắt:

Đánh giá là một phần trong công tác quản lý - đảm bảo chất lượng được thực hiện định kỳ liên tục của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; căn cứ trên kết quả tự đánh giá theo chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam, các bộ phận của Trường có cơ hội nhìn nhận lại ưu khuyết điểm và liên tục cải tiến, trong đó có Thư viện. Năm trong tiêu chí 7.4, sau mỗi đợt khảo sát đánh giá trên quy mô cấp Trường, Thư viện tiến hành phân tích, tổng kết và định ra phương hướng phát triển ngắn hạn và dài hạn trong quá trình hoàn thành vai trò “thư viện đại học” của mình. Bài viết này đánh giá thực trạng hoạt động của Thư viện thông qua kết quả khảo sát sự hài lòng của các đối tượng người dùng đối với hoạt động hỗ trợ (tiêu chuẩn 7.4) liên tục ba năm của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; đóng góp ví dụ thực tiễn về vấn đề đảm bảo chất lượng trong lĩnh vực Thư viện.

Từ khóa: Tiêu chuẩn MOET; Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên; hỗ trợ người dùng; tự đánh giá; đảm bảo chất lượng.

1. Giới thiệu

1.1. Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên và công tác đảm bảo chất lượng

Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (TV ĐHKHTN, ĐHQG-HCM) có chức năng, nhiệm vụ hỗ trợ và phục vụ hoạt động học tập-giảng dạy-nghiên cứu của Trường đại học trên nguồn lực tài nguyên, cơ sở vật chất và nhân lực do nhà trường cung cấp. Ngoài các biện pháp kiểm soát chất lượng hoạt động đặc thù riêng, công tác tự đánh giá toàn diện của nhà Trường thực hiện thông qua khảo sát người học và các bên liên quan là kênh trọng yếu để Thư viện đánh giá mức độ hoàn thành vai trò của mình trong toàn cảnh Trường ĐHKHTN. Bộ khảo sát được xây dựng trên tiêu chuẩn đánh giá của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET) Việt Nam, và Thư viện thuộc tiêu chí 7.4 về hỗ trợ người học, bao gồm các câu hỏi chấm điểm mức độ hài lòng đối với việc được đáp ứng, tiếp cận và hỗ trợ sử dụng nguồn lực của thư viện, ngoài ra phản góp ý mở cũng cung cấp những nhận xét có giá trị và phản ánh mong muốn của người dùng đối với thư viện trường.

1.2. Tiêu chuẩn/Tiêu chí Thư viện đạt chuẩn quốc tế

AUN-QA phiên bản 3.0 (ASEAN University Network - Quality Assurance) bao gồm 15 tiêu chuẩn, 60 tiêu chí là bộ tiêu chuẩn với các quy tắc chất lượng khắt khe, đảm bảo chất lượng giáo dục đại học khu vực Đông Nam Á, do Mạng lưới các trường đại học ASEAN (AUN) xây dựng với các tiêu chí cụ thể, rõ ràng, tập trung đánh giá toàn diện chương trình đào tạo trên nhiều khía cạnh như chuẩn đầu ra, khung chương trình, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, công tác đảm bảo chất lượng, kết nối giữa nhà trường, sinh viên, và doanh nghiệp để đảm bảo chất lượng của toàn bộ chương trình đào tạo phù hợp với xu hướng quốc tế.

Thư viện là một phần nằm trong TC 4.4. Có hệ thống hiệu quả để lập kế hoạch, duy trì, đánh giá và cải thiện các nguồn lực học thuật của trường đại học như thư viện, phương tiện giảng dạy, cơ sở dữ liệu trực tuyến, v.v., nhằm đáp ứng nhu cầu hiện tại về giáo dục, nghiên cứu và dịch vụ.

Bộ tiêu chuẩn ASIIN (Accreditation Agency for Degree Programmes in Engineering, Informatics, Natural Sciences and Mathematics) 4 phần: I, II, III, IV bao gồm 13 tiêu chuẩn, tiêu chí là một tổ chức kiểm định chất lượng giáo dục quốc tế có trụ sở tại Đức, cung cấp các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng quốc tế với tính minh bạch trong đánh giá giúp đánh giá toàn diện chất lượng đào tạo hướng tới sự phát triển liên tục trong các lĩnh vực khoa học kỹ thuật.

Trong đó thư viện được đánh giá trong Tiêu chuẩn 9 thuộc Phần III: Cơ sở vật chất, Nhân lực & Hỗ trợ sinh viên.

- Đảm bảo trường có hệ thống cơ sở vật chất đầy đủ để hỗ trợ giảng dạy, học tập và nghiên cứu.

- Bao gồm thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống học liệu điện tử và các trang thiết bị phục vụ giảng dạy.

1.2. Tiêu chí Thư viện trong các chuẩn đánh giá chất lượng ISO 21001:2019 và MOET và một số chuẩn đánh giá khác

Trong bối cảnh giáo dục hiện đại, chất lượng dịch vụ thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu. Để đảm bảo chất lượng này, nhiều tổ chức giáo dục đã áp dụng các tiêu chuẩn đánh giá như ISO 21001:2019 và quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET). Mỗi tiêu chuẩn mang lại những yêu cầu riêng, phù hợp với mục tiêu và hoạt động của thư viện.

ISO 21001:2019 là tiêu chuẩn quốc tế về quản lý giáo dục, áp dụng cho tất cả các tổ chức giáo dục trên toàn cầu (Viện Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam, 2019). Tiêu chuẩn này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đáp ứng nhu cầu người học. Thư viện cần xác định rõ nhu cầu thông tin của người dùng và cung cấp tài liệu cũng như dịch vụ hỗ trợ phù hợp. Để làm được điều này, thư viện thường xuyên tiến hành khảo sát ý kiến người dùng nhằm hiểu rõ hơn về mong muốn và kỳ vọng của họ.

Bên cạnh đó, tiêu chuẩn ISO yêu cầu thư viện thiết lập một hệ thống quản lý chất lượng để theo dõi và cải tiến các quy trình phục vụ. Việc đánh giá định kỳ hoạt động của thư viện và thực hiện các biện pháp khắc phục khi cần thiết là rất quan trọng để nâng cao hiệu quả. ISO 21001 cũng khuyến khích sử dụng các chỉ số cụ thể để đo lường hiệu

suất hoạt động, chẳng hạn như số lượt truy cập, mức độ hài lòng của người dùng và tỷ lệ sử dụng tài liệu. Dữ liệu này giúp thư viện điều chỉnh dịch vụ cho phù hợp hơn với nhu cầu thực tế.

Ngoài tiêu chuẩn ISO, Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET) (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017) cũng đã đưa ra các tiêu chí riêng cho việc đánh giá chất lượng thư viện trong các cơ sở giáo dục đại học. Những tiêu chí này tập trung vào việc hỗ trợ người học. Một trong những yếu tố quan trọng là mức độ hài lòng của người dùng. Thư viện cần khảo sát ý kiến sinh viên và giảng viên về sự hài lòng đối với tài nguyên và dịch vụ mà mình cung cấp. Qua đó, thư viện có thể nhận diện những điểm mạnh cũng như những vấn đề cần cải thiện.

Khả năng cung cấp tài nguyên cũng là một tiêu chí quan trọng. Thư viện cần đảm bảo cung cấp đủ tài liệu kịp thời cho người dùng, với một bộ sưu tập phong phú và đa dạng để phục vụ cho nhiều lĩnh vực nghiên cứu khác nhau. Hơn nữa, sự hỗ trợ từ nhân viên thư viện trong việc hướng dẫn người dùng tìm kiếm tài liệu và sử dụng dịch vụ một cách hiệu quả cũng rất cần thiết để nâng cao trải nghiệm của người dùng.

Nhìn chung cả hai hệ thống đánh giá đều nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, nhưng chúng có những điểm khác biệt rõ rệt. Tiêu chuẩn ISO 21001 có thể áp dụng cho mọi loại hình tổ chức giáo dục, trong khi MOET chủ yếu tập trung vào lĩnh vực giáo dục tại Việt Nam. Phương pháp đánh giá cũng khác nhau; ISO thường sử dụng các chỉ số định lượng để đo lường hiệu suất, trong khi MOET chú trọng vào khảo sát ý kiến người dùng để thu thập thông tin định tính về sự hài lòng.

1.3. Nhận xét chung về tiêu chuẩn/Tiêu chí đánh giá Thư viện

Trong tiêu chí kiểm định MOET, thư viện tập trung chủ yếu vào việc đảm bảo số lượng tài liệu đáp ứng chương trình đào tạo hỗ trợ sinh viên trong quá trình học tập còn AUN-QA nhấn mạnh vai trò của thư viện trong việc học tập, hỗ trợ giảng dạy và nghiên cứu, có hệ thống đánh giá và cải tiến chất lượng. ASIIN xem thư viện là một yếu tố quan trọng yêu cầu cao về tài liệu số và tài nguyên khoa học quốc tế chuyên sâu về các lĩnh vực khác nhau.

MOET nhấn mạnh vào số lượng tài liệu in và giáo trình truyền thống đồng thời khuyến khích phát triển Thư viện số, AUN-QA yêu cầu phải có hệ thống tài nguyên điện tử hỗ trợ học tập và nghiên cứu phù hợp với xu hướng hiện đại. ASIIN đặt ra yêu cầu bắt buộc đối với Thư viện số tài nguyên đa dạng nhiều loại hình, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc truy cập cơ sở dữ liệu trực tuyến.

MOET chủ yếu chú trọng vào việc hỗ trợ hoạt động giảng dạy và học tập, và hiện tại chưa đề ra các yêu cầu cụ thể liên quan đến nghiên cứu. MOET dựa vào báo cáo định kỳ từ các cơ sở đào tạo để theo dõi tình hình hoạt động của thư viện.

Ngược lại, AUN-QA đòi hỏi thư viện phải có những tài liệu cần thiết để phục vụ cho nghiên cứu ở mức độ cơ bản, qua đó giúp giảng viên và sinh viên nâng cao khả năng học thuật, yêu cầu có hệ thống phản hồi từ người dùng (sinh viên, giảng viên) để liên tục cải thiện và cải tiến chất lượng dịch vụ thư viện, thể hiện sự chú trọng vào nghiên cứu.

Trong khi đó, ASIIN tập trung vào hỗ trợ nghiên cứu sâu rộng hơn, yêu cầu thư viện phải cung cấp các công cụ tìm kiếm tài liệu khoa học, phần mềm phân tích dữ liệu, cũng như thiết lập quan hệ hợp tác với các trung tâm nghiên cứu quốc tế. Bên cạnh đó, ASIIN đặt ra yêu cầu cao hơn với hệ thống đánh giá định kỳ và điều chỉnh dịch vụ thư viện dựa trên phản hồi và nhu cầu thực tế, nhằm đảm bảo thư viện không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ.

Mỗi tiêu chuẩn đều có đặc trưng và góc nhìn khác biệt khi đánh giá Thư viện như một thành phần hoặc nhân tố hỗ trợ trong tổng thể cơ sở giáo dục đại học. Tuy nhiên, trong bối cảnh giáo dục đại học tại Việt Nam, chuẩn đánh giá MOET là tiêu chuẩn hoàn toàn đáp ứng được tiêu chí đánh giá trực quan nhất kết quả hoạt động thông qua góc độ người sử dụng, bao gồm kết quả hoạt động dịch vụ và nghiệp vụ của một Thư viện đại học.

Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, với vai trò là một thư viện trường học, đóng góp quan trọng vào việc hỗ trợ hoạt động học tập và nghiên cứu. Trong nội dung bảng khảo sát đánh giá chất lượng chung do Trường thực hiện định kỳ đến các bên liên quan trong hoạt động giảng dạy-học tập-nghiên cứu-vận hành, thư viện nằm trong tiêu chí 7.4 theo tiêu chuẩn của Bộ Giáo dục và Đào tạo (MOET). Tiêu chí này tập trung vào việc đánh giá mức độ hài lòng của người dùng đối với các dịch vụ và tài nguyên mà thư viện cung cấp. Thông qua việc khảo sát ý kiến sinh viên và giảng viên, thư viện có thể nhận diện những điểm mạnh cũng như những vấn đề cần cải thiện, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của cộng đồng học thuật.

2. MOET và tiêu chí đánh giá Thư viện

2.1. Tiêu chuẩn MOET

"MOET" là viết tắt của Ministry of Education and Training (Bộ Giáo dục và Đào tạo) tại Việt Nam, liên quan đến các quy định và hướng dẫn về giáo dục, bao gồm chương trình học, phương pháp giảng dạy, kiểm tra, đánh giá và công nhận chất lượng giáo dục.

Theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT chuẩn MOET (gồm 111 tiêu chí trong tổng số 25 tiêu chuẩn) là bộ chuẩn đánh giá cơ sở giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo thiết kế và được giao quyền triển khai đánh giá cho các đơn vị độc lập có chức năng kiểm định các trường ĐH của Việt Nam.

2.2. Tiêu chuẩn/Tiêu chí cho Thư viện

TC 7.4. Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng được thiết lập và vận hành.

2.2.1. Yêu cầu của tiêu chí

- Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng được thiết lập.

- Hệ thống lập kế hoạch, bảo trì, đánh giá và tăng cường các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng được vận hành.

2.2.2. Mốc chuẩn tham chiếu để đánh giá tiêu chí đạt mức 4

Điều 30 quy định cách đánh giá và tính điểm của tiêu chuẩn MOET quy định cụ thể các mức để đánh giá một tiêu chí, từ mức 1-Không đáp ứng yêu cầu đến mức 7-Thực hiện xuất sắc, trong đó mức 4-Đáp ứng đầy đủ yêu cầu thường là mục tiêu trực tiếp khi được đánh giá. Để đạt được kết quả này trong tiêu chí 7.4, thư viện thường cần có những nội dung sau:

- Có bộ phận quản trị nguồn lực học tập.
- Các kế hoạch đầu tư, bảo trì các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến được ban hành.
- CSGD đầu tư mới, bảo trì các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến để đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
- Hàng năm, rà soát đánh giá hiệu quả đầu tư, bảo trì các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến phục vụ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
- Có dữ liệu theo dõi, đánh giá hiệu quả sử dụng các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến.
- Các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến phục vụ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng được cập nhật.

2.2.3. Gợi ý nguồn minh chứng

Các minh chứng cần chuẩn bị một cách đầy đủ, cập nhật thường xuyên để chứng minh cho quá trình hoạt động và chất lượng của Thư viện:

- Văn bản thành lập/giao nhiệm vụ cho bộ phận quản trị nguồn lực học tập
- Kế hoạch đầu tư, bảo trì các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến.
- Các đề án/văn bản về tự chủ tài chính của CSGD hoặc của đơn vị trong CSGD đầu tư cho cơ sở vật chất.
- Thông kê nhu cầu kinh phí đầu tư cho các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến phục vụ hoạt động đào tạo, NCKH và các hoạt động khác của CSGD trong 5 năm của chu kỳ đánh giá (dựa trên dự toán hàng năm).
- Các báo cáo đánh giá về hiệu quả đầu tư, bảo trì các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến.

- Các báo cáo theo dõi đánh giá các nguồn lực học tập như nguồn học liệu của thư viện, thiết bị hỗ trợ giảng dạy, CSDL trực tuyến phục vụ đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.
- Kết quả khảo sát mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Thư viện ĐHKHTN hàng năm đánh giá và đảm bảo chất lượng chủ yếu dựa trên công tác đánh giá của Trường mà thư viện là một bộ phận được khảo sát với các thang đánh giá thống nhất. Bên cạnh đó trong hoạt động chuyên môn, những khảo sát ngắn, linh hoạt trực tiếp hoặc trực tuyến đối với người sử dụng thường xuyên được triển khai giúp thư viện có thể đánh giá nhu cầu thực tế, kết quả hoạt động nghiệp vụ và phục vụ của mình dưới những góc nhìn đa dạng và trực quan.

3.1. Khảo sát đánh giá mức độ hài lòng các bên liên quan do Trường thực hiện

3.1.1. Phương pháp nghiên cứu

Khảo sát tập trung tìm hiểu về các hoạt động liên quan đến Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM. Đối tượng hướng đến khảo sát chủ yếu là giảng viên, sinh viên và viên chức người lao động, những người trực tiếp trải nghiệm, sử dụng các dịch vụ thư viện.

Khảo sát sử dụng phần mềm SPSS version 20.0 để phân tích độ tin cậy của bảng hỏi. Kết quả phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha theo từng nội dung khảo sát được thể hiện ở bảng sau:

Loại phiếu khảo sát	Số biến quan sát (số câu hỏi)	Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha
Bảng hỏi khảo sát giảng viên.	53	0.982
Bảng hỏi khảo sát VC – NLD.	109	0.995
Bảng hỏi khảo sát sinh viên đánh giá khóa học liên quan đến Thư viện.	74	0.991

Theo kết quả phân tích, hệ số Cronbach's Alpha của các bảng hỏi đều $> 0,93$ chứng tỏ các bảng hỏi có độ tin cậy cao. Xét về tương quan thì tất cả các câu đều có hệ số tương quan với biến tổng $> 0,47$ nên có sự tương quan cao trong các nội dung khảo sát.

Bảng khảo sát gồm các thang đánh giá dành cho Thư viện từ 01 đến 05, đánh giá về các hoạt động hỗ trợ và đội ngũ cán bộ hỗ trợ của Thư viện, mỗi thang đánh giá tương ứng với mức độ hài lòng từ 0 đến 100%.

Thang đánh giá	1	2	3	4	5
Mức độ hài lòng	0% -20%	21% - 40%	41%-60%	61%-80%	81% - 100%

Thư viện hầu như nhận được sự đánh giá trả lời khảo sát của giảng viên, sinh viên năm cuối và VC-NLD bằng khảo sát trực tuyến thông qua hệ thống LimeSurvey.

LimeSurvey với giao diện thân thiện và khả năng tùy chỉnh cao dùng để thiết kế, quản mức độ hài lòng và các đề xuất cải tiến từ các đối tượng để thư viện có thể nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập, nghiên cứu của cộng đồng học thuật.

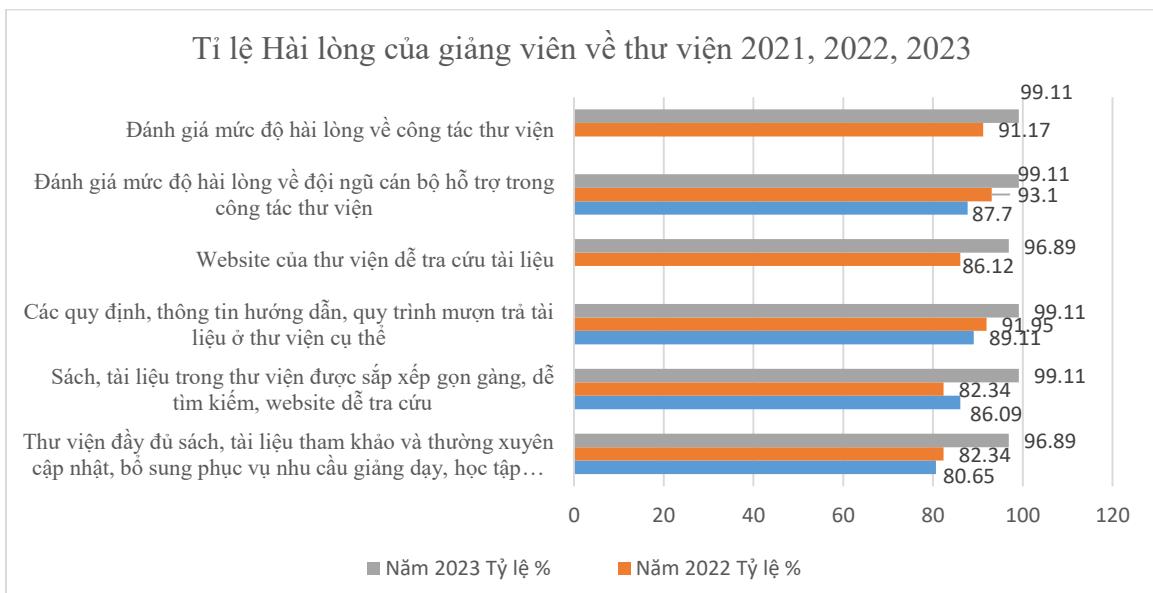
3.1.2. Mức độ hài lòng của người dùng tin về chất lượng dịch vụ và hoạt động của thư viện qua ba năm 2021, 2022, và 2023

3.1.2.1. Giảng viên

Tiêu chí Thư viện được khảo sát trong bảng hỏi gồm những câu hỏi đánh giá hài lòng về nguồn tài liệu, các phương tiện tiếp cận nguồn tài liệu này và khả năng hỗ trợ trong công tác thư viện.

Kết quả trả về sau khi được xử lý dữ liệu:

Hình 3.1. Tỷ lệ hài lòng của Giảng viên về thư viện (2021-2023)



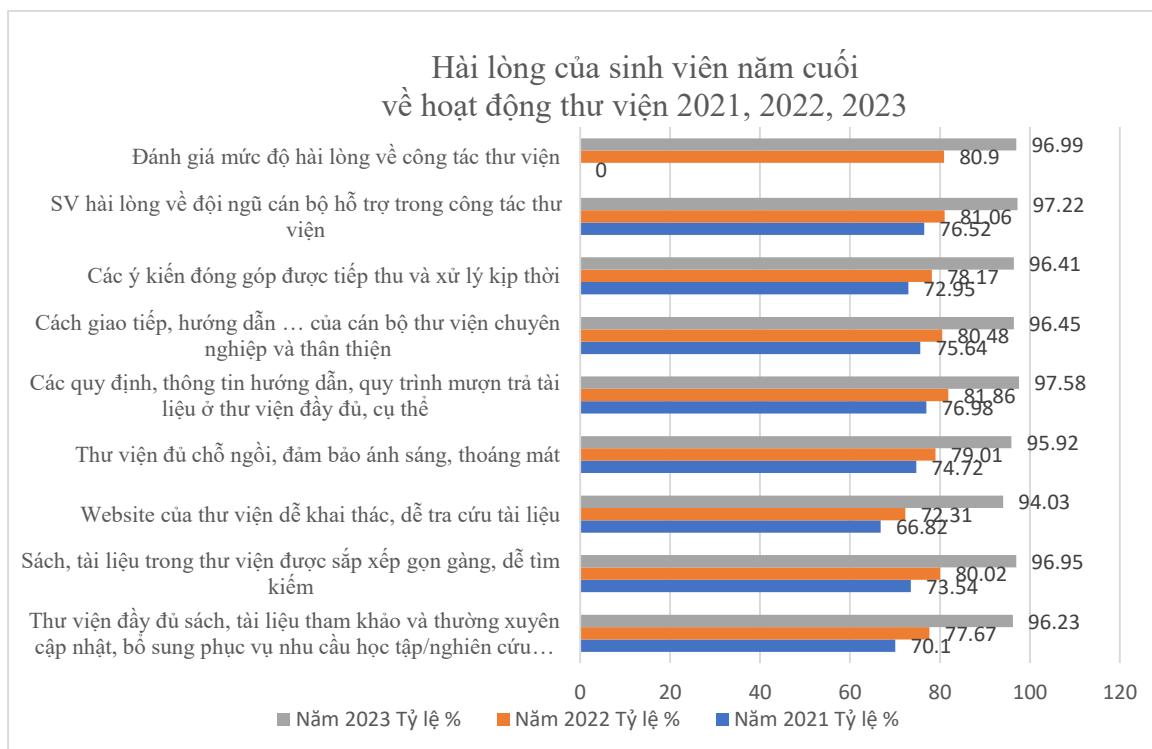
3.1.2.2. Sinh viên năm cuối

Sinh viên năm cuối không chỉ là đối tượng khảo sát mà còn đóng vai trò chủ động trong việc cải thiện và định hướng phát triển của thư viện. Do có thời gian dài tiếp xúc và sử dụng các dịch vụ của thư viện, họ có cái nhìn toàn diện về chất lượng, hiệu quả và những hạn chế của các dịch vụ, từ việc mượn sách, truy cập tài liệu điện tử, đến không gian học tập, biểu đồ thể hiện sự đồng thuận cao về mức độ hài lòng của sinh viên năm 2023 trên 94% so với khoảng 70-80% trong năm 2021 và năm 2022. Đáng chú ý là sự cải thiện về website Thư viện, hệ thống tra cứu tài liệu thay đổi theo hướng mới tích hợp công cụ tìm kiếm thông minh, giúp người dùng tìm kiếm nhanh chóng và chính xác hơn theo từ khóa, tác giả, tiêu đề hoặc chủ đề, tối ưu hóa trong việc quản lý tài liệu.

Sinh viên năm cuối được hỏi về sự hài lòng trong khả năng cung cấp nguồn tài nguyên, tiện ích và thái độ của đội ngũ hỗ trợ cho người học và hoạt động học tập thường xuyên.

Kết quả sau khi xử lý dữ liệu:

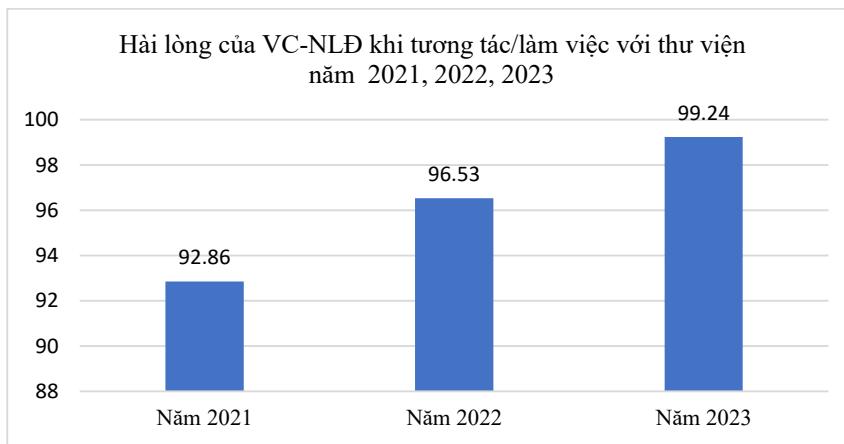
Hình 3.2. Tỷ lệ hài lòng của sinh viên năm cuối về thư viện (2021-2023)



3.1.2.3. Viên chức – Người lao động

Đối với viên chức – người lao động, nội dung khảo sát về thư viện, được đánh giá dựa trên sự hài lòng tổng quát, tuy nhiên có thể hiểu chủ yếu trên khía cạnh thái độ con người và sự hỗ trợ trong hoạt động và công tác.

Hình 3.3. Tỷ lệ hài lòng của VC - NLĐ về thư viện (2021-2023)



3.1.2.4. Đánh giá chung về khảo sát ý kiến

Cả 3 biểu đồ đều cho thấy sự tăng trưởng tích cực qua từng năm của Thư viện. Đặc biệt trong năm 2023 đạt mức cao nhất ở nhiều tiêu chí xấp xỉ hoặc trên 99% so với năm 2021 và năm 2022. Qua đó chứng tỏ Thư viện đã có những cải thiện đáng kể trong công tác quản lý, đội ngũ hỗ trợ, truy cập tài nguyên Thư viện.

Mức độ hài lòng của giảng viên được đánh giá cao. Tỷ lệ hài lòng tăng mạnh từ 2021 (khoảng 80-90%) lên gần 99% trong năm 2023, điều này thể hiện sự quan tâm của thư viện đến nhu cầu giảng dạy, nghiên cứu của giảng viên.

Đặc biệt các tiêu chí liên quan đến đội ngũ hỗ trợ trong công tác thư viện đều đạt kết quả cao phản ánh sự thân thiện, nhiệt tình của đội ngũ nhân viên thư viện.

Đối tượng thể hiện mức độ hài lòng cao nhất và ổn định nhất là VC-NLĐ.Tỷ lệ từ 92.86% (2021), 96,53% (2022) tăng lên 99,24% (2023) thể hiện sự hài lòng trong tương tác và làm việc với thư viện. Từ dữ liệu này có thể thấy sự cải thiện ổn định và liên tục trong công tác phục vụ của Thư viện, nâng cao chất lượng giao tiếp và luôn hỗ trợ kịp thời nhu cầu thông tin cần thiết, tạo môi trường làm việc hiệu quả cho VC – NLĐ.

3.2. Khảo sát thói quen người dùng tin do Thư viện thực hiện

3.2.1. Phương pháp nghiên cứu

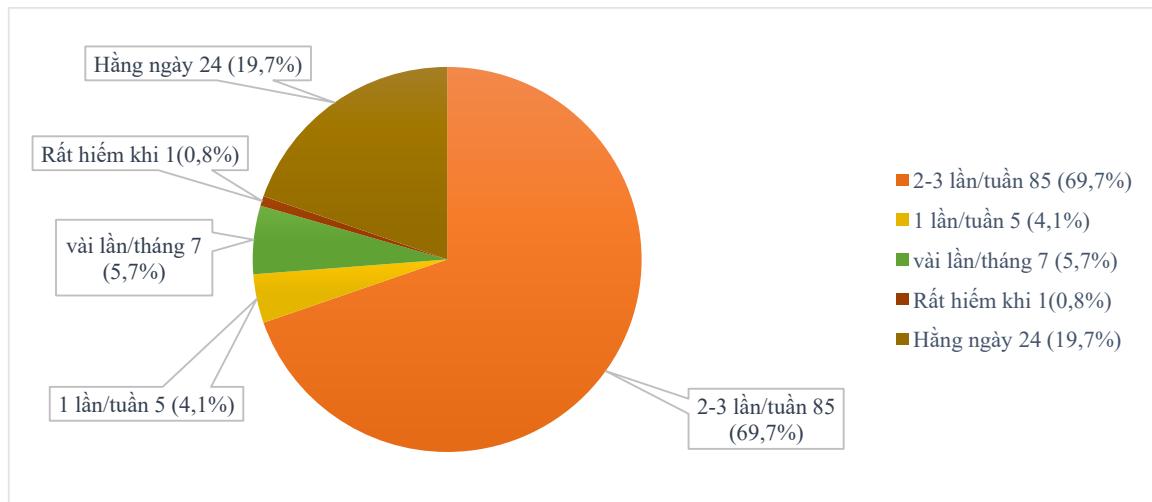
Khảo sát thói quen người dùng tin là một phần của hoạt động chuyên môn giúp Thư viện có những thông tin hữu ích hiểu rõ hơn nhu cầu và mong muốn của người dùng từ đó cải thiện dịch vụ và nâng cao độ mức độ hài lòng của họ.

Hoạt động khảo sát được triển khai trên một phạm vi nhỏ đến những người sử dụng Thư viện thường xuyên trong năm. Một bản câu hỏi về các hành vi sử dụng thư viện và các ý kiến về thư viện sẽ được gửi trực tuyến đến các đối tượng khảo sát.

3.2.2. Kết quả khảo sát

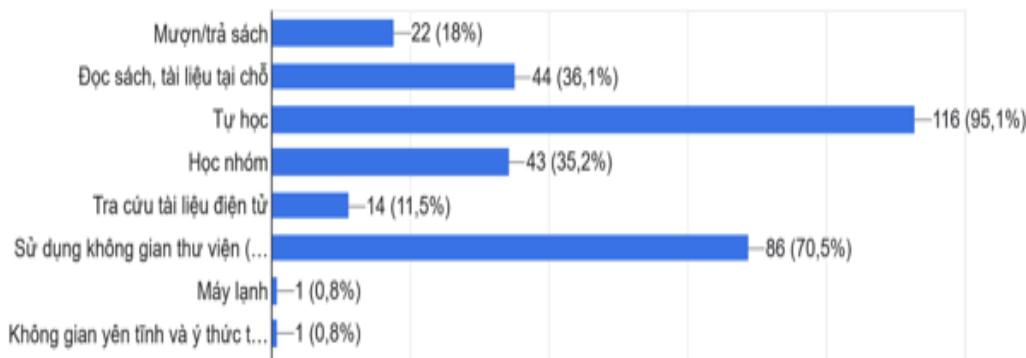
Khảo sát ngẫu nhiên sinh viên thường xuyên đến thư viện trả về 122 kết quả như sau:

Hình 3.4. Tự đánh giá của sinh viên về tần suất sử dụng thư viện Trường



Hình 3.5. Mục đích của sinh viên khi sử dụng Thư viện

122 câu trả lời



Cả hai biểu đồ trên cho thấy nhu cầu của người dùng đến với thư viện là cần thiết tần suất 2-3 lần/tuần chiếm 69,7% hơn ½ số lượng mẫu khảo sát và tiếp đến là hàng ngày chiếm 19,7%. Trên tổng số 122 sinh viên được khảo sát số lượng sinh viên tự học chiếm tỉ lệ cao đến 95.1%, cho thấy thư viện là một nơi quan trọng trong thói quen tự học và tự nghiên cứu của sinh viên. Chỉ 0,8% rất hiếm khi sử dụng thư viện, chứng tỏ vai trò của thư viện trong cộng đồng người học vẫn rất lớn. Không gian thư viện cũng là yếu tố không thể thiếu là lựa chọn hàng đầu cho những ai cần sự tập trung cao để học tập, đồng thời tạo điều kiện cho sự tương tác, chia sẻ kiến thức và làm việc nhóm hiệu quả nên chiếm hơn 70% trong sự lựa chọn của sinh viên là tất yếu. Ngoài ra nhu cầu đọc sách, tài liệu tại chỗ (36,1%) và học nhóm (35,2%) trong khi 11,5% tra cứu tài liệu điện tử cho thấy người dùng vẫn thích đọc tài liệu in mặc dù tài liệu điện tử hiện nay cũng đang chiếm ưu thế.

Hình 4.3. Hình thức sử dụng thư viện

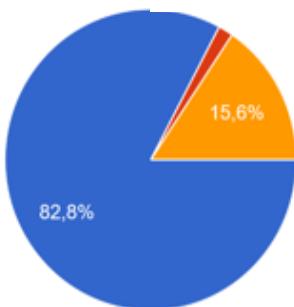
122 câu trả lời

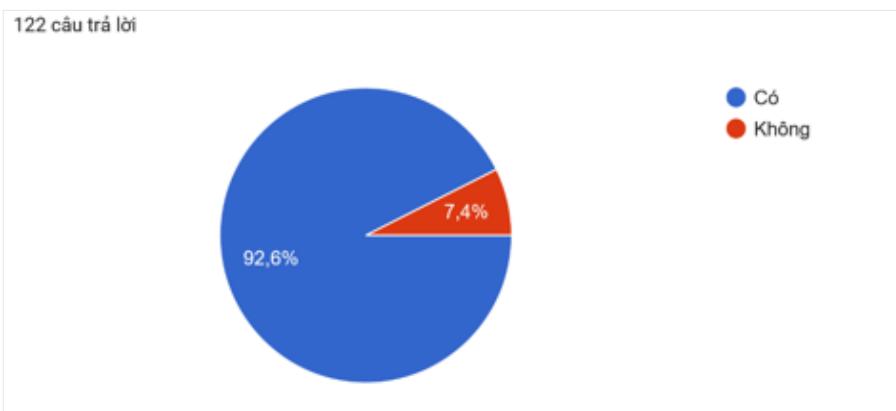
1,6%

82,8%

15,6%

- Trực tiếp tại thư viện
- Sử dụng tài nguyên số trực tuyến
- Cả 2 hình thức



Hình 4.4. Thư viện đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên

Qua biểu đồ cho thấy người dùng có xu hướng sử dụng thư viện trực tiếp rất cao (82,8%) so với việc sử dụng tài nguyên số trực tuyến chỉ chiếm (15,6%). Điều này có thể xuất phát từ việc thư viện cung cấp không gian học tập tốt, tạo môi trường thoải mái cho người dùng, nhiều tiện ích, nguồn tài nguyên phong phú, và người dùng vẫn giữ thói quen học tập truyền thống. Tuy nhiên sự hạn chế trong việc sử dụng tài nguyên số có thể là một điểm cần cải thiện.

Tỷ lệ kết hợp cả 2 hình thức sử dụng thư viện rất thấp chỉ (1,6%) cho thấy rằng vẫn chưa có sự cân bằng giữa việc sử dụng thư viện truyền thống và tài nguyên số. Có thể người dùng chưa thấy được lợi ích của việc sử dụng cả hai hình thức cùng lúc.

Đa số người dùng đều nhận thấy thư viện đáp ứng tốt nhu cầu học tập và nghiên cứu với tỷ lệ (92,6%), một số nhỏ chiếm tỷ lệ (7,4%). Điều này thể hiện thư viện đang vận hành có hiệu quả và cung cấp dịch vụ phù hợp với phần lớn người dùng. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện, khắc phục số lượng chưa đáp ứng nhu cầu.

3.3. So sánh và kết luận

Sự hài lòng và tích cực của những sinh viên phản hồi hoạt động khảo sát chuyên môn của Thư viện đã phần nào kiểm chứng kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của các bên liên quan do Trường thực hiện định kỳ hàng năm.

Kết quả từ hai hoạt động khảo sát đã cung cấp những dữ liệu quan trọng về mức độ hài lòng và thói quen sử dụng thư viện của người dùng.

Về khía cạnh hài lòng, kết quả từ cả hai khảo sát cho thấy sự hài lòng của giảng viên, VC-NLĐ và sinh viên đều được đánh giá cao và đạt mức tăng trưởng đáng kể trong giai đoạn 2021 - 2023. Sự gia tăng này chứng tỏ rằng Thư viện đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện hạ tầng cũng như tăng cường hỗ trợ người dùng.

Về thói quen sử dụng thư viện, kết quả khảo sát chứng minh rằng sinh viên và giảng viên vẫn ưu tiên việc sử dụng thư viện trực tiếp. Môi trường học tập tại thư viện, sự hỗ trợ của nhân viên, và tài nguyên phong phú đã góp phần duy trì sự lựa chọn này. Tuy nhiên, việc sử dụng kép giữa thư viện truyền thống và tài nguyên số vẫn chưa được tối ưu (chỉ chiếm 1,6%), cho thấy cán bộ thư viện cần đầu tư nhiều hơn vào việc quảng bá và nâng cao nhận thức người dùng về tầm quan trọng của tài nguyên số.

Tổng kết lại, Thư viện đã có những bước tiến đáng kể trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là sự hài lòng của người dùng. Tuy nhiên, việc tối ưu hóa nữa sự kết hợp giữa thư viện truyền thống và tài nguyên số sẽ là một hướng đi quan trọng trong tương lai.

4. Những đề xuất, cải tiến sau khảo sát

Kết quả khảo sát cho thấy có sự khác biệt về mức độ hài lòng giữa sinh viên năm cuối và giảng viên, cũng như viên chức - người lao động (VC-NLĐ) trong một số tiêu chí vào các năm 2021 và 2022. Mặc dù kết quả định lượng là rất cao, tuy nhiên các ý kiến đóng góp ở dạng câu hỏi mở cũng phản ánh phần nào những tồn tại cần được giải quyết kịp thời. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên, thư viện cần thực hiện một số cải tiến sau:

Thứ nhất, về phát triển và đa dạng hóa nguồn lực tài nguyên thông tin : cần đảm bảo rằng nguồn tài liệu được cập nhật liên tục và phù hợp với nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu. Việc mở rộng thêm các tài liệu số hóa và tài liệu tham khảo quốc tế sẽ giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu học thuật của người dùng.

Thứ hai, về phát triển hạ tầng công nghệ: tiếp tục nghiên cứu và tích hợp công nghệ hiện đại nhằm phục vụ người dùng tốt hơn trong tương lai. Các tiện ích về mạng máy tính, thiết bị và nguồn điện cần được quan tâm. Thư viện cần thiết là nơi mà người sử dụng có thể trải nghiệm các công cụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu mới và hợp lệ. Các kênh thông tin cần được liên tục tối ưu hóa như: nâng cấp giao diện website trở nên thân thiện hơn; tăng khả năng tra cứu truy hồi tài nguyên và cải thiện khả năng tìm kiếm thông tin chính xác.

Thứ ba, về tương tác, đào tạo, tập huấn người dùng: nên tiếp tục tổ chức các buổi tập huấn cho tân sinh viên hoặc người dùng mới, đặc biệt là về kỹ năng tìm kiếm và khai thác tài liệu trực tuyến. Việc tập huấn này cần được thực hiện đa dạng, đa chủ đề và đa hình thức sao cho mỗi người sử dụng đều có thể trang bị những kiến thức và kỹ năng cần có trong việc sử dụng thư viện và khai thác thông tin đồng thời hữu ích đối với việc phát triển văn hóa đọc và khả năng học tập suốt đời. Việc tạo hòm thư góp ý và ứng dụng phản ánh nhanh sẽ giúp thư viện nhanh chóng triển khai các cải tiến dựa trên ý kiến của người dùng.

Bên cạnh đó, việc duy trì chất lượng phục vụ là rất quan trọng; thư viện cần khuyến khích thái độ làm việc chuyên nghiệp, thân thiện và chủ động trong việc hỗ trợ người dùng không chỉ trong hoạt động học tập nghiên cứu mà còn ở khía cạnh văn hóa và tinh thần.

Để thực hiện những cải tiến trên, cần sự quan tâm đầu tư rất lớn về vật chất và con người. Trong bối cảnh bùng nổ nguồn tài nguyên, Thư viện đã dần chuyển từ sở hữu sang kết nối và chia sẻ nhằm mở rộng tối đa khả năng thoả mãn yêu cầu về thư viện và thông tin cho người sử dụng của mình. Tuy nhiên không thể phủ nhận rằng sức mạnh nội lực mới giúp cho Thư viện thể hiện được giá trị không chỉ đối với người sử dụng của mình mà còn với các đối tác và cộng đồng. Vì thế, bên cạnh sự đầu tư từ nhà trường, Thư viện cần chủ động tìm kiếm các nguồn tài trợ từ nhà nước như các chương trình hỗ

trợ văn hoá, giáo dục; từ các tổ chức, doanh nghiệp như các cơ quan nghiên cứu, nguồn lực cựu sinh viên; hoặc các dự án phù hợp từ quốc tế về đào tạo nhân lực, chuyển giao công nghệ, hỗ trợ học thuật để gia tăng khả năng xây dựng và phát triển của mình.

5. Kết luận

Công tác đánh giá chất lượng cần được thực hiện thường xuyên ở các cấp độ và góc nhìn khác nhau để giúp thư viện có thể nhìn thấy thực trạng, thế mạnh và hạn chế, từ đó có kế hoạch, chiến lược hoạt động đảm bảo chất lượng, phát triển và phát huy giá trị, vai trò của mình đối với cơ sở giáo dục đại học và cộng đồng học thuật.

Các hoạt động hỗ trợ người dùng thư viện đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo rằng người dùng có thể tiếp cận thông tin một cách hiệu quả, chính xác và phù hợp với nhu cầu của họ. Việc không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện là điều cần thiết để đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao từ cộng đồng người dùng. Xây dựng và triển khai các hoạt động hỗ trợ này không chỉ nâng cao trải nghiệm của người dùng mà còn góp phần quan trọng vào việc phát triển văn hóa sử dụng thông tin. Qua đó, thư viện sẽ tạo ra một môi trường học tập và nghiên cứu hiện đại, tiện ích và thân thiện, khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới trong học thuật. Điều này không chỉ giúp người dùng tối ưu hóa việc khai thác tài nguyên thông tin mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững của toàn bộ cộng đồng học thuật.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2017). Thông tư 12/2017/TT-BGDDT kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học mới nhất. Truy vấn từ <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-12-2017-TT-BGDDT-kiem-dinh-chat-luong-co-so-giao-duc-dai-hoc-349575.aspx>
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (không ngày). Bảng Hướng dẫn đánh giá theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. Truy vấn từ <https://qmo.nlu.edu.vn/van-ban/bang-huong-dan-danh-gia-theo-thong-tu-so-12-2017-tt-bgddt-ngay-19-5-2017-cua-bo-truong-bo-giao-duc-va-dao-tao-ban-hanh-quy-dinh-ve-kiem-dinh-chat-luong-co-so-giao-duc-dai-hoc>
3. Trường Đại học Khoa học tự nhiên. (2022). Báo cáo cải tiến chất lượng sau khảo sát hài lòng của các bên liên quan—Năm 2022.
4. Trường Đại học Khoa học tự nhiên. (2023). Báo cáo cải tiến chất lượng sau khảo sát hài lòng của các bên liên quan—Năm 2023.
5. Trường Đại học Khoa học tự nhiên. (2024). Báo cáo cải tiến chất lượng sau khảo sát hài lòng của các bên liên quan—Năm 2024.
6. Viện Tiêu chuẩn chất lượng Việt Nam. (2019). Tiêu chuẩn: TCVN ISO 21001:2019—Tổ chức giáo dục – Hệ thống quản lý đối với tổ chức giáo dục – Các yêu cầu và hướng dẫn sử dụng [Tiêu chuẩn Việt Nam]. Truy vấn từ <https://tieuchuan.vsqi.gov.vn/tieuchuan/view?sohieu=TCVN+ISO+21001%3A2019>

ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HCM

Trần Thị Ngọc Quỳnh¹, Trần Thị Mỹ Quyên, Nguyễn Thị Thùy Trâm¹, Nguyễn Ngọc Hân¹*

*¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, thimyquyen016@gmail.com**

Tóm tắt:

Thư viện đại học đóng vai trò cốt lõi trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu của sinh viên và giảng viên, đặc biệt trong bối cảnh giáo dục đại học đang chuyển mình theo xu hướng hội nhập và chuyển đổi số. Nghiên cứu này nhằm đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với thư viện trường đại học Ngân Hàng, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu sinh viên tốt hơn. Phương pháp nghiên cứu khảo sát ý kiến người dùng theo hình thức trực tuyến, xử lý dữ liệu theo phương pháp thống kê mô tả. Kết quả nghiên cứu chỉ ra 5 yếu tố mà sinh viên quan tâm theo mức độ quan trọng giảm dần là: nguồn tài liệu, khả năng đáp ứng, cơ sở vật chất, thư viện số và sự đồng cảm. Nhìn chung, sinh viên hài lòng với cả 5 yếu tố này và sự khác biệt về điểm hài lòng của các yếu tố này không đáng kể. Đề xuất cơ bản từ nghiên cứu bao gồm: tăng cường hợp tác với thư viện khác, nâng cấp hệ thống tra cứu, đầu tư cơ sở vật chất như: tăng ánh sáng khu tự học, nâng cấp wifi, trang bị thêm ổ cắm khu vực tự học và khu vực thư viện, thực hiện chương trình tích điểm khuyến khích sinh viên gia tăng tần suất sử dụng thư viện. Hạn chế của nghiên cứu này là quy mô khảo sát chưa lớn, đối tượng khảo sát phần lớn là sinh viên năm 1 và năm 3, sinh viên khảo sát tập trung vào 4 khoa: Quản Trị Kinh Doanh, Kế Toán, Tài Chính, Công nghệ Thông Tin nên chưa có tính đại diện cao cho tổng thể sinh viên trường Ngân Hàng.

Từ khóa: Mức độ hài lòng, thư viện đại học, sinh viên, HUB.

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay chúng ta đang sống trong thời đại công nghệ phát triển cao, việc tiếp cận thông tin là rất cần thiết để giúp chúng ta toàn diện về trí tuệ, đặc biệt là sinh viên. Do đó, dựa trên sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin nhiều trường đã xây dựng thư viện điện tử thay vì thư viện truyền thống để phục vụ tốt nhất cho sinh viên. Với xu thế toàn cầu hóa và bùng nổ thông tin như hiện nay, việc tìm kiếm thông tin phục vụ việc nghiên cứu thông tin và học tập của sinh viên đã được cập nhật rất nhiều trên Internet cùng với nguồn thông tin tại thư viện. Đây là điều kiện dễ dàng nhất để tìm kiếm kho dữ liệu thông tin không lồ trên thế giới và tại Việt Nam. Sinh viên cũng dễ dàng tìm kiếm các thông tin cần thiết thông qua các thiết bị hiện đại như điện thoại, máy tính bảng, máy tính xách tay để tự học thông qua sự hướng dẫn của giảng viên để hoàn thành mục tiêu. Tài nguyên phong phú, đa chiều sẽ phục vụ hiệu quả cho sinh viên trong việc học tập. Tuy nhiên, thông tin ở khắp mọi nơi và ngày càng có nhiều thông tin không được lọc xuất hiện, đặt ra câu hỏi về thẩm quyền, tính xác thực và độ tin cậy của chúng. Sự không chắc chắn về chất lượng và sự phổ biến của số lượng thông tin đặt ra những

thách thức lớn cho cả thư viện và người sử dụng, đặc biệt là sinh viên. Để đáp ứng phương pháp học tập mới theo hướng khai phóng, hiện đại của trường đại học Ngân Hàng TP. Hồ Chí Minh (HUB), sinh viên cần có khả năng tìm kiếm và sử dụng hiệu quả thông tin. Và thư viện chính là nhân tố quan trọng góp phần đổi mới giáo dục, đổi mới phương pháp dạy và học, tạo môi trường tự học, tự nghiên cứu, kích thích chủ động của học sinh.

Theo Smith và cộng sự (2017), thư viện là trung tâm học tập quan trọng, cung cấp tài liệu đa dạng từ sách giáo khoa, tạp chí học thuật đến tài liệu điện tử. Thư viện không chỉ lưu trữ tài liệu mà còn hỗ trợ tích cực cho quá trình học tập và nghiên cứu của sinh viên Brown (2019). Thư viện HUB là thư viện kết hợp giữa truyền thống và hiện đại, là kho tàng tri thức giúp sinh viên tìm kiếm thông tin liên quan đến công việc cũng như học tập. Hơn nữa, thư viện HUB còn là nơi hỗ trợ đắc lực cho sinh viên trong việc học tập tích cực và đóng vai trò rất quan trọng trong việc góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống, chất lượng giáo dục nhà trường. Vì vậy, một trong những yêu cầu cấp bách đối với thư viện hiện nay là vấn đề phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của sinh viên. Vì lý do đó, việc xác định mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện, nhu cầu sử dụng dịch vụ thư viện, khó khăn mà sinh viên gặp phải khi sử dụng thư viện HUB... là rất cần thiết để Ban Giám Hiệu trường xác định những giải pháp cấp bách cần thực hiện để thư viện đáp ứng nhu cầu của sinh viên hơn. Đó cũng là lý do nhóm tác giả chọn đề tài: "Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với thư viện trường đại học Ngân Hàng TP. HCM".

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU, CÂU HỎI NGHIÊN CỨU VÀ NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu: Nhóm tác giả sử dụng phương pháp khảo sát trực tuyến bằng Google Form. Kết quả thu về 252 phản hồi. Thời gian thực hiện khảo sát kéo dài 2 tuần, từ ngày 01/12/2024 đến ngày 14/12/2024. Kỹ thuật chọn mẫu là thuận tiện, nhóm tác giả gửi link khảo sát vào group các lớp môn học mà nhóm tác giả tham gia, ngoài ra nhóm tác giả cũng liên hệ các giảng viên xin phép được vào các lớp khác gửi link khảo sát để đối tượng khảo sát được đa dạng hơn. Kết quả thu thập dữ liệu cho thấy, phần lớn đối tượng tham gia khảo sát là sinh viên năm 1 và năm 3, chủ yếu là sinh viên của 4 khoa: Quản Trị Kinh Doanh, Kế Toán, Tài Chính, Công nghệ Thông Tin.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Nhóm tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả bằng Excel. Câu hỏi khảo sát chủ yếu là dạng câu hỏi trắc nghiệm, câu hỏi hộp kiểm, câu hỏi lối trắc nghiệm và câu hỏi mở. Dữ liệu được xử lý bằng các chỉ số thống kê mô tả như mức độ hài lòng trung bình của sinh viên, sự khác biệt về mức độ hài lòng, nhu cầu sử dụng, tần suất sử dụng... giữa các đối tượng sinh viên khác nhau.

2.2. Câu hỏi nghiên cứu

Nghiên cứu này nhằm trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên HUB đối với chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Ngân Hàng hiện nay như thế nào?

2. Sinh viên có nhu cầu, mong muốn gì đối với dịch vụ thư viện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu?
3. Sinh viên gặp khó khăn gì khi sử dụng các dịch vụ của thư viện HUB?
4. Giải pháp nào là phù hợp và khả thi để nâng cao mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại HUB?

2.3. Nội dung nghiên cứu

2.3.1. Cơ sở lý thuyết để xây dựng nội dung nghiên cứu

Bảng câu hỏi được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết sau:

Một là, theo Thông tư 14/2023 của Bộ Giáo Dục Đào Tạo về tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học, tiêu chuẩn thư viện đại học gồm có 6 tiêu chí chủ chốt và quan trọng: Tài nguyên thông tin, Cơ sở vật chất, Thiết bị chuyên dùng, Hoạt động thư viện, Quản lý thư viện (Thư viện pháp luật, 2023).

Hai là, theo Hiệp hội Thư viện Hoa Kỳ (ALA), một thư viện hiện đại cần đảm bảo ba yếu tố chính: không gian học tập đa chức năng, dịch vụ hỗ trợ học tập và nghiên cứu, và khả năng ứng dụng công nghệ cao để nâng cao trải nghiệm người dùng (Falcone, A. M và cộng sự, 2018).

Ba là, mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988). Theo đó, chất lượng dịch vụ được thể hiện thông qua năm thành phần: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và khả năng đáp ứng.

Bốn là, dựa vào các nghiên cứu của Nguyễn (2020) đã xây dựng mô hình sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện gồm 05 nhân tố: (1) đội ngũ giảng viên, (2) cơ sở vật chất, (3) khả năng thực hiện cam kết, (4) sự quan tâm của nhà trường và (5) độ tin cậy.

2.3.2. Nội dung nghiên cứu

Để trả lời các câu hỏi nghiên cứu, nhóm tác giả đã thiết lập bảng câu hỏi khảo sát gồm những nội dung sau đây:

Một là, thông tin cá nhân của sinh viên gồm 4 câu hỏi sau:

- Bạn là sinh viên năm mấy?
- Giới tính của bạn là gì?
- Bạn là sinh viên của khoa nào?
- Bạn sử dụng thư viện với tần suất như thế nào?

Hai là, mức độ hài lòng của sinh viên được thể hiện qua các câu hỏi sau:

- Bạn quan tâm điều gì khi sử dụng dịch vụ thư viện?
- Xin vui lòng cho biết mức độ hài lòng của bạn đối với các yếu tố sau:
 - + Nguồn tài liệu
 - + Cơ sở vật chất
 - + Khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện

+ Sự đồng cảm của nhân viên thư viện

+ Thư viện số

Ba là, nhu cầu sử dụng thư viện của sinh viên thể hiện qua các câu hỏi sau:

- Mục đích sử dụng thư viện?
- Loại tài liệu cần tìm là gì?
- Thời gian sử dụng thư viện là bao nhiêu?
- Bạn có nhu cầu sử dụng thêm các dịch vụ nào tại thư viện?

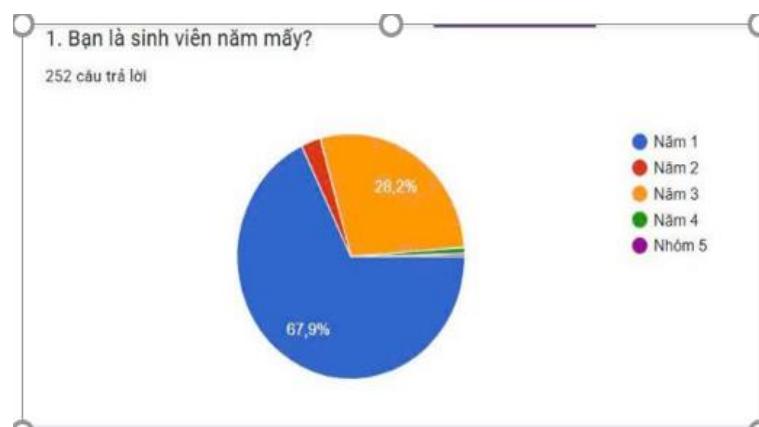
Bốn là, đề xuất giải pháp thông qua 4 câu hỏi sau:

- Khó khăn sinh viên thường gặp phải tại thư viện HUB là gì?
- Bạn có đề xuất gì để thư viện cải thiện chất lượng dịch vụ?
- Bạn có đề xuất thêm tài liệu nào thư viện nên cung cấp?
- Bạn mong muốn được thư viện tổ chức các hoạt động hỗ trợ nào cho sinh viên?

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thông tin nhân khẩu học về đối tượng khảo sát

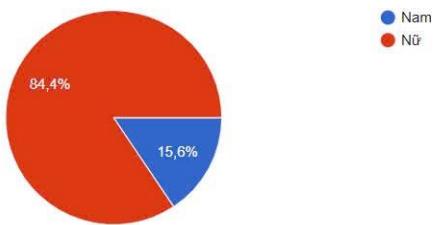
Hình 1: Biểu đồ thể hiện tỷ lệ sinh viên năm mấy tham gia khảo sát



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn đối tượng tham gia khảo sát là sinh viên năm 1 và năm 3; trong khi đó số lượng sinh viên năm 2 và năm 4 tham gia khảo sát chiếm tỷ lệ rất thấp. Điều này có thể do thời gian khảo sát ngắn trong 2 tuần, lấy mẫu theo phương pháp thuận tiện như chỉ khảo sát những lớp sinh viên mà nhóm tác giả có mối quan hệ ban bè, cùng hội nhóm hoặc cùng tham gia các câu lạc bộ của trường nên có thể lúc tiến hành khảo sát, chỉ có sinh viên năm 1 và năm 3 có lịch học tại trường vào thời điểm khảo sát.

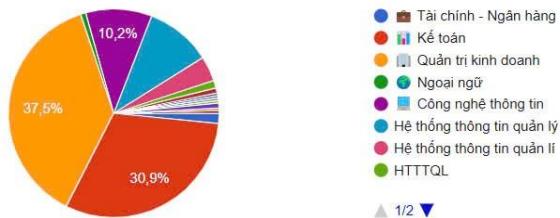
Hình 2: Biểu đồ thể hiện tỷ lệ giới tính của sinh viên tham gia khảo sát



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Kết quả hình 2 cho thấy phần lớn sinh viên tham gia khảo sát là nữ (chiếm 84,1%), nam chỉ chiếm tỉ lệ nhỏ (15,9%). Tỷ lệ này khá tương đồng với tỷ lệ giới tính thực tế của tổng thể sinh viên HUB vì đặc thù đào tạo khối kinh tế-ngân hàng.

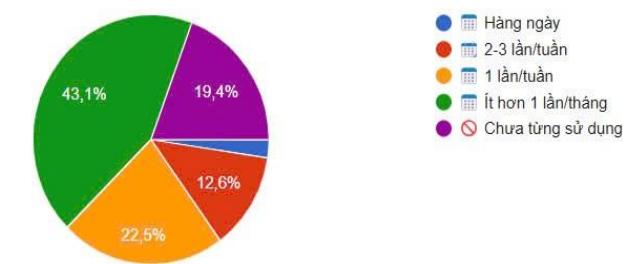
Hình 3: Biểu đồ thể hiện chuyên ngành của sinh viên tham gia khảo sát



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Biểu đồ hình 3 cho thấy đa số đối tượng tham gia khảo sát thuộc 4 chuyên ngành sau: Quản trị kinh doanh, Kế toán, Công nghệ thông tin. Đây là hạn chế của nghiên cứu này vì đối tượng khảo sát không đại diện tất cả các chuyên ngành tại HUB.

Hình 4: Biểu đồ thể hiện tần suất sử dụng thư viện của sinh viên tham gia khảo sát



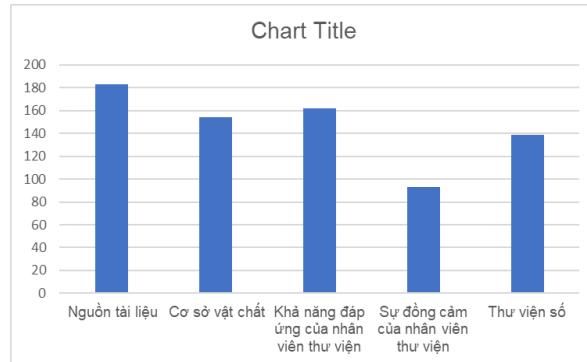
(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Biểu đồ hình 4 cho thấy có 43,1% sinh viên đến thư viện ít hơn 1 lần/tháng, có 22,5% sinh viên sử dụng thư viện trung bình 1 lần/tuần. Đặc biệt có đến 19,4% đối tượng

khảo sát chưa từng sử dụng dịch vụ thư viện. Điều này cho thấy tàn suất sử dụng thư viện sinh viên HUB khá thấp.

3.2. Mức độ hài lòng của sinh viên đối với thư viện HUB

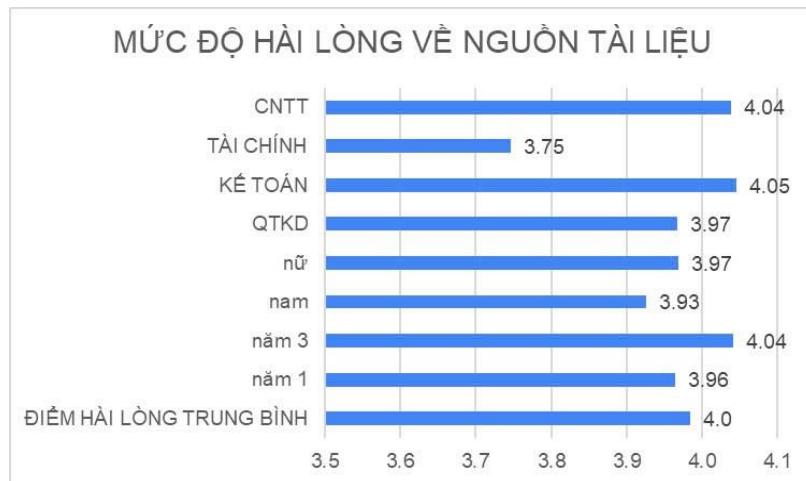
Hình 5: Mức độ quan tâm của sinh viên đối với các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Qua hình 5 cho thấy, trong 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện, yếu tố nguồn tài liệu đóng vai trò quan trọng nhất (có 183 trong số 252 sinh viên bình chọn), yếu tố quan trọng tiếp theo là khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện. Trong khi đó, sự đồng cảm của nhân viên thư viện là ít quan trọng nhất đối với sinh viên. Kết quả này khá tương đồng với nghiên cứu của Johnson và cộng sự (2018). Trong nghiên cứu này, đánh giá các yếu tố như nguồn tài liệu, khả năng đáp ứng của nhân viên, cơ sở vật chất, tiện ích công nghệ và sự đồng cảm của nhân viên. Trong đó được đánh giá bởi 75% sinh viên cho rằng nguồn tài liệu đa dạng và phong phú là yếu tố quan trọng nhất. Khả năng đáp ứng của nhân viên: Yếu tố này cũng được đánh giá cao, với 65% sinh viên bình chọn.

Hình 6: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với nguồn tài liệu của thư viện



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Biểu đồ cho thấy mức độ hài lòng trung bình của sinh viên đối với nguồn tài liệu thư viện đạt 4.0, thể hiện sự hài lòng khá cao. Nhóm ngành Kế toán và CNTT dẫn đầu với điểm số trên 4.0, phản ánh tài liệu đáp ứng tốt nhu cầu học tập của họ. Ngược lại, sinh viên ngành Tài chính có mức hài lòng thấp nhất (3.75), cho thấy cần cải thiện chất lượng hoặc sự phù hợp của tài liệu. Về giới tính, sự chênh lệch không đáng kể giữa sinh viên nam và sinh viên nữ. Sinh viên năm 3 có mức hài lòng cao nhất, có thể do đã quen thuộc với cách khai thác tài liệu, trong khi sinh viên năm 1 cần thêm hỗ trợ để sử dụng hiệu quả.

Hình 7: Mức độ hài lòng của sinh viên đối với cơ sở vật chất của thư viện



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 7 cho thấy mức độ hài lòng trung bình của sinh viên đối với cơ sở vật chất thư viện đạt 4.0, cho thấy sinh viên nhìn chung hài lòng với điều kiện hiện tại. Sinh viên ngành Tài chính có mức hài lòng cao nhất (4.50), cho thấy cơ sở vật chất đáp ứng rất tốt nhu cầu học tập của nhóm này. Ngược lại, ngành CNTT có mức hài lòng thấp nhất (3.96), thể hiện nhu cầu cải thiện để phù hợp hơn với đặc thù ngành. Về giới tính, sinh viên nam (4.12) hài lòng cao hơn một chút so với sinh viên nữ (4.02), nhưng sự chênh lệch là không đáng kể. Tương tự, sinh viên năm 3 và năm 1 đều hài lòng ở mức 4.0, cho thấy sự ổn định về đánh giá giữa các khóa học. Nhìn chung, cơ sở vật chất được sinh viên đánh giá cao, nhưng vẫn cần cải thiện đối với một số nhóm ngành như CNTT để đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập.

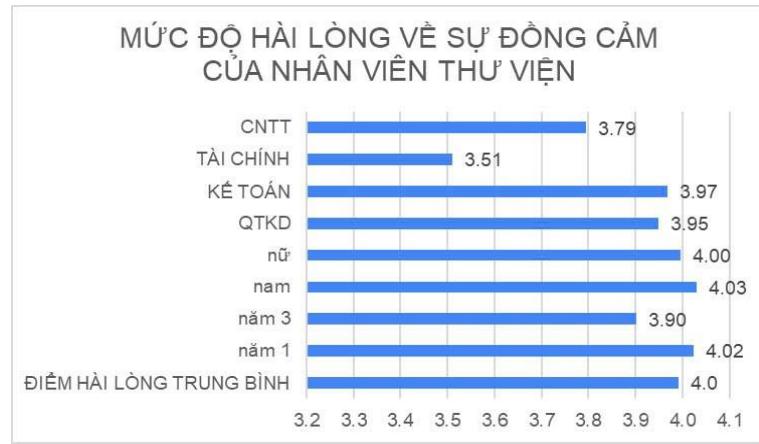
Hình 8: Mức độ hài lòng của sinh viên về khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện



(*Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB*)

Hình 8 cho thấy mức độ hài lòng trung bình của sinh viên về khả năng đáp ứng của nhân viên thư viện đạt 3.9, thể hiện sự đánh giá tương đối tích cực từ phần lớn sinh viên. Sinh viên ngành CNTT có mức hài lòng cao nhất (4.09), cho thấy nhân viên thư viện hỗ trợ rất tốt cho nhóm này. Trong khi đó, ngành sinh viên ngành Tài Chính (3.97) có mức hài lòng thấp hơn. Nhìn chung, sự hài lòng giữa sinh viên năm 1 và năm khá đồng đều. Sinh viên nữ hài lòng về khả năng đáp ứng của thư viện hơn so với sinh viên nam, tuy nhiên sự chênh lệch không đáng kể.

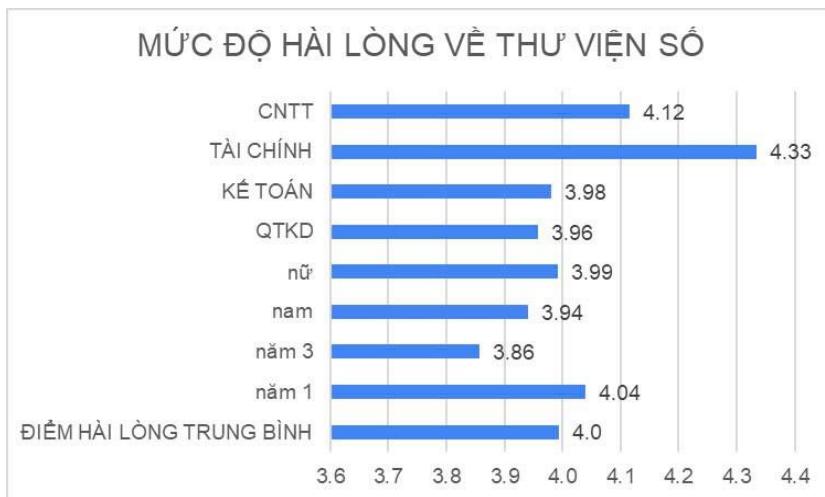
Hình 9: Mức độ hài lòng của sinh viên về sự đồng cảm của nhân viên thư viện



(*Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB*)

Hình 9 cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên về sự đồng cảm của nhân viên thư viện có sự khác biệt giữa các ngành học, trong đó sinh viên ngành Kế toán (3.97) và Quản trị kinh doanh (3.95) đánh giá cao hơn so với Công nghệ thông tin (3.79) và đặc biệt là Tài chính (3.51). Nam sinh viên (4.03) tỏ ra hài lòng hơn nữ sinh viên (4.00), còn sinh viên năm 1 (4.02) đánh giá tích cực hơn so với sinh viên năm 3 (3.90). Nhìn chung, điểm hài lòng trung bình là 4.00, phản ánh sự đồng cảm của nhân viên thư viện được đánh giá khá tốt.

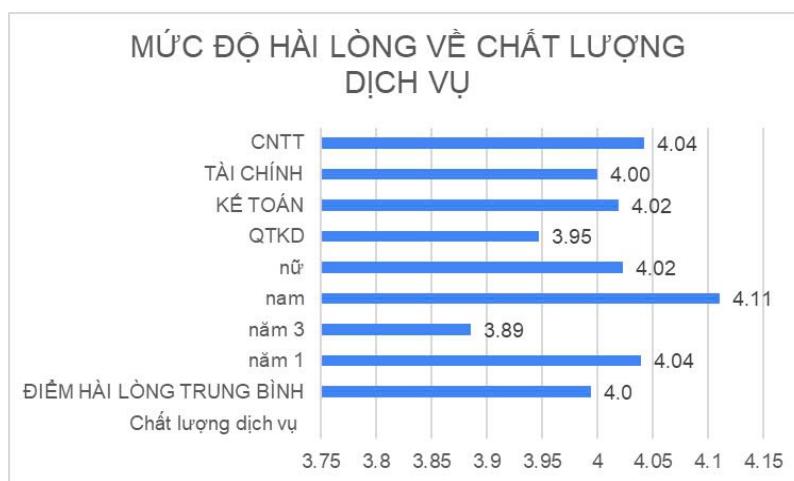
Hình 10: Mức độ hài lòng của sinh viên về viên thư viện số



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 10 cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên về thư viện số có sự chênh lệch đáng chú ý giữa các nhóm. Sinh viên ngành Tài chính hài lòng nhất, tiếp theo là Công nghệ thông tin, trong khi các ngành Kế toán và Quản trị kinh doanh có mức đánh giá thấp hơn. Sinh viên năm 1 có mức độ hài lòng cao hơn đáng kể so với năm 3, thể hiện sự khác biệt trong kỳ vọng giữa các nhóm năm học. Nhìn chung, mức điểm trung bình 4.0 phản ánh thư viện số đang đáp ứng tốt nhu cầu, nhưng vẫn cần cải thiện để phục vụ sinh viên năm cuối và các ngành đánh giá thấp hơn.

Hình 11: Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện



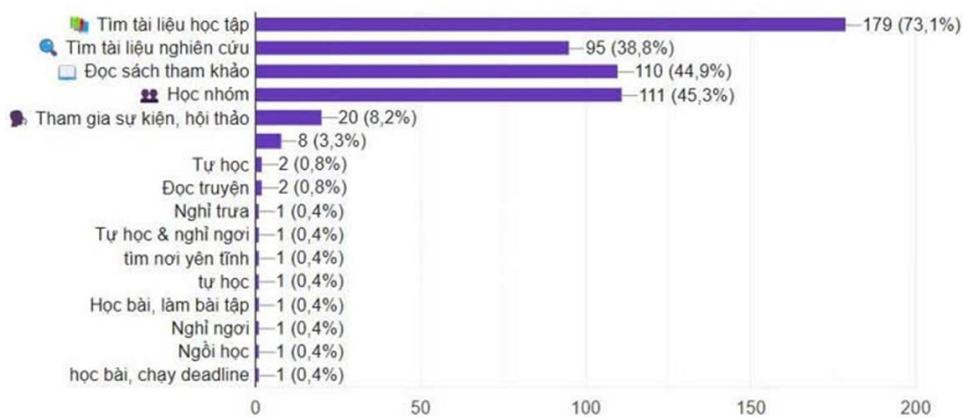
(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 11 cho thấy sinh viên khá hài lòng với chất lượng dịch vụ thư viện, với điểm số trung bình đạt (4.0). Điều này cho thấy thư viện đã đáp ứng được phần lớn nhu cầu của sinh viên. Tuy nhiên, sinh viên nam có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên nữ: Điều này có thể do nhiều yếu tố khác nhau, chẳng hạn như nhu cầu sử dụng dịch vụ của hai giới có sự khác biệt. Sinh viên năm nhất (4.04) có mức độ hài lòng cao hơn sinh viên năm

ba (3.89). Có thể do sinh viên năm nhất mới làm quen với môi trường đại học nên có kỳ vọng cao hơn về các dịch vụ hỗ trợ. Giữa các ngành học, mức độ hài lòng cũng có sự khác biệt: Sinh viên các ngành CNTT, Tài chính, Kế toán hài lòng hơn so với sinh viên ngành QTKD.

3.3. Nhu cầu của sinh viên khi sử dụng thư viện

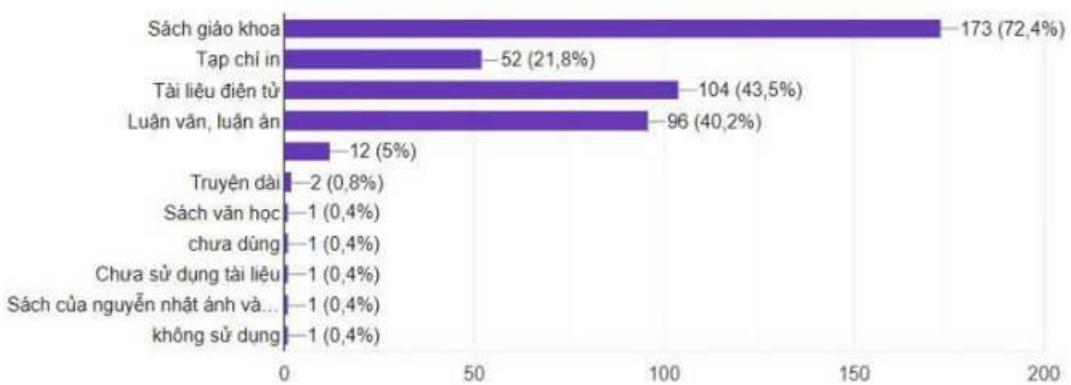
Hình 12: Mục đích sử dụng thư viện của sinh viên



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Biểu đồ cho thấy mục đích chính mà sinh viên đến thư viện là để tìm tài liệu học tập (chiếm 73,1%), tiếp theo là tìm tài liệu nghiên cứu (38,8%) và đọc sách tham khảo (44,9%). Điều này cho thấy thư viện đóng vai trò quan trọng trong quá trình học tập và nghiên cứu của sinh viên. Các mục đích sử dụng khác như tham gia hội nhóm, tự học, đọc truyện,... chiếm tỷ lệ rất nhỏ, cho thấy thư viện chưa được tận dụng tối đa cho các hoạt động này.

Hình 13: Loại tài liệu thường sử dụng của sinh viên

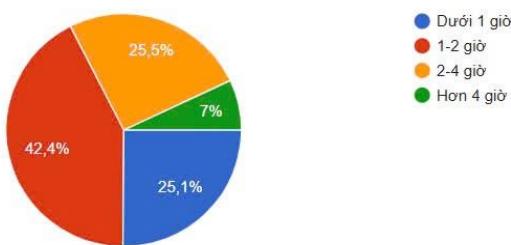


(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 13 cho thấy sách giáo khoa là loại tài liệu được sinh viên sử dụng nhiều nhất, chiếm tới 72,4%. Điều này cho thấy sách giáo khoa vẫn giữ vai trò quan trọng

trong quá trình học tập của sinh viên. Tài liệu điện tử và luận văn, luận án cũng được sử dụng khá nhiều, lần lượt chiếm 43,5% và 40,2%. Điều này cho thấy sinh viên ngày càng tận dụng các nguồn tài liệu trực tuyến để phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu của mình. Các loại tài liệu khác như tạp chí in, truyện, sách văn học,... chỉ được một số ít sinh viên sử dụng. Như vậy, sách giáo khoa vẫn là nguồn tài liệu chính được sinh viên sử dụng. Tuy nhiên, sự xuất hiện của tài liệu điện tử và luận văn, luận án cho thấy xu hướng sinh viên ngày càng đa dạng hóa nguồn tài liệu tham khảo. Để đáp ứng nhu cầu này, thư viện cần tăng cường cung cấp các loại tài liệu điện tử, cũng như tổ chức các hoạt động hướng dẫn sinh viên khai thác hiệu quả các nguồn tài liệu này.

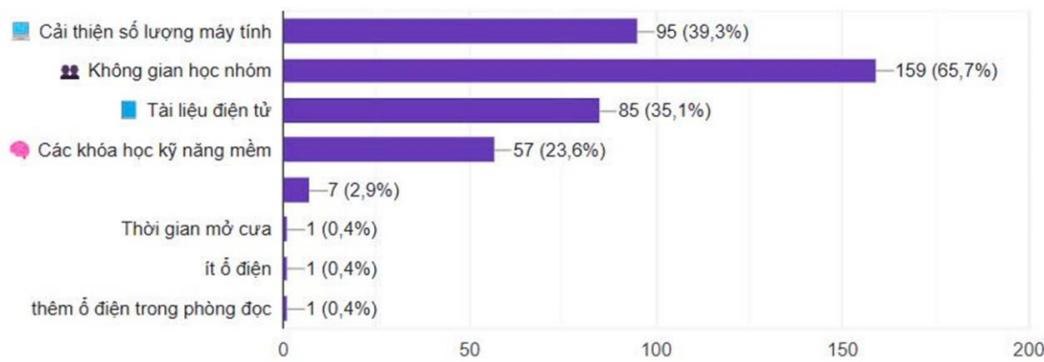
Hình 14: Thời gian sử dụng thư viện của sinh viên



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Biểu đồ cho thấy thời gian sinh viên sử dụng thư viện khá đa dạng. Đa số sinh viên dành từ 1-2 giờ (chiếm 42,4%) và dưới 1 giờ (chiếm 25,1%) để học tập tại thư viện. Chỉ có một số ít sinh viên ở lại thư viện lâu hơn, từ 2-4 giờ (chiếm 25,5%) và hơn 4 giờ (chiếm 7%). Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng thư viện của sinh viên khá linh hoạt, có thể do khối lượng công việc và lịch học của mỗi người khác nhau.

Hình 11: Nhu cầu sử dụng thêm dịch vụ thư viện của sinh viên



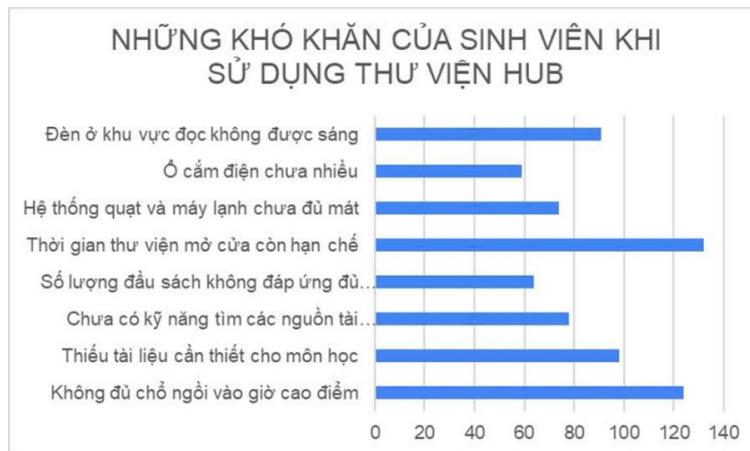
(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 15 cho thấy sinh viên có nhu cầu cao nhất là tăng cường không gian học nhóm (chiếm 65,7%). Điều này cho thấy sinh viên rất quan tâm đến việc có một không gian yên tĩnh và tiện nghi để làm việc nhóm. Sinh viên cũng mong muốn cải thiện số lượng máy tính (39,3%) và tăng cường tài liệu điện tử (35,1%). Điều này cho thấy nhu

cầu tiếp cận thông tin và công nghệ của sinh viên ngày càng cao. Các nhu cầu khác như: các khóa học kỹ năng mềm có 23,6% sinh viên quan tâm. Thời gian mở cửa, ô điện cũng là điều có một vài nhóm sinh viên cho là cần thiết bổ sung.

3.4. Những khó khăn sinh viên thường gặp khi tìm tài liệu tại thư viện HUB

Hình 16: Khó khăn khi tìm tài liệu của sinh viên



(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Hình 16 cho thấy rõ những khó khăn chính mà sinh viên gặp phải khi sử dụng thư viện vấn đề về cơ sở vật chất sinh viên gặp phải các vấn đề như: thiếu ánh sáng, ô cấm điện không đủ, hệ thống quạt và máy lạnh chưa đảm bảo, thời gian mở cửa hạn chế. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm học tập của sinh viên. Về tài liệu sinh viên khó tìm được tài liệu cần thiết cho việc học tập, đặc biệt là khi số lượng đầu sách không đáp ứng đủ nhu cầu hoặc sinh viên chưa có kỹ năng tìm kiếm thông tin hiệu quả. Về không gian vào giờ cao điểm, sinh viên khó tìm được chỗ ngồi để học tập và làm việc.

Kết quả khảo sát về mức độ quan tâm và mức độ hài lòng của sinh viên về các yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ của thư viện HUB có thể được tổng kết ngắn gọn trong bảng sau đây:

Bảng 1: Mức độ quan tâm và mức độ hài lòng của sinh viên về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của thư viện HUB

Yếu tố ảnh hưởng	Thứ tự quan trọng	Điểm hài lòng	Nhóm sinh viên ít hài lòng nhất
Nguồn tài liệu	1	4	Tài Chính
Khả năng đáp ứng	2	3.9	Tài Chính, sinh viên nam
Cơ sở vật chất	3	4	CNTT
Thư viện số	4	4	QTKD
Sự đồng cảm	5	4	Tài Chính

(Nguồn: Từ dữ liệu khảo sát thực tế của nhóm tác giả, thực hiện từ ngày 1/12/2024 – 14/12/2024 tại HUB)

Bảng 1 cho sinh viên hài lòng đối với các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện và không có sự khác biệt đáng kể về điểm đánh giá của các yếu tố. Tuy nhiên, xét riêng từng nhóm sinh viên cụ thể thì kết quả cho thấy nguồn tài liệu, khả năng đáp ứng và sự đồng cảm không được sinh viên khoa Tài Chính đánh giá cao. Trong khi đó, sinh viên khoa QTKD thì ít hài lòng nhất về thư viện số. Còn sinh viên khoa CNTT ít hài lòng nhất về cơ sở vật chất của thư viện.

4. GIẢI PHÁP NHẰM ĐÁP ỨNG NHU CẦU SỬ DỤNG THƯ VIỆN CỦA SINH VIÊN HUB

Sau khảo sát từ các sinh viên đến từ đại học ngân hàng, đa phần các bạn đều mong thư viện trường có thể cải thiện thêm các mục sau:

Một là, giải pháp tạo sự phong phú nguồn tài liệu bằng cách tăng cường hợp tác với các tổ chức bên ngoài. Thư viện HUB nên tăng cường liên kết với các thư viện khác ở trong và ngoài nước để mở rộng nguồn tài liệu, giúp sinh viên có cơ hội tiếp cận với nhiều tài nguyên học thuật hơn. Ngoài ra, HUB có thể hợp tác với doanh nghiệp, kêu gọi các doanh nghiệp tài trợ trang thiết bị hiện đại, tài liệu chuyên ngành, tổ chức các hội thảo chuyên đề để sinh viên được tiếp cận với thực tiễn ngành nghề. Kêu gọi sinh viên năm cuối, cựu sinh viên, giảng viên... đóng góp vào quỹ sách thư viện cũng là cách khả thi để tăng nguồn tài liệu. Vì hiện nay, ý thức trách nhiệm xã hội, trách nhiệm với cộng đồng và tinh thần chia sẻ của thế hệ Gen Z được đánh giá rất cao. Triển khai hoạt động quyên góp tài liệu hàng năm không chỉ góp phần làm nguồn tài liệu đầy đủ hơn, mà còn có thể là một nét văn hóa thể hiện bản sắc của HUB so với các trường đại học khác.

Hai là, đào tạo nhân viên thư viện kỹ năng giao tiếp và nâng cấp hệ thống tra cứu để có thể đáp ứng và đồng cảm ơn với những khó khăn của sinh viên khi sử dụng dịch vụ thư viện. Các khóa đào tạo định kỳ về kỹ năng giao tiếp và phục vụ sẽ giúp nhân viên hiểu rõ hơn về nhu cầu của sinh viên, từ đó cải thiện trải nghiệm người dùng. Ngoài ra, cần nâng cấp phần mềm quản lý thư viện để tăng tốc độ tìm kiếm tài liệu. Hệ thống nên có giao diện thân thiện, hỗ trợ đa ngôn ngữ và tích hợp trí tuệ nhân tạo để gợi ý tài liệu phù hợp dựa trên từ khóa tìm kiếm. Thư viện cần tổ chức các buổi hướng dẫn sử dụng hệ thống tra cứu, khai thác tài liệu điện tử và kỹ năng tìm kiếm thông tin chuyên sâu. Các buổi hướng dẫn có thể được lồng ghép vào các buổi sinh hoạt lớp hoặc sinh hoạt của sinh viên đầu khóa để tạo điều kiện cho tất cả sinh viên tham gia. Thư viện cần thiết kế các bảng khảo sát chuyên sâu, thu thập ý kiến của sinh viên qua cả hình thức trực tuyến và trực tiếp để hiểu rõ nhu cầu thực tế và đề xuất các giải pháp cải thiện phù hợp hơn.

Ba là, cần tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng thư viện. Cụ thể như, thư viện có thể thiết kế lại không gian nhằm tối ưu hóa diện tích sử dụng. Các phòng học nhóm cần được trang bị đầy đủ bảng viết, màn hình trình chiếu và các thiết bị hỗ trợ khác. Khu vực tự học yên tĩnh nên có cách âm tốt, đủ ánh sáng tự nhiên và không gian thoải mái

để tạo điều kiện học tập tốt nhất cho sinh viên. Ngoài ra, cần nâng cấp các thiết bị như: thay mới các thiết bị cũ như điều hòa không khí, quạt và hệ thống đèn chiếu sáng. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng không gian mà còn giúp giảm tiêu hao năng lượng và chi phí bảo trì lâu dài. Thư viện cần triển khai các điểm phát Wifi tốc độ cao tại tất cả các khu vực. Đồng thời, bố trí thêm ổ điện tại các bàn học để đáp ứng nhu cầu sử dụng thiết bị công nghệ ngày càng tăng của sinh viên.

Bốn là, phát triển thư viện số bằng cách số hóa tài liệu mua bản quyền cơ sở dữ liệu quốc tế. Toàn bộ tài liệu học thuật, luận văn, báo cáo khoa học cần được số hóa và lưu trữ trong một hệ thống dữ liệu tập trung, cho phép sinh viên truy cập mọi lúc, mọi nơi. HUB cũng cần đầu tư nhiều hơn vào các nguồn tài liệu học thuật từ các nhà cung cấp uy tín như Springer, Elsevier hay IEEE để giúp sinh viên tiếp cận với kiến thức mới và tham gia nghiên cứu khoa học nhiều hơn. Thư viện cần hợp tác chặt chẽ hơn với các khoa để liên tục cập nhật tài liệu mới, bao gồm sách, tạp chí và các nghiên cứu mới nhất, video giảng dạy, bài giảng trực tuyến và các khóa học trực tuyến... nhằm đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên. Bên cạnh đó, thư viện cần triển khai hệ thống tự động hóa trong việc mượn trả sách, sử dụng QR code để tra cứu tài liệu và áp dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích xu hướng sử dụng.

Năm là, thư viện có thể tổ chức sự kiện và xây dựng chính sách khen thưởng nhằm khuyến khích sinh viên sử dụng thư viện nhiều hơn. Thư viện phối hợp với các câu lạc bộ, Đoàn, Hội..để tổ chức các chương trình giao lưu, hội thảo kỹ năng mềm hoặc các hoạt động trải nghiệm như "Ngày hội thư viện" để thu hút sinh viên đến với thư viện nhiều hơn. Ngoài ra, thư viện có thể triển khai các chương trình tích điểm khi sinh viên sử dụng dịch vụ, sau đó đổi điểm lấy phần thưởng như sách, voucher hoặc đồ dùng học tập. Các giảng viên cũng cần đưa ra những yêu cầu nghiêm khắc hơn đối với sinh viên trong việc đọc thêm tài liệu tham khảo của môn học hoặc động viên, đồng hành cùng sinh viên làm nghiên cứu khoa học... cũng là cách hay để sinh viên gia tăng tần suất sử dụng thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHÁO

1. Brown, L. (2019). "Improving Student Engagement with Library Services." International Journal of Education and Development, 24(4), 210-220.
2. Falcone, A. M., Maciejewski, F., Ashby, H., Calia-Lotz, G. M., Dion, D., Elliott, T. A., ... & Malenfant, K. J. (2018). Standards for Libraries in Higher Education. <https://alair.ala.org/items/c82482a7-143a-499f-bf49-c44e05f9a0b6>.
3. Nguyễn, T. B. L. (2020). Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện tại trường đại học X [Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn]. Thư viện số.

4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
5. Roberts, A. (2017). "Library Facilities and Student Satisfaction: A Study in Academic Libraries." *College & Research Libraries*, 78(3), 283-296.
6. Smith, J., et al. (2017). "The Role of Academic Libraries in Supporting Student Learning." *Journal of Library Research*, 12(3), 45-59.
7. Thư viện pháp luật. (2023). Thông tư 14/2023 - QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN THƯ VIỆN CƠ SỞ GIÁO DỤC ĐẠI HỌC. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-14-2023-TT-BGDDT-tieu-chuan-thu-vien-co-so-giao-duc-dai-hoc-573041.aspx>.

VAI TRÒ CỦA THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TRONG BỐI CẢNH KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG CƠ SỞ GIÁO DỤC

Trần Thị Trà Vi

Giảng viên khoa Thông tin, Thư viện - Trường Đại học Văn hóa TP. Hồ Chí Minh

Email: trantravi@gmail.com

Tóm tắt:

Thư viện và các nguồn học liệu đóng vai trò rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng của một cơ sở giáo dục. Các tiêu chí đánh giá không chỉ phản ánh khả năng cung cấp tài nguyên học tập đầy đủ, đa dạng cho người học mà còn chứng tỏ cam kết của cơ sở giáo dục đối với việc phát triển tri thức và hỗ trợ quá trình học tập. Trong bối cảnh kiểm định chất lượng giáo dục hiện nay, thư viện cần thực hiện một số nhiệm vụ quan trọng để đáp ứng các yêu cầu và tiêu chí đánh giá từ các cơ quan kiểm định chất lượng. Trong phạm vi bài viết này, tác giả tìm hiểu vai trò, tiêu chuẩn của một thư viện thuộc trường đại học, đồng thời đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng hoạt động thư viện trường đại học đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục trong giai đoạn hiện nay.

Từ khóa: Thư viện trường đại học, cơ sở giáo dục, kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục.

Đặt vấn đề

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo trong cơ sở giáo dục đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo có tiêu chuẩn 9 nói về cơ sở vật chất và trang thiết bị, trong đó có tiêu chí riêng về thư viện ở mục 9.2. Thư viện và các nguồn học liệu phù hợp và được cập nhật để hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu¹.

Bối cảnh chuyển đổi số và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục hiện nay đã tạo ra cho thư viện trường đại học nhiều nhiệm vụ mới, đòi hỏi các thư viện phải thay đổi toàn diện từ nhận thức của những người trực tiếp hoặc gián tiếp làm công tác thư viện, các nguồn lực đến phương thức hoạt động thư viện góp phần thực hiện tốt vai trò, chức năng, nhiệm vụ, hiệu quả đào tạo của trường đại học đặc biệt là yêu cầu kiểm định cơ sở giáo dục.

1. Kiểm định chất lượng giáo dục trong trường đại học

Chất lượng giáo dục đại học là chất lượng của tất cả các hoạt động giáo dục, là chất lượng đầu vào, chất lượng quá trình và chất lượng đầu ra được đặt trong bối cảnh cụ thể. Đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục đại học là việc thu thập, xử lý thông tin, đưa ra những nhận định dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá đối với toàn bộ các hoạt động của cơ sở giáo dục, bao gồm: đảm bảo chất lượng về chiến lược, đảm bảo chất lượng về hệ

¹ Thông tư 04/2016/BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 14/3/2016 về ban hành Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ trong giáo dục đại học.

thống, đảm bảo chất lượng về thực hiện chức năng và kết quả hoạt động của cơ sở giáo dục.

Theo khoản 3 Điều 5 Luật Giáo dục năm 2019 đánh giá hay kiểm định chất lượng giáo dục là hoạt động đánh giá, công nhận cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ban hành. Trong đó quy định rõ các mục tiêu¹ của kiểm định chất lượng giáo dục là:

- Bảo đảm và nâng cao chất lượng giáo dục;
- Xác nhận mức độ đáp ứng mục tiêu của cơ sở giáo dục hoặc chương trình đào tạo trong từng giai đoạn;
- Làm căn cứ để cơ sở giáo dục giải trình với chủ sở hữu, cơ quan nhà nước có thẩm quyền, các bên liên quan và xã hội về thực trạng chất lượng giáo dục;
- Làm cơ sở cho người học lựa chọn cơ sở giáo dục, chương trình đào tạo, cho nhà tuyển dụng lao động tuyển chọn nhân lực.

2. Vai trò của thư viện trong kiểm định chất lượng của cơ sở giáo dục đại học

Thư viện đóng một vai trò quan trọng trong quá trình kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, góp phần nâng cao hiệu quả giảng dạy, học tập và nghiên cứu tại các cơ sở giáo dục. Vai trò của thư viện được thể hiện ở các khía cạnh sau:

- Cung cấp tài liệu học tập và nghiên cứu

Thư viện cung cấp một kho tài liệu phong phú, bao gồm sách, báo, tạp chí chuyên ngành, và các tài nguyên số khác, giúp sinh viên, giảng viên và nghiên cứu sinh tiếp cận thông tin và kiến thức một cách đầy đủ và cập nhật. Việc này hỗ trợ quá trình giảng dạy, học tập, và nghiên cứu, từ đó nâng cao chất lượng giáo dục.

- Hỗ trợ giảng dạy và học tập

Thư viện cung cấp các dịch vụ hỗ trợ giảng dạy và học tập như mượn sách, tài liệu tham khảo, tổ chức các khóa học kỹ năng thông tin, giúp sinh viên phát triển khả năng tự học, nghiên cứu độc lập. Đồng thời, thư viện cũng cung cấp các công cụ và nền tảng để giảng viên phát triển chương trình giảng dạy, từ đó góp phần nâng cao chất lượng giảng dạy.

- Đảm bảo chất lượng thông tin và tài liệu

Một thư viện có chất lượng tốt sẽ đảm bảo rằng các tài liệu và tài nguyên được cung cấp có độ tin cậy cao, cập nhật và đáp ứng các tiêu chuẩn giáo dục. Điều này không chỉ giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận các nguồn tài nguyên chất lượng mà còn giúp đảm bảo rằng quá trình học tập và nghiên cứu luôn dựa trên các thông tin chính xác và đáng tin cậy.

- Hỗ trợ quá trình kiểm định chất lượng

Trong quá trình kiểm định chất lượng giáo dục, thư viện đóng vai trò cung cấp các bằng chứng về việc cung cấp tài liệu, dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Các cơ sở giáo dục cần chứng minh rằng họ có đủ các tài nguyên cần thiết để đáp

¹ Khoản 1 Điều 110 Luật Giáo dục 2019

ứng nhu cầu học tập của sinh viên và nhu cầu giảng dạy của giảng viên. Thư viện là một phần quan trọng trong việc chứng minh sự phù hợp và chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ này.

- Phát triển văn hóa nghiên cứu và sáng tạo

Thư viện cũng là một nơi quan trọng để thúc đẩy văn hóa nghiên cứu trong cộng đồng học thuật. Thư viện cung cấp không chỉ tài liệu nghiên cứu mà còn các không gian học tập và nghiên cứu, từ đó tạo điều kiện cho sinh viên và giảng viên phát triển kỹ năng nghiên cứu độc lập. Đây là một yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng giáo dục và nghiên cứu.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong giáo dục

Thư viện hiện đại không chỉ cung cấp tài liệu in ấn mà còn phát triển các dịch vụ thư viện điện tử, cơ sở dữ liệu trực tuyến, các công cụ hỗ trợ tìm kiếm thông tin. Các công nghệ này không chỉ hỗ trợ việc học tập của sinh viên mà còn giúp giảng viên tiếp cận và sử dụng các tài nguyên mới, từ đó nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo.

- Đánh giá và cải tiến chất lượng

Thư viện còn có vai trò trong việc thu thập phản hồi từ người sử dụng thư viện (sinh viên, giảng viên, cán bộ nghiên cứu) về các dịch vụ của mình. Dữ liệu này có thể được sử dụng để đánh giá chất lượng các dịch vụ thư viện, từ đó điều chỉnh và cải tiến các dịch vụ để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của người dùng.

Thư viện là một thành phần không thể thiếu trong hệ thống giáo dục hiện đại, đặc biệt trong việc kiểm định và đảm bảo chất lượng giáo dục. Các tài nguyên, dịch vụ và môi trường học tập mà thư viện cung cấp không chỉ giúp nâng cao chất lượng học tập, giảng dạy và nghiên cứu mà còn là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá và cải tiến chất lượng giáo dục của các cơ sở đào tạo.

3. Tiêu chuẩn của thư viện trường đại học

Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học bao gồm: Tài nguyên thông tin; cơ sở vật chất; thiết bị chuyên dùng; hoạt động thư viện; quản lý thư viện.

3.1. Tài nguyên thông tin

- Có đủ loại hình tài nguyên thông tin giáo trình, tài liệu tham khảo, tài liệu nội sinh, tài nguyên thông tin số phù hợp với mỗi chuyên ngành đào tạo của cơ sở giáo dục đại học. Mỗi học phần có ít nhất một giáo trình là tài liệu chính dùng cho giảng viên, người học trong giảng dạy, học tập và nghiên cứu học phần.

- Số lượng tài nguyên thông tin: Với mỗi tên giáo trình có ít nhất 50 bản sách/1.000 sinh viên của chuyên ngành đào tạo; Với mỗi tên tài liệu tham khảo có ít nhất 25 bản sách/1.000 sinh viên của chuyên ngành đào tạo; Tài nguyên thông tin số bảo đảm các quy định về sở hữu trí tuệ, được số hóa với tỷ lệ 100% giáo trình, 50% tài liệu tham khảo, 100% tài liệu nội sinh.

- Các yêu cầu về tài nguyên thông tin: Tài nguyên thông tin được xử lý, tổ chức, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy tắc, quy trình nghiệp vụ thư viện; Tài nguyên

thông tin số được xử lý, tổ chức, lưu giữ, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy tắc, quy trình nghiệp vụ thư viện và tiêu chuẩn kỹ thuật về công nghệ thông tin.

3.2. Cở sở vật chất

- Thư viện bố trí ở vị trí thuận tiện, đáp ứng yêu cầu của người sử dụng, đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận và sử dụng.

- Tổng diện tích thư viện bao gồm diện tích các khu chức năng và các diện tích phụ trợ: Các khu chức năng như Không gian đọc; khu vực lưu trữ tài nguyên thông tin; khu vực tra cứu, mượn trả và quầy thông tin; khu trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin; phòng diễn giảng; khu dịch vụ; khu hành chính, nghiệp vụ; Các diện tích phụ trợ: Sảnh; hành lang; cầu thang; khu vệ sinh và các phòng kỹ thuật; Tổng diện tích thư viện được xác định theo quy định về tiêu chuẩn, định mức sử dụng diện tích công trình sự nghiệp thuộc lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

- Không gian đọc bao gồm các phòng đọc và không gian mở. Tổng số chỗ trong các phòng đọc được tính tối thiểu cho 5% tổng số người sử dụng thư viện và bảo đảm định mức 2,4 m²/01 chỗ (không bao gồm không gian mở). Tùy theo lĩnh vực đào tạo của từng cơ sở giáo dục đại học để bố trí các phòng đọc và số chỗ ngồi hợp lý trong từng phòng đọc, nhưng tổng diện tích các phòng đọc bảo đảm ít nhất 200 m². Phòng đọc chung là phòng đọc dùng chung dành cho người sử dụng thư viện học tập, nghiên cứu; Phòng đọc chuyên ngành dành cho người sử dụng thư viện học tập, nghiên cứu chuyên sâu theo lĩnh vực; Phòng học nhóm dành cho người sử dụng thư viện trao đổi, thảo luận theo nhóm; Phòng đa phương tiện được trang bị các thiết bị chuyên dùng để khai thác, sử dụng tài nguyên thông tin số có định dạng nội dung khác nhau như văn bản, audio, hình ảnh, hoạt hình, video; Không gian mở là không gian ngoài các phòng đọc, được bố trí trong khuôn viên trường; được trang bị các thiết bị chuyên dùng tạo sự tiện nghi, linh hoạt trong khai thác, sử dụng tài nguyên thông tin của thư viện.

- Khu vực lưu trữ tài nguyên thông tin

Khu vực lưu trữ tài nguyên thông tin được bố trí phòng riêng hoặc kết hợp trong các phòng đọc, không gian mở. Bảo đảm việc quản lý, bảo quản và lưu trữ phù hợp với đặc thù của từng loại tài nguyên thông tin; Khu vực lưu trữ tài nguyên thông tin dạng xuất bản phẩm bảo đảm diện tích kho đóng 2,5 m²/1.000 bản sách; kho mở 4,5 m²/1.000 bản sách; Khu vực lưu trữ tài nguyên thông tin số bảo đảm diện tích bố trí máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu.

- Khu vực tra cứu, mượn trả và quầy thông tin

Là Khu vực tra cứu là nơi để người sử dụng thư viện tra cứu, tìm kiếm, chọn lọc tài nguyên thông tin; được bố trí phòng riêng hoặc kết hợp trong các phòng đọc; Khu vực mượn trả là nơi để người sử dụng thư viện mượn trả tài nguyên thông tin; được bố trí ở vị trí thuận lợi cho hoạt động mượn trả tài nguyên thông tin; Quầy thông tin là nơi cung cấp thông tin, trợ giúp người sử dụng thư viện; được bố trí ở vị trí dễ nhận biết, thuận lợi cho hoạt động hỏi đáp thư viện.

- Khu trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin là nơi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin mới và ấn phẩm xuất bản của cơ sở giáo dục đại học; được bố trí không gian riêng hoặc kết hợp tại sảnh thư viện, hành lang, phòng đọc.

- Phòng diễn giảng là nơi tổ chức các hoạt động hội thảo, thảo luận, tọa đàm theo chuyên đề.

- Khu dịch vụ gồm: Dịch vụ ăn uống, giải trí phù hợp với hoạt động quản lý và sử dụng thư viện; Dịch vụ in ấn, photocopy là nơi in ấn, sao chép tài liệu theo nhu cầu của người sử dụng thư viện; Khu dịch vụ được bố trí tại khu vực thuận lợi, bảo đảm an toàn, vệ sinh môi trường.

- Khu hành chính, nghiệp vụ là khu vực làm việc của người làm công tác hành chính và nghiệp vụ của thư viện; bảo đảm đủ diện tích để tổ chức các hoạt động hành chính và nghiệp vụ thư viện.

- Các yêu cầu kỹ thuật khác:

Nền và sàn thư viện phải phù hợp với các tiêu chuẩn xây dựng hiện hành. Nền và sàn của phòng đọc sử dụng thảm hoặc các vật liệu lát sàn khác, dễ làm vệ sinh, không có kẽ hở, không bị mài mòn, không bị biến dạng, chống được ẩm, nòm ướt;

Hệ thống cửa ra vào, cửa sổ thư viện phải phù hợp với các tiêu chuẩn xây dựng hiện hành; đáp ứng yêu cầu chiếu sáng tự nhiên, thông gió thoáng khí cho phòng, che chắn được gió lạnh, mưa hắt, nắng chiếu xuyên phòng, đồng thời bảo đảm thuận tiện, an toàn trong sử dụng, dễ vệ sinh, làm sạch;

Hệ thống chiếu sáng trong thư viện gồm chiếu sáng tự nhiên, chiếu sáng nhân tạo, chiếu sáng hỗn hợp; phải tuân theo các tiêu chuẩn về chiếu sáng hiện hành;

Hệ thống thông gió của thư viện được bố trí thông gió tự nhiên và nhân tạo bảo đảm môi trường không khí trong sạch. Hệ thống điều hòa không khí bảo đảm điều kiện nhiệt độ, độ ẩm thích hợp với từng loại hình tài nguyên thông tin;

Hệ thống phòng cháy và chữa cháy của thư viện bảo đảm các yêu cầu về an toàn cháy cho nhà và công trình theo quy định.

3.3. Thiết bị chuyên dùng

- Có đủ thiết bị chuyên dùng bảo đảm các hoạt động thư viện, bao gồm:

+ Tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế cho người sử dụng thư viện; bàn, ghế, tủ cho người làm công tác thư viện; quầy thông tin; thiết bị tra cứu tài nguyên thông tin; hướng dẫn sử dụng thư viện; thiết bị phục vụ trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin mới và ấn phẩm xuất bản của cơ sở giáo dục đại học;

+ Máy tính kết nối internet, máy in, máy photocopy, máy scan, hệ thống máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu, các phương tiện nghe nhìn, các thiết bị an ninh và các thiết bị công nghệ thư viện khác tại các khu vực chức năng của thư viện;

+ Có phần mềm ứng dụng trong hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ và quản lý thư viện;

- + Có công thông tin hoặc trang thông tin điện tử cung cấp tra cứu mục lục trực tuyến và các dịch vụ cung cấp tài nguyên thông tin số;
- + Các thiết bị khác phục vụ cho công tác hoạt động và quản lý thư viện.
- Các yêu cầu đối với thiết bị chuyên dùng
 - + Hướng dẫn sử dụng thư viện bằng hình ảnh, bảng biểu hoặc sơ đồ minh họa rõ ràng, ngắn gọn, đầy đủ nội dung và dễ hiểu, được bố trí tại những vị trí dễ quan sát;
 - + Tủ, kệ, giá sách, bàn, ghế có kích thước phù hợp không gian các phòng chức năng của thư viện, được bố trí, sắp xếp hợp lý, linh hoạt tại không gian khác nhau bao đảm phong phú, đa dạng phục vụ cho các hoạt động thư viện;
 - + Các thiết bị phải bảo đảm an toàn, vệ sinh môi trường, phù hợp với quy định của pháp luật về quản lý và khai thác thông tin.

3.4. Hoạt động thư viện

* Hoạt động phục vụ người sử dụng thư viện, bao gồm:

- Hướng dẫn người sử dụng thư viện nội quy thư viện, đọc hiểu các bảng biểu chỉ dẫn, ký hiệu; tra cứu, tìm kiếm, chọn lọc tài nguyên thông tin;
- Phục vụ người sử dụng thư viện học tập, nghiên cứu tại các không gian đọc; tư vấn người sử dụng thư viện tra cứu, tìm kiếm, chọn lọc tài nguyên thông tin; cung cấp dịch vụ mượn trả tài nguyên thông tin;
- Cung cấp các dịch vụ ăn uống, giải trí và dịch vụ in ấn, photocopy tùy điều kiện của từng thư viện;
- Tổ chức trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin mới và ấn phẩm xuất bản của cơ sở giáo dục đại học; hội thảo, thảo luận, tọa đàm theo chuyên đề;
- Tổ chức các hoạt động khác theo chủ đề.

* Hoạt động nghiệp vụ thư viện bao gồm xây dựng tài nguyên thông tin, xử lý tài nguyên thông tin, tổ chức bộ máy tra cứu, tổ chức lưu trữ tài nguyên thông tin theo hình thức kho mở và kho đóng. Tổ chức lưu trữ tài nguyên thông tin số trên hệ thống máy chủ, thiết bị lưu trữ dữ liệu, bảo quản tài nguyên thông tin, kiểm kê, thanh lọc tài nguyên thông tin, biên soạn ấn phẩm thông tin thư viện, thống kê thư viện.

* Phát triển thư viện số

- Thư viện số có tính tương thích, kết nối được với cơ sở dữ liệu tài nguyên thông tin, các hệ thống liên quan; bảo đảm tính xác thực và toàn vẹn thông tin tài nguyên thông tin số, tuân thủ theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế; bảo đảm các quy định về sở hữu trí tuệ;
- Dịch vụ thư viện số gồm cung cấp, chia sẻ, khai thác tài nguyên thông tin số. Cung cấp dịch vụ thư viện số phải tuân thủ các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, an ninh mạng, bản quyền tác giả và quyền liên quan;
- Thư viện số được khai thác thông qua mạng Internet hoặc mạng nội bộ; bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin cơ sở dữ liệu và quản lý quyền truy cập của các tài khoản; được bảo trì, nâng cấp và sửa chữa, khắc phục kịp thời khi xảy ra sự cố.

* Liên thông thư viện

- Các thư viện cơ sở giáo dục đại học liên thông với nhau trên cơ sở tự nguyện kết nối, chia sẻ, đóng góp tài nguyên thông tin dùng chung; hợp tác trên cơ sở thỏa thuận giữa các thư viện, bảo đảm thống nhất quy trình nhằm nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thông tin; tuân thủ các quy định về sở hữu trí tuệ, khoa học và công nghệ, công nghệ thông tin, an ninh mạng và quy định liên quan của pháp luật;
- Các thư viện cơ sở giáo dục đại học liên thông tài nguyên thông tin số phải có hạ tầng công nghệ thông tin tương thích; có nguồn tài nguyên thông tin số; có nhân lực để đáp ứng, vận hành, khai thác, chia sẻ;
- Bảo đảm quản lý và sử dụng tài nguyên thông tin liên thông đúng mục đích, hiệu quả, đúng điều lệ, quy chế liên thông.
- Hình thức liên thông thư viện:
 - + Tài nguyên thông tin dưới dạng xuất bản phẩm: Các thư viện trong nhóm liên thông thực hiện việc luân chuyển tài nguyên thông tin thường xuyên, định kỳ;
 - + Tài nguyên thông tin số: Các thư viện trong nhóm liên thông thực hiện việc chia sẻ cơ sở dữ liệu tài nguyên thông tin số và quyền truy cập cơ sở dữ liệu;
 - + Các hình thức phù hợp khác.
- Cơ chế liên thông thư viện

Việc liên thông giữa các thư viện cơ sở giáo dục đại học được thực hiện thông qua một đơn vị chủ trì và các đơn vị tham gia liên thông.

+ Đơn vị chủ trì liên thông là đầu mối liên thông các thư viện cơ sở giáo dục đại học trong nhóm để xây dựng quy chế, điều lệ liên thông; phương thức phát triển, chia sẻ, khai thác tài nguyên thông tin dùng chung. Thư viện chủ trì liên thông có nghĩa vụ chia sẻ tài nguyên thông tin lên hệ thống dùng chung; có trách nhiệm hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ cho các thư viện thành viên trong nhóm liên thông. Thư viện chủ trì liên thông được xem xét ưu tiên trong thụ hưởng các chính sách đầu tư phát triển theo các quy định hiện hành;

+ Đơn vị tham gia liên thông có trách nhiệm chia sẻ, đóng góp tài nguyên thông tin cho nhóm dùng chung theo điều lệ, quy chế liên thông; tham gia xây dựng quy chế về mức độ chia sẻ, quyền truy cập của người sử dụng thư viện số; sử dụng tài nguyên thông tin, các sản phẩm và dịch vụ thông tin của các thư viện khác trong nhóm.

3.5. Quản lý thư viện

* Quản lý tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng và hoạt động thư viện

- Có hệ thống hồ sơ, sổ sách, nội quy, quy chế tổ chức hoạt động thư viện và sử dụng phần mềm quản lý thư viện thực hiện công tác quản lý tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng và hoạt động thư viện;

- Có kế hoạch xây dựng tài nguyên thông tin, xử lý tài nguyên thông tin, tổ chức bộ máy tra cứu, tổ chức tài nguyên thông tin, bảo quản tài nguyên thông tin, kiểm kê, thanh lọc tài nguyên thông tin, biên soạn ấn phẩm thông tin thư viện và thống kê thư viện hàng năm theo các quy định của cơ quan chủ quản và theo quy định của ngành;

- Cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng được kiểm tra, bảo dưỡng, sửa chữa, thay thế kịp thời; được kiểm kê, đánh giá tình trạng sử dụng định kỳ hàng năm làm cơ sở cho việc thanh lý tài sản, bố trí kinh phí sửa chữa, thay thế hoặc đầu tư bổ sung;

- Hoạt động thư viện được phổ biến đến người sử dụng thư viện; được tổ chức theo kế hoạch và đánh giá hiệu quả hoạt động thư viện hàng năm.

* Kinh phí hoạt động của thư viện

- Hàng năm, dựa trên nhu cầu của thư viện và nguồn lực thực tế, cơ sở giáo dục đại học phải bố trí kinh phí bảo đảm các hoạt động của thư viện. Kinh phí này được bố trí từ nguồn ngân sách chi thường xuyên hàng năm của cơ sở giáo dục đại học; nguồn thu từ dịch vụ thư viện; nguồn xã hội hóa theo quy định của pháp luật và các nguồn thu hợp pháp khác;

- Sử dụng để duy trì, phát triển tài nguyên thông tin, cơ sở vật chất, thiết bị chuyên dùng và tổ chức hoạt động thư viện. Việc quản lý, sử dụng kinh phí hoạt động hàng năm của thư viện theo đúng quy định của pháp luật.

4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động thư viện trường đại học đáp ứng yêu cầu kiểm định cơ sở giáo dục

Nâng cao chất lượng hoạt động thư viện trường đại học là một yếu tố quan trọng trong việc đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục. Một thư viện trường đại học không chỉ cung cấp tài nguyên học thuật mà còn đóng vai trò hỗ trợ quá trình học tập, nghiên cứu, và phát triển toàn diện cho sinh viên và giảng viên. Để nâng cao chất lượng hoạt động thư viện, có thể thực hiện đồng bộ các giải pháp sau:

4.1. Đảm bảo nguồn lực thông tin phong phú và hiện đại

- *Cập nhật tài nguyên học thuật:* Thư viện cần cung cấp một kho tài liệu đa dạng, bao gồm sách, báo, tạp chí khoa học, cơ sở dữ liệu điện tử, tài liệu nghiên cứu quốc tế, và các tài nguyên số (e-books, e-journals). Việc duy trì và cập nhật các tài liệu này giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận với những nghiên cứu, kiến thức mới nhất.

- *Đầu tư vào công nghệ thông tin:* Thư viện cần sử dụng các phần mềm quản lý thư viện hiện đại (ví dụ: KOHA, Evergreen) để tối ưu hóa công tác quản lý tài nguyên và hỗ trợ tìm kiếm thông tin hiệu quả hơn. Đồng thời, thư viện cần phát triển các dịch vụ trực tuyến, cung cấp truy cập tài nguyên từ xa cho sinh viên và giảng viên.

4.2. Tăng cường các dịch vụ hỗ trợ người dùng tin

- *Đào tạo kỹ năng thông tin:* Thư viện cần tổ chức các buổi tập huấn, hướng dẫn sử dụng tài nguyên thư viện, kỹ năng tra cứu tài liệu, kỹ năng tìm kiếm trên các cơ sở dữ liệu điện tử, và các phương pháp nghiên cứu khoa học cho sinh viên và giảng viên.

- *Tư vấn học thuật và nghiên cứu:* Thư viện có thể cung cấp các dịch vụ tư vấn nghiên cứu, giúp người dùng tìm kiếm và khai thác tài liệu phục vụ công việc học tập, nghiên cứu khoa học. Bên cạnh đó, có thể hỗ trợ sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh trong việc thu thập tài liệu cho các đề tài nghiên cứu.

4.3. Nâng cao đội ngũ người làm công tác thư viện

- *Đào tạo cán bộ thư viện:* Để thư viện hoạt động hiệu quả, đội ngũ nhân viên cần có chuyên môn vững vàng, am hiểu về quản lý thông tin và công nghệ. Các nhân viên thư viện cần được đào tạo liên tục về các công cụ tìm kiếm tài liệu, phương pháp quản lý tài nguyên, kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng.

- *Khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới:* Thư viện có thể tổ chức các khóa học, hội thảo cho nhân viên để trao đổi kinh nghiệm, học hỏi về xu hướng mới trong ngành thư viện học và khoa học thông tin, nhằm thúc đẩy sự sáng tạo và cải tiến trong công việc.

4.4. Cải thiện không gian thư viện và môi trường học tập

- *Môi trường học tập thân thiện:* Thư viện cần tạo ra một không gian học tập thoải mái, yên tĩnh và sáng tạo. Có thể cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, bổ sung các khu vực học nhóm, khu vực đọc sách, khu vực giải trí thư giãn nhằm thu hút sinh viên sử dụng thư viện thường xuyên.

- *Phát triển các dịch vụ ngoại khóa:* Thư viện có thể tổ chức các buổi hội thảo, giao lưu, triển lãm sách, chương trình giới thiệu sách mới, hoặc các cuộc thi về nghiên cứu khoa học, để tăng cường sự gắn kết của sinh viên với thư viện.

4.5. Đảm bảo sự tiếp cận và công bằng trong việc sử dụng tài nguyên

- *Hỗ trợ sinh viên có nhu cầu đặc biệt:* Thư viện cần đảm bảo rằng các sinh viên có nhu cầu đặc biệt (như sinh viên khuyết tật) cũng có thể tiếp cận tài liệu học tập và dịch vụ của thư viện một cách công bằng. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp sách nói, các tài liệu hỗ trợ học tập đặc biệt, hoặc các công cụ hỗ trợ công nghệ.

- *Chính sách cho mượn tài liệu hợp lý:* Thư viện cần có các chính sách cho mượn tài liệu dễ tiếp cận, linh hoạt và hợp lý, để sinh viên và giảng viên có thể sử dụng tài liệu một cách hiệu quả nhất.

4.6. Xây dựng các mối quan hệ hợp tác

- *Hợp tác với các thư viện khác:* Thư viện có thể hợp tác với các thư viện trong và ngoài nước để chia sẻ tài nguyên thông tin, tổ chức các sự kiện, hội thảo chuyên đề. Điều này sẽ giúp sinh viên và giảng viên có cơ hội mở rộng tầm nhìn và cập nhật thông tin đa dạng.

- *Hợp tác với các khoa, bộ môn:* Thư viện cần phối hợp chặt chẽ với các khoa, bộ môn trong trường để hiểu rõ nhu cầu tài liệu của từng ngành học, từ đó xây dựng và phát triển các bộ sưu tập tài liệu phù hợp.

4.7. Đánh giá và cải tiến chất lượng thư viện

- *Đánh giá thường xuyên:* Thư viện cần thực hiện các khảo sát, đánh giá định kỳ từ người sử dụng (sinh viên, giảng viên, cán bộ quản lý) để nắm bắt nhu cầu, mong muốn và sự hài lòng của người dùng. Dựa trên kết quả đánh giá, thư viện có thể cải tiến các dịch vụ và tài nguyên của mình.

- *Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế:* Để đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục, thư viện cần áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về thư viện học, quản lý tài nguyên thông tin, và dịch vụ thư viện. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng hoạt động mà còn góp phần nâng cao uy tín của trường trong hệ thống giáo dục quốc gia và quốc tế.

Kết luận

Để nâng cao chất lượng hoạt động thư viện trường đại học và đáp ứng yêu cầu kiểm định chất lượng giáo dục, các thư viện phải đảm bảo đầy đủ các minh chứng của tiêu chuẩn và tiêu chí liên quan đến thư viện trong giai đoạn 5 năm liên tục. Thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học đã trở thành một cơ hội và cũng là thách thức trong xu thế hội nhập toàn cầu của giáo dục đại học Việt Nam. Đảm bảo chất lượng là mô hình quản lý chất lượng giáo dục đại học phù hợp với điều kiện của nước ta hiện nay. Đảm bảo chất lượng là những quan điểm, chủ trương, chính sách, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục, mà thông qua sự hiện diện và sử dụng chúng có thể đảm bảo rằng các mục tiêu đã đề ra đang được thực hiện, các chuẩn mực học thuật phù hợp đang được duy trì và không ngừng nâng cao ở cấp trường và ở chương trình đào tạo của nhà trường. Chỉ có thực hiện kiểm định chất lượng giáo dục mới mang lại những giá trị đích thực, nâng cao thương hiệu và chất lượng đào tạo của mỗi một cơ sở giáo dục.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2016). Thông tư 04/2016/BGDDT của Bộ Giáo dục và Đào tạo ngày 14/3/2016 về ban hành Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ trong giáo dục đại học.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2017). Thông tư số 12/2017/TT-BGDDT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). Thông tư số 14/2023/TT-BGDDT của Bộ Giáo dục và Đào tạo: Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học
4. Phan Tường Nhất (2023). Thư viện Trường Đại học Công nghệ thông tin, Đại học quốc gia thành phố Hồ Chí Minh trong công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục, Tạp chí Khoa học – Trường Đại học Phú Yên, Số 32 , tr.24 - tr.32
6. Quốc hội (2019). Luật giáo dục 2019 số 43/2019/QH14
7. Vũ Thị Kim Anh. (2017). Vai trò của thư viện và thư viện số trong kiểm định chất lượng giáo dục theo bộ tiêu chuẩn AUN-QA: góc nhìn từ Trung tâm Thông tin Thư viện, Đại học Quốc gia Hà Nội. Kỷ yếu Hội thảo ngành Thông tin – Thư viện (LIC).

VĂN ĐỀ CÁ NHÂN HÓA NHU CẦU CỦA BẠN ĐỌC THÔNG QUA ÚNG DỤNG HỆ THỐNG GỢI Ý TRONG HỆ THỐNG THÔNG TIN THƯ VIỆN

Trần Trọng Bình, Trần Văn Tiến, Cao Thị Ngọc Phụng
Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh
trongbinhspk@gmail.com

Tóm tắt:

Cùng với sự phát triển của nguồn tài nguyên thông tin đa dạng và phong phú trong các tổ chức thư viện, nâng cao trải nghiệm bạn đọc thông qua việc cá nhân hóa nhu cầu dựa trên sở thích, lĩnh vực nghiên cứu, ... trở thành một vấn đề đang thu hút sự quan tâm của nhiều nhà khoa học trong lĩnh vực thông tin - thư viện. Bài viết này đặt ra vấn đề cá nhân hóa nhu cầu của bạn đọc thông qua ứng dụng hệ thống gợi ý trong hệ thống thông tin - thư viện bằng các giải pháp và công nghệ thông tin cũng như gợi ý một số biện pháp áp dụng trong các sản phẩm và dịch vụ của thư viện.

Từ khóa: Hệ thống gợi ý (RS), Máy học (ML), Dịch vụ của thư viện.

1. Giới thiệu về hệ thống gợi ý (recommender system)

Hệ thống gợi ý là một loại phần mềm hoặc công nghệ được thiết kế để đề xuất các sản phẩm, dịch vụ, hoặc nội dung mà người dùng có thể quan tâm. Các đề xuất có thể được cá nhân hóa hoặc không cá nhân hóa. Hệ thống tạo ra các đề xuất cá nhân hóa, tức là mỗi người dùng sẽ thấy danh sách khác nhau tùy thuộc vào sở thích cá nhân của họ. Ngược lại, một số trường hợp có thể chỉ hiển thị các mặt hàng bán chạy nhất hoặc các bài viết được đọc nhiều nhất, mà không cá nhân hóa cho từng người dùng.

Hệ thống gợi ý cá nhân hóa đưa ra các đề xuất phù hợp với từng người dùng dựa trên hồ sơ cá nhân của họ. Hồ sơ này bao gồm thông tin về sở thích, lịch sử xem, lịch sử mua hàng, tần suất sử dụng, các nội dung đã tương tác và các tùy chỉnh cá nhân, cũng như các thông tin nhân khẩu học như độ tuổi, giới tính, vị trí địa lý, Dữ liệu có thể được thu thập theo hai cách: gián tiếp (phân tích hành vi người dùng) hoặc trực tiếp (hỏi người dùng về sở thích của họ).

Trong hệ thống gợi ý, giá trị phản hồi của mỗi người dùng trên các item sẽ được ghi nhận lại để làm cơ sở cho việc dự đoán. Tùy theo hệ thống mà giá trị này sẽ có ý nghĩa khác nhau, ví dụ thông qua việc đánh giá/xếp hạng (từ 1 đến 5; thích/không thích (1/0),...), hoặc được xác định thông qua số lần click chuột, thời gian đã duyệt/xem sản phẩm,... (Thai-Nghe, 2016).

1.1. Một số phương pháp xây dựng hệ thống gợi ý

Hệ thống gợi ý thường được chia thành 2 nhóm chính là Hệ gợi ý cá nhân hóa và hệ gợi ý không cá nhân hóa (Hoàng Thị Hà, Lê Thị Minh Thùy, Đoàn Thị Thu Hà, n.d.).

1.1.1. Nhóm các kỹ thuật gợi ý không cá nhân hóa (non-personalization):

Gợi ý không phụ thuộc vào dữ liệu của khách hàng trên hệ thống, nên áp dụng được cho mọi khách hàng, giúp tăng cơ hội chuyển đổi khách hàng. Một số phương pháp gợi ý thuộc loại không cá nhân hóa: Gợi ý sản phẩm bán chạy nhất, gợi ý sản phẩm mới, ...

1.1.2. Nhóm các kỹ thuật gợi ý cá nhân hóa (personalized)

Phương pháp lọc cộng tác (Collaborative Filtering) tập trung vào việc sử dụng thông tin từ hành vi hoặc đánh giá của người dùng trong quá khứ để dự đoán những mục mà người dùng hiện tại có thể quan tâm hoặc yêu thích. Các phương pháp lọc cộng tác có thể chia thành hai nhóm chính:

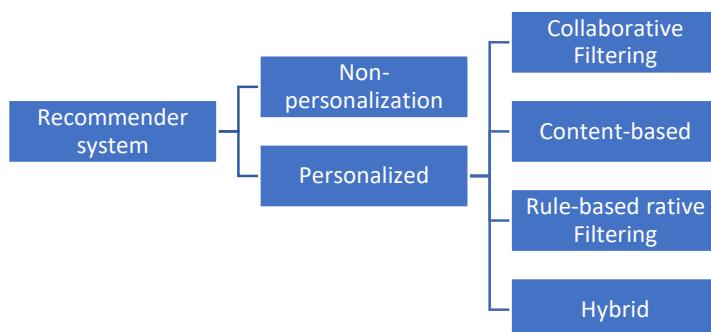
- **Dựa trên dữ liệu quá khứ (Memory-based):** Các phương pháp này sử dụng thông tin lịch sử từ người dùng (user-based) hoặc từ các mục (item-based) để tạo ra dự đoán. Cách tiếp cận này không yêu cầu xây dựng mô hình phức tạp mà trực tiếp dựa vào dữ liệu có sẵn.
- **Dựa trên mô hình (Model-based):** Các phương pháp này xây dựng các mô hình dự đoán từ dữ liệu thu thập được trong quá khứ, thường sử dụng các thuật toán học máy để tạo ra các dự báo chính xác hơn về sở thích của người dùng, dựa trên các mẫu hành vi đã quan sát.

Nhóm phương pháp lọc trên nội dung (Content-based Filtering): Gợi ý các item dựa vào hồ sơ (profiles) của người dùng hoặc dựa vào nội dung/thuộc tính (attributes) của những item tương tự như item mà người dùng đã chọn trong quá khứ.

Nhóm phương pháp gợi ý dựa trên luật (Rule-based) như sử dụng khai phá luật kết hợp (association rules) trong cơ sở dữ liệu để gợi ý.

Nhóm phương pháp lai ghép: Kết hợp từ các phương pháp trên.

Hình 1: Các nhóm phương pháp xây dựng hệ thống gợi ý



1.2. Một số thuật toán về hệ thống gợi ý (Jannach et al., 2010)

1.2.1. Lọc cộng tác dựa trên người dùng

Bước 1: Tìm điểm tương đồng của người dùng với người dùng mục tiêu

Để tính độ tương đồng giữa hai người dùng u và v , ký hiệu: $sim(u, v)$, ta sử dụng hệ số tương quan Pearson. Gọi $U = u_1, \dots, u_m$ là các user, $I = i_1, \dots, i_n$ là các item, và $r_{i,j} \in R_{m \times n}$, $i \in \{1, \dots, m\}$, $j \in \{1, \dots, n\}$ là rating của user i cho item j , ($R_{m \times n}$: rating matrix).

Bước 2: Chọn những user có độ tương đồng cao nhất.

Bước 3: Dự đoán xếp hạng của user u cho item i, sử dụng hệ số tương quan Pearson và xếp hạng của các item gần nhất.

$$p_{u,i} = \underline{r_u} + \frac{\sum_{v \in N} sim(u, v) * (r_{v,i} - \underline{r_v})}{\sum_{v \in N(u)} sim(u, v)}$$

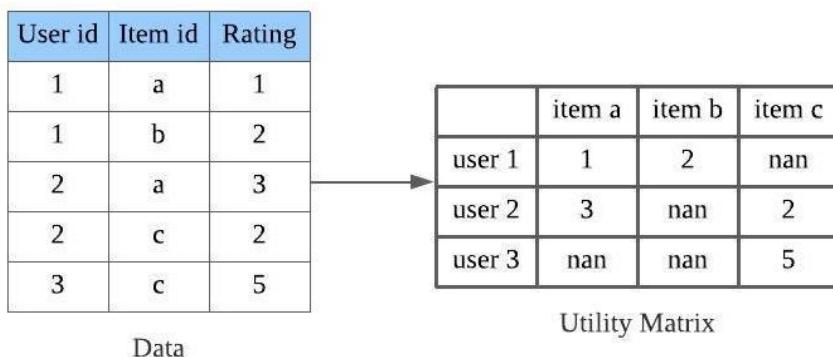
Bước 4: Tính toán các dự đoán xếp hạng cho tất cả các item còn thiếu. Dự đoán xếp hạng cho tất cả các sản phẩm mà người dùng mục tiêu chưa đánh giá, dựa trên các xếp hạng của người dùng tương tự.

Bước 5: Gợi ý item cho user, chọn các sản phẩm có dự đoán xếp hạng cao nhất để đưa vào danh sách gợi ý cho người dùng mục tiêu.

1.2.2. Model-based Collaborative Filtering

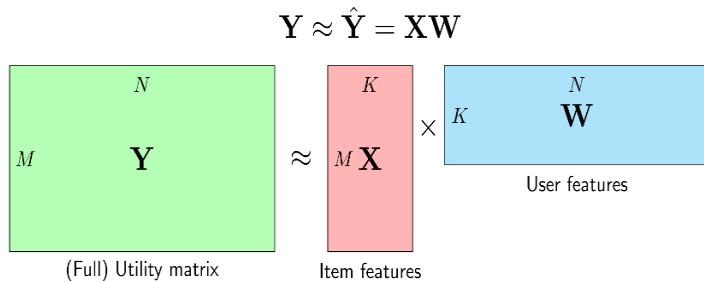
Model-based Collaborative Filtering, là một phương pháp lọc đề xuất sử dụng các thuật toán học máy, học sâu để dự đoán sở thích của người dùng dựa trên lịch sử tương tác và thông tin từ các người dùng khác. Collaborative Filtering sử dụng Utility Matrix là ma trận đại diện cho tương tác giữa người dùng (hàng) và sản phẩm (cột), với các giá trị là mức độ tương tác như điểm đánh giá, số lần mua, hoặc nhị phân (có/không). Utility Matrix có hai đặc điểm thưa thớt (sparsity) do người dùng chỉ tương tác với một số lượng sản phẩm nhất định, kích thước lớn của Utility Matrix rất lớn do số lượng người dùng và sản phẩm thường rất lớn.

Hình 2. Mô tả về Utility Matrix



Một số hướng tiếp cận của Model-based: Kỹ thuật Matrix Factorization (Phân tích ma trận) (Huynh-Ly & Thai-Nghe, 2013): Các thuật toán phổ biến như Singular Value Decomposition (SVD) hoặc Alternating Least Squares (ALS) phân tách ma trận Utility Matrix thành hai ma trận nhỏ hơn (User-Factor và Item-Factor) để dự đoán các giá trị còn thiếu giảm số chiều (dimensionality reduction) của dữ liệu, áp dụng SVD giúp giữ lại những thông tin quan trọng nhất, nhằm giảm độ phức tạp khi xử lý các ma trận lớn.

Hình 2. Hình mô tả Matrix Factorization



Trong đó:

- M, N lần lượt là số lượng của item và user trong hệ thống
- K là yếu tố tiềm ẩn, $K << \min(M, N)$
- $\mathbf{X} \in R^{M \times K}$ là ma trận của toàn bộ item profile
- $\mathbf{W} \in R^{K \times N}$ là ma trận của toàn bộ user model

Với sự phát triển của trí tuệ nhân tạo, các phương pháp dựa trên Deep Learning đã trở thành xu hướng nổi bật trong việc xây dựng hệ thống gợi ý. Các mô hình mạng nơ-ron được sử dụng để khám phá và học các mối quan hệ phức tạp giữa người dùng và sản phẩm, từ đó đưa ra các đề xuất cá nhân hóa với độ chính xác cao.

1.2.3. Content-Based Filtering Using K-Nearest Neighbor

Cách tiếp cận này giúp hệ thống xác định những mặt hàng có khả năng phù hợp cao với sở thích của người dùng, dựa trên thông tin chi tiết về cả sản phẩm và thói quen của họ.

Bước 1: Tính toán khoảng cách hoặc tương đồng giữa các user hoặc các item

Xác định phương pháp đo lường khoảng cách hoặc tương đồng Euclidean distance hoặc cosine similarity.

Euclidean Distance:

$$d(p, q) = \sqrt{\sum_{i=1}^n (q_i - p_i)^2}$$

Cosine Similarity:

$$\text{similarity} = \cos(\theta) = \frac{A \cdot B}{\|A\| \|B\|} = \frac{\sum_{i=1}^n A_i B_i}{\sqrt{\sum_{i=1}^n A_i^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n B_i^2}}$$

Bước 2: Tìm K-Nearest Neighbors là việc sắp xếp các tài liệu theo khoảng cách hoặc độ tương đồng, sau đó chọn K mục gần nhất (hoặc có độ tương đồng cao nhất) để gợi ý.

1.2.4. Khai phá luật kết hợp (Association Rule Mining)

Khai phá luật kết hợp là một kỹ thuật phân tích dữ liệu nhằm xác định các mối tương quan và quy tắc kết hợp giữa các mục trong tập dữ liệu. Phương pháp này tập trung vào việc khám phá các mẫu ẩn và quy luật tiềm năng, từ đó trích xuất thông tin giá trị để hỗ trợ quá trình ra quyết định hiệu quả.

Trong khai phá luật kết hợp sử dụng hai độ đo: Độ hỗ trợ (support) xác định tần suất xuất hiện của các mục trong tập dữ liệu và Độ tin cậy (confidence) xác định mức độ tin tưởng vào một luật cụ thể.

Các thuật toán phổ biến trong khai phá luật kết hợp: Thuật toán Apriori là thuật toán kinh điển để tìm kiếm và khám phá các luật kết hợp từ tập dữ liệu lớn thông qua việc xác định các tập mục thường xuyên, thuật toán FP-growth là phương pháp tối ưu hơn, sử dụng cấu trúc cây FP (Frequent Pattern) để đại diện cho các mẫu kết hợp, giúp giảm đáng kể độ phức tạp tính toán bằng cách hạn chế số lần quét dữ liệu và lưu trữ thông tin hiệu quả hơn.

Sau khi khai thác các luật kết hợp, hệ thống gợi ý sẽ áp dụng những luật này để đưa ra các đề xuất cá nhân hóa cho từng người dùng. Khi người dùng thêm một sản phẩm vào giỏ hàng hoặc tương tác với một mặt hàng cụ thể, hệ thống dựa vào các mối quan hệ và quy tắc đã được khám phá để đề xuất những sản phẩm liên quan có khả năng cao đáp ứng nhu cầu hoặc sở thích của họ.

2. Một số biện pháp cá nhân hóa nhu cầu của bạn đọc ứng dụng công nghệ thông tin và hệ thống gợi ý

2.1. Tìm kiếm tài liệu dựa trên ngữ nghĩa

Với sự phát triển của công nghệ thông tin và khoa học dữ liệu, giúp hệ thống tìm kiếm ngày một tốt hơn (Thư & Quang, 2016). Một trong những công nghệ được áp dụng phổ biến trong thời gian gần đây là tìm kiếm ngữ nghĩa (semantic search), công nghệ tìm kiếm dựa trên ý nghĩa và mối quan hệ ngữ nghĩa giữa các từ hoặc khái niệm. Kết quả của tìm kiếm ngữ nghĩa sẽ trả về nội dung khớp với ý nghĩa của truy vấn thay vì khớp theo nghĩa đen (nội dung) với các từ trong truy vấn.

2.2. Marketing số dựa trên hệ thống gợi ý (Email Marketing)

Áp dụng hệ thống gợi ý, các thư viện có thể triển khai dịch vụ marketing số để gợi ý các tài liệu phù hợp với từng nhóm bạn đọc qua hình thức email marketing hoặc lồng ghép khảo sát chất lượng phục vụ các dịch vụ thư viện với thu thập thông tin sở thích (lĩnh vực quan tâm) của từng bạn đọc để thực hiện email marketing.

2.3. Xây dựng hệ thống gợi ý và tích hợp vào hệ thống thông tin thư viện

Hệ thống thông tin thư viện hiện tại hầu hết đều chưa quan tâm đến việc gợi ý sản phẩm phù hợp với tính cá nhân hóa, tuy nhiên việc áp dụng hệ thống gợi ý cá nhân hóa không đòi hỏi phải thay đổi hoàn toàn hệ thống thông tin hiện tại mà chỉ cần tích hợp các tính năng gợi ý vào hệ thống hiện có với nhiều hình thức khác nhau.

Đối với giai đoạn đầu, có thể áp dụng một số phương pháp đơn giản ví dụ như thông qua lọc các tài liệu và gửi email đến bạn đọc quan tâm (đã đăng ký) hoặc phù hợp với ngành học của sinh viên. Áp dụng một số phần mềm mã nguồn mở để phân tích và khai thác dữ liệu người dùng, thông tin tài liệu (Ví dụ: Weka, Orange) để nâng cao chất lượng gợi ý và các dịch vụ khác của thư viện (phân tích nhu cầu bạn đọc, đánh giá chất lượng phục vụ). Xây dựng một chức năng (module) mới trong hệ thống thông tin thư viện hiện tại áp dụng các thuật toán gợi ý.

3. Một số kiến nghị và đề xuất

Trong ba giai đoạn của chuyển đổi số: Số hóa thông tin (Digitization), Số hóa quy trình (Digitalization), Chuyển đổi số (Digital Transformation). Quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực thông tin thư viện cần có lộ trình và nguồn lực nhất định. Song song với phát triển chất lượng nguồn tin, việc nâng cao trải nghiệm của người dùng cũng là một yêu cầu bắt buộc của quá trình chuyển đổi số đối với các thư viện. Bước vào giai đoạn chuyển đổi số (Digital Transformation), không chỉ ứng dụng công nghệ vào hoạt động, thư viện cũng cần những thay đổi để phù hợp, thích nghi với môi trường số:

Một là, nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của dữ liệu, nhất là dữ liệu tương tác giữa bạn đọc đối với nguồn tài nguyên: Trong hệ thống gợi ý, dữ liệu tương tác (đã đọc, thêm vào bộ sưu tập cá nhân), đánh giá, nhận xét của người dùng đối với các tài liệu là một thành phần quan trọng để xây dựng các thuật toán gợi ý. Tuy nhiên, dữ liệu này chưa được các thư viện quan tâm thu thập, khai thác cho hệ thống gợi ý. Vì vậy, các hệ thống thư viện số cần có thêm tính năng tương tác để bạn đọc có thể đánh giá các tài liệu mình đã đọc.

Hai là, xây dựng chính sách và thực hiện các biện pháp bảo mật thông tin người dùng. Trong quá trình xây dựng hệ thống gợi ý, các thư viện phải thu thập và sử dụng dữ liệu người dùng, có thể gây ra rủi ro về rò rỉ, không những ảnh hưởng đến cá nhân mà còn có thể gây hại tổ chức, đơn vị. Vì vậy, Thư viện cần thông tin cho bạn đọc về chính sách thu thập thông tin của thư viện, thường xuyên đánh giá và cập nhật các vấn đề về bảo mật của hệ thống phần mềm.

Ba là, đào tạo năng lực ứng dụng công nghệ đối với thư viện viên, song song với việc đầu tư vào công nghệ và hệ thống, việc nâng cao năng lực cho đội ngũ thư viện viên cũng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo thành công của quá trình chuyển đổi số. Việc ứng dụng các công cụ và thuật toán phức tạp đòi hỏi thư viện viên phải trang bị kiến thức về khoa học dữ liệu, lập trình, và các nền tảng công nghệ thông tin liên quan. Ngoài ra, việc khuyến khích thư viện viên tham gia vào các cộng đồng trực tuyến, các hội thảo và các sự kiện liên quan đến lĩnh vực thư viện học và công nghệ thông tin cũng là một cách hiệu quả để cập nhật kiến thức và chia sẻ kinh nghiệm.

4. Kết luận

Cá nhân hóa nhu cầu của bạn đọc thông qua ứng dụng công nghệ thông tin và hệ thống gợi ý là một xu hướng tất yếu trong sự phát triển của các thư viện hiện đại. Để thành công, các thư viện cần có một chiến lược rõ ràng, đầu tư vào công nghệ, quan tâm đến bảo mật thông tin và nâng cao năng lực cho đội ngũ thư viện viên. Bài viết này đề xuất một số giải pháp sử dụng hệ thống gợi ý nhằm cá nhân hóa trải nghiệm bạn đọc, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng yêu cầu tất yếu của quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực thông tin – thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Thị Hà, Lê Thị Minh Thùy, Đoàn Thị Thu Hà. (n.d.). Các phương pháp hệ gợi ý và tác động đối với thương mại điện tử. Tạp Chí Công Thương. <https://tapchicongthuong.vn/cac-phuong-phap-he-goi-y-va-tac-dongdoi-voi-thuong-mai-dien-tu-71424.htm>
2. Huynh-Ly, T.-N., & Thai-Nghe, N. (2013). Hệ thống dự đoán kết quả và gợi ý lựa chọn môn học (A System for Course Result Prediction And Recommendation).
3. Jannach, D., Zanker, M., Felfernig, A., & Friedrich, G. (2010). Recommender Systems: An Introduction (1st ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511763113>
4. Thai-Nghe, N. (2016). Hệ thống gợi ý: Kỹ thuật và ứng dụng (pp. 21–47).
5. Thư, T. N. M., & Quang, N. H. (2016). Hệ thống gợi ý hỗ trợ tra cứu tài liệu. Tạp Chí Khoa Học Đại Học Cần Thơ, 43, 126–134. <https://doi.org/10.22144/ctu.jvn.2016.075>

PHÁT TRIỂN TÀI NGUYÊN THÔNG TIN THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HCM

Trần Vĩnh Nguyên, Trần Thị Lộc
nguyentv@hub.edu.vn

Trong bối cảnh giáo dục đại học ngày càng phát triển và nhu cầu tiếp cận thông tin ngày càng cao, tài nguyên thông tin thư viện đóng vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện không chỉ giúp đảm bảo và nâng cao chất lượng giáo dục mà còn đáp ứng những thách thức mà các thư viện cơ sở giáo dục đại học đang phải đối mặt như đáp ứng chuẩn thư viện đại học, thay đổi công nghệ, nguồn lực hạn chế và sự đa dạng trong nhu cầu thông tin của người sử dụng. Nội dung bài viết nhằm đánh giá thực trạng và đưa ra giải pháp để phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng Tp.HCM.

Tài nguyên thông tin thư viện đại học đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giảng dạy tại các cơ sở giáo dục. Tài nguyên này không chỉ bao gồm sách, tạp chí, và tài liệu in mà còn bao gồm các tài nguyên số như cơ sở dữ liệu điện tử, tài liệu trực tuyến, và các nguồn tài nguyên mở. Một trong các chức năng nhiệm vụ quan trọng thư viện đại học được quy định tại Luật thư viện là phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với mục tiêu, nội dung, chương trình, lĩnh vực, ngành đào tạo, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ của cơ sở giáo dục đại học. Theo Luật thư viện năm 2019[1], tài nguyên thông tin là tập hợp các loại hình tài liệu, dữ liệu gồm tài liệu in, tài liệu viết tay, tài liệu nghe, nhìn, tài liệu số, tài liệu vi dạng gồm vi phim, vi phiếu, tài liệu đặc biệt cho người khuyết tật và tài liệu, dữ liệu khác. Vai trò tài nguyên thông tin thư viện:

- **Hỗ trợ đào tạo và nghiên cứu khoa học:** Thư viện đại học cung cấp một kho tài liệu phong phú, bao gồm sách, tạp chí, tài liệu điện tử và tài liệu tham khảo, giúp sinh viên và giảng viên tiếp cận thông tin cần thiết cho việc học tập và nghiên cứu khoa học.
- **Phát triển Văn hóa đọc:** Tài nguyên thông tin thư viện là yếu tố quyết định đến việc phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng học thuật, góp phần nâng cao dân trí và xây dựng xã hội học tập.
- **Cung cấp dịch vụ thông tin:** Thư viện cung cấp dịch vụ tham khảo, giúp người dùng tìm kiếm thông tin và tài liệu một cách hiệu quả. Đây là một phần quan trọng trong việc sử dụng công nghệ mới để đáp ứng nhu cầu thông tin.
- **Kết nối và phát triển tài nguyên:** Thư viện đại học có thể kết nối và hợp tác với các thư viện khác để chia sẻ tài nguyên, mở rộng khả năng tiếp cận thông tin cho người dùng.

- Phát triển tài nguyên mở: Thư viện đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển tài nguyên giáo dục mở (OER), giúp sinh viên và giảng viên có thêm nguồn tài liệu học tập phong phú và miễn phí.

Tóm lại, tài nguyên thông tin thư viện đại học không chỉ hỗ trợ học tập và nghiên cứu mà còn góp phần phát triển văn hóa đọc và tạo ra một môi trường học tập tích cực cho sinh viên và giảng viên.

Quản lý việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện: Phát triển tài nguyên thông tin thư viện là quá trình lập kế hoạch, tổ chức, và triển khai các hoạt động nhằm nâng cao giá trị và mở rộng các bộ sưu tập tài nguyên thông tin của thư viện [5,6]. Điều này không chỉ bao gồm việc thu thập tài liệu mới mà còn đảm bảo rằng các tài nguyên hiện có được duy trì và phát triển một cách hiệu quả. Phát triển tài nguyên thông tin thư viện là một lĩnh vực đa dạng và năng động, đòi hỏi sự linh hoạt và sáng tạo để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người dùng. Việc áp dụng các chiến lược hiệu quả sẽ giúp thư viện không ngừng phát triển và phục vụ tốt hơn cho hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học. Để phát triển tài nguyên thông tin thư viện, có nhiều công việc quan trọng cần thực hiện. Với thư viện cơ sở giáo dục đại học, một số công việc chính liên quan đến phát triển tài nguyên thông tin thư viện:

- Lập kế hoạch bổ sung: Xác định nhu cầu thông tin của người dùng để phát triển tài nguyên phù hợp, đưa ra các mục tiêu cụ thể cho việc phát triển tài nguyên thông tin.
- Xây dựng và bổ sung tài nguyên thông tin: Thư viện cần xác định phương thức và nguồn bổ sung tài nguyên thông tin phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của mình. Điều này bao gồm việc tiếp nhận xuất bản phẩm, ấn phẩm báo chí theo quy định của pháp luật và nhu cầu của người dùng.
- Mua sắm tài nguyên thông tin: Thư viện cần thực hiện việc mua tài nguyên thông tin và quyền truy cập cơ sở dữ liệu, tài nguyên thông tin số để phục vụ cho đào tạo và nghiên cứu khoa học.
- Số hóa tài liệu: Số hóa tài liệu là việc chuyển dạng và số hóa tài nguyên thông tin để bảo quản và phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học, điều này giúp lưu giữ tài liệu lâu dài và dễ dàng tìm kiếm, truy cập.
- Liên thông và chia sẻ dữ liệu: Liên thông tài nguyên, thư viện cần thiết lập các mối quan hệ hợp tác để trao đổi tài nguyên thông tin giữa các thư viện trong nước và quốc tế, từ đó mở rộng khả năng tiếp cận tài liệu cho người dùng.
- Phát triển tài liệu mở: Thư viện cần thu thập và phát triển tài nguyên thông tin mở, tài nguyên công cộng và tài nguyên trực tuyến có giá trị khác, giúp người dùng dễ dàng tiếp cận thông tin.
- Đánh giá và thanh lọc tài nguyên thông tin: Thư viện cần thực hiện quy trình thanh lọc tài nguyên thông tin để loại bỏ các tài liệu không còn phù hợp hoặc không còn giá trị, đảm bảo chất lượng tài nguyên cung cấp cho người dùng.

- Đào tạo và hỗ trợ người sử dụng: Tổ chức các chương trình đào tạo cho sinh viên và giảng viên về cách sử dụng tài nguyên thông tin, từ đó nâng cao khả năng tìm kiếm và khai thác thông tin hiệu quả.
- Ứng dụng công nghệ thông tin: Áp dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý và cung cấp tài nguyên, từ việc xây dựng thư viện số đến việc sử dụng phần mềm quản lý tài liệu, giúp cải thiện hiệu quả hoạt động thư viện.
- Đánh giá hiệu quả tài nguyên thông tin: Thực hiện các khảo sát và phân tích để đánh giá sự hài lòng của người dùng và hiệu quả của các tài nguyên. Dựa trên phản hồi của người dùng, điều chỉnh và cải tiến các dịch vụ và tài nguyên.

Những công việc này không chỉ giúp phát triển tài nguyên thông tin thư viện mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của người dùng.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác phát triển tài nguyên thông tin thư viện với hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học, Thư viện tham mưu Hiệu trưởng ban hành quy chế phát triển tài nguyên thông tin thư viện để quản lý công tác bổ sung và cập nhật tài nguyên thông tin thư viện đầy đủ, đa dạng về loại hình tài liệu và phong phú về nội dung phù hợp với chức năng nhiệm vụ, mục tiêu, nội dung, chương trình, lĩnh vực, ngành đào tạo, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ tại Trường theo các quy định, tiêu chuẩn hiện hành. Thực trạng việc phát triển nguyên thông tin thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh:

TT	Loại tài liệu	Năm									
		2020		2021		2022		2023		2024	
		Tự	Bản	Tự	Bản	Tự	Bản	Tự	Bản	Tự	Bản
1	Giáo trình, tài liệu tham khảo (sách bản in)	481	1769	156	795	651	1896	456	3917	607	1.911
2	Giáo trình, tài liệu tham khảo (sách bản điện tử)	0	0	10,756	10,756	0	0	0	0	1,699	1,699
3	Tài liệu nội sinh	279	279	925	925	608	608	1021	1021	1,548	1,574
4	Báo, Tạp chí	81	97	62	77	47	62	45	62	42	59
5	Dữ liệu nghiên cứu (Datastream)	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1
6	Cơ sở dữ liệu: Học liệu mở	12	12	15	15	17	17	19	19	23	23
Tổng cộng:		855	2,160	11,916	12,571	1,325	2,586	1,542	5,020	3,920	5,267

Nguồn: Trung tâm Thông tin-Thư viện HUB

Xây dựng kế hoạch, quy trình thực hiện: Trong quản lý hoạt động thư viện, quản lý công tác bổ sung là hoạt động cần có chuyên môn sâu và chiếm khối lượng công việc khá lớn tại bộ phận bổ sung. Để xây dựng kế hoạch bổ sung tài nguyên thông tin, viên chức thư viện cần thực hiện tốt các công việc: dự toán ngân sách hàng năm cho nguồn kinh phí bổ sung, trong đó cần xác định chi tiết ngân sách cho từng loại tài nguyên thông tin, tiếp đó xác định mục tiêu cần đạt được, ví dụ: số tựa, số bản cho từng chương trình đào tạo; tài liệu in, tài liệu số, tài liệu mở, cơ sở dữ liệu điện tử, liên kết hợp tác ... Việc lập kế hoạch bổ sung định kỳ căn cứ vào quy chế phát triển tài nguyên thông tin thư viện và quy trình bổ sung tài liệu, dự toán ngân sách, tình hình cập nhật và phát triển chương trình đào tạo, tài nguyên thông tin hiện có tại thư viện so với yêu cầu/tiêu chuẩn quy định.

Tiêu chí lựa chọn tài nguyên thông tin: Quá trình bổ sung, cập nhật các loại tài nguyên thông tin thư viện, quá trình thực hiện dựa trên các tiêu chí được quy định tại các điều 4 quy định về tiêu chuẩn tài nguyên thông tin của quy chế phát triển tài nguyên thông tin

- Tính phù hợp, tính khoa học: Nội dung, chủ đề của tài nguyên thông tin phải phù hợp với mục tiêu, nội dung, chuẩn đầu ra học phần, chương trình đào tạo.
- Tính tin cậy: Giáo trình, tài liệu tham khảo được biên soạn, lựa chọn, thẩm định và phê duyệt theo quy định của Trường.
- Tính cập nhật: Tài nguyên thông tin lựa chọn phải đảm bảo tính mới về mặt khoa học, được xuất bản trong vòng 5 năm trở lại, ưu tiên lựa chọn phiên bản mới nhất.
- Về ngôn ngữ: Thư viện bổ sung song song tài liệu cả hai ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng nước ngoài nhằm phục vụ đa số bạn đọc nhưng ưu tiên tiếng Anh.
- Về dạng thức tài liệu: Thư viện bổ sung song song cả hai dạng thức tài liệu in và tài liệu điện tử, ưu tiên phát triển nguồn tài liệu điện tử, CSDL điện tử.
- Tiêu chuẩn tài nguyên thông tin
- Tài nguyên thông tin mỗi chuyên ngành đào tạo của HUB, gồm: Giáo trình, tài liệu tham khảo, tạp chí chuyên ngành và tài liệu nội sinh. Tài nguyên thông tin bảo đảm các quy định về sở hữu trí tuệ.
- Số lượng tài nguyên thông tin:
 - Số giáo trình: Đầy đủ giáo trình theo yêu cầu của chương trình đào tạo dùng cho giảng viên, người học trong giảng dạy và học tập, nghiên cứu khoa học;
 - Số bản sách cho mỗi tên giáo trình: Ít nhất 50 bản sách/1.000 người học;
 - Số bản sách cho mỗi tên tài liệu tham khảo: Ít nhất 20 bản sách/1.000 người học;
 - Số bản cho mỗi tên tạp chí chuyên ngành phù hợp theo chương trình đào tạo của HUB: Ít nhất 01 bản/tạp chí;
 - Tài nguyên thông tin số: Giáo trình, tài liệu tham khảo được số hóa theo thỏa thuận của HUB với tác giả. Với các giáo trình, tài liệu tham khảo đã được số

hóa thì số bản sách bảo đảm tối thiểu ít nhất 25 bản/1.000 người học đối với giáo trình, 10 bản/1.000 người học đối với tài liệu tham khảo; Tài liệu nội sinh được số hóa 100%; Có bản quyền truy cập cơ sở dữ liệu trong nước và quốc tế về sách, tạp chí khoa học phù hợp với trình độ và quy mô đào tạo của các ngành đào tạo.

- Các yêu cầu đối với tài nguyên thông tin:

- Tài nguyên thông tin dạng xuất bản phẩm được xử lý, tổ chức, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy định, quy trình nghiệp vụ thư viện;
- Tài nguyên thông tin số được xử lý, tổ chức, lưu giữ, bảo quản và kiểm kê, thanh lọc theo quy định, quy trình nghiệp vụ thư viện và tiêu chuẩn kỹ thuật về công nghệ thông tin.

Hình thức và thủ tục bổ sung tài nguyên thông tin

- Bổ sung định kỳ: Bổ sung tài liệu theo kế hoạch phát triển chương trình đào tạo, xây dựng đề án mở ngành của HUB; Bổ sung tài liệu theo yêu cầu của VC, NLĐ; Bổ sung tài liệu theo yêu cầu của người học.
- Bổ sung đột xuất: Theo đề xuất của VC, NLĐ, người học tại HUB trong quá trình giảng dạy, học tập, nghiên cứu; Theo đề xuất của Thư viện đối với các tài liệu khi tham dự các buổi triển lãm, giới thiệu sách; Bổ sung tài liệu mới.

Hạn chế, khó khăn về phát triển tài nguyên thông tin thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng Tp.Hồ Chí Minh: Hệ thống tài nguyên thông tin thư viện mặc dù được bổ sung hàng năm và liên kết, chia sẻ từ một số các trường đại học và tổ chức khác trong và ngoài nước, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng theo yêu cầu người sử dụng, hiện có một số hạn chế, khó khăn:

Thiếu ngân sách và tài chính: Một trong những hạn chế lớn nhất mà thư viện đối mặt là thiếu ngân sách để phát triển tài nguyên thông tin. Nguồn kinh phí hạn hẹp dẫn đến việc không thể bổ sung đầy đủ tài liệu in ấn và tài nguyên điện tử, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cung cấp thông tin cho người dùng. Chưa có nhiều cơ sở dữ liệu điện tử dạng xuất bản điện tử bên ngoài của toàn bộ các lĩnh vực đào tạo và nghiên cứu của trường, đặc biệt là các tài liệu, tạp chí nghiên cứu chuyên sâu.

Mức độ đáp ứng cho nghiên cứu khoa học thấp: Chưa đáp ứng được nhu cầu thông tin cho các nhà nghiên cứu cả về số lượng lẫn chất lượng làm ảnh hưởng lớn đến hoạt động nghiên cứu khoa học và đăng bài báo quốc tế của các nhà nghiên cứu của Trường.

Một số tài liệu truyền thống (in ấn) không còn phù hợp với chương trình đào tạo: Tài liệu tiếp nhận từ nhiều năm, và từ nhiều nguồn khác nhau nên có nhiều bản ít giá trị sử dụng.

Công tác tổ chức kho, tài nguyên lưu trữ phân tán: Tài nguyên thông tin hiện nay thường được lưu trữ phân tán và riêng lẻ trong thư viện, dẫn đến việc khó khăn trong việc tìm kiếm, bảo quản, truy cập và chia sẻ tài nguyên giữa các thư viện với nhau.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động thư viện: Mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động thư viện chưa cao, manh nhúm, thiếu đồng bộ, chưa mang lại hiệu quả cao trong công tác phục vụ người sử dụng và người làm công tác thư viện.

Hợp tác liên thông thư viện còn hạn chế: Việc khó khăn hợp tác giữa các thư viện và các tổ chức giáo dục khác cũng là một yếu tố cản trở sự phát triển tài nguyên. Điều này dẫn đến việc các thư viện không thể tận dụng được nguồn tài nguyên phong phú từ các đơn vị khác.

Công tác khảo sát đánh giá nhu cầu người sử dụng chưa hiệu quả: Thư viện chưa thực hiện đầy đủ các khảo sát và nghiên cứu để đánh giá nhu cầu của người dùng, dẫn đến việc phát triển tài nguyên thông tin chưa đáp ứng với nhu cầu thực tế.

Đội ngũ làm công tác thư viện chưa đáp ứng với yêu cầu người sử dụng: Một số viên chức thư viện thiếu kỹ năng và kiến thức thông tin cần thiết để quản lý và phát triển tài nguyên thông tin hiệu quả.

Giải pháp khắc phục tồn tại, khó khăn trong công tác phát triển tài nguyên thông tin tại thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh. Qua tìm hiểu, phân tích thực tế công tác phát triển tài nguyên thông tin tại thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp.HCM, chúng tôi xin đưa ra một số giải pháp khắc phục các tồn tại, khó khăn làm cơ sở cho việc phát triển tài nguyên thông tin thư viện Trường như sau:

Tăng cường đầu tư tài chính cho tài nguyên thông tin thư viện: Tăng cường đầu tư tài chính cho tài nguyên thông tin thư viện đáp ứng các tiêu chí theo quy định: Xây dựng chính sách phát triển nguồn tài nguyên thông tin hợp lý làm cơ sở xây dựng và phân bổ ngân sách, giải ngân đầy đủ, đúng tiến độ, để đảm bảo đủ nguồn lực cho thư viện. Xây dựng tỷ lệ ngân sách dành cho thư viện trong tổng ngân sách của trường. Tìm kiếm tài trợ và hỗ trợ: Thư viện nên tìm kiếm các nguồn tài trợ từ các tổ chức trong nước và quốc tế. Việc tham gia vào các dự án nghiên cứu và hợp tác với các tổ chức phi chính phủ cũng có thể giúp thư viện có thêm nguồn lực.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển thư viện số: Phát triển thư viện số để chia sẻ tài nguyên giữa các thư viện sẽ giúp tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên và giảm chi phí. Việc này cũng tạo điều kiện cho người dùng truy cập tài nguyên một cách dễ dàng hơn.

Tổ chức sắp xếp lại các kho tài nguyên thông tin: Khoa học, hiệu quả, phù hợp với yêu cầu người học, quản lý đào tạo, công tác bảo quản tài sản.

Số hóa tài liệu in hiện có: Chuyển đổi các tài liệu in sang định dạng số để mở rộng khả năng tiếp cận và sử dụng. Thư viện có thể hợp tác với các nhà xuất bản và tổ chức để số hóa tài liệu.

Tăng cường hợp tác và liên kết: Ký kết các thỏa thuận hợp tác với các thư viện và tổ chức giáo dục khác để chia sẻ tài nguyên và thông tin. Việc này có thể bao gồm tổ chức các hội thảo và hội nghị để trao đổi kinh nghiệm về phát triển tài nguyên thông tin.

Nghiên cứu, đánh giá nhu cầu người dùng: Thư viện cần thực hiện khảo sát người sử dụng để thu thập ý kiến và đánh giá về các tài nguyên thông tin hiện có. Việc này giúp thư viện hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của người dùng tin.

Phân tích lịch sử dữ liệu người sử dụng: Theo dõi và phân tích dữ liệu truy cập để hiểu rõ hơn về các tài nguyên thông tin được sử dụng nhiều nhất và nhu cầu chưa được đáp ứng. Dựa trên các dữ liệu này, thư viện có thể điều chỉnh các tài nguyên thông tin và dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng.

Phát triển tài nguyên thông tin thư viện trong giai đoạn hiện nay là vấn đề được các thư viện quan tâm hàng đầu. Chất lượng tài nguyên thông tin quyết định chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học của cơ sở giáo dục đại học. Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Tp.HCM trong chiến lược phát triển giai đoạn 2021-2025 và tầm nhìn đến 2030 đều xác định phát triển tài nguyên thông tin là một trong những nhiệm vụ trọng tâm cần quan tâm, tập trung đầu tư và phát triển. Là đơn vị tham mưu cho nhà trường hoạt động thông tin thư viện, đơn vị đang xây dựng kế hoạch hành động để nhanh chóng khắc phục cài tiến các hạn chế như thiếu ngân sách, phân tán tài nguyên thông tin, thiếu kết nối và hợp tác, cũng như thiếu nghiên cứu và đánh giá nhu cầu người dùng... thông qua việc áp dụng các giải pháp như tăng cường ngân sách, phát triển thư viện số, tăng cường hợp tác và nghiên cứu nhu cầu người dùng, thư viện có thể nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ra một môi trường phục vụ đào tạo và nghiên cứu khoa học theo các chuẩn mực quốc tế. Điều này không chỉ giúp thư viện trở thành một nơi cung cấp nguồn tài nguyên thông tin phù hợp chức năng nhiệm vụ, đáp ứng nhu cầu sinh viên, giảng viên và nhà nghiên cứu, mà còn góp phần vào sự phát triển chung về chất lượng giáo dục đại học.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2024), Thông tư số 14/2024/TT-BGDĐT Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo đại học, Hà Nội.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2024), Thông tư số 01/2024/TT-BGDĐT Quy định tiêu chuẩn cơ sở giáo đại học, Hà Nội.
3. Bùi Loan Thùy (2024), Bài giảng chuyên đề kiến thức chung về thư viện, quản lý nhà nước chuyên ngành thư viện, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Bùi Thị Thanh Diệu (2024), Bài giảng chuyên đề phát triển vốn tài liệu trong trường học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Bùi Hà Phương (2024), Bài giảng chuyên đề xử lý, phân tích tài liệu, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Bùi Hà Phương (2024), Bài giảng chuyên đề tổ chức, sắp xếp tài liệu, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Bùi Thu Hằng (2024), Bài giảng chuyên đề ứng dụng công nghệ thông tin trong thư viện, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Thành phố Hồ Chí Minh.

8. Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (2021), Chiến lược phát triển Trường Đại học Ngân hàng Tp.HCM đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030, Thành phố Hồ Chí Minh.
9. Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (2023), Quy chế phát triển tài nguyên thông tin thư viện, Thành phố Hồ Chí Minh.
10. Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (2023), Quy chế nộp lưu chiểu, Thành phố Hồ Chí Minh.
11. Thư viện Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (2024), Báo cáo năm học 2023-2024, Thành phố Hồ Chí Minh.
12. Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2019), Luật Thư viện, Hà Nội.

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI HỆ THỐNG THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ TỪ GÓC ĐỘ CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG

ThS. Võ Văn Mấy Năm - Trung tâm Học liệu Trường Đại học Cần Thơ
Email: vvmnam@ctu.edu.vn

Tóm tắt:

Trong kỷ nguyên số ngày nay, giáo dục đại học ngày càng phát triển và đổi mới liên tục, chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ tại hệ thống thư viện Trường Đại học Cần Thơ nói riêng phải không ngừng được cải thiện và nâng cao. Bài viết nhằm phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại hệ thống thư viện Trường Đại học Cần Thơ từ góc độ người sử dụng, bao gồm sinh viên, giảng viên. Nghiên cứu đã khảo sát 2768 người sử dụng là học viên, sinh viên trong năm 2023 để đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng. Thông qua những dữ liệu thu thập được, nghiên cứu sẽ đưa ra những cơ sở để đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hệ thống thư viện, từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu học tập và nghiên cứu của cộng đồng học thuật Trường Đại học Cần Thơ trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, người sử dụng, sự hài lòng, hệ thống thư viện, Trường Đại học Cần Thơ.

1. Giới thiệu

Trong bối cảnh kỷ nguyên số hóa lan tỏa khắp toàn cầu, giáo dục đại học ngày càng phát triển và đổi mới, các trường đại học ngày càng chú trọng việc phát triển người học toàn diện, trở thành công dân số trên toàn cầu đặc biệt là năng lực và kỹ năng của người học ngày càng nâng cao, theo đó nhu cầu của người học cũng ngày càng khắt khe, đa dạng và cập nhật xu hướng mới nhiều hơn. Hệ thống thư viện (HTTV) Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT) có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ cung cấp nguồn tài nguyên học thuật và các dịch vụ thông tin chất lượng phục vụ giảng dạy, học tập và nghiên cứu của giảng viên, học viên và sinh viên trường ĐHCT. Tuy nhiên, trước sự phát triển mạnh mẽ và ứng dụng nhanh chóng của các thiết bị công nghệ, trí tuệ nhân tạo...sự cạnh tranh chất lượng dịch vụ. Hệ thống thư viện Trường ĐHCT cần không ngừng cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện góp phần thực hiện “Chiến lược phát triển Trường Đại học Cần Thơ giai đoạn 2021-2025, tầm nhìn đến năm 2030”. Điểm mấu chốt trong việc nâng cao chất lượng và dịch vụ là việc lắng nghe tiếng nói của người sử dụng thông qua việc thiết lập hệ thống khảo sát định kỳ để ghi nhận phản hồi. Bài viết sẽ phân tích chi tiết thực trạng dịch vụ của HTTV Trường ĐHCT, chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu, đồng thời đề xuất các giải pháp cải tiến cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học và thích ứng với những xu hướng mới trong lĩnh vực giáo dục.

2. Cơ sở lý thuyết

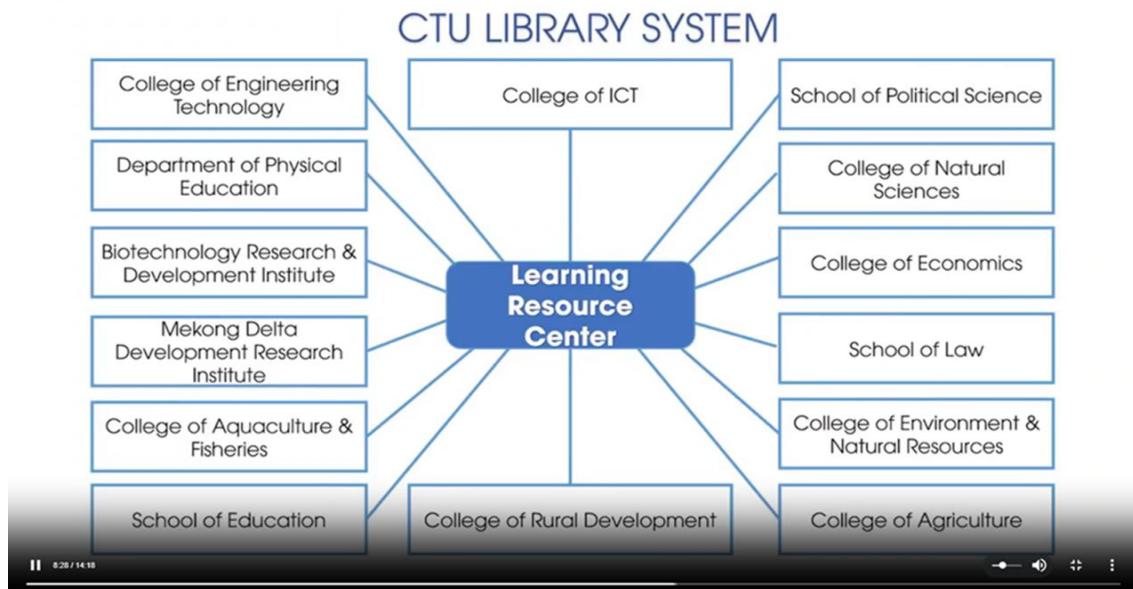
2.1. Khái niệm về thư viện đại học

Theo Khoản 1, Khoản 2 Điều 4, Luật Thư viện 2019 thì định nghĩa thư viện đại học được quy định như sau: “Thư viện đại học là thư viện có tài nguyên thông tin phục vụ người học và người dạy trong cơ sở giáo dục đại học. Thư viện đại học thực hiện chức năng, nhiệm vụ quy định tại Điều 4 của Luật này và các chức năng, nhiệm vụ sau đây: a) Phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với mục tiêu, nội dung, chương trình, lĩnh vực, ngành đào tạo, nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ của cơ sở giáo dục đại học; b) Tiếp nhận, bổ sung và tổ chức khai thác khóa luận, đồ án, luận văn, luận án, kết quả nghiên cứu khoa học của người học và người dạy trong cơ sở giáo dục đại học; xây dựng tài liệu nội sinh, cơ sở dữ liệu học liệu, tài nguyên học liệu mở; c) Tổ chức không gian đọc; hướng dẫn sử dụng sản phẩm thư viện và dịch vụ thư viện; hoàn thiện kỹ năng tìm kiếm, khai thác và sử dụng thông tin; cung cấp, mở rộng kiến thức cho người học, người dạy và cán bộ quản lý; d) Thực hiện liên thông với thư viện trong nước và nước ngoài; đ) Thực hiện nhiệm vụ khác do cơ sở giáo dục đại học giao” (Quốc hội nước CHXHCNVN, 2019).

Theo Tabs (2003), thư viện đại học là một đơn vị trực thuộc của trường đại học với đủ bốn yếu tố: vốn tài liệu (mọi loại hình tài liệu) được tổ chức để có thể phục vụ; độc giả; nhân viên thư viện là những người được đào tạo để có thể hiểu và cung cấp các tài liệu có trong thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu thông tin, văn hóa, nghiên cứu của độc giả, các dịch vụ phục vụ cho độc giả; và các cơ sở vật chất cần thiết để thư viện có thể hoạt động. Thư viện đại học (Academic Library) là một bộ phận không thể tách rời của trường đại học. Thư viện đại học có nhiều hình thức, có thể là một đơn vị duy nhất nhưng cũng có thể là một hệ thống gồm thư viện trung tâm và nhiều thư viện nhánh phục vụ nhu cầu cụ thể của độc giả tại các Trường (chuyên ngành), Khoa, Viện (Nguyễn Huỳnh Mai và cộng sự., 2011). Trong các trường đại học đa ngành, để phục vụ cho nhu cầu của mọi đối tượng độc giả, thư viện thường được tổ chức thành một hệ thống gồm thư viện trung tâm và các thư viện nhánh.

Thư viện trường Đại học Cần Thơ được xây dựng từ năm 1966, trải qua 58 năm hình thành và phát triển, thư viện hiện nay đã phát triển thành một hệ thống gồm thư viện trung tâm (Trung tâm Học liệu) và 13 thư viện nhánh ở 6 trường chuyên ngành, 5 khoa và 2 viện nghiên cứu có đào tạo. Hệ thống thư viện trường Đại học Cần Thơ hoạt động theo cơ chế Trung tâm Học liệu chịu trách nhiệm về chuyên môn, phát triển vốn tài liệu và điều chỉnh kinh phí được phân bổ hàng năm cho các thư viện nhánh; các trường, khoa, viện chủ quản quản lý và phát triển nhân sự.

Hình 1. Hệ thống thư viện Trường Đại học Cần Thơ



(Nguồn: <https://www.ctu.edu.vn>)

2.2. Khái niệm dịch vụ

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Luật Giá 2012 thì định nghĩa dịch vụ được quy định như sau: **“Dịch vụ là hàng hóa có tính vô hình, quá trình sản xuất và tiêu dùng không tách rời nhau, bao gồm các loại dịch vụ trong hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam theo quy định của pháp luật”** (Quốc hội nước CHXHCNVN, 2012).

Theo tác giả Kotler và cộng sự (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cung cấp cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố, mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng. Tác giả Kotler & Keller (2006) định nghĩa “Dịch vụ là một hoạt động hay một lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất”.

Trong lĩnh vực thư viện, dịch vụ thư viện bao gồm những hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu thông tin và trao đổi thông tin của người sử dụng thư viện (Huỳnh Mẫn Đạt, 2019). Các dịch vụ thư viện mang ý nghĩa xã hội và kinh tế sâu sắc, hoạt động thư viện được biết hoạt động mang tính chất phi lợi nhuận.

2.3. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một phạm trù rất rộng, phức tạp, phản ánh tổng hợp các nội dung kinh tế, kỹ thuật và xã hội. Đây là khái niệm trừu tượng, khó nắm bắt để định nghĩa và đo lường. Theo tác giả Garvin (1984 dẫn theo jimecalfa, 2010) cho rằng năm phương diện để xác định chất lượng dịch vụ, nhưng quan trọng nhất theo phương diện dựa trên người sử dụng thì một dịch vụ hay một sản phẩm nào đó đáp ứng được những yêu cầu của người sử dụng thì đó là một dịch vụ/sản phẩm chất lượng. Các tác giả

Edvardsson et al., (1994) cho rằng, chất lượng dịch vụ là sự đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng và làm thỏa mãn nhu cầu của họ.

2.4. Sự hài lòng

Theo Zeithaml & Bitner (2000) cho rằng sự thỏa mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát chỉ sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trong khi chất lượng dịch vụ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ. Đồng quan điểm trên, Kotler & Keller (2006b) cho biết, sự hài lòng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó.

3. Các nguồn lực của HTTV Trường ĐHCT

3.1. Nhân lực

Nhân lực của HTTV Trường ĐHCT gồm 26 viên chức tại TTHL và 15 viên chức tại các thư viện nhánh. Trình độ cán bộ thư viện nhánh cũng khác nhau, chỉ một số ít tốt nghiệp đúng chuyên ngành thư viện, số còn lại tốt từ các ngành khác và họ kiêm nhiệm phụ trách thư viện.

Bảng 1. Trình độ viên chức, người lao động TTHL

Phân loại \ Trình độ	Thạc sĩ	Đang học Thạc sĩ	Đại học	Sơ cấp	Tổng
Tổ VP	4	0	2	5	11
Tổ CNTT	1	1	1	0	3
Tổ TNTT	3	1	3	0	7
Tổ DVTT	2	0	3	0	5
Tổng	12	3	7	5	26

Nguồn: (Trung tâm Học liệu, 2024c)

3.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

TTHL là một trong những đơn vị tham mưu, giúp việc giúp Ban giám hiệu quản trị điều hành hoạt động của đơn vị mình theo chức năng nhiệm vụ đã được phân công. TTHL quản lý nguồn học liệu của **hệ thống thư viện Trường** bao gồm TTHL và 13 thư viện nhánh, với tổng diện tích 11.795 m², 23 phòng đọc, trên 1.800 chỗ ngồi phục vụ cho việc học tập của người học tại Trường. TTHL có trách nhiệm quản lý, khai thác và phục vụ phát triển các nguồn học liệu (Trung tâm Học liệu, 2024a). Hơn 400 máy tính, 11 máy tính chủ (server), 1 Phòng học SĐH với 12 cabin học tập, nghiên cứu độc lập, đăng ký sd trực tuyến, 6 phòng thảo luận nhóm, được trang bị hệ thống lạnh, wifi, smart tivi, bàn, ghế, bảng.

3.3. Nguồn lực tài nguyên thông tin

Tài nguyên thông tin (TNTT) đóng vai trò thiết yếu trong hoạt động của các cơ quan thông tin thư viện, đặc biệt là ở các thư viện đại học. Tại Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT), việc phát triển TNTT là nhiệm vụ hàng đầu của Thư viện, nhằm hỗ trợ hiệu

quả cho các hoạt động học tập, nghiên cứu và giảng dạy. Để thực hiện điều này, Thư viện chú trọng vào việc mở rộng bộ sưu tập tài liệu theo đề cương học phần mà các đơn vị đào tạo đề xuất, bao gồm cả tài liệu in và điện tử. Các phương thức bổ sung tài liệu cũng được đa dạng hóa như thu thập tài liệu từ toàn hệ thống, tiếp nhận lưu chiểu nội bộ và nhận tặng. Bên cạnh đó, Thư viện cũng duy trì và gia hạn quyền truy cập vào 9 cơ sở dữ liệu trong nước và quốc tế, đồng thời tìm kiếm và khai thác thêm 48 cơ sở dữ liệu mới, nhằm nâng cao chất lượng tài nguyên phục vụ cho người dùng.

Bảng 2. Thông kê nguồn TTTT theo đơn vị hành chính

STT	Đơn vị	Nhan	Cuốn
1.	Trung tâm Học liệu	169840	234480
2.	Phòng ban	547	713
3.	Khoa Dự bị Dân tộc	560	3142
4.	Khoa Giáo dục Thể chất	101	197
5.	Khoa Khoa học Chính trị	1325	2494
6.	Khoa Khoa học Tự nhiên	2574	4297
7.	Khoa Khoa học Xã hội & NV	707	998
8.	Khoa Luật	4622	9239
9.	Khoa Môi trường và TNTN	1538	3168
10.	Khoa Ngoại ngữ	18	38
11.	Khoa Phát triển Nông thôn	1334	2911
12.	Khoa Sư phạm	11476	21090
13.	Trường Thuỷ sản	3201	5355
14.	Trường Bách Khoa	4999	13073
15.	Trường Công nghệ thông tin	2233	3479
16.	Trường Nông nghiệp	6920	16917
17.	Trường Kinh tế	1120	1429
18.	Viện Công nghệ Sinh học và Thực phẩm	836	1181
19.	Viện NC và PT ĐBSCL	820	1361
Tổng cộng			325.562

(Nguồn: Báo cáo nguồn TTTT trong HTTV Trường ĐHCT đến 31.12.2023
(Trung tâm Học liệu, 2024b)

Bảng 3. Số liệu thống kê nguồn TTTT dạng điện tử theo bộ sưu tập

STT	Tên bộ sưu tập	Phần mềm iLib	Phần mềm Dspace	Tổng	Ghi chú
1	Báo cáo NCKH điện tử	2832		2832	
2	Luận án điện tử	363		363	
3	Luận văn điện tử	12310		12310	
4	Sách điện tử	3399		3399	
5	Khóa luận điện tử	25104	21456	46560	<i>Lưu trữ</i>
6	Bài tạp chí quốc tế của ctu		1173	1173	<i>Lưu trữ</i>
7	Tài liệu hội thảo		89	89	<i>Lưu trữ</i>
8	Bài tạp chí khoa học		58030	58030	<i>Lưu trữ</i>
9	Cuốn tạp chí khoa học		13294	13294	<i>Lưu trữ</i>
	Cộng	44.008	94.042	138.050	

(Nguồn: Báo cáo nguồn TTTT trong HTTV Trường ĐHCT đến 31.12.2023
 (Trung tâm Học liệu, 2024b)

3.4. Dịch vụ thông tin

Dịch vụ thông tin có vai trò rất quan trọng trong việc hỗ trợ người học tiếp cận và sử dụng nguồn TTTT một cách hiệu quả. Dịch vụ thông tin của HTTV Trường ĐHCT gồm:

- **Dịch vụ miễn phí**

- Dịch vụ mượn trả và đọc tại chỗ
- Dịch vụ đào tạo kỹ năng tìm kiếm thông tin
- Dịch vụ tham khảo tư vấn tìm tin
- Dịch vụ tư vấn học thuật
- Dịch vụ mượn phòng thảo luận
- Dịch vụ Thùng trả sách 24/24
- Khu vực học tập – thư giãn, tầng 1
- Thư giãn với cờ
- Dịch vụ liên thư viện Alberta, Canada.

- **Dịch vụ có phí**

- Làm thẻ thư viện
- Dịch vụ giao và nhận thẻ tại nhà
- Dịch vụ hỗ trợ khai thác thông tin học thuật
- Dịch vụ mượn trả sách từ xa
- Dịch vụ hội nghị, hội thảo.

Hoạt động phục vụ luôn là trọng tâm mà HTTV chú trọng, đặc biệt là công tác truyền thông nhằm giới thiệu nguồn học liệu và các dịch vụ tiện ích đến người sử dụng. Thư viện sử dụng nhiều kênh khác nhau như website, Facebook và email để tiếp cận người dùng. Bên cạnh đó, việc ứng dụng QR code cũng giúp người học dễ dàng tìm kiếm và tra cứu tài liệu nhanh chóng chỉ với chiếc điện thoại thông minh của mình. HTTV sẽ tiếp tục duy trì và phát triển các dịch vụ tiện ích phục vụ người học. Cụ thể, đã cấp và gửi thẻ sử dụng tài nguyên học liệu đến 146 sinh viên thông qua dịch vụ bưu điện theo yêu cầu. Thư viện cũng đã nâng cấp phần mềm cấp thẻ trực tuyến và cải tiến quy trình cấp thẻ trực tiếp cho 9,446 tân sinh viên khóa 50. Đặc biệt, thư viện đã thay đổi phương thức từ nhận và xử lý ảnh sang chụp ảnh trực tiếp bằng webcam, đồng thời chuyển từ in và giao thẻ theo lớp sang việc in và giao thẻ ngay sau khi chụp ảnh. (Trung tâm Học liệu, 2024c).

HTTV luôn đặt ưu tiên hàng đầu trong việc tạo dựng không gian xanh, sạch và thẩm mỹ cho khuôn viên học tập và nghiên cứu. Kho tài liệu được thiết kế và sắp xếp hợp lý, giúp người học dễ dàng và hiệu quả trong việc tìm kiếm tài liệu. Đồng thời, thư viện cũng tích cực hỗ trợ người học trong các hoạt động công nghệ thông tin. Đội ngũ viên chức phụ trách công nghệ thông tin luôn thường trực sẵn sàng tiếp nhận và nhanh chóng xử lý mọi sự cố hoặc yêu cầu từ người học. Ngoài ra, HTTV còn tổ chức các lớp đào tạo kỹ năng thông tin cho học viên, sinh viên và học sinh vào đầu khóa học. Điểm mới so với năm 2023 là chúng tôi mở rộng đối tượng đào tạo, bao gồm cả viên chức thư viện từ các thư viện liên kết và học viên thuộc chương trình đào tạo từ xa cùng hệ vừa học vừa làm.

Bảng 4. Số liệu đào tạo KNTT năm học 2023-2024

Đối tượng	Lớp	Số lượng
Sinh viên các hệ đào tạo (Chính quy và hệ vừa học vừa làm và đào tạo từ xa)	55	3.221
Học viên sau đại học	13	586
Viên chức thư viện liên kết	1	7

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm học 2023-2024 và kế hoạch công tác năm học 2024-2025

Các hoạt động thu hút người học đến HTTV cũng được quan tâm. Tại TTHL, số lượng tăng 3.115 lượt, tài liệu mượn về nhà giảm 3.267 lượt, lượt xem tài liệu số tăng 2.198 lượt. Qua số liệu cho thấy nhu cầu người học khai thác và sử dụng nguồn học liệu của Trường không giảm so với năm học 2022-2023 mà có sự dịch chuyển sang sử dụng tài liệu số để phục vụ cho nhu cầu giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Kết quả thể hiện cụ thể ở bảng 5.

**Bảng 5. Số liệu lượt bạn đọc đến TTHL, lượt mượn tài liệu in,
lượt xem tài liệu số**

Năm học	Lượt bạn đọc đến học tập tại TTHL	Lượt mượn tài liệu in	Lượt xem tài liệu số
2022 - 2023	291.257	27.889	166.912
2023 - 2024	294.390	24.622	169.110
Tăng/Giảm	+ 3.115	- 3.267	+ 2.198

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm học 2023-2024 và kế hoạch công tác năm học 2024-2025

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng cách tiếp cận nghiên cứu hỗn hợp với thiết kế tuần tự giải thích, trong đó giai đoạn định lượng được thực hiện trước và sau bởi giai đoạn định tính.

- Giai đoạn định lượng: nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu từ “Báo cáo kết quả khảo sát các bên liên quan năm 2023” mức độ hài lòng của người học về HTTV Trường ĐHCT.

- Giai đoạn định tính: phân tích đánh giá các kết quả khảo sát người sử dụng qua nội dung các câu hỏi mở (dữ liệu định tính).

4.1. Khảo sát người sử dụng

Thiết kế bảng hỏi: Bảng hỏi được xây dựng dựa trên các khung lý thuyết mức độ hài lòng về thư viện bao gồm: trang tin điện tử, dịch vụ thư viện, nguồn tài liệu, cơ sở vật chất, cách bố trí kho tài liệu, không gian học tập, đội ngũ viên chức.

Lựa chọn mẫu: Mẫu khảo sát được chọn ngẫu nhiên, với sự tham gia của sinh viên và học viên cao học toàn trường ĐHCT. Để có cái nhìn tổng quan về nhu cầu, kỳ vọng và mức độ hài lòng của người học, Trung tâm Học liệu tiến hành khảo sát bằng cách gửi bảng hỏi qua các kênh trực tuyến như email của toàn thể sinh viên và học viên toàn trường ĐHCT, link khảo sát đồng thời cũng được đặt trên trang web của TTHL. Thời gian khảo sát được chia làm 2 đợt trong năm 2023, đợt 1 từ 05/5 – 26/05/2023, đợt 2 từ 07/11 – 01/12/2023.

4.2. Phân tích tài liệu

Nghiên cứu thực hiện đánh giá, phân tích các báo cáo, tài liệu có liên quan đến hoạt động và chất lượng dịch vụ của HTTV Trường ĐHCT. Dữ liệu thu thập từ các báo cáo được phân tích để giải thích cụ thể hơn kết quả định lượng ban đầu ở các khía cạnh như trang tin điện tử, dịch vụ thư viện, nguồn tài liệu, cơ sở vật chất, cách bố trí kho tài liệu, không gian học tập, đội ngũ viên chức.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Thực trạng hoạt động phục vụ người học tại HTTV Trường ĐHCT

Để có được thông tin về chất lượng phục vụ người học của HTTV Trường ĐHCT. Hoạt động khảo sát được TTHL tiến hành hàng năm, kết quả khảo sát là cơ sở để HTTV đánh giá được mức độ hài lòng của người học, từ đó có những giải pháp cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Năm 2023, khảo sát được tiến hành 2 đợt vào cuối học kỳ và gửi qua email của người học, thời gian thu thập đợt 1 từ ngày 05/5 – 26/5/2023 và đợt 2 từ 07/11 – 04/12/2023. Kết quả thu được 2768 phiếu, thể hiện tại bảng 6.

Bảng 6. Thông tin mẫu phiếu khảo sát

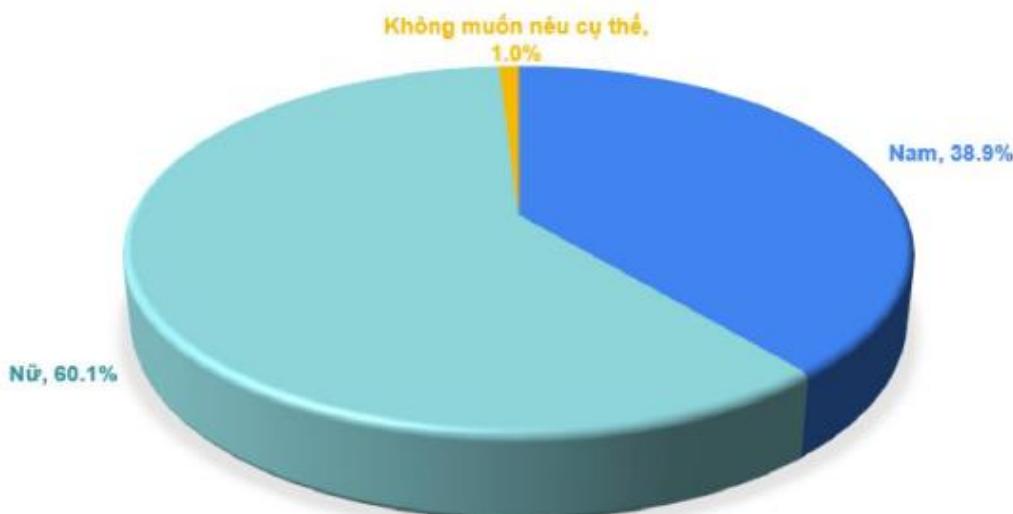
Đối tượng được phát phiếu khảo sát	Số phiếu thu về	Số phiếu không hợp lệ	Số phiếu hợp lệ
Sinh viên	2727	0	2727
Học viên	41	0	41
Nghiên cứu sinh	0	0	0
Tổng cộng	2768	0	2768

1

(Nguồn: (Trung tâm Học liệu, 2024a)

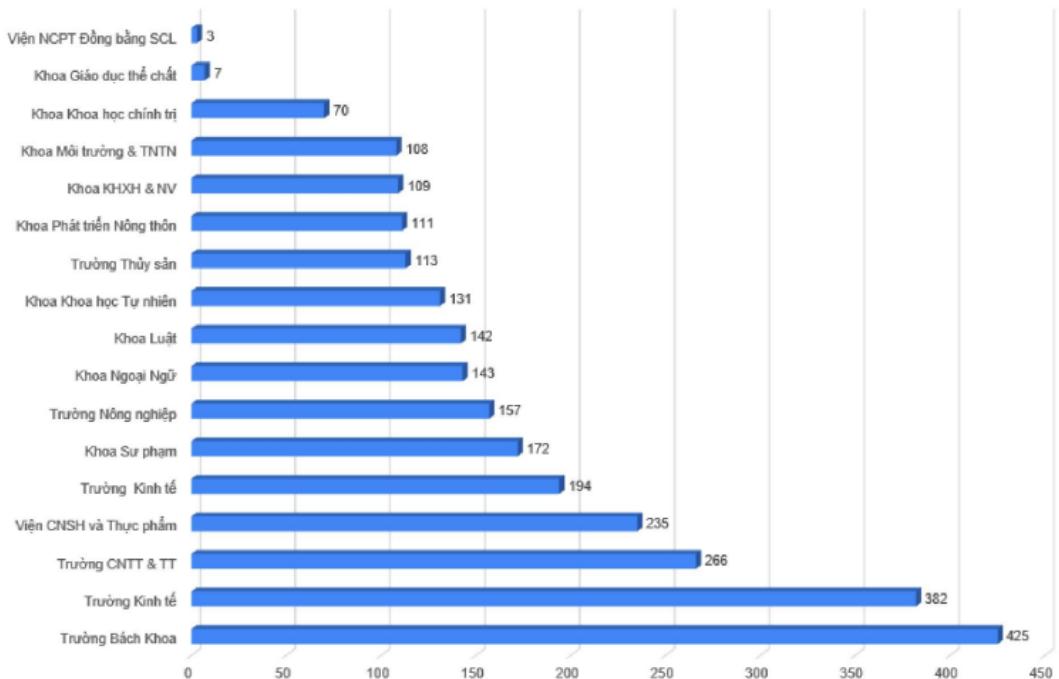
Trong số 2768 người học được khảo sát thì có 1078 người là nam (chiếm 38.9%), 1663 người là nữ (chiếm 60.1%) và có 27 người không nêu cụ thể giới tính của mình (chiếm 1.0%). Cơ cấu mẫu theo giới tính được thể hiện trong hình 2.

Hình 2. Cơ cấu mẫu theo giới tính



Trong 2768 phiếu thu thập, có 17 đơn vị học tập của người học được khảo sát, do khảo sát được thực hiện ngẫu nhiên nên tỷ lệ người học giữa các đơn vị không cân đối, thể hiện qua hình 3.

Hình 3. Cơ cấu theo đơn vị học tập



Theo thời gian học tập của người học được khảo sát (sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh) thì sinh viên học năm nhất chiếm tỷ lệ cao nhất (892 người, chiếm 32,2% trong mẫu khảo sát) thể hiện qua bảng 7.

Bảng 7. Cơ cấu mẫu theo thời gian học tập

Người học	Năm 1	Năm 2	Năm 3	Năm 4	Năm 5	Khác	Tổng
Sinh viên	875	688	618	486	55	5	2727
Học viên cao học	17	18	5	1	0	0	41
Nghiên cứu sinh	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	892	706	623	487	55	5	2768

5.1.1. Mục đích sử dụng HTTV

Kết quả khảo sát cho thấy, đa số người học sử dụng thư viện chủ yếu cho mục đích là tra cứu tài liệu (chiếm 80.3% người được hỏi) và tự học (chiếm 76.1% người được hỏi), kết quả này là phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của thư viện được thể hiện cụ thể tại bảng 8. Kết quả này giống nghiên cứu của nhóm tác giả Phượng và cộng sự. (2021) cho thấy có 93% người học tra cứu tại website thư viện. Do thư viện tăng cường số hóa tài liệu phục vụ đọc trực tuyến và chính sách phát triển bổ sung tài liệu của thư viện cũng ưu tiên bổ sung tài liệu điện tử. Điều này giải thích được vì sao số lượng mượn sách in tại HTTV trường ĐHCT giảm trong khi lượt xem tài liệu điện tử tăng.

Bảng 8. Kết quả khảo sát về mục đích sử dụng thư viện

Mục đích sử dụng thư viện	SL	Tỷ lệ % (n=2768)
Tra cứu tài liệu (trực tiếp và trực tuyến)	2223	80.3
Tự học	2106	76.1
Học nhóm/ làm việc nhóm	1688	61.0
Mượn tài liệu	1600	57.8
Sử dụng máy tính công	1204	43.5
Giải trí	370	13.4
Khác	131	4.7
	100	

(Nguồn: (Trung tâm Học liệu, 2024a)

5.1.2. Mức độ sử dụng thư viện

Mức độ sử dụng thư viện trong khảo sát này được hiểu là người học sử dụng TTHL, thư viện nhánh và qua trang thông tin điện tử của thư viện. Kết quả khảo sát cho thấy, trong 2768 người được hỏi có 21.2% người ít khi và không sử dụng TTHL (18.7% người ít khi sử dụng TTHL và có 2.5% người không sử dụng TTHL), có 26.4% người ít khi và không sử dụng thư viện Trường/Khoa/Viện và có 28.6% người ít khi và không sử dụng dịch vụ trực tuyến của thư viện. Điều này cho thấy thư viện cần có những hoạt động thu hút người dùng đến sử dụng thư viện, kết quả thể hiện tại bảng 9.

Bảng 9. Kết quả khảo sát mức độ người học sử dụng thư viện

Mức độ sử dụng thư viện của người học		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Thời gian thi học kỳ	Ít khi sử dụng	Không sử dụng
Sử dụng cơ sở vật chất tại Trung tâm Học liệu	SL	251	786	654	491	517	69
	Tỷ lệ %	9.1	28.4	23.6	17.7	18.7	2.5
Sử dụng cơ sở vật chất tại thư viện Trường/Khoa/Viện	SL	231	679	673	454	612	119
	Tỷ lệ %	8.3	24.5	24.3	16.4	22.1	4.3
Sử dụng các dịch vụ trực tuyến của thư viện	SL	223	662	677	412	624	170
	Tỷ lệ %	8.1	23.9	24.5	14.9	22.5	6.1

Như vậy, số liệu từ bảng 9 cho thấy tỷ lệ người học có sử dụng hệ thống thư viện chiếm tỷ lệ cao. Tuy nhiên, qua số liệu, cho thấy tỷ lệ ít và tỷ lệ không sử dụng các dịch vụ trực tuyến và thư viện nhánh còn khá lớn. Xu hướng phát triển của thư viện, cũng như công tác chuyển đổi số trong giáo dục hiện nay đòi hỏi các thư viện phải cập nhật, nâng cấp trang thông tin điện tử của thư viện. Qua đó, các dịch vụ và tiện ích thư viện cần đa dạng hóa đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học.

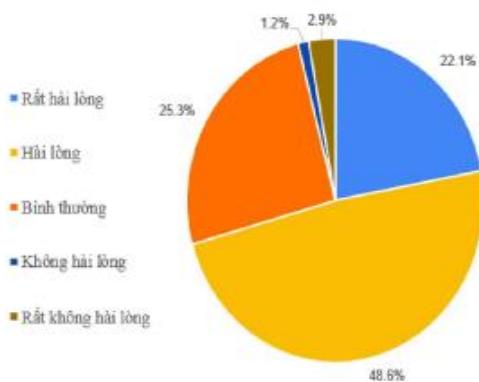
5.1.3. Mức độ hài lòng về thư viện

* Mức độ hài lòng của người học về chất lượng hoạt động của hệ thống thư viện theo từng yếu tố

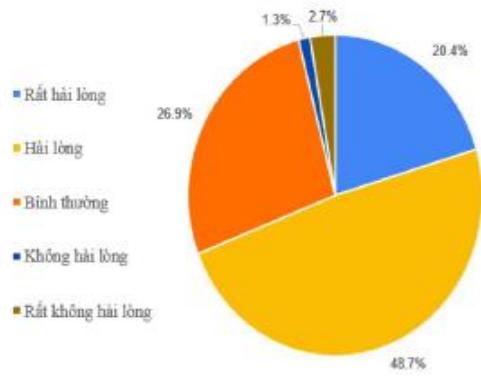
Đánh giá mức độ hài lòng của người học theo từng yếu tố được tiến hành: (1) Trang tin điện tử; (2) Dịch vụ thư viện; (3) Nguồn tài liệu; (4) Cơ sở vật chất; (5) Cách bố trí kho tài liệu; (6) Không gian học tập; (7) Đội ngũ viên chức, kết quả khảo sát được thể hiện qua hình 4.

Hình 4. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng người sử dụng thư viện

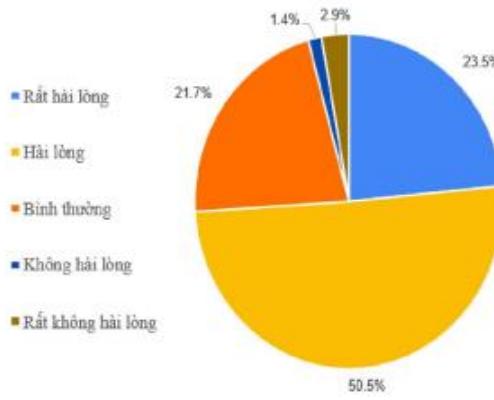
(1) Trang tin điện tử:



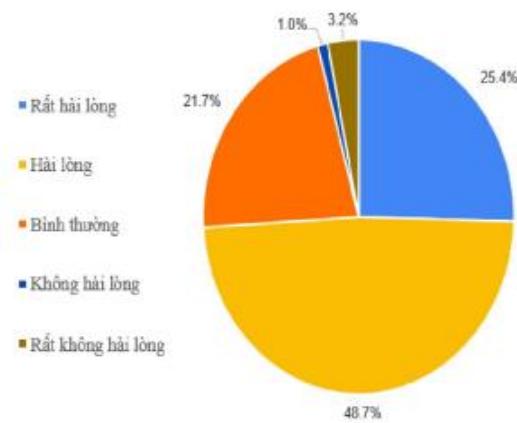
(2) Dịch vụ thư viện:



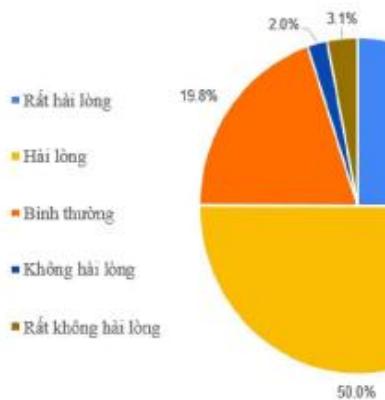
(3) Nguồn tài liệu:



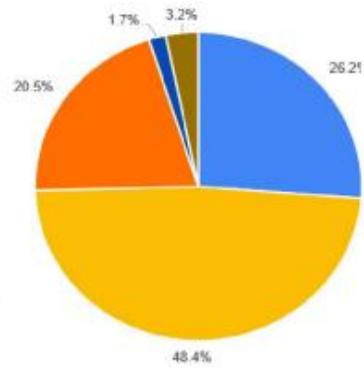
(4) Cơ sở vật chất:



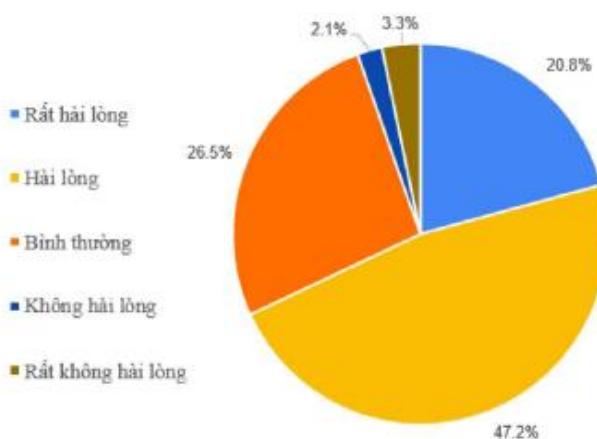
(5) Cách bố trí kho tài liệu:



(6) Không gian học tập:



(7) Đội ngũ viên chức:



Nhìn chung, mức độ hài lòng đến rất hài lòng chất lượng dịch vụ, tiện ích thư viện Trường ĐHCT của 7 yếu tố nằm trong khoảng 68.1% - 75.1%. Cụ thể, mức độ rất hài lòng của người học nằm trong khoảng 20.4% - 26.2% người được hỏi, trong đó mức độ rất hài lòng cao nhất là yếu tố (6) Không gian học tập. Mức độ hài lòng nằm trong khoảng 47.2% - 50.5% người được hỏi, trong đó mức độ hài lòng cao nhất là yếu tố (3) Nguồn tài liệu. Như vậy, kết quả đánh giá như trên phù hợp với nguồn lực và thực trạng của hệ thống thư viện Trường.

Khi đánh giá mức độ hài lòng và rất hài lòng của người sử dụng cũng cần quan tâm đến tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng của người sử dụng, để từ đó có những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và các tiện tích trong HTTV, kết quả thể hiện bảng 10.

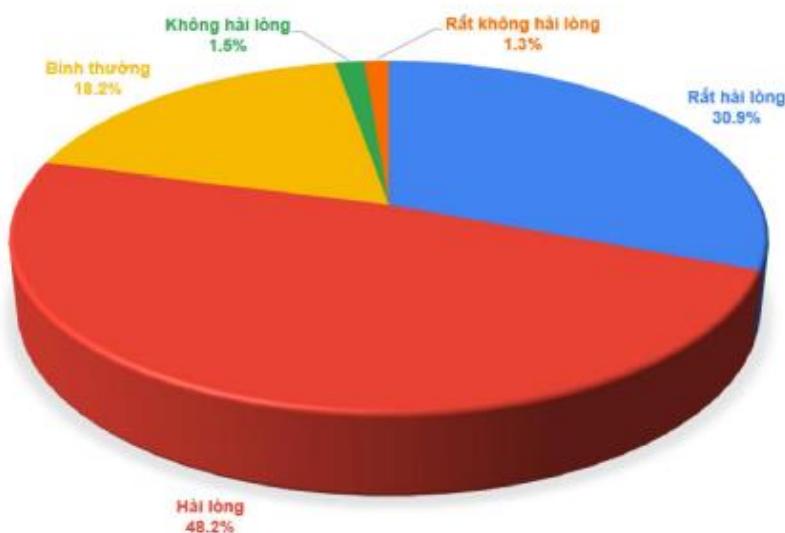
Bảng 10. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng về thư viện

Yếu tố	Tỷ lệ hài lòng đến rất hài lòng
(5) Cách bố trí kho tài liệu	75.1%
(6) Không gian học tập	74.6%
(4) Cơ sở vật chất	74.1%
(3) Nguồn tài liệu	74.0%
(1) Trang tin điện tử	70.6%
(2) Dịch vụ thư viện	69.1%
(7) Đội ngũ viên chức	68.1%

Kết quả khảo sát bảng 10 cho thấy các yếu tố (1) Trang tin điện tử; (2) Dịch vụ thư viện; (7) Đội ngũ viên chức xếp vị trí cuối bảng về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng nghĩa là tỷ lệ không hài lòng và rất không hài lòng của 3 yếu tố này sẽ cao hơn các yếu tố còn lại. Như vậy, HTTV cần quan tâm và có những giải pháp nâng cao cải thiện chất lượng các yếu tố này trong thời gian tới.

* *Đánh giá tổng thể mức độ hài lòng của người học về chất lượng hoạt động của hệ thống thư viện*

Để xác định tổng thể mức độ hài lòng về chất lượng hoạt động HTTV của người học, khảo sát được tiến hành. Kết quả thể hiện qua hình 5.

Hình 5. Kết quả khảo sát tổng thể mức độ hài lòng người sử dụng thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng đến rất hài lòng của người học chiếm tỷ lệ cao với 79.1%. Điều này có thể khẳng định chất lượng hoạt động dịch vụ, tiện ích hiện tại của hệ thống thư viện đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của người học. Tuy nhiên, có 18.2% người học không đưa ra ý kiến về chất lượng hoạt động của thư viện, nên trong thời gian tới cần quan tâm cải thiện các yếu tố có mức độ hài lòng còn thấp.

Hơn nữa, bảng khảo sát cũng thu thập được 453 câu trả lời của người học cho sự phát triển của hệ thống thư viện và dịch vụ thư viện Trường, các phương án được phân

loại thành nhóm như sau: Dịch vụ thư viện 72 ý kiến; Cơ sở vật chất 73 ý kiến; Bổ sung tài liệu 41 ý kiến; Không gian học tập 22 ý kiến; Đội ngũ viên chức 29 ý kiến; Cách bố trí kho sách 5 ý kiến; Trang tin điện tử 5 ý kiến.

Trong 453 ý kiến trả lời cho câu hỏi mở, có 129 câu trả lời không ý kiến hoặc không góp ý, 109 câu trả lời khen dịch vụ, tiện ích thư viện tốt. Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: “YKIEN2712. *Bản thân rất hài lòng tất cả về Trung tâm Học liệu. Kính chúc Thầy cô công tác trong Trung tâm Mạnh Khoe, Hạnh Phúc và Phát triển*”, “YKIEN1954. *Cảm ơn trung tâm học liệu rất nhiều trong quá trình e học tâm ạ!*”, “YKIEN2557. *Dịch vụ và cơ sở vật chất của trường hiện đại, phí thu mỗi học kỳ không cao là điểm mạnh mà các bạn vô cùng yêu thích*”, “YKIEN2004. *Điều em gài lòng nhất là không khí, môi trường học tập rất là thoải mái, chuyên nghiệp. Với rất nhiều tài liệu cho em tham khảo. Và em rất thích ra TTHL*”.

Dịch vụ thư viện 72 ý kiến: có 17 ý kiến đề nghị nâng cấp đường truyền mạng wifi, có 13 ý kiến đề nghị thêm thời gian mở cửa, một số ý kiến đề nghị tăng cường thêm nhiều chỗ thư giãn, nghỉ ngơi sau thời gian học tập tại TTHL... Nguyên văn một số ý kiến: “YKIEN1956. *Cải thiện chất lượng tốc độ internet, một số tủ khoá có mùi hắc của gián nên được lau chùi bên trong, cập nhật thêm nhiều dòng sách tham khảo mới và tăng số lượng những quyển được mượn nhiều*”, “YKIEN2025. *Em thấy nhiệt độ ở tầng 2 hơi thấp, khá lạnh. Nơi chứa tủ cát đồ thường xuyên có mùi khó chịu, mong được vệ sinh và khử mùi thường xuyên. Em rất hy vọng TTHL có thể phục vụ cả ngày chủ nhật. Ở sảnh phía ngoài (chỗ hồ cá) nên bật đèn vào buổi tối, em thấy buổi tối ở ngoài thường không mở đèn, có vài các bạn sinh viên phải mang đèn theo để ngồi học.*”, “YKIEN2200. *Cần cải thiện wifi ổn định và đường truyền tốc độ nhanh hơn*”.

Cơ sở vật chất 73 ý kiến: có 17 ý kiến đề nghị mở rộng thư viện, bổ sung thêm chỗ ngồi vì quá tải khi đến thời gian học thi, có 15 ý kiến nâng cấp máy vi tính vì máy đã xuống cấp. Ngoài ra, còn có các ý kiến đề nghị lắp thêm ổ cắm điện, thêm phòng 11 thảo luận nhóm, thêm tai nghe... Cụ thể của một số ý kiến: “YKIEN1772. *Có thể tận dụng tất cả không gian sát của kính của LRC để đặt ghế salon dài có hướng ngồi đối diện của kính không ạ? Vì có rất ít không gian học như tại phòng ngoại ngữ, một nơi rất thoải mái, trong lành và yên tĩnh. Em thường ở lại LRC từ tiết 3 đến tiết 9, vì vậy rất thích nơi có thể ngồi lưng khi mỏi và mỗi lần ngồi thì có thể nhìn thấy được khuôn viên bên ngoài của trường nhưng em phải đến từ trước 8h30 mới có được một chỗ ngồi ở phòng ngoại ngữ.*”, “YKIEN2086. *Em nghĩ cần thêm nhiều chỗ học để những bạn sinh viên có thêm không gian học tập trong những ngày thi cử một cách tốt hơn.*”, “YKIEN1029. *Em xin góp ý là nhà trường có thể bổ sung thêm các ghế sofa hoặc ghế lười cho sinh viên có thể nghỉ ngơi sau thời gian tự học trong thư viện. Hoặc các bạn không thể về nhà vào buổi trưa khi chiều còn tiết học ạ. Em xin chân thành cảm ơn!*”, “YKIEN1866. *Có một số bàn phím thường gấp tình trạng kẹt phím hoặc bấm không nhạy, nên em mong thư viện sẽ có nhiều đợt kiểm tra và đánh giá cơ sở vật chất nói chung và thiết bị nói riêng để cải thiện trải nghiệm học tập cho người học*”.

Nguồn tài liệu có 41 ý kiến góp ý đề nghị bổ sung cho phong phú nguồn tài liệu. Cụ thể “YKIEN2027. Em cảm thấy tài liệu học ngoại ngữ khá cũ và ít ạ. Và một số ngôn

ngữ tiếng trung, tiếng hàn hầu như khá ít tài liệu (sách tham khảo,...). Nếu có thể mong Trung tâm Học liệu được bổ sung thêm để nhu cầu học của các bạn sinh viên được đáp ứng ạ. Em cảm ơn”, “YKIEN2483. Hiện tại THHL là môi trường rất tốt để học tập, tìm tài liệu và đọc sách.Nhưng mỗi năm, có rất nhiều quyển sách hay, phù hợp với thế hệ trẻ ngày nay ra đời, hy vọng trường sẽ cập nhật thêm nhiều sách mới để những sinh viên yêu thích đọc sách có thể đến mượn và đọc thêm nhiều hơn nữa.”, “YKIEN1869. Mong sẽ có nhiều sách và tài liệu về luật cho khoa Phát triển nông thôn ạ!”.

Không gian học tập 22 ý kiến chủ yếu đề nghị giữ gìn trật tự cho không gian học tập yên tĩnh. Cụ thể “YKIEN2581. ... Những hôm đông người thường có một số anh chị nghe điện thoại lớn tiếng, đùa giỡn gây ồn ào, mong là sẽ có ai đó nhắc nhở ạ”, “YKIEN2185. Cần tăng cường nhắc nhở sinh viên giữ gìn trật tự tại thư viện cũng như cái phòng dùng để họp ở tầng 2, các bạn trong phòng nói chuyện đùa giỡn bên ngoài vẫn nghe rất rõ, và nên chuẩn bị nhiều thùng rác hơn ở các tầng ạ.”, “YKIEN2048. ... Không gian thư giãn ở tầng 1 khá nhỏ và ngay lối vào nên có cảm giác không thoải mái. Nên mở rộng khu vực nghỉ ngơi thư giãn”.

Không gian học tập 22 ý kiến chủ yếu đề nghị giữ gìn trật tự cho không gian học tập yên tĩnh. Cụ thể “YKIEN2581. ... Những hôm đông người thường có một số anh chị nghe điện thoại lớn tiếng, đùa giỡn gây ồn ào, mong là sẽ có ai đó nhắc nhở ạ”, “YKIEN2185. Cần tăng cường nhắc nhở sinh viên giữ gìn trật tự tại thư viện cũng như cái phòng dùng để họp ở tầng 2, các bạn trong phòng nói chuyện đùa giỡn bên ngoài vẫn nghe rất rõ, và nên chuẩn bị nhiều thùng rác hơn ở các tầng ạ.”, “YKIEN2048. ... Không gian thư giãn ở tầng 1 khá nhỏ và ngay lối vào nên có cảm giác không thoải mái. Nên mở rộng khu vực nghỉ ngơi thư giãn”.

Cách bố trí kho sách 5 ý kiến và Trang tin điện tử 5 ý kiến. Cụ thể “YKIEN0962. Bố trí tài liệu hiện tại vẫn khó tìm kiếm trên kệ, vẫn còn chưa cập nhật chính xác tình trạng sách được mượn.”, “YKIEN0362. Dạ nên thay đổi Giao diện web của TTHL ạ, nếu được em nghĩ mình nên gộp chung lại thư viện thành một chỗ để mọi người dễ tìm kiếm hơn là phân mảng ra từng khoa/trường/viện”.

Cuối cùng có 29 ý kiến về Đội ngũ viên chức, các góp ý chủ yếu là tập trung vào thái độ phục vụ của viên chức bảo vệ và một số ý kiến cho viên chức thư viện nói chung. Cụ thể “YKIEN2427. Điều kiện cơ sở vật chất TTHL tốt, nhưng thường xuyên thiếu chỗ vào đợt cao điểm gần thi và thái độ bác bảo vệ lớn tuổi không thân thiện với sinh viên (bị phản ánh rất nhiều lần từ sinh viên nhưng không thấy cải thiện)”, “YKIEN1433. Các chú bảo vệ hơi nghiêm nghị và đáng sợ khi hướng dẫn sinh viên quét thẻ”, “YKIEN0658. Em mong bác bảo vệ đáng người nhỏ, ôm nói chuyện với chúng em vui vẻ, thoải mái hơn. Bác hơi khó tính.”, “YKIEN0164. Hy vọng đội ngũ viên chức làm việc trong thư viện ở các nơi của trường sẽ ân cần, thân thiện hơn với sinh viên”.

6. Giải pháp

Dựa vào số liệu từ kết quả khảo sát và ý kiến của sinh viên Trường Đại học Cần Thơ, hoạt động của HTTV đã nhận được nhiều đánh giá tích cực. Cụ thể, trang tin điện tử được thiết kế thân thiện và dễ sử dụng, dịch vụ thư viện phong phú và đa dạng, thu

hút được nhiều sinh viên tham gia. Nguồn tài liệu được cập nhật thường xuyên, đáp ứng đủ các nhu cầu cơ bản của người học. Cơ sở vật chất đầy đủ và phù hợp, trong khi cách bố trí kho tài liệu cùng không gian học tập khoa học, thông thoáng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc nghiên cứu và học tập. Đặc biệt, đội ngũ cán bộ viên chức thể hiện tính chuyên nghiệp, nhiệt tình và thân thiện, luôn sẵn sàng hỗ trợ sinh viên trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Tuy nhiên để nâng cao chất lượng tại HTTV Trường ĐHCT, HTTV cần thực hiện một số giải pháp sau: (1) Nâng cấp trang thông tin điện tử tạo sự thân thiện dễ khai thác và sử dụng; (2) Tăng cường phát triển nguồn tài nguyên thông tin, hoàn chỉnh bộ sưu tập tài liệu tham khảo theo đề cương chi tiết học phần. Ngoài ra, cần tăng cường hợp tác, liên kết thông qua các Hiệp hội, câu lạc bộ... để chia sẻ và bổ sung tài liệu; (3) Tăng cường chú trọng thiết kế, cải tạo không gian học tập và thảo luận nhóm tại TTHL. Đề xuất với nhà trường cải tạo một số phòng đọc tại thư viện nhánh, ký túc xá tạo không gian thoải mái cho người học; (4) Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, tiện ích đáp ứng tối đa người học theo xu hướng thư viện số, thư viện thông minh; (5) Bồi dưỡng và phát triển đội ngũ viên chức chuyên nghiệp, đa kỹ năng, có đạo đức nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học.

* **Những thách thức, hạn chế của các giải pháp:**

(1) Nâng cấp trang thông tin điện tử: trang thông tin điện tử của TTHL không chỉ là bộ mặt của đơn vị mà còn là cánh cổng tri thức, kết nối hợp tác, quảng bá thư viện đến với cộng đồng thư viện trong và ngoài nước. Việc nâng cấp trang thông tin điện tử sẽ tốn chi phí lớn để đầu tư nền tảng công nghệ, bảo mật hệ thống, bảo trì định kỳ. Ngoài ra, người sử dụng có thể gặp khó khăn để thích ứng với giao diện mới khi khai thác các tính năng mới. Hơn nữa, trang thông tin điện tử mới có thể phát sinh lỗi kỹ thuật. Các lỗi này sẽ ảnh hưởng đến quá trình truy cập tài liệu, gây gián đoạn hoạt động nghiên cứu, học tập.

Để khắc phục những hạn chế trên, cần xây dựng kế hoạch tài chính hợp lý, xác định các hạng mục ưu tiên. Tổ chức các buổi tập huấn hoặc xây dựng các clip hướng dẫn người sử dụng làm quen với hệ thống mới.

(2) Tăng cường phát triển nguồn tài nguyên thông tin, xây dựng bộ sưu tập tài liệu tham khảo học phần. Một trong những thách thức lớn nhất trong việc phát triển nguồn TNTT là chi phí bản quyền cao. Việc mua bản quyền truy cập các CSDL học thuật quốc tế uy tín như Scopus, Springer, Elsevier đòi hỏi nguồn kinh phí lớn trong khi ngân sách được phân bổ hằng năm hạn chế. Hơn nữa, việc liên kết, chia sẻ tài nguyên giữa các thư viện không phải lúc nào cũng thuận lợi do sự khác biệt về chính sách và khả năng cung cấp dữ liệu giữa các đơn vị. Ngoài ra, quy trình việc cập nhật tài liệu tham khảo theo đề cương học phần mất nhiều thời gian, dẫn đến tài liệu bị lỗi thời so với nhu cầu học tập và nghiên cứu.

Giải pháp cho những hạn chế này là tối ưu hóa chi phí phát triển TNTT bằng cách tăng cường khai thác nguồn tài liệu mở (Open Access) từ các kho dữ liệu như DOAJ, CORE, Open Library, hoặc các bài báo xuất bản theo hình thức truy cập mở, thiết lập

cơ chế trao đổi tài liệu với các đơn vị trong và ngoài nước để mở rộng nguồn TNTT mà không làm tăng đáng kể chi phí. Việc số hóa toàn bộ tài liệu nội sinh của nhà trường cũng là một biện pháp hiệu quả đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu mà không vi phạm bản quyền.

(3) Tăng cường không gian học tập và thảo luận nhóm: thiết kế không gian học tập và làm việc nhóm là một trong những xu hướng được người sử dụng thư viện quan tâm. Cải tạo không gian thư viện nhằm tối ưu hóa môi trường học tập nghiên cứu đòi hỏi nguồn đầu tư đáng kể, trong quá trình cải tạo, hoạt động thư viện có thể bị gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến việc học tập nghiên cứu.

Giải pháp cho điều này có thể là huy động nguồn tài trợ từ doanh nghiệp, cựu sinh viên hoặc các tổ chức giáo dục để bổ sung kinh phí cho quá trình cải tạo. Ngoài ra, việc triển khai thi công tiến hành ngoài giờ phục vụ để không ảnh hưởng hoạt động thư viện.

(4) Đa dạng hóa dịch vụ thư viện số: Đây là xu hướng không thể đảo ngược của các thư viện đại học. Phát triển dịch vụ thư viện số đòi hỏi hạ tầng công nghệ tiên tiến, máy chủ lưu trữ dữ liệu và các giải pháp bảo mật. Điều này tạo ra áp lực lớn về mặt tài chính và kỹ thuật đối với thư viện. Bên cạnh đó, đào tạo người dùng về kỹ năng khai thác hiệu quả dịch vụ thư viện số cũng là một vấn đề quan trọng. Việc đảm bảo quyền sở hữu trí tuệ và chống vi phạm bản quyền cũng là một thách thức lớn trong quá trình triển khai thư viện số.

Để khắc phục những trở ngại này, thư viện có thể kết hợp giữa các nền tảng miễn phí và trả phí để giảm chi phí. Việc phát triển ứng dụng thư viện trên thiết bị di động có thể giúp người dùng tiếp cận tài liệu một cách thuận lợi hơn. Để bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, thư viện cần triển khai các giải pháp quản lý quyền kỹ thuật số (DRM-Digital Rights Management) nhằm kiểm soát việc sao chép và phân phối tài liệu.

(5) Bồi dưỡng và phát triển đội ngũ viên chức chuyên nghiệp: chất lượng viên chức thư viện là nhân tố hàng đầu quyết định chất lượng dịch vụ thư viện. Hạn chế lớn nhất hiện nay trong việc phát triển đội ngũ nhân sự là tuyển dụng và đào tạo nhân sự có chuyên môn cao về quản lý thư viện số. Ngoài ra, một số viên chức thư viện gặp khó khăn trong việc thích ứng với các công nghệ mới nếu họ đã quen với cách làm truyền thống. Bên cạnh đó, chế độ đãi ngộ cho nhân viên thư viện như lương, thưởng không đủ cạnh tranh, dẫn đến tình trạng khó thu hút và giữ chân nhân sự chất lượng cao.

Giải pháp cho những hạn chế này là thư viện cần tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về thư viện số, kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn giữa đào tạo trực tiếp và trực tuyến để nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân viên. Đồng thời, xây dựng môi trường làm việc, chuyên nghiệp, sáng tạo, khuyến khích tinh thần đổi mới sẽ giúp viên chức thư viện chủ động thích nghi với các xu hướng công nghệ mới. Bên cạnh đó, đề xuất cải thiện chính sách lương, thưởng và phúc lợi để tạo động lực cho nhân viên gắn bó lâu dài.

7. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng thống kê mô tả để phân tích dữ liệu định lượng, điều này chưa thấy được mối quan hệ giữa các biến. Số lượng mẫu khảo sát nhỏ nên tính đại diện,

độ xác suất chưa cao. Đối tượng khảo sát của nghiên cứu này chỉ là sinh viên và học viên sau đại học nên chưa đại diện đầy đủ đối tượng người sử dụng HTTV Trường ĐHCT. Các yếu tố thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng về chất lượng hoạt động của HTTV còn ở mức độ chung chưa thể hiện trực tiếp vấn đề cần cải thiện và phát huy.

8. Kết luận

Nhìn chung, để nâng cao chất lượng dịch vụ tại HTTV Trường ĐHCT, nhà trường đã triển khai những chiến lược và định hướng rõ ràng nhằm đáp ứng nhu cầu của cộng đồng học thuật trong và ngoài nước, đồng thời phù hợp với chiến lược phát triển của Trường. Bằng cách lắng nghe ý kiến và thực hiện các khảo sát định kỳ từ người sử dụng, HTTV đã xây dựng được một môi trường học tập và nghiên cứu lý tưởng. Hơn nữa, thông qua việc đào tạo nhân viên, phát triển nguồn tài nguyên thông tin, tối ưu hóa không gian học tập và nâng cao dịch vụ trực tuyến, HTTV đang hướng tới sự phát triển mạnh mẽ và bền vững trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Edvardsson, B., Thomasson, B., & & Ovretveit, J. (1994). Quality in service. McGraw Hill.
2. Huỳnh Mẫn Đạt. (2019). Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thông tin tại các trung tâm thông tin thư viện đại học ở Việt Nam đáp ứng yêu cầu cách mạng công nghiệp 4.0. In Tối ưu hóa quản trị tri thức số: Chính phủ—Doanh nghiệp—Thư viện (pp. 451–460). Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Jimcalfa. (2010, April 23). Product Quality by Dr. GARVIN (1984). On Quality. <https://www.onquality.info/general-concepts/2010/04/product-quality-by-dr-garvin-1984.html/>
4. Kotler, P., Armstrong, G., & Huỳnh Văn Thanh (dịch). (2004). Những nguyên lý tiếp thị = Principles of marketing: Vol. T.2. Thông Kê.
5. Kotler, P., & Keller, K. (2006a). Marketing Management. Upper Saddle River, New Jersey.
6. Kotler, P., & Keller, K. (2006b). Marketing Management. Prentice Hall.
7. Nguyễn Huỳnh Mai, Võ Duy Bằng, & Võ Thị Bạch Trúc. (2011). Nghiên cứu cải thiện khả năng hoạt động và mô hình phục vụ của hệ thống thư viện nhánh trường Đại học Cần Thơ (Đề tài nghiên cứu Khoa học cấp cơ sở T2011-49; p. 84). Trường Đại học Cần Thơ.
8. Phương T. L., Thảo T. T. L., & Vi H. P. T. (2021). Nghiên cứu tình hình sử dụng dịch vụ thư viện điện tử trường đại học y dược Cần Thơ. Tạp chí Y dược Cần Thơ, 37, 61–68.
9. Quốc hội nước CHXHCNVN. (2012). Luật giá. Quốc hội nước CHXHCNVN. https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-gia-2012-142540.aspx?anchor=dieu_4

10. Quốc hội nước CHXHCNVN. (2019). Luật Thư viện. Quốc hội nước CHXHCNVN.
11. Tabs, E. D. (2003). Academic Libraries:2000. National Center for Education Statistics.
12. Trung tâm Học liệu. (2024a). Báo cáo kết quả khảo sát các bên liên quan năm 2023. Trường Đại học Cần Thơ.
<https://lrc.ctu.edu.vn/images/lrcweb/files/survey/2023-baocaokhaosat.pdf>
13. Trung tâm Học liệu. (2024b). Báo cáo số liệu thống kê đến 31.12.2023 nguồn tài nguyên thông tin trong hệ thống thư viện Trường Đại học Cần Thơ. Trường Đại học Cần Thơ.
14. Trung tâm Học liệu. (2024c). Báo cáo tổng kết năm học 2023-2024 và kế hoạch công tác năm học 2024-2025 (p. 15). Trường Đại học Cần Thơ.
15. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm (2nd Edition). McGraw-Hill.

PHÁT TRIỂN THƯ VIỆN HIỆN ĐẠI TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VIỆT NAM: TIÊU CHÍ VÀ LỢI ÍCH ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ

Vũ Tiến Đức¹, Lê Văn Toàn¹, Nguyễn Thị Thu¹

¹Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, ducvt@hub.edu.vn

Tóm tắt:

Bạn có bao giờ tự hỏi tại sao một số thư viện trường đại học lại luôn thu hút đông đảo người sử dụng và là điểm đến lý tưởng cho việc học tập và nghiên cứu? Trong bối cảnh cạnh tranh không ngừng của giáo dục đại học, việc nâng cao và hiện đại hóa thư viện để đạt chuẩn quốc tế không chỉ là một xu hướng mà còn là một nhu cầu bức thiết. Thư viện không chỉ đơn thuần là nơi lưu trữ sách, mà còn là trái tim của tri thức, nơi truyền cảm hứng và tạo động lực mạnh mẽ cho sinh viên. Bài viết này đề cập đến việc khám phá những bí quyết then chốt để biến thư viện trường đại học thành một môi trường học thuật đẳng cấp, từ việc cải thiện cơ sở vật chất đến ứng dụng công nghệ số, tạo môi trường học tập và nghiên cứu lý tưởng tại thư viện trường đại học đáp ứng các tiêu chuẩn trong nước và quốc tế.

Từ khóa: Thư viện đại học; phát triển thư viện; thư viện hiện đại, chuẩn quốc tế.

Giới thiệu:

Khi chúng ta nói về một thư viện đại học đạt chuẩn quốc tế, điều đầu tiên hiện lên trong tâm trí là hình ảnh một không gian rộng lớn, đầy đủ tiện nghi và tràn ngập ánh sáng, một nơi mà sinh viên không chỉ đến để đọc sách mà còn để tìm kiếm cảm hứng và sáng tạo. Việc đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế không chỉ giúp nâng cao uy tín của trường đại học mà còn cung cấp cho sinh viên một môi trường học tập tối ưu, đầy tính thách thức và hỗ trợ sự phát triển toàn diện của họ. Vậy các tiêu chuẩn đó cụ thể là gì? Chúng ta sẽ tìm hiểu các tiêu chuẩn này ở phần trình bày tiếp theo.

1. Cơ sở lý thuyết

Ngày 21 tháng 11 năm 2019, tại Kỳ họp thứ 8 Quốc hội khoá XIV đã thông qua Luật Thư viện số 46/2019/QH14. Luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2020. Tại Điều 4 của Luật đã quy định rõ chức năng nhiệm vụ của thư viện với 04 chức năng, nhiệm vụ cơ bản áp dụng với tất cả các loại thư viện Việt Nam trên cơ sở khẳng định vai trò của thư viện trong phát triển văn hóa, giáo dục, khoa học của đất nước với các chức năng: “Xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, kết nối và phát triển tài nguyên thông tin phù hợp với người sử dụng thư viện; Tổ chức sử dụng chung tài nguyên thông tin, sản phẩm và dịch vụ thư viện góp phần truyền bá tri thức của dân tộc và nhân loại; phục vụ nhu cầu học tập; giải trí; góp phần hình thành và phát triển kiến thức, kỹ năng, phẩm chất, năng lực của người sử dụng thư viện; Phát triển văn hóa đọc trong cộng đồng. Mặt khác, nhằm tăng cường hiện đại hóa thư viện, Luật đã bổ sung chế định về ứng dụng thành tựu khoa học và công nghệ, hiện đại hóa thư viện như một nội dung bắt buộc đối với các loại thư viện”.

Từ dẫn chứng trên cho thấy Luật Thư viện đã quy định các tiêu chuẩn tiệm cận với các tiêu chuẩn phát triển thư viện để đạt chuẩn quốc tế, đây là cơ sở khoa học về phương diện lý thuyết để tác giả thực hiện nội dung bài viết này.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết thực hiện thông qua phương pháp liệt kê, tổng hợp và phân tích đánh giá từ những kinh nghiệm qua thực tiễn của bản thân đã tham gia trực tiếp các buổi hội thảo khoa học do Hội Thư viện Việt Nam; Liên hợp Thư viện Việt Nam; Liên Chi hội Thư viện Đại học phía Nam (VILASAL) và Hội thảo do các thư viện các Trường Đại học tổ chức, đồng thời cá nhân có nhiều năm tham gia công tác thư viện tại Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, qua đó cảm nhận được những sự thay đổi trong hoạt động thư viện trong tiến trình hội nhập khu vực và thế giới, từ đó cho thấy sự cần thiết trong việc xây dựng phát triển thư viện để đạt chuẩn quốc tế là xu hướng tất yếu cho các thư viện đại học ngang qua một số các tiêu chuẩn.

3. Một số tiêu chuẩn phát triển thư viện

3.1. Tiêu chuẩn về cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất của một thư viện chuẩn quốc tế phải được thiết kế không chỉ để đáp ứng nhu cầu hiện tại mà còn sẵn sàng cho tương lai. Những chiếc ghế êm ái mòn gọi, những dãy bàn rộng rãi tạo không gian thoải mái, cùng với hệ thống điều hòa không khí hoàn hảo, tất cả hội tụ tạo nên một không gian học tập không thể chê vào đâu được. Hãy tưởng tượng cảm giác khi bước vào một thư viện nơi mọi góc cạnh đều nói lên tính khoa học và hiện đại, nơi mà mỗi chi tiết nhỏ đều được chăm chút tỉ mỉ để tạo nên môi trường học tập tuyệt vời nhất.

Không thể không kể đến những khu vực học tập nhóm, những phòng hội thảo nhỏ nơi sinh viên có thể tự do sáng tạo và trao đổi ý tưởng mà không bị giới hạn. Những không gian này không chỉ đơn thuần là một phần của thư viện mà nó chính là động lực để thúc đẩy tính cộng tác và giao tiếp, những kỹ năng vô cùng quan trọng trong thế giới nghề nghiệp hiện nay.

3.2. Công nghệ thông tin và truyền thông

Chúng ta đang sống trong thời đại công nghệ thông tin, do đó, việc ứng dụng công nghệ vào thư viện là điều không thể thiếu. Sự hiện diện của các thiết bị công nghệ tiên tiến không chỉ giúp việc tìm kiếm tài liệu trở nên nhanh chóng và dễ dàng mà còn mang lại trải nghiệm phong phú và đa dạng hơn. Từ việc truy cập internet tốc độ cao đến những máy tính cấu hình mạnh, mọi thứ đều cần được tối ưu hóa để phục vụ cho nhu cầu của sinh viên và giảng viên.

Một thư viện đạt chuẩn quốc tế chắc chắn không thể thiếu đi các công nghệ mới nhất như Wi-Fi mạnh mẽ khắp mọi nơi, các ứng dụng quản lý thư viện thông minh và cả sách điện tử có thể dễ dàng truy cập qua các thiết bị cá nhân. Những điều này không chỉ mang lại sự tiện lợi mà còn mở rộng cánh cửa tri thức, phá vỡ mọi rào cản địa lý và thời gian.

Chuyển đổi từ các thiết bị công nghệ thông tin, bước tiếp theo chúng ta sẽ tiếp tục khám phá các dịch vụ thông tin và hỗ trợ sinh viên, nơi mà thư viện không chỉ là nơi chứa đựng tri thức mà còn là người bạn đồng hành đáng tin cậy trong hành trình học tập của các thế hệ sinh viên.

3.3. Nâng cao cơ sở vật chất thư viện

3.3.1. Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại

Bạn hãy tưởng tượng một thư viện mà cơ sở hạ tầng không chỉ đơn thuần thỏa mãn chức năng cơ bản mà còn trở thành một biểu tượng sáng tạo, nơi mà việc học tập trở thành một trải nghiệm thực sự khác biệt. Sự kết hợp hài hòa giữa kiến trúc hiện đại với không gian xanh mát tạo nên một môi trường học tập không chỉ thân thiện với môi trường mà còn kích thích sự sáng tạo và động lực của sinh viên. Những dãy cửa sổ lớn đón ánh sáng tự nhiên, những khu vực tràn cao thoáng đãng và hệ thống chiếu sáng tinh tế đều góp phần làm nổi bật tính hiện đại và sáng tạo.

Không chỉ vậy, việc trang bị những thiết bị học tập tối tân như bảng điện tử, máy chiếu đa năng và hệ thống âm thanh chất lượng cao đều nằm trong mô hình phát triển của một thư viện hiện đại. Điều này không chỉ đảm bảo rằng sinh viên và giảng viên có thể trình bày và tiếp nhận thông tin một cách hiệu quả nhất, mà còn giúp họ luôn cập nhật với những tiến bộ công nghệ mới nhất. Một môi trường học tập hiện đại không thể thiếu đi những tiện ích như vậy, nơi mà sinh viên có thể tự do khám phá và vượt qua chính mình.

3.3.2. Ảnh hưởng của môi trường học tập đến hiệu quả của sinh viên

Tạo dựng môi trường học tập chất lượng cao không chỉ về mặt vật chất mà còn ảnh hưởng sâu sắc đến tâm lý và hiệu quả học tập của sinh viên. Một môi trường thư viện được thiết kế khéo léo có thể giúp sinh viên cảm thấy thư giãn, từ đó nâng cao khả năng tập trung và sự sáng tạo. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng không gian học tập thoải mái và thân thiện kích thích động lực học tập, giảm căng thẳng và cải thiện kết quả học tập của sinh viên.

Sự kết hợp của ánh sáng tự nhiên, màu sắc tinh tế và các yếu tố sinh thái có thể tạo nên một làn sóng tích cực, khiến thư viện không chỉ là nơi tra cứu tài liệu mà còn như một ngôi nhà thứ hai cho sinh viên. Với sự hỗ trợ từ những công nghệ và thiết bị hiện đại, sinh viên có thể tự tin đối diện với mọi thử thách học thuật và tìm thấy niềm vui trong hành trình học tập của mình. Tiếp theo, chúng ta sẽ tìm hiểu cách ứng dụng công nghệ số trong thư viện, giúp tối ưu hóa quy trình học tập và nghiên cứu cho các thành viên của cộng đồng học thuật.

3.4. Ứng dụng công nghệ số trong thư viện

3.4.1. Sự cần thiết của số hóa tài liệu

Bạn có bao giờ phải loay hoay tìm một cuốn sách trên kệ mà cuối cùng lại phát hiện cuốn sách đó đã được mượn mất? Thực tế là trong thế giới số hóa ngày nay, việc số hóa tài liệu đang trở nên vô cùng cần thiết và hữu ích. Khi tài liệu được số hóa, sinh

viên có thể dễ dàng truy cập từ xa, dù ở bất kỳ nơi đâu, chỉ với một chiếc máy tính hoặc thiết bị di động. Điều này không chỉ làm phong phú thêm nguồn tài liệu mà còn tiết kiệm thời gian tìm kiếm, cho phép bạn tập trung hơn vào việc nghiên cứu và học tập.

Hãy thử tưởng tượng bạn đang cần tra cứu một luận văn hay một nghiên cứu khoa học nhưng lại không có thời gian đến thư viện. Với hệ thống thư viện số, bạn có thể tải tài liệu về ngay lập tức, đọc và nghiên cứu ngay trên điện thoại hoặc máy tính của mình. Thật tiện lợi phải không? Đây chính là sức mạnh của việc số hóa, một bước đi không thể thiếu để thư viện tiến gần tới chuẩn mực quốc tế.

3.4.2. Phần mềm quản lý Thư viện tiên tiến

Một Thư viện hiện đại cần một hệ thống quản lý thông minh để tối ưu hóa việc quản lý và tìm kiếm tài liệu. Phần mềm quản lý thư viện tiên tiến giúp theo dõi chi tiết mọi hoạt động mượn trả, cho phép sinh viên và giảng viên tra cứu thông tin nhanh chóng và chính xác. Hơn nữa, hệ thống này còn có thể gửi thông báo tự động về thời hạn trả sách hay cập nhật về những tài liệu mới, giúp bạn đọc luôn trong trạng thái sẵn sàng và chủ động thời gian cho việc mượn, trả tài liệu.

Đối với những sinh viên mới, có thể bạn sẽ thấy cách sử dụng hệ thống này khá phức tạp ban đầu, nhưng đừng lo lắng. Thư viện thường sẽ tổ chức những buổi hướng dẫn và cung cấp tài liệu trực tuyến để hỗ trợ bạn làm quen nhanh nhất. Đây chính là một minh chứng cho sự tận tâm và chuyên nghiệp của các thư viện đạt chuẩn quốc tế. Tiếp theo, chúng ta sẽ khám phá các dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại thư viện, nơi có vô vàn những công cụ và nguồn lực đáng giá đang chờ đợi bạn khai thác, sử dụng.

3.5. Dịch vụ hỗ trợ sinh viên tại thư viện

3.5.1. Các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu

Khi bạn đắm chìm vào một đề tài nghiên cứu, cảm giác choáng ngợp bởi vô số thông tin là điều khó tránh khỏi. Đây chính là lúc các dịch vụ hỗ trợ nghiên cứu của thư viện tỏa sáng hơn bao giờ hết. Với khả năng hướng dẫn chuyên sâu, bạn sẽ được hỗ trợ từng bước trong việc lựa chọn tài liệu thích hợp, xác định các nguồn thông tin chất lượng và sử dụng các công cụ tìm kiếm một cách chuyên nghiệp. Có thể nói, đây là những người bạn đồng hành thầm lặng nhưng hiệu quả, giúp bạn định hướng rõ ràng hơn trong dòng chảy tri thức vô tận.

Không chỉ vậy, việc tham gia các buổi workshop hay hội thảo do thư viện tổ chức còn giúp bạn trang bị những kỹ năng cần thiết để tối ưu hóa quá trình nghiên cứu. Những buổi chia sẻ kinh nghiệm từ các chuyên gia và những nhà nghiên cứu đi trước chính là nguồn cảm hứng to lớn, mở ra cho bạn cánh cửa đến với những cách tiếp cận mới mẻ và sáng tạo.

3.5.2. Tư vấn và hướng dẫn sử dụng tài liệu

Thư viện không chỉ đơn thuần là nơi cung cấp sách mà còn là trung tâm tư vấn, giúp bạn giải tỏa những vướng mắc trong quá trình học tập. Bạn đang loay hoay không

biết cách tra cứu tài liệu nào hiệu quả nhất? Hay bạn cần tìm một nguồn tin cụ thể mà không hề biết nó nằm ở đâu từ đâu? Đừng ngần ngại tìm đến đội ngũ nhân viên thư viện chuyên nghiệp luôn sẵn sàng lắng nghe và giải đáp mọi thắc mắc của bạn.

Một lợi ích khác của việc được nhân viên thư viện tư vấn tận tình, bạn đọc sẽ học được cách đánh giá và chọn lọc thông tin một cách khôn ngoan, từ đó nâng cao sự tự tin khi sử dụng các tài liệu phục vụ cho nghiên cứu và học tập. Đây chính là một kỹ năng không thể thiếu mà bất kỳ sinh viên nào cũng cần trang bị trên con đường đi đến thành công.

3.5.3. Chương trình đào tạo kỹ năng thông tin

Đã bao giờ bạn tự hỏi làm thế nào để khai thác triệt để thế mạnh của thư viện số? Chương trình đào tạo kỹ năng thông tin được thiết kế đặc biệt để giúp sinh viên làm chủ công nghệ và tận dụng tối đa các nguồn tài nguyên thông tin. Thông qua các bài học về cách tìm kiếm hiệu quả và đánh giá thông tin trực tuyến, bạn sẽ trở thành một học viên thông thái trong kỷ nguyên thời đại số hóa.

Những khóa học kỹ năng này không chỉ đơn thuần là lý thuyết, mà còn mang đến cho bạn cơ hội thực hành thực tế với các dự án học thuật cụ thể. Những bài tập tình huống và bài kiểm tra thực hành sẽ giúp bạn áp dụng những gì đã học một cách sáng tạo và linh hoạt. Đây chính là chìa khóa giúp bạn khai mở và phát triển tư duy học thuật một cách toàn diện. Như vậy, khi bạn bước ra từ khuôn viên thư viện, đó không chỉ là kiến thức mà còn là sự trưởng thành kỹ năng và tư duy. Đến đây, chúng ta sẽ tiến sang phần tiếp theo để tìm hiểu về cách tích lũy nội dung và tài nguyên học tập, nơi cung cấp nền tảng tri thức vững chắc cho hành trình học tập và nghiên cứu của sinh viên.

3.6. Tích lũy nội dung và tài nguyên học tập

3.6.1. Mở rộng kho sách và tài liệu học thuật

Chắc hẳn rằng bất kỳ sinh viên nào cũng đều mong muốn có những nguồn tài liệu phong phú để phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu. Việc mở rộng kho sách và tài liệu học thuật không chỉ là trách nhiệm mà còn là đam mê của mỗi thư viện hiện đại. Từ những tác phẩm kinh điển trong các lĩnh vực đến những tài liệu nghiên cứu mới nhất, tất cả đều cần được bổ sung một cách có hệ thống để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng cao của sinh viên.

Bạn có thể sẽ cảm thấy hào hứng khi biết rằng thư viện không ngừng tìm kiếm và thu thập những tài liệu quý giá từ khắp nơi trên thế giới. Việc đa dạng hóa nguồn tài liệu còn tạo điều kiện cho bạn tiếp cận với nhiều nền văn hóa và ý tưởng khác nhau, từ đó làm phong phú thêm tầm nhìn và kiến thức của bản thân.

3.6.2. Sưu tập và quản lý tài liệu điện tử

Trong thời đại số hóa mạnh mẽ, việc sưu tầm và quản lý tài liệu điện tử là bước đi không thể thiếu cho bất kỳ thư viện nào. Bạn có thể dễ dàng truy cập vào kho tàng tài liệu khổng lồ chỉ với một cú nhấp chuột. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian mà còn làm tăng khả năng tương tác giữa các sinh viên và giảng viên trong việc trao

đối kinh nghiệm học tập và nghiên cứu khoa học. Các tài liệu như báo cáo khoa học, luận văn hay thậm chí là các bài báo hiện tại cũng đều được lưu trữ và dễ dàng tìm thấy thông qua cơ sở dữ liệu trực tuyến của thư viện.

Hãy tận dụng cơ hội này để tìm kiếm nguồn tài liệu phong phú phục vụ cho những bài luận hay đề tài nghiên cứu của bạn. Khi bạn biết cách chắt lọc thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, bạn sẽ nhận thấy rằng những ý tưởng ban đầu của mình có thể được khai thác và phát triển một cách sâu sắc hơn. Trong xã hội thông tin hiện tại, khả năng quản lý và xử lý tài liệu điện tử chính là chìa khóa giúp bạn nổi bật hơn trong học tập và nghiên cứu.

3.6.3. Quản lý truy cập cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế

Một thư viện đạt chuẩn quốc tế nên phát triển các cơ chế quản lý truy cập cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế hiệu quả. Điều này không chỉ tạo cơ hội cho sinh viên tiếp cận với những nghiên cứu chất lượng cao, mà còn mở ra cánh cửa đến với những kiến thức mới mẻ và tiên tiến nhất. Ngày nay, khi mà thông tin dao động ở một mức độ lớn, việc biết cách tra cứu thông tin từ các cơ sở dữ liệu uy tín sẽ giúp bạn nâng cao khả năng nghiên cứu một cách đáng kể.

Truy cập vào các cơ sở dữ liệu học thuật không còn là vấn đề khó khăn khi mà thư viện đã đầu tư vào các hệ thống hiện đại và dễ sử dụng. Hãy chớ bỏ lỡ cơ hội này! Việc nắm vững cách thức khai thác dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau sẽ giúp bạn tăng cường kỹ năng phân tích và tổng hợp thông tin, từ đó tạo ra những luận điểm chắc chắn và sâu sắc hơn cho các công trình nghiên cứu của mình. Với những tài nguyên quý báu này, bạn có thể yên tâm rằng mình đang trên con đường chinh phục tri thức và khám phá thế giới rộng lớn xung quanh. Tiếp theo, hãy cùng đến với phần khám phá truyền thông và quảng bá thư viện đạt chuẩn quốc tế, nơi mà bạn sẽ thấy được những nỗ lực không ngừng của thư viện trong việc tạo dựng một thương hiệu mạnh mẽ và uy tín giữa cộng đồng học thuật.

3.7. Truyền thông và quảng bá thư viện đạt chuẩn quốc tế

3.7.1. Chiến lược quảng bá thương hiệu thư viện

Trong một thế giới tấp nập thông tin và sự phát triển không ngừng, việc xây dựng và quảng bá thương hiệu thư viện đại học không chỉ là nhiệm vụ của ban lãnh đạo mà còn cần có sự tham gia của toàn bộ cộng đồng học thuật. Một thương hiệu mạnh không chỉ thể hiện sự uy tín mà còn là cam kết đối với chất lượng dịch vụ mà thư viện cung cấp. Khi nhắc đến cái tên thư viện của bạn, sinh viên và giảng viên cần cảm nhận được sự thân thuộc và tin cậy, điều này chính là nền tảng tạo dựng hình ảnh và giá trị của thư viện trong lòng mỗi người dùng.

Một trong những chiến lược quảng bá hiệu quả chính là sử dụng các kênh truyền thông xã hội. Thư viện có thể tận dụng Facebook, Instagram hay Twitter để chia sẻ thông tin về các hoạt động, tài liệu mới và các sự kiện thú vị mà họ tổ chức. Khi bạn theo dõi những trang mạng này, bạn không chỉ nắm bắt được các thông tin hữu ích mà còn cảm nhận được sự cởi mở và gần gũi từ phía thư viện. Một cộng đồng thư viện tích cực và

năng động chính là dấu hiệu cho thấy rằng họ luôn sẵn sàng lắng nghe và phục vụ bạn một cách tốt nhất.

3.7.2. Việc tổ chức các sự kiện văn hóa và học thuật

Sự kiện văn hóa và học thuật là cơ hội tuyệt vời để thư viện thể hiện sự đa dạng và năng động của mình. Theo bạn, còn gì thú vị hơn khi được tham gia những buổi hội thảo, tọa đàm hay triển lãm sách mà ở đó bạn không chỉ được lắng nghe những nhà nghiên cứu hàng đầu chia sẻ kiến thức mà còn có cơ hội giao lưu, kết nối với những người cùng chung niềm đam mê cùng sở thích. Những sự kiện này không chỉ giúp tăng cường mối quan hệ giữa thư viện và sinh viên mà còn tạo ra một bầu không khí học thuật sôi động và truyền cảm hứng.

Thư viện có thể tổ chức các buổi giới thiệu sách mới, nơi mà sinh viên có thể gặp gỡ tác giả, tham khảo các tác phẩm nổi bật và trực tiếp tham gia vào các cuộc thảo luận. Đây không chỉ là dịp để phát triển kiến thức mà còn là cơ hội để mở rộng mối quan hệ xã hội, từ đó nuôi dưỡng một cộng đồng học thuật vững mạnh và gắn kết.

3.7.3. Tạo kết nối và hợp tác với các tổ chức quốc tế

Thư viện đại học đạt chuẩn quốc tế không thể đi riêng lẻ mà cần có những kết nối chặt chẽ với các tổ chức quốc tế. Bằng cách ký kết hợp tác với các thư viện và tổ chức giáo dục khác, đại học sẽ mở rộng mạng lưới tài nguyên và thông tin cho sinh viên. Những kết nối này cho phép thư viện chia sẻ tài liệu, học hỏi từ kinh nghiệm và tìm kiếm những nguồn tài nguyên quý giá mà có thể chưa được tiếp cận ở trong nước.

Bên cạnh đó, việc tham gia vào các chương trình trao đổi, sinh hoạt học thuật hay hội thảo quốc tế giúp sinh viên và nhân viên thư viện nâng cao kiến thức, kỹ năng và sự trưởng thành trong quá trình học tập. Khi bạn tham gia vào những hoạt động này, bạn sẽ cảm nhận được sự hòa quyện giữa văn hóa, phong cách làm việc và tri thức từ những nền văn minh khác nhau, từ đó làm phong phú thêm hành trang tri thức và mở ra những cơ hội mới cho bản thân. Thông qua hoạt động kết nối và hợp tác với các tổ chức quốc tế; Thư viện có cơ hội khám phá cách thức, so sánh đo lường hiệu quả hoạt động, qua đó tiến hành điều chỉnh để thư viện ngày càng hoàn thiện hơn nữa.

4. Kết Luận

Trong hành trình xây dựng một thư viện trường đại học đạt chuẩn quốc tế, chúng ta đã cùng nhau khám phá những yếu tố then chốt như tiêu chuẩn quốc tế cho thư viện, nâng cao cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ số, và phát triển các dịch vụ hỗ trợ sinh viên. Những nội dung này không chỉ quan trọng đối với sự phát triển của riêng thư viện mà còn ảnh hưởng sâu sắc đến chất lượng giáo dục và trải nghiệm học tập của sinh viên. Một thư viện hiện đại, tiện nghi và phong phú không chỉ là chỗ dựa vững chắc cho tri thức mà còn là một phần không thể thiếu trong quá trình hình thành nhân cách và tư duy của mỗi sinh viên.

Việc xây dựng phát triển các thư viện đạt chuẩn quốc tế tại Việt Nam không chỉ đơn thuần là sự cải tiến về cơ sở vật chất và dịch vụ, mà còn là việc nâng tầm giá trị tri thức, kết nối văn hóa và mở ra những cơ hội không giới hạn cho tất cả mọi người. Từ

vai trò quan trọng của thư viện trong việc cung cấp kiến thức và không gian văn hóa, những thách thức mà thư viện truyền thống đang phải đối mặt, nhưng chúng ta có thể khẳng định rằng những lợi ích to lớn và chiến lược phát triển bền vững, tất cả đều chỉ ra rằng Thư viện chuẩn quốc tế là xu hướng tất yếu cho một xã hội phát triển.

Hãy bắt đầu từ hôm nay, chúng ta có thể làm cho thư viện của mình tham gia những hoạt động và chương trình giao lưu, học hỏi từ môi trường thư viện. Nhân rộng tầm ảnh hưởng và truyền cảm hứng cho cộng đồng về giá trị của thư viện đạt chuẩn quốc tế, nơi hội tụ ánh sáng của không gian tri thức tiên tiến, nơi mỗi người đều có quyền tiếp cận thông tin, sáng tạo và phát triển bản thân một cách toàn diện nhất. Thư viện không chỉ là nơi giữ sách, hãy biến chúng thành ngọn hải đăng soi sáng con đường tri thức cho chính mình và thế hệ mai sau./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Chấp hành Trung ương (2013). Nghị quyết 29-NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương ngày 04/11/2013 về đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục và đào tạo.
2. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2023). Thông tư 14/2023/TT-BGDDT Quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-14-2023-TT-BGDDT-tieu-chuan-thu-vien-co-so-giao-duc-dai-hoc-573041.aspx>.
3. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2017). Thông tư 12/2017/TT-BGDDT Kiêm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-duc/Thong-tu-12-2017-TT-BGDDT-kiem-dinh-chat-luong-co-so-giao-duc-dai-hoc-349575.aspx>.
4. Chính phủ (2020). Nghị định số 93/2020/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thư viện.
5. Quốc hội nước Cộng hòa XHCN Việt Nam (2019). Luật Thư viện, số 46/2019/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa XHCN Việt Nam.
6. Trần Dương, Nguyễn Thị Đào (2021). Một số yêu cầu của thư viện trong kiểm định chất lượng giáo dục đại học. Tạp chí Thông tin và Tư liệu, 2, 30-36.

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Địa chỉ: Tầng 12 số 175 Giảng Võ, P. Cát Linh, Q. Đống Đa, Hà Nội

Điện thoại: 024 38515380; Fax: 024 38515381

Email: info@nxblaodong.com.vn Website: www.nxblaodong.com.vn

Chi nhánh phía Nam

Địa chỉ: 85 Cách Mạng Tháng Tám, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 028.3839097; Fax: 028.39257205

Hội thảo khoa học

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THƯ VIỆN ĐẠI HỌC ĐÁP ỨNG TIÊU CHUẨN, YÊU CẦU KIỂM ĐỊNH TRONG NƯỚC VÀ QUỐC TẾ

CHỊU TRÁCH NHIỆM XUẤT BẢN:

GIÁM ĐỐC - TỔNG BIÊN TẬP

MAI THỊ THANH HẰNG

Biên tập:

TRẦN THỊ BÍCH NGUYỆT

Trình bày, bìa: **ĐẠI ĐÔNG**

Sửa bản in: **TÁC GIẢ**

Đối tác liên kết:

Công ty TNHH Quảng cáo In Đại Đông.

Địa chỉ: 31/32/8 Ung Văn Khiêm, Phường 25. Q. Bình Thạnh, TP.HCM.

Điện thoại: 0938.995.936 - 0868.945.197

In 300 cuốn, khổ 20 x 28cm, tại Công ty TNHH Quảng cáo in TM Đại Đông. Địa chỉ: 31/32/8 Ung Văn Khiêm, P.25, Q. Bình Thạnh, TP.HCM. Số xác nhận ĐKXB: 1300-2025/CXBIPH/19-85/LĐ. Số quyết định xuất bản 27/QĐCN-NXBLĐ ngày 18/4/2025. In xong và nộp lưu chiểu năm 2025.

Mã số ISBN: **978-632-611-890-2**.