

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

PHẠM THỊ TRÀ

NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ  
KHOA HỌC THƯ VIỆN

TP. HỒ CHÍ MINH - NĂM 2024

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

PHẠM THỊ TRÀ

NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ  
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH: KHOA HỌC THƯ VIỆN  
MÃ SỐ: 8320203

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
TS. ĐOÀN THỊ THU

TP. HỒ CHÍ MINH - NĂM 2024

## TÓM TẮT LUẬN VĂN

Luận văn nghiên cứu về thực trạng dịch vụ thư viện số (DVTVS) tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh (ĐHSP TP. HCM). Luận văn xác định các mục tiêu nghiên cứu cụ thể gồm (1) Tìm hiểu thực trạng cung cấp DVTVS, (2) Tìm hiểu thực trạng sử dụng DVTVS, (3) Tìm hiểu kỳ vọng của người dùng tin (NDT) trong việc phát triển các DVTVS mới, (4) Tìm hiểu sự hài lòng của NDT khi sử dụng DVTVS và từ đó (5) Cung cấp các đề xuất nhằm phát triển DVTVS tại thư viện trường ĐHSP TP. HCM. Luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp với thiết kế song song ba giai đoạn thu thập dữ liệu gồm: khảo sát bản hỏi, phỏng vấn sâu và phân tích dữ liệu thứ cấp. Trong đó, khảo sát bản hỏi được thực hiện đối với ba nhóm NDT thư viện gồm: sinh viên, học viên sau đại học và cán bộ - giảng viên. Việc khảo sát bản hỏi giúp giải quyết mục tiêu 2, 3 và 4, giúp luận văn tìm hiểu thực trạng sử dụng DVTVS, sự hài lòng của NDT khi sử dụng các DVTVS và kỳ vọng của NDT đối với việc phát triển các DVTVS tại Thư viện trường ĐHSP TP. HCM. Các ý kiến đề xuất của NDT về giải pháp phát triển và thu hút sử dụng DVTVS của Thư viện cũng được xem xét, làm cơ sở đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả DVTVS tại thư viện Trường.

Phỏng vấn sâu được thực hiện đối với giám đốc thư viện (GĐTV) và nhân viên thư viện (NVTV) phụ trách hoạt động DVTVS. Phương pháp phỏng vấn sâu nhằm giải quyết mục tiêu 1, 2 và 5, giúp tìm hiểu thực trạng cung cấp DVTVS, đồng thời cung cấp dữ liệu bổ sung về thực trạng sử dụng DVTVS và các quan điểm của GĐTV về định hướng phát triển DVTVS tại thư viện trường ĐHSP TP.HCM. Mục đích của phương pháp này giúp tìm hiểu sâu quan điểm của GĐTV về thực tiễn phục vụ DVTVS; công tác quản lý, đánh giá, phát triển DVTVS và nhận định của NVTV về thực tiễn phục vụ cũng như đánh giá về thực trạng DVTVS hiện nay. Từ đó đề xuất các giải pháp phát triển và thu hút NDT sử dụng DVTVS.

Tương tự, luận văn sử dụng dữ liệu thứ cấp nhằm cung cấp dữ liệu bổ sung về thực trạng cung cấp và thực trạng sử dụng DVTVS cho mục tiêu 1, 2 và 4.

Tương ứng với 03 giai đoạn nghiên cứu, luận văn đã đạt được các mục tiêu đề ra và xác định được thực trạng DVTVS tại Trường ĐHSP TP. HCM.

## MỤC LỤC

<b>TÓM TẮT LUẬN VĂN .....</b>	<b>i</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>ii</b>
<b>LỜI CAM ĐOAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC BẢNG .....</b>	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC HÌNH ẢNH .....</b>	<b>x</b>
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....</b>	<b>xi</b>
<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Tình hình nghiên cứu.....	2
3. Mục đích nghiên cứu .....	9
4. Mục tiêu nghiên cứu .....	9
5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	9
6. Phương pháp nghiên cứu .....	10
7. Ý nghĩa của đề tài.....	10
8. Cấu trúc của luận văn .....	10
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Dịch vụ thư viện và dịch vụ thư viện số.....</b>	<b>12</b>
1.1.1. Dịch vụ thư viện .....	12
1.1.2. Dịch vụ thư viện số.....	14
<b>1.2. Phân loại dịch vụ thư viện số.....</b>	<b>22</b>
1.2.1. Dịch vụ khách hàng và thông tin.....	24
1.2.2. Dịch vụ cung cấp quyền truy cập vào tài nguyên thư viện .....	28
<b>1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ thư viện số.....</b>	<b>31</b>
1.3.1. Góc độ người dùng tin.....	31
1.3.2. Góc độ cơ quan thông tin - thư viện.....	35
<b>1.4. Đánh giá dịch vụ thư viện số .....</b>	<b>37</b>
1.4.1. Phương pháp và tiêu chí đánh giá dịch vụ thư viện số .....	37
1.4.2. Mô hình đánh giá dịch vụ thư viện số.....	40

<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 1.....</b>	<b>45</b>
<b>CHƯƠNG 2: BỐI CẢNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>46</b>
<b>2.1. Bối cảnh nghiên cứu .....</b>	<b>46</b>
2.1.1. Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh .....	46
2.1.2. Thư viện Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh .....	47
<b>2.2. Phương pháp nghiên cứu .....</b>	<b>56</b>
2.2.1. Thiết kế nghiên cứu .....	57
2.2.2. Mẫu nghiên cứu.....	59
2.2.3. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu.....	62
2.2.4. Đạo đức nghiên cứu .....	68
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....</b>	<b>69</b>
<b>CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>70</b>
<b>3.1. Thực trạng cung cấp dịch vụ thư viện số tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.....</b>	<b>70</b>
3.1.1. Nguồn lực cung cấp dịch vụ thư viện số .....	70
3.1.2. Các dịch vụ thư viện số tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.....	71
<b>3.2. Thực trạng sử dụng dịch vụ thư viện số tại Trường đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.....</b>	<b>74</b>
3.2.1. Mức độ sử dụng chung .....	74
3.2.2. Mức độ sử dụng theo nhóm dịch vụ thư viện số.....	87
<b>3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện số tại trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.....</b>	<b>92</b>
3.3.1. Nhân viên thư viện.....	92
3.3.2. Tài nguyên thông tin.....	94
3.3.3. Kiểm soát dịch vụ .....	96
3.3.4. Môi trường thư viện.....	102
3.3.5. Tổng hợp kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện số .....	105
<b>3.4. Kỳ vọng của người dùng tin trong việc phát triển dịch vụ thư viện số tại Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.....</b>	<b>107</b>
3.4.1. Kỳ vọng của người dùng tin đối với các dịch vụ thư viện số mới.....	107

3.4.2. Kỳ vọng của người dùng tin đối với các dịch vụ thư viện số đang triển khai tại Thư viện.....	109
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 3.....</b>	<b>111</b>
<b>CHƯƠNG 4: THẢO LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT.....</b>	<b>112</b>
<b>4.1. Thảo luận.....</b>	<b>112</b>
<b>4.2. Đề xuất.....</b>	<b>115</b>
4.2.1. Đối với Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh .....	116
4.2.2. Đối với Thư viện.....	118
4.2.3. Đối với người dùng tin .....	123
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG 4.....</b>	<b>125</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>126</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>128</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>139</b>
<i>Phụ lục 1: PHIẾU KHẢO SÁT NGƯỜI DÙNG TIN.....</i>	<i>139</i>
<i>Phụ lục 2: PHÒNG VẤN SÂU NHÂN VIÊN THƯ VIỆN.....</i>	<i>151</i>
<i>Phụ lục 2.1: BẢNG HỎI PHÒNG VẤN.....</i>	<i>151</i>
<i>Phụ lục 2.2: TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHÒNG VẤN .....</i>	<i>153</i>
<i>Phụ lục 3: PHÒNG VẤN SÂU GIÁM ĐỐC THƯ VIỆN.....</i>	<i>160</i>

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Phạm Thị Trà, là học viên Cao học chuyên ngành Khoa học Thư viện, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh. Tôi xin cam đoan đề tài “Thực trạng dịch vụ thư viện số tại trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh” hoàn toàn do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của Tiến sĩ Đoàn Thị Thu, các kết quả nghiên cứu và số liệu trích dẫn là trung thực và chưa được công bố trong bất kì một công trình nào khác. Luận văn có 47. 464 từ.

Tác giả

Phạm Thị Trà

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn “*Thực trạng dịch vụ thư viện số tại trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*”, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất đến:

Tiến sĩ Đoàn Thị Thu, người đã tận tình hướng dẫn khoa học, góp ý, phản biện và giúp đỡ tôi trong mọi hoàn cảnh để tôi hoàn thành luận văn này;

Quý thầy giáo, cô giáo, cán bộ và nhân viên Khoa Thư viện Thông tin học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh đã nhiệt tình giảng dạy và hỗ trợ tôi trong thời gian học tập tại trường;

Quý lãnh đạo nhà trường; Quý thầy cô của Phòng Quản lý Đào tạo; Thư viện Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện thuận lợi để tôi hoàn thành chương trình học tập và nghiên cứu;

Quý lãnh đạo Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh cùng Giám đốc và các anh chị đồng nghiệp tại Thư viện trường đã hỗ trợ, chia sẻ và động viên tôi vượt qua những khó khăn để hoàn thành luận văn;

Quý cán bộ - giảng viên, học viên, sinh viên đã cộng tác và cung cấp số liệu, thông tin để tôi hoàn thành các nội dung nghiên cứu;

Gia đình, cô Cẩm Linh và chị Cúc Hương đã luôn đồng hành, động viên tinh thần cho tôi trong suốt thời gian học tập và thực hiện luận văn này.

Một lần nữa, xin chân thành cảm ơn Quý cô giáo, thầy giáo, các cấp lãnh đạo, đồng nghiệp và gia đình của tôi!

Tác giả

Phạm Thị Trà



## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Chữ đầy đủ
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	CSVC	Cơ sở vật chất
3	DVTT	Dịch vụ thông tin
4	DVTT-TV	Dịch vụ thông tin - thư viện
5	DVTV	Dịch vụ thư viện
6	DTVS	Dịch vụ thư viện số
7	ĐHSP TP. HCM	Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh
8	GĐTV	Giám đốc thư viện
9	HSDSTV	Hướng dẫn sử dụng thư viện
10	ICT	Công nghệ thông tin và truyền thông
11	KTTT	Kiến thức thông tin
12	NCT	Nhu cầu tin
13	NDT	Người dùng tin
14	NVTV	Nhân viên thư viện
15	TNTT	Tài nguyên thông tin
16	TT-TV	Thông tin - Thư viện
17	TVĐH	Thư viện đại học
18	TVS	Thư viện số

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Các định nghĩa về thư viện số theo quan điểm tập trung vào kỹ thuật.....	14
Bảng 1.2. Các định nghĩa về thư viện số theo quan điểm coi thư viện số là tổ chức hoặc dịch vụ.....	16
Bảng 1.3. Phân loại DTVS .....	22
Bảng 1.4. Phân tích mô hình Libqual .....	40
Bảng 1.5. Đối sánh tên gọi tiêu chí giữa hai mô hình .....	42
Bảng 2.1. Đội ngũ nhân sự tại thư viện .....	50
Bảng 2.2. Phân bổ nhân sự tại thư viện .....	51
Bảng 2.3. Tài liệu truyền thống .....	52
Bảng 2.4. Tài liệu số .....	52
Bảng 2.5. Cơ sở dữ liệu điện tử .....	53
Bảng 2.6. Hạ tầng, công nghệ tại thư viện .....	54
Bảng 2.7. Số lượng NDT của thư viện .....	56
Bảng 2.8. Số lượng mẫu khảo sát của sinh viên.....	60
Bảng 2.9. Đặc điểm NDT tham gia khảo sát.....	61
Bảng 2.10. Kết quả thu thập khảo sát bản hỏi .....	64
Bảng 3.1. Thống kê lượt sử dụng DTVS thông qua truy cập các phần mềm.....	75
Bảng 3.2. Nguyên nhân NDT không sử dụng DTVS .....	76
Bảng 3.3. Thống kê mức độ sử dụng thư viện số của bạn đọc năm 2022.....	79
Bảng 3.4. Mức độ sử dụng DTVS theo giới tính.....	80
Bảng 3.5. Mức độ sử dụng DTVS theo độ tuổi .....	80
Bảng 3.6. Mức độ sử dụng DTVS theo khoa/đơn vị .....	81