

Bài báo nghiên cứu

THỰC TRẠNG KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU SỬ DỤNG THƯ VIỆN TRỰC TUYẾN CHO NGƯỜI DÙNG TIN TẠI CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Lê Văn Hiếu*, Giang Thiên Vũ, Trần Khánh Quyên

Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: Lê Văn Hiếu – Email: hieulv@hcmue.edu.vn

Ngày nhận bài: 22-9-2025; Ngày nhận bài sửa: 19-01-2026; Ngày duyệt đăng: 10-4-2026

TÓM TẮT

Trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế, thư viện trực tuyến ngày càng đóng vai trò trung tâm trong hoạt động đào tạo và nghiên cứu tại các trường đại học sư phạm. Nghiên cứu này nhằm đánh giá thực trạng khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện trực tuyến của người dùng tin, đồng thời chỉ ra những hạn chế trong khai thác tài nguyên số. Bằng phương pháp hỗn hợp, nhóm nghiên cứu thu thập 2.180 mẫu khảo sát định lượng tại 7 trường đại học sư phạm trọng điểm và 10 phỏng vấn bán cấu trúc để bổ sung dữ liệu định tính. Kết quả cho thấy thư viện trực tuyến đã đáp ứng khá tốt nhu cầu người dùng đối với các nguồn tài liệu in truyền thống ($\text{ĐTB} = 4.42$), nhưng khả năng đáp ứng của tài nguyên số và cơ sở dữ liệu điện tử còn hạn chế ($\text{ĐTB} = 4.21$), chủ yếu do phạm vi tài nguyên hẹp, tính cập nhật chưa cao và kỹ năng tra cứu thông tin của người dùng còn yếu. Kết quả kiểm định Independent Samples T-test cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nhóm sinh viên và nhóm giảng viên/học viên sau đại học trong đánh giá mức độ đáp ứng của cơ sở dữ liệu điện tử ($p < .05$), trong đó nhóm giảng viên/học viên sau đại học đánh giá cao hơn. Phân tích định tính củng cố nhận định này khi phần lớn sinh viên vẫn ưu tiên tài liệu in hơn tài liệu số. Nghiên cứu đề xuất bốn nhóm giải pháp: (1) tăng cường số hóa học liệu sư phạm, (2) nâng cao năng lực thông tin của người học, (3) phát triển liên thông học liệu giữa các trường sư phạm, và (4) đầu tư hạ tầng công nghệ và dịch vụ hỗ trợ. Kết quả cung cấp căn cứ khoa học giúp các trường sư phạm xây dựng chiến lược phát triển thư viện trực tuyến đáp ứng nhu cầu đặc thù của người học trong thời kỳ chuyển đổi số.

Từ khóa: thư viện trực tuyến; đại học sư phạm; người dùng tin; tài nguyên số; chuyển đổi số

1. Mở đầu

Thư viện đại học giữ vai trò trọng yếu trong quá trình đào tạo và nghiên cứu khoa học, đặc biệt trong bối cảnh giáo dục đại học hướng tới phát triển năng lực thông tin và năng lực tự học suốt đời. Các nghiên cứu trước đây khẳng định thư viện không chỉ là nơi lưu trữ tri

Cite this article as: Le, V. H., Giang, T. V., & Tran, K. Q. (2026). Online library responsiveness to user needs at teacher education universitiess. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 23(4), 873-883. [https://doi.org/10.54607/hcmue.js.23.4.5260\(2026\)](https://doi.org/10.54607/hcmue.js.23.4.5260(2026))

thức mà còn là môi trường học tập học thuật mở, góp phần hình thành năng lực nghiên cứu, tư duy phản biện và văn hóa học thuật của người học (Huynh et al., 2019; Harer & Cole, 2005).

Trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng toàn cầu hóa, chuyển đổi số trong giáo dục trở thành động lực quan trọng thúc đẩy sự đổi mới trong hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu. Đối với các trường đại học, thư viện trực tuyến (online library) hay thư viện điện tử (digital library) không chỉ giúp người dùng vượt qua giới hạn không gian và thời gian mà còn mở rộng khả năng truy cập đến nguồn học liệu toàn cầu. Rowlands và cộng sự (2008) đã mô tả thế hệ người học hiện nay là “Google generation”, có xu hướng ưu tiên nguồn học liệu điện tử và tìm kiếm tức thời. Tương tự, Tenopir và cộng sự (2008) cho rằng sự phát triển của cơ sở dữ liệu điện tử đã làm thay đổi sâu sắc hành vi tìm kiếm và sử dụng tài liệu của giảng viên, nhà nghiên cứu và sinh viên.

Tại Việt Nam, nhiều trường đại học công lập đã đầu tư phát triển hệ thống thư viện điện tử và tài nguyên số. Tuy nhiên, các nghiên cứu gần đây cho thấy mức độ sử dụng và khả năng đáp ứng nhu cầu của người dùng tin (NDT) vẫn còn hạn chế (Hoang & Nguyen, 2018; Kieu & Tran, 2022; Nguyen & Tuamsuk, 2023). Người học vẫn có xu hướng ưu tiên tài liệu in do thói quen học tập truyền thống, hạn chế về kỹ năng thông tin, rào cản ngôn ngữ, giới hạn quyền truy cập hoặc sự thiếu đồng bộ trong quá trình số hóa học liệu. Điều này cho thấy tồn tại một khoảng cách đáng kể giữa nguồn lực thư viện đã được đầu tư và mức độ khai thác thực tế của người dùng.

Đối với khối các trường đại học sư phạm, vấn đề này càng trở nên đáng lưu ý do đặc thù đào tạo giáo viên và nhà nghiên cứu giáo dục. Thư viện không chỉ phục vụ nhu cầu học tập cá nhân mà còn đóng vai trò nền tảng trong việc phát triển năng lực nghiên cứu khoa học giáo dục, thiết kế bài giảng và thực hành sư phạm. Tuy nhiên, các nghiên cứu trong và ngoài nước hiện nay chủ yếu tập trung đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện trực tuyến ở từng cơ sở đào tạo riêng lẻ, mà chưa xem xét đầy đủ vai trò của mô hình liên thông học liệu và chia sẻ cơ sở dữ liệu điện tử giữa các trường đại học sư phạm như một biến số mang tính hệ thống. Khoảng trống này cho thấy sự thiếu hụt các bằng chứng thực nghiệm về khả năng mở rộng nguồn tài nguyên thông qua hợp tác liên trường, cũng như tác động của liên thông học liệu đến mức độ đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện trực tuyến của NDT.

Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện trực tuyến của người dùng tin tại các trường đại học sư phạm Việt Nam, đồng thời chỉ ra những hạn chế trong khai thác tài nguyên số. Trên cơ sở này, nghiên cứu hướng tới việc cung cấp các luận cứ khoa học cho định hướng phát triển thư viện trực tuyến, trong đó nhấn mạnh vai trò của số hóa học liệu, nâng cao năng lực thông tin và thúc đẩy liên thông học liệu giữa các trường sư phạm trong bối cảnh chuyển đổi số. Từ mục tiêu nghiên cứu đặt ra, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau: Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nhóm sinh viên và nhóm giảng viên/học viên sau đại học trong đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện trực tuyến tại các trường đại học sư phạm.

2. Nội dung

2.1. Một số vấn đề lí luận

Khung lí thuyết của nghiên cứu dựa trên sự tích hợp ba hướng tiếp cận chính:

- Lí thuyết Hành động hợp lí của Ajzen (1991) – giải thích mối quan hệ giữa thái độ, chuẩn chủ quan và hành vi sử dụng công nghệ trong môi trường học thuật.
- Mô hình chất lượng dịch vụ thư viện điện tử được kế thừa từ SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) – tập trung vào năm khía cạnh: tính hữu dụng, tính sẵn có, độ tin cậy, khả năng truy cập và hỗ trợ người dùng.
- Khung năng lực thông tin (Hsieh et al., 2021) – nhấn mạnh vai trò của kĩ năng nhận diện, đánh giá và sử dụng thông tin số trong bối cảnh học tập đại học.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu xây dựng mô hình khái niệm gồm ba nhóm biến chính:

- (1) *Tài nguyên thông tin* (in – số – cơ sở dữ liệu điện tử),
- (2) *Khả năng truy cập và năng lực thông tin của người dùng*,
- (3) *Mức độ hài lòng và đánh giá khả năng đáp ứng*.

Các mối liên hệ giữa ba nhóm biến này được kiểm định thông qua phương pháp hỗn hợp kết hợp khảo sát định lượng và phỏng vấn định tính.

2.2. Khách thể nghiên cứu

Nghiên cứu đã triển khai khảo sát trên đối tượng Giảng viên/Nhà nghiên cứu, học viên sau Đại học và sinh viên (năm 1, năm 2, năm 3, năm 4) thuộc các trường đại học sư phạm. Với 2180 mẫu hợp lệ, được phân bổ tại bảy trường đại học (ĐH) sư phạm trọng điểm ở Việt Nam: Trường ĐH Sư phạm (ĐH Thái Nguyên), Trường ĐH Sư phạm Hà Nội 2, Trường ĐH Sư phạm Hà Nội, Trường ĐH Nguyễn Thúc Hào (ĐH Vinh), Trường ĐH Sư phạm (ĐH Huế), Trường ĐH Sư phạm (ĐH Đà Nẵng), Trường ĐH Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM). (xem Bảng 1)

Bảng 1. Đặc điểm người dùng tin tham gia khảo sát

Thông tin nhân khẩu học		N = 2180	%
Trường	Trường ĐH Sư phạm (ĐH Thái Nguyên)	256	11,8
	Trường ĐH Sư phạm Hà Nội 2	328	15,0
	Trường ĐH Sư phạm Hà Nội	338	15,5
	Trường ĐH Nguyễn Thúc Hào (ĐH Vinh)	362	16,6
	Trường ĐH Sư phạm (ĐH Huế)	232	10,6
	Trường ĐH Sư phạm (ĐH Đà Nẵng)	263	12,1
	Trường ĐH Sư phạm TPHCM	401	18,4
Độ tuổi	Dưới 25	2072	95,0
	Từ 25 đến 40	57	2,6
	Từ 41 đến 55	48	2,2
	Trên 55	3	0,1
Đối tượng	Giảng viên/Nhà nghiên cứu	70	3,2
	Học viên sau đại học	58	2,7
	Sinh viên (năm 1)	682	31,3
	Sinh viên (năm 2)	433	19,9
	Sinh viên (năm 3)	366	16,8
	Sinh viên (năm 4)	571	26,2

Thông qua Bảng 1, có thể thấy số lượng người tham gia phân bố tương đối đồng đều giữa các trường, trong đó cao nhất là Trường ĐH Sư phạm TPHCM với 18,4% và thấp nhất là Trường ĐH Sư phạm (ĐH Huế) với 10,6%, phản ánh sự khác biệt về quy mô đào tạo của các cơ sở. Về độ tuổi, có tới 95% người tham gia dưới 25 tuổi, chủ yếu là sinh viên đại học chính quy, trong khi các nhóm từ 25 đến 40 tuổi (2,6%), từ 41 đến 55 tuổi (2,2%) và trên 55 tuổi (0,1%) chiếm tỉ lệ rất nhỏ. Cho thấy nghiên cứu tập trung nhiều vào nhóm sinh viên hơn vì đây là lực lượng sử dụng thư viện trực tuyến thường xuyên nhất, nhưng đồng thời hạn chế ở góc nhìn của giảng viên và nhà nghiên cứu. Xét theo đặc điểm đối tượng, sinh viên chiếm đa số với trên 90% tổng mẫu, được phân bố tương đối đều giữa các năm học, trong đó năm nhất (31,3%) và năm tư (26,2%) có tỉ lệ cao hơn, phản ánh rõ hai giai đoạn đặc biệt quan trọng: khi sinh viên mới tiếp cận thư viện và khi chuẩn bị thực hiện nghiên cứu hoặc khóa luận. Trong khi đó, giảng viên/nhà nghiên cứu (3,2%) và học viên sau đại học (2,7%) chỉ chiếm tỉ lệ nhỏ. Đây là một giới hạn trong nghiên cứu này, cho thấy sự cần thiết của việc tăng cường tiếng nói từ các nhóm này trong nghiên cứu tiếp theo.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai theo hướng tiếp cận hỗn hợp (mixed methods), kết hợp cả định lượng và định tính nhằm khai thác tối đa dữ liệu từ khách thể.

Về định lượng, nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát bằng bảng hỏi tự xây dựng đối với 2.180 mẫu hợp lệ tại bảy trường đại học sư phạm trọng điểm trên cả nước. Bảng hỏi được thiết kế nhằm đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện trực tuyến qua các nguồn tài liệu thông tin. Cấu trúc bảng hỏi gồm 4 phần chính với 38 biến quan sát:

- Phần A: Thông tin nhân khẩu học (trường, độ tuổi, đối tượng).
- Phần B: Mức độ đa dạng của nguồn tài nguyên thông tin.
- Phần C: Mức độ đáp ứng của các nguồn tài nguyên.
- Phần D: Mức độ hài lòng và đề xuất cải thiện.

Các câu hỏi được thiết kế theo thang đo Likert 5 mức độ (1 = Rất kém, 5 = Rất tốt). Độ tin cậy Cronbach's alpha của các nhóm biến dao động từ 0,83 đến 0,91, đảm bảo độ tin cậy cao. Quy trình khảo sát gồm:

- Giai đoạn 1: Liên hệ với thư viện của 7 trường để được phép triển khai khảo sát.
- Giai đoạn 2: Gửi Google Form có giới hạn một phản hồi/email, kèm lời mời tham gia tự nguyện và cam kết bảo mật thông tin.
- Giai đoạn 3: Theo dõi phản hồi, loại bỏ phiếu không hợp lệ (thiếu >10% dữ liệu, trả lời trùng IP hoặc email).
- Giai đoạn 4: Làm sạch dữ liệu và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0, sử dụng các phép thống kê mô tả, kiểm định T-test, ANOVA, và phân tích tương quan Pearson.

Song song với khảo sát định lượng, nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn bán cấu trúc với 10 người dùng tin tại Trường ĐH Sư phạm TPHCM gồm: 7 sinh viên, 1 giảng viên, và 2 học viên cao học. Tiêu chí lựa chọn là những người có ít nhất 1 năm kinh nghiệm sử dụng thư viện trực tuyến và có khả năng mô tả chi tiết trải nghiệm cá nhân. Nội dung phỏng vấn tập trung vào (1) trải nghiệm khai thác tài nguyên, (2) kì vọng về chất lượng dịch vụ, (3) khó

khăn khi sử dụng tài nguyên số. Chúng tôi phân tích dữ liệu bằng kỹ thuật mã hóa 3 bước theo Strauss và Corbin (1998): mã mở – mã trục – mã chọn lọc, kết hợp kiểm chứng chéo để đảm bảo độ tin cậy. Các trích đoạn phỏng vấn tiêu biểu được sử dụng để minh họa cho kết quả định lượng.

2.4. Kết quả

2.4.1. Kết quả về tài nguyên thông tin (xem Bảng 2)

Bảng 2. Đánh giá mức độ đa dạng của nguồn tài nguyên thông tin

Nguồn tài nguyên thông tin	Người dùng tin		
	ĐTB	ĐLC	Thứ hạng
Giáo trình (bản in)	4,00	0,787	1
Sách tham khảo (bản in)	3,99	0,781	2
Tạp chí khoa học/Đề tài nghiên cứu khoa học, kỉ yếu hội nghị, hội thảo... (bản in)	3,91	0,780	5
Luận văn/Luận án/Khóa luận tốt nghiệp (bản in)	3,93	0,782	3
Giáo trình (bản số)	3,91	0,801	5
Sách tham khảo (bản số)	3,92	0,794	4
Tạp chí khoa học/Đề tài nghiên cứu khoa học, kỉ yếu hội nghị, hội thảo... (bản số)	3,89	0,794	7
Luận văn/Luận án/Khóa luận tốt nghiệp (bản số)	3,90	0,799	6
Cơ sở dữ liệu điện tử (Springerlink, Proquest, Cambridge Journal, Oxford Journal, IEEE...)	3,81	0,807	8

Bảng 2 cho thấy đánh giá của NDT về mức độ đa dạng của các nguồn tài nguyên thông tin (TNNT) tại các trường đại học sư phạm, với điểm trung bình (ĐTB) dao động từ 3,81 đến 4,00. Kết quả này phản ánh rằng nhìn chung NDT đánh giá TNNT ở mức khá đa dạng, tuy nhiên có sự khác biệt rõ rệt giữa nhóm tài liệu in và nhóm tài liệu số.

Trước hết, giáo trình bản in (ĐTB = 4,00, hạng 1) và sách tham khảo bản in (ĐTB = 3,99, hạng 2) được xếp hạng cao nhất, cho thấy NDT vẫn coi trọng tài liệu in truyền thống như một nguồn học liệu chính yếu. Tiếp đến là luận văn, luận án, khóa luận bản in (ĐTB = 3,93, hạng 3), cho thấy người học đánh giá cao tính hữu ích của các công trình nghiên cứu trong học tập và tham khảo. Như vậy, nhóm tài liệu in vẫn chiếm ưu thế trong nhận thức và thói quen khai thác của NDT.

Ngược lại, các nguồn tài liệu số (giáo trình, sách tham khảo, luận văn, tạp chí điện tử) mặc dù đạt điểm khá cao (ĐTB từ 3,89 đến 3,92), nhưng thứ hạng thấp hơn so với tài liệu

in. Điều này cho thấy NDT nhận định CNTT số chưa thực sự phong phú, hoặc trải nghiệm tiếp cận chưa thuận lợi bằng tài liệu in. Đặc biệt, tạp chí khoa học/đề tài nghiên cứu/kỹ yếu bản số (ĐTB = 3,89, hạng 7) và luận văn, luận án bản số (ĐTB = 3,90, hạng 6) được đánh giá thấp hơn so với bản in, phản ánh rằng quá trình số hóa và cung cấp tài nguyên học thuật chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng.

Cuối cùng, về sở dữ liệu điện tử (Springerlink, ProQuest, Cambridge Journal, Oxford Journal, IEEE...) lại có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 3,81, hạng 8). Đây là nguồn tài nguyên có giá trị học thuật cao và mang tính toàn cầu, nhưng NDT vẫn chưa khai thác hiệu quả. Nguyên nhân có thể đến từ hạn chế về kỹ năng tìm kiếm thông tin, rào cản ngôn ngữ hoặc sự thiếu hướng dẫn khai thác từ phía thư viện.

Tóm lại, bảng số liệu phản ánh rằng NDT đánh giá cao mức độ đa dạng CNTT ở dạng in, trong khi CNTT số và cơ sở dữ liệu điện tử vẫn chưa được nhìn nhận ở mức tương xứng. Điều này cho thấy cần tăng cường hoạt động số hóa, chia sẻ và hướng dẫn sử dụng tài nguyên số, đồng thời thúc đẩy liên thông thư viện để nâng cao tính đa dạng và khả năng tiếp cận CNTT trong hệ thống các trường đại học sư phạm.

2.4.2. Mức độ đáp ứng của nguồn tài nguyên thông tin (xem Bảng 3)

Bảng 3. Mức độ đáp ứng của nguồn tài nguyên thông tin

Nguồn tài nguyên thông tin	Mức độ đáp ứng						ĐTB	ĐLC	Thứ hạng
	Kém	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt				
Giáo trình (bản in)	N	12	11	275	637	1245	4,42	0,770	1
	%	0,6	0,5	12,6	29,2	57,1			
Sách tham khảo (bản in)	N	11	15	273	685	1196	4,39	0,769	2
	%	0,5	0,7	12,5	31,4	54,9			
Tạp chí khoa học/Đề tài nghiên cứu khoa học, kỹ yếu hội nghị, hội thảo... (bản in)	N	15	17	310	744	1094	4,32	0,795	4
	%	0,7	0,8	14,2	34,1	50,2			
Luận văn/Luận án/Khóa luận tốt nghiệp (bản in)	N	15	27	307	721	1110	4,32	0,811	4
	%	0,7	1,2	14,1	33,1	50,9			
Giáo trình (bản số)	N	17	32	287	714	1130	4,33	0,817	3
	%	0,8	1,5	13,2	32,8	51,8			
Sách tham khảo (bản số)	N	19	33	293	714	1121	4,32	0,827	4
	%	0,9	1,5	13,4	32,8	51,4			
Tạp chí khoa học/Đề tài nghiên cứu khoa học, kỹ yếu hội nghị, hội thảo... (bản số)	N	20	33	313	734	1080	4,29	0,834	5
	%	0,9	1,5	14,4	33,7	49,5			
Luận văn/Luận án/Khóa luận tốt nghiệp (bản số)	N	21	29	315	736	1079	4,29	0,832	5
	%	1,0	1,3	14,4	33,8	49,5			
Cơ sở dữ liệu điện tử (Springerlink, Proquest, Cambridge Journal, Oxford Journal, IEEE...)	N	24	43	363	763	987	4,21	0,867	6
	%								

Bảng 3 cho thấy điểm trung bình dao động từ 4,21 đến 4,42 tức NDT hài lòng ở mức khá cao với các loại CNTT, tuy nhiên mức độ đáp ứng có sự phân hóa giữa tài liệu in và tài liệu số.

Đối với giáo trình bản in (ĐTB 4,42, hạng 1) được đánh giá cao nhất, với hơn 57,1% NDT nhận định ở mức “tốt” và chỉ 1,1% cho là “kém” hoặc “yếu”. Kết quả này khẳng định vai trò trung tâm của giáo trình bản in trong hoạt động học tập và giảng dạy. Kế đến, sách tham khảo bản in (ĐTB = 4,39, hạng 2) cũng được đánh giá rất tích cực, khi trên một nửa người tham gia khảo sát (54,9%) cho rằng loại tài liệu này đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng. Điều này cho thấy tài liệu in vẫn là nguồn được khai thác thường xuyên và ổn định.

Tiếp theo là về giáo trình bản số (ĐTB = 4,33, hạng 3) được xếp sau hai nguồn in, cho thấy rằng việc chuyển đổi sang hình thức số đã mang lại hiệu quả nhất định, đáp ứng khá tốt nhu cầu học tập trong bối cảnh số hóa giáo dục. Các nguồn tài liệu khác như tạp chí khoa học, đề tài nghiên cứu, ki yếu hội nghị (bản in và bản số), cùng với luận văn, luận án, khóa luận (bản in và bản số) đều được đánh giá ở mức khá (ĐTB khoảng 4,29-4,32), chiếm tỉ lệ lớn ở mức “khá” và “tốt” (trên 80%). Kết quả này phản ánh rằng CNTT học thuật chuyên sâu được xem là hữu ích, nhưng vẫn chưa vượt trội so với giáo trình và sách tham khảo.

Ở nhóm thấp nhất, cơ sở dữ liệu điện tử (ĐTB = 4,21, hạng 6) tuy vẫn được đánh giá ở mức khá cao, song có sự phân hóa mạnh hơn (ĐLC = 0,867 cao nhất trong các loại CNTT). Điều này cho thấy cũng có không ít ý kiến cho rằng nguồn này chưa thuận tiện hoặc chưa đa dạng, có thể do rào cản ngôn ngữ, giới hạn quyền truy cập hoặc thiếu kỹ năng khai thác.

Tóm lại, kết quả cho thấy tài liệu in vẫn chiếm ưu thế về khả năng đáp ứng, trong khi tài nguyên số, đặc biệt là CSDL điện tử, chưa phát huy hết tiềm năng. Điều này đặt ra yêu cầu cần đẩy mạnh công tác số hóa, hướng dẫn sử dụng và liên thông nguồn tài nguyên số giữa các trường đại học sư phạm, nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và đáp ứng toàn diện hơn nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu của NDT.

Phân tích tương quan Pearson cho thấy tồn tại mối quan hệ thuận vừa phải giữa *mức độ đáp ứng của thư viện trực tuyến* và *mức độ hài lòng chung của người dùng tin* ($r = 0,56$, $p < ,001$). Điều này cho thấy khi NDT cảm nhận tài nguyên thư viện đa dạng, cập nhật và dễ truy cập, họ cũng có xu hướng đánh giá cao chất lượng dịch vụ thư viện nói chung. Ngoài ra, biến *mức độ thành thạo kỹ năng thông tin cá nhân* cũng tương quan dương với *mức độ đánh giá tài nguyên số* ($r = 0,49$, $p < ,001$), khẳng định vai trò trung gian của năng lực thông tin trong việc sử dụng hiệu quả thư viện trực tuyến – phù hợp với khung lí thuyết đặt ra. Kết quả kiểm định Independent Samples t-test cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa hai nhóm người dùng đối với hầu hết các loại CNTT ($p < ,05$). Cụ thể: Nhóm giảng viên/học viên sau đại học có xu hướng đánh giá cao hơn về *tính hữu dụng của cơ sở dữ liệu điện tử* ($M = 4,41$) so với nhóm sinh viên ($M = 4,19$). Nhóm sinh viên lại đánh giá cao hơn về *tài liệu in truyền thống* ($M = 4,43$) do quen thuộc và dễ sử dụng hơn. Điều này cho thấy sự khác biệt nhận thức và kỹ năng khai thác thông tin học thuật giữa hai nhóm:

- Giảng viên và học viên cao học có kinh nghiệm nghiên cứu nên đánh giá cao vai trò của cơ sở dữ liệu quốc tế (như ProQuest, SpringerLink, IEEE).

- Trong khi sinh viên chủ yếu sử dụng tài liệu in phục vụ môn học, ít có cơ hội truy cập tài nguyên học thuật nâng cao.

Kết quả này khẳng định giả thuyết H1, đồng thời củng cố nhận định rằng *thiên lệch mẫu* (95% sinh viên) đã ảnh hưởng đáng kể đến kết luận chung của nghiên cứu.

2.4.3. Kết quả phỏng vấn

Kết quả phỏng vấn cho thấy có sự đồng thuận với số liệu định lượng ở một số điểm chính. Trước hết, nhiều sinh viên nhấn mạnh tầm quan trọng của giáo trình và sách tham khảo bản in.

Một bạn sinh viên năm 2 (KT01) cho rằng: "... em vẫn ưu tiên sử dụng giáo trình bản in vì dễ ghi chú và tham khảo khi làm bài tập, còn tài liệu số thường khó đọc lâu dài". Tương tự, một sinh viên năm 4 (KT02) cho biết: "Thư viện có nhiều sách tham khảo in phục vụ tốt cho khoá luận, nhưng tài liệu mới cập nhật thì ít, nhiều sách đã cũ...".

Đối với tài liệu số, mặc dù nhiều NDT đánh giá cao tính tiện lợi, song vẫn bộc lộ những hạn chế nhất định. KT03 chia sẻ: "Em muốn đọc nhiều tài liệu quốc tế nhưng thư viện chỉ có một số ít cơ sở dữ liệu, nhiều khi phải tự tìm ngoài rất khó khăn ..." (KT03). KT04 có ý kiến cho rằng: "... những người bận rộn thường sẽ ít có xu hướng đọc các tài liệu bản in. Đa số sẽ sử dụng các tài liệu trực tuyến, tuy nhiên kho tài nguyên thông tin của mỗi trường đại học đều có giới hạn nên không phải tài liệu nào cũng có thể xem trên thư viện trực tuyến...".

Ngoài ra, sự thiếu đồng bộ trong số hóa cũng được nhiều người phản ánh. KT02 cho biết: "... Có những tài liệu em tìm thấy trong danh mục nhưng lại không có bản số, phải đến trực tiếp thư viện, gây mất thời gian". Điều này lí giải vì sao mặc dù giáo trình và sách tham khảo bản số được đánh giá ở mức khá trong khảo sát, nhưng vẫn tồn tại sự phân hóa trong trải nghiệm thực tế.

Kết quả phỏng vấn khẳng định vai trò quan trọng của giáo trình và sách tham khảo bản in, bởi chúng thuận tiện cho việc ghi chú và dễ sử dụng trong học tập dài hạn (KT01, KT02). Tuy nhiên, hạn chế về tính cập nhật của tài liệu in cũng được chỉ ra, khi một số đầu sách đã cũ hoặc chưa đáp ứng được nhu cầu nghiên cứu chuyên sâu. Đối với tài liệu số, mặc dù được đánh giá cao về tính tiện lợi, nhưng vẫn có bất cập như phạm vi tài nguyên còn hạn chế và khó tiếp cận các cơ sở dữ liệu quốc tế (KT03, KT04). Đặc biệt, sự thiếu đồng bộ trong quá trình số hóa dẫn đến tình trạng có tài liệu trong danh mục nhưng không có bản số, buộc sinh viên phải đến trực tiếp thư viện để tra cứu (KT02).

2.4.4. Phân tích nguyên nhân cơ sở dữ liệu điện tử được đánh giá thấp

Kết quả định lượng và phỏng vấn định tính cùng chỉ ra rằng cơ sở dữ liệu điện tử là nguồn tài nguyên ít được khai thác hiệu quả nhất. Trong khi đây là nhóm tài nguyên có giá trị học thuật cao, người dùng – đặc biệt là sinh viên – vẫn đánh giá ở mức "khá" chứ chưa "tốt". Nguyên nhân được lí giải theo ba hướng chính:

- Thiên lệch mẫu nghiên cứu: Như đã trình bày ở phần phương pháp, 95% mẫu là sinh viên đại học. Nhóm này chủ yếu sử dụng giáo trình và sách tham khảo in sẵn có, ít khi tiếp cận cơ sở dữ liệu quốc tế vốn đòi hỏi kỹ năng tra cứu, đọc hiểu tiếng Anh và mục tiêu nghiên cứu sâu. Do đó, kết quả đánh giá “thấp” phản ánh đúng hành vi sử dụng thiên về học tập hơn là nghiên cứu.

- Giới hạn năng lực thông tin: Nhiều người tham gia phỏng vấn thừa nhận chưa biết cách truy cập hoặc trích dẫn tài liệu từ cơ sở dữ liệu điện tử. Một sinh viên năm 2 (KT03) chia sẻ: “Em muốn đọc tài liệu quốc tế nhưng thư viện chỉ có một số cơ sở dữ liệu, lại khó tìm nên thường bỏ qua.” Điều này phù hợp với kết quả tương quan cho thấy kỹ năng thông tin và mức độ đánh giá tài nguyên số có quan hệ thuận ($r = 0,49$).

- Thiếu hỗ trợ và định hướng sử dụng từ thư viện: Một số người dùng phản ánh giao diện tìm kiếm chưa thân thiện, thiếu hướng dẫn khai thác cơ sở dữ liệu điện tử hoặc không có cán bộ thư viện hỗ trợ trực tiếp. Điều này trùng khớp với nhận định của Hoang và Nguyen (2018); Nguyen và Tuamsuk (2023) rằng các thư viện đại học Việt Nam vẫn đang ở giai đoạn đầu của chuyển đổi số, chưa chú trọng đào tạo kỹ năng tra cứu học liệu quốc tế cho sinh viên.

3. Kết luận

Nghiên cứu đã cung cấp bức tranh thực nghiệm tương đối toàn diện về khả năng đáp ứng nhu cầu sử dụng thư viện trực tuyến của NDT tại các trường đại học sư phạm Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số. Kết quả cho thấy, mặc dù các thư viện đã có nhiều nỗ lực trong việc đầu tư và phát triển nguồn tài nguyên thông tin, đặc biệt là tài nguyên số và cơ sở dữ liệu điện tử, nhưng vẫn tồn tại một khoảng cách nhất định giữa nhu cầu ngày càng cao của người dùng tin và khả năng đáp ứng thực tế của hệ thống thư viện trực tuyến. Khoảng cách này thể hiện rõ ở sự chênh lệch giữa mức độ sẵn có của tài nguyên và mức độ khai thác hiệu quả trong thực tiễn học tập, giảng dạy và nghiên cứu.

Quan trọng hơn, kết quả kiểm định giả thuyết đã mang lại đóng góp học thuật đáng kể cho lĩnh vực nghiên cứu thư viện – thông tin trong giáo dục đại học sư phạm. Cụ thể, kiểm định Independent Samples T-test cho thấy tồn tại sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa nhóm sinh viên và nhóm giảng viên/học viên sau đại học trong đánh giá mức độ đáp ứng của thư viện trực tuyến, đặc biệt đối với cơ sở dữ liệu điện tử. Nhóm giảng viên và học viên sau đại học có xu hướng đánh giá cao hơn vai trò và tính hữu dụng của các cơ sở dữ liệu học thuật quốc tế, trong khi sinh viên chủ yếu ưu tiên các nguồn tài liệu in truyền thống. Kết quả này cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho thấy sự phân hóa về nhu cầu, mục đích sử dụng và năng lực khai thác thông tin giữa các nhóm người dùng trong cùng một hệ thống thư viện.

Từ góc độ học thuật, phát hiện này góp phần làm rõ rằng việc đánh giá hiệu quả thư viện trực tuyến không thể tiếp cận theo hướng đồng nhất người dùng, mà cần xem xét đến sự khác biệt về trình độ học thuật, kinh nghiệm nghiên cứu và năng lực thông tin. Đây là cơ sở quan trọng để mở rộng các nghiên cứu tiếp theo theo hướng phân nhóm người dùng, cũng

như lồng ghép các biến số ở cấp hệ thống như liên thông học liệu và chia sẻ cơ sở dữ liệu giữa các trường đại học sư phạm.

Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, bài báo đề xuất một số định hướng thực tiễn nhằm thu hẹp khoảng cách giữa nhu cầu và khả năng đáp ứng của thư viện trực tuyến. Đối với người học và giảng viên, cần chú trọng phát triển năng lực thông tin thông qua các học phần bắt buộc hoặc chuyên đề ngắn hạn về kỹ năng tra cứu, đánh giá và trích dẫn học liệu số, đồng thời tăng cường lồng ghép việc sử dụng tài nguyên số trong các học phần phương pháp nghiên cứu, thực hành giảng dạy và khóa luận tốt nghiệp. Đối với thư viện các trường đại học sư phạm, cần đầu tư mở rộng và chuẩn hóa kho học liệu sư phạm số hóa, cải thiện khả năng truy cập và hỗ trợ khai thác cơ sở dữ liệu điện tử, cũng như tổ chức các hoạt động hướng dẫn sử dụng tài nguyên học thuật cho NDT. Ở cấp độ quản lý và chính sách, việc xây dựng mạng lưới liên thông thư viện sư phạm và cơ chế chia sẻ tài nguyên số giữa các trường được xem là một định hướng chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả đầu tư và phát huy tối đa giá trị của hệ thống thư viện trực tuyến.

Tóm lại, thư viện trực tuyến tại các trường đại học sư phạm Việt Nam đang đứng trước yêu cầu chuyển dịch từ mô hình chủ yếu cung cấp tài liệu sang mô hình phát triển năng lực thông tin cho người học và người dạy. Việc kết hợp đồng bộ giữa số hóa học liệu, nâng cao năng lực thông tin và thúc đẩy liên thông học liệu không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả khai thác tài nguyên thư viện mà còn có ý nghĩa trực tiếp đối với việc nâng cao chất lượng đào tạo giáo viên, nghiên cứu khoa học giáo dục và hội nhập quốc tế trong bối cảnh giáo dục đại học hiện đại.

- ❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.
- ❖ **Lời cảm ơn:** Nghiên cứu này được tài trợ bởi nguồn ngân sách thuộc đề tài khoa học và công nghệ cấp Bộ, mã số B2024-SPS-02.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Harer, J. B., & Cole, B. R. (2005). The importance of the academic library in the digital age. *Journal of Academic Librarianship*, 31(3), 215–218.
- Hoang, T. H., & Nguyen, N. (2018). Why do University students refrain from using E-Books in libraries? Empirical evidence from Vietnam. *Publishing Research Quarterly*, 34(4), 568-572.
- Hsieh, M. L., Dawson, P. H., & Yang, S. Q. (2021). The ACRL Framework successes and challenges since 2016: A survey. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(2), 102306.
- Huynh, V. S., Do, T. T., & Nguyen, T. H. (2019). [Information needs on the electronic library system of students of Ho Chi Minh City University of Education]. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 16(4), 90-90.

- Kieu, V. N., & Tran, M. H. (2022, September). A Study on the Use of Electronic Library at Vietnamese Public Universities. *In Proceedings of the 6th International Conference on Digital Technology in Education* (pp.179-185).
- Nguyen, L. T., & Tuamsuk, K. (2023). Digital reading in Vietnamese universities: The situation and influencing factors. *IFLA journal*, 49(4), 650-663.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Rowlands, I., Nicholas, D., Williams, P., Huntington, P., Fieldhouse, M., Gunter, B., Withey, R., Jamali, H. R., Dobrowolski, T., Tenopir, C. (2008). The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *In Aslib proceedings*, 60(4), 290-310. Emerald Group Publishing Limited.
- Tenopir, C., King, D. W., Edwards, S., & Wu, L. (2009, January). Electronic journals and changes in scholarly article seeking and reading patterns. *In Aslib proceedings*, 61(1), 5-32. Emerald Group Publishing Limited.

**ONLINE LIBRARY RESPONSIVENESS TO USER NEEDS
AT TEACHER EDUCATION UNIVERSITIES**

Le Van Hieu**, *Giang Thien Vu*, *Tran Khanh Quyen

Ho Chi Minh City University of Education, Vietnam

**Corresponding author: Le Van Hieu – Email: hieulv@hcmue.edu.vn*

Received: September 22, 2025; Revised: January 19, 2026; Accepted: April 10, 2026

ABSTRACT

In the context of digital transformation and international integration, online libraries play an increasingly central role in teaching and research at teacher education universities. This study aims to assess the responsiveness of online libraries to user needs and identify the limitations in the utilization of digital resources. Using a mixed-methods approach, the research collected 2,180 quantitative responses from seven major teacher education universities and conducted 10 semi-structured interviews to supplement qualitative insights. The findings indicate that while printed materials demonstrate a high level of responsiveness ($M = 4.42$), digital resources and electronic databases show relatively lower satisfaction ($M = 4.21$), mainly due to limited scope, outdated content, and insufficient user information literacy. The Independent Samples T-test results showed a statistically significant difference between the student group and the faculty/postgraduate student group in evaluating the responsiveness of the electronic database ($p < .05$), with the faculty/postgraduate student group giving it a higher rating. Qualitative data confirm users' continued preference for printed textbooks over digital formats. The study proposes four strategic directions: (1) enhancing digitization of pedagogical materials, (2) improving users' information literacy, (3) promoting interlibrary resource sharing among teacher education universities, and (4) strengthening technological infrastructure and support services. The findings provide theoretical and practical implications for developing responsive digital libraries tailored to the characteristics of teacher education institutions in the era of digital transformation.

Keywords: online library; teacher education universities; users; digital resources; digital transformation