



Bài báo nghiên cứu ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THƯ VIỆN SỐ TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Lê Văn Hiếu, Phạm Thị Trà*

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

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

Ngày nhận bài: 22-8-2022; ngày nhận bài sửa: 08-9-2022; ngày duyệt đăng: 20-9-2022

TÓM TẮT

Khái niệm thư viện số và dịch vụ thư viện số (DVTVS) ngày càng trở nên quen thuộc với các thư viện và cộng đồng học thuật khắp nơi trên thế giới. Cùng với sự phát triển của khoa học công nghệ và internet, thư viện số đã trải qua một giai đoạn phát triển nhanh và có những thành tựu quan trọng trong việc cung cấp nguồn tài nguyên thông tin và dịch vụ tốt hơn, thuận tiện hơn cho người dùng tin. Tuy nhiên, tại các thư viện đại học ở Việt Nam, vấn đề phát triển DVTVS còn gặp nhiều rào cản vì thiếu định hướng và mang tính tự phát. Bằng phương pháp phân tích tài liệu, bài viết này làm rõ khái niệm về thư viện số và DVTVS, đề cập đến các xu hướng phát triển DVTVS, thách thức trong việc cung cấp DVTVS, đưa ra các định hướng phát triển DVTVS tại Thư viện Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: dịch vụ thư viện; thư viện đại học; dịch vụ thư viện số

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển nhanh chóng của khoa học và công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin (CNTT) và truyền thông, đã có những tác động mạnh mẽ đến mọi lĩnh vực và hoạt động, trong đó có hoạt động thông tin – thư viện (TTTTV). Theo xu thế phát triển của thời đại, các hoạt động TTTTV nói chung và dịch vụ TTTTV nói riêng ngày càng phát triển đa dạng và có sự biến đổi về phương thức truy cập, thu thập thông tin cũng như cách thức giao tiếp với người sử dụng dịch vụ. Các TV ngày càng cung cấp cho người sử dụng nhiều dịch vụ tiện ích cao với sự trợ giúp hữu hiệu của công nghệ. Những loại hình dịch vụ TTTTV truyền thống dần nhường chỗ cho các dịch vụ hiện đại và ứng dụng công nghệ để có thể tương tác với người sử dụng, đáp ứng nhu cầu của người sử dụng tốt hơn. Trong đó tài nguyên thông tin số và các DVTVS được cung cấp trực tuyến trên các thiết bị, công cụ kỹ thuật số là một phần không thể thiếu đối với sứ mệnh của các TV hiện nay.

Trong thời gian qua, việc phát triển dịch vụ TV và DVTVS trong hệ thống các TV nói chung và TV đại học nói riêng đã được các cấp quản lý quan tâm và chỉ đạo thực hiện. Luật

Cite this article as: Le Van Hieu, & Pham Thi Tra (2022). Digital library services at Ho Chi Minh City University of Education. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science*, 19(9), 1557-1570.

Thư viện Việt Nam 2019, Điều 31, khoản 3 quy định TV cần “hỗ trợ cấp quyền truy cập, khai thác tài nguyên thông tin số cho người sử dụng TV” (Vietnam National Assembly, 2019). Đồng thời, Điều 32, khoản 5 cũng quy định về “Tạo lập, cung cấp sản phẩm thông tin TV và dịch vụ TV hiện đại đáp ứng nhu cầu của người sử dụng TV; xây dựng cơ sở dữ liệu, phát triển và khai thác TVS; triển khai trang thông tin điện tử, cổng thông tin điện tử và các dịch vụ TV trên không gian mạng” (Vietnam National Assembly, 2019). Bên cạnh đó Chính phủ Việt Nam cũng ban hành Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 11/02/2021 về việc phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số ngành TV đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” với những nhiệm vụ cụ thể về phát triển dịch vụ TV như: “Đa dạng hóa các dịch vụ TV sử dụng tài nguyên số, cung cấp dịch vụ trực tuyến (giới thiệu tài nguyên thông tin mới, tra cứu tài nguyên thông tin, mượn/trả, gia hạn tài nguyên thông tin, sao chụp từ xa...” (Vietnamese Government, 2021). Do đó, các TV đại học hiện nay đang rất chú trọng vấn đề làm thế nào để phát triển các DVTVS giúp người dùng tin khai thác tối đa các nguồn tài nguyên thông tin số. Đây cũng là yêu cầu đặt ra đối với TV Trường ĐHSP TPHCM.

Mục tiêu của bài viết nhằm hệ thống hóa các vấn đề liên quan đến TVS, DVTVS trong xu hướng phát triển DVTVS hiện nay. Qua đó đề xuất các định hướng phát triển DVTVS tại TV Trường ĐHSP TPHCM.

2. Giải quyết vấn đề

2.1. Cơ sở lý luận về thư viện số và dịch vụ thư viện số

2.1.1. Khái niệm thư viện số

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về thuật ngữ “thư viện số”. Bên cạnh đó, TVS còn có các thuật ngữ đồng nghĩa khác bao gồm “thư viện ảo”, “thư viện không tương”, “thư viện điện tử”... Theo Gopen, TVS là sự cung cấp truy cập từ xa vào nội dung, dịch vụ của TV và các nguồn thông tin khác, đồng thời mạng internet giúp cung cấp quyền truy cập và liên kết đến người dùng từ bên ngoài TV và trên toàn thế giới. (Gopen, 1993).

Leiner cho rằng TVS là tập hợp các đối tượng thông tin và dịch vụ hỗ trợ người dùng có sẵn trực tiếp hoặc gián tiếp, thông qua các phương tiện điện tử/kỹ thuật số. (Leiner, 1998).

Lang cũng định nghĩa “TVS là thuật ngữ được chấp nhận rộng rãi mô tả việc sử dụng các công nghệ để thu thập, lưu trữ, bảo quản và cung cấp quyền truy cập vào thông tin và tài liệu được xuất bản dưới định dạng số hoặc số hóa từ bản in, hình ảnh nghe nhìn và các hình thức khác.” (Lang, 1998).

Marchionini (2000) lại khẳng định TVS là hình thức mở rộng và tăng cường cho TV vật lí.

Bên cạnh đó, Sharifabadi (2006) định nghĩa TVS là liên kết giữa các dịch vụ và bộ sưu tập số TV có chức năng cùng nhau tạo một cộng đồng học thuật số.

Đồng thời, tuyên ngôn của IFLA/UNESCO cũng tuyên bố rằng “TVS là một tập hợp trực tuyến các đối tượng kỹ thuật số, có chất lượng đảm bảo, được tạo ra hoặc thu thập và quản lí theo các nguyên tắc được quốc tế chấp nhận để phát triển bộ sưu tập và có thể truy

cập một cách nhất quán và bền vững, được hỗ trợ bởi các dịch vụ cần thiết để cho phép người dùng truy xuất và khai thác các tài nguyên”.

Tất cả các định nghĩa trên đều truyền đạt cùng một ý nghĩa, điều này cho thấy TVS là nguồn thông tin gồm nhiều định dạng khác nhau như: văn bản, âm thanh, hình ảnh... được lưu trữ bằng công nghệ số. TVS cung cấp quyền truy cập từ xa vào các bộ sưu tập, đảm bảo tính toàn vẹn của nội dung số và đảm bảo khả năng truy cập lâu dài theo thời gian. TVS không thay thế mà hoạt động song song với các TV vật lý nhằm nâng cao khả năng sử dụng và khả năng tiếp cận thông tin, đáp ứng nhu cầu thông tin của người dùng tin.

2.1.2. Dịch vụ TV số

Hầu hết các TV học thuật hiện nay đều tăng cường các dịch vụ TV bao gồm DVTVS nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu tin của người dùng tin. DVTVS đại diện cho hoạt động cốt lõi của TVS và được phân loại thành hai loại: cung cấp các dịch vụ khách hàng, thông tin và cung cấp quyền truy cập vào các loại tài nguyên TV. (Amin, 2015).

Từ điển *IGI Global* cũng phân tích việc nhúng công nghệ mới vào dịch vụ TV được coi như DVTVS. Đồng thời TVS cung cấp dịch vụ TV theo thời gian thực thông qua công nghệ. Các bên liên quan của các trường đại học hiện nay có thể tiếp cận thông tin mà trước đây không thể dễ dàng truy cập được.

Nghiên cứu của Choi (2006) về các dịch vụ tham khảo trong TVS đã cho rằng: DVTVS là sự sẵn có của các nguồn tài nguyên số đi kèm các dịch vụ bổ sung để hỗ trợ các hoạt động khác nhau của người dùng tin diễn ra trong quá trình tìm kiếm thông tin.

Rahman và các cộng sự (2004) cũng định nghĩa các DVTVS là “các dịch vụ được cung cấp thông qua mạng máy tính. Nó duy trì tất cả, hoặc một phần quan trọng của các bộ sưu tập trên máy tính. Các dịch vụ thông tin điện tử/kỹ thuật số xoay quanh: cơ sở dữ liệu CD-ROM; luân chuyển tài liệu điện tử; duy trì các đăng ký trực tuyến; truy cập vào các tạp chí trực tuyến; e-mail và các cảnh báo từ các nhà xuất bản, tạp chí, website và cơ sở dữ liệu khác”. Đồng thời các thành phần cần được chú trọng trong cung cấp DVTVS gồm: cung cấp môi trường dịch vụ, chất lượng phân phối, chất lượng kết quả, tiêu chuẩn, quy trình sử dụng dịch vụ (Cook, 2001).

Tóm lại, DVTVS đã thay đổi cách người sử dụng tương tác với thông tin, vì thông tin được yêu cầu có thể được truy cập từ mọi lúc, mọi nơi với điều kiện có kết nối internet và người dùng có thiết bị truy cập thích hợp. Do đó, phát triển DVTVS đã đưa việc học tập, nghiên cứu và đặc biệt là đào tạo từ xa lên một tầm vóc mới như tuyên ngôn của IFLA/UNESCO: “các TV hoạt động theo phương thức kỹ thuật số và các dịch vụ kỹ thuật số sẽ mở ra một kênh mới rộng lớn về kiến thức và thông tin, đồng thời kết nối các nền văn hóa xuyên qua các ranh giới địa lý và xã hội, tạo điều kiện cho mọi cá nhân tham gia vào việc học tập và giáo dục suốt đời”.

2.2. Xu hướng phát triển dịch vụ TV số hiện nay

Với sự phát triển của công nghệ hiện đại, internet đang kéo các TV trong và ngoài nước xích lại gần nhau hơn, mở ra khả năng liên thông giữa các TV, đồng thời thúc đẩy dịch vụ TTTV phát triển. Theo Bernard (2006) các mối quan hệ giữa nhà sản xuất, người dùng, tài liệu và công nghệ là yếu tố quan trọng để có dịch vụ tốt nhất. Để cung cấp dịch vụ tốt nhất, nhiều cán bộ TV và chuyên gia thông tin luôn nghiên cứu nhằm tìm ra những cơ hội phát triển dịch vụ. Năm 2013, Ganaie đã khảo sát bảng hỏi với 226 thủ thư của các trường cao đẳng, đại học ở Ấn Độ về thái độ, mục đích và mức độ phổ biến thông tin qua việc ứng dụng CNTT và truyền thông. Nghiên cứu cho thấy các TV đang tìm cách ứng dụng công nghệ vào dịch vụ TV nhằm mục tiêu cung cấp thông tin phù hợp với người dùng vào đúng thời điểm với hình thức và định dạng phù hợp. Tương tự, Zickuhr và cộng sự (2013) đã nghiên cứu bằng hình thức phỏng vấn qua điện thoại với 2252 người Mỹ có độ tuổi từ 16 trở lên, và phỏng vấn bằng bảng hỏi qua ứng dụng trực tuyến với 2067 nhân viên TV nhằm nghiên cứu thái độ và kì vọng của người sử dụng đối với DTVS. Nghiên cứu cho thấy kì vọng của người dùng tin cao và người dùng tin sẽ tăng cường sử dụng công nghệ rộng rãi hơn tại TV, chẳng hạn như: dịch vụ nghiên cứu trực tuyến cho phép người dùng tin đặt câu hỏi và nhận câu trả lời từ thủ thư hay quyền truy cập dựa trên ứng dụng vào tài nguyên TV... Ngoài ra, Mills (2013) cũng có nghiên cứu về dịch vụ TV di động cho việc học từ xa của sinh viên. Kết quả nghiên cứu khẳng định dịch vụ TV di động dành cho sinh viên học tập từ xa rất triển vọng và khuyến nghị các TV cải thiện website để phù hợp cho mục đích khai thác tài nguyên số từ tất cả các nguồn trên thiết bị di động. Đến năm 2017, Oluwabiya đã làm rõ tác động của công nghệ mới đến các dịch vụ tham khảo, tạo nên cơ hội thực hiện các giao dịch tham khảo qua website... Nghiên cứu làm nổi bật xu hướng, các đặc điểm của DTVS và những lợi ích mang lại cho người sử dụng.

Bên cạnh đó, Pomerantz (2008) cũng đã có các khám phá về các DTVS theo hai hướng: dịch vụ số được cung cấp bằng TV vật lí và các dịch vụ liên quan đến TVS. Nghiên cứu khuyến nghị tích hợp DTVS và dịch vụ TV sử dụng CNTT để cung cấp các dịch vụ mới. Nghiên cứu của Zickuhr (2013) cũng cho thấy rằng kì vọng của người dùng về DTVS cao và người dùng sẽ sử dụng rộng rãi công nghệ trong TV, chẳng hạn các dịch vụ nghiên cứu trực tuyến, chat reference, truy cập dựa trên ứng dụng vào các tài liệu và chương trình TV, tiếp cận công nghệ để dùng thử các thiết bị mới, ứng dụng định vị GPS để giúp người dùng định vị tài liệu bên trong tòa nhà TV...

Đồng thời, nghiên cứu của Koyama và các cộng sự (2011) về xu hướng cung cấp dịch vụ cho mượn tài liệu số liên TV cho thấy rằng yêu cầu của người dùng tăng và dịch vụ này cho phép người dùng có thêm nhiều tài liệu tham khảo. Không chỉ có dịch vụ mượn tài liệu số, Moore (2005) đã nghiên cứu vấn đề tạo bộ sưu tập bản đồ số nhằm hỗ trợ người dùng sử dụng đầy đủ tài liệu bản đồ, giúp người dùng tạo ra các bản trích xuất bản đồ ở một tỉ lệ nhất định. Đồng thời dịch vụ còn giúp người dùng tạo ra bản đồ trực tuyến của riêng họ hoặc tải

dữ liệu bản đồ với phần mềm ứng dụng thích hợp như CAD, GIS... Tác giả nhận định dịch vụ bản đồ số đã được nhiều người dùng chấp nhận và ngày càng có nhiều yêu cầu trợ giúp về việc sử dụng dữ liệu.

Bên cạnh những xu hướng phát triển của DTVS như trên, Peters và Bell (2006), Roopa và Krishnamurthy (2015) còn nghiên cứu về dịch vụ nhắn tin tức thời được hỗ trợ để cung cấp tốt hơn dịch vụ tra cứu số cho học sinh khiếm thính. Các tác giả đã khám phá rằng sinh viên phát triển nhanh và mạnh về ứng dụng công nghệ và các công cụ mạng xã hội, đồng thời đề xuất ứng dụng các công cụ kỹ thuật tiên tiến khác ngoài dịch vụ tra cứu số. Hơn nữa, họ cũng đề nghị rằng sử dụng podcasting và wiki là hai công cụ tiềm năng giúp các cán bộ TV có thể phát triển các DTVS.

Có thể nhận thấy sự tác động của CNTT và truyền thông cùng với sự phát triển nguồn tài nguyên số khổng lồ hiện nay đã dẫn tới sự thay đổi về nội dung dịch vụ được cung cấp cũng như cách thức tiếp nhận và sử dụng dịch vụ của người dùng TV. Cách thức cung cấp và sử dụng DTVS ngày càng đa dạng và thuận lợi hơn khi thông tin được chuyển giao qua internet. Các DTVS luôn hướng đến lấy người dùng tin làm trung tâm. Do đó, tùy thuộc vào khả năng cung ứng dịch vụ của từng TV, mỗi TV có thể thực hiện được nhiều loại dịch vụ khác nhau, có thể mở rộng phạm vi dịch vụ rộng lớn hơn mà không bị giới hạn về không gian và thời gian đồng thời mở rộng đối tượng được thụ hưởng dịch vụ trên toàn cầu.

2.3. Thách thức trong vấn đề cung cấp DTVS

Bên cạnh những phát triển ngày càng đa dạng và hữu ích của DTVS cũng tồn tại những thách thức không thể tránh khỏi khi thông tin được truyền tải trên môi trường mạng với những biến đổi không ngừng về công nghệ và luôn cần có giải pháp để vượt qua các thách thức đó.

Greenstein (2000) từng xác định 5 thách thức chính của cung cấp các DTVS, bao gồm: (a) những thách thức về kiến trúc và hệ thống, liên quan đến các thay đổi kỹ thuật, công nghệ và chuyên môn để tìm ra các vấn đề quản lý cốt lõi (ví dụ: công cụ tìm kiếm và truy xuất, giao diện người dùng và xác thực người dùng); (b) các vấn đề về đánh giá cải tiến liên tục; (c) các vấn đề liên quan đến phát triển bộ sưu tập như: chi phí, quy trình số hóa, các vấn đề về bản quyền và cấp phép, yêu cầu hệ thống, yêu cầu phần cứng/phần mềm/mạng và tính khả dụng của hệ thống hỗ trợ người dùng; (d) quảng bá DTVS đến người dùng tin; và (e) duy trì truy cập lâu dài vào nguồn thông tin số.

Ngoài Greenstein, Duncan và Ekmekcioglu (2003) cũng bổ sung thêm ba thách thức khác, đó là: (a) sự tích hợp của các hệ thống và vấn đề về khả năng tương tác; các hạn chế về xác thực, bảo mật, sở hữu trí tuệ và bản quyền; (b) cơ cấu tổ chức và thái độ đối với việc quản lý sự thay đổi trong ngành giáo dục; và (c) sự hợp tác và liên lạc kém giữa các thủ thư, bộ phận CNTT và người sử dụng.

Bên cạnh những thách thức trên, một số vấn đề quan trọng cần khám phá bao gồm nhu cầu thông tin và kì vọng của người dùng tin trong môi trường số (Bawden, 2006), tiếp thị truyền thông của các DVTVS (Henderson, 2006).

Khi các TV nhận diện rõ các thách thức đã được nghiên cứu và nỗ lực thực hiện để khắc phục thì chắc chắn rằng các DVTVS sẽ đem lại lợi ích tuyệt vời cho người dùng tin cũng như các chuyên gia thông tin.

2.4. Định hướng phát triển DVTVS tại TV Trường ĐHSP TPHCM

TVS được tổ chức và cung cấp các dịch vụ đi kèm có thể được truy xuất qua mạng internet ngày càng trở thành nội dung cốt lõi của các TV hiện nay. TV Trường ĐHSP TPHCM xây dựng và phát triển TVS trên nền tảng công nghệ tích hợp cùng với ứng dụng phần mềm Dspace. Mặc dù Dspace chưa phải là phần mềm ưu việt nhất hiện nay, nhưng đây là phần mềm mã nguồn mở tương đối phù hợp với các TV đại học ở Việt Nam. Từ việc nghiên cứu các xu hướng phát triển và các thách thức khi triển khai cung cấp DVTVS, TV Trường ĐHSP TPHCM xác định các định hướng phát triển DVTVS nhằm khai thác tối đa tiềm lực của TVS và các nền tảng công nghệ hiện có, hướng đến đáp ứng tốt nhất nhu cầu tin cho người dùng tin.

2.4.1. Ứng dụng công nghệ trong cung cấp DVTVS

Liên quan đến thách thức về sự tích hợp của hệ thống, vấn đề về khả năng tương tác; các hạn chế về xác thực, bảo mật, sở hữu trí tuệ và bản quyền, TV Trường ĐHSP TPHCM đặc biệt chú trọng đến việc ứng dụng CNTT trong việc cung cấp DVTVS.

TV sẽ phát triển website như một cổng thông tin dịch vụ hỗ trợ người dùng tin. Ngoài các dịch vụ thông thường do CNTT hỗ trợ, TV sẽ tận dụng tiềm năng của internet và website để cung cấp các DVTVS bao gồm:

Truy cập vào các tài nguyên số: TV tích hợp phần mềm quản lí người dùng LDAP và phần mềm quản trị TVS Dspace trong quản lí tài nguyên, bảo mật và xác thực người dùng đồng thời hạn chế mức độ sử dụng tài liệu số theo chính sách của TV nhằm đảm bảo vấn đề bản quyền mà vẫn đáp ứng tối đa nhu cầu truy cập, khai thác tài nguyên số của người dùng tin. Hiện nay, nhiều loại tài liệu của TV như: luận văn, luận án, khóa luận, đề tài nghiên cứu khoa học, sách... đã được cung cấp dưới dạng số với nhiều khả năng liên kết đến các nguồn tài liệu khác cùng chủ đề, tác giả... giúp người dùng tin sử dụng tài liệu mọi lúc, mọi nơi và chia sẻ thông tin dễ dàng hơn.

Truy cập cơ sở dữ liệu điện tử: TV có 7 cơ sở dữ liệu điện tử mua quyền truy cập, tuy nhiên người dùng tin chỉ có thể khai thác tài nguyên từ các cơ sở dữ liệu này theo địa chỉ IP cố định (mạng internet nội bộ của Trường). Trước thực trạng này, TV nghiên cứu và triển khai dịch vụ hỗ trợ người dùng tin truy cập từ xa, mọi lúc, mọi nơi qua cơ chế Proxy nhằm kiểm soát lượt truy cập và tăng tính tiện dụng cho người dùng tin.

Lưu trữ số: Bên cạnh nguồn tài nguyên số do TVS hóa và sưu tập, TV cũng hướng đến xây dựng kho lưu trữ chung từ sự đóng góp tài liệu số của giảng viên. Bằng cách cung cấp

tài khoản cá nhân và phân quyền đăng tải tài liệu số trên TVS, dịch vụ lưu trữ này sẽ góp phần làm phong phú nguồn tài nguyên số phục vụ tốt hơn cho nhu cầu học tập nghiên cứu của người dùng tin trong Nhà trường. Từ kết quả của dịch vụ này, số lượng thông tin số sẽ gia tăng theo thời gian, TV cũng cần xây dựng phương án cho việc thanh lọc tài liệu số, tăng khả năng lưu trữ nhằm duy trì truy cập lâu dài vào các nguồn thông tin số.

Dịch vụ TV di động: Hiện nay, với sự phát triển vượt bậc của công nghệ 4G và sự phổ biến của điện thoại thông minh, ngày càng nhiều TV đại học sử dụng phương tiện di động để quảng bá tài nguyên và dịch vụ TV, để người đọc cảm nhận được sự toàn diện của các nguồn tài nguyên TV. Vì vậy để tạo sự tiện lợi hơn nữa cho người dùng tin, TV cần nghiên cứu phát triển ứng dụng TV di động cho thiết bị di động. Đồng thời thiết kế trang web có cấu hình phù hợp với màn hình nhỏ để phục vụ các dịch vụ liên quan đến thiết bị di động như: Gửi tin nhắn thông báo đã có tài liệu đặt mượn hoặc sách mượn của người dùng tin đã bị quá hạn; cho phép người dùng tin đọc tài liệu ebook, bài báo, xem video clip phục vụ học tập trên điện thoại/thiết bị di động; cung cấp thông tin về tài liệu mới; giới thiệu các bộ sưu tập; nhận tư vấn thông tin...

Ứng dụng CNTT trong cung cấp các dịch vụ TVS sẽ thúc đẩy mạnh mẽ việc truy cập của người dùng tin đến nguồn tài nguyên số từ bên trong và bên ngoài TV. Hỗ trợ giảng viên, sinh viên tiếp cận và chọn lọc được tài liệu phù hợp với nhu cầu học tập, nghiên cứu trong nguồn thông tin số khổng lồ về mọi lĩnh vực tri thức. Đồng thời các giải pháp công nghệ TV triển khai sẽ giúp giải quyết những khó khăn trong quá trình tìm kiếm thông tin, giúp người dùng tin tiếp cận với các nguồn tin một cách khoa học, có hệ thống, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức.

2.4.2. Xây dựng DVTVS hữu ích cho người dùng tin

Có thể nhận thấy các DVTVS là cốt lõi của bất kì TVS nào, do đó, việc xem xét để xây dựng DVTVS mang lại sự hữu ích cho người dùng tin trong các TV là vấn đề cấp thiết.

Bên cạnh việc xây dựng các dịch vụ TV theo xu hướng hiện nay, TV cần nghiên cứu rõ hơn về hành vi, nhu cầu của đối tượng người dùng để thiết kế các dịch vụ hướng tới người dùng tin đồng thời đánh giá cảm nhận của người dùng tin về việc sử dụng TVS và tìm hiểu những thay đổi cần thiết để đáp ứng được nhu cầu của họ. Cũng giống như bất kì hệ thống thông tin nào khác, để mang lại giá trị cho người dùng, việc xây dựng dịch vụ phụ thuộc rất nhiều vào người sử dụng nó. Đây là yếu tố then chốt góp phần mang lại thành công khi xây dựng DVTVS.

Tại Việt Nam chưa có công bố nghiên cứu về DVTVS trong TV. Tuy nhiên, trên thế giới có rất nhiều nghiên cứu về vấn đề này. Trong một cuộc khảo sát được thực hiện bởi Kani-Zabihi và các cộng sự (2006) cho thấy: Người dùng tin cho rằng TVS dễ tiếp cận và đáng tin cậy về mặt kết quả tìm kiếm. Do đó, để có thể truy cập thông tin đáng tin cậy một cách dễ dàng và nhanh chóng thì điều quan trọng hơn là cách bố trí thông tin và giao diện của TVS. Người dùng muốn xem thông tin thư mục về các tài liệu được cung cấp trong TVS

nhiều hơn việc đọc toàn văn. Đồng thời, nghiên cứu cũng cho thấy người dùng kì vọng dịch vụ cung cấp thông tin trên TVS chứa nhiều thông tin hơn về tài liệu có sẵn; phân loại chính xác dựa trên chủ đề; hiển thị hình ảnh bìa trước của tài liệu...

Kết quả nghiên cứu trên thể hiện rõ vấn đề người dùng quan tâm, đây cũng chính là thách thức về sự thay đổi trong kĩ thuật, công nghệ và chuyên môn mà Greenstein (2000) đã xác định.

Tại Việt Nam, Bùi Loan Thùy và Đỗ Thị Thu (2014) nghiên cứu về phát triển dịch vụ thông tin trong môi trường số. Hai tác giả đã đưa ra nhiều dịch vụ tiềm năng, hữu ích mà các TV đại học có thể phát triển như:

Dịch vụ xây dựng cơ sở dữ liệu thư mục hoặc toàn văn theo chuyên đề;

Dịch vụ phân tích hệ thống, tư vấn xây dựng các hệ thống thông tin;

Dịch vụ TV di động (Library Mobile);

Dịch vụ cung cấp thông tin qua tin nhắn văn bản (Text reference services);

Dịch vụ tin nhắn theo yêu cầu đặt trước (Text Alerts services);

Dịch vụ gửi tin TV dưới dạng lời nói (Library Audio Tour);

Dịch vụ tư vấn thông tin tự động (Recommendation service)... (Bui & Do, 2014).

Từ những kết quả nghiên cứu trên thế giới và trong nước, TV Trường ĐHSP TPHCM xác định xây dựng các DVTVS khả dụng dựa trên nhu cầu của người dùng tin và phù hợp với các nguồn lực hiện có theo hai hướng:

Thứ nhất, TV hướng đến xây dựng các dịch vụ có sự can thiệp của thủ thư như dịch vụ cảnh báo, dịch vụ tra cứu số, dịch vụ cung cấp thông tin có chọn lọc (SDI), dịch vụ cung cấp thông tin hiện hành...

Thứ hai, xây dựng các dịch vụ hỗ trợ người dùng tin như: Dịch vụ hỗ trợ quản lí bộ sưu tập, quản lí dữ liệu nghiên cứu, dịch vụ cung cấp các sao chép lưu trữ, dịch vụ truy vấn và phân tích, định vị thông tin, dịch vụ TV di động.

2.4.3. Tăng cường marketing, truyền thông xã hội

Marketing, truyền thông xã hội là những hoạt động ngày càng được chú trọng trong TV. Bên cạnh mục đích quảng bá sản phẩm và dịch vụ của TV, marketing truyền thông còn là hoạt động gắn kết giữa người dùng tin với TV giúp thu hút người dùng tin tiềm năng và tăng hiệu quả sử dụng của các dịch vụ trong đó có DVTVS.

Với sự ứng dụng rộng rãi của CNTT và internet, marketing truyền thông trong hoạt động TV ngày càng đa dạng và không ngừng cải tiến. Hiện nay, khả năng tiếp cận thông tin của người dùng tin được nâng cao, hành vi tiếp nhận thông tin của người dùng tin cũng thay đổi cùng với sự phát triển của công nghệ. Việc tuyên truyền, giới thiệu về dịch vụ TV mới trên bản tin truyền thống ở TV chắc chắn sẽ không thu hút được nhiều người dùng tin quan tâm. Do đó, TV Trường ĐHSP TPHCM cần xác định phải tăng cường marketing và truyền thông về dịch vụ TV.

Nghiên cứu của Islam và Habiba (2015) về truyền thông xã hội trong TV ở quốc gia đang phát triển Bangladesh cho thấy các TV hiện nay có rất nhiều công cụ có thể áp dụng trong marketing quảng bá các sản phẩm và dịch vụ TV từ xa, bao gồm: Facebook, Youtube, LinkedIn, Slideshare, RSS...; trong đó, tỉ lệ sử dụng công cụ Facebook và LinkedIn được sử dụng nhiều nhất. Đồng thời, người dùng tin cũng rất ủng hộ các hoạt động truyền thông xã hội của TV.

Bên cạnh đó, công cụ IM (nhắn tin tức thời) cũng là một công cụ marketing phổ biến để quảng bá sản phẩm và dịch vụ thông dụng hiện nay. TV sẽ sử dụng các công cụ IM miễn phí để cung cấp cho người dùng tin các dịch vụ tư vấn theo thời gian thực, giúp tương tác hiệu quả và kịp thời với độc giả, thúc đẩy khả năng tiếp cận các nguồn lực và dịch vụ, đồng thời thu hút các đối tượng người dùng tin tiềm năng. Các công cụ IM được sử dụng phổ biến hiện nay gồm: MSN, Zalo, Messenger, Hangout... (Zheng & Du, 2018). Tại Việt Nam, chưa có nghiên cứu cụ thể về ứng dụng công cụ truyền thông xã hội trong hoạt động TV. Tuy nhiên kết hợp từ sự tương đồng về truyền thông xã hội trong TV ở quốc gia đang phát triển và quan sát người dùng tin trong nhà trường, TV Trường ĐHSP TPHCM nhận thấy Facebook, Youtube và mới nhất là Tiktok, đang là các công cụ tiềm năng hiện nay để ứng dụng trong hoạt động marketing quảng bá DVTVS. Hiện tại, TV đang marketing, truyền thông qua công cụ facebook và thu được những hiệu quả nhất định. Tuy nhiên, trong thời gian tới, TV cần có kế hoạch marketing truyền thông hiệu quả hơn với việc ứng dụng những công cụ truyền thông xã hội mới, đồng thời có chiến lược trong thiết kế nội dung, hình ảnh, video, và nâng cao kỹ năng cho đội ngũ nhân sự để thực hiện truyền thông xã hội tốt hơn nhằm gia tăng tương tác, kết nối với người dùng tin.

2.4.4. Đánh giá DVTVS từ góc độ người dùng tin

Đối với TV, chất lượng dịch vụ nói chung và DVTVS nói riêng liên quan đến mối quan hệ hợp tác giữa TV và các đối tượng phục vụ của TV. Vì vậy, để xem xét năng lực của một TVS thì việc đánh giá chất lượng của các dịch vụ đi kèm là một yếu tố cần thiết phải được quan tâm. Rockart (1982) từng nhấn mạnh rằng vai trò của chất lượng dịch vụ đối với sự thành công của hệ thống thông tin là yếu tố quan trọng nhất.

Việc đảm bảo sự hài lòng của người dùng tin và cung cấp dịch vụ chất lượng cao thường được công nhận là những yếu tố chính dẫn đến thành công cho một TVS. Thông thường các TV có thể báo cáo một lượng lớn dịch vụ được cung cấp, nhưng lại bỏ qua những yếu tố về giá trị lâu dài của dịch vụ theo thời gian có còn phù hợp và hữu ích với người dùng hay không. Vấn đề cơ bản của việc cung cấp các dịch vụ trong TVS là đem lại sự hài lòng dựa trên nhu cầu của người dùng tin. Vì vậy, việc đánh giá chất lượng dịch vụ trong TVS là hết sức quan trọng. Đánh giá DVTVS không chỉ để cải tiến chất lượng dịch vụ mà còn đảm bảo sự duy trì hoạt động của TVS và nâng cao giá trị của TV. Để đánh giá chất lượng DVTVS, có nhiều lí thuyết và mô hình khác nhau đã được nghiên cứu và đánh giá thử nghiệm ở các TV trên thế giới. Nhưng thông dụng nhất là mô hình SERVQUAL (Mô hình chất lượng

dịch vụ) đã được đưa ra bởi Parasuraman và cộng sự (1988). SERVQUAL bao gồm 5 thành phần: tính tin cậy, tính đáp ứng, tính đảm bảo (năng lực phục vụ), tính đồng cảm, phương tiện hữu hình (không gian vật lý). Từ năm 1999, Hiệp hội các TV nghiên cứu (ARL) và A&M của Đại học Texas Hoa Kỳ đã phát triển mô hình SERVQUAL thành mô hình LibQUAL (Bui & Do, 2014). LibQUAL được coi là một công cụ phổ biến và hiệu quả để đánh giá chất lượng các dịch vụ TV đại học hiện nay vì nó phù hợp, dễ thực hiện, đồng thời áp dụng công cụ đánh giá này TV sẽ theo dõi được người sử dụng, hiểu người sử dụng và hoạt động theo nhu cầu của người sử dụng.

TV Trường ĐHSP TPHCM cũng hướng đến sử dụng mô hình LibQUAL để đánh giá các DVTVS nhằm đạt được các mục tiêu như: Thúc đẩy văn hóa trong cung cấp DVTVS; hiểu rõ hơn về sự nhận thức của người sử dụng đối với chất lượng các dịch vụ; thu thập và phân tích các thông tin phản hồi của người sử dụng một cách có hệ thống theo thời gian; thu thập các thông tin đã được so sánh, đánh giá với các TV khác; nhận biết được những yếu tố tốt nhất trong dịch vụ được đánh giá và nâng cao các kỹ năng phân tích cho đội ngũ nhân viên TV trong việc xử lý dữ liệu.

2.4.5. Đào tạo nhân sự

Cán bộ TV đóng vai trò quan trọng trong kỷ nguyên số, họ phải luôn thích ứng với các thay đổi trong quá trình phát triển của TVS và cung cấp các dịch vụ thông tin cho người dùng. Theo Sreenivasulu (2000) vai trò của cán bộ TVS sẽ ngày càng hướng tới việc cung cấp dịch vụ tư vấn cho người dùng, cung cấp dịch vụ tham khảo số, dịch vụ thông tin điện tử, điều hướng, tìm kiếm và truy xuất thông tin số thông qua các tài liệu dựa trên website từ khắp nơi trên thế giới. Ngoài ra, các cán bộ TV phải thay đổi bản thân thành các chuyên gia thông tin vì họ phải làm việc với các nguồn thông tin điện tử trong môi trường số. Từ góc độ quản lý, TV nhận thấy việc linh hoạt trong đào tạo phát triển các kỹ năng của thủ thư là cần thiết. Trên thực tế, vấn đề đào tạo cán bộ TV để phát triển TVS và các DVTVS hiện nay còn chưa được xem xét thấu đáo.

Theo kết quả nghiên cứu và tuyên bố của Moghaddam (2012), để đáp ứng tốt yêu cầu công việc liên quan đến TVS, cán bộ TV phải hiểu và vận dụng được các kỹ năng sau:

Xây dựng các chiến lược tìm kiếm	Lập chỉ mục & tóm tắt
Đánh giá các trang web	Công nghệ cơ sở dữ liệu
Hướng dẫn và đào tạo người dùng	Lập trình
Tích hợp tài nguyên mạng	Công nghệ web
Lập danh mục và tổ chức thông tin số	Thông thạo các công cụ tìm kiếm trên web
Công nghệ trực quan hóa và số hóa	Quản lý ấn phẩm điện tử
Thiết kế giao diện người dùng và cổng thông tin	Kiến trúc thông tin
Phân tích và giải thích thông tin	Trình độ thông tin (trình độ tin học và mạng)
Quản lý dự án	Siêu dữ liệu

Đối chiếu với danh mục các kỹ năng, năng lực trên có thể khẳng định đội ngũ nhân sự TVS tại TV đại học ở Việt Nam nói chung và TV Trường ĐHSP TPHCM nói riêng chưa được trang bị đầy đủ để đáp ứng nhu cầu phát triển mạnh DVTVS như các nước phát triển. Do đó, TV sẽ dựa vào kết quả nghiên cứu này để tuyển chọn nhân sự tham gia các chương trình đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng, khắc phục năng lực còn hạn chế với tiêu chí bám sát với nhu cầu phát triển TVS và DVTVS hiện nay.

Bên cạnh năng lực chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và kỹ năng mềm cũng là vấn đề TV cần nhắc và lồng ghép trong định hướng đào tạo nhân sự. Kỹ năng nghề bao gồm: ý thức thông tin, phản ứng nhanh với sự thay đổi; tìm kiếm thông tin hữu ích; có ý thức cung cấp dịch vụ thông tin một cách chủ động; có ý thức tăng thêm giá trị cho thông tin. Ngoài ra còn có các kỹ năng mềm như: tư tưởng đổi mới; tinh thần phối hợp trong công việc; linh hoạt; trí tưởng tượng tốt và tầm nhìn xa; kỹ năng giao tiếp tốt; năng lực học hỏi không ngừng; kỹ năng đối phó, đặc biệt là giải quyết vấn đề; quản lý khủng hoảng; độc lập trong công việc (tự chủ) và tôn trọng đạo đức nghề nghiệp.

3. Kết luận

Phát triển TVS và DVTVS là xu thế tất yếu hiện nay của các TV đại học. Do đó, nghiên cứu về TVS và các dịch vụ cần được tiến hành thường xuyên để nâng cấp các dịch vụ đã có và xây dựng các dịch vụ mới. Việc phục vụ các DVTVS tại TV ĐHSP TPHCM sẽ có nhiều cơ hội để phát triển do nguồn tài nguyên số của TV đang ngày càng gia tăng, các bộ sưu tập số ngày càng nhiều, số lượng giảng viên, cán bộ nghiên cứu, sinh viên... truy cập vào TVS cũng ngày càng tăng. Khi việc phát triển DVTVS đi theo định hướng đã xác định thì chất lượng DVTVS sẽ được cải thiện, hỗ trợ rất lớn cho việc thu hút người dùng tin đến với TVS, người dùng tin sẽ được chăm sóc với tư cách là khách hàng, mức độ tương tác giữa người dùng tin và chuyên viên TV cũng sẽ được nâng cao. Đồng thời TV sẽ chủ động hơn trong phục vụ người dùng tin, tìm hiểu nhu cầu, thị hiếu của họ để đáp ứng tốt nhất. Định hướng phát triển DVTVS của TV còn tạo tiền đề để nâng cao chất lượng hoạt động tổng thể của TV và góp phần xây dựng đội ngũ năng động, đáp ứng được các thay đổi không ngừng của hoạt động TV và hoạt động học thuật hiện nay.

❖ **Tuyên bố về quyền lợi:** Các tác giả xác nhận hoàn toàn không có xung đột về quyền lợi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Amin, N. M. (2015). The integration of digital library services in blended learning environments: a Malaysian higher education perspective. Retrieved on May, 15th, 2022 from <https://orapp.aut.ac.nz/handle/10292/9740>.
- Bawden, D. (2006). Digital libraries: To meet or manage user expectations. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*. Retrieved on June, 02 th , 2022 from https://www.researchgate.net/publication/228361663_Digital_libraries_To_meet_or_manage_user_expectations.
- Bernard, S. (2006). An Examination of Digital Library Service in Malaysia. Retrieved from https://www.academia.edu/608597/An_Examination_of_Digital_Library_Service_in_Malaysia
- Brophy, J. & Bawden, D. (2005). "Is Google enough? Comparison of an internet search engine with academic library resources", *Aslib Proceedings*, 57(6), 498-512. doi:10.1108/00012530510634235.
- Bui, L. T. & Do, T. T. (2014). Phát triển dịch vụ thông tin trong môi trường điện tử tại thư viện đại học [Developing information services in the electronic environment at university libraries]. *Journal of Viet Nam library*, 3, 7-14.
- Choi, Y. (2006). Reference services in digital collections and projects. *Reference Services Review*, 34(1), 129-147. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/00907320610648815>
- Cook, C. (2001). A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+. Retrieved on May, 15th, 2022 from [https://www.researchgate.net/publication/35005635_A_mixed-methods_approach_to_the_identification_and_measurement_of_academic_library_service_q uality_constructs_LibQUAL](https://www.researchgate.net/publication/35005635_A_mixed-methods_approach_to_the_identification_and_measurement_of_academic_library_service_quality_constructs_LibQUAL)
- Digital library services. (n.d). *Tu dien IGI-Global truc tuyen [Online IGI-Global Dictionary]*. Retrieved on May, 15th, 2022 from <https://www.igi-global.com/dictionary/digital-library-services/96421>
- Duncan, C. & Ekmekcioglu, C. (2003). Digital libraries and repositories. In A. Littlejohn (Ed.), *Reusing online resources: A sustainable approach to e-learning*. London, England: Kogan Page.
- Ganaie, S. A. (2013). A glimpse of information technology enabled library services. *International Journal of Digital Library Services*, 3 (1), 78-82.
- Gapen, D. K. (1993). The virtual library: Knowledge, society and the librarian. In L. M. Saunders (Ed.), *The virtual library: Vision and realities*, p.1-14. Westport: Meckler.
- Greenstein, D. (2000). Digital libraries and their challenges. *Library Trends*, 49(2), 290-303.
- Henderson, K. (2005). Marketing strategies for digital library services. *Library Review*, 54(6), 342-45. doi: 10.1108/00242530510605479 .
- IFLA/UNESCO (2022). *IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries*. Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/ifla-unesco-manifesto-for-digital-libraries>.
- Isfandyari-Moghaddam, A. (2012). Managing Digital Libraries in the Light of Staff and Users: An Approach. *International Journal of Information Science and Management*. 7. Retrieved on

- May, 15th, 2022 from https://www.researchgate.net/publication/255605893_Managing_Digital_Libraries_in_the_Light_of_Staff_and_Users_An_Approach .
- Islam, M. & Habiba, U. (2015). Use of Social Media in Marketing of Library and Information Services in Bagladesh. *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*. 35, 299-303. doi: 10.14429/djlit.35.4.8455
- Kani-Zabihi, E., Ghinea, G. & Chen, S. (2006). Digital libraries: What do users want?. *Online Information Review*. 30, 395-412. doi:10.1108/14684520610686292
- Khan, M. A. (2013). *IPR in India and USA: Its impact on library services* [PhD thesis, Aligarh Muslim University]. Retrieved on May, 18th, 2022 from <https://shodhganga.inflibnet.ac.in/handle/10603/40586?mode=full>
- Koyama, K., Sato, Y., Tutiya, S. & Takeuchi, H. (2011). How the digital era has transformed ILL services in Japanese university libraries: a comprehensive analysis of NACSIS-ILL transaction records from 1994 to 2008, *Interlending & Document Supply*, 39(1), 32-39. <https://doi.org/10.1108/02641611111112129>.
- Lang, B. (1998). *Developing the digital library*. In: L. Carpenter, S. shaw and A. Presscott, eds, *Towards the Digital Library*. London: The British Library.
- Leiner, B. (1998). *The scope of the digital library: Draft prepared for the DLib Working Group on Digital Library Metrics*. Retrieved on May, 15th, 2022 from <http://www.dlib.org/metrics/public/papers/dig-lib-scope.html>
- Marchionini, G. (2000). Evaluating digital libraries: A longitudinal and multifaceted view. *Library Trends*, 49(2), 304-333.
- Mills, K. (2013). Mobile library services for distance learning students. *SCONUL Focus* 57. Retrieved on May, 15th, 2022 from https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/11_9.pdf
- Moghaddam, A. I. (2012). Managing Digital Libraries in the Light of Staff and Users: An Approach. *International Journal of Information Science and Management*. 7, 31-40.
- Moore, J. (2005). Digital map soup: What's cooking in british academiclibraries and are we helping our users. Retrieved on May, 10th, 2022 from <https://liberquarterly.eu/article/view/10397/10942>
- Oluwabiyi, M. (2017). Digital reference services: an overview. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, vol 8, 66-75. <https://doi.org/10.4314/ijikm.v8i1.8>
- Pomerantz, J. (2008). Digital (Library Services) and (Digital Library) Services. *Digital Information*. Retrieved on May, 18th, 2022 from https://www.academia.edu/2408126/Digital_Library_Services_and_Digital_Library_Services
- Rahman, A., Uddin, H., Akhter, R. (2004). Information and Communication Technologies, Libraries and the Role of Library Professionals in the 21st Century: With Special Reference to Bangladesh. 3334. 608-617. https://doi.org/10.1007/978-3-540-30544-6_69
- Rockart, J. F. (1982). The changing role of the information system executive: a critical success factors perspective. *Sloan Management Review*, 24, 3-13,

- Roopa, E. & Krishnamurthy, M. (2015). Perspective of digital library services: A review. *International Journal of Next Generation Library and Technologies*, vol 1, 1-19. Retrieved on June, 02th, 2022 from https://www.academia.edu/26430525/Perspective_of_digital_library_services_A_review
- Sharifabadi, S. R. (2006). How digital libraries can support e-learning. *Electronic Library*, 24(3), 389-401. doi: 10.1108/02640470610671231
- Sreenivasulu, V. (2000). The role of a digital librarian in the management of digital information systems (DIS). *The Electronic Library*. 18. doi:10.1108/02640470010320380
- Vietnam National Assembly (2019). *Luật Thư viện 2019 (Luật số: 46/2019/QH14) [Law on Library 2019 (Law No: 46/2019/QH14)]*.
- Vietnamese Government (2021). *Quyết định số 206/QĐ-TTg ngày 11/02/2021 về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số ngành thư viện đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” [Decision 206/QĐ-TTg dated February 11 rd , 2021, on approving “Digital transformation program in library sector until 2025, vision to 2030”]*.
- Zheng, Y. & Du, L. (2018). A Study on Service Marketing of University Libraries in the New Media Environment. *Open Journal of Social Sciences*, 6, 223-233. doi: 10.4236/jss.2018.611016.
- Zhou, Q. (2005). The development of digital libraries in China and the shaping of digital librarians. *The Electronic Library*. 23. 433-441. Doi:10.1108/02640470510611490.
- Zickuhr, K., Rainie, L. & Purcell, K. (2013). *Library services in the digital age*. Retrieved on May, 15th, 2022 from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED539071.pdf>

DIGITAL LIBRARY SERVICES AT HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF EDUCATION

Le Van Hieu, Pham Thi Tra*

Ho Chi Minh City University of Education, Vietnam

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

Received: August 22, 2022; Revised: September 08, 2022; Accepted: September 20, 2022

ABSTRACT

The concept of digital library and digital library service is becoming increasingly familiar to libraries and academic communities worldwide. Along with the development of science and technology and the internet, the digital library has undergone a development phase. It has made important achievements in providing better and more convenient information resources and services for users. However, in university libraries in Vietnam, the development of digital library services still face many barriers due to a lack of orientation and spontaneity. By method of document analysis, this article clarifies the concept of digital library and digital library service, discusses development trends of digital library service and challenges in providing digital library service, and discusses orientations for the development of digital library service at Ho Chi Minh City University of Education.

Keywords: library service; academic library; digital library service