

## ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP TÀI LIỆU MÔN HỌC TẠI THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

Trần Linh Phương\*, Trần Thụy Lam Thảo, Bùi Trần Phương Uyên,  
Huỳnh Phan Tường Vi và Lê Văn Giáp

Thư viện, Trường Đại học Y Dược Cần Thơ, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ: Trần Linh Phương, Email: tlphuong@ctump.edu.vn

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 05/4/2024; Ngày nhận chỉnh sửa: 26/4/2024; Ngày duyệt đăng: 15/5/2024

### Tóm tắt

Nghiên cứu nhằm đo lường mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ cung cấp tài liệu môn học, nhận định các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp cải thiện chất lượng dịch vụ trên. Nghiên cứu sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang với dữ liệu khảo sát được thu thập từ 1.997 sinh viên thuộc các khóa học 43 đến 48 trong khoảng thời gian từ tháng 5/2023 đến tháng 5/2024. Kết quả cho thấy 66,9% sinh viên đánh giá hài lòng với dịch vụ. Một số yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ bao gồm các vấn đề về việc thiếu đa dạng và cập nhật của tài liệu; Khó khăn trong truy cập tài liệu điện tử và vấn đề về chất lượng dịch vụ và hỗ trợ từ nhân viên thư viện. Kết quả của nghiên cứu sẽ đóng góp vào việc đưa ra khuyến nghị để Thư viện cải thiện chất lượng dịch vụ, hỗ trợ hiệu quả công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học tại Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ, sinh viên đại học, tài liệu môn học, thư viện đại học.

## ASSESSING THE QUALITY OF COURSE MATERIAL SERVICES AT CAN THO UNIVERSITY OF MEDICINE AND PHARMACY LIBRARY

Tran Linh Phuong\*, Tran Thuy Lam Thao, Bui Tran Phuong Uyen,  
Huynh Phan Tuong Vi, and Le Van Giap

Library, Can Tho University of Medicine and Pharmacy, Vietnam

\*Corresponding author: Tran Linh Phuong, Email: tlphuong@ctump.edu.vn

Article history

Received: 05/4/2024; Received in revised form: 26/4/2024; Accepted: 15/5/2024

### Abstract

This article aims to evaluate students' satisfaction with the quality of library services providing course materials, identify influencing factors, and propose improvement solutions. The study employs a cross-sectional descriptive method with survey data collected from 1,997 students enrolled in the 43 - 48 courses from May 2023 to May 2024. The results show that 66.9% of students are satisfied with the services; however, several factors affecting service quality include deficiencies in document diversity and currency, challenges in electronic resource accessibility, and concerns regarding service quality and support provision by library staff. The results of the study will contribute to providing recommendations for the Library to enhance the quality of its services, effectively support training activities, and scientific research at the Can Tho University of Medicine and Pharmacy.

**Keywords:** Course materials, service quality, university students, university library.

DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.14.1.2025.1481>

Trích dẫn: Trần, L. P., Trần, T. L. T., Bùi, T. P. U., Huỳnh, P. T. V., & Lê, V. G. (2025). Đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp tài liệu môn học tại Thư viện Trường Đại học Y dược Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 14(1), 101-110. <https://doi.org/10.52714/dthu.14.1.2025.1481>.

Copyright © 2025 The author(s). This work is licensed under a CC BY-NC 4.0 License.

## 1. Đặt vấn đề

Trong môi trường học tập đại học, tài liệu môn học (TLMH) đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ sinh viên (SV) tiếp cận kiến thức và nắm bắt nội dung chuyên ngành. Bên cạnh đó, các văn bản pháp quy hiện nay cũng quy định cụ thể việc sử dụng tài liệu tại các trường đại học, tiêu chuẩn 3.3, Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT quy định “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”. Nhà trường phải “thường xuyên bổ sung tài liệu mới để giảng viên, người học biết và sử dụng trong quá trình giảng dạy, học tập, đồng thời phải bảo đảm để giảng viên và người học có khả năng truy cập, sử dụng dễ dàng và thuận tiện”. Ngoài ra, theo Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT “việc sử dụng, giám sát, quyền hạn, trách nhiệm của giảng viên, người học và các bên liên quan trong việc cung cấp và tiếp cận bài giảng do giảng viên biên soạn, tài liệu tham khảo đối với từng học phần của chương trình đào tạo, ngành đào tạo và trình độ đào tạo...”. Chất lượng TLMH cũng như hiệu quả phục vụ của dịch vụ cung cấp TLMH tại các thư viện đại học có thể ảnh hưởng đáng kể đến quá trình học tập và nghiên cứu của SV, trong đó giáo trình và tài liệu tham khảo trong đề cương chi tiết môn học là những nội dung thiết yếu nhất cho người học. Vì vậy, “việc đáp ứng đầy đủ giáo trình và tài liệu tham khảo là công việc đòi hỏi sự nỗ lực phối hợp giữa thư viện, giảng viên và người học trong suốt hành trình đào tạo” (Huỳnh & Đoàn, 2020). Nhằm đáp ứng nhu cầu đào tạo của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ (Trường ĐHYD Cần Thơ), từ năm 2017, thư viện Trường đã quan tâm công tác TLMH, xây dựng các bộ sưu tập TLMH của các chương trình đào tạo mã ngành đại học chính quy. Thế nhưng, từ thực tế đánh giá công tác triển khai cho thấy các bộ sưu tập TLMH hiện tại phần lớn đáp ứng cho nhu cầu kiểm định chất lượng giáo dục chưa thực sự chú trọng theo dõi và đánh giá hiệu quả sử dụng vốn TLMH của SV. Qua các kênh phản hồi ý kiến, SV thường phản ánh về việc gặp khó khăn trong việc tìm kiếm và sử dụng TLMH tại các thư viện đại học do hệ thống phân loại và tìm kiếm chưa được tối ưu. Đồng thời, hoạt động mượn trả tài liệu cũng còn những tồn tại từ việc thiếu chủ động của cả thư viện lẫn SV cho đến sự lãng phí các tài nguyên học liệu. Bên cạnh đó, hiệu quả phối hợp giữa đơn vị đào tạo và thư

viện cũng còn hạn chế, dẫn đến sự thiếu đồng bộ dữ liệu của các bộ sưu tập TLMH và đánh giá hiệu quả khai thác các nguồn TLMH. Trước thực trạng trên, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu với mục tiêu đánh giá sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ cung cấp TLMH tại Thư viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ bao gồm đo lường mức độ hài lòng và nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến sự không hài lòng đối với năm khía cạnh của dịch vụ: (1) TLMH; (2) Hoạt động cung cấp TLMH; (3) Môi trường học tập tại thư viện; (4) Nhân viên thư viện; (5) Quản lý dịch vụ. Kết quả nghiên cứu là cơ sở đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện đáp ứng nhu cầu học tập, giảng dạy và nghiên cứu của nhà trường.

## 2. Tổng quan cơ sở lý thuyết và cơ sở thực tiễn

### 2.1. Khái niệm

TLMH là thuật ngữ thường dùng trong quá trình học tập và giảng dạy tại các cơ sở giáo dục đại học, TLMH không chỉ có các sách giáo trình, bài giảng mà còn bao gồm các nguồn học liệu số như tạp chí, cơ sở dữ liệu trực tuyến, học liệu mở (OER),... được sử dụng nhằm tham khảo và cập nhật thông tin cho nội dung bài giảng. Bên cạnh đó, về thuật ngữ pháp lý thì theo Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT có giải thích thuật ngữ “Tài liệu tham khảo” tương đồng với thuật ngữ “TLMH”, đây là “sách tham khảo, sách chuyên khảo, sách dịch, sách hướng dẫn, sách bài tập và các tài liệu khác đã được xuất bản, các bài báo, công trình khoa học và các tài liệu đã được công bố trong và ngoài nước, bao gồm cả tài liệu điện tử được giảng viên và người học sử dụng trong quá trình giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học; tài liệu giúp cho giảng viên và người học tìm hiểu, bổ sung nội dung kiến thức hoặc tìm hiểu thêm đối với từng phần hoặc toàn bộ học phần trong chương trình đào tạo”. Trong bối cảnh thư viện đại học, thuật ngữ trên được Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT giải thích là “những tài liệu được người sử dụng thư viện sử dụng trong quá trình giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học, bao gồm: Sách tham khảo, sách chuyên khảo, sách dịch, sách hướng dẫn, sách bài tập và các tài liệu khác đã được xuất bản; các bài báo, công trình khoa học và các tài liệu đã được công bố trong nước và quốc tế”.

Tương tự, tác giả Myers (2022) cũng nhận định TLMH là bộ sưu tập các tài liệu được thư

viện tổng hợp, tổ chức từ nguồn tài liệu sẵn có tại thư viện giúp cho SV có thể tiếp cận sử dụng các tài liệu đó cho môn học/khóa học của họ. TLMH bao gồm sách, chương sách, bài báo, tạp chí học thuật, hình ảnh chuyên động, tác phẩm nghe nhìn,...

Các nhóm dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện đại học được chia thành 3 nhóm chính: học liệu in, học liệu điện tử và học liệu đa phương tiện. Trong khi đó, khái niệm *Dịch vụ cung cấp TLMH* theo nhận định của nhóm các tác giả Nguyễn và Trần (2022) là các dịch vụ nhằm “khai thác vốn TLMH” qua các “hình thức như đọc tại chỗ, dịch vụ từ xa, dịch vụ cung cấp thông tin chọn lọc, dịch vụ tư vấn, dịch vụ hướng dẫn theo tiến trình học tập.... Các dịch vụ trên được cung cấp bởi cán bộ thư viện và đội ngũ cố vấn học tập của nhà trường”.

Trong phạm vi nghiên cứu này, khái niệm *Dịch vụ cung cấp TLMH* được hiểu là những hoạt động của thư viện tập trung vào việc cung cấp, quản lý và hỗ trợ cho SV và giảng viên trong việc tiếp cận và sử dụng các tài liệu học thuật, sách giáo trình, sách chuyên khảo, tài liệu đa phương tiện và tài liệu điện tử liên quan đến các môn học và ngành học tại một cơ sở giáo dục hoặc trường đại học.

## 2.2. Tình hình nghiên cứu liên quan

Qua tìm hiểu, phần lớn các nghiên cứu nước ngoài tập trung vào đánh giá hành vi tìm kiếm thông tin và sử dụng tài liệu tham khảo của SV đại học, tiêu biểu như nghiên cứu của tác giả Julie (2012) ở Đại học Covenant, nghiên cứu của nhóm tác giả Pitts-Noggle và Rafferty (2017) ở Đại học Illinois-Chicago, nhóm tác giả Zakharov & cs (2022) ở Đại học Purdue. Các nghiên cứu này tập trung vào đánh giá nhu cầu, hành vi sử dụng tài liệu tham khảo và cơ sở dữ liệu môn học của SV đại học, cung cấp thông tin quan trọng về hiệu quả của các dịch vụ thư viện liên quan và sự ưu tiên của SV đối với tài nguyên mở. Trong khi đó, các nghiên cứu trong nước tập trung chủ yếu vào nhu cầu và sử dụng tài liệu tham khảo môn học cũng như đánh giá nhận thức của SV về tài nguyên thư viện, tiêu biểu như các nghiên cứu của (Đoàn, 2022; Nguyễn, 2016; Nguyễn & Trần, 2022). Kết quả các nghiên cứu trên cũng đồng thời đề xuất giải pháp nhằm cải thiện việc quản lý và sử dụng nguồn TLMH. Tuy nhiên, trong ngữ cảnh cụ thể của trường đại học đào tạo chuyên ngành khoa học sức khỏe, việc tiến hành một nghiên cứu độc lập về đánh giá của SV đối với dịch vụ cung

cấp TLMH của thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ là cần thiết để cung cấp cơ sở khoa học và thực tiễn cho lãnh đạo thư viện trong việc hoàn thiện và nâng cao hiệu quả khai thác vốn TLMH phục vụ cho công tác học tập, giảng dạy và nghiên cứu khoa học của nhà trường. Đồng thời, nghiên cứu góp phần hoàn thiện thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp TLMH tại các trường đại học.

## 2.3. Dịch vụ cung cấp tài liệu môn học tại thư viện Trường Đại học Y Dược Cần Thơ

Dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ bắt đầu triển khai từ năm 2019. Thư viện đã tiến hành xây dựng CSDL tài liệu tham khảo phân cho chương trình đào tạo đại học với số lượng 2.172 nhan, 15.766 quyền tài liệu bao gồm: sách giáo trình, sách chuyên khảo, sách tham khảo, tài liệu điện tử được sử dụng làm tài liệu tham khảo trong 370 học phần của mười chương trình đào tạo đại học các chuyên ngành y khoa, răng hàm mặt, dược học, y học dự phòng, điều dưỡng, y tế công cộng, kỹ thuật xét nghiệm y học, y học cổ truyền, hộ sinh và hình ảnh y học. Các dịch vụ cung cấp TLMH được triển khai tại thư viện là nhóm các tiện ích và hỗ trợ đáp ứng nhu cầu khai thác nguồn học liệu phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học của người sử dụng thư viện. Về công tác phục vụ, nguồn TLMH được cung cấp đến người học qua các hình thức đọc tài liệu tại chỗ, mượn tài liệu và truy cập các nguồn tài liệu điện tử. Ngoài ra, thư viện còn cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ để giúp người học tìm kiếm và sử dụng hiệu quả tài liệu, trong đó, tính năng tra cứu tài liệu tham khảo theo học phần giúp người học dễ dàng tra cứu và truy cập các nguồn tài liệu tham khảo; tính năng theo dõi lịch sử mượn - trả sách đặt chỗ tài liệu và gia hạn tài liệu trực tuyến giúp tối ưu hóa trải nghiệm sử dụng tài liệu. Đồng thời, để dịch vụ cung cấp TLMH được triển khai hiệu quả, thư viện đã xây dựng, triển khai hệ thống quy định, quy trình chặt chẽ liên quan đến việc quản lý và tổ chức phục vụ TLMH, nội dung quy định, quy trình bao gồm quy trình mượn trả sách, quy định tài liệu nội sinh, quy định lưu thông tài liệu. Đồng thời, thư viện thường xuyên cập nhật các danh mục tài liệu, giới thiệu tài liệu qua nhiều kênh thông tin khác nhau đến người sử dụng thư viện. Các dịch vụ này là một phần không thể thiếu trong quá trình nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, chúng tôi tiến hành khảo sát trên SV chính quy của Trường ĐHYD Cần Thơ. Nhằm đảm bảo tính đại diện của cỡ mẫu nghiên cứu, công thức tính cỡ mẫu n được xác định theo các tác giả Hoàng và Lưu (2020).

$$n \geq \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 \times P(1-P)}{d^2}, \text{ với } P \text{ là } 0,75^1, d \text{ là } 0,02 \text{ và hệ}$$

số  $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ . Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu định ngạch theo tỷ lệ SV các khóa học và ngành đào tạo.

**Bảng 1. Bảng số lượng mẫu khảo sát**

		Khóa					
		43	44	45	46	47	48
Ngành đào tạo	Dược	0	0	42	20	13	50
	Điều dưỡng	1	0	0	9	21	43
	Hộ sinh	0	0	0	52	3	7
	Răng hàm mặt	1	47	20	99	1	7
	Xét nghiệm	0	0	1	2	77	4
	Y đa khoa	74	143	156	139	244	452
	Y học cổ truyền	0	28	25	13	31	36
	Y tế công cộng	0	0	1	0	24	0
	Y học dự phòng	0	38	15	27	9	9
	Kỹ thuật hình ảnh y học	0	0	0	0	9	4
<b>Tổng</b>	<b>1.997</b>	<b>76</b>	<b>256</b>	<b>260</b>	<b>361</b>	<b>432</b>	<b>612</b>

Số lượng phiếu khảo sát thu được 1.997 ở Bảng 1 là đủ lớn và phân bố theo tỷ lệ SV các khóa, ngành đào tạo giúp đảm bảo tính đại diện và phản ánh đầy đủ đánh giá về mức độ hài lòng của SV từ đó đưa ra những khuyến nghị cụ thể cho từng lĩnh vực chuyên ngành nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện.

Các câu hỏi khảo sát sẽ tập trung vào đánh giá của SV về dịch vụ cung cấp TLMH tại Thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ. Qua tìm hiểu các khung lý thuyết và mô hình được sử dụng trong nghiên cứu trước đây, nhóm nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu bao gồm các nhóm tiêu chí đánh giá về Chất lượng TLMH; Các hoạt động dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện; Môi trường học tập; Nhân viên thư viện; Thủ tục và tổ chức dịch vụ cung cấp TLMH. Ngoài ra, các câu hỏi mở giúp tìm hiểu ý kiến của SV về những yếu tố liên quan đến sự không hài lòng đối với dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện.

Trong nghiên cứu này, hai phương pháp chính được sử dụng để phân tích dữ liệu thu thập từ bảng khảo sát bao gồm phân tích dữ liệu thống kê mô tả và phân tích nội dung. Kết quả từ dữ liệu định lượng

được phân tích bằng sử dụng các phép đo thống kê về tỷ lệ hài lòng đối với các khía cạnh của dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện. Dữ liệu định tính thu thập từ các câu trả lời cho các câu hỏi mở được phân tích nội dung bằng cách xác định các chủ đề chính và tần suất của các nguyên nhân không hài lòng đối với dịch vụ trên. Bằng các phương pháp này, nghiên cứu đã cung cấp một cái nhìn toàn diện về mức độ hài lòng cũng như các vấn đề cụ thể mà SV đang gặp phải, từ đó đề xuất các biện pháp phù hợp cải tiến dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ.

## 4. Kết quả và thảo luận

### 4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Dữ liệu thu thập trong nghiên cứu tập trung vào sự hài lòng của SV chính quy đối với dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện. Nghiên cứu được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 05/2023 đến tháng 05/2024, dựa trên kết quả khảo sát ngẫu nhiên 1.997 SV chính quy các khóa 43 đến khóa 48 tại với tỷ lệ phân bố tương ứng với khóa, ngành đào tạo tại Trường ĐHYD Cần Thơ. Khách thể nghiên cứu là SV hệ chính quy với trải nghiệm sử dụng dịch vụ cung cấp cung cấp TLMH tại thư viện, có tính đại diện cao cho

<sup>1</sup> Dữ liệu thống kê hoạt động của Thư viện năm 2022.

các nhóm ngành đào tạo tại trường. Ngoài ra, chương trình đào tạo các chuyên ngành đại học của SV chính quy có tỷ lệ học phần tương đương sẽ giúp thông tin khảo sát thu được đồng nhất không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố đặc thù, khác biệt với các nhóm SV khác.

**4.2. Đánh giá về chất lượng dịch vụ cung cấp tài liệu môn học của sinh viên Trường Đại học Y Dược Cần Thơ**

Nghiên cứu ghi nhận mức độ hài lòng của SV đối với chất lượng dịch vụ cung cấp TLMH tại Thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ được đánh giá trên năm khía cạnh về *TLMH; Hoạt động cung cấp TLMH của thư viện; Môi trường học tập; Nhân viên thư viện; Quản lý dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện*. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2. Mức độ đánh giá của sinh viên về dịch vụ cung cấp tài liệu môn học**

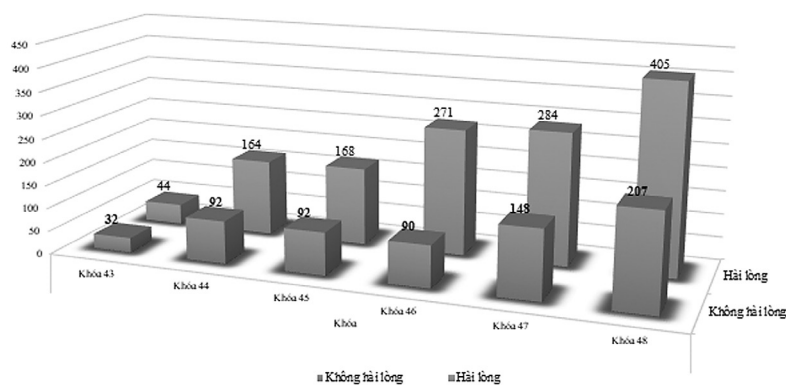
	Hoàn toàn không đồng ý		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tài liệu môn học	138	6,9	26	1,3	271	13,6	979	49,0	583	29,2
Hoạt động cung cấp tài liệu môn học của thư viện	143	7,2	20	1,0	287	14,4	936	46,9	611	30,6
Môi trường học tập	140	7,0	18	0,9	263	13,2	949	47,5	627	31,4
Nhân viên thư viện	135	6,7	18	0,9	253	12,7	941	47,1	650	32,5
Quản lý dịch vụ	144	7,2	14	0,7	270	13,5	943	47,2	626	31,4

Từ kết quả khảo sát cho thấy tỉ lệ đồng thuận (đồng ý và hoàn toàn đồng ý) của SV với các mục như *Chất lượng TLMH, Dịch vụ thư viện, Môi trường học tập, Nhân viên thư viện, Quản lý dịch vụ* đều ở mức khá tốt với tỷ lệ từ 76% đến 79% cho thấy phần lớn người sử dụng khá hài lòng với các khía cạnh này của dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện. Tuy nhiên, có một tỷ lệ nhỏ (từ 6% đến 7%) SV không đồng ý hoặc hoàn toàn không đồng ý. Từ việc phân tích dữ liệu thống kê mô tả kết hợp với dữ liệu định tính thu được qua các câu hỏi mở, kết quả

nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của SV và tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng/nguyên nhân không hài lòng, qua đó nhóm nghiên cứu đề xuất giải pháp phù hợp cho từng khía cạnh của dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện như sau:

**4.2.1. Về tài liệu môn học tại thư viện**

Một trong những khía cạnh cốt lõi của dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện chính là chất lượng TLMH. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của SV về chất lượng TLMH tại thư viện hiện nay như sau:



**Biểu đồ 1. Mức độ hài lòng sinh viên về tài liệu môn học**

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng SV về TLMH theo từng khóa học, tỷ lệ hài lòng SV đạt 66,9% trong khi có 33,1% thể hiện sự không hài lòng. Bên cạnh đó, có sự chênh lệch đáng kể về mức độ

hài lòng giữa các khóa, trong đó khóa 46 có tỷ lệ hài lòng cao nhất (75,1%). Tỷ lệ không hài lòng của SV có xu hướng tăng dần từ khóa 43 đến khóa 48 với tỷ lệ không hài lòng cao nhất (33,8%).

Bên cạnh đó, việc đánh giá chất lượng TLMH tại thư viện còn được thể hiện chi tiết hơn qua kết quả khảo sát trên sáu nhóm biến số liên quan gồm (1) Sự đa dạng về loại hình TLMH; (2) Sự phù hợp; (3) Sự đầy đủ; (4) Tính cập nhật; (5) Sự dễ sử dụng; Và (6) khả năng liên kết với nhiều nguồn TLMH khác nhau. Kết quả khảo sát cho thấy yếu tố về **Sự**

**đa dạng của tài liệu**, bao gồm tài liệu điện tử, nhận được sự đánh giá tích cực từ 73,7% SV, chiếm tỷ lệ cao nhất trong các biến số. Ngoài ra, các biến số khác như **tài liệu đúng, đầy đủ, cập nhật, dễ sử dụng**, và **liên kết với nhiều nguồn** cũng đạt mức hài lòng đáng kể, với tỷ lệ đồng ý và hoàn toàn đồng ý trên 70% cho mỗi biến số.

**Bảng 3. Mức độ đánh giá của sinh viên về tài liệu môn học tại thư viện**

	Hoàn toàn không đồng ý		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Tài liệu đa dạng	160	8,0	44	2,2	321	16,1	941	47,1	531	26,6
Tài liệu đúng	164	8,2	39	2,0	261	13,1	960	48,1	573	28,7
Tài liệu đầy đủ	169	8,5	47	2,4	296	14,8	930	46,6	555	27,8
Tài liệu cập nhật	146	7,3	61	3,1	324	16,2	948	47,5	518	25,9
Tài liệu dễ sử dụng	165	8,3	76	3,8	313	15,7	905	45,3	538	26,9
Tài liệu liên kết với nhiều nguồn	166	8,3	66	3,3	304	15,2	912	45,7	549	27,5

Kết quả khảo sát cho thấy SV đánh giá khá tốt chất lượng TLMH tại thư viện với các tiêu chí như đa dạng, chính xác, đầy đủ và cập nhật, tỷ lệ đồng thuận (đồng ý và hoàn toàn đồng ý) lớn hơn mức trung bình trên 73%. Trong đó, tính phù hợp của tài liệu nhận được sự đánh giá tích cực từ 76,8% SV, chiếm tỷ lệ đồng thuận cao nhất trong tất cả các biến số. Ngoài ra, các yếu tố khác như tài liệu đa dạng, đầy đủ, cập nhật, dễ sử dụng và liên kết với nhiều nguồn cũng có tỷ lệ đồng thuận trên 70% cho mỗi biến số.

Tuy nhiên, còn một số SV không hài lòng hoặc chỉ đánh giá mức độ trung bình với một số tiêu chí về TLMH. Về nguyên nhân không hài lòng, các ý kiến phản hồi từ SV phản ánh chủ yếu về việc thiếu tài liệu trực tuyến, tài liệu cập nhật chậm và chưa đa dạng về chủ đề; chưa hỗ trợ nhiều định dạng tài liệu (in, pdf., ...). Một số ví dụ điển hình như, ý kiến SV Y khóa 45 phản ánh rằng “*Một số sách không có bản pdf để mượn trực tuyến*” và “*Tài liệu cập nhật chậm*” làm giảm tính tiện lợi và khả năng tiếp cận cũng như hiệu quả sử dụng TLMH; ngoài ra, có ý kiến SV Răng hàm mặt khóa 46 cho rằng “*Tài liệu về ngành răng hàm mặt chưa đa dạng*” chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của SV chuyên ngành Răng hàm mặt.

Từ các phản hồi SV đối với sử dụng TLMH, một số khó khăn phổ biến đối với SV được đề cập đến là hạn chế của việc thiếu tài liệu trực tuyến, tài liệu chưa đa dạng và thiếu tính cập nhật, chẳng hạn ý kiến của

SV Y khóa 46 cho rằng “*tài liệu không có file và hầu như chỉ có sách hoặc luận văn nên không thuận tiện cho việc học trên điện thoại, laptop*” hay SV Y khóa 45 “*Vẫn còn nhiều tài liệu chỉ có thể đọc tại chỗ mà chưa có tài liệu trực tuyến*”, SV Y khóa 48 góp ý “*số lượng sách thì vẫn có nhiều tuy nhiên về số loại thì thực sự chưa đa dạng, chưa thể tham khảo nhiều loại sách cùng viết về một chủ đề*”. Về tính đầy đủ của TLMH, SV Răng hàm mặt khóa 46 cho biết “*Tài liệu về ngành răng hàm mặt chưa đa dạng*” hoặc SV y khóa 48 cho rằng “*Thiếu tài liệu học tập về môn tâm lý đạo đức y học*”. Về việc tài liệu chưa được cập nhật thường xuyên, SV đánh giá “*Chưa đáp ứng được, tài liệu chưa được cập nhật thường xuyên liên tục*”, “*Tài liệu cập nhật chậm*”. Qua đó, cho thấy nhu cầu cải thiện chất lượng cung cấp TLMH của thư viện bao gồm việc nâng cao đa dạng của tài liệu điện tử và tối ưu hóa giao diện ứng dụng và trang web.

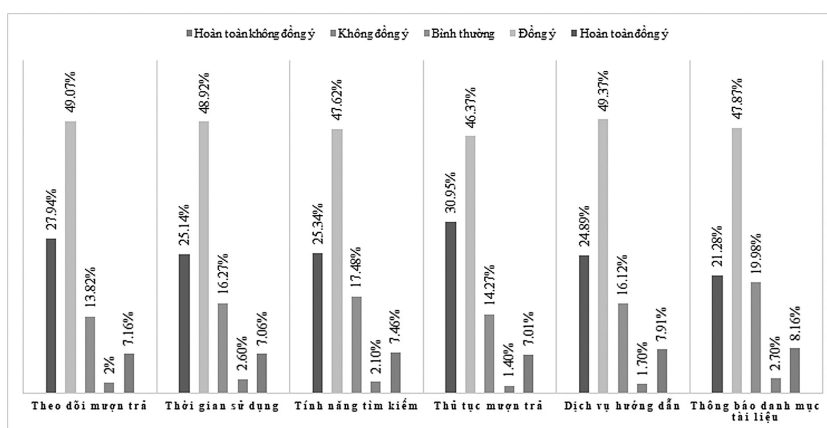
Để khắc phục các hạn chế trong việc tiếp cận và khai thác vốn TLMH, cần có sự đầu tư về nguồn lực bao gồm cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và nguồn TLMH. Các giải pháp này tương đồng với kết quả nghiên cứu của các tác giả Huỳnh và Đoàn (2020) bao gồm “*Nhà trường tăng ngân sách bổ sung hằng năm cho TTHL*”, “*Giáo trình điện tử được thiết kế như trang web siêu liên kết, có sự hỗ trợ hình ảnh, phim, bản đồ, biểu đồ*”... Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản trị thư viện phải bảo đảm nhu cầu quản lý nguồn học liệu số, nhằm đáp ứng hiệu

quả nhu cầu đa dạng về loại hình tài liệu chẳng hạn như “các bài giảng điện tử do giáo viên biên soạn, không đơn thuần chỉ có dạng dữ liệu toàn văn mà cả dạng dữ liệu là âm thanh và hình ảnh”. Do vậy, thư viện cần được trang bị một hạ tầng công nghệ thông tin đủ mạnh từ phần mềm quản trị thư viện hiện đại phù hợp tiêu chuẩn quốc tế về nghiệp vụ TT-TV cho đến ứng dụng công nghệ mới để đảm bảo cho người sử dụng thư viện có thể tiếp cận và sử dụng TLMH mọi lúc và mọi nơi (Nguyễn, 2016). Mặt khác, cần có sự đổi mới về chính sách phát triển vốn tài liệu/học liệu bám sát với nhu cầu giảng dạy và học tập để thể hiện qua các đề cương chi tiết học phần của mỗi

chương trình đào tạo. Trong đó, với từng đề cương bài giảng, giảng viên cần đưa ra danh mục tài liệu bắt buộc và danh mục tài liệu yêu cầu đọc thêm làm căn cứ cho việc xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu học phần (Nguyễn, 2016; Nguyễn, 2008).

#### 4.2.2. Về hoạt động của dịch vụ cung cấp tài liệu môn học tại thư viện

Đánh giá của SV đối với các hoạt động cung cấp TLMH tại thư viện bao gồm: Thông báo danh mục TLMH mới cập nhật; Dịch vụ hướng dẫn sử dụng TLMH; Thủ tục mượn - trả TLMH; Tính năng tìm kiếm TLMH; Thời gian sử dụng TLMH và Tính năng theo dõi lịch sử sử dụng TLMH.



Biểu đồ 2. Đánh giá của sinh viên về các hoạt động của dịch vụ cung cấp tài liệu môn học

Từ kết quả khảo sát cho thấy SV đồng thuận với **Thủ tục mượn trả tài liệu tại thư viện** là cao nhất, chiếm tỷ lệ 77,32 %, **Dịch vụ hướng dẫn** có tỷ lệ đạt 74,26%. Các dịch vụ còn lại **Thời gian sử dụng mượn trả, Theo dõi lịch sử mượn trả, Tính năng tìm kiếm** và **Thông báo danh mục tài liệu** ở mức trên 70%. Kết quả phân tích dữ liệu đã phản ánh đánh giá tích cực của SV về hiệu quả các hoạt động cung cấp TLMH trên.

Qua tổng hợp phản hồi của SV đối với các hoạt động của cung cấp TLMH tại thư viện, vẫn còn một số hạn chế làm ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ trên bao gồm vấn đề kỹ thuật liên quan đến ứng dụng thư viện điện tử, website cũng như thời gian sử dụng tài liệu. Việc không đồng đều trong chất lượng và hiệu suất của các hoạt động trên khiến SV gặp khó khăn trong quá trình sử dụng TLMH tại thư viện. Điều này được phản ánh qua ý kiến của một số SV khóa 44 cho rằng “Web thư viện khó sử dụng, tài liệu online không thể đọc trực tuyến”, “Kết quả tìm kiếm ít bám sát so với keyword nhập vào để tìm tài liệu”, hay SV Y khóa 48 cho biết “Tìm kiếm tài liệu

trên web thư viện vẫn chưa được tối ưu, nhiều tài liệu tìm được tên nhưng không thể đọc qua web thư viện hoặc chưa được cập nhật lên web”, một số SV Y khóa 46 cũng góp ý rằng “Ứng dụng thư viện điện tử không ổn định, khó sử dụng, cần thân thiện hơn” gây trở ngại cho việc tiếp cận TLMH bao gồm công cụ tra cứu trực tuyến và sử dụng tài liệu điện tử. Một số phản hồi khác của SV Y khóa 45 phản ánh hạn chế về thời gian sử dụng TLMH như “Thời gian mượn sách quá ngắn” hay “khó khăn trong việc gia hạn thời gian mượn sách”.

Để cải thiện chất lượng dịch vụ, thư viện cần xem xét các giải pháp như cải thiện hệ thống dịch vụ thư viện, hoàn thiện các tiện ích sử dụng thư viện. Trước hết, thư viện cần “đa dạng hóa các hình thức phục vụ; tăng cường giờ phục vụ; như tăng thời gian sử dụng TLMH; thực hiện hình thức mượn liên thư viện, Tích cực mở rộng hợp tác, trao đổi, chia sẻ nguồn lực thông tin giữa các thư viện” (Huỳnh & Đoàn, 2020; Nguyễn, 2016; Nguyễn, 2016). Đồng thời, ứng dụng công nghệ mới trong nhằm tối ưu hóa tính năng tìm kiếm như “trang bị máy tự mượn/

trả tài liệu cho người học; công nghệ mã QR để truy cập tài liệu toàn văn trên các thiết bị thông minh” tại Trung tâm học liệu - Đại học Cần Thơ (Huỳnh & Đoàn, 2020). Đồng thời, việc tăng cường giao tiếp và phản hồi giữa SV và nhân viên thư viện để hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của SV. Qua đó, thư viện có thể đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp đáp ứng được nhu cầu thực tế của cộng đồng SV, từ đó tối ưu hóa trải nghiệm học tập và nghiên cứu của họ (Nguyễn, 2016). Bên cạnh đó, công tác tổ chức, thực hiện tập huấn thường xuyên cho SV góp phần nâng cao năng lực thông tin cho SV vì “*kiến thức và kỹ năng nhận biết nhu cầu thông tin, xác định, đánh giá và sử dụng thông tin đúng và có hiệu quả*” (Nguyễn, 2008). Việc tăng cường lực thông tin giúp SV thành

thạo hơn trong việc tìm kiếm, lựa chọn và sử dụng các tài liệu phù hợp cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của mình. Đồng thời, thông qua việc hướng dẫn sử dụng tính năng tiện ích của thư viện, SV có cơ hội tiếp cận với nguồn thông tin đa dạng và phong phú từ các nguồn tài liệu tin cậy. Kỹ năng này không chỉ giúp SV nắm vững kiến thức môn học mà còn phản ánh khuyến khích tinh thần sáng tạo và khả năng phân tích, tổng hợp thông tin của SV.

4.2.3. Về nhân viên thư viện

Mức độ hài lòng của SV đối với nhân viên thư viện được xét trên các yếu tố sự sẵn lòng giúp đỡ, xử lý phản hồi kịp thời và hiệu quả, hỗ trợ dễ hiểu và thỏa đáng, thái độ phục vụ, tôn trọng, tạo sự tin tưởng và thoải mái cho SV.

**Bảng 4. Bảng mức độ đánh giá của sinh viên về nhân viên thư viện**

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Khả năng sẵn sàng	140	7,0	19	1,0	275	13,7	869	43,5	694	34,8
Hiệu quả tiếp nhận	141	7,0	18	0,9	293	14,7	897	44,9	648	32,5
Hiệu quả hỗ trợ	147	7,3	14	0,7	268	13,4	884	44,3	684	34,3
Thái độ phục vụ	140	7,0	22	1,1	258	12,9	865	43,3	712	35,7
Phong cách phục vụ	140	7,0	24	1,2	257	12,9	882	44,2	694	34,8
Tâm lý thoải mái	141	7,0	24	1,0	254	12,7	887	44,4	691	34,6

Kết quả khảo sát cho thấy yếu tố **Tạo sự thoải mái** chiếm tỷ lệ đồng thuận đánh giá cao nhất có tỷ lệ 79% trong đó hoàn toàn đồng ý chiếm 34,6%. Với tỷ lệ đồng thuận của sinh viên với các tiêu chí còn lại ở mức trên 75% cho thấy nhân viên thư viện đã tạo ra môi trường cung cấp TLMH thuận tiện, thoải mái và thân thiện với SV, giúp họ cảm thấy hài lòng và dễ chịu khi sử dụng dịch vụ.

Hiệu quả của dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện không riêng về việc cung cấp các tài liệu này mà còn liên quan đến cách thức mà nhân viên thư viện

trương tác và hỗ trợ SV trong quá trình sử dụng. Vì vậy, từ kết quả đánh giá tỷ lệ 8,21% SV chưa đồng thuận với tiêu chí về **Phong cách phục vụ** của nhân viên thư viện cho thấy đây là hạn chế mà thư viện cần quan tâm cải thiện đối với nhân viên thư viện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong muốn của SV.

4.2.4. Về môi trường học tập tại thư viện

Môi trường học tập tại thư viện xem xét đánh giá của SV đối với các tiêu chí liên quan đến không gian phục vụ, trang thiết bị, sắp xếp tài liệu, bảng hướng dẫn, mạng và Wifi, cũng như ứng dụng thư viện điện tử.

**Bảng 5. Bảng mức độ đánh giá của sinh viên về môi trường học tập tại thư viện**

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Không gian phục vụ	163	8,2	53	2,7	358	17,9	857	42,9	566	28,3
Trang thiết bị	160	8,0	35	1,8	342	17,1	881	44,1	579	29,0
Sắp xếp tài liệu	148	7,4	30	1,5	301	15,1	931	46,6	587	29,4
Bảng hướng dẫn	141	7,1	30	1,5	318	15,9	935	46,8	573	28,7
Mạng, wifi	142	7,1	39	2,0	303	15,2	945	47,3	568	28,4
Ứng dụng thư viện điện tử	162	8,1	65	3,0	373	18,7	923	46,2	474	23,7



Tỷ lệ đồng thuận cho mỗi tiêu chí về môi trường học tập tại thư viện đều khá tốt, từ khoảng 71% đến hơn 76% cho thấy rằng SV đánh giá tích cực về các yếu tố liên quan đến không gian, trang thiết bị, sắp xếp tài liệu, bảng hướng dẫn, mạng và wifi trong môi trường học tập tại thư viện.

Tuy nhiên, vẫn có một số phản hồi SV chưa đồng thuận với các tiêu chí trên, tỷ lệ từ 9% đến 11%. Nguyên nhân không hài lòng thể hiện qua ở kết quả tổng hợp phản hồi của SV các khóa như “cơ sở vật chất không đáp ứng” hay “không gian học tập hạn chế”, Phòng học còn hơi nhỏ, các vị trí ngồi khá gần nhau tạo cảm giác ngột ngạt khi học". Thêm vào đó, việc thiếu hiện đại hóa trong trang thiết bị, như “kết nối wifi không ổn định”, "Hệ thống máy vi tính lạc hậu",... ảnh hưởng trải nghiệm học tập và sử dụng TLMH tại thư viện của SV.

Ngày nay, các thư viện đại học phải đảm nhận nhiệm vụ không chỉ đơn thuần cung cấp không gian và tài nguyên thông tin, mà còn cần tạo điều kiện thuận lợi để SV có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng

các tài liệu đa dạng và phong phú cho mục đích học tập, nghiên cứu và đào tạo của mình (Nguyễn, 2016). Tuy nhiên, phần lớn thư viện đại học đang đối mặt với những thách thức về không gian học tập hạn chế và cơ sở vật chất chưa đáp ứng nhu cầu sử dụng của người học. Để giải quyết vấn đề này, cần hoàn thiện cơ sở vật chất, hiện đại hóa hạ tầng công nghệ và cung cấp trang thiết bị mới để giảm thiểu các rắc rối trong việc sử dụng thư viện của SV (Nguyễn, 2016).

4.2.5. Về công tác quản lý dịch vụ cung cấp tài liệu môn học tại thư viện

Công tác quản lý dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện được xem xét mức độ đánh giá của SV trên sau tiêu chí về việc xây dựng các Quy định sử dụng TLMH tại thư viện; Các hình thức phổ biến quy định; Xây dựng và thường xuyên cập nhật hướng dẫn sử dụng TLMH cùng với các hoạt động liên quan đến đánh giá hiệu quả sử dụng TLMH bao gồm việc cung cấp kết quả thống kê sử dụng TLMH theo đối tượng cụ thể gửi về đơn vị đào tạo chính xác, kịp thời cũng như xử lý phản hồi liên quan đến kết quả thống kê trên.

**Bảng 6. Bảng mức độ đánh giá của sinh viên về công tác quản lý dịch vụ cung cấp tài liệu môn học tại thư viện**

Tiêu chí	Hoàn toàn không đồng ý		Không đồng ý		Bình thường		Đồng ý		Hoàn toàn đồng ý	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Quy định sử dụng	138	6,91	30	2,0	300	15,0	951	47,6	578	28,9
Phổ biến quy định	137	6,86	33	1,7	291	14,6	961	48,1	575	28,8
Cập nhật hướng dẫn	137	6,86	44	2,2	297	14,9	971	48,6	548	27,4
Kết quả thống kê chính xác	135	6,76	25	1,3	309	15,5	981	49,1	547	27,4
Kết quả thống kê kịp thời	139	6,96	24	1,2	323	16,2	960	48,1	551	27,6
Xử lý phản hồi	143	7,16	32	1,6	288	14,4	969	48,5	565	28,3

Dữ liệu khảo sát cho thấy rằng SV có đánh giá tích cực về các tiêu chí liên quan đến quản lý dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện với các tỷ lệ đồng thuận đạt trên 76%. Trong đó, việc Phổ biến quy định có tỷ lệ cao nhất 76,9% và Xử lý phản hồi đạt tỷ lệ 76,8%.

Các ý kiến của SV phản ánh thường gặp khó khăn khi không có đủ thông tin và hỗ trợ từ phía đơn vị quản lý đào tạo. Các phản ánh của SV như “Ít được thông báo từ khoa” và “Thiếu thông tin hướng dẫn, hỗ trợ từ đơn vị đào tạo” cho thấy các công tác cung cấp thông tin và hỗ trợ từ phía đơn vị quản lý đào tạo và thư viện chưa thực sự hiệu quả. Để khắc phục, thư viện cần phải nắm vững kế hoạch đào tạo của các khoa và thậm chí cả lịch học để đảm bảo cung cấp học liệu kịp thời cho giảng viên và SV. Vì vậy, đòi hỏi sự chủ động trong việc đảm bảo học liệu theo nhu cầu thay

vì phục vụ theo hình thức thụ động “*phục vụ những gì mình có sẵn*” (Nguyễn, 2008). Do đó, nhà trường cần thiết lập chính sách khuyến khích giảng viên cập nhật giáo trình điện tử và sử dụng học liệu mở làm tài liệu tham khảo môn học. Đối với thư viện cần có chính sách theo dõi, đánh giá đảm bảo rằng tài liệu được cập nhật và khai thác hiệu quả qua việc định kỳ thống kê mức độ sử dụng TLMH và thông báo số lượng người học sử dụng TLMH cho giảng viên cuối mỗi học kỳ. Đồng thời, các giảng viên cần với vai trò chủ đạo trong việc định hướng sử dụng hiệu quả nguồn học liệu thông qua việc cung cấp yêu cầu về tài liệu tham khảo học phần; Khuyến khích người học sử dụng các TLMH bằng cách thường xuyên kiểm tra, cho bài tập, thi những nội dung có trong tài liệu (Huỳnh & Đoàn, 2020).

## 5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã đánh giá mức độ hài lòng của SV về dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện được mô tả qua năm khía cạnh TLMH, Hoạt động cung cấp TLMH, Môi trường học tập tại thư viện, Nhân viên thư viện và công tác Quản lý dịch vụ. Các nguyên nhân không hài lòng của SV về dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện bao gồm sự thiếu đa dạng và phong phú trong tài liệu; Khó khăn khi sử dụng ứng dụng thư viện điện tử và website thư viện; Không gian học tập và cơ sở vật chất chưa đáp ứng đủ; Phong cách phục vụ của nhân viên không đáp ứng được mong đợi và thiếu thông tin và hỗ trợ liên quan đến việc sử dụng TLMH. Từ việc phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ cung cấp TLMH tại thư viện Trường ĐHYD Cần Thơ cho thấy cần tăng cường đầu tư vào hạ tầng công nghệ và cơ sở vật chất, cải thiện các tiện ích dịch vụ và tăng cường hỗ trợ thông tin và hướng dẫn, cải thiện hiệu quả giao tiếp giữa SV và nhân viên thư viện để đảm bảo rằng các dịch vụ được cung cấp đáp ứng được nhu cầu thực tế của SV.

Nghiên cứu đánh giá dựa trên phản hồi từ SV, do đó một số ý kiến có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như tâm trạng cá nhân hoặc trải nghiệm cá nhân. Mặt khác, phương pháp phân tích dữ liệu chỉ thực hiện thống kê cơ bản về tỷ lệ, tần suất chưa đánh giá chi tiết về mối liên hệ giữa các khía cạnh dịch vụ cũng như nguyên nhân không hài lòng của SV. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo về chủ đề này nên kết hợp với phỏng vấn sâu và sử dụng phương pháp nghiên cứu tương quan để phân tích mối liên hệ giữa các khía cạnh của dịch vụ cung cấp TLMH và sự hài lòng của SV.

**Lời cảm ơn:** Nghiên cứu được hỗ trợ thực hiện bởi Trường Đại học Y Dược Cần Thơ theo công văn số 1087/ĐHYDCT ngày 15/5/2023.

### Tài liệu tham khảo

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2021). *Thông tư số 35/2021/TT-BGDĐT, Quy định việc biên soạn, lựa chọn, thẩm định, duyệt và sử dụng tài liệu giảng dạy, giáo trình giáo dục đại học*. Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2024). *Thông tư 01/2024/TT-BGDĐT ban hành Chuẩn cơ sở giáo dục đại học*. Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Đoàn, Q. H. (2022). Vai trò của giáo trình và tài liệu tham khảo môn học dạng điện tử trong xu thế giảng dạy trực tuyến của các trường đại học Việt Nam. *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, 2, 40-44.

Hoàng, V. M., & Lư, N. H. (2020). *Phương pháp chọn mẫu và tính toán cỡ mẫu trong nghiên cứu khoa học sức khỏe (Tập 2)*. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng.

Huỳnh, T. T., & Đoàn, Q. H. (2020). Giải pháp tăng mức độ đáp ứng về giáo trình, tài liệu tham khảo môn học tại Trung tâm học liệu Trường Đại học Cần Thơ. *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, 5, 29-34.

Julie, E. I. (2012). Utilization of reference books by students: A case study of Covenant University, Nigeria. *Chinese Librarianship: An International Electronic Journal*, 34, 38-56.

Myers, C. S. (2022). *Copyright and Course Reserves: Legal Issues and Best Practices for Academic Libraries*. UK: Bloomsbury Publishing.

Nguyễn, C. T. (2016). Nhu cầu học liệu của sinh viên Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn - Kỳ yếu hội thảo Tiền đề để xây dựng học liệu mở đáp ứng yêu cầu đào tạo theo tín chỉ. *Xây dựng nền tảng học liệu mở cho giáo dục đại học Việt Nam: đề xuất chính sách, tạo lập cộng đồng và phát triển giải pháp công nghệ*. Hà Nội: Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội, 413-424.

Nguyễn, T. N., & Trần, T. T. (2022). Bộ sưu tập tài liệu môn học đối với chất lượng đào tạo và nghiên cứu khoa học trong môi trường giáo dục đại học ở Việt Nam. *Tạp chí Thông tin và tư liệu*, 1, 22-29.

Nguyễn, T. T. H. (2016). Giải pháp nâng cao chất lượng học liệu các môn lý luận chính trị theo tín chỉ trong các trường đại học ở Việt Nam. *Tạp chí Thông tin và tư liệu*, 3, 33-38.

Nguyễn, V. H. (2008). Thư viện trường đại học với công tác phát triển học liệu phục vụ đào tạo theo tín chỉ. *Tạp chí Thông tin và Tư liệu*, 1/2008, 30-34.

Pitts-Noggle, S., & Rafferty, R. (2017). Investigating textbook reserves: A case study of two models for reserves collections. *College & Research Libraries*, 66-79. <https://doi.org/doi:10.5860/crl.78.1.66>.

Zakharov, W., Gerrish, T., Li, H., Davis, A. L., & Little, E. (2022). Exploring the electronic course reserves management and reading list tool leganto through the lenses of academic librarians and instructors. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 16(2), 168-180. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2022.2112801>.