

## Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân

### Study the factors influencing students' satisfaction for service quality at Duy Tan University library

Trần Thị Yến Phương\*  
Tran Thi Yen Phuong\*

*Thư viện Trường Đại học Duy Tân, Đà Nẵng, Việt Nam  
Library of Duy Tan University Duy Tan University, Da Nang, 550000, Vietnam*

*(Ngày nhận bài: 4/5/2021, ngày phân biện xong: 10/5/2021, ngày chấp nhận đăng: 22/8/2021)*

#### Tóm tắt

Bài viết nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện của Trường Đại học Duy Tân (ĐHDT). Mô hình nghiên cứu sự hài lòng của SV về chất lượng dịch vụ thư viện tại ĐHTT gồm 5 nhân tố: Phương tiện hữu hình; Tin cậy; Đáp ứng; Năng lực phục vụ và Đồng cảm. Thực hiện các ước lượng và kiểm định trên phần mềm SPSS 20, kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân. Trong đó, nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên dựa trên hệ số Beta chuẩn hóa là Phương tiện hữu hình, thứ hai là năng lực phục vụ, thứ ba là đáp ứng, và cuối cùng là tin cậy. Bài viết cũng đề xuất các khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện.

*Từ khóa:* Sự hài lòng; chất lượng dịch vụ; sinh viên; thư viện.

#### Abstract

The paper's aim is to research factors influencing satisfaction of students for the service quality of Duy Tan University's Library. The author proposed the research model that includes 5 factors: Tangible assets; Reliability; Responsiveness, Service Capability, Empathy. Conducting estimates and tests with SPSS 20 software, the study found that there are 4 factors positively influencing and having statistical significance to students' satisfaction for the service quality of Duy Tan University's library. Among them, the strongest influential factor is tangible assets, followed by service capability, responsiveness and reliability. The study also suggested some recommendations in order to raise students' satisfaction for the library service quality.

*Keywords:* Satisfaction; service quality; student; library.

#### 1. Đặt vấn đề

Đổi mới giáo dục Đại học hiện nay đòi hỏi các trường đại học phải đổi mới cơ bản, toàn

diện về mục tiêu, nội dung chương trình, phương pháp dạy - học, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học, trong đó thư viện là một trong những yếu tố quan trọng

\*Corresponding Author: Tran Thi Yen Phuong; Library of Duy Tan University Duy Tan University, Da Nang, 550000, Vietnam

Email: phuongtty@gmail.com

tạo nên chất lượng giáo dục của các trường đại học.

Các trường đại học không chỉ thu hút học viên mà còn phải khẳng định chất lượng đào tạo và xây dựng văn hóa chất lượng của trường đại học, tiến đến đạt chuẩn kiểm định chất lượng đào tạo quốc tế như AUN, ABET. Với các bộ tiêu chuẩn này tập trung đánh giá vào những lĩnh vực mà bất kỳ chương trình đào tạo bậc đại học nào cũng phải đạt, như chuẩn đầu ra; khung chương trình; giảng viên và sinh viên, cơ sở vật chất, công tác đảm bảo chất lượng. Trong đó, thư viện là nơi sinh viên đến tham khảo tài liệu, tìm các giáo trình, bài tập, khai thác nguồn thông tin có ích cho việc hình thành kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp để sau khi ra trường sinh viên có thể tìm và tự tạo ra việc làm, đáp ứng nhu cầu lao động xã hội. Chính vì vậy, chất lượng dịch vụ thư viện cũng như sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện đã và đang được các nhà quản lý quan tâm, để từ đó có những biện pháp cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.

## 2. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Các nghiên cứu về sự hài lòng

Thư viện không chỉ là nơi tàng trữ tài liệu mà còn hướng đến tối đa hóa sự thỏa mãn nhu cầu bạn đọc. Theo UNESCO thì: “Thư viện, không phụ thuộc vào tên gọi của nó, là bất cứ bộ sưu tập có tổ chức nào của sách, ấn phẩm định kỳ hoặc các tài liệu khác, kể cả đồ họa, nghe nhìn và nhân viên phục vụ có trách nhiệm tổ chức cho bạn đọc sử dụng các tài liệu đó nhằm mục đích thông tin, nghiên cứu khoa học, giáo dục hoặc giải trí”. Lê Quỳnh Chi [1] cho rằng trong tất cả các yếu tố góp phần làm tăng chất lượng, hiệu quả của hoạt động quản lý và khai thác thông tin thư viện, yếu tố con người là quan trọng nhất và mang tính quyết định. Cán bộ thư viện là cầu nối giữa nguồn tài nguyên

thông tin và người dùng tin. Hơn thế nữa theo, Julien H. và Given M. L. [9] cho rằng Nhân viên thư viện là người cộng tác với trường, giảng viên trong việc soạn chương trình và giáo án giảng dạy, trong đó đặt vai trò người học làm trọng tâm. Ở góc độ khác, Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương [4] cũng nhận định rằng trong các nghiên cứu trước đây đã cho thấy có mối quan hệ dương giữa trường đại học có thư viện tốt thì kết quả học tập của sinh viên cũng cao hơn trường có thư viện không tốt. Với vai trò quan trọng của thư viện, có nhiều nghiên cứu thư viện như Nitecki [11] đã giới thiệu nghiên cứu thư viện thông qua ứng dụng của SERVQUAL đối với các dịch vụ mượn liên thư viện, dịch vụ tham khảo và dịch vụ dành cho học viên sau đại học.

Nimsomboon và Nagata [10] nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Thammasat (Thái Lan) thông qua mô hình năm nhân tố của SERVQUAL và hai nhân tố mới là không gian, thu thập tài liệu và đã đề ra ba yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện là (1) Tổ chức, (2) Thu thập tài liệu và (3) Khả năng đáp ứng của nhân viên. Huỳnh Đình Chiến và Huỳnh Thị Xuân Phương [2] đưa ra mô hình gồm tám nhân tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ thông tin thư viện: (1) Tài liệu, (2) Internet, (3) Máy tính, (4) Phần mềm quản lý thư viện/Danh mục trực tuyến, (5) Nhân viên đủ năng lực, (6) Dịch vụ theo yêu cầu, hỏi/đáp, hướng dẫn, (7) Quảng bá dịch vụ thông tin - thư viện và (8) Không gian học tập. Bên cạnh đó, Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương [4] nghiên cứu Chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: chất lượng kỹ thuật/ chức năng thông qua SERVQUAL nhận xét ngoài Phương tiện hữu hình thì đề xuất các yếu tố: Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ và Đồng cảm gộp lại thành một yếu tố Phục vụ chu đáo.

## 2.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận khá nhiều trong những năm gần đây. Để kiểm chứng mối quan hệ trên, các nhà nghiên cứu đã tiến hành khảo sát trên một số ngành dịch vụ. Một số nhà nghiên cứu đã chỉ ra rằng đây là hai khái niệm khác nhau và có mối quan hệ tương quan. Một số tác giả khác lại cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp vì thế hai khái niệm này có thể thay thế cho nhau. Dưới đây là một số nhận định về mối quan hệ này:

**Theo Zeithaml & Bitner (2000)**, họ cho rằng sự thỏa mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát chỉ sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trong khi chất lượng dịch vụ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ.

**Parasuraman và một số cộng sự (1993)**, cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt là vấn đề “nhân quả”.

Ngoài ra, còn có nhiều nghiên cứu kiểm định và chứng minh mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992; Spreng & Mackoy, 1996). Song rất ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự thỏa mãn của khách hàng, đặc biệt trong những ngành dịch vụ cụ thể (Lassar & Ctg, 2000).

Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng Spreng và Mackoy (1996) đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng khách hàng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ

tương hỗ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

Nếu như các nhà cung cấp mang đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng cao thỏa mãn nhu cầu của họ thì bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do vậy, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng (Cronin và Taylor, 1992; Yavas et al, 1997; Ahmad và Kamal, 2002).

**Một số mô hình về sự hài lòng** như Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984); Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman; Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF; Mô hình chỉ số hài lòng của Mỹ; Mô hình chỉ số hài lòng của Châu Âu.

## 2.3. Đối tượng, phương pháp nghiên cứu

### 2.3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân.

### 2.3.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.3.2.1. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc [5], nghiên cứu có số quan sát các biến độc lập là 24 nên số quan sát tối thiểu từ  $24 \times 5 = 120$ . Để tăng tính tin cậy, mẫu được thu thập theo phương pháp thuận tiện với kích thước  $n = 270$ . Có 270 bảng câu hỏi thu về, trong đó, 20 bảng không hợp lệ vì thiếu thông tin nên 250 bảng câu hỏi hợp lệ được sử dụng làm dữ liệu nghiên cứu chính thức.

#### 2.3.2.2. Phương pháp phân tích số liệu

Đề tài sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và giải quyết các

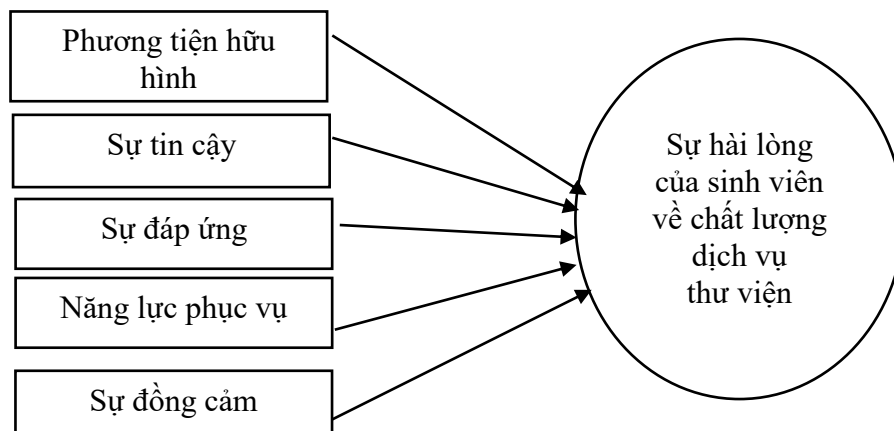
mục tiêu nghiên cứu. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được xây dựng bằng kiểm định hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định độ giá trị hội tụ và độ giá trị phân biệt của các thang đo. Sau khi thực hiện phân tích EFA sẽ là kiểm định các giả thuyết đề ra trong mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích hồi quy đa biến nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến HL về chất lượng dịch vụ thư viện ĐHDT.

### 3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên nền tảng lý thuyết thang đo SERVQUAL của Gronroos [8], Parasuraman [13], Cronin và Taylor [6], Oliver [12] về đánh giá chất lượng dịch vụ, Nitecki [11] nghiên cứu công cụ SERVQUAL về dịch vụ thư viện và khẳng định tính hữu ích, phù hợp đối với mong đợi của người dùng. Trên cơ sở các mô hình nêu trên, Cruz, Gutierrez và Lopez [7] và Nimsomboon và Nagata [10] đã có sự điều chỉnh nhằm nghiên cứu về dịch vụ thư viện. Thang đo SERVQUAL cũng được Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương [4] chứng minh tính phù hợp của công cụ trên và được xem một công cụ khả thi để đánh giá chất

lượng dịch vụ thư viện (Nguyễn Thanh Tòng, [3]). Thang đo SERVQUAL thể hiện qua năm nhân tố: Phương tiện hữu hình, Tin cậy, Đáp ứng, Năng lực phục vụ và Đồng cảm. Bên cạnh đó, công nghệ thông tin có tác động mạnh mẽ đến hoạt động của thư viện. Dịch vụ của thư viện gắn liền với sự ứng dụng của công nghệ thông tin nhằm đáp ứng mọi yêu cầu thông tin cho người sử dụng từ nhiều nguồn ở khắp nơi, cũng như đáp ứng tốt nhu cầu học từ xa, học qua mạng của sinh viên. Do vậy, biến này lồng ghép vào nhân tố tin cậy được đề xuất là tài nguyên số, là nhân tố thể hiện vai trò của thông tin điện tử trong thư viện.

Trên cơ sở tham khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước, bài viết đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến HL về chất lượng dịch vụ thư viện tại ĐHDT với 5 nhân tố: "Phương tiện hữu hình", "Sự tin cậy", "Sự đáp ứng", "Năng lực phục vụ", "Sự đồng cảm" và với 20 biến quan sát; và nhân tố HL về chất lượng dịch vụ thư viện tại ĐHDT có 03 biến quan sát. Thang đo Likert 5 bậc với (1) là rất không hài lòng và (5) là rất hài lòng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng phương pháp Cronbach's Alpha cho thấy có 1

biến của nhân tố tin cậy, 2 biến của nhân tố đáp ứng và 1 biến của nhân tố Năng lực phục vụ đều nhỏ hơn 0.3 nên bị loại. Và thực hiện Cronbach's Alpha lần 2 cho kết quả như Bảng 1 với các hệ số Cronbach's Alpha của các nhân

tổ có giá trị từ 0,711 đến 0,910 ( $> 0,6$ ) và các biến quan sát còn lại trong thang đo của các nhân tố và các biến quan sát của thang đo Hải

lòng có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 nên có thể đưa vào phân tích nhân tố.

Bảng 1. Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

TT	Thang đo	Số biến quan sát	Biến loại	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Phương tiện hữu hình (PTHH)	5		0,870
2	Tin cậy (TC)	5	1	0,711
3	Đáp ứng (DU)	5	2	0,877
4	Năng lực phục vụ (NLPV)	5	1	0,759
5	Đồng cảm (DC)	4		0,910
6	Hài lòng chung (HL)	3		0,769

#### 4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp Principal Component với phép xoay Varimax được sử dụng theo tiêu chuẩn Eigenvalue lớn hơn 1 và các biến quan sát có hệ số tải nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Kết quả phân tích EFA lần 2 (Bảng 2) cho thấy hệ số KMO có giá bằng 0,755, giá trị kiểm định Bartlett cho thấy hệ số sig. = 0,000  $< 0,05$  chứng tỏ các biến trong tổng thể có mối liên quan với nhau. Hệ số

Eigenvalues = 1,150  $> 1$  cho thấy sự hội tụ của các nhân tố. Hệ số tải nhân tố trong bảng hệ số nhân tố sau khi xoay phải đảm bảo có hệ số nhân tố  $> 0,5$  (Hair và ctv., 1998), có 2 biến bị loại do hệ số tải  $< 0,5$  TC1 và NLPV1, 18 biến còn lại đều có hệ số tải nhân tố  $> 0,5$  và giá trị Cumulative = 74,536, cho biết 5 nhân tố này giải thích được 74,536% độ biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2. Mô hình điều chỉnh theo kết quả phân tích EFA

Biến quan sát	Mã hóa	Nhân tố				
		1	2	3	4	5
Đồng cảm	DC1	,960				
	DC2	,880				
	DC4	,852				
	DC3	,826				
Phương tiện hữu hình	PTHH2		,878			
	PTHH1		,875			
	PTHH5		,816			
	PTHH3		,579			
	PTHH4		,573			
Đáp ứng	DU2			,898		
	DU1			,881		
	DU3			,855		

Năng lực phục vụ	NLPV4					,828	
	NLPV3					,761	
	NLPV2					,716	
Tin cậy	TC3						,859
	TC5						,748
	TC2						,625
Phương sai trích (%) = 74,536							
Eigenvalues = 1,150							
KMO = 0,755; Sig. = 0,000							

### 4.3. Phân tích hồi quy đa biến

Bảng 3: Tóm tắt mô hình hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Thay đổi					Hệ số Durbin-Watson
					R <sup>2</sup> thay đổi	F thay đổi	df1	df2	Sig, F thay đổi	
1	,971 <sup>a</sup>	,943	,942	,14124	,943	1008,813	4	245 <sup>a</sup>	,000	1,683

a, Predictors: (constant): TC, DUNLPV, PTHH

b, Dependent variable: HL

Kết quả phân tích tương quan giữa các nhóm dịch vụ với sự hài lòng chung cho thấy nhân tố đồng cảm (DC) không có tương quan với nhân tố HL với chất lượng dịch vụ thư viện tại ĐHDT nên bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Trong các nhân tố của mô hình nghiên cứu, có mỗi tương quan mạnh nhất với nhân tố hài lòng là nhân tố PTHH (Phương tiện hữu hình) (0,896,  $p < 0,05$ ) và tương quan thấp nhất là nhân tố TC (Tin cậy) (0,48,  $p < 0,05$ ). Ngoài ra,

R<sup>2</sup> hiệu chỉnh của mô hình là 0,942 chứng tỏ các biến độc lập giải thích được 94,2% sự thay đổi phương sai của biến phụ thuộc và DurbinWatson là 1,683, không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình. Kết quả chạy ANOVA cho thấy giá trị Sig của kiểm định F là  $0,000 < 0,05$ . Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng được phù hợp với tổng thể. Bảng 4 dưới đây là kết quả phân tích hồi quy đa biến của mô hình đề xuất.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy lần 2

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai	Giá trị của độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai VIF	
1	Hàng số	-.393	.079		-4.964	.000	-.549	-.237		
	PTHH	.923	.019	.896	49.426	.000	.886	.960	.711	1.406
	DU	.065	.014	.150	4.606	.000	.037	.093	.872	1.147

	NLPV	.082	.015	.189	5.505	.000	.052	.111	.887	1.128
	TC	.050	.018	.048	2.750	.006	.014	.087	.768	1.302
Biến phụ thuộc: HL										

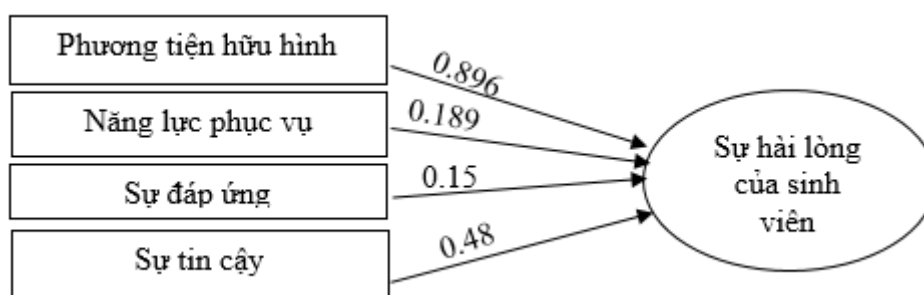
Từ Bảng 4, ta có: (a) VIF (Variance Inflation Factor, độ phóng đại phương sai) < 10, vì vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến; (b) Giá trị Sig kiểm định t của 4 nhân tố PTHH, DU, NLPV, TC có mức ý nghĩa Sig < 0.05 nên 4 nhân tố đều tương quan và có ý nghĩa với biến phụ thuộc “HL” với mức độ tin cậy từ 95% trở lên, Sig của DC > 0,05 nên không tương quan với “HL”. Vậy, phương trình hồi quy chuẩn hóa là:

$$HL = 0,896*PTHH + 0,189*NLPV + 0,150*DU + 0,048*TC$$

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy các biến trong thang đo chất lượng dịch vụ tại thư viện trường ĐH Duy Tân có hệ số  $\beta$  đều dương nên tất cả các nhân tố chất lượng dịch vụ trong mô hình hồi quy đều ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của SV.

Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá rút gọn đã giảm số biến quan sát từ 24 xuống còn 18. Hồi quy bội theo phương pháp đưa vào một lượt cho thấy bốn nhân tố ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của SV. Trong đó, nhóm dịch vụ ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của SV là PTHH (hệ số hồi quy chuẩn hóa là: 0,896), tiếp đến lần lượt là năng lực phục vụ, đáp ứng và cuối cùng là tin cậy.

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



Hình 1. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên là Phương tiện hữu hình có hệ số 0,896 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Năng lực phục vụ có hệ số 0,189 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng, Khả năng đáp ứng có hệ số 0,15 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng và Sự tin cậy có hệ số 0,048 quan hệ cùng chiều với sự hài lòng. R-Square = 0.943, cho thấy các nhân tố độc lập trong mô hình giải thích được 94,3% sự thay đổi của biến phụ thuộc ‘Hài lòng’.

## 5. Kết luận và khuyến nghị:

### 5.1. Kết luận

Các nghiên cứu định tính, định lượng được sử dụng để điều chỉnh, bổ sung các thang đo chất lượng dịch vụ thư viện tác động đến sự hài lòng của sinh viên và các thang đo này đều đạt giá trị và độ tin cậy theo yêu cầu. Kết quả nghiên cứu cho thấy mô hình 4 nhân tố tác động dương đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện Trường Đại học Duy Tân

theo thứ tự tầm quan trọng giảm dần là Phương tiện hữu hình, Năng lực phục vụ, Khả năng đáp ứng và Sự tin cậy. Kết quả phân tích còn cho thấy có sự khác biệt trong đánh giá các thành phần chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện Trường Đại học Duy Tân theo khóa học của sinh viên.

Tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế. Ngoài sinh viên, giảng viên và học viên cao học cũng sử dụng dịch vụ thư viện nên những nghiên cứu tiếp theo cần khảo sát thêm những đối tượng này. Đồng thời, cần thực hiện những nghiên cứu khác ở thư viện của các trường đại học khác nhau để khám phá những nhân tố mới tác động đến sự hài lòng của sinh viên ngoài 4 nhân tố đưa ra từ kết quả nghiên cứu. Về mặt lý luận, nghiên cứu chỉ mới khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên nên cần có các nghiên cứu tiếp theo về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên về dịch vụ thư viện.

## 5.2. Các khuyến nghị

Từ kết quả nghiên cứu và thực tiễn sử dụng dịch vụ thư viện Trường Đại học Duy Tân, bốn nhóm giải pháp được đưa ra nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ cung cấp trong thời gian tới bao gồm:

### 5.2.1. Phương tiện hữu hình

Yếu tố này có tác động tốt nhất đến sự hài lòng của SV. Do đó, cần phát huy tính hiệu quả sử dụng của trang thiết bị, cơ sở vật chất hiện có. Đặc biệt, Nhà trường cần nâng cấp hệ thống tốc độ đường truyền mạng Internet, máy vi tính của hệ thống các phòng đọc, phòng mượn và cung cấp thêm bàn, ghế,...

### 5.2.2. Năng lực phục vụ

Trong bối cảnh hiện nay, nhân viên thư viện cần phải trang bị cho mình những kiến thức và kỹ năng cần thiết nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của sinh viên:

- Tham gia các lớp tập huấn nghiệp vụ và những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện trường đại học tiến bộ, hiện đại trong cả nước để được thường xuyên bồi dưỡng và đào tạo lại, tạo cho họ có đủ khả năng cập nhật các kiến thức mới và làm chủ các phương tiện kỹ thuật hiện đại giúp họ tự tin hơn và làm việc đạt hiệu quả cao hơn.

- Lãnh đạo thư viện cũng phải cử nhân viên đi đến những thư viện hoạt động hiệu quả cao để học hỏi kinh nghiệm và đưa ra những phương án xây dựng thư viện toàn diện.

- Nhân viên thư viện cũng phải tự nâng cao kỹ năng giao tiếp, tận tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, lịch sự và chu đáo để sinh viên cảm thấy thoải mái khi vào thư viện, tạo thiện cảm nhiều hơn đối với sinh viên.

### 5.2.3. Đáp ứng

Phát triển nguồn tài liệu về số lượng và chất lượng. Điều này rất cần thiết khi sinh viên vẫn có nhu cầu khá lớn về tài liệu truyền thống bên cạnh việc tải tài liệu số. Thư viện cần phối hợp chặt chẽ với giảng viên, bộ môn để lựa chọn, bổ sung tài liệu đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của sinh viên.

### 5.2.4. Độ tin cậy

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

- Xây dựng kế hoạch hoạt động chi tiết và cụ thể cũng giúp cho việc cập nhật tài liệu chuyên khảo cho sinh viên một cách đầy đủ và đúng với nhu cầu của sinh viên.

- Thư viện số phải được giới thiệu rộng rãi và được hướng dẫn cụ thể và chi tiết đến sinh viên để giúp cho SV tìm kiếm dễ dàng và truy cập nhanh chóng.



- Thư viện có thể tạo thêm sự tin tưởng cho sinh viên nếu trang bị thêm máy in và photocopy đáp ứng nhu cầu của sinh viên.

### Tài liệu tham khảo

- [1] Lê Quỳnh Chi, 2013. Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, Thư viện Quốc Gia Việt Nam, Tạp chí Thư viện Việt Nam, Số 2(14), Tr. 18, Tháng 04. ngày cập nhật 07/12/2013
- [2] Huỳnh Đình Chiến - Huỳnh Thị Xuân Phương (2012) *Nâng cao chất lượng các dịch vụ Thông tin - Thư viện nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của cán bộ, giảng viên và sinh viên các trường đại học.*
- [3] Nguyễn Thanh Tòng (2016), “Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học Bạc Liêu”, Tạp chí khoa học trường đại học Cần Thơ. Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật: 44 (2016), tr. 86-93
- [4] Nguyễn Thị Mai Trang, Trần Xuân Thu Hương (2010), *Nghiên cứu chất lượng dịch vụ thư viện so sánh giữa hai mô hình: Chất lượng kỹ thuật/chức năng và SERVQUAL*, Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, số 13 (1), tr. 62-72.
- [5] Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức.
- [6] Cronin, J.J. & S.A Taylor (1992), “*Measuring Service Quality. A Reexamination and Extension*”, Journal of Marketing, 56 (July): 55-68.
- [7] Cruz, M. C. C., Gutierrez, L. A. D. and Lopez, M. G. L. (2011), *Adjusting Servqual Model In a High Education Library Service*, POM 2011 – Twenty Second Annual Conference, Reno, Nevada, U.S.A. April 29 - May 2, 2011.
- [8] Gronroos, C, A., (1984), *Service Quality Model and Its Marketing Implications*, European, Journal of Marketing, 18 (4): 36 – 44.
- [9] Julien, H., Given, M. L., 2003. Faculty librarian relationships in the information literacy context: A content analysis of librarians’ expressed attitudes and experiences. Canadian Journal of Information and Library Science. 27: 65-87.
- [10] Nimsomboon, N. and Nagata, H. (2003), *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System: Thammasat University Library*, Bangkok: Thammasat University.
- [11] Nitecki, D. A., (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. Journal of Academic Librarianship. 22: 181-190.
- [12] Oliver (1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*, Irwin McGraw Hill.
- [13] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 (1): 12-40.
- [14] Zeithaml, V. A. & M. J. Bitner (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw- Hill.