

## ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC BẠC LIÊU

Nguyễn Thanh Tòng

Trường Đại học Bạc Liêu

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 04/01/2016

Ngày chấp nhận: 26/07/2016

### Title:

An evaluation of library services' quality at Bac Lieu University

### Từ khóa:

Thư viện, chất lượng dịch vụ, đại học, hài lòng, điện tử, tin chỉ

### Keywords:

Credits, digital, library, satisfaction, service quality, university

### ABSTRACT

Besides teachers and facilities, the library system at universities and colleges is mostly considered as well. In order to study well under the credit system, the abundance of reference sources in library, including digital materials, is one among significant conditions for good knowledge acquirement of students. Therefore, through multiple regression analysis this paper is aimed to determine what and how these factors influence the quality of library services. The findings show the highest satisfaction level of the students towards the serving capacity and the tangible media. Thereby, enhancing the serving ability and improving the equipment in the library are necessary to meet increasing demands of the readers.

### TÓM TẮT

Bên cạnh đội ngũ giáo viên và cơ sở vật chất, hệ thống thư viện tại các trường đại học cao đẳng cũng rất được quan tâm. Để học tốt theo hình thức tín chỉ, thì nguồn tài liệu tham khảo dồi dào của thư viện trong đó có cả tài liệu số là điều kiện rất quan trọng cho sinh viên tiếp thu tốt hoạt động trên lớp. Do vậy, nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thư viện trường Đại học Bạc Liêu thông qua phân tích hồi qui đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ thư viện. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên cao nhất về Phục vụ và Phương tiện hữu hình. Qua đó, quản lý thư viện cần phải hoàn thiện phong cách phục vụ, cải thiện trang thiết bị ở thư viện để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của độc giả.

Trích dẫn: 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. 44d: 86-93.

### 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngoài đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất là điều kiện để phát huy chất lượng giáo dục, trong đó Thư viện trường đại học góp phần vào việc nâng cao chất lượng giáo dục. Việc chuyển đổi từ hình thức niên chế sang hình thức tín chỉ dẫn đến sự thay đổi về cách học tập và nghiên cứu của sinh viên. Trường Đại học Bạc Liêu đã chuyển sang dạy tín chỉ cho tất cả các khoa từ năm 2014. Để đáp ứng tốt nhu cầu học tập theo hình thức tín chỉ thì việc đầu tiên là sinh viên phải có nguồn tài liệu để học

tập, nghiên cứu trước khi tham gia các tiết học trên lớp. Chính điều này đòi hỏi thư viện Đại học Bạc Liêu phải có đủ nguồn tài liệu thì mới đảm bảo được việc học của sinh viên đạt hiệu quả cao. Bên cạnh nguồn tài liệu phong phú thì phong cách phục vụ, chất lượng dịch vụ của thư viện cũng phải được nâng cao, không chỉ đáp ứng nhu cầu của sinh viên mà còn phải đáp ứng nhu cầu của xã hội. Đứng trước vấn đề trên, bài nghiên cứu nhằm mục tiêu xác định mức độ tác động của các thành phần tạo nên chất lượng dịch vụ thư viện đến sự hài lòng của sinh viên. Trên cơ sở đó, nghiên cứu sẽ đưa ra

các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện trong thời gian tới.

## 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

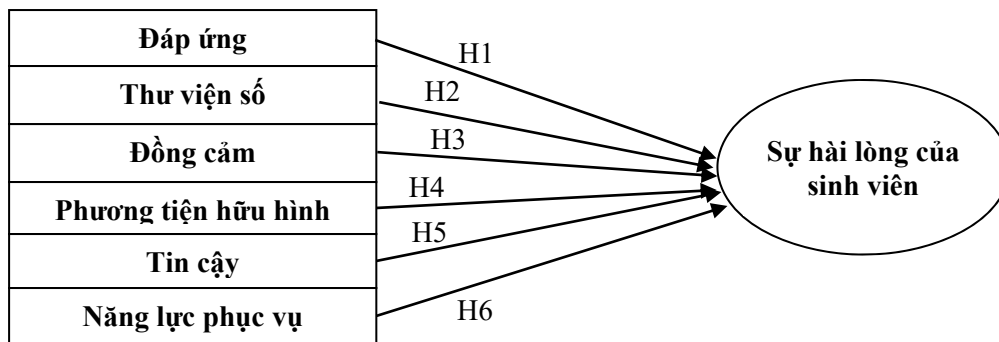
Thư viện không chỉ là nơi tàng trữ tài liệu mà còn hướng đến tối đa hoá sự thỏa mãn nhu cầu bạn đọc. Theo (UNESCO) thì: “Thư viện, không phụ thuộc vào tên gọi của nó, là bất cứ bộ sưu tập có tổ chức nào của sách, ấn phẩm định kỳ hoặc các tài liệu khác, kể cả đồ họa, nghe nhìn và nhân viên phục vụ có 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”. Còn Lê Quỳnh Chi (2013) thì 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. (2003) 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 (2010) 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 (1996) 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. Nitecki và Hemon (2000) cũng có bài nghiên cứu nhằm để đánh giá chất lượng dịch vụ tại thư viện của Đại học Yale, Hoa Kỳ. Nimsomboon và Nagata (2003) 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 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 (2012) 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 (2010) 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 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên nền tảng lý thuyết thang đo SERVQUAL của Parasuraman và *ctv.* (1988) về đánh giá chất lượng dịch vụ, Nitecki (1996) 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, Hemon và Calvert (1996) khẳng định hiệu quả thang đo SERVQUAL để đánh giá thư viện đại học trong sinh viên cũng như cán bộ thư viện. Cruz, Gutierrez và Lopez (2011) và Nimsomboon và Nagata (2003) đã sử dụng mô hình trên để nghiên cứu về dịch vụ thư viện nhưng được điều chỉnh để phù hợp trong ngữ cảnh là thư viện. Ngoài ra, thang đo SERVQUAL cũng được Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010) 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 Huỳnh Mai, 2013). 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, nhân tố được đề xuất là Thư viện số, là nhân tố thể hiện vai trò của thông tin điện tử trong thư viện. Chính vì vậy, mô hình được đề xuất gồm sáu nhân tố như sau:



**Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu, các yếu tố của mô hình được qui định như sau: Phương tiện hữu hình: **PTHH**, Tin cậy: **TC**, Đáp ứng: **DU**, Năng lực phục vụ: **NLPV**, Đồng cảm: **DC**, Thư viện số: **TV**, Sự hài lòng: **SAT**. Các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất được trình bày như sau: **Phương tiện hữu hình**: gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ sinh viên học tập tại Trường; **Tin cậy**: là sự tin tưởng của sinh viên đối với cán bộ và nhân viên thư viện Trường; **Đáp ứng**: là sự sẵn sàng phục vụ sinh viên của cán bộ và nhân viên thư viện Trường; **Năng lực phục vụ**: là trình độ chuyên môn nghiệp vụ và phong cách làm việc của cán bộ và nhân viên thư viện; **Đồng cảm**: là sự quan tâm, chia sẻ đến nhu cầu của sinh viên từ phía cán bộ và nhân viên thư viện Trường; **Thư viện số**: là tài liệu số, ứng dụng tin học trong dịch vụ nhằm tạo điều kiện thuận lợi và nhanh chóng trong công tác phục vụ của thư viện.

**2.3 Phương pháp nghiên cứu**

**2.3.1 Phương pháp thu thập số liệu**

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính, trên cơ sở các câu hỏi sơ bộ được chuẩn bị trước theo thang đo Likert 5 điểm, nhằm thu thập ý kiến sinh viên để điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu. Có 25 sinh viên được chọn để phỏng vấn thử nhằm kiểm tra cách dùng từ ngữ và mức độ diễn đạt rõ ràng, dễ hiểu của bảng câu hỏi, tính đơn nguyên của các câu hỏi. Đồng thời, các câu hỏi cũng được sự tham khảo ý kiến một số chuyên gia am hiểu về lĩnh vực thư viện để hoàn thiện câu hỏi chính thức.

Số liệu nghiên cứu chính thức được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng với tiêu chí phân tầng theo Khoa của sinh viên chính quy đang học tại Đại học Bạc Liêu có sử dụng dịch vụ thư viện Trường từ tháng 10/2015 đến 12/2015. Mẫu được chọn ngẫu nhiên với xác suất được lựa chọn phỏng vấn đối với sinh viên

trong các Khoa là như nhau tại thư viện Trường. Vì Khoa Sư phạm có số lượng lớn sinh viên đang học tại Trường nên việc lấy mẫu phân bố sao cho Khoa Sư phạm trên 50%, còn lại là sinh viên các Khoa khác: Khoa Kinh tế-Luật, Khoa Công nghệ thông tin và Khoa Nông nghiệp.

**2.3.2 Phương pháp xử lý số liệu**

Theo Hair và ctv. (2006) cỡ mẫu ít nhất phải bằng năm lần số biến trong phân tích nhân tố, do vậy với 217 phiếu trả lời trong đó có 200 phiếu là phù hợp với việc phân tích bằng phần mềm SPSS. Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng của sinh viên, mô hình tương quan tổng thể có dạng:  $SAT = f(F1, F2, F3, F4, F5)$ . Trong đó, SAT là biến phụ thuộc ; F1, F2, F3, F4, F5 là biến độc lập. Để xem xét sự tác động của các yếu tố như thế nào đến mức độ hài lòng chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy tuyến tính:  $SAT = b_0 + b_1F1 + b_2F2 + b_3F3 + b_4F4 + b_5F5 + e_i$ . Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi quy được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố.

Thống kê các Khoa với số người trả lời như sau: Khoa Sư phạm với 119 sinh viên (59,5%); Khoa Kinh tế-Luật với 36 sinh viên (18%), Khoa Công nghệ thông tin với 21 sinh viên (13,5%), Khoa Nông nghiệp với 18 sinh viên (9%). Với dữ liệu số lượng phân bố câu hỏi cho thấy sự phân bố dữ liệu khảo sát đạt tính đại diện theo yêu cầu.

Việc phân tích được thực hiện qua các bước sau: **Bước 1**: Kiểm tra hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để xác định mức độ chặt chẽ các thang đo tương quan với nhau và phân tích nhân tố khám phá (EFA). **Bước 2**: Sử dụng phương pháp phân tích hồi quy đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ thư viện và trên cơ sở đó phân tích mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện của Trường. **Bước 3**: Diễn giải các nhân tố và phân tích mô hình hiệu chỉnh.

**3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN**

**3.1 Kiểm định thang đo**

Để tiến hành phân tích nhân tố, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để loại các biến

không đạt yêu cầu, các biến có hệ số tương quan tổng biến (Corrected item total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo sẽ được chọn khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Bernstein, 1994).

**Bảng 1: Kết quả kiểm định thành phần thang đo đo lường các yếu tố ảnh hưởng**

STT	Ký hiệu	Tên các biến quan sát	Tương quan biến nếu loại – tổng biến này	Alpha
<b>Tin cậy (Cronbach's Alpha = 0,721)</b>				
1	TC1	Thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết (giờ mở và đóng cửa, gia hạn thẻ...)	0,503	0,681
2	TC2	Thư viện thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu tiên (cập nhật ngay việc trả sách, trả phí mượn sách trễ hạn...)	0,664	0,486
3	TC3	Thư viện không để xảy ra một sai sót nào trong quá trình cung cấp dịch vụ	0,470	0,717
<b>Đáp ứng (Cronbach's Alpha = 0,838)</b>				
1	DU1	Nhân viên thư viện luôn cho sinh viên biết khi nào thực hiện dịch vụ	0,567	0,840
2	DU2	Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	0,714	0,774
3	DU3	Nhân viên thư viện sẵn sàng giải đáp những thắc mắc của sinh viên	0,725	0,771
4	DU4	Nhân viên thư viện luôn có mặt kịp thời khi sinh viên cần	0,679	0,790
<b>Năng lực phục vụ (Cronbach's Alpha = 0,818)</b>				
1	NLPV1	Phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho sinh viên	0,686	0,759
2	NLPV2	Nhân viên thư viện có đủ kiến thức để giải đáp thoả đáng các thắc mắc của sinh viên	0,656	0,769
3	NLPV3	Nhân viên thư viện luôn thân thiện với sinh viên	0,564	0,796
4	NLPV4	Nhân viên thư viện luôn tỏ ra chính xác trong các nghiệp vụ	0,693	0,759
5	NLPV5	Thư viện tổ chức hướng dẫn sử dụng thư viện điện tử đầu khóa	0,466	0,825
<b>Đồng cảm (Cronbach's Alpha = 0,852)</b>				
1	DC1	Thời gian hoạt động của thư viện rất thuận tiện cho sinh viên	0,538	0,861
2	DC2	Nhân viên thư viện luôn tỏ ra quan tâm đến sinh viên	0,730	0,804
3	DC3	Thư viện luôn đặt lợi ích của sinh viên lên hàng đầu	0,690	0,815
4	DC4	Nhân viên thư viện luôn hiểu rõ nhu cầu của sinh viên	0,703	0,813
5	DC5	Nhân viên thư viện luôn lắng nghe những yêu cầu của sinh viên	0,691	0,815
<b>Phương tiện hữu hình (Cronbach's Alpha=0,795)</b>				
1	PTHH1	Trang thiết bị của thư viện rất hiện đại	0,471	0,790
2	PTHH2	Trang phục của nhân viên thư viện rất gọn gàng, lịch sự	0,579	0,755
3	PTHH3	Phòng đọc, phòng họp nhóm rộng rãi thoáng mát	0,684	0,719
4	PTHH4	Thiết bị phục vụ thủ tục mượn trả sách hoạt động tốt	0,584	0,754
5	PTHH5	Tài liệu trong kho được sắp xếp gọn gàng, hợp lý	0,567	0,759
<b>Thư viện số (Cronbach's Alpha=0,852)</b>				
1	TV1	Thư viện điện tử dễ sử dụng	0,602	0,837
2	TV2	Thư viện điện tử rất phong phú tài liệu	0,730	0,803
3	TV3	Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật	0,747	0,800
4	TV4	Trang web thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả	0,650	0,825

STT	Ký hiệu	Tên các biến quan sát	Tương quan biến	Alpha nếu loại – tổng biến này
5	TV5	Tốc độ đường truyền khi tải tài liệu của thư viện điện tử rất nhanh	0,594	0,839
<b>Hài lòng (Cronbach's Alpha=0,840)</b>				
1	HLUX	Bạn hài lòng với sự nhiệt tình và cách ứng xử của nhân viên thư viện	0,683	0,797
2	HLPV	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của nhân viên thư viện	0,713	0,788
3	HLTB	Bạn hài lòng với trang thiết bị và cơ sở vật chất của thư viện	0,547	0,834
4	HLTT	Bạn hài lòng với thủ tục và tổ chức hoạt động của thư viện	0,566	0,828
5	HLCL	Tóm lại, bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ của thư viện.	0,718	0,788

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu phỏng vấn sinh viên năm 2015

Kết quả phân tích cho thấy hệ số tương quan giữa biến tổng nhỏ nhất đều >0,3 và các thang đo đều có độ tin cậy cao ( $\alpha \geq 0,7$ ) như sau: Thành phần Tin cậy có hệ số Cronbach's Alpha= 0,721, thành phần Đáp ứng có hệ số Cronbach's Alpha= 0,838; thành phần Năng lực phục vụ có hệ số Cronbach's Alpha = 0,818; thành phần Đồng cảm

có hệ số Cronbach's Alpha = 0,852; thành phần Phương tiện hữu hình có hệ số Cronbach's Alpha= 0,795; thành phần Thư viện số có hệ số Cronbach's Alpha = 0,852 và thành phần mức độ Hài lòng có hệ số Cronbach's Alpha = 0,840. Các hệ số Cronbach's Alpha đều phù hợp để tiến hành phép xoay các nhân tố như bảng sau:

**Bảng 2: Ma trận đặc trưng của các nhân tố**

Ký hiệu	Tên các biến quan sát	Nhân tố				
		1	2	3	4	5
DU3	Nhân viên thư viện sẵn sàng giải đáp những thắc mắc của sinh viên	0,864				
DU2	Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	0,841				
NLPV3	Nhân viên thư viện luôn thân thiện với sinh viên	0,806				
DU4	Nhân viên thư viện luôn có mặt kịp thời khi sinh viên cần	0,791				
NLPV1	Phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho sinh viên	0,648				
NLPV4	Nhân viên thư viện luôn tỏ ra chính xác trong các nghiệp vụ	0,564				
DU1	Nhân viên thư viện luôn cho sinh viên biết khi nào thực hiện dịch vụ	0,527				
TV2	Thư viện điện tử rất phong phú tài liệu	0,777				
TV5	Tốc độ đường truyền khi tải tài liệu	0,743				
TV3	Thư viện điện tử thường xuyên được cập nhật	0,735				
TV4	Trang web thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả	0,581				
DC4	Nhân viên thư viện luôn hiểu rõ nhu cầu của sinh viên		0,828			
DC2	Nhân viên thư viện luôn tỏ ra quan tâm đến sinh viên		0,813			
DC3	Thư viện luôn đặt lợi ích của sinh viên lên hàng đầu		0,613			
DC5	Nhân viên thư viện luôn lắng nghe những yêu cầu của sinh viên		0,585			
PTHH5	Tài liệu trong kho được sắp xếp gọn gàng, hợp lý			0,790		
PTHH3	Phòng đọc, phòng họp nhóm rộng rãi thoáng mát			0,725		
PTHH4	Thiết bị phục vụ thủ tục mượn trả sách hoạt động tốt			0,601		
PTHH2	Trang phục của nhân viên thư viện rất gọn gàng, lịch sự			0,557		
TC1	Thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết (giờ mở và đóng cửa, gia hạn thẻ...)				0,757	
TC2	Thư viện thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu tiên (cập nhật ngay việc trả sách, trả phí mượn sách trễ hạn...)				0,720	

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu phỏng vấn sinh viên năm 2015

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO có giá trị bằng 0,902 ( $0,5 \leq KMO = 0,836 < 1$ ), 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 = 1,005 > 1 cho thấy sự hội tụ của 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 theo (Hair và ctv., 1998), có 6 biến bị loại do hệ số tải < 0,5 : TC3, PTHH1, DC1, TV1, NLPV2 và NLPV3, 21 biến còn lại đều có hệ số tải nhân tố > 0,5 và giá trị Cumulative = 57,496, cho biết 5 nhân tố này giải thích được 57,496% độ biến thiên của dữ liệu.

**Bảng 3: Diễn giải các biến trong mô hình hồi quy**

STT	Tên nhân tố	Ký hiệu	Biến quan sát	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
1	Phục vụ	F1	DU3, DU2, NLPV3, DU4, NLPV1, NLPV4, DU1	7	0,895
2	Thư viện số	F2	TV2, TV3, TV5, TV4	4	0,837
3	Đồng cảm	F3	DC2, DC4, DC5, DC3	4	0,861
4	Phương tiện hữu hình	F4	PTHH5, PTHH3, PTHH4, PTHH2	4	0,790
5	Tin cậy	F5	TC1, TC2	2	0,717

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu phỏng vấn sinh viên năm 2015

Sau khi xoay, các biến này được chia thành 5 nhóm và đặt lại tên như sau: **Nhóm 1** (F1) đặt tên là Phục vụ gồm 7 biến DU3, DU2, NLPV3, DU4, NLPV1, NLPV4, DU1 (có hệ số tải nhân tố từ 0,527 đến 0,864, hệ số Cronbach's Alpha = 0,895); **Nhóm 2** (F2) gọi là Thư viện số gồm có 4 biến: TV2, TV3, TV5, TV4 (có hệ số tải nhân tố từ 0,581 đến 0,777, hệ số Cronbach's Alpha = 0,837); **Nhóm 3** (F3) gọi là Đồng cảm gồm 4 biến: DC2, DC4, DC5, DC3 (có hệ số tải nhân tố từ 0,585 đến 0,828, hệ số Cronbach's Alpha = 0,861); **Nhóm 4** (F4) gọi là Phương tiện hữu hình gồm 4 biến: PTHH5, PTHH3, PTHH4, PTHH2 (hệ số tải nhân tố từ 0,557 đến 0,790, hệ số Cronbach's Alpha = 0,790) và **Nhóm 5** (F5) gọi là Tin cậy gồm 2 biến là TC1, TC2 (hệ số tải nhân tố từ 0,575 đến 0,720, hệ số Cronbach's Alpha = 0,717).

biến phụ thuộc sự HÀi lòng (SAT): HLUX (Cách ứng xử và nhiệt tình), HLPV (Phong cách phục vụ), HLTB (Trang thiết bị và cơ sở vật chất), HLTT (Thủ tục và tổ chức hoạt động), HLCL (Hài lòng chung chất lượng dịch vụ), nhân tố có giá trị hệ số KMO = 0,770, kiểm định Bartlett cho giá trị sig=0,000. Hệ số phương sai trích bằng 52,234 cho thấy các nhân tố được đưa ra từ phân tích có thể giải thích được 52,234% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát. Hệ số eigenvalues = 3,062 > 1 cho thấy sự hội tụ cao của nhân tố. Các biến phụ thuộc chỉ đưa ra 01 nhân tố từ phép phân tích điều này cho thấy các biến quan sát trong thang đo HÀi lòng có khả năng biểu diễn tốt đối với khái niệm về sự HÀi lòng.

**3.2 Phân tích hồi quy đa biến**

Kết quả xử lý số liệu hồi qui đa biến của số liệu cho kết quả như sau:

Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với

**Bảng 4: Kết quả hồi quy**

Model	Hệ số chưa chuẩn hoá		Hệ số chuẩn hoá		t	Sig.	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	-5.965E-17	0,044			0,000	1,000	
F1	0,313	0,076	0,300		4,146	0,000	2,657
F2	0,221	0,077	0,205		2,871	0,005	2,592
F3	0,200	0,078	0,187		2,550	0,012	2,722
F4	0,248	0,081	0,227		3,049	0,003	2,805
F5	0,017	0,068	0,015		0,242	0,809	1,829

R<sup>2</sup> hiệu chỉnh: 0,608; ANOVA: F: 62,626; Sig. : 0,000<sup>a</sup>

Hệ số tương quan hạng Spearman có Sig. từ 0,164; đến 0,784

Biến phụ thuộc: SAT

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu phỏng vấn sinh viên năm 2015

Trong Bảng 4, giá trị Sig. của F1, F2, F3, F4 nhỏ hơn 0,05 nên các nhân tố F1, F2, F3, F4 tương quan với SAT với mức độ từ 95% trở lên, Sig. của F5 bằng 0,809 nên không tương quan với SAT.

Giá trị R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0,608, như vậy, 60,80% thay đổi sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

Kiểm định ANOVA cho giá trị Sig.= 0,000< 0,01, có thể kết luận rằng, mô hình đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

Thông qua kiểm định Spearman phương sai phần dư, mức ý nghĩa (Sig.) của các biến F1, F2, F3, F4 lần lượt là (0,164; 0,440; 0,784; 0,362) lớn hơn 0,05.

Thông qua kiểm định tính phù hợp của mô hình đối với các biến (F1, F2, F3, F4), hiện tượng đa cộng tuyến, tương quan và tính ổn định của phương sai phần dư đã thực hiện cho thấy không

có hiện tượng vi phạm. Thông qua kiểm định mô hình hồi quy, chứng tỏ các biến F1, F2, F3, F4 có ý nghĩa thống kê.

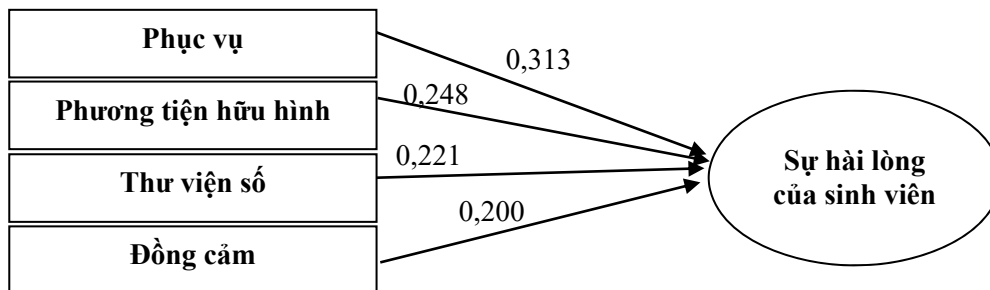
### 3.3 Giải thích các hệ số hồi quy

Biến F1: có hệ số 0,313, quan hệ cùng chiều với SAT. Khi sinh viên đánh giá yếu tố Phục vụ tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,313.

Biến F2: có hệ số 0,221, quan hệ cùng chiều với SAT. Khi sinh viên đánh giá yếu tố Thư viện số tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,221.

Biến F3: có hệ số 0,200, quan hệ cùng chiều với SAT. Khi sinh viên đánh giá yếu tố Đồng cảm tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,200.

Biến F4: có hệ số 0,248, quan hệ cùng chiều với SAT. Khi sinh viên đánh giá yếu tố Phương tiện hữu hình tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của sinh viên tăng lên 0,248.



Hình 2: Mô hình sự hài lòng của sinh viên

Qua kết quả phân tích ma trận xoay cho thấy, so với mô hình ban đầu, mô hình phân tích chỉ còn lại bốn nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Thành phần Đáp ứng và Năng lực phục vụ được gom thành một nhân tố cho thấy rằng sinh viên nhận định về hai thành phần này có cùng khái niệm. Việc trùng lặp các khái niệm nghiên cứu (Đồng cảm, Đáp ứng, Năng lực phục vụ) hoàn toàn có thể xảy ra (Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương, 2010). Thành phần Tin cậy (giờ đồng, mở cửa, thực hiện dịch vụ, các sai sót) đã không được sinh viên đưa vào mô hình. Đây là thành phần thực hiện các cam kết về dịch vụ, thể hiện sự phục vụ chuyên nghiệp trong phong cách phục, nhưng đã không nhận được đánh giá của sinh viên. Còn lại các nhân tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên là Phục vụ đóng góp 31,87%, Phương tiện hữu hình đóng góp 25,25%, Thư viện số đóng góp 22,51% và Đồng cảm đóng góp

20,37%. Hài lòng chung là 60,80%, cho thấy thư viện Trường phải phục vụ tốt hơn nữa để nâng cao chỉ số hài lòng trong thời gian tới.

Tóm lại, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng nhân viên phục vụ nhiệt tình, có quan tâm giúp đỡ sinh viên trong quá trình phục vụ. Nhưng sinh viên vẫn chưa hài lòng cao, chính vì vậy thư viện cần phải nâng cao khả năng phục vụ chuyên nghiệp hơn trong hoạt động phục vụ, nhất là thực hiện nghiêm túc các qui định của thư viện trong phục vụ sinh viên. Bên cạnh đó, ngoài việc trang bị cơ sở vật chất, sách vở, thư viện Trường cần phải quan tâm đầu tư nhiều hơn về Thư viện số vì đây là nguồn tài liệu học tập, tham khảo rất tiện lợi, hữu dụng cho sinh viên trong môi trường học tập hiện nay. Như vậy, ngoài nâng cao khả năng phục vụ của nhân viên thư viện, thì cơ sở vật chất và dịch vụ của thư viện cũng phải được nâng cấp theo cách phục vụ

chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu học tập ngày càng tăng của sinh viên.

#### 4 KẾT LUẬN

Qua bài nghiên cứu đánh giá các thành phần chất lượng dịch vụ thư viện của sinh viên theo học tại Trường, trong các nhân tố tạo nên chất lượng dịch vụ thì sự tác động của các nhân tố Phục vụ, Phương tiện hữu hình và Thư viện số có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng dịch vụ thư viện trường Đại học Bạc Liêu. Việc này lý giải ngoài cơ sở vật chất tốt thì có sự tác động mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật vào trong hoạt động học tập và nghiên cứu của sinh viên. Chính sự tác động mạnh mẽ này làm cho cách học, thái độ học tập của sinh viên cũng có sự thay đổi. Do đó, sinh viên phải trang bị nhiều hơn về khả năng công nghệ để có thể nắm bắt tốt và tiếp cận nhanh với lượng kiến thức học tập. Bên cạnh đó, thư viện có vai trò là cầu nối để sinh viên tiếp cận tốt nguồn tri thức thì nhân viên thư viện phải không ngừng nâng cao kỹ năng, phong cách phục vụ chuyên nghiệp, chu đáo, tận tình, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người học. Có như vậy thì vai trò của thư viện mới thật sự phát huy tốt, không chỉ là nơi cung cấp nguồn thông tin mà còn là nơi thể hiện vai trò quan trọng là cầu nối tri thức trong quá trình học tập, tiếp thu kiến thức của sinh viên.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

Cruz, M. C. C., Gutierrez, L. A. D., 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.

Hair, J. F., & al., 2006. Multivariate Data Analysis. Prentical-Hall International, Inc. New Jersey, 899 trang

Hernon, P., Calvert, P. J., 1996. Methods for measuring service quality in university libraries In New Zealand. Journal of Academic Librarianship. 22: 387-391.

Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Hồng Đức. TP.HCM, 295 trang.

Huỳnh Đình Chiến và Huỳnh Thị Xuân Phương, 2012. Nâng cao chất lượng các

dịch vụ Thông tin – thư viện, ngày cập nhật 10/12/2013. Địa chỉ <http://webapp.lrc.ctu.edu.vn/bantin/index.php/chuyen-de/16-nang-cao-cht-Ing-cac-dch-v-thong-tin--th-vin>

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.

Lê Quỳnh Chi, 2013. Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, ngày cập nhật 07/12/2013. Địa chỉ <http://nlv.gov.vn/nghep-vu-thu-vien/thu-vien-dai-hoc-gop-phan-nang-cao-chat-luong-dao-cao.html>

Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương, 2010. 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. 13: 62-72.

Nimsomboon, N., Nagata, H., 2003. Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System: Thammasat University Library. Thammasat University. Bangkok, 63 trang.

Nitecki, D. A., 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. Journal of Academic Librarianship. 22: 181-190.

Nitecki, D. A., Hernon, P., 2000. Measuring service quality at Yale university libraries. The Journal of Academic Librarianship. 26: 259-273.

Nunnally, J., Berstein, I. H., 1994. Psychometric Theory 3rd ed. McGraw-Hill. New York, 752 trang.

Oakland, J. S., 2003. Statistical Process Control. Butterworth-Heinemann. Oxford

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of retailing. 64:12-40.