



CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA NHÀ TUYỂN DỤNG VỀ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP NGÀNH THÔNG TIN HỌC TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Huỳnh Thị Trang

Khoa Khoa học Xã hội và Nhân văn

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Huỳnh Thị Trang (email: htrang@ctu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 08/06/2018

Ngày nhận bài sửa: 03/08/2018

Ngày duyệt đăng: 27/02/2019

Title:

Factors affecting employer satisfaction on the quality of Information Science graduates in Can Tho University

Từ khóa:

Nhà tuyển dụng, nhân tố ảnh hưởng, sự hài lòng, Thông tin học, Thông tin – Thư viện, Trường Đại học Cần Thơ

Keywords:

Employer satisfaction, impacting factors, Information Science, Library and Information

ABSTRACT

This paper is to report on employers' comments and the factors influencing employer satisfaction about the quality of Information Science graduates in Can Tho University. Based on conceptual framework of ASEAN University Network - Quality Assurance (AUN-QA) program assessment, this research was conducted using an integrated approach including a survey of 53 employers and an interview of 20 library and information leaders who recruited Information Science graduates. Three factors influencing employer satisfaction identified are professional skills, attitudes and knowledge. The study gives rise to suggestions of how to increase employer satisfaction and quality of Information Science training outputs. Findings not only help improve the quality of education but also contribute to enriching reference resources for the library and information training units of the country.

TÓM TẮT

Bài nghiên cứu trình bày mức độ hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng đối với sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ. Dựa trên các cơ sở các khái niệm, các văn bản pháp quy của Nhà nước về chất lượng đào tạo và Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo và Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của mạng lưới các trường đại học hàng đầu Đông Nam Á (AUN-QA), nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (kết hợp khảo sát 53 nhà tuyển dụng và phỏng vấn 20 lãnh đạo các đơn vị có tuyển sinh viên làm việc đúng chuyên ngành). Nghiên cứu đã xác định 3 nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng. Đó là kỹ năng nghề nghiệp, thái độ, và kiến thức. Nghiên cứu đã đưa ra các đề xuất nhằm nâng cao mức độ hài lòng và chất lượng đào tạo ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ. Kết quả nghiên cứu không những cần thiết cho riêng Trường Đại học Cần Thơ mà còn là cơ sở tham khảo hữu ích cho các đơn vị có đào tạo ngành Thông tin – Thư viện trong cả nước.

Trích dẫn: Huỳnh Thị Trang, 2019. Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 55(1C): 89-99.

1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Chất lượng giáo dục là nội dung đang được các cơ sở đào tạo và xã hội trong đó có nhà tuyển dụng đặc biệt quan tâm. Nhà tuyển dụng quan niệm rằng người cán bộ thư viện không đơn thuần chỉ giỏi về chuyên môn, mà còn giỏi về ngoại ngữ và tin học (Tào Thị Thanh Mai, 2010). Cùng quan điểm với tác giả Tào Thị Thanh Mai, trong nghiên cứu của mình, Bùi Hà Phương (2013) cũng đi đến kết luận rằng 100% các nhà tuyển dụng yêu cầu sinh viên phải có kỹ năng chuyên môn, kỹ năng tin học văn phòng và kỹ năng ngoại ngữ. Thế nhưng kết quả lại hoàn toàn khác với những mong đợi. Tác giả Nguyễn Thanh Trà (2012) cho rằng chất lượng đầu ra của các chương trình đào tạo thông tin – thư viện chưa cao, không đồng đều về năng lực, nhà tuyển dụng phải mất nhiều thời gian để đào tạo lại. Cụ thể hơn, tác giả Bùi Loan Thùy (2013) cho rằng hầu hết sinh viên mới tốt nghiệp đều khá lúng túng với việc ứng dụng kiến thức nghề nghiệp vào thực tế, rất non yếu về kỹ năng xử lý nội dung thông tin, lọc thông tin cần thiết để xây dựng các bộ sưu tập, cũng như yếu kém về kỹ năng biên soạn thư mục và các ấn phẩm thông tin. Đáng lưu ý hơn, tác giả Hoàng Thị Thu Hương (2011) nhận xét rằng sinh viên tốt nghiệp ngành thông tin – thư viện hiện nay không đáp ứng được yêu cầu của công việc. Đó là các yêu cầu về năng lực chuyên môn, năng lực cá nhân và năng lực cốt lõi. Trong đó, nhóm năng lực chuyên môn bao gồm khả năng quản lý tổ chức thư viện, quản lý các nguồn tài nguyên thông tin, quản lý các dịch vụ thông tin, và áp dụng các công cụ và công nghệ thông tin (CNTT). Tác giả cho rằng một sinh viên tốt nghiệp ngành thông tin thư viện được mong đợi biết đến các chuẩn xây dựng cơ sở dữ liệu (CSDL), biết tổ chức CSDL thư mục, biết lập chỉ mục, biết về siêu dữ liệu, biết phân tích và tổng hợp thông tin trong tổ chức. Đặc biệt là sinh viên cần phải nắm được những công nghệ nổi trội có thể ứng dụng trong nghề nghiệp. Tuy nhiên, 100% sinh viên tốt nghiệp không biết sử dụng outlook để lập lịch làm việc, quản lý các công việc cá nhân hoặc tổ chức những công việc nhóm. Đồng thời, tác giả cũng khẳng định rằng nhìn chung sinh viên tốt nghiệp ra trường học hết bằng B, C tiếng Anh nhưng không đủ kỹ năng và trình độ để giao tiếp.

Tại Trường Đại học Cần Thơ, ngành Thông tin học của Bộ môn Quản trị Thông tin – Thư viện ra đời đã 11 năm, có 8 khóa sinh viên tốt nghiệp với 467 sinh viên. Ý kiến nhận xét của nhà tuyển dụng là một trong những cơ sở để đánh giá chất lượng đầu ra của ngành. Thế nhưng chưa có bất kỳ thông tin đánh giá chính thức nào từ phía nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp. Hơn thế nữa, một nghiên cứu khoa học và công nghệ cấp cơ sở gần đây của

Nguyễn Huỳnh Mai (2016) về “Khảo sát thực trạng việc làm của sinh viên ngành thông tin thư viện trường Đại học Cần Thơ sau khi tốt nghiệp” cũng chỉ dừng lại ở phương diện thu thập thông tin từ cựu sinh viên. Tính cấp thiết lúc này là cần phải có một nghiên cứu tiếp theo để có được đầy đủ và toàn diện những thông tin phản hồi từ các bên liên quan về chất lượng sinh viên ra trường để sớm cập nhật cho chương trình đào tạo của ngành. Vì thế, việc thực hiện nghiên cứu về đánh giá chất lượng đầu ra của chương trình đào tạo ngành Thông tin học là vô cùng cấp thiết. Mức độ hài lòng và các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng là một phần không thể thiếu trong nghiên cứu. Việc xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng là cơ sở cần thiết để Bộ môn Quản trị Thông tin – Thư viện, giảng viên và cả sinh viên đang theo học biết những nội dung cần chuẩn bị trước khi tốt nghiệp ra trường. Kết quả nghiên cứu sẽ là minh chứng thiết thực để chương trình đào tạo của ngành tham gia đánh giá kiểm định chất lượng. Đồng thời, kết quả nghiên cứu này có thể tích hợp với kết quả nghiên cứu về cựu sinh viên trước đây làm thành cơ sở trọng vấn đề Bộ môn đề ra các giải pháp cập nhật toàn diện chương trình đào tạo cho phù hợp với nhu cầu của xã hội.

2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết

2.1.1 Nhân tố ảnh hưởng

Trong từ điển tiếng Việt, tác giả Hoàng Phê và *ctv.* (2015) định nghĩa nhân tố là yếu tố cần thiết tạo ra một kết quả. Ảnh hưởng là sự tác động của đối tượng này đến đối tượng kia (Hoàng Phê và *ctv.*, 2015). Như vậy nhân tố ảnh hưởng là yếu tố cần thiết để tạo sự tác động từ một đối tượng này đến một đối tượng khác. Trong hoạt động kinh doanh, có rất nhiều nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ. Cụ thể như, trong nghiên cứu về chất lượng dịch vụ ở siêu thị, tác giả Võ Minh Sang (2015) khẳng định rằng giá cả cảm nhận là nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của người tiêu dùng. Tương tự với kết quả nghiên cứu của Võ Minh Sang, tác giả Lê Nguyễn Đoàn Khôi và *ctv.* (2017) cũng cho rằng giá trị cảm nhận, cung cách phục vụ và sự đồng cảm là các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ bưu điện. Trong lãnh vực giáo dục, Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiền (2015) cho rằng kiến thức, kỹ năng và thái độ của sinh viên tốt nghiệp là các nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà sử dụng lao động thuộc nhóm ngành kỹ thuật và công nghệ. Trong khi đó, năng lực chuyên môn và thái độ kết hợp với động cơ làm việc là hai yếu tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng sinh viên

tốt nghiệp đại học kinh tế (Trịnh Văn Sơn và *ctv.*, 2013). Đối với nhóm ngành Văn hóa, Nguyễn Thị Phà Ca (2016) khẳng định rằng thái độ của sinh viên tốt nghiệp là nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng. Kiến thức và kỹ năng được xếp ở mức tiếp theo. Hiện nay, chưa có nghiên cứu nào về các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng thuộc nhóm ngành Thông tin – Thư viện. Vì thế, kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Phà Ca tuy thuộc nhóm ngành gần (Văn hóa) được sử dụng làm cơ sở để xây dựng bảng câu hỏi khảo sát và bình luận cho nghiên cứu này.

2.1.2 Sự hài lòng

Từ điển tiếng Việt định nghĩa sự hài lòng là cảm thấy hợp ý vì đã đáp ứng đầy đủ những đòi hỏi đã đặt ra (Viện Ngôn ngữ học Việt Nam, 2005). Trong khi đó, Từ điển trực tuyến Merriam-Webster (2012) cho rằng sự hài lòng là trạng thái mà con người có được khi thực hiện được điều mong muốn, kỳ vọng, hay nhu cầu. Trong thực tế, sự hài lòng được hiểu cụ thể hơn trong từng lĩnh vực khác nhau. Trong kinh tế và thương mại, sự hài lòng là một trạng thái tâm lý tổng thể phản ánh việc đánh giá mối quan hệ giữa khách hàng và công ty-môi trường-sản phẩm-dịch vụ. Cụ thể hơn, sự hài lòng của người tiêu dùng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm và sự mong đợi (Parasuraman *et al.*, 1988). Sự hài lòng là mức độ trạng thái, cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được qua quá trình tiêu dùng sản phẩm với những kỳ vọng đã đặt ra (Kotler and Armstrong, 2001). Cùng quan điểm với các tác giả trên, Zeithaml *et al.* (2006) cho rằng sự hài lòng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Như vậy trong các hoạt động dịch vụ thương mại, sự hài lòng của khách hàng được hình thành trên cơ sở so sánh giữa kinh nghiệm của bản thân với thực tế sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Trong giáo dục, có hai nhóm khách hàng: khách hàng bên ngoài (bao gồm khách hàng tiềm năng và khách hàng sử dụng kết quả của giáo dục đại học); và khách hàng bên trong (bao gồm sinh viên đang theo học và giảng viên, nhân viên hành chính của nhà trường). Nếu xét trên phương diện khách hàng là người sử dụng trực tiếp thành quả của giáo dục – những sinh viên tốt nghiệp đại học - thì sự hài lòng là đánh giá của người sử dụng về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của sinh viên tốt nghiệp so với yêu cầu của các cơ quan hoặc doanh nghiệp (Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiền, 2015). Như vậy, trong môi trường thông tin thư viện, sự hài lòng của nhà tuyển dụng được thể hiện qua đánh giá về kiến thức chuyên môn, kỹ năng (bao gồm kỹ năng cứng, kỹ năng mềm), và các phẩm chất (như khả năng thích ứng hoặc linh hoạt) của

sinh viên tốt nghiệp so với yêu cầu của đơn vị. Đây chính là những nội dung giúp cho nghiên cứu có cơ sở để xây dựng bảng câu hỏi khảo sát.

2.1.3 Chất lượng giáo dục

Trong văn bản hợp nhất Quyết định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học, Bộ Giáo dục và Đào tạo (2014b, tr.1) xác định “Chất lượng giáo dục trường đại học là sự đáp ứng mục tiêu do nhà trường đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục đại học của Luật giáo dục, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước”. Theo Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiền (2015), chất lượng đào tạo đại học được đánh giá theo ba yếu tố: đầu vào (năng lực của sinh viên, đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý, cơ sở vật chất, tài chính, các cơ chế, chính sách...), quá trình (chương trình đào tạo, cấu trúc và tổ chức hệ thống đào tạo, việc kiểm tra, đánh giá...) và đầu ra (kết quả học tập của sinh viên, sự hài lòng của giảng viên, tình hình có việc làm của sinh viên sau khi tốt nghiệp...). Đối với người sử dụng lao động, chất lượng trong giáo dục đại học là chất lượng đầu ra của sinh viên. Điều này được thể hiện ở năng lực, trình độ và kiến thức của sinh viên. Sự hài lòng của người sử dụng lao động được đo lường bằng mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của sinh viên tốt nghiệp so với sự mong đợi đặt ra từ phía người sử dụng. Trong những năm gần đây, có rất nhiều nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá chất lượng giáo dục đại học và tìm ra giải pháp để gia tăng mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp. Cụ thể như kết quả nghiên cứu của tác giả Sái Công Hồng (2016). Ông cho rằng muốn nâng cao chất lượng đại học thì một trong các mục tiêu cần phân đầu là rút ngắn khoảng cách giữa chương trình đào tạo ở các trường đại học và nhu cầu đặt ra từ thực tế của các cơ sở tuyển dụng. Cụ thể hơn, Nguyễn Thị Phà Ca (2016) đề xuất nhà trường cần lập kế hoạch rà soát bổ sung, điều chỉnh chương trình đào tạo các chuyên ngành, đảm bảo sự phù hợp giữa mục tiêu và chuẩn kiến thức, kỹ năng, thái độ cho người học với sự tham khảo ý kiến của khách hàng bên trong và bên ngoài; đổi mới phương pháp giảng dạy, đánh giá sinh viên nhằm phát triển các kỹ năng giải quyết vấn đề, tổ chức công việc, giao tiếp, hợp tác nhóm, làm việc độc lập.

2.1.4 Các văn bản pháp quy của Nhà nước về chất lượng đào tạo

Trước năm 2004, Bộ Giáo dục và Đào tạo chưa có cơ quan chuyên trách quản lý chất lượng giáo dục, chưa có chủ trương các trường đại học, cao đẳng phải công bố chuẩn đầu ra, và các đại học không báo cáo chất lượng giáo dục một cách chính

quy. Nhưng đến năm 2004, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã thành lập Cục Khảo thí và Kiểm định chất lượng giáo dục, sau đó đã hỗ trợ các trường đại học, cao đẳng hình thành 77 tổ chức chuyên trách về đảm bảo chất lượng ở các trường đại học, cao đẳng. Nhằm tạo động lực cho quá trình nâng cao chất lượng đào tạo, từ năm 2007, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã triển khai chủ trương “Đào tạo theo nhu cầu xã hội”. Theo đó, nhà trường cần xây dựng và công bố chuẩn đầu ra của mỗi ngành đào tạo, đánh giá sự phù hợp của các chuẩn đó so với nhu cầu sử dụng nhân lực của các doanh nghiệp, nhà nước, người sử dụng lao động (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2009).

Năm 2009, trong báo cáo sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học, các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo cho các trường đại học và cao đẳng của cả nước phải xây dựng chuẩn đầu ra cho tất cả các ngành đào tạo của mình (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2009). Ngày 16 tháng 4 năm 2015, Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Thông tư số 07 quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2015). Đối với trình độ đại học, thông tư yêu cầu người học phải có kiến thức lý thuyết chuyên sâu trong lĩnh vực đào tạo, có kỹ năng hoàn thành công việc phức tạp đòi hỏi vận dụng kiến thức lý thuyết và thực tiễn của ngành được đào tạo trong những bối cảnh khác nhau, có kỹ năng ngoại ngữ ở mức có thể hiểu được các ý chính của một báo cáo hay bài phát biểu về các chủ đề quen thuộc trong công việc liên quan đến ngành được đào tạo, và có năng lực dẫn dắt về chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo. Cụ thể hơn, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ra Thông tư ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2014a) giúp người học hiểu được nội dung, yêu cầu đối với từng trình độ năng lực ngoại ngữ để phấn đấu rèn luyện và tự đánh giá năng lực của mình.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn và ngoại ngữ, việc tổ chức các khóa bồi dưỡng kỹ năng mềm, kỹ năng làm việc thực tế là một trong những nhiệm vụ mà Bộ Giáo dục và Đào tạo đã chỉ đạo các cơ sở giáo dục đại học trực thuộc Bộ cần phải triển khai trong kế hoạch thực hiện Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hỗ trợ các hoạt động dạy - học, nghiên cứu khoa học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2025” (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017a). Có thể khẳng định rằng các văn bản quy phạm pháp quy nêu trên chính là kim chỉ nam để các cơ sở đào tạo, đặc biệt là các trường

đại học có đủ cơ sở pháp lý và điều kiện cần thiết để xây dựng chương trình đào tạo và đánh giá sản phẩm đầu ra nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu của xã hội.

Thực hiện theo sự chỉ đạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Trường Đại học Cần Thơ đã triển khai đến từng Khoa và Bộ môn để xây dựng chuẩn đầu ra cho mỗi chuyên ngành đào tạo. Trong cam kết đào tạo chuẩn đầu ra của ngành Thông tin học có nêu rõ các yêu cầu về kiến thức, năng lực và thái độ của sinh viên tốt nghiệp (Bộ môn Quản trị Thông tin - Thư viện, 2017). Trong đó, yêu cầu về kiến thức bao gồm kiến thức giáo dục đại cương, kiến thức cơ sở ngành và kiến thức chuyên ngành. Kỹ năng cứng và kỹ năng mềm là yêu cầu cần có về mặt năng lực. Sinh viên phải biết sử dụng thành thạo các phần mềm văn phòng cơ bản như Word, Excel, Power-point, khai thác và sử dụng Internet; thành thạo máy tính, đặc biệt là các phần mềm thư viện điện tử, phân tích hệ thống, phần mềm nguồn mở. Tinh thần trách nhiệm với công việc được giao là một trong các yêu cầu về thái độ của sinh viên tốt nghiệp cần phải có. Để giúp cho Bộ môn có cơ sở đề cập nhật chương trình đào tạo, nhà tuyển dụng và sinh viên có thể trực tiếp tham gia cho ý kiến thông qua hệ thống lấy ý kiến trực tuyến từ các bên liên quan của nhà trường (Trường Đại học Cần Thơ, 2018).

2.2 Các bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng đào tạo

Hiện nay, có ba bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục đang được triển khai tại Trường Đại học Cần Thơ. Đó là Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục với 25 tiêu chuẩn và 111 tiêu chí do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017b). Đây là công cụ để trường tự đánh giá nhằm không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo và để giải trình với các cơ quan chức năng, xã hội về thực trạng chất lượng đào tạo; để cơ quan chức năng đánh giá và công nhận trường đại học đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục; để người học có cơ sở lựa chọn trường và nhà tuyển dụng lao động tuyển chọn nhân lực (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2014b).

Thứ hai là Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo của mạng lưới các trường đại học hàng đầu Đông Nam Á, AUN-QA (ASEAN University Network- Quality Assurance). Bộ tiêu chuẩn của AUN-QA có 15 tiêu chuẩn với 68 tiêu chí (được sửa đổi vào tháng 06/2011; trước đây là 18 tiêu chuẩn với 72 tiêu chí – năm 2000). Mỗi tiêu chí được đánh giá theo 7 mức. Trong 15 tiêu chuẩn có 3 tiêu chuẩn liên quan đến nội dung đánh giá chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo. Đó là tiêu chuẩn 13 (lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan trong đó có nhà tuyển dụng), tiêu chuẩn 14 (đánh giá đầu ra) và

tiêu chuẩn 15 (sự hài lòng của các bên liên quan về sinh viên tốt nghiệp). Nội dung yêu cầu của 3 tiêu chuẩn này được sử dụng để xây dựng bảng câu hỏi khảo sát và bảng câu hỏi phỏng vấn nhà tuyển dụng nhằm thu thập dữ liệu trả lời các câu hỏi nghiên cứu cũng như hoàn thành những mục tiêu nghiên cứu đã đặt ra.

Thứ ba là Bộ tiêu chí của Hội đồng Kiểm định Kỹ thuật và Công nghệ, Hoa Kỳ (Accreditation Board for Engineering and Technology - ABET) gồm 09 tiêu chuẩn. Đây là Bộ tiêu chí chuyên kiểm định chất lượng các chương trình đào tạo khối kỹ thuật, công nghệ, điện toán, hoặc khoa học ứng dụng nên không được khai thác sử dụng để làm cơ sở lý luận cho nghiên cứu này.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (kết hợp định lượng và định tính). Với phương pháp này, dữ liệu định lượng được thu thập trước, định tính sau (thực hiện bằng câu hỏi khảo sát trên Google Form trước, phỏng vấn trực tiếp lãnh đạo của các cơ sở tuyển dụng sau). Kết quả của nghiên cứu định lượng sẽ làm cơ sở để xây dựng bảng câu hỏi phỏng vấn nhằm thu được các thông tin sâu về các vấn đề mà nhà tuyển dụng quan tâm có liên quan đến sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học. Nghiên cứu chỉ tập trung vào các nhà tuyển dụng có liên quan đến ngành thông tin – thư viện kể cả các cơ quan có yếu tố nước ngoài ở trong và ngoài nước. Đó chính là lãnh đạo các thư viện và các cơ quan thông tin nơi có sinh viên tốt nghiệp của ngành đang làm việc. Những nhà tuyển dụng tuyển sinh viên Thông tin học làm trái ngành không thuộc phạm vi nghiên cứu của đề tài bởi vì yêu cầu về kiến thức, năng lực và kỹ năng sẽ khác với mục tiêu đào tạo của chương trình ngành Thông tin học. Trong số 467 sinh viên tốt nghiệp, có 235 em (50%) liên lạc được qua email, facebook và điện thoại. Trong số 235 cựu sinh viên còn liên lạc được, có 116 em làm việc đúng chuyên ngành (49,5%) tại 60 thư viện và các cơ quan thông tin trong và ngoài nước. Căn cứ theo bảng “Mẫu điều tra” dành cho các cuộc điều tra xã hội học theo nghiên cứu “Các phương pháp nghiên cứu trong lãnh vực giáo dục” của Cohen và Morrison (2012) với độ tin cậy 95%, sai số 5%, số mẫu tối thiểu thu thập là 52. Khảo sát đã liên hệ qua email đến 60 nhà tuyển dụng và có 53 (chiếm 88,3%) lãnh đạo tham gia trả lời bảng câu hỏi. Bảng câu hỏi khảo sát trực tuyến trên Google Form gồm 24 câu với 2 ngôn ngữ tiếng Việt và tiếng Anh. Bảng câu hỏi song ngữ này nhằm tạo điều kiện tốt nhất để thu thập thông tin kể cả các nhà tuyển dụng có yếu tố nước ngoài, trong đó có: 05 câu hỏi về nhân khẩu học; 16 câu hỏi tùy chọn về chất lượng đầu ra, cũng như các yêu cầu của nhà tuyển dụng về kiến thức,

năng lực và kỹ năng của sinh viên ngành khi ra trường và 03 câu hỏi mở để nhà tuyển dụng có thể nêu chính kiến của mình.

Trong 20 lãnh đạo tham gia trả lời phỏng vấn có 10 giám đốc thư viện đại học, 04 giám đốc thư viện công cộng và 06 lãnh đạo các cơ quan thông tin và các đơn vị khác. Bảng câu hỏi phỏng vấn bán cấu trúc qua điện thoại có khoảng 8 câu hỏi để thu thập thông tin sâu về các nội dung nổi bật mà các nhà tuyển dụng đề cập đến khi khảo sát mức độ hài lòng của họ về sinh viên. Tiêu chí chọn người tham gia phỏng vấn là 1 thành viên của Ban giám đốc trong 1 cơ quan tuyển dụng sinh viên làm việc đúng chuyên ngành không phân biệt giới tính hay nơi công tác. Người lãnh đạo có thâm niên làm việc lâu năm và quản lý trực tiếp sinh viên ngành sẽ là tiêu chí ưu tiên trong việc chọn phỏng vấn. Tiêu chí này được đặt ra vì người lãnh đạo này có cách nhìn và đánh giá chính xác hơn về chất lượng sinh viên của ngành hơn người lãnh đạo không quản lý trực tiếp hoặc có số năm công tác ít hơn số năm làm việc của sinh viên ngành. Số lượng phỏng vấn đến 20 người thì bão hòa thông tin. Thời gian phỏng vấn trung bình là 15-20 phút. Hình thức phỏng vấn này giúp tiết kiệm thời gian của người tham gia và chi phí đi lại của người phỏng vấn, thông tin thu được nhanh và người phỏng vấn có thể hỏi thêm thông tin để đào sâu một vấn đề. Nghiên cứu không làm ảnh hưởng đến quyền lợi, công việc và sự phát triển nghề nghiệp của sinh viên ngành Thông tin học, cũng như không có phương hại gì đến nhà tuyển dụng.

Dữ liệu định lượng thu được sau khi khảo sát được nhập vào phần mềm SPSS để phân tích trước. Phân tích dựa vào tần suất xuất hiện, tỉ lệ phần trăm và phân tích nhân tố khám phá bằng ma trận xoay. Dữ liệu định tính có từ phỏng vấn và phân trả lời cho câu hỏi mở của bảng khảo sát được mã hóa và nhập vào phần mềm NVivo để phục vụ cho việc phân tích theo chủ đề (Thematic analysis). Dữ liệu định lượng được tích hợp với dữ liệu định tính để phân tích mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng. Hơn thế nữa, dữ liệu định lượng còn xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học.

3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Mức độ hài của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học

Nghiên cứu khảo sát mức độ hài của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp qua các nội dung: kiến thức chuyên môn, kiến thức và kỹ năng CNTT, kỹ năng quản lý, các kỹ năng khác liên quan đến lĩnh vực hoạt động của đơn vị và ý thức trách nhiệm (Bảng 1). Kết quả nghiên cứu cho thấy 96,4% nhà tuyển dụng đánh giá từ mức hài lòng trở lên đối với

nền tảng kiến thức chuyên môn mà sinh viên được đào tạo. Trong đó, mức độ hài lòng, khá hài lòng và rất hài lòng lần lượt là 26,4% (n = 14); 20,9% (n = 11) và 49,1% (n = 26). Dữ liệu phỏng vấn cũng cho thấy rằng đa số lãnh đạo thư viện và các cơ quan thông tin (18/20) đánh giá cao năng lực chuyên môn của sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ. Các lãnh đạo bày tỏ sự tin tưởng khi giao nhiệm vụ cho các em ở tại đơn vị. Tuy nhiên, vẫn còn hai lãnh đạo thư viện và cơ quan thông tin cho rằng kiến thức chuyên môn của các em còn có phần hạn chế bởi vì: “Mức độ tương thích / đáp ứng với thư viện công cộng là chưa cao, có thể do chương trình học của các em nó mang tính chất học thuật quá nhiều”.

Mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về kiến thức và kỹ năng CNTT của các em cũng ở mức cao với 100% hài lòng đến rất hài lòng; trong đó 45,3%, (n = 24) là khá hài lòng và 26,4% rất hài lòng (n = 14). Khi tham gia phỏng vấn, đa phần lãnh đạo các đơn vị (19/20) đều khen ngợi về kiến thức công nghệ thông tin của sinh viên tốt nghiệp. Điều này có được là do chương trình đào tạo ngành Thông tin học của Trường Đại học Cần Thơ có rất nhiều môn dạy về

CNTT. Khi đăng ký môn học, ngoài các môn bắt buộc như Công nghệ và các hệ thống thông tin, Thiết kế web, Quản lý nội dung web, Các hệ thống quản lý thư viện tích hợp, và Tạo lập CSDL, các em có quyền đăng ký học rất nhiều môn tự chọn thuộc lĩnh vực CNTT. Chính chương trình đào tạo đã trang bị cho các em kiến thức để có thể hoàn thành tốt công việc được giao. Tuy nhiên, lãnh đạo thư viện đại học khi được phỏng vấn cho rằng các em cần phải có thêm nhiều kiến thức hơn nữa về tạo lập các CSDL, xây dựng bộ sưu tập số tài liệu nội sinh, cũng như ứng dụng CNTT để làm phong phú và đa dạng các nội dung quảng bá, thông báo về các hoạt động hay dịch vụ của thư viện. Kết quả nghiên cứu này một lần nữa cùng với nghiên cứu của Hoàng Thị Thu Hương (2011) và Bùi Loan Thùy (2013) cảnh báo các chương trình đào tạo cần chú trọng giảng dạy về kiến thức tạo lập CSDL và quản lý dữ liệu. Cụ thể như tác giả Hoàng Thị Thu Hương (2011) nhận xét rằng sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin – Thư viện hiện nay cần phải có khả năng ứng dụng CNTT vào công việc, biết các chuẩn xây dựng CSDL, biết tổ chức CSDL thư mục, biết lập chỉ mục, biết về siêu dữ liệu, biết phân công nghệ nổi trội có thể ứng dụng trong nghề nghiệp.

Bảng 1: Mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng

STT	Nội dung	Rất không hài lòng		Không hài lòng		Hài lòng		Khá hài lòng		Rất hài lòng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kiến thức chuyên môn	1	1,8	1	1,8	14	26,4	11	20,9	26	49,1
2	Kiến thức và kỹ năng CNTT	0	0	0	0	15	28,3	24	45,3	14	26,4
3	Kiến thức về quản lý	0	0	2	3,6	26	49,1	19	35,9	6	11,4
4	Khả năng ngoại ngữ	0	0	2	3,6	24	45,3	21	39,7	6	11,4
5	Kỹ năng giao tiếp	0	0	1	1,8	15	28,3	15	28,3	22	41,6
6	Kỹ năng làm việc nhóm	0	0	2	3,6	13	24,6	22	41,6	16	30,2
7	Kỹ năng quản lý thời gian	0	0	3	5,6	14	26,4	26	49,1	10	18,9
8	Khả năng thích nghi và phát triển	0	0	1	1,8	16	30,2	22	41,6	14	26,4
9	Ý thức tổ chức kỷ luật	0	0	0	0	13	24,6	10	18,9	30	56,5
10	Tinh thần trách nhiệm	0	0	0	0	8	15,1	14	26,4	31	58,5

Kiến thức về quản lý của sinh viên tốt nghiệp nhìn chung được đánh giá ở mức đáp ứng yêu cầu của đơn vị với 49,1% (n = 26) nhà tuyển dụng ghi nhận ở mức hài lòng. Khi đào sâu thông tin này ở phần dữ liệu định tính, 3 trong số 4 lãnh đạo thư viện công cộng tham gia phỏng vấn cho rằng khả năng tổ chức các sự kiện liên quan đến sách báo của các em chưa tốt. Các em còn lơ mơ về cách lập kế hoạch, cách dự trù kinh phí cho một hoạt động, cụ thể như kế hoạch triển lãm sách hay tuyên truyền giới thiệu sách đến cộng đồng. Khi được hỏi nguyên nhân tại sao, lãnh đạo này cho rằng có lẽ do sinh viên quan niệm việc lập kế hoạch là của lãnh đạo nên các em không quan tâm khi giáo viên dạy. Các em cứ nghĩ khi ra trường mình chỉ là nhân viên, đâu phải làm lãnh đạo, cần gì

phải biết cho nhọc tâm. Đến khi ra trường, lãnh đạo giao việc lập kế hoạch hoạt động thì không làm được.

Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ của sinh viên ngành Thông tin học được đánh giá từ mức hài lòng trở lên với 96,4%. Trong đó, mức hài lòng và khá hài lòng lần lượt là 45,3% (n = 24) và 39,7% (n = 21). Kỹ năng mềm của sinh viên ngành Thông tin học cũng được rất nhiều nhà tuyển dụng quan tâm. Cụ thể, có 41,6% (n = 22) nhà tuyển dụng rất hài lòng về khả năng giao tiếp của sinh viên tốt nghiệp. Bên cạnh đó, nhà tuyển dụng cũng khá hài lòng về khả năng làm việc nhóm và khả năng quản lý thời gian của sinh viên, lần lượt là 41,6% (n=22) và 49,1% (n = 26). Riêng khả năng thích nghi và phát triển được đánh

giá ở mức khá hài lòng (41,6%; n = 22). Trong khi đó, có trên 50% nhà tuyển dụng rất hài lòng về ý thức tổ chức kỷ luật và tinh thần trách nhiệm của sinh viên tốt nghiệp với mức đánh giá lần lượt là 56,5% (n = 30) và 58,5% (n = 31). Qua phỏng vấn sâu, lãnh đạo thư viện và các cơ quan thông tin cũng đánh giá cao tinh thần và thái độ của các em. Tuy vậy, vẫn còn có lãnh đạo nhận xét một số sinh viên tốt nghiệp thể hiện thái độ thiếu thiện chí khi nhận công việc. Hơn thế nữa, vẫn còn có sinh viên với kiến thức rất giỏi và luôn nghĩ là mình đúng. Khi tiếp nhận công việc, các em không đặt mình vào điều kiện hiện có của đơn vị, các em muốn làm những việc mà khả năng của đơn vị không thể đáp ứng và cho rằng mình không có đất để phát huy. Đối với bạn đọc, các em chưa biết đặt mình vào vai trò của bạn đọc để linh hoạt và khéo léo hơn khi giao tiếp cũng như giới thiệu với người sử dụng dịch vụ của thư viện. Nhiều em có thái độ tự mãn khi đạt đến một vị trí nào đó trong công việc. Các em không tiếp tục tự trau dồi kiến thức chuyên môn cũng như ngoại

Trong số 19 biến đo lường để mô tả các thành phần trong mô hình khái niệm trên, các nhân tố được

ngữ. Các em phải biết rõ rằng những thể hệ sinh viên ra trường sau sẽ vượt xa hơn nếu bản thân các em đó có ý chí tự phấn đấu và rèn luyện.

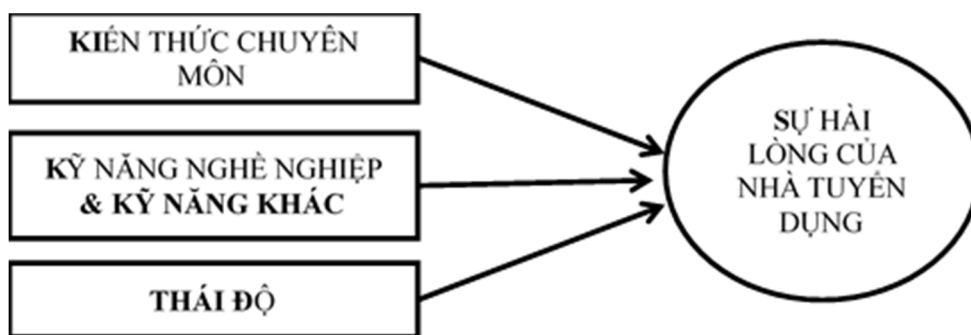
3.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp

Để tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về chất lượng sinh viên tốt nghiệp, nghiên cứu sử dụng tính năng phân tích các nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) trong SPSS. Phân tích EFA là một phương pháp thống kê được sử dụng để thu nhỏ và rút gọn dữ liệu. Nó thường hướng đến việc đơn giản hóa một tập hợp các biến (variable) phức tạp ban đầu thành một tập các biến nhỏ hơn dưới dạng các nhân tố (factor). Trong nghiên cứu này, 03 nhóm nhân tố (Hình 1) với 19 biến quan sát (Bảng 1) được đưa vào bảng khảo sát để tìm ra các nhóm nhân tố có ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng của nhà tuyển dụng.

mã hóa, với số lượng biến tối thiểu cho một nhân tố là 4 và tối đa là 10 (Bảng 2).

Bảng 2: Các nhân tố quan sát

STT	Các nhân tố quan sát	Các biến quan sát	Mã hóa	Số biến
1	Kiến thức	Kiến thức chuyên ngành thư viện	CM1	4
		Kiến thức về ứng dụng CNTT	CM2	
		Kiến thức chuyên ngành quản lý	CM3	
		Kiến thức khác liên quan đến lĩnh vực hoạt động của đơn vị	CM4	
2	Kỹ năng nghề nghiệp & kỹ năng khác	Kỹ năng thực hiện công việc được giao	NN1	10
		Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch	NN2	
		Kỹ năng phân tích, đánh giá, và đề xuất phương án cải tiến kỹ thuật, quy trình nâng cao chất lượng công việc	NN3	
		Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	NN4	
		Kỹ năng áp dụng CNTT trong công việc	NN5	
		Kỹ năng giao tiếp	NN6	
		Kỹ năng làm việc nhóm	NN7	
		Kỹ năng quản lý thời gian	NN8	
		Khả năng tự học, tự rèn luyện	NN9	
		Khả năng thích nghi và phát triển	NN10	
3	Thái độ	Ý thức tổ chức kỷ luật	TĐ1	5
		Tinh thần trách nhiệm	TĐ2	
		Tinh thần cầu tiến	TĐ3	
		Tích cực đóng góp ý kiến, xây dựng, và phát triển đơn vị	TĐ4	
		Biết lắng nghe, tiếp thu ý kiến đóng góp, khắc phục nhược điểm cá nhân	TĐ5	
Tổng cộng				19



Hình 1: Mô hình khái niệm thể hiện ảnh hưởng chất lượng đào tạo đến mức độ hài lòng

Kiểm tra điều kiện để thực hiện EFA:

i) Số lượng các biến đo lường trong 03 nhóm nhân tố ở Hình 1 và Bảng 2 đều lớn hơn 3, nên thỏa mãn yêu cầu mà Stevens (2002, theo Habing 2003) đưa ra.

ii) Số mẫu là 53, cũng đáp ứng được yêu cầu tối thiểu là 50 quan sát theo Hair *et al.* (2009).

iii) Kiểm định Bartlett và KMO: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Principal components với phép quay Varimax) cho thấy KMO (Kaiser – Meyer – Olkin measure of sampling adequacy) = 0,767 thỏa điều kiện $0,5 \leq KMO \leq 1$ để thực hiện EFA; và phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Hơn nữa, theo Kaiser (1974) nếu:

- KMO $\geq 0,90$: Rất tốt;
- $0,60 \leq KMO < 0,70$: Tạm được;
- $0,80 \leq KMO < 0,90$: Tốt;
- $0,50 \leq KMO < 0,60$: Xấu;

$0,70 \leq KMO < 0,80$: Được;

$KMO < 0,50$: Không chấp nhận được

Bảng 3: Kết quả kiểm định KMO và Bartlett

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,767
Bartlett's Test of Sphericity	206,556
Sig.	,000

Kết quả trình bày trong Bảng 3 cho thấy KMO = 0,767 > 0,70 nên ở mức cho phép thực hiện EFA. Kết quả kiểm định Bartlett's là 206,556 với các biến quan sát trong tổng thể có tương quan với nhau với mức ý nghĩa sig. = 0,000 < 0,05. Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp. Có 03 yếu tố được trích tại điểm dừng eigenvalues là 1,051 và phương sai trích là 85,270% > 50% (Bảng 4). Hệ số tải của các biến đều > 0,725 và nghiên cứu đạt trên mức kích thước mẫu tối thiểu > 50 (Hair *et al.*, 2009).

Bảng 4: Bảng tổng phương sai trích

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,787	54,100	54,100	3,787	54,100	54,100	2,499	35,705	35,705
2	1,131	16,156	70,256	1,131	16,156	70,256	1,737	24,821	60,526
3	1,051	15,015	85,270	1,051	15,015	85,270	1,732	24,744	85,270
4	,386	5,517	90,787						
5	,285	4,071	94,858						
6	,235	3,355	98,212						
7	,125	1,788	100,000						

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với ma trận xoay (2 lần) cho thấy cả 3 nhân tố đưa ra nghiên cứu đều có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng (Bảng 5 và 6). Tuy nhiên trong số 19 biến quan sát, chỉ có 7 biến có ảnh hưởng (Bảng 5). Nhân tố thứ nhất – “thái độ” có 3 biến ảnh hưởng.

Đó là ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm và tinh thần cầu tiến. Nhân tố thứ hai – “kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng khác” có 2 biến ảnh hưởng bao gồm kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng áp dụng CNTT trong công việc. Nhân tố thứ ba – “kiến thức” có 2 biến ảnh hưởng là kiến thức

chuyên ngành thư viện và kiến thức về ứng dụng CNTT.

Bảng 5: Bảng ma trận xoay nhân tố (2 lần)

Rotated Component Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
TĐ2	,911		
TĐ1	,910		
TĐ3	,800		
NN4		,933	
NN5		,777	
CM1			,871
CM2			,801

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Để tìm hiểu mức độ ảnh hưởng, tác động mạnh hay yếu, cùng chiều hay ngược chiều đối với từng nhân tố từ F1 đến F3, điểm số của các nhân tố được tính theo phương trình:

$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + \dots + W_{ik}X_k$ (1). Trong đó:

W_{ik} là hệ số nhân tố được trình bày trong ma trận hệ số nhân tố "Component

Score Coefficient".

X_k là biến quan sát trong nhân tố i (Bảng 2).

Bảng 6: Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng

STT	Các nhân tố ảnh hưởng	Các biến ảnh hưởng	Mã hóa	Số biến
1	Thái độ (F1)	Ý thức tổ chức kỷ luật	TĐ1	1
		Tinh thần trách nhiệm	TĐ2	1
		Tinh thần cầu tiến	TĐ3	1
2	Kỹ năng nghề nghiệp & kỹ năng khác (F2)	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	NN4	1
		Kỹ năng áp dụng CNTT trong công việc	NN5	1
3	Kiến thức (F3)	Kiến thức chuyên ngành thư viện	CM1	1
		Kiến thức về ứng dụng CNTT	CM2	1
Tổng cộng				7

4 KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

4.1 Kết luận

Kết quả khảo sát và phỏng vấn sâu cho thấy sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ đang làm việc đúng chuyên ngành đã nhận được những đánh giá tốt từ nhà sử dụng lao động. Tuy nhiên, bên cạnh những nội dung được nhà tuyển dụng hài lòng, sinh viên vẫn còn yếu kém về khả năng tuyên truyền giới thiệu sách, tạo lập các CSDL, khả năng lập kế hoạch, kỹ năng mềm, kiến thức và kỹ năng tạo lập mối quan hệ xã hội.

Từ phương trình (1) ta có:

$$F1 = TĐ1*5 + TĐ2*5 + TĐ3*5 = ,427*5 + ,458*5 + ,344*5 = 6,145$$

$$F2 = NN4*10 + NN5*10 = ,669*10 + ,454*10 = 12,23$$

$$F3 = CM1*4 + CM2*4 = ,625*4 + ,524*4 = 4,596$$

Qua phân phân tích ảnh hưởng của từng biến quan sát tới từng nhân tố (từ F1 đến F3), tất cả các hệ số đều lớn hơn 0, chứng tỏ các biến tác động thuận đối với từng nhân tố. Vì vậy, bất cứ một sự tác động nào tích cực đến bất kỳ một biến quan sát nào đều làm tăng giá trị của từng nhân tố. Từ kết quả tính các phương trình trên cho thấy thứ tự mức độ ảnh hưởng của các nhân tố từ mạnh đến yếu là nhân tố F2, F1, và F3. Đáng chú ý là nhân tố F2 - kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng khác của sinh viên vì đây là nhóm nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về chất lượng sinh viên tốt nghiệp. Kết quả nghiên cứu này hoàn toàn khác với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Thị Phà Ca (2016) về khối ngành Văn hóa thuộc Trường Đại học Văn hóa thành phố Hồ Chí Minh. Điều này chứng tỏ rằng mọi nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về các khối ngành khác nhau đều rất cần thiết vì yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến từng ngành khác nhau có sự khác nhau.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho thấy, mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng về sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học phụ thuộc vào 3 nhân tố. Đó là kỹ năng nghề nghiệp, thái độ, và kiến thức. Trong đó kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng áp dụng CNTT trong công việc là những nội dung có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ hài lòng.

4.2 Đề xuất

Từ kết quả khảo sát và phỏng vấn, việc tăng cường đào tạo và tập huấn cho sinh viên ngành về kiến thức chuyên môn cụ thể là kiến thức và kỹ năng tuyên truyền giới thiệu tài liệu là cần thiết. Bộ môn

nên tạo điều kiện cho sinh viên rèn luyện kỹ năng tổ chức sự kiện có liên quan đến sách, cụ thể như thi giới thiệu sách, nói chuyện chuyên đề về văn hóa đọc sách, giới thiệu tác giả tác phẩm, vận động quyên góp sách cho thư viện thực hành của Bộ môn. Để triển khai thực hiện các hoạt động này, Bộ môn cần phát huy hơn nữa vai trò của Câu lạc bộ Học thuật, tư vấn cho sinh viên cách lập kế hoạch, dự trù kinh phí, phương pháp tổ chức thực hiện các hoạt động hướng tới cộng đồng và đánh giá rút kinh nghiệm tổ chức cho các hoạt động tiếp theo. Việc làm tình nguyện viên tại Trung tâm Học liệu cũng là cách để sinh viên tích lũy kinh nghiệm làm việc trong môi trường thư viện. Đối với các em định hướng làm việc trong môi trường thư viện công cộng cần xem xét lại tinh thần thái độ của bản thân trong công việc, cần trang bị kiến thức xã hội, và chú trọng mở rộng các mối quan hệ xã hội phục vụ cho mục tiêu phát triển nghề nghiệp. Các em phải học và nắm vững các hoạt động đặc thù của từng loại hình thư viện để làm tốt công việc được giao. Các em có định hướng làm việc trong các thư viện đại học thì phải trau dồi khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong tổ chức và quản lý thông tin số. Ngoài ra, các em cần trau dồi khả năng ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp với bạn đọc và kỹ năng thuyết phục. Các em cần có kiến thức về nghiên cứu khoa học để hỗ trợ cho độc giả là các nhà nghiên cứu, các nghiên cứu sinh và sinh viên làm nghiên cứu khoa học. Việc định kỳ tổ chức các lớp huấn luyện về các phần mềm hỗ trợ nghiên cứu như SPSS, NVivo hoặc cách sử dụng Endnote trong trích dẫn tài liệu là việc mà các thư viện đại học cần làm. Sinh viên cần tham gia tích cực các hoạt động Đoàn, và của chi hội để rèn luyện sự tự tin, sự năng động và nhiệt tình với công việc được giao. Đối với các em có định hướng làm việc tại các cơ quan thông tin thì điều tiên quyết là các em phải có kiến thức và kỹ năng viết, kỹ năng soạn thảo văn bản. Các em phải rèn luyện kỹ năng mềm và sẵn sàng chia sẻ kiến thức với đồng nghiệp để cùng nhau làm tốt công việc được giao.

Bộ môn, cán bộ giảng dạy và sinh viên đang theo học cần chú trọng hơn nữa đến 3 nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà tuyển dụng. Cụ thể hơn, sinh viên cần trau dồi kỹ năng sử dụng ngoại ngữ và kỹ năng áp dụng CNTT trong công việc tại thư viện và các cơ quan thông tin. Hơn thế nữa, sinh viên cần có thái độ tích cực tại cơ quan, phải chú tâm rèn luyện ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm và tinh thần cầu tiến. Điều đáng chú ý là sinh viên cần tập trung học tập kiến thức chuyên ngành thật vững vàng cũng như kiến thức về áp dụng CNTT để làm tốt mọi công việc được phân công.

Tóm lại, sinh viên tốt nghiệp ngành Thông tin học Trường Đại học Cần Thơ cần phải tự nhận thức về vai trò và công việc của ngành nghề mình đang theo đuổi. Điều quan trọng là sinh viên phải nuôi dưỡng ước mơ và đam mê nghề nghiệp vì có yêu nghề thì mới tận tụy cho nghề và làm tốt chức trách được giao. Sinh viên phải tự trau dồi thật nhiều kỹ năng viết, kỹ năng sống vì mọi người, quan tâm đến công việc, hỗ trợ đồng nghiệp, phối hợp công việc giữa các bộ phận, thái độ khi nhận việc, tìm hiểu kỹ về cơ quan nơi nộp hồ sơ xin việc, mở rộng mối quan hệ xã hội, hiểu biết về các tổ chức, cơ quan có tầm ảnh hưởng đến đơn vị và có định hướng học tập nâng cao trình độ, bắt kịp sự tiến bộ của công nghệ ứng dụng vào thư viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2009. Báo cáo số 760/BC-BGDĐT, ngày 29/10/2009 về "Sự phát triển của hệ thống giáo dục đại học, các giải pháp đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo".
- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2014a. Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT, ngày 24/01/2014 về việc "Ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam".
- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2014b. Quyết định số 06/VBHN-BGDĐT, ngày 04/3/2014 về việc "Ban hành quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học".
- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2015. Thông tư số 07/2015/TT-BGDĐT, ngày 16/4/2015 về việc "Ban hành quy định về khối lượng kiến thức tối thiểu, yêu cầu về năng lực mà người học đạt được sau khi tốt nghiệp đối với mỗi trình độ đào tạo của giáo dục đại học và quy trình xây dựng, thẩm định, ban hành chương trình đào tạo trình độ đại học, thạc sĩ, tiến sĩ".
- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017a. Kế hoạch số 345/KH-BGDĐT, ngày 23/5/2017 về việc "Thực hiện Đề án "Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và hỗ trợ các hoạt động dạy - học, nghiên cứu khoa học góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo giai đoạn 2016 - 2020, định hướng đến năm 2025"".
- Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2017b. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, ngày 19/5/2017 về việc "Ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học".
- Bộ môn Quản trị Thông tin - Thư viện, 2017. Chuẩn đầu ra ngành Thông tin học trường Đại học Cần Thơ, ngày truy cập 07/01/2018. Địa chỉ: <https://tuyensinh.ctu.edu.vn/gioithieu/cdr/616-thong-tin-hoc>
- Bùi Hà Phương, 2013. Nhà tuyển dụng cần sinh viên chuyên ngành Thư viện - Thông tin học biết kỹ năng gì? Tạp chí Thông tin và Tư liệu. 5: 22-29.
- Bùi Loan Thùy, 2013. Tìm lời giải cho bài toán đào tạo kỹ năng đối với sinh viên ngành thư viện -

- thông tin đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng. Tạp chí Thư viện Việt Nam. 3(41): 36-38.
- Cohen, J. and Morrison, E., 2012. Statistical power analysis for the behavioural sciences, Second Edition. L. Erlbaum Associates. New Jersey, 213 pages.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E., 2009. Multivariate data analysis. Seventh Edition. Prentice Hall International. Englewood Cliffs, 761 pages.
- Hoàng Phê, Vũ Xuân Lương và Hoàng Thị Tuyền Linh, 2015. Từ điển tiếng Việt. Tái bản lần thứ 7. NXB Đà Nẵng. Đà Nẵng, 1491 trang.
- Hoàng Thị Thu Hương, 2011. Những năng lực cần thiết của một thủ thư nhìn từ góc độ nhà tuyển dụng, ngày truy cập 07/01/2018. Địa chỉ: <https://hvtc.edu.vn/tabid/558/catid/143/id/18534/Nhung-nang-luc-can-thiet-cua-mot-thu-thu-nhin-tu-goc-do-nha-tuyen-dung-Default.aspx>.
- Kaiser, H., 1974. An index of factor simplicity. Psychometrika. 39: 31-36.
- Kotler, P. and Armstrong, G., 2001. Principles of marketing. Ninth Edition. Prentice Hall. New Jersey, 785 pages.
- Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Huỳnh Châu Khánh và Lê Bảo Toàn, 2017. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ chuyên tiễn, thu hộ tiền và chi hộ tiền: Trường hợp Bưu điện tỉnh An Giang. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 48: 45-53.
- Merriam-Webster, 2012. Online Merriam-Webster learner's dictionary. Accessed on 18 January 2018. Available from <http://learnersdictionary.com/>.
- Nguyễn Hoàng Lan và Nguyễn Minh Hiên, 2015. Đánh giá của người sử dụng lao động về chất lượng đào tạo đại học: Một nghiên cứu đối với nhóm ngành kỹ thuật-công nghệ. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Nghiên cứu Giáo dục. 31(2): 1-14.
- Nguyễn Huỳnh Mai, 2016. Khảo sát thực trạng việc làm của sinh viên ngành Thông tin Thư viện Trường Đại học Cần Thơ sau khi tốt nghiệp. Báo cáo nghiên cứu khoa học cấp cơ sở. Trường Đại học Cần Thơ. Thành phố Cần Thơ.
- Nguyễn Thanh Trà, 2012. Một số đánh giá chung về nguồn nhân lực trong hoạt động thông tin - thư viện tại các trường đại học trên địa bàn Hà Nội. Tạp chí Thư viện Việt Nam. 5(37): 28-32.
- Nguyễn Thị Phà Ca, 2016. Chất lượng đào tạo các ngành văn hóa – kết quả khảo sát khách hàng về năng lực sinh viên tốt nghiệp trường đại học văn hóa thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Văn hóa và Nguồn lực. 7(3): 65-72.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing. 64(1): 12-40.
- Sái Công Hồng, 2016. Chất lượng sinh viên tốt nghiệp của Đại học Quốc gia Hà Nội dưới góc nhìn của người sử dụng lao động. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN: Nghiên cứu Giáo dục. 32(1): 20-26.
- Tào Thị Thanh Mai, 2010. Một số giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ thư viện trường chính trị tỉnh Thanh Hóa trong giai đoạn hiện nay. Tạp chí Thư viện Việt Nam. 6(26): 28-32.
- Trịnh Văn Sơn, Nguyễn Văn Đức, Phạm Xuân Hùng, Lê Tô Minh Tân và Phạm Phương Trung, 2013. Đánh giá chất lượng đào tạo đại học từ phía người sử dụng lao động – trường hợp trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế. Tạp chí Khoa học Đại học Huế. 82(4): 45-58.
- Trường Đại học Cần Thơ, 2018. Hệ thống lấy ý kiến trực tuyến từ các bên liên quan, ngày truy cập 25/7/2018. Địa chỉ: <https://oss3.ctu.edu.vn>.
- Viện Ngôn ngữ học Việt Nam, 2005. Từ điển tiếng Việt. Trung tâm Từ điển Ngôn ngữ. Hà Nội, 1.208 trang.
- Võ Minh Sang, 2015. Giá cả cảm nhận: Nhân tố chính tác động đến sự hài lòng của người tiêu dùng đối với chất lượng dịch vụ siêu thị: Trường hợp nghiên cứu siêu thị Big C Cần Thơ. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ. 36: 114-122.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D., 2006. Services marketing: Integrating customer focus across the firm. Fourth Edition. McGraw Hill. New York, 736 pages.