



CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN: NGHIÊN CỨU THỰC NGHIỆM TẠI MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Ngô Thị Kim Duyên¹, Nguyễn Thị Mai Trang²

¹Trường Đại học An Giang

²Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 13/09/2017

Ngày nhận kết quả bình duyệt:
24/11/2017

Ngày chấp nhận đăng: 12/2017

Title:

Library service quality: A case study of some universities in the Mekong Delta area

Keywords:

Library, information services, services quality, satisfaction

Từ khóa:

Thư viện, dịch vụ thông tin, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng

ABSTRACT

LibQUAL⁺™, developed by the Association of Research Libraries (ARL) in partnership with Texas A&M University, is a well-known tool to measure library service quality. The aim of this study is to test the relevance of LibQUAL⁺™ in some universities in the Mekong Delta area. Data was collected from 607 students of An Giang University, Can Tho University, and Dong Thap University. Library service quality in LibQUAL⁺™ (2003) is comprised of 4 factors, including information resources, information access ability, service capacity, and library space. The research findings indicate that these above factors positively influence on student satisfaction.

TÓM TẮT

LibQUAL⁺™, được phát triển bởi Hiệp hội các thư viện nghiên cứu (ARL) hợp tác với Đại học Texas A & M University, là một công cụ nổi tiếng được sử dụng rộng rãi để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm kiểm định mức độ phù hợp của mô hình LibQUAL⁺™ trong điều kiện thực tế tại các thư viện trường đại học vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 607 sinh viên của Trường Đại học An Giang, Đại học Cần Thơ và Đại học Đồng Tháp. Chất lượng dịch vụ của LibQUAL⁺™ (phiên bản 2003) gồm bốn yếu tố: tài nguyên thông tin, khả năng tiếp cận thông tin, năng lực phục vụ và không gian thư viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố trên đều có tác động đến sự hài lòng của sinh viên.

1. GIỚI THIỆU

Cải cách giáo dục, nâng cao chất lượng đào tạo và kiểm định chất lượng đào tạo tại các trường đại học là một trong những mối quan tâm hàng đầu của Bộ Giáo dục & Đào tạo và các trường đại học hiện nay. Trước yêu cầu đổi mới giáo dục, các trường đại học đang tiến hành đổi mới mục tiêu, cải tiến nội dung chương trình đào tạo, phương pháp dạy và học, nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, tăng cường đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ dạy và học. Đặc biệt, hoạt động thông tin thư viện là một trong những hoạt động được các trường đại học quan tâm phát triển

vì đây là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá trong kiểm định chất lượng trường đại học. (Bộ Giáo dục & Đào tạo, 2007, Điều 12, Tiêu chuẩn 9).

Có thể nói chất lượng dạy và học của một trường đại học gắn liền với chất lượng dịch vụ thư viện. Các nghiên cứu trước đây cho thấy có mối quan hệ tương quan giữa chất lượng dịch vụ thư viện và kết quả học tập của sinh viên. Các trường đại học có chất lượng dịch vụ thư viện tốt thì kết quả học tập của sinh viên cao hơn trường đại học có chất lượng dịch vụ thư viện không tốt (Alharbi & cs., 2012; Onuoha & cs., 2013).

Theo Đỗ Văn Hùng (2015), các thư viện đại học hiện nay đang bị đánh giá thấp về năng lực và chất lượng phục vụ. Kết quả khảo sát trên 30 trường đại học của tác giả cho thấy chỉ có 19% người dùng đánh giá là thư viện phục vụ tốt nhu cầu của họ, trong khi 44% đánh giá trung bình kém. Trước thực trạng đó, việc nghiên cứu, đánh giá lại chất lượng hệ thống sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện để đưa ra những biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của bạn đọc là một vấn đề cấp thiết.

Hiện nay, đã có rất nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thư viện như nghiên cứu của Andaleeb và Simmonds (1998), Cook và Thompson (2000), Nimsomboon và Nagata (2003), Somaratna và Peiris (2011), Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010). Các nghiên cứu này sử dụng mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện. Kết quả các nghiên cứu cho thấy, mô hình SERVQUAL mặc dù đủ tin cậy để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện nhưng các thành phần của mô hình không được giữ nguyên trong từng trường hợp nghiên cứu cụ thể và chưa bao hàm hết các yếu tố được cho là quan trọng đối với người sử dụng thư viện.

Từ năm 1999, Heath và Cook (Trường Đại học Texas A & M - TAMU) đã nghiên cứu xây dựng một công cụ đo lường chất lượng dịch vụ thư viện dựa trên mô hình SERVQUAL gọi là mô hình LibQUAL⁺™. Mô hình này đã được phát triển chính thức từ năm 2000 và liên tục được kiểm định, điều chỉnh qua nhiều giai đoạn bởi các tác giả (Cook & Thompson, 2000, 2001; Cook & cs., 2001, 2003), đồng thời được kiểm định bởi nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới (Edgar, 2006; Asemi & cs., 2010; Morales & cs., 2011; Rehman & cs., 2014).

Hiện nay, LibQUAL⁺™ là một công cụ đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện được áp dụng tại hơn 1.300 thư viện của các trường đại học, cao đẳng của 29 quốc gia (Cook & cs., 2015). Ngoài phiên bản chính thức bằng tiếng Anh, LibQUAL⁺™ đã được dịch sang 19 ngôn ngữ khác như Afrikaans, Đan Mạch, Pháp, Thụy Điển, Tây Ban Nha, Urdu... Tuy nhiên, hiện nay chưa có nghiên cứu nào kiểm định mức độ phù hợp của LibQUAL⁺™ trong trường hợp cụ thể tại Việt Nam.

Chính vì lý do đó nên nghiên cứu này được thực hiện nhằm kiểm định mức độ phù hợp của mô hình LibQUAL⁺™ trong điều kiện thực tế tại Việt Nam, cụ thể là tại ba thư viện tại trường đại học của vùng Đồng bằng sông Cửu Long: Đại học An Giang (ĐHAG), Đại học Cần Thơ (ĐHCT) và Đại học Đồng Tháp (ĐHĐT), nhằm giúp các nhà quản lý thư viện trường đại học tại Việt Nam có thêm một công cụ tin cậy để đo lường, đánh giá và so sánh chất lượng dịch vụ thư viện.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1 Chất lượng dịch vụ

Dịch vụ là một loại hàng hóa kinh tế đặc biệt, vô hình, khác với các loại hàng hóa hữu hình. Hiện tại, có nhiều quan điểm khác nhau về dịch vụ. Theo Zeithaml và cs. (2006), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Theo Kotler và Armstrong (2001), dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cung cấp cho khách hàng mà bản chất là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu của bất cứ điều gì.

Xuất phát từ những quan điểm khác nhau về dịch vụ, có nhiều định nghĩa liên quan đến chất lượng dịch vụ. Theo Parasuraman và cs. (1988), chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự kỳ vọng và cảm nhận của người sử dụng về kết quả của dịch vụ. Theo Cronin và Taylor (1992), chất lượng dịch vụ chính là mức độ cảm nhận của người tiêu dùng về dịch vụ.

Theo các cách định nghĩa trên, chất lượng dịch vụ xuất phát từ nhận thức của người tiêu dùng về kết quả dịch vụ, hay nói cách khác cùng một mức chất lượng dịch vụ nhưng đối với những người sử dụng khác nhau sẽ có cảm nhận khác nhau, và ngay cả cùng một người sử dụng cũng sẽ có những cảm nhận khác nhau vào các thời điểm khác nhau.

Như vậy, chất lượng dịch vụ là một phạm trù mang tính chủ quan, tùy thuộc vào nhu cầu, mong đợi của người sử dụng hay người tiêu thụ dịch vụ. “Chất lượng phải được đánh giá từ người sử dụng hay người tiêu thụ dịch vụ” (Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010, tr. 63). Hiện nay, các nhà nghiên cứu hàn lâm trên thế giới đã đưa ra rất nhiều thang đo để đo lường chất

lượng dịch vụ. Theo Seth và cs. (2005), có ít nhất 19 mô hình khác nhau dùng để đo lường chất lượng dịch vụ. Trong đó, có hai mô hình phổ biến được sử dụng để đo lường chất lượng dịch vụ là mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng (Gronroos, 1984) và mô hình SERVQUAL (Parasuraman & cs., 1988). Mô hình SERVQUAL được dùng để đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên khoảng cách giữa sự mong đợi và nhận thức của người sử dụng. Mô hình này đã được thừa nhận như là một thang đo có giá trị lý thuyết cũng như thực tiễn và được các nhà nghiên cứu sử dụng và kiểm định nhiều ở các lĩnh vực. Tuy nhiên, việc đo lường khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận của người sử dụng là một việc khá phức tạp và có thể không có hiệu quả trong một số trường hợp. Do đó, trên cơ sở mô hình SERVQUAL của Parasuraman, Cronin và Taylor (1994) đã cải biên và xây dựng mô hình SERVPERF cũng gồm 22 biến với 5 thành phần cơ bản của mô hình SERVQUAL để đo lường mức độ cảm nhận của người sử dụng về chất lượng dịch vụ (bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng).

Tóm lại, các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ trên đều có ưu và nhược điểm riêng. So với mô hình chất lượng dịch vụ của Gronroos, mô hình SERVQUAL và mô hình SERVPERF thường được sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ, đánh giá sự hài lòng của khách hàng trong nhiều lĩnh vực.

2.2 Chất lượng dịch vụ thư viện

Theo truyền thống, thư viện được xem là một kho lưu trữ tài liệu, dịch vụ chủ yếu của thư viện là mượn trả nhằm cung cấp tài liệu cho bạn đọc. Do đó, chất lượng dịch vụ của một thư viện theo truyền thống được đo lường bằng kích thước lưu trữ của thư viện, bằng số lượng bộ sưu tập tài liệu và số liệu thống kê người sử dụng (Sahu, 2007).

Với xu hướng hiện đại hóa của ngành thư viện hiện nay, các tài liệu đã được số hóa thành các bộ sưu tập trực tuyến giúp giải phóng không gian lưu trữ và thu hẹp khoảng cách địa lý giữa thư viện và bạn đọc. Bằng các công cụ tra cứu, bạn đọc có thể dễ dàng khai thác các nguồn tài liệu tại thư viện qua Internet. Bên cạnh đó, với sự bùng nổ thông tin hiện nay, bạn đọc gặp nhiều khó khăn trong việc lựa chọn và đánh giá độ tin cậy của các nguồn tin thì vai trò của thư viện không chỉ là

cung cấp tài liệu mà còn định hướng cho bạn đọc khai thác và sử dụng thông tin một cách hiệu quả. Do đó, cách đánh giá theo phương pháp truyền thống không xem xét về nhu cầu thông tin của người sử dụng cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu của người sử dụng thư viện. Bên cạnh đó, theo quan điểm về chất lượng dịch vụ nói chung thì chất lượng dịch vụ thư viện phải được đánh giá từ người sử dụng.

Hiện nay, có rất nhiều nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ thư viện (Andaleeb & Simmonds, 1998; Cook & Thompson, 2000; Nimsomboon & Nagata, 2003; Cook & cs., 2003; Roszkowski & cs., 2005; Edgar, 2006; Asemi & cs., 2010; Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010; Morales & cs., 2011; Somaratna & Peiris, 2011; Rehman & cs., 2014; Bùi Thị Thanh Diệu, 2016). Đa số nghiên cứu sử dụng thang đo SERVQUAL và thang đo LibQUAL^{+TM} để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện. Trong đó, thang đo LibQUAL^{+TM} được sử dụng phổ biến nhất.

Phiên bản LibQUAL^{+TM} 2002 do Thompson và cs. (2002) nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ thư viện gồm 4 yếu tố: năng lực phục vụ (service affect), không gian thư viện (library as place), tài nguyên thông tin (information access) và khả năng tiếp cận thông tin (personal control). Tuy nhiên, phiên bản hiện nay sử dụng 3 yếu tố để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện: năng lực phục vụ (service affect), không gian thư viện (library as place) và nguồn lực thông tin (information control); trong đó yếu tố nguồn lực thông tin được gộp từ 2 yếu tố tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin từ phiên bản năm 2002 (<http://www.libqual.org/home>). Tuy nhiên, nghiên cứu của Morales và cs. (2011) tại Đại học Mexican cho thấy yếu tố nguồn lực thông tin lại được tách ra thành hai yếu tố: khả năng tiếp cận thông tin và tài nguyên thông tin giống như phiên bản năm 2002 của mô hình LibQUAL^{+TM}.

2.3 Sự hài lòng của sinh viên

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng. Theo Parasuraman và cs. (1988), sự hài lòng của khách hàng là “phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi”. Theo Kotler và Armstrong (2001), 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 của họ. Theo Zeithaml và cs. (2006), 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, sự hài lòng của khách hàng được hình thành trên cơ sở những kinh nghiệm, đặc biệt được tích lũy khi mua sắm và sử dụng sản phẩm hay dịch vụ.

Một số tác giả cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là giống nhau vì thế hai khái niệm này có thể sử dụng thay thế cho nhau. Thực tế cho thấy rằng, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng có quan hệ chặt chẽ với nhau nhưng vẫn có sự khác biệt nhất định. Sự khác biệt là do chất lượng dịch vụ là khái niệm khách quan, mang tính lượng giá và nhận thức. Trong khi sự hài lòng là kết hợp của các thành phần chủ quan, dựa vào cảm giác và cảm xúc của người sử dụng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman & cs., 1988). Parasuraman và cs. (1993) cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Nhiều nghiên cứu cũng cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng (Cronin & Taylor, 1992).

Trong các thư viện trường đại học, sinh viên đóng vai trò là khách hàng. Sinh viên luôn thể hiện sự mong đợi, kỳ vọng của mình đối với những gì mà thư viện cung cấp. Khi sự mong đợi của sinh viên được đáp ứng, sinh viên sẽ cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ thư viện. Hay nói cách khác, “sự thỏa mãn của sinh viên là hàm biểu của chất lượng dịch vụ trong giáo dục nói chung và đối với dịch vụ thư viện nói riêng” (Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010, tr. 65). Ngoài ra, theo Pedramnia và cs. (2011), để đánh giá chất lượng dịch vụ, ngày nay, các thư viện trường đại học phải đo lường sự cảm nhận và mong đợi của người sử dụng để đánh giá chất lượng trong bối cảnh chất lượng phản ánh sự hài lòng của người sử dụng.

2.4 Giả thuyết nghiên cứu

2.4.1 Nguồn lực thông tin (information control)

Theo Miller (2008), nguồn lực thông tin là các bộ sưu tập tài liệu (hay còn gọi là nguồn học liệu) mà thư viện hiện có (bao gồm cả bản in và bản điện tử) như: hệ thống giáo trình, tài liệu tham khảo, báo, tạp chí, các cơ sở dữ liệu điện tử và mức độ, phạm vi mà người sử dụng có thể tự định hướng và tiếp cận các bộ sưu tập tài liệu mà họ được cung cấp như: việc tổ chức, bố trí nguồn tài liệu có được thuận tiện để người sử dụng có thể tự khai thác được hay không, thư viện có các công cụ tiện ích (trang web, mạng máy tính) để người sử dụng có thể truy cập các nguồn tài liệu từ xa (từ nhà hoặc lớp học) hay không.

Các nghiên cứu trước đây (Andaleeb & Simmonds, 1998; Nimsomboon & Nagata, 2003; Somaratna & Peiris, 2011) về chất lượng dịch vụ thư viện cũng đã chứng minh nguồn lực thông tin là một trong những yếu tố quan trọng có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên, do đó:

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ cùng chiều giữa nguồn lực thông tin và sự hài lòng của sinh viên.

2.4.2 Năng lực phục vụ (affect of service)

Khái niệm năng lực phục vụ được định nghĩa là nhận thức của bạn đọc về năng lực và sự sẵn sàng giúp đỡ của cán bộ thư viện (Miller, 2008). Khái niệm này xem xét về yếu tố con người của chất lượng dịch vụ thư viện như: nhân viên thư viện có quan tâm và hiểu được nhu cầu của sinh viên hay không, có luôn lịch sự và sẵn sàng giúp đỡ sinh viên hay không và có đủ kiến thức chuyên môn để có thể trả lời các câu hỏi của sinh viên hay không (Morales & cs., 2011).

Các nghiên cứu trước đây cho thấy, năng lực phục vụ có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của sinh viên thông qua các yếu tố tương tự như: tính đáp ứng, năng lực phục vụ, thái độ phục vụ - bao gồm tính bảo đảm và cảm thông (Andaleeb & Simmonds, 1998); độ tin cậy hay hiệu quả dịch vụ và năng lực phục vụ (Cook & Thompson, 2000); năng lực phục vụ - cách tổ chức dịch vụ và khả năng đáp ứng của nhân viên (Nimsomboon & Nagata, 2003); sự cung cấp dịch vụ của nhân viên thư viện (Somaratna & Peiris, 2011) và phục vụ chu đáo (Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010).

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa năng lực phục vụ và sự hài lòng của sinh viên.

2.4.3 Không gian thư viện (library as place)

Khái niệm không gian thư viện được định nghĩa là cơ sở vật chất và môi trường của thư viện nhằm phục vụ cho các hoạt động học tập và nghiên cứu (không gian tự học, khu vực học nhóm) (Miller, 2008).

Ngày nay, ngoài nhu cầu về nguồn thông tin, sinh viên đến thư viện để tìm không gian cho việc tự học, tự nghiên cứu và thảo luận nhóm. Do đó, việc bố trí vị trí của thư viện sao cho thuận tiện, dễ tìm, dễ nhận diện và bố trí các không gian yên tĩnh phù hợp cho việc tự học, tự nghiên cứu hay không gian rộng rãi, thoải mái cho việc thảo luận, học nhóm có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên (Morales & cs., 2011). Các nghiên cứu trước đây cũng cho thấy có sự tác động cùng chiều của không gian thư viện đến sự hài lòng của sinh viên thông qua yếu tố tương tự như: phương tiện hữu hình (Andaleeb & Simmonds, 1998; Cook & Thompson, 2000; Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010) và yếu tố cơ sở vật chất (Somaratna & Peiris, 2011).

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa không gian thư viện và sự hài lòng của sinh viên.

2.4.4 Sự hài lòng của sinh viên

Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện được đo lường trong mô hình LibQUAL⁺TM gồm hai yếu tố: mức độ hài lòng tổng quan về các dịch vụ và kết quả về kỹ năng thông tin (information literacy outcomes) mà sinh viên nhận được trong quá trình sử dụng các dịch vụ của thư viện (Cook & cs., 2015).

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu bao gồm hai bước chính: (1) nghiên cứu sơ bộ và (2) nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp với 10 sinh viên năm 3, năm 4 của Trường ĐHAG có thường xuyên sử dụng Thư viện. Kết quả nghiên cứu cho thấy, ngoài các yếu tố được kế thừa từ mô hình LibQUAL⁺TM (2003) còn có 6 yếu tố khác được quan tâm (Phụ lục 1). Các yếu tố này được bổ sung vào thang đo và được sử dụng trong nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua phát trực tiếp

bảng câu hỏi cho sinh viên có sử dụng thư viện Trường ĐHAG, ĐHCT và ĐHĐT. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp lấy mẫu theo định mức và thuận tiện nhằm kiểm định lại mô hình đo lường cũng như mô hình lý thuyết và các giả thuyết trong mô hình. Trong tổng số 653 bảng hỏi được phát ra, có 648 bảng hỏi được thu hồi, trong đó có 41 bảng hỏi không phù hợp và không thuộc đối tượng khảo sát nên được loại bỏ. Nghiên cứu định lượng được tiến hành với mẫu chính thức là 607. Trong mẫu có 33,8% sinh viên ĐHAG, 34,8% sinh viên ĐHCT, 31,4% sinh viên ĐHĐT. Số sinh viên sử dụng thư viện tập trung nhiều nhất vào năm 2 (37,1%) kế đến là năm 3 (28,3%), năm 1 (18%) và ít nhất là năm 4 (16,6%). Bình quân sinh viên nữ đến sử dụng thư viện cao hơn rất nhiều (63,6%) so với sinh viên nam (36,4%). Tỷ lệ sinh viên vào sử dụng thư viện với tần số rất cao (tần số 3 - 4 lần/tuần chiếm 46%, 2 - 3 lần/tuần chiếm 35,7%). Tỷ lệ này đạt giá trị cao do số liệu được lấy trực tiếp từ các sinh viên đang có mặt tại các thư viện.

Kết quả khảo sát sau khi thu thập và làm sạch được tiến hành phân tích qua 3 giai đoạn: đánh giá độ tin cậy và giá trị thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính bội.

Thang đo nghiên cứu gồm 4 thành phần với 28 biến độc lập và 8 biến phụ thuộc được xây dựng dựa trên mô hình LibQUAL⁺TM và có điều chỉnh, bổ sung 6 biến quan sát từ kết quả nghiên cứu định tính (Phụ lục 1). Các khái niệm nghiên cứu được sử dụng thang đo Likert 7 điểm (trong đó: 1: rất không đồng ý đến 7: rất đồng ý).

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Các thang đo khái niệm nghiên cứu được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và tiếp tục được kiểm định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt qua phương pháp phân tích nhân tố EFA (Principal components với phép quay Varimax).

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thấy, các thang đo đều đạt yêu cầu ($0,835 < 0,921$).

Kết quả phân tích EFA (2 lần) cho thấy KMO (Kaiser – Meyer – Olkin measure of sampling adequacy) = 0,951 thỏa điều kiện $0.6 \leq KMO \leq 1$.

Các biến quan sát trong tổng thể có tương quan với nhau, mức ý nghĩa sig. = 0,000 < 0,01. Có 4 yếu tố được trích tại điểm dừng eigenvalues là 1.118 và phương sai trích là 59.9% > 50%. Trong đó có biến KGTV8 (biến được thêm vào từ kết quả nghiên cứu định tính) bị loại bỏ do không đạt yêu cầu (hệ số tải ở cả 2 nhóm > 0.4 nhưng độ chênh lệch giữa hai nhóm là 0,146 < 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến là 0,902 lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha của thang đo là 0,900).

Kết quả EFA cũng cho thấy, thang đo nguồn lực thông tin được tách ra thành 2 yếu tố: tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin. Kết quả này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Thompson và cs. (2002), Morales và cs. (2011) cho thấy ở những điều kiện khác nhau, thang đo

chất lượng dịch vụ của LibQUAL+™ có thể gồm 4 yếu tố, trong đó yếu tố nguồn lực thông tin được tách ra thành 2 yếu tố: tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin. Tuy nhiên, nội dung đo lường của các yếu tố vẫn không thay đổi so với thang đo gốc.

Như vậy, qua kết quả phân tích nhân tố khám phá đã rút gọn 36 biến quan sát của mô hình lý thuyết xuống còn 35 biến quan sát đo lường 5 khái niệm nghiên cứu. Kết quả là mô hình nghiên cứu có thay đổi so với mô hình lý thuyết ban đầu (gồm 4 khái niệm nghiên cứu). Mô hình nghiên cứu gồm 4 biến độc lập: (1) tài nguyên thông tin, (2) khả năng tiếp cận thông tin, (3) năng lực phục vụ, (4) không gian thư viện và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên.

Bảng 1. Kết quả hồi quy

	$R^2_{adj} = 0,685$ $F = 331,086$	Hệ số Beta chuẩn hóa (β)	T	Mức ý nghĩa (Sig)	Thống kê đa tuyến	
					Hệ số Tolerance	VIF
(Hằng số)			1,710	0,088		
Không gian thư viện (KGTV)		0,364	11,541	0,000	0,521	1,921
Năng lực phục vụ (NLPV)		0,253	7,855	0,000	0,502	1,991
Tài nguyên thông tin (TNTT)		0,249	8,272	0,000	0,572	1,750
Khả năng tiếp cận thông tin (KNTCTT)		0,132	3,933	0,000	0,464	2,155

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của SINH VIÊN (HL)

Theo kết quả hồi quy, hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến đều nhỏ hơn 2,2. Độ chấp nhận của các biến (Tolerance) đều lớn hơn 0,1 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra giữa các biến. Giá trị EFA có ý nghĩa, do đó mô hình hồi qui là phù hợp với tập dữ liệu.

Hệ số xác định R^2 là 0,687 cho thấy mối quan hệ giữa các yếu tố khá chặt chẽ. Đồng thời hệ số R^2_{adj} là 0,685 < R^2 cho thấy biến độc lập không giải thích thêm cho biến phụ thuộc (Nguyễn Đình Thọ, 2012) và hơn 68% phương sai của sự hài lòng của sinh viên được giải thích bởi 4 biến độc lập: không gian thư viện, năng lực phục vụ, tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, mô hình lý thuyết đạt được độ tương thích với dữ liệu nghiên cứu và các giả thuyết về mối quan hệ của các khái niệm trong mô hình lý thuyết đều được chấp nhận. Trong đó, không gian thư viện là yếu tố tác động

nhiều nhất đến sự hài lòng của sinh viên ($\beta = 0,364$). Kế đó là yếu tố năng lực phục vụ ($\beta = 0,253$), tài nguyên thông tin ($\beta = 0,249$) và khả năng tiếp cận thông tin là yếu tố tác động thấp nhất ($\beta = 0,132$).

Kết quả nghiên cứu này trái ngược với các nghiên cứu trước đây. Đa số các nghiên cứu trước đây đều cho thấy yếu tố không gian thư viện tác động ít nhất so với các yếu tố khác (Andaleeb & Simmonds, 1998; Cook & Thompson, 2000; Nimsomboon & Nagata, 2003; Nguyễn Thị Mai Trang & Trần Xuân Thu Hương, 2010; Somaratna & Peiris, 2011; Morales & cs., 2011; Rehman & cs., 2014). Tuy nhiên, một số nghiên cứu gần đây cũng chỉ ra rằng, sinh viên không chỉ đến để sử dụng các tài liệu hiện có của thư viện mà còn cần một không gian yên tĩnh để tự nghiên cứu, học tập hoặc cần có một khu vực thuận lợi, thoải mái để học nhóm, trao đổi thảo luận. Do đó, “Sự thay đổi

thói quen của người sử dụng đòi hỏi môi trường mới trong các thư viện và mối quan tâm đó không chỉ về kỹ thuật số, mà còn về môi trường học tập vật lý” (Werner, 2014, tr. 11). Hiện nay, khái niệm không gian học tập chung (learning commons) không còn xa lạ đối với các nhà quản lý thư viện trên thế giới và Việt Nam. Không gian học tập chung được định nghĩa là “một không gian học tập mang tính cộng đồng nơi mà sinh viên có thể tụ họp lại, nghiên cứu có định hướng, học tập và thư giãn” (Nguyễn Minh Hiệp, 2011, tr. 194). “Không gian học tập cần là một không gian mở khuyến khích sự trao đổi, giao tiếp xã hội và đáp ứng nhiều kiểu học tập khác nhau: nơi học yên tĩnh cá nhân, các khu vực dành cho thảo luận nhóm với nhiều quy mô khác nhau” (Nguyễn Thị Bích Ngọc, 2014, tr. 35). Như là một mô hình học tập của thế kỉ XXI, “việc xây dựng các mô hình không gian học tập ở các thư viện đại học là một xu hướng tất yếu nhằm đáp ứng nhu cầu người dùng tin” (Nguyễn Thị Bích Ngọc, 2014, tr. 34). Trên thực tế, mô hình không gian học tập chung đã được xây dựng nhiều ở các thư viện trên thế giới và trở thành mối quan tâm của những nhà quản lý thư viện Việt Nam hiện nay. Do đó, theo kết quả nghiên cứu, yếu tố không gian thư viện được sinh viên quan tâm nhiều hơn so với các yếu tố khác là phù hợp với xu hướng phát triển của thư viện trường đại học hiện nay.

5. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố không gian thư viện, năng lực phục vụ, tài nguyên thông tin và khả năng tiếp cận thông tin đều có tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Trong đó, yếu tố không gian thư viện có tác động nhiều nhất. Do đó, để nâng cao chất lượng dịch vụ, thư viện trường đại học cần được bố trí ở vị trí thuận tiện và có nhiều không gian linh động, ánh sáng và nhiệt độ phù hợp để tạo cảm hứng học tập và nghiên cứu. Bên cạnh những không gian yên tĩnh phù hợp cho việc tự học, tự nghiên cứu, thư viện cần có các không gian thoải mái dành cho việc thảo luận nhóm và cần bố trí khu vực giữ cặp sách an toàn tạo sự yên tâm cho người học.

Yếu tố năng lực phục vụ tác động khá cao đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học. Ngoài nhu cầu có một không gian để học tập và nghiên cứu, sinh viên rất cần sự

hỗ trợ của cán bộ thư viện. Bên cạnh sự thân thiện, lịch sự, chu đáo, nhiệt tình hỗ trợ sinh viên, cán bộ thư viện cần có khả năng giao tiếp tốt, am hiểu các nhu cầu, tâm lý của bạn đọc. Ngoài ra, cán bộ thư viện cũng cần có những kiến thức chuyên môn sâu, phải am hiểu nhiều lĩnh vực và có kỹ năng thông tin để giải đáp thấu đáo những thắc mắc của sinh viên cũng như hướng dẫn cho sinh viên tiếp cận, khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực thông tin. Do đó, các nhà quản lý cần đề cao nhận thức về vai trò, trách nhiệm của người cán bộ thư viện, cần có kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo cán bộ thư viện nhằm đáp ứng với tiêu chuẩn cán bộ thư viện – thông tin trong thời đại mới, đặc biệt chú trọng đào tạo các kiến thức chuyên ngành, kỹ năng công nghệ thông tin, kỹ năng giao tiếp, kiến thức về marketing, trình độ ngoại ngữ.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, tài nguyên thông tin vẫn là một trong những yếu tố quan trọng tác động đến sự hài lòng của sinh viên. Để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, các trường đại học cần quan tâm bổ sung, cập nhật các nguồn tài liệu (cả bản in và bản điện tử) và có chính sách yêu cầu giảng viên thường xuyên cập nhật giáo trình, tài liệu giảng dạy. Bên cạnh đó, các thư viện cần liên kết, chia sẻ nguồn tài liệu với các thư viện khác để giúp cho bộ sưu tập tài liệu của thư viện được đầy đủ và phong phú hơn, nhu cầu nghiên cứu và học tập của sinh viên

Khả năng tiếp cận thông tin mặc dù tác động thấp đến sự hài lòng của sinh viên nhưng cũng là một yếu tố cần được quan tâm để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. Với kết quả của sự đổi mới phương pháp dạy và học cùng với sự phát triển của ngành công nghệ thông tin, sinh viên trở nên chủ động hơn trong việc tự học, tự nghiên cứu. Theo kết quả nghiên cứu của Lê Quỳnh Chi (2009, dẫn theo Lê Quỳnh Chi, 2011), 480/520 sinh viên từ năm nhất đến năm thứ tư được khảo sát đều có chung nhận định: trong những yếu tố tạo nên phương pháp học tập tích cực, yếu tố tự học, tự tìm tòi, tự nghiên cứu tài liệu là quan trọng nhất. Do đó, việc hiểu rõ và tự mình có thể tìm kiếm và khai thác các nguồn tài liệu của thư viện là một nhu cầu thiết yếu của sinh viên. Vì vậy, các thư viện cần bố trí các nguồn tài liệu một cách khoa học, có hệ thống cũng như trang bị các công

cụ tìm kiếm (hệ thống máy tính được nối mạng; hệ thống mạng không dây tại các lớp học, giảng đường; trang web thư viện, các công cụ tìm tin) để sinh viên có thể tiếp cận và khai thác các nguồn tài liệu một cách hiệu quả.

Tóm lại, kết quả nghiên cứu phù hợp với giả thuyết nghiên cứu và cho thấy mức độ tin cậy và phù hợp của mô hình LibQUAL⁺TM trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học tại Việt Nam. Các thư viện có thể sử dụng công cụ này để tự đánh giá chất lượng dịch vụ hoặc có thể đăng ký tham gia sử dụng công cụ LibQUAL⁺TM trực tuyến (tại địa chỉ <http://libqual.org/home>) để được đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện một cách toàn diện hơn và có thể so sánh chất lượng dịch vụ thư viện của mình đối với các thư viện trên thế giới. Việc thường xuyên đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ giúp cho công tác thư viện ngày càng hiệu quả và các thư viện có thể thực hiện tốt vai trò của mình trong việc góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đại học.

6. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Hạn chế của nghiên cứu này là khảo sát sinh viên của 3 trường đại học của vùng Đồng bằng sông Cửu Long và chỉ tập trung vào đối tượng sinh viên. Nghiên cứu tiếp theo cần triển khai số lượng mẫu lớn hơn và mở rộng hơn cho các đối tượng khác (cán bộ, giảng viên, học viên cao học).

Công cụ LibQUAL⁺TM thường được sử dụng để khảo sát trực tuyến nhưng nghiên cứu này sử dụng phương pháp lấy mẫu trực tiếp (phát cho sinh viên đang sử dụng thư viện) nên phạm vi mẫu hẹp hơn. Nghiên cứu tiếp theo nên sử dụng phương pháp khảo sát trực tuyến để có kết quả chính xác hơn khi đánh giá, so sánh với thang đo gốc.

Nghiên cứu này chỉ đo lường mức độ cảm nhận của sinh viên thay vì đo lường khoảng cách giữa kỳ vọng và cảm nhận như mô hình gốc của LibQUAL⁺TM. Nghiên cứu tiếp theo cần triển khai đồng thời cả hai phương pháp và so sánh kết quả để tìm ra phương pháp tốt nhất đo lường chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học tại Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Alharbi, A. & Middleton, M. (2012). The relationship between academic library usage and educational performance in Kuwait. *Library Management*, 33(1/2): 86 - 94.
<https://doi.org/10.1108/01435121211203347>
- Andaleeb, S. S. & Simmonds, P. L. (1998). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College & Research Libraries*, 59(2):156 - 67.
- Asemi, A., Kazempour, Z. & Rizi, H. A. (2010). Using LibQUAL+TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *The Electronic Library*, 28(4): 568 - 79.
<https://doi.org/10.1108/02640471011065382>
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2007). *Quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường đại học ban hành theo Quyết định số 65/2007/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 11 năm 2007*.
- Bùi Thị Thanh Diệu. (2016). Tìm hiểu một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện dựa trên quan điểm người sử dụng dịch vụ. *Thông tin và Tư liệu*, 1, 37 – 43.
Truy cập ngày 20/12/2017 tại
<http://tailieu.vn/doc/tim-hieu-mot-so-mo-hinh-danh-gia-chat-luong-dich-vu-thong-tin-thu-vien-dua-tren-quan-diem-nguoi-su-d-1930110.html>
- Cook, C. & Thompson, B. (2000). Reliability and validity of servqual scores used to evaluate perceptions of library service quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 26(4): 248 - 58.
[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(00\)00114-2](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(00)00114-2)
- Cook, C. & Thompson, B. (2001). Scaling for the LibQUAL+TM Instrument: A Comparison of Desired, Perceived and Minimum Expectation Responses versus Perceived Only. *Northumbria International Conference*, the 4th Northumbria International Conference, Pittsburgh, Pennsylvania, USA, August 14.
- Cook, C., Heath, F. & Thompson, B. (2001). Users' Hierarchical Perspectives on Library

- Service Quality A “LibQUAL+” Study. *College & Research Libraries*, 62:147 - 53.
<https://doi.org/10.5860/crl.62.2.147>
- Cook, C., Heath, F., Thompson, B. & Webster, D. (2003). LibQUAL+™: preliminary results from 2002. *Performance Measurement and Metrics*, 4(1): 38 – 47.
<https://doi.org/10.1108/14678040310471239>
- Cook, C., Kyrillidou, M., Heath, F., Roebuck, G., Thompson, B. & Yeager, A. (2015). LibQUAL+® 2015 Survey Results - University of Bath. *Association of Research Libraries*, Texas A&M University: 1-101.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of Marketing*, 56(July): 55 - 68.
DOI: 10.2307/1252296
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions- minus- expectations measurement of service. *Journal of Marketing*, 58(1): 125-31.
DOI: 10.2307/125225
- Đỗ Văn Hùng. (2015). Hợp tác chia sẻ học liệu – giải pháp tăng cường nguồn lực thông tin cho thư viện đại học Việt Nam. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 3 (53): 3 - 9.
- Edgar, W. B. (2006). Questioning LibQUAL+[TM]: Expanding Its Assessment of Academic Library Effectiveness. *Libraries and the Academy*, 6(4):445 - 65.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4): 36 - 45.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing*, (9th ed), Prentice Hall.
- Lê Quỳnh Chi. (2011). Thư viện đại học và việc đổi mới phương pháp học tập của sinh viên. *Tạp chí khoa học ĐHSP TPHCM*, 31:2 - 8.
- Miller, F. A. (2008). *Service quality in academic libraries: an analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics*. Retrieved from: <http://purl.fcla.edu/fcla/etd/cfe0002007>.
- Morales, M., Ladhari, R., Reynoso, J., Toro, R. & Sepulveda C. (2011). Factor structure and psychometric properties of a Spanish version of LibQUAL+™. *Performance Measurement and Metrics*, 12(1): 23 – 37.
<https://doi.org/10.1108/14678041111124270>
- Nimsomboon, N. & Nagata, H. (2003). *Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System*.
Retrieved from
<http://www.kc.tsukuba.ac.jp/div-comm/pdf/report0403.pdf>.
- Nguyễn Đình Thọ. (2012). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nxb Lao động Xã hội, Hà Nội.
- Nguyễn Minh Hiệp. (2011). Không gian học tập chung - learning commons. *Kỷ yếu hội thảo: Sự nghiệp Thông tin - Thư viện Việt Nam đổi mới và hội nhập quốc tế*, Đại học Quốc Gia Hà Nội, tháng 10: 193-97.
- Nguyễn Thị Bích Ngọc. (2014). Mô hình không gian học tập ở các thư viện đại học. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 1 (45): 34 - 39.
- Nguyễn Thị Mai Trang & 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(1): 62 - 72.
- Onuoha, U. D., Ikonne, C. N. & Madukoma, E. (2013). Perceived Impact of Library use on the Research Productivity of Postgraduate Students at Babcock University, Nigeria. *Journal of Research & Method in Education*, 1(1): 11 - 16.
DOI: 10.9790/7388-0111116
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1993), More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1): 140 - 47.
[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12 - 40.

- Pedramnia, S., Modiramani, P. & Ghanbarabadi, V. G. (2012). An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries. *Library Management*, 33(3): 159 – 67.
<https://doi.org/10.1108/01435121211217144>
- Rehman, S. U., Kyriallidou, M. & Hameed, I. (2014). Reliability and validity of a modified LibQUAL+® survey in Pakistan An Urdu language experience. *Malaysia Journal of Library & Information Science*, 19(2): 83 - 102.
<http://repository.um.edu.my/id/eprint/115574>
- Roszkowski, M. J., Baky, J. S. & Jones, D. B. (2005). So which score on the LibQUAL+™ tells me if library users are satisfied?. *Library & Information Science Research*, 27(November): 424 – 39.
<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.08.002>
- Sahu, A. K. (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library review*, 56(3):234 - 43.
<https://doi.org/10.1108/00242530710736019>
- Seth, N., Deshmukh, S. G. & Vrat P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22 (9): 913 – 49.
<https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Somarathna, S. D. & Peiris, C. N. (2011). Service quality in University of Colombo libraries: an assessment. *Annals of Library and Information Studies*, 58(June): 170 - 83.
<http://hdl.handle.net/123456789/12188>
- Thompson, B., Cook, C. & Thompson, R. I. (2002). Reliability and Structure of LibQUAL+ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality. *Libraries and the Academy*, 2(1): 3 - 12.
 DOI: 10.1353/pla.2002.0022
- Werner K. U. (2014). Thư viện với vai trò là không gian học tập và là nơi mọi người đều muốn đến. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 2(46): 10 - 12.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler D.D. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, (4th ed), McGraw Hill.

PHỤ LỤC 1: THANG ĐO

Biến quan sát	Nội dung	Trọng số EFA
Thang đo chất lượng dịch vụ: KMO = 0,951, eigenvalues = 1,118, phương sai trích = 59,9%		
Không gian thư viện: $\alpha = 0,900$		
KGTV3	Thư viện bố trí nhiều không gian để tạo cảm hứng học tập và nghiên cứu.	0,789
KGTV5	Thư viện là nơi lý tưởng cho việc học tập và nghiên cứu.	0,784
KGTV2	Thư viện được bố trí ở nơi rất thoải mái và thuận tiện.	0,774
KGTV4	Thư viện có bố trí không gian dành cho việc học tập và nghiên cứu theo nhóm.	0,722
KGTV1	Không gian thư viện rất yên tĩnh phù hợp cho việc tự học, tự nghiên cứu.	0,708
KGTV6	<i>Thư viện có bố trí khu vực giữ cặp sách an toàn. (*)</i>	0,649
KGTV7	<i>Thư viện có ánh sáng và nhiệt độ phù hợp. (*)</i>	0,631
KGTV8	<i>Thư viện có phòng học nhóm được trang bị các thiết bị đầy đủ cho việc nghiên cứu, tập giảng, báo cáo. (*) (**)</i>	0,591
Năng lực phục vụ: $\alpha = 0,922$		
NLPV3	Nhân viên thư viện luôn thể hiện sự lịch sự với tôi.	0,808
NLPV4	Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi.	0,748

NLPV5	Nhân viên thư viện có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của tôi.	0,731
NLPV1	Nhân viên thư viện tạo được niềm tin tưởng cho tôi.	0,720
NLPV2	Nhân viên thư viện biết quan tâm đến tôi.	0,690
NLPV8	Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ tôi.	0,687
NLPV7	Nhân viên thư viện hiểu được nhu cầu của tôi.	0,651
NLPV6	Khi tiếp xúc với tôi, các nhân viên ăn mặc rất lịch sự.	0,641
NLPV9	Nhân viên thư viện thể hiện sự đáng tin cậy trong việc xử lý các vấn đề liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ thư viện.	0,630

Khả năng tiếp cận thông tin: $\alpha = 0,775$

NLTT2	Trang web của thư viện giúp tôi có thể tự tìm kiếm thông tin.	0,754
NLTT1	Thư viện có công cụ tra cứu dễ sử dụng giúp tôi có thể tự tra cứu và tìm kiếm tài liệu.	0,727
NLTT4	Thư viện có trang bị hệ thống máy tính được nối mạng cho phép tôi dễ dàng truy cập vào các thông tin tôi cần.	0,560
NLTT5	Các tài liệu của thư viện được bố trí khoa học giúp tôi tìm kiếm dễ dàng.	0,540
NLTT3	Nguồn tài nguyên điện tử của thư viện có thể truy cập được từ nhà hoặc văn phòng của tôi.	0,418

Tài nguyên thông tin: $\alpha = 0,813$

NLTT10	Thư viện có liên kết, chia sẻ tài liệu với thư viện khác. (*)	0,720
NLTT9	Các tài liệu của thư viện thường xuyên được cập nhật mới. (*)	0,700
NLTT8	Thư viện có các loại báo, tạp chí (bản in và bản điện tử) tôi cần.	0,674
NLTT11	Thư viện có cập nhật các tài liệu giảng dạy mới của giảng viên. (*)	0,653
NLTT7	Thư viện có các nguồn tài liệu điện tử tôi cần.	0,646
NLTT6	Thư viện có các tài liệu in tôi cần cho việc học của tôi.	0,493

Thang đo sự hài lòng của sinh viên: $\alpha = 0,905$, KMO = 0,91, eigenvalues = 4,832, phương sai trích = 60,399%

HL7	Nói chung, tôi hài lòng với sự hỗ trợ thư viện cho việc học tập và nghiên cứu của tôi.	0,827
HL6	Nói chung, tôi hài lòng với cách phục vụ của thư viện.	0,820
HL2	Thư viện hỗ trợ cho sự tiến bộ của tôi trong lĩnh vực học thuật.	0,800
HL8	Theo tôi chất lượng tổng thể của các dịch vụ được cung cấp bởi thư viện rất tốt.	0,784
HL3	Thư viện giúp tôi đạt hiệu quả hơn trong quá trình học tập.	0,756
HL1	Thư viện giúp tôi theo kịp sự phát triển trong những lĩnh vực tôi quan tâm.	0,755
HL5	Thư viện cung cấp cho tôi những thông tin và kỹ năng mà tôi cần trong công việc, học tập.	0,747
HL4	Thư viện giúp tôi phân biệt được thông tin đáng tin cậy và không đáng tin cậy.	0,721

(*) Các biến được bổ sung từ kết quả nghiên cứu định tính.

(**) Biến KGTV8 bị loại do không đạt yêu cầu.