

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN CỦA MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC Ở TỈNH PHÚ YÊN

Nguyễn Thị Hải Hạnh, Hoàng Lưu Bảo*, Bùi Thị Bích Ngọc

Trường Đại học Phú Yên

*Email: hoangluubao@pyu.edu.vn

Ngày nhận bài: 23/05/2023; Ngày nhận đăng: 01/07/2023

Tóm tắt

Nghiên cứu này hướng đến việc đo lường mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ của thư viện của một số trường đại học ở tỉnh Phú Yên. Dựa trên việc so sánh các mô hình nghiên cứu về sự hài lòng, kế thừa các nghiên cứu cùng với sự phân tích của nhóm tác giả, mô hình lý thuyết về sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của thư viện tại một số trường đại học ở tỉnh Phú Yên được xây dựng với sáu nhân tố cụ thể sau: (1) Sự tin cậy, (2) Sự đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Thể thức hành chính, (5) Phương tiện hữu hình, (6) Sự đảm bảo.

Từ khóa: sự hài lòng, dịch vụ thư viện, sinh viên, Phú Yên

A study on factors affecting students' satisfaction of library service quality at some universities of Phu Yen province

Nguyen Thi Hai Hanh, Hoang Luu Bao, Bui Thi Bich Ngoc

Phu Yen University

Received: May 23, 2023; Accepted: August 01, 2023

Abstract

This study aims to measure the level of students' satisfaction of the service quality of some university libraries in Phu Yen province. Based on the comparison of some research models on satisfaction, inheriting the studies along with the authors' analysis, the theoretical model of student satisfaction of the service quality of some university libraries in Phu Yen province was built with the following six specific factors: (1) Reliability, (2) Responsiveness, (3) Service capacity, (4) Administrative etiquette, (5) Tangible media, (6) Warranties.

Keywords: satisfaction, library service, students, Phu Yen

1. Mở đầu

Cùng với xu thế toàn cầu hóa đang ngày một phát triển mạnh mẽ cả chiều rộng lẫn chiều sâu thì toàn cầu hóa giáo dục đại học cũng không nằm ngoài quy luật đó. Để đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục đại học, đòi hỏi các trường đại học phải đổi mới căn bản, toàn diện về mục tiêu, nội dung chương trình học, phương pháp giảng dạy; đồng thời phải đầu tư nghiêm túc về chất lượng của đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất và trang thiết bị dạy học...

Trong các yếu tố đó, thư viện chính là một trong các yếu tố mang tầm quan trọng bậc nhất, nó được xem như là “quả tim tri thức” của một trường đại học; là nơi cung cấp nền tảng kiến thức cho công tác đào tạo, nghiên cứu và các hoạt động phát triển khoa học công nghệ. Khi nhìn vào hệ thống thư viện chúng ta có thể có những nét đánh giá ban đầu về quy mô, chất lượng của cơ sở đào tạo đó thông qua các tiêu chí như: tính đa ngành, tính cập nhật kiến thức, thông tin khoa học – công nghệ, tính hiệu quả của công tác đào tạo nghiên cứu,... Vì vậy, thư viện chưa bao giờ tách biệt với hoạt động dạy học.

Trong những năm gần đây hoạt động thư viện tại các trường đại học ở tỉnh Phú Yên đang dần được đổi mới để trở nên hiện đại. Ngoài việc đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng thì vấn đề cấp thiết đặt ra là đội ngũ cán bộ quản lý và lãnh đạo nhà trường phải làm thế nào để sáng tạo ra nhiều sản phẩm – dịch vụ hướng đến nhu cầu và lợi ích của bạn đọc, từ đó bạn đọc sẽ duy trì việc học tại thư viện và xem thư viện như là “giảng đường thứ hai” của mình.

Trong khuôn khổ nội dung bài viết này nhóm tác giả tập trung đề cập việc “*Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện các Trường Đại học Phú Yên và Trường Đại học Xây dựng Miền Trung trên địa bàn tỉnh Phú Yên*” để làm rõ những đặc điểm của phần bài nghiên cứu.

2. Mục tiêu, đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mục tiêu

Nghiên cứu tập trung về thực trạng mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện của các trường đại học trên địa bàn tỉnh Phú Yên nhằm xác định những yếu tố có tác động đến sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng dịch vụ thư viện tại trường dựa vào các thành phần cấu tạo nên chất lượng của dịch vụ thư viện.

2.2. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại một số trường đại học ở tỉnh Phú Yên.

2.3. Phạm vi nghiên cứu

Bài nghiên cứu được thực hiện tại Trường Đại học Phú Yên và Trường Đại học Xây dựng Miền Trung về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng để xây dựng bảng câu hỏi, đo lường và kiểm định mô hình bao gồm hai bước chính như sau: Nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

3. Tổng quan nghiên cứu

3.1. Thư viện trường đại học và chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học

3.1.1. Vai trò của thư viện trường đại học

Thư viện chính là cầu nối thông tin, tri thức với người sử dụng. Tri thức luôn thay đổi theo không gian và thời gian, chính vì thế mà việc giáo dục đào tạo không chỉ dừng lại ở sự hiểu biết những gì có sẵn trong hiện tại mà còn là sự đúc kết phương pháp nghiên cứu để tiếp tục đi trên con đường chinh phục tri thức trong tương lai cũng như bổ sung vào nguồn tri thức vô tận của nhân loại thêm nhiều phát hiện mới. Trong quá trình ấy, các thư viện phải có nhiệm vụ cung cấp nguồn thông tin và đáp ứng thỏa đáng nhu cầu của người sử dụng nhằm thúc đẩy việc tự học, tự nghiên cứu kể cả trong giảng viên cũng như sinh viên. Đồng thời là yếu tố đóng vai trò quyết định đến chất lượng đào tạo, đặc biệt trong chuyên giao tri thức và nghiên cứu khoa học (Tôn Quang Đăng, 2012).

Ngoài ra, thư viện có thể làm tăng danh tiếng và uy tín của trường đại học theo bốn cách: (1) Thư viện giúp các khoa chuyên môn tự tuyển dụng hoặc giữ chân giảng viên thông qua việc xây dựng nguồn tài liệu tri thức hỗ trợ các hoạt động cho các khoa chuyên môn. (2) Một thư viện có thể mạnh, đặc biệt là những thư viện từng đạt được những giải thưởng hoặc có những điểm đặc trưng riêng biệt, điều đó góp phần làm tăng sự chú ý từ phía các trường đồng thời tác động tích cực đến sự đánh giá thuộc nhóm các trường đại học nổi tiếng. (3) Thư viện có nguồn tài liệu đặc biệt so với các thư viện ở nhiều trường đại học khác góp phần mang lại uy tín đáng kể cho trường. (4) Dịch vụ thư viện và các nguồn lực khác hỗ trợ tối đa sự tham gia của trường đại học vào việc phục vụ cộng đồng học tập tại địa phương, quốc gia và trên toàn cầu, góp phần nâng cao danh tiếng và uy tín của trường đại học đó (Oakleaf, 2010).

3.1.2. Dịch vụ thư viện trường đại học

Trước đây, dịch vụ thư viện chỉ đơn thuần là cho mượn sách và đọc sách tại thư viện. Tuy nhiên hiện nay, từ sự thay đổi các phương thức đào tạo, sự đa dạng hóa về các hình thức đào tạo tại các trường đại học; từ sự liên kết chặt chẽ giữa các trường đại học với các tổ chức nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ cũng như sự liên kết chặt chẽ giữa hoạt động nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ với hoạt động đào tạo... đã trực tiếp tác động và chi phối tới việc nâng cao, cải thiện và phát triển công tác thư viện tại các trường đại học. Theo đó các dịch vụ thông tin của thư viện phải đáp ứng giữa sự gắn kết đào tạo và nghiên cứu khoa học, sự đổi mới theo phương thức đào tạo (đào tạo theo tín chỉ, đào tạo từ xa và nhất là sự phát triển của E-learning).

Hiện nay, tại các trường đại học thường chú trọng cung cấp các dịch vụ mang tính hỗ trợ lẫn nhau, phù hợp với một nhóm người dùng khác nhau chứ không mang tính đơn lẻ như trước đây nữa. Các dịch vụ này còn cần phải hướng đến việc tạo khả năng truy cập và khai thác những nguồn tin khác biệt nhau: giáo trình, đề cương bài giảng, tài liệu hướng dẫn – giải đáp, các tư liệu kiểm tra, đánh giá trực tuyến; các nguồn tin đa phương tiện, các tư liệu chưa xuất bản là các kết quả nghiên cứu, sách tham khảo các loại...

3.1.3. Chất lượng dịch vụ thư viện trường đại học và sự hài lòng của sinh viên

Nhìn chung, với những yêu cầu mới về chất lượng dịch vụ, thư viện trường đại học được xem như “trái tim” của cộng đồng tri thức (learning community), cung cấp không gian cho sinh viên và giảng viên phục vụ cho quá trình nghiên cứu và nâng cao kiến thức của họ (Simmonds & Andaleeb, 2001). Trong đó, sinh viên chính là đối tượng được đặc biệt quan tâm để hướng đến phục vụ nhiều nhất. Chính vì thế, một khi sinh viên đã thực sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thư viện do trường cung cấp, thì cũng đồng nghĩa với việc chất lượng học tập của sinh viên được cải thiện đáng kể, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, cải thiện sức cạnh tranh giữa các trường đại học với nhau.

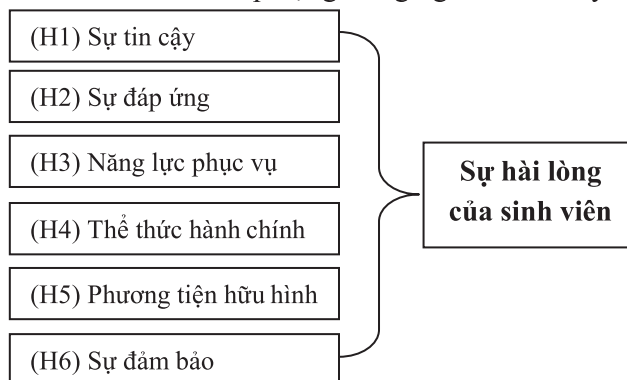
Có rất nhiều yếu tố tác động trực tiếp đến sự hài lòng của sinh viên chẳng hạn như hệ thống thông tin trực tuyến, chất lượng đội ngũ giảng viên, chất lượng dịch vụ hỗ trợ... Kỳ vọng của sinh viên luôn thấp hoặc ngang bằng với mức độ mà họ được cung cấp từ cơ sở giáo dục đào tạo. Sự hài lòng chính là cơ sở căn bản để tạo nên niềm tin của sinh viên đối với quá trình học tập, nghiên cứu cũng như đối với cơ sở đào tạo đó.

Một thư viện nếu muốn tham gia mạnh mẽ vào cộng đồng học tập thì điều đầu tiên phải biết xây dựng cơ chế hỗ trợ tối đa cho người học, định hình các hoạt động dịch vụ tiện

ích, đồng thời thay đổi phong cách phục vụ theo hướng tích cực, biết lấy bạn đọc làm trung tâm cho toàn bộ quá trình hoạt động.

3.2. Mô hình nghiên cứu

Từ các nghiên cứu của các tác giả Huỳnh Phương Thảo (2012), Nguyễn Thanh Tòng (2016), Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương (2010); Cook và Thompson (2000), và Landrum và cộng sự (2009) về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện, chúng tôi đề xuất mô hình áp dụng trong nghiên cứu này như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu sơ bộ

3.3. Thiết kế nghiên cứu

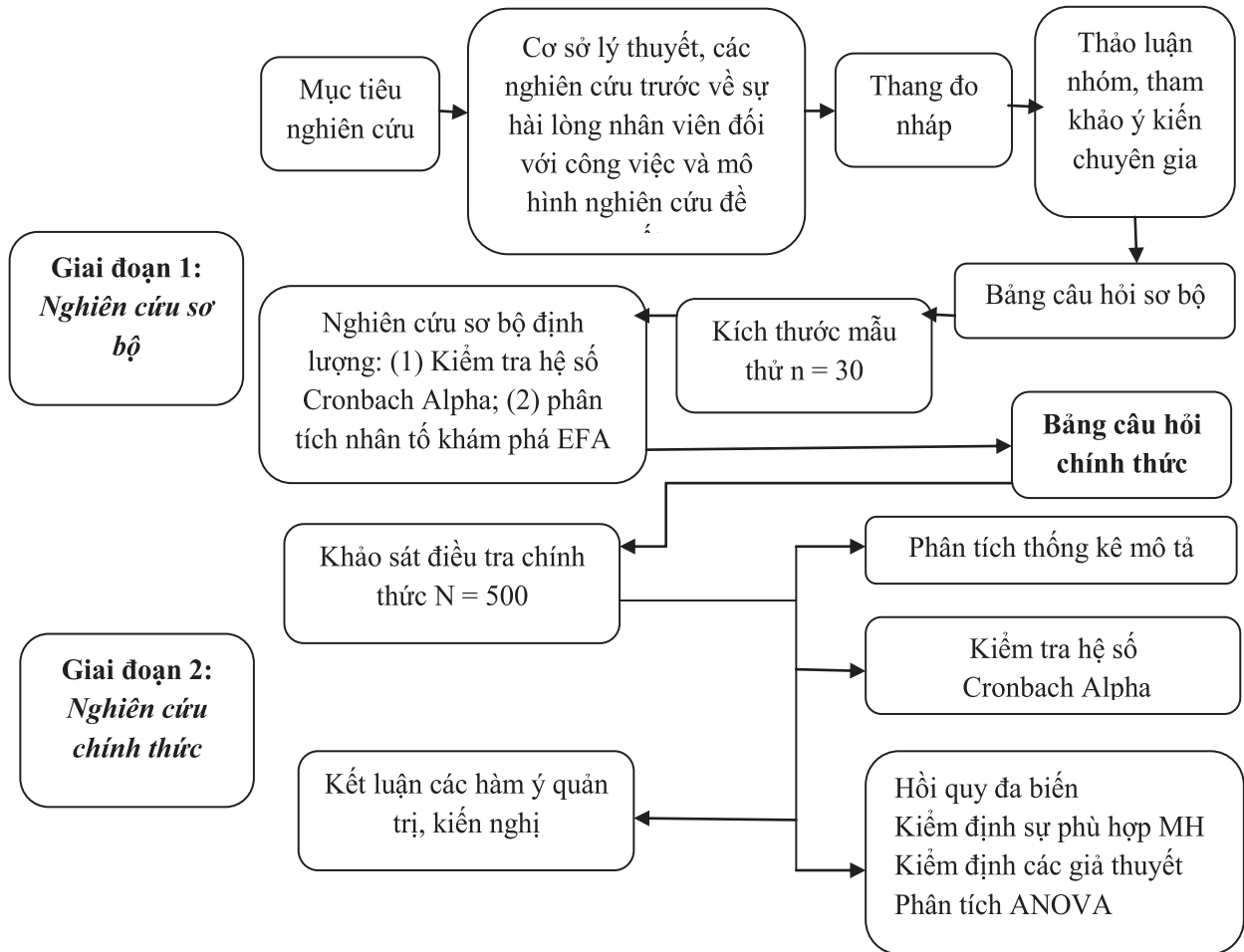
- *Nghiên cứu sơ bộ*: được thực hiện thông qua hình thức thảo luận nhóm chuyên gia kết hợp với phương pháp quan sát tại điểm khảo sát. Tiến hành điều tra thử với 30 phiếu hỏi. Quá trình này cho phép nhóm tác giả khám phá, điều chỉnh và bổ sung thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ với các biến quan sát thang đo và xây dựng bảng hỏi.

Song song đó chính là phương pháp nghiên cứu định lượng bằng việc phỏng vấn 30 sinh viên (trong đó 15 sinh viên Trường Đại học Phú Yên, 15 sinh viên Trường Đại học Xây dựng Miền Trung). Bước khảo sát này nhằm mục đích kiểm tra chất lượng đã phù hợp chưa? Quan trọng hơn hết chính là mục đích đánh giá thang đo bằng phương pháp định lượng thông qua hệ số tin cậy Cronbach's.

- *Nghiên cứu chính thức*: được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua phát phiếu câu hỏi điều tra trực tiếp hoặc thông qua link online cho người học tại Trường Đại học Phú Yên và Trường Đại học Xây dựng Miền Trung có sử dụng dịch vụ của thư viện với kích thước mẫu của nghiên cứu là $N = 500$. Nghiên cứu chính thức được thực hiện để kiểm định mô hình nghiên cứu và các giải thuyết đưa ra.

Phần mềm SPSS 22.0 được sử dụng vào phân tích thống kê mô tả, đánh giá thang đo các khái niệm, điều chỉnh mô hình nghiên cứu, kiểm định sự phù hợp của mô hình bằng phân tích tương quan, hồi quy đa biến, phân tích phương sai, kiểm định các giả thuyết.

Quy trình nghiên cứu được thực hiện như sau:



Hình 2. Quy trình nghiên cứu

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Hiện trạng về công tác nghiệp vụ thư viện tại các trường đại học ở tỉnh Phú Yên

4.1.1. Đánh giá nguồn nhân lực của các thư viện trường đại học ở tỉnh Phú Yên

(1) *Về trình độ của nhân viên thư viện:* Tổng nhân lực thư viện của Trường Đại học Phú Yên (05 người) và Trường Đại học Xây dựng Miền Trung (04 người) đến thời điểm hiện tại là 09 người, trong đó về trình độ chuyên ngành thư viện - thông tin 07 người và trình độ khác 02 người. Nhìn chung, nguồn nhân lực phục vụ thư viện tại các trường đại học tỉnh Phú Yên có trình độ và nghiệp vụ chuyên môn, đủ đáp ứng yêu cầu đề ra, góp phần vào việc nâng cao chất lượng của công tác thư viện tại đây. Với số lượng nhân lực có chuyên môn thư viện thông tin bậc đại học và cao học, các trường đại học tỉnh Phú Yên đảm bảo tốt cho công việc cung cấp dịch vụ thư viện đến người dùng tin. (2) *Về tổ chức thư viện:* nhìn chung chỉ có thư viện Trường Đại học Phú Yên mới là một đơn vị độc lập tương đương khoa, phòng và trực thuộc sự quản lý chung của Nhà trường; có cơ cấu tổ chức riêng và có Ban Giám đốc điều hành mọi hoạt động chung của thư viện. Vì có cơ cấu tổ chức, nội quy quy định hoạt động rõ ràng, cụ thể nên nhìn chung thư viện Trường Đại học Phú Yên phần

lớn đáp ứng được nhu cầu của người dùng tin chủ yếu là sinh viên, cán bộ, giảng viên trong toàn trường. Thư viện Trường Đại học Xây dựng Miền Trung là một tổ nhỏ thuộc Trung tâm Thông tin và Thư viện, với 04 nhân viên phụ trách mảng thư viện toàn trường, đồng thời vai trò và trách nhiệm của các cán bộ thư viện tại đây là ngang nhau. Vì vậy, quá trình hoạt động của thư viện bị ảnh hưởng ít nhiều đến chất lượng của sản phẩm dịch vụ mà thư viện cung cấp ra.

4.1.2. Đánh giá tình hình các đầu sách phục vụ bạn đọc tại các thư viện trường Đại học tỉnh Phú Yên

Bảng 1. Thống kê các đầu sách phục vụ bạn đọc tại các thư viện trường đại học ở tỉnh Phú Yên

STT	Thư viện Trường Đại học Phú Yên		Thư viện Trường Đại học Xây dựng Miền Trung	
	Nội dung	Số lượng đầu sách	Nội dung	Số lượng đầu sách
Theo môn loại				
1	Âm nhạc, Hội họa, Thể dục thể thao	550	Khoa học cơ bản	659
2	Địa lý, Lịch sử	864	Xây dựng dân dụng và công nghiệp	823
3	Điện – Điện tử	193	Kinh tế	276
4	Giáo dục Tiểu học – Mầm non	604	Cấp thoát nước	245
5	Hóa học	225	Quản lý xây dựng	883
6	Kế toán	128	Xây dựng cầu đường	605
7	Kinh tế	82	Quản trị kinh doanh	182
8	Ngoại ngữ, Ngôn ngữ học	1.051	Kỹ thuật hạ tầng đô thị	331
9	Nông nghiệp	736	Kiến trúc	980
10	Sinh học	183	Văn học	213
11	Tâm lý học, Sức khỏe	477	Điện học	197
12	Tin học	183	Tin học, Ngoại ngữ	154
13	Toán	487	Xã hội chính trị, Pháp luật	189
14	Văn học	943	Từ điển ngoại văn	205
15	Vật lý	233	Tiêu chuẩn	75
16	Pháp luật	554		
	Tổng cộng	7.493	Tổng cộng	6.017

Nhìn chung, nguồn sách tại thư viện của các trường đại học này phần lớn đáp ứng đủ nhu cầu cần thiết trong quá trình nghiên cứu và học tập của sinh viên và giảng viên. Các đầu sách tại thư viện phong phú, phục vụ tất cả các ngành học mà trường đang đào tạo, góp phần nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả học tập của sinh viên ở đây.

4.2. Xây dựng bảng câu hỏi điều tra (thang đo)

Bảng 2. Thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ thư viện

STT	Các phát biểu thang đo	Ký hiệu
1. Sự tin cậy		
1	Thư viện luôn thực hiện đúng những gì đã cam kết (giờ mở và đóng cửa, gia hạn thẻ...)	Tincay1
2	Thư viện thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu tiên (cập nhật ngay việc trả sách, trả phí khi mượn sách trễ hạn...)	Tincay2
3	Thư viện không để xảy ra sai sót nào trong quá trình thực hiện dịch vụ	Tincay3
4	Thông tin của thư viện cung cấp chính xác và kịp thời	Tincay4
5	Danh mục tài liệu được thường xuyên cập nhật	Tincay5
2. Sự đáp ứng		
1	Nhân viên thư viện luôn cho sinh viên biết khi nào thực hiện được dịch vụ	Dapung1
2	Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên	Dapung2
3	Nhân viên thư viện sẵn sàng giải đáp các thắc mắc của sinh viên	Dapung3
4	Nhân viên thư viện luôn có mặt kịp thời khi sinh viên cần	Dapung4
5	Sinh viên luôn nhận đủ số tài liệu cần thiết một cách chính xác	Dapung5
6	Nhân viên thư viện luôn nhanh chóng cung cấp dịch vụ đúng theo yêu cầu của sinh viên	Dapung6
7	Nguồn tài liệu đáp ứng nội dung phù hợp	Dapung7
8	Thủ tục mượn trả tài liệu được thực hiện dễ dàng, nhanh chóng	Dapung8
3. Năng lực phục vụ		
1	Phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho sinh viên	NLPV1
2	Nhân viên thư viện có khả năng giải đáp các thắc mắc của sinh viên một cách thỏa đáng và kịp thời	NLPV2
3	Nhân viên thư viện luôn lịch sự, hòa nhã với sinh viên	NLPV3
4	Thư viện tổ chức hướng dẫn sử dụng thư viện điện tử đầu mỗi khóa học rất chất lượng và bổ ích	NLPV4
5	Thư viện cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng dịch vụ thư viện cụ thể, chi tiết	NLPV5
6	Thư viện đảm bảo tính cập nhật mới của nguồn tài liệu	NLPV6
7	Thư viện luôn đảm bảo tính chính xác của nguồn tài liệu	NLPV7
8	Thư viện là nơi bảo mật tuyệt đối thông tin giao dịch của bạn đọc	NLPV8
9	Nhân viên thư viện luôn tỏ ra chính xác trong các nghiệp vụ	NLPV9
10	Nhân viên thư viện luôn hiểu rõ cách lưu và bố trí, sắp xếp tài liệu để sẵn sàng hỗ trợ cho sinh viên trong tìm kiếm tài liệu	NLPV10
4. Thể thức hành chính		
1	Quy trình làm thẻ đơn giản, nhanh chóng	Hanhchinh1
2	Quy định về số tài liệu được mượn một lần hợp lý	Hanhchinh2
3	Quy định về thời gian mượn và đọc sách hợp lý	Hanhchinh3
4	Thời gian hoạt động của thư viện hợp lý và linh hoạt (mùa học và mùa thi)	Hanhchinh4
5	Mức phí tăng thêm khi sinh viên vi phạm một trong các quy định chung của thư viện hợp lý	Hanhchinh5

STT	Các phát biểu thang đo	Ký hiệu
6	Có phần thưởng phù hợp dành cho những sinh viên hoạt động thư viện chất lượng và tiêu biểu	Hanhchinh6
5. Phương tiện hữu hình		
1	Trang thiết bị của thư viện hiện đại, hoạt động tốt	PTHH1
2	Trang phục của nhân viên thư viện rất gọn gàng, lịch sự	PTHH2
3	Địa điểm của thư viện rất thuận lợi	PTHH3
4	Thư viện điện tử dễ sử dụng	PTHH4
5	Trang web thư viện trường hỗ trợ học tập rất hiệu quả	PTHH5
6	Tài liệu của thư viện điện tử phong phú	PTHH6
7	Thư viện điện tử thường xuyên cập nhật tài liệu mới	PTHH7
8	Tài liệu bên trong thư viện được bố trí, sắp xếp khoa học	PTHH8
9	Các phòng rộng rãi, thoáng mát	PTHH9
10	Nhà xe thư viện rộng rãi, an toàn	PTHH10
11	Nội thất bên trong thư viện được bố trí hợp lý, bắt mắt	PTHH11
12	Tốc độ đường truyền khi tải tài liệu trực tuyến rất nhanh	PTHH12
6. Sự đảm bảo		
1	Tôi cảm thấy an toàn khi đến thư viện một mình	Dambao1
2	Bảo đảm an toàn tuyệt đối tài sản của sinh viên khi đến thư viện	Dambao2
3	Sinh viên thực sự thoải mái và hiệu quả khi đến học ở thư viện	Dambao3
4	Thông tin cá nhân của sinh viên được thư viện bảo mật tuyệt đối	Dambao4
5	Cam kết tuyệt đối về tính chính xác của nguồn tài liệu tại thư viện	Dambao5
6	Cung cấp dịch vụ thư viện chất lượng và kịp thời	Dambao6
7. Sự hài lòng của sinh viên		
1	Bạn hài lòng với phong cách ứng xử của nhân viên thư viện	Hailong1
2	Bạn hài lòng với phong cách phục vụ của nhân viên thư viện	Hailong2
3	Bạn hài lòng với cơ sở vật chất và trang thiết bị tại thư viện	Hailong3
4	Bạn hài lòng với số lượng và chất lượng nguồn tài liệu hiện có tại thư viện	Hailong4
5	Bạn hài lòng với thủ tục và quy trình hoạt động của thư viện	Hailong5
6	Bạn hài lòng với chất lượng dịch vụ thư viện	Hailong6

Kết quả thảo luận nhóm chuyên gia cho thấy các thành viên đều nhất trí với các phát biểu được thiết kế, nội dung khảo sát phù hợp với thực tế. Bảng khảo sát lấy ý kiến được hình thành gồm 07 nhân tố, trong đó: 06 nhân tố tác động (nhân tố độc lập) và 01 nhân tố bị tác động (nhân tố phụ thuộc).

4.3. Kết quả phân tích theo hệ số Cronbach Alpha

Thang đo TINCAY - Sự tin cậy

Hệ số Cronbach' Alpha của thang đo Sự tin cậy là $0,844 > 0,7$, đây là thang đo lường tốt, trong đó có 4 biến quan sát nằm trong thang đo này có hệ số tương quan biến tổng đảm bảo lớn hơn 0,3 chính là: TINCAY1, TINCAY2, TINCAY3, TINCAY4. Tuy nhiên, biến quan sát TINCAY1 có hệ số Cronbach's Alpha là $0,845 > 0,844$ nên biến này bị loại. Đồng thời biến TINCAY5 không đảm bảo các điều kiện trên nên cũng bị loại.

Bảng 3. Độ tin cậy của thang đo TINCAY – Tin cậy

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TINCAY1	12.786	3.834	.577	.845
TINCAY2	13.047	3.139	.785	.759
TINCAY3	12.938	3.110	.778	.760
TINCAY4	12.878	2.734	.649	.838

Thang đo DAPUNG – Sự đáp ứng

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự đáp ứng là $0,906 > 0,7$ là một thang đo tốt, ngoài ra, theo quan sát kết quả ta thấy, có 6 biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đảm bảo lớn hơn 0,3 và biến quan sát DAPUNG3 có hệ số Alpha là $0,908 > 0,906$ (Hệ số Cronbach's Alpha) vì vậy biến này bị loại. Đồng thời 2 biến quan sát DAPUNG7 và biến DAPUNG8 không đảm bảo các điều kiện trên nên cũng bị loại.

Bảng 4. Độ tin cậy của thang đo DAPUNG – Sự đáp ứng

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DAPUNG1	19.165	9.121	.822	.876
DAPUNG2	18.908	9.526	.748	.888
DAPUNG3	18.869	10.247	.612	.908
DAPUNG4	18.959	10.073	.760	.887
DAPUNG5	19.512	10.907	.680	.900
DAPUNG6	19.233	8.943	.855	.871

Thang đo NLPV - Năng lực phục vụ

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Năng lực phục vụ là $0,862 > 0,7$ là một thang đo tốt. Trong đó có 5 biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đảm bảo lớn hơn 0,3, tuy nhiên biến NLPV4 có hệ số Alpha là $0,871 > 0,862$ (Hệ số Cronbach's Alpha) vì vậy biến này bị loại. Đồng thời, các biến NLPV6, NLPV7, NLPV8, NLPV 9, NLPV10 đều không thỏa mãn được các điều kiện trên nên đồng bị loại ra khỏi thang đo.

Bảng 5. Độ tin cậy của thang đo NLPV – Năng lực phục vụ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1	17.034	4.145	.816	.800
NLPV2	16.991	4.425	.756	.818
NLPV3	17.353	3.632	.693	.842
NLPV4	17.390	4.934	.508	.871
NLPV5	17.116	4.351	.701	.828

Thang đo PTHH - Phương tiện hữu hình

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Phương tiện hữu hình là $0,777 > 0,7$ là một thang đo tốt. Trong đó, chỉ có 3 nhân tố có “hệ số tương quan biến tổng” lớn hơn 0,3 đó chính là: biến PTHH1, PTHH2 và PTHH3. Tuy nhiên, trong đó biến PTHH1 lại có hệ số Alpha là $0,827 > 0,777$ nên biến này bị loại. Đồng thời, tất cả 09 biến còn lại đều không đủ

điều kiện nên đã bị loại bao gồm: PTHH4, PTHH5, PTHH6, PTHH7, PTHH8, PTHH9, PTHH10, PTHH11 và cuối cùng là biến PTHH12.

Bảng 6. Độ tin cậy của thang đo PTHH – Phương tiện hữu hình

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HH1	7.934	1.302	.491	.827
HH2	8.272	1.048	.657	.652
HH3	8.283	1.147	.712	.599

Thang đo DAMBAO - Sự đảm bảo (lần 1)

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự đảm bảo là $0,479 < 0,7$ có thể thấy đây là một thang đo chưa tốt vì thang đo bao gồm các nhân tố khó đánh giá hoặc chưa phù hợp. Qua kiểm định lần 1, có 02 biến có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 chính là: biến DAMBAO1, DAMBAO2. Đáng lưu ý, biến DAMBAO3 có kết quả về hệ số Alpha bằng $0,719 > 0,479$ và hệ số tương quan biến tổng bằng $0,101 < 0,3$ chính vì vậy mà biến này bị loại khỏi thang đo. Đồng thời, tất cả 03 biến còn lại cũng bị loại vì không đảm bảo đủ điều kiện bao gồm: DAMBAO4, DAMBAO5 và biến DAMBAO6.

Sau khi kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha và cho ra kết quả không như mong muốn nên tác giả đã tiến hành kiểm định lần 2 đối với thang đo này.

Bảng 7. Độ tin cậy của thang đo DAMBAO - Sự đảm bảo lần 1

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DAMBAO1	8.4904	.710	.433	.139
DAMBAO2	8.3319	.750	.413	.187
DAMBAO3	8.8266	.933	.101	.719

Thang đo DAMBAO - Sự đảm bảo trong kiểm định lần 2

Sau khi loại bớt biến DAMBAO3 thì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự đảm bảo là $0,719 > 0,7$ chứng tỏ thang đo đủ độ tin cậy. Các hệ số tương quan biến tổng của 02 biến còn lại đều đảm bảo lớn hơn 0,3, đồng thời các hệ số Alpha nếu loại biến đều đảm bảo nhỏ hơn 0,719.

Bảng 8. Độ tin cậy của thang đo DAMBAO – Sự đảm bảo của lần 2

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DAMBAO1	4.493	.289	.561	.
DAMBAO2	4.334	.309	.561	.

Thang đo TTHC - Thể thức hành chính (lần 1)

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Thể thức hành chính là $0,342 < 0,7$ có thể thấy đây là một thang đo chưa tốt vì thang đo bao gồm các nhân tố khó đánh giá hoặc chưa phù hợp. Qua kiểm định lần 1 ta có:

Bảng 9. Độ tin cậy của thang đo TTHC – Thẻ thức hành chính lần 1

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HC1	8.6788	1.103	-.025	.719
HC2	8.4090	.938	.145	.365
HC3	8.4454	.750	.646	-.557 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Qua đó cho thấy, ở đây xuất hiện giá trị hiệp phương sai trung bình giá trị âm giữa các biến, điều này đã vi phạm giả định của mô hình độ tin cậy vì vậy tác giả đã tiến hành kiểm định lần 2 đối với thang đo này.

Ngoài ra, qua kiểm định Cronbach's Alpha lần 1 kết quả đã loại được 03 biến không đủ điều kiện chính là: biến TTHC4, TTHC5, TTHC6.

Thang đo TTHC - Thẻ thức hành chính trong kiểm định lần 2

Sau khi loại bớt biến TTHC1 thì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự đảm bảo là $0,719 > 0,7$ chứng tỏ thang đo đủ độ tin cậy. Các hệ số tương quan biến tổng của 02 biến còn lại đều đảm bảo lớn hơn 0,3, đồng thời các hệ số Alpha nếu loại biến đều đảm bảo nhỏ hơn 0,719.

Bảng 10. Độ tin cậy của thang đo TTHC – Thẻ thức hành chính của lần 2

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HC2	4.321	.257	.583	.
HC3	4.358	.449	.583	.

Thang đo SHL – Sự hài lòng

Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo Sự hài lòng là $0,536 < 0,7$, chứng tỏ thang đo này chưa thực sự hiệu quả trong đo lường. Ngoài ra, có 03 biến quan sát bị loại trực tiếp vì không đảm bảo đủ điều kiện đó là: biến SHL4, SHL5 và SHL6. Riêng biến SHL3 có hệ số tương quan biến tổng là $0,239 < 0,3$ đồng thời hệ số Alpha là $0,600 > 0,536$ nên cũng bị loại ra khỏi thang đo của Sự hài lòng.

Bảng 11. Độ tin cậy của thang đo SHL – Sự hài lòng

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HAILONG1	8.041	.331	.465	.218
HAILONG2	8.218	.313	.420	.319
HAILONG3	8.289	.657	.239	.600

Tóm lại, thông qua đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, trong tổng số 53 biến đo lường chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, có 31 biến bị loại và chỉ còn 22 biến đảm bảo yêu cầu.

5. Kết luận

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại các trường đại học ở tỉnh Phú Yên bằng hệ số Cronbach's

Alpha cho thấy được các thành phần có ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động thư viện. Kết quả của nghiên cứu này là ý kiến tham vấn cho thư viện các trường đại học ở tỉnh Phú Yên trong việc lựa chọn giải pháp phù hợp nhất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tổ chức hoạt động thư viện để có thể thu hút được nhiều sinh viên đến thư viện học tập, nghiên cứu, góp phần nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của nhà trường□

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Andaleeb, S. S. & Simmonds, P. L. (2001), “Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics”, *Library Trends*, Vol. 49, No. 4 (Spring 2001), pp. 626-634.
- Cook, C. & Thompson, B. (2000), *Độ tin cậy và hiệu lực điểm số SERVQUAL được sử dụng để đánh giá nhận thức về chất lượng dịch vụ thư viện*.
- Huỳnh Phương Thảo (2010), “*Các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Nha Trang*”, Luận văn thạc sỹ Trường Đại học Nha Trang.
- Landrum, H.T., Zhang, X., Victor, R. & Daniel, A. P. (2009), *Đo lường chất lượng dịch vụ của hệ thống IS với SERVQUAL: Nhận thức của người dùng về tầm quan trọng tương đối của năm kích thước SERVPERF*, *The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 12 (Annual 2009): p17+.
- 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*. 44 (2016), tr.86-93.
- 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*, Tập 13, Số Q1 – 2010, tr.62-72.
- Oakleaf, M. (2010), *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*, Association of College and Research Libraries, Chicago.
- Tôn Quang Đăng (2012), *Nâng cao chất lượng hoạt động thông tin của thư viện trường đại học địa phương*, *Bản tin thư viện – công nghệ thông tin*, số 5/2012, tr.39-44.