



## Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện – một nghiên cứu trường hợp ở Trường Du lịch - Đại học Huế

Bạch Thị Thu Hà, Lê Thị Hà Quyên

Trường Du Lịch, Đại học Huế

### THÔNG TIN BÀI BÁO

Quá trình xử lý:

Ngày nhận bài: 27/02/2024

Ngày nhận bản chỉnh sửa: 08/5/2024

Ngày nhận đăng: 27/5/2024

Ngày xuất bản: 20/8/2025

Từ khóa:

Chất lượng dịch vụ

Thư viện

Trường đại học

### TÓM TẮT

Ngày nay, với quy chế đào tạo tín chỉ tại các trường đại học ở Việt Nam thì thư viện trường được xem như “giảng đường thứ hai” của sinh viên để họ rèn luyện kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, khám phá tri thức và sự sáng tạo của mình. Để nâng cao chất lượng đào tạo cũng như xây dựng uy tín, các trường đại học cần phải quan tâm đến chất lượng dịch vụ thư viện tại nhà trường. Nghiên cứu này nhằm mục đích đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế cũng như xác định các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Nhà trường thông qua việc thu thập ý kiến đánh giá của 140 sinh viên. Các phương pháp kiểm định hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố (EFA) và mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 4 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế bao gồm: i. Tài nguyên thư viện; ii. Khả năng tiếp cận; iii. Năng lực phục vụ; iv. Không gian thư viện. Từ kết quả đó, các tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế trong thời gian tới.

## 1. GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, vấn đề giáo dục đại học đã thu hút được rất nhiều sự quan tâm không những từ các nhà nghiên cứu trong và ngoài nước mà còn là mối quan tâm của toàn xã hội. Bên cạnh đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất, thì hệ thống thông tin – thư viện đóng một vai trò không nhỏ trong chất lượng giảng dạy đại học. Đặc biệt đối với hình thức đào tạo tín chỉ, thì nguồn tài liệu tham khảo dồi dào của thư viện là điều kiện tiên quyết để sinh viên hoàn thành tốt các môn học của mình. Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng có mối liên hệ tương quan giữa chất lượng dịch vụ thư viện với kết quả học tập của sinh viên. Cụ thể, những trường đại học có thư viện tốt thì kết quả học tập của sinh viên sẽ tốt hơn so với những trường đại học có thư viện không tốt [1], và những trường có chất lượng dịch vụ thư viện tốt hơn thì kết quả học tập của sinh viên sẽ cao hơn [2][3]. Bên cạnh những tác động trực tiếp đến kết quả học tập của sinh viên, thì thư viện còn đóng vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng và củng cố danh tiếng và uy tín của trường đại học.

Trường Du lịch – Đại học Huế đã bắt đầu đào tạo theo hệ thống tín chỉ từ năm 2008. Để đáp ứng tốt nhu cầu của người học và người dạy, thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế đã xây dựng hệ thống thông tin bao gồm cả tài nguyên in ấn, tài nguyên điện tử và cả tài nguyên nghe – nhìn nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của người đọc. Ngoài ra, bên cạnh nguồn tài nguyên phong phú thì chất lượng dịch vụ thư viện cũng góp phần không nhỏ mang lại chất lượng giảng dạy và học tập của nhà trường. Bài viết này tập trung vào việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện, và dùng dữ liệu định lượng để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện của Trường Du lịch – Đại học Huế.

## 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### 2.1. Thư viện

Có rất nhiều khái niệm và cách tiếp cận khác nhau về thư viện tùy theo chức năng, nhiệm vụ, mục đích và đối tượng phục vụ. Việc xác định loại hình thư viện cho phép phân biệt các nhiệm vụ, chức năng, mối quan hệ, mức độ tổ chức của các thư viện tùy thuộc vào đặc điểm của từng loại hình.

Thư viện là thiết chế văn hóa, thông tin, giáo dục, khoa học thực hiện việc xây dựng, xử lý, lưu giữ, bảo quản, cung cấp tài nguyên thông tin phục vụ nhu cầu của người sử dụng [4].

Luật Thư Viện (2019) phân chia thư viện gồm các loại sau đây: Thư viện Quốc gia Việt Nam; Thư viện công cộng; Thư viện chuyên ngành; Thư viện lực lượng vũ trang nhân dân; Thư viện cơ sở giáo dục đại học; thư viện cơ sở giáo dục mầm non, phổ thông, nghề nghiệp và cơ sở giáo dục khác; Thư viện cộng đồng và thư viện tư nhân có phục vụ cộng đồng; Thư viện của tổ chức, cá nhân nước ngoài có phục vụ người Việt Nam. Trong đó, thư viện cơ sở giáo dục đại học là thư viện có tài nguyên thông tin phục vụ người học và người dạy trong cơ sở giáo dục đại học [5].

### 2.2. Chất lượng dịch vụ thư viện

Thư viện có thể tích hợp rất nhiều dịch vụ như: Dịch vụ tra cứu, tham khảo số, cung cấp thông tin chọn lọc, tra cứu trực tuyến, sử dụng tài liệu điện tử với các cơ sở dữ liệu toàn văn (tài liệu số hoá), nhân bản tài liệu, khai thác internet, giải đáp thông tin qua điện thoại, truyền tệp [6].

Chất lượng dịch vụ thư viện là một khái niệm gây nhiều chú ý và bàn luận bởi các nhà nghiên cứu, dẫn đến gặp nhiều khó khăn trong việc định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ khi chưa có sự thống nhất [7]. Trong nhiều năm qua, các nhà nghiên cứu trong nước và thế giới đã xem xét nhiều biện pháp để đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện, tuy nhiên vẫn chưa có một định nghĩa nào được thừa nhận như một giá trị đúng đắn nhất về chất lượng dịch vụ thư viện. [8].

Nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới vẫn sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ (Service Quality Model, SERVQUAL) [9] [10] để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện như Nitecki [11], Hemon và Calvert [12], Cruz, Gutierrez và Lopez [13]; và ở Việt Nam như Nguyễn Thị Mai Trang và Trần Xuân Thu Hương [14], Nguyễn Huỳnh Mai [15], Nguyễn Thanh Tòng [16]; và mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên hiệu quả thực hiện (Service Performance, SERVPERF [17] để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện như Pedramnia và cộng sự [18].

Năm 1998, Hiệp hội các Thư viện Nghiên cứu (Association of Research Libraries, ARL) đã xây dựng thang đo LibQUAL+® trên nền tảng lý thuyết của mô hình SERVQUAL, nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên nhận thức của sinh viên, giảng viên và nhân viên, đây là một phiên bản sửa đổi của thang đo SERVQUAL, được thiết kế đặc biệt để đánh giá chất lượng dịch vụ trong các thư viện. Theo đó, chất lượng dịch vụ thư viện được phản ánh dựa trên ba khía cạnh chính là: Ảnh hưởng của dịch vụ (Affect of Service – AS) bao gồm 9 biến liên quan đến các yếu tố trong việc cung cấp dịch vụ cho người sử dụng; Kiểm soát thông tin (Information Control – IC) bao gồm 8 biến về tài liệu in và điện tử; Thư viện như một không gian (Library as Place – LP) được hiểu là cách người sử dụng nhận thức, trải nghiệm và đánh giá thư viện không chỉ như một kho lưu trữ thông tin, mà còn như một môi trường vật lý – xã hội hỗ trợ học tập, nghiên cứu và giao lưu. LP bao gồm các yếu tố về cơ sở vật chất, thiết kế không gian, môi trường học tập, tính thân thiện và mức độ đáp ứng nhu cầu của người dùng. Việc đánh giá LP thường dựa trên trải nghiệm thực tế và nhận thức của ba nhóm đối tượng chính: sinh viên, giảng viên và nhân viên

M. Kyrillidou [19] đã tổng hợp sự thay đổi về các nhân tố chính và cả các tiêu thức đánh giá cụ thể của thang đo LibQUAL+® từ năm 2000 đến nay, và chỉ ra rằng: Nếu từ giai đoạn 2000 đến 2003, thang đo này thường bao gồm các yếu tố như Ảnh hưởng của dịch vụ, Thư viện như một không gian, thì còn có thêm một vài yếu tố khác như Sự tin cậy, Cung cấp bộ sưu tập truyền thống, Truy cập thông tin, Sự tín nhiệm, Kiểm soát cá nhân. Tuy nhiên, từ năm 2003 đến nay, các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thư viện chỉ sử dụng 3 nhân tố chính: Ảnh hưởng của dịch vụ, Thư viện như một không gian, Kiểm soát thông tin. Mặc dù số lượng nhân tố đo lường giảm xuống, nhưng thực tế thì các tiêu thức cụ thể của những tiêu thức còn lại đã được tích hợp vào 3 nhân tố chính này.

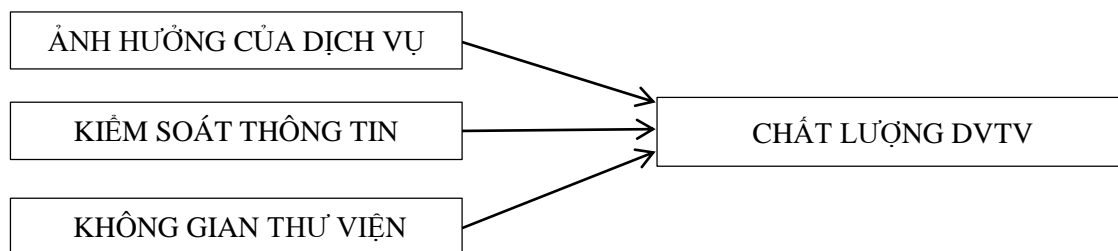
Cho đến thời điểm hiện tại, LibQUAL+® có lẽ là một trong những phương pháp tốt nhất và phù hợp nhất để đo lường chất lượng dịch vụ thư viện, nó bao gồm tất cả các thành phần của những mô hình kể trên và được nhóm lại theo ba khía cạnh rộng của chất lượng thư viện.

Sau khi LibQUAL+® xuất hiện, đã có rất nhiều báo cáo xuất bản từ các nước phát triển nhằm mô tả ứng dụng, triển khai và đánh giá chất lượng dịch vụ ở các thư viện khác nhau trên thế giới. Theo Gatten [20], kết quả khảo sát LibQUAL rất hữu ích trong việc so sánh giữa các thư viện thành viên của tập đoàn OhioLINK cũng như ở cấp quốc gia. Hay McCord và Nofsinger [21] đã so sánh kết quả của ba cuộc khảo sát đánh giá

khác nhau tại các Thư viện của Đại học Bang Washington và họ kết luận rằng dữ liệu LibQUAL+® cung cấp dữ liệu cơ sở để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện trong tương lai. Kyrrillidou và Persson [22] đã kiểm tra ứng dụng LibQUAL+® ở Thụy Điển vào năm 2004 và tiết lộ rằng Kiểm soát thông tin là khía cạnh quan trọng nhất đối với người dùng thư viện nơi các thư viện hoạt động không tốt. Ngoài ra, thang đo này cũng xuất hiện trong những nghiên cứu khác như của Moon [23] khi đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện ở các trường đại học tại Nam Phi, Asemi và cộng sự [24] khi nghiên cứu tại các trường đại học ở Iran, và trong nghiên cứu của Jager [25] trong cộng đồng Đại học Cape Town (UCT), và rất nhiều nghiên cứu khác trên thế giới.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nhằm đảm bảo tính thống nhất các định nghĩa và đảm bảo độ tin cậy cho thang đo, trong quá trình xây dựng các biến trong nghiên cứu, tác giả chỉ tập trung lựa chọn các định nghĩa, khái niệm đã được công nhận trong các nghiên cứu trước đó. Trên cơ sở tổng lược các tài liệu có liên quan, tác giả đề xuất thang đo LibQUAL+® để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế như sau:



**Hình 1.** Mô hình đề xuất đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế

Thang đo nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở kế thừa thang đo LibQUAL+® [26] và bao gồm các biến quan sát dưới đây:

**Bảng 1.** Thang đo đề xuất đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế

Nhân tố	Biến quan sát
<b>Ảnh hưởng của dịch vụ (Affect of Service)</b>	
AS 1	Rất tin tưởng vào người dùng tin
AS 2	Luôn dành sự quan tâm đến mỗi người dùng tin
AS 3	Luôn lịch sự và chu đáo
AS 4	Sẵn sàng trả lời câu hỏi của người dùng tin
AS 5	Có đủ kiến thức để trả lời câu hỏi của người dùng tin
AS 6	Luôn quan tâm đến trạng phục khi làm việc với người dùng tin
AS 7	Luôn hiểu được nhu cầu của người dùng tin
AS 8	Luôn sẵn sàng giúp đỡ người dùng tin
AS 9	Nhận được sự tin cậy trong việc xử lý các vấn đề dịch vụ của người dùng tin
<b>Kiểm soát thông tin (Information Control)</b>	
IC 1	Tạo lập nguồn tài liệu điện tử có thể truy cập được từ nơi ở hay nơi làm việc của người dùng tin
IC 2	Trang web thư viện giúp xác định vị trí thông tin cần thiết
IC 3	Các tài liệu thư viện sẽ được in để đáp ứng yêu cầu của người dùng
IC 4	Thư viện có các nguồn tài liệu điện tử mà người dùng tin cần
IC 5	Hệ thống trang thiết bị hiện đại cho phép dễ dàng truy cập được mọi thông tin cần thiết
IC 6	Các công cụ truy cập dễ sử dụng cho phép tìm được mọi thông tin cần thiết
IC 7	Tạo khả năng thông tin dễ dàng truy cập dành cho việc sử dụng một cách độc lập
IC 8	Các bộ sưu tập tạp chí dạng in ấn và điện tử đáp ứng yêu cầu người dùng
<b>Thư viện như một không gian (Library as a Place)</b>	
LP 1	Không gian thư viện truyền cảm hứng nghiên cứu và học tập
LP 2	Không gian yên tĩnh dành cho các hoạt động cá nhân
LP 3	Vị trí thoải mái và hấp dẫn
LP 4	Một nơi thư giãn để nghiên cứu, học tập
LP 5	Không gian thích hợp với nhóm học tập, nghiên cứu

(Nguồn: LibQUAL+® [26])

*Thang đo đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế*

ĐGC 1	Nói chung, tôi hài lòng với cách phục vụ của thư viện
ĐGC 2	Nói chung, tôi hài lòng với sự hỗ trợ của thư viện cho việc học tập và nghiên cứu
ĐGC 3	Theo tôi chất lượng tổng thể của các dịch vụ được cung cấp bởi thư viện rất tốt

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Phương pháp chọn mẫu

Việc chọn mẫu điều tra thuận tiện được tiến hành đối với các sinh viên tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Bảng hỏi được phát dưới ra 2 hình thức: phát trực tiếp và phát online. Số phiếu phát trực tiếp ngay tại lớp học là 87 phiếu, còn lại nhóm tác giả thu được 53 phiếu trả lời thông qua google form (đối với các lớp này đang trong thời gian đi thực tập và học giáo dục quốc phòng). Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng 2 phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và hồi quy đa biến. Dựa theo nghiên cứu của Hair và cộng sự [28], để có thể phân tích nhân tố khám phá cần thu thập dữ liệu với kích thước mẫu là 5 mẫu trên 1 biến quan sát. Do đó, với số lượng 25 biến quan sát trong bảng hỏi thì cần ít nhất  $25 \times 5 = 125$  phiếu điều tra được điền đầy đủ từ sinh viên. Qua quá trình phát phiếu điều tra trực tiếp và online, nhóm nghiên cứu đã thu về được 140 phiếu, sau khi nhập dữ liệu và làm sạch thì số phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng để xử lý SPSS là 133 phiếu.

#### 3.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu thu thập số liệu sơ cấp phục vụ cho mục tiêu của đề tài được tác giả tiến hành thu thập thông qua phiếu điều tra được phát ra cho các sinh viên cả 4 khoá tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Phiếu điều tra gồm 3 phần chính: thông tin chung về tình hình sử dụng dịch vụ thư viện, nội dung chính nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế, và thông tin cá nhân của sinh viên. Cụ thể: Thông tin chung về tình hình sử dụng dịch vụ thư viện, như tần suất sử dụng dịch vụ thư viện và các dịch vụ chính được sử dụng; Nội dung chính bao gồm 25 nhận định nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện của thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế theo thang đo Likert 5 điểm từ rất không đồng ý đến rất đồng ý; Thông tin cá nhân của sinh viên bao gồm các câu hỏi về giới tính, khoá học, chuyên ngành,...

#### 3.3. Phương pháp thống kê toán học

Bộ dữ liệu sau khi thu thập sẽ được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 theo các bước sau:

##### **Phương pháp phân tích tính hiệu lực và độ tin cậy của thang đo**

Để đảm bảo độ tin cậy của thang đo, tiến hành kiểm định hệ số Cronbach's alpha của 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện và nhân tố đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Theo đó, các biến có hệ số tương quan biến – tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy alpha từ 0,6 trở lên [29].

##### **Phương pháp thống kê mô tả**

Dùng để trình bày, so sánh đặc điểm của mẫu điều tra, và thống kê tần suất, giá trị trung bình của các đánh giá về những biến quan sát trong phiếu điều tra về chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện của thư viện Trường Du lịch – Đại học Huế.

##### **Phương pháp kiểm tra độ lệch chuẩn (Standard Deviation)**

Là một chỉ số dùng để đo mức độ phân tán của một tập dữ liệu quanh giá trị trung bình (Mean). Độ lệch chuẩn được tính bằng cách lấy căn bậc hai của phương sai, biểu thị sự dao động của dữ liệu quanh giá trị trung bình là rộng hay hẹp.

##### **Phương pháp phân tích nhân tố khám phá**

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế. Các biến có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0,4 tiếp tục bị loại [10]. Đồng thời, kiểm định KMO được sử dụng để đánh giá độ phù hợp của bộ dữ liệu. Phương pháp trích hệ số sử dụng là principle axis factoring với phép quay promax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue  $\geq 1$  để định dạng ma trận cấu trúc. Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% [27]. Sau kết quả xoay nhân tố lần cuối cùng, mỗi nhân tố sẽ gồm các biến đại diện nằm chung trên 1 cột. Để tiến hành đánh giá tương quan Pearson và hồi quy, tiến hành tạo các biến đại diện trung bình thông qua lệnh Mean trong Compute Variable.

##### **Phương pháp phân tích hồi quy đa biến**

Phân tích hồi quy đa biến nhằm xác định các yếu tố chính ảnh hưởng đến biến phụ thuộc chất lượng dịch vụ thư viện. Giá định các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ thư viện có tương quan tuyến tính.

## 4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

### 4.1. Thông tin chung về mẫu điều tra

Trong tổng số 133 phiếu điều tra hợp lệ, chiếm đa số là sinh viên thuộc ngành Quản trị dịch vụ và lữ hành (24,1%), tiếp đến là sinh viên ngành Khách sạn và Du lịch điện tử cùng chiếm tỷ lệ 16,5%, ngành Quản trị nhà hàng và Du lịch là 14,3%, Quản trị kinh doanh 12% và ít nhất là ngành Quản trị du lịch và khách sạn chỉ 2,3%. Tỷ lệ này cũng khá tương ứng với số lượng sinh viên của các ngành đang được đào tạo tại trường. Số lượng sinh viên năm 4 được khảo sát cũng chiếm tỷ lệ cao nhất với 48,1%, năm 2 là 27,8%, năm 3 và năm 1 lần lượt chiếm 12,8% và 11,3%. Có sự chênh lệch khá lớn về tỷ lệ sinh viên nam và nữ tham gia khảo sát do đặc thù sinh viên đang theo học tại nhà trường nữ chiếm đa số. Về tình hình sử dụng các dịch vụ tại thư viện: kết quả điều tra cho thấy có 66,9% sinh viên sử dụng các dịch vụ thường xuyên, chỉ có 33,1% trả lời là “đôi khi”, cho thấy tín hiệu tích cực về nhu cầu tìm hiểu kiến thức, sách hoặc các đề tài nghiên cứu để ứng dụng vào quá trình học tập. Các dịch vụ tại thư viện được sinh viên sử dụng kết hợp cả online và trực tiếp chiếm 51,1%; 30,1% sinh viên sử dụng hình thức online và 18,8% sinh viên đến trực tiếp thư viện. Nếu như trước đây đa số sinh viên sẽ lên trực tiếp để sử dụng các dịch vụ tại thư viện thì qua 2 năm do sự bùng phát của dịch covid-19 nên đã thay đổi thói quen sử dụng các dịch vụ tại thư viện của sinh viên. Khảo sát còn cho thấy dịch vụ đang được nhiều sinh viên sử dụng nhất là “Dịch vụ thư viện số” (93,9%). Tiếp theo là “Dịch vụ cung cấp tài liệu theo yêu cầu” chiếm 87,9% với 117 lượt lựa chọn. Dịch vụ “Sao chép tài liệu” cũng được nhiều sinh viên lựa chọn, chiếm 84,4% ứng với 107 lượt lựa chọn. Dịch vụ được ít sinh viên lựa chọn nhất là “trao đổi thông tin”, chỉ chiếm 26,3%.

### 4.2. Phân tích nhân tố khám phá thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế

Trên cơ sở khung nghiên cứu đề xuất, nhóm tác giả đã xây dựng thang đo gồm 25 hạng mục đo lường các biến liên quan trong mô hình, theo thang đo Likert 5 mức độ từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý). Trước khi phân tích EFA, việc kiểm định độ tin cậy của các thang đo với 22 biến nghiên cứu cho thấy các thang đo đều có độ tin cậy khá cao bởi hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,7. Hơn nữa, hệ số tương quan biến - tổng của các mục hỏi với Cronbach's Alpha tổng đều lớn hơn 0,3 nên tất cả các biến quan sát (mục hỏi) thuộc các thang đo được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (bảng 2).

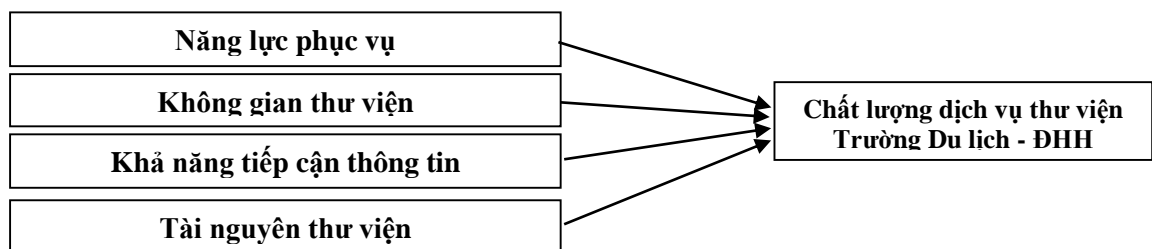
**Bảng 2.** Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

STT	Tiêu chí	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
1	Không gian thư viện	0,924	0,653
2	Ảnh hưởng của dịch vụ	0,928	0,613
3	Kiểm soát thông tin	0,826	0,543
4	Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thư viện	0,934	0,735

Hai mươi hai biến đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự ủng hộ đưa vào phân tích EFA cho kết quả 4 nhân tố được xác lập. Hệ số KMO = 0,844 (>0,5) và kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa Sig.=0,000 (<0,05), cho thấy việc áp dụng phân tích nhân tố là thích hợp. Trị số Eigenvalue >1, cho thấy có 4 nhân tố mới được xác lập với 22 biến giải thích và tổng phương sai trích đạt 63,365% nghĩa là bốn nhân tố mới giải thích được 66,053% sự biến thiên của dữ liệu (Bảng 3). Các nhân tố mới được xác lập và được đặt tên lại như sau: (1) Năng lực phục vụ có 9 hạng mục với độ tin cậy Cronbach Alpha là 0,83; (2) Không gian thư viện có 5 hạng mục với độ tin cậy Cronbach Alpha là 0,88; (3) Khả năng tiếp cận thông tin có 5 hạng mục với độ tin cậy Cronbach Alpha là 0,85; (4) Tài nguyên thư viện có 3 hạng mục với độ tin cậy Cronbach Alpha là 0,94. Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thang đo Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – ĐHH với 3 biến số có hệ số Cronbach Alpha 0,934; hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,3. Kết quả là một nhân tố được xác lập với sáu biến giải thích và tổng phương sai trích (Total Variance Explained) đạt 63,365%, nghĩa là nhân tố mới giải thích được 63,365% sự biến thiên của dữ liệu. Như vậy, sau khi phân tích nhân tố EFA đã hình thành 4 nhóm nhân tố mới ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – ĐHH. So với mô hình lý thuyết, chỉ có 3 nhân tố. Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế được mô tả chi tiết ở Hình 2.

**Bảng 3.** Kết quả phân tích nhân tố EFA

	Nhân tố			
	1	2	3	4
Nhân viên thư viện luôn hiểu được nhu cầu của người dùng tin	0,827			
Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ người dùng tin	0,821			
Nhân viên thư viện luôn lịch sự và chu đáo	0,803			
Nhân viên thư viện nhận được sự tin cậy trong việc xử lý các vấn đề dịch vụ của người dùng tin	0,788			
Nhân viên thư viện có đủ kiến thức để trả lời câu hỏi của người dùng tin	0,776			
Nhân viên thư viện luôn quan tâm đến trang phục khi làm việc với người dùng tin	0,773			
Nhân viên thư viện rất tin tưởng vào người dùng tin	0,719			
Nhân viên thư viện luôn dành sự quan tâm đến mỗi người dùng tin	0,699			
Nhân viên thư viện sẵn sàng trả lời câu hỏi của người dùng tin	0,654			
Không gian thư viện truyền cảm hứng nghiên cứu và học tập		0,852		
Một nơi thư giãn để nghiên cứu, học tập		0,821		
Không gian yên tĩnh dành cho các hoạt động cá nhân		0,771		
Không gian thích hợp với nhóm học tập, nghiên cứu		0,769		
Vị trí thoải mái và hấp dẫn		0,765		
Tạo khả năng thông tin dễ dàng truy cập dành cho việc sử dụng một cách độc lập			0,815	
Trang web thư viện giúp xác định vị trí thông tin cần thiết			0,767	
Các công cụ truy cập dễ sử dụng cho phép tìm được mọi thông tin cần thiết			0,766	
Tạo lập nguồn tài liệu điện tử có thể truy cập được từ nơi ở hay nơi làm việc của người dùng tin			0,668	
Hệ thống trang thiết bị hiện đại cho phép dễ dàng truy cập được mọi thông tin cần thiết			0,657	
Các bộ sưu tập tạp chí dạng in ấn và điện tử đáp ứng yêu cầu người dùng				.800
Thư viện có các nguồn tài liệu điện tử mà người dùng tin cần				.793
Các tài liệu thư viện sẽ được in để đáp ứng yêu cầu của người dùng				.680
<b>Giá trị Eigenvalues</b>	<b>9,553</b>	<b>3,181</b>	<b>2,525</b>	<b>1,850</b>
<b>Phương sai rút trích (%)</b>	<b>35,382</b>	<b>47,163</b>	<b>56,514</b>	<b>63,365</b>



**Hình 2.** Kết quả phân tích nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế.

4.3. Phân tích hồi quy về nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế

Hồi quy tuyến tính giúp xác định mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Với bốn nhân tố xác định được, tiến hành hồi quy đa biến cùng với biến phụ thuộc là “chất lượng dịch vụ thư viện”. Mô hình hồi quy có dạng:

$$\text{Chất lượng dịch vụ thư viện} = \beta_0 + \beta_1 * \text{KGTV} + \beta_2 * \text{NLPV} + \beta_3 * \text{KNTC} + \beta_4 * \text{TNTV} + \varepsilon$$

Trong đó:

$\beta_i$ : hệ số hồi quy riêng phần tương ứng với các biến độc lập

**KGTV**: Giá trị của biến độc lập “Không gian thư viện”

**NLPV**: Giá trị của biến độc lập “Năng lực phục vụ”

**KNTC**: Giá trị của biến độc lập “Khả năng tiếp cận”

**TNTV**: Giá trị của biến độc lập “Tài nguyên thư viện”

$\varepsilon$ : là sai số ngẫu nhiên, biểu thị các yếu tố ngoài mô hình.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh = 0,598; tức là mô hình giải thích được 59,8% biến thiên của biến phụ thuộc. Sau khi kiểm tra hồi quy không có nhân tố nào bị loại bỏ do giá trị Sig kiểm định t của từng biến độc lập đều nhỏ hơn 0,05; chứng tỏ các biến độc lập này đều có ý nghĩa thống kê trong mô hình. Hệ số Durbin - Watson DW = 1,813 < 2: Kết luận mô hình không có sự tương quan chuỗi bậc nhất (kiểm định tương quan của các sai số kề nhau) [28]. Bên cạnh đó, hệ số phóng đại VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2 nên ta có thể kết luận mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến [29].

Từ các kết quả trên, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch - ĐHH được thiết lập như sau:

$$\text{Chất lượng dịch vụ thư viện} = 0,192 * \text{KGTV} + 0,231 * \text{NLPV} + 0,254 * \text{KNTC} + 0,388 * \text{TNTV} + \varepsilon$$

Thông qua phương trình hồi quy, ta biết được mức độ quan trọng của các nhân tố tham gia vào phương trình. Dựa vào Bảng 4 có thể thấy, cả 4 biến đều có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05; Điều này chứng tỏ rằng có đủ bằng chứng thống kê để chấp nhận các giả thuyết H1, H2, H3, H4 đối với các nhân tố này với độ tin cậy 95%. Do đó, có thể nói rằng cả 4 biến độc lập đều có tác động đến chất lượng dịch vụ thông tin – thư viện. Cụ thể, nhân tố “Tài nguyên thư viện” có ảnh hưởng nhiều nhất ( $\beta = 0,388$ ) và “Không gian thư viện” có ảnh hưởng ít nhất ( $\beta = 0,192$ ) đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – ĐHH. Nhìn chung, cả 4 nhân tố đều có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Và bất cứ một sự thay đổi nào của một trong 4 nhân tố trên đều có thể tạo nên sự thay đổi đối theo hướng tích cực đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – ĐHH.

**Bảng 4.** Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số B	Hệ số beta	Mức ý nghĩa	VIF
(Hằng số)	0,197	.0	0,000	
KGTV	0,155	0,192	0,005	1,497
NLPV	0,189	0,231	0,000	1,349
KNTC	0,224	0,254	0,000	1,249
TNTV	0,392	0,388	0,000	1,337
Mức ý nghĩa mô hình			0,000	
Hệ số R2			0,598	
Durbin - Watson			1,813	

#### 4.4. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế

Trong 4 yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch, yếu tố được sinh viên đánh giá thấp nhất đó là Nhân tố “Không gian thư viện” với giá trị trung bình là 3,86. Điều này cũng dễ hiểu do hiện tại, cơ sở vật chất chung tại Trường Du lịch còn khá hạn chế, không gian khá nhỏ so với tổng số lượng sinh viên của Trường. Tuy nhiên, thư viện vẫn có thể xây dựng những không gian truyền cảm hứng học tập nhằm đáp ứng đem lại những trải nghiệm thú vị cho sinh viên khi đến sử dụng dịch vụ tại thư viện.

**Bảng 5.** Đánh giá của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du Lịch – ĐHH

Các nhân tố	Mean	SD
Không gian của thư viện	3.86	0.51143
Năng lực phục vụ	3.89	0.37744
Khả năng tiếp cận thông tin	4.08	0.43026
Tài nguyên thư viện	3.96	0.58372
Đánh giá chung	4.02	0.60376

Nhân tố “Năng lực phục vụ” cũng được sinh viên đánh giá ở mức đồng ý khá cao với giá trị trung bình là 3,89. Sinh viên khá hài lòng về Đội ngũ nhân viên tại bộ phận thư viện, cụ thể: nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, giải đáp các thắc mắc một cách tận tình, và hòa đồng với sinh viên. Tuy nhiên, để nắm

bắt được nhu cầu của sinh viên để biết sinh viên cần gì và đang thiếu những gì đòi hỏi đội ngũ nhân viên thư viện phải có am hiểu sâu sắc về lĩnh vực, ngành nghề mà mình đang công tác. Mỗi nhóm ngành sẽ có những nhu cầu khác nhau, chính vì lẽ đó hiểu được đối tượng phục vụ là rất quan trọng. Do đó thư viện cần có nhiều hơn các cuộc khảo sát, điều tra thực tế về nhu cầu của sinh viên từ đó có những thay đổi phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ.

Nhân tố có “Tài nguyên thư viện” được sinh viên đánh giá ở mức giá trị trung bình là 3.96. Qua đây cũng có thể cho thấy nguồn tài nguyên của thư viện hiện nay đã khá đủ để đáp ứng nhu cầu của sinh viên. Tuy nhiên, tài nguyên thư viện là một yếu tố cực kì quan trọng vì sinh viên khi tìm đến thư viện là có nhu cầu về thông tin, tìm kiếm tài liệu để phục vụ việc học tập. Do đó thư viện Trường Du lịch – Đại Học Huế cần thường xuyên cập nhật và bổ sung nguồn tài nguyên và cơ sở dữ liệu phong phú, đa dạng theo nhiều hình thức khác nhau.

Nhân tố có điểm trung bình cao nhất là “Khả năng tiếp cận thông tin” đạt giá trị trung bình là 4.08 điều này cho thấy thư viện đang thực hiện rất tốt khâu quản lý thông tin, sắp xếp trình tự tài liệu, sách, các thông tin cần truy vấn một cách khoa học, đồng thời triển khai nhiều kênh để sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận. Cụ thể, sinh viên có thể đến trực tiếp hoặc liên hệ trực tuyến với thư viện của trường khi có nhu cầu. Ngoài ra, thư viện thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn giới thiệu về các nguồn tài liệu, cách khai thác các nguồn tài nguyên thông qua các buổi học chính trị, các buổi giới thiệu về ngành học. Đặc biệt, trong những năm gần đây, thư viện triển khai rất nhiều các lớp kỹ năng hướng dẫn sinh viên thực hiện đề tài nghiên cứu khoa học hay phục vụ cho khoá luận/ chuyên đề theo cả 2 hình thức trực tiếp và trực tuyến. Qua đây đã cho thấy thư viện đang làm rất tốt khâu cung cấp nguồn tài liệu và thông tin cho sinh viên.

Sinh viên đánh giá khá cao về nhân tố “Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thư viện của trường” với mức điểm trung bình là 4.02. Điều này đã cho thấy mặc dù thư viện trường còn gặp nhiều khó khăn trong cơ sở vật chất, nguồn kinh phí hạn hẹp những thư viện trường đã làm hài lòng hầu hết sinh viên khi đến và sử dụng các dịch vụ thư viện của nhà trường trong quá trình phục vụ và cập nhật nguồn cơ sở dữ liệu, tài nguyên học tập cho sinh viên.

Về kiểm tra độ lệch chuẩn: độ lệch chuẩn diễn tả mức độ khác biệt giữa các câu trả lời của những người tham gia khảo sát. Theo kết quả xử lý số liệu ở bảng 5, các nhóm nhân tố mới đều có độ lệch chuẩn dưới 1 cho thấy các đánh giá của sinh viên không có sự khác biệt quá nhiều mà xoay quanh giá trị trung bình.

## 5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra 4 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Du lịch – Đại học Huế, trong đó “Tài nguyên thư viện” là nhân tố tác động mạnh nhất. Điều này cũng là lẽ đương nhiên vì khi sinh viên đến thư viện chủ yếu là tìm các tài liệu phục vụ cho việc học tập của mình như sách, giáo trình, các đề tài, các thông tin bổ ích khác. Do đó, Nhà trường cần tập trung phát triển nguồn tài nguyên, cơ sở dữ liệu đa dạng, phong phú, cần số hoá nguồn tài liệu nhằm đáp ứng nhu cầu của sinh viên. Đây cũng là xu hướng hiện nay khi mà sách báo điện tử ngày càng thông dụng, người đọc chuyển từ đọc sách báo truyền thống sang sách báo điện tử. Nhân tố “Không gian thư viện” tác động ít nhất đến chất lượng dịch vụ thư viện tại trường bởi hiện không gian thư viện cơ bản đã đáp ứng nên sinh viên không chú ý nhiều. Tuy nhiên, Nhà trường cũng cần quan tâm đến nhân tố này để góp phần đem lại trải nghiệm tốt nhất và chất lượng dịch vụ tốt nhất cho sinh viên Trường Du Lịch – Đại học Huế như đầu tư vào trang thiết bị nội thất, tạo ra những không gian đọc có thể truyền cảm hứng cho sinh viên, bố trí tủ chứa đồ cá nhân và các công cụ phòng cháy chữa cháy nhằm đảm bảo an toàn cho sinh viên. Đội ngũ nhân viên cần được gửi đi đào tạo, thăm quan các thư viện lớn, các hội thảo từ đó cập nhật các kiến thức mới về thư viện cũng như quản lý tài liệu một cách hiệu quả nhất. Nâng cao chất lượng phục vụ bằng cách nâng cao thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên thư viện. Ngoài ra, thư viện cần chú trọng hơn nữa công tác truyền thông, đặc biệt là qua hình thức trực tuyến, để sinh viên ngày càng biết đến thư viện của trường nhiều hơn. Đặc biệt là luôn nắm bắt nhu cầu và nguyện vọng của sinh viên để điều chỉnh và hỗ trợ kịp thời nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, đem đến sự hài lòng cho sinh viên khi trải nghiệm các dịch vụ tại Trường Du lịch – Đại học Huế.

## Lời cảm ơn

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Ban quản lý Thư viện cùng toàn thể cán bộ, giảng viên và sinh viên Trường Du lịch – Đại học Huế đã hỗ trợ và tham gia vào quá trình thực hiện nghiên cứu này.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- 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(Q1), 62–72.
- Alharbi, A., & Middleton, M. (2012). The relationship between academic library usage and educational performance in Kuwait. *Library Management*, 33(1–2), 86–94.
- 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 and Method in Education*, 1(1), 11–16.
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2019). *Luật Thư viện* (Điều 3, Khoản 1, 2).
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2019). *Luật Thư viện* (Điều 9–17).
- Trương Đại Lượng, & Nguyễn Hữu Nghĩa. (2012). Nâng cao chất lượng công tác phục vụ người đọc. *Tạp chí Nghiệp vụ Thư viện*.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 380–388.
- Bùi Thị Thanh Diệu. (2018). Xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện - thông tin tại thư viện các trường đại học ở Việt Nam. *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, 1(69), 1–10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(3), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-SQUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Nitecki, J. Z. (1996). On the issue of a philosophy in Polish library information science: A summary of interviews with some leading scholars. *Preliminary Report*.
- Hernon, P., & Calvert, P. J. (1996). Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(5), 387–391.
- Cruz, M. C. C., Gutierrez, L. A. D., & Lopez, M. G. L. (2011). Adjusting Servqual model in a higher education library service. *Proceedings of the Twenty Second Annual POM Conference*, Reno, Nevada, U.S.A.
- Trang, N. T. M., & 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 Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh*, 13(1), 62–72.
- Nguyễn Huỳnh Mai, Võ Duy Bằng, & Võ Thị Bạch Trúc. (2012). Đánh giá thực trạng các thư viện nhánh thuộc hệ thống thư viện Trường Đại học Cần Thơ và mô hình hoạt động theo hướng hợp tác. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 22b, 120–131.
- 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, 86–93.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- 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), 159–167.
- Kyrillidou, M., & Cook, C. (2008). The evolution of measurement and evaluation of libraries: A perspective from the Association of Research Libraries. *Library Trends*, 56(4), 888–909.
- Gatten, J. N. (2004). Measuring consortium impact on user perceptions: OhioLINK and LibQUAL+™. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(3), 222–228.
- McCord, S. K., & Nofsinger, M. M. (2002). Continuous assessment at Washington State University Libraries: A case study. *Performance Measurement and Metrics*, 3(2), 68–73.
- Kyrillidou, M., & Persson, A. C. (2006). The new library user in Sweden: A LibQUAL+™ study at Lund University. *Performance Measurement and Metrics*, 7(1), 45–53.
- Moon, A. (2007). LibQUAL+™ at Rhodes University Library: An overview of the first South African implementation. *Performance Measurement and Metrics*, 8(2), 72–87.
- Asemi, A., Kazempour, Z., & Ashrafi Rizi, H. (2010). Using LibQUAL+™ to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *The Electronic Library*, 28(4), 568–579.
- De Jager, K. (2015). Place matters: Undergraduate perceptions of the value of the library. *Performance Measurement and Metrics*, 16(3), 289–302.
- Association of Research Libraries. (2013). *LibQUAL+® survey results – discipline analysis*.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. Prentice-Hall International.
- Hoàng Trọng, & Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS – Tập 2*. Nhà xuất bản Hồng Đức.

Nguyễn Đình Thọ. (2012). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.

---

## **Factors influencing library service quality – The case of the School of Hospitality and Tourism – Hue university**

**Bach Thi Thu Ha, Le Thi Ha Quyen**

*School of Hospitality and Tourism, Hue University*

---

### ARTICLE INFO

---

*Article history:*

*Received 27 February 2024*

*Received in revised form 8 May 2024*

*Accepted 27 May 2024*

*Published 20 August 2025*

---

*Keywords:*

*Service quality*

*Library*

*University*

---

*Corresponding author:*

*Bach Thi Thu Ha*

*E-mail address:*

*bttha.hat@hueuni.edu.vn*

---

### ABSTRACT

---

In Vietnam, universities have implemented credit-based training regulations. As a result, the university library has become an important place for students to engage in self-study, research, knowledge exploration, and creativity. To maintain high-quality education standards and build a good reputation, universities must ensure that their library services meet certain standards. This study was conducted to evaluate the quality of library services at the School of Tourism - Hue University. It also aimed to identify the factors that affect the quality of library services at the institution by gathering feedback from 140 students. The study used methods such as Cronbach's Alpha reliability coefficient, exploratory factor analysis (EFA), and multivariate linear regression model. The research findings revealed that there are four factors that affect the quality of library services at the School of Tourism – Hue University. These are: i. Library resources; ii. Accessibility; iii. Service capability; iv. Library space. Based on these results, the authors have proposed solutions to improve the quality of library services at the School of Tourism - Hue University in the future.

---