

NGHÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

RESEARCH FACTORS AFFECTING STUDENT SATISFACTION LEVELS WITH QUALITY OF LIBRARY SERVICE OF HANOI UNIVERSITY OF INDUSTRY

Đào Thị Hạnh¹, Nguyễn Thị Hải Yến¹, Nguyễn Thị Tố Uyên¹, Đinh Thị Ngà¹, Phạm Thị Vân¹, Nguyễn Thị Thu Thủy^{2,*}

TÓM TẮT

Nghiên cứu này đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên với chất lượng dịch vụ thư viện của Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Dữ liệu được thu thập từ 200 sinh viên thông qua bảng hỏi, mẫu được chọn tương đối đều giữa các khoa, giữa các năm học và giới tính để đảm bảo tính khách quan. Số liệu thu được xử lý bằng phần mềm SPSS. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy, mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện ảnh hưởng bởi 4 yếu tố: (i) Sự đồng cảm và chính xác (SDCVX); (ii) Năng lực phục vụ (NLPV); (iii) Sự đáp ứng (SDU); (iv) Mượn trả tài liệu (MTTL). Trong đó ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ hài lòng là Năng lực phục vụ, sau đó là Mượn trả tài liệu; Nhân tố ảnh hưởng thấp hơn là Sự đáp ứng; Sự đồng cảm và chính xác. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số khuyến nghị giúp nhà trường cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện.

Từ khóa: *Mức độ hài lòng, chất lượng dịch vụ, thư viện, Đại học Công nghiệp Hà Nội*

ABSTRACT

This study assesses the factors affecting student satisfaction with the quality of library services of Hanoi University of Industry. Data were collected from 200 students through questionnaires, samples were selected relatively evenly between departments, between school years and gender to ensure objectivity. Collected data is processed by SPSS software. Research results have shown that the level of student satisfaction with library service quality is influenced by four factors: (i) Empathy and accuracy (SDCVX); (ii) Service capacity (NLPV); (iii) Response (SDU); (iv) Borrowing documents (MTTL). In which the biggest impact on the satisfaction level is the service capacity, then the Borrowing of documents; The lower influencing factor is Response; Empathy and accuracy. Based on the research results, the authors propose some recommendations to help the school improve and improve the quality of library services.

Keywords: *Satisfaction level, quality of service, library, Hanoi University of Industry.*

¹Lớp Kế toán 1- K11, Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Khoa Kế toán - Kiểm toán, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: thuthuy.dhcn@gmail.com

1. GIỚI THIỆU

Cùng với sự phát triển, văn minh của nhân loại trong thời đại công nghệ số, nhu cầu về thông tin của nhân loại ngày càng được chú trọng. Nhu cầu về thông tin và một trong những nhu cầu chính đáng và mang tính khách quan của con người, hay nói cách khác thì đây là một dạng nhu cầu về tinh thần và là nhu cầu bậc cao của loài người. Nhu cầu được nảy sinh trong quá trình lao động và tiếp xúc trực tiếp với môi trường bên ngoài của con người như: học tập, làm việc, vui chơi, giải trí... từ đó, nhu cầu về tài liệu học tập, văn hóa xã hội trong và ngoài nước... ngày càng được quan tâm và tìm kiếm rộng rãi. Qua lịch sử hàng triệu năm tồn tại và tiến hóa, loài người đã nhận ra tầm quan trọng của thông tin để từ đó họ sáng tạo và tìm tòi ra các phương tiện để lưu trữ, trao đổi và truyền bá thông tin ngày càng sâu rộng hơn.

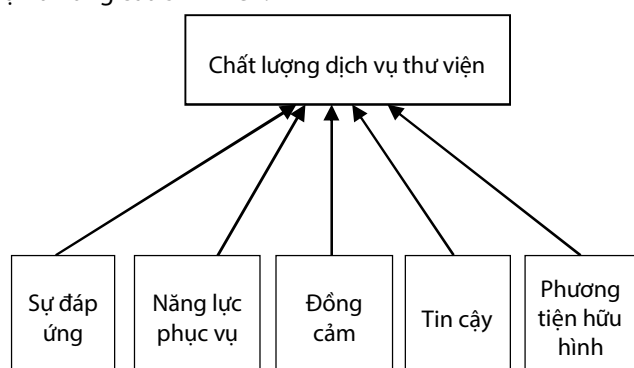
Riêng đối với trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, với bề dày lịch sử hơn một thế kỷ hình thành và phát triển, đã đóng góp một phần không nhỏ trong nghiệp vụ “Công nghiệp hóa - Hiện đại hóa” đất nước và nâng cao trình độ nguồn nhân lực trẻ cho nước nhà. Nhận thức được tầm quan trọng của trung tâm thư viện nên ban lãnh đạo trường Đại học Công nghiệp Hà Nội luôn dành sự quan tâm đặc biệt để có thể đáp ứng được nhu cầu sử dụng thư viện để tìm tòi, nghiên cứu của các cán bộ, giảng viên, nhân viên nhà trường và hàng ngàn sinh viên đang theo học tại đây. Do đó, chất lượng của dịch vụ thư viện đang ngày càng trở nên cấp thiết và nghiên cứu này được thực hiện với mục đích xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội - đại đa số những người thường xuyên sử dụng thư viện về chất lượng dịch vụ của trung tâm thư viện của đơn vị, nhằm chỉ ra được cái thiếu sót để khắc phục và phát huy các điểm mạnh, điểm tích cực để từ đó góp phần cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ của trung tâm thư viện trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Nghiên cứu này dựa trên nền tảng là các công trình nghiên cứu trước đó về mức độ hài lòng đối với chất lượng dịch vụ thư viện Huỳnh Phương Thảo, Lê Phước Lương, Lê Văn Thập (2013) mức độ hài lòng của sinh viên về dịch vụ thư viện trường tại trường Đại học Nha Trang. Nghiên cứu sử dụng thang đo SERVPERF gồm 6 yếu tố: sự tin cậy, sự đáp ứng, thông tin điện tử và thư viện số, năng lực phục vụ, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện chịu tác động của 6 yếu tố trên. Ngoài ra kết quả phân tích ANOVA cho thấy có khác biệt trong sự đánh giá theo khóa học của sinh viên.

Nguyễn Thanh Tòng (2016) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tại thư viện trường Đại học Bạc Liêu. Qua phân tích hồi quy đa biến để xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ thư viện. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng của sinh viên cao nhất về phục vụ và phương tiện hữu hình. Qua đó, đề xuất quản lý thư viện cần phải hoàn thiện phong cách phục vụ, cải thiện trang thiết bị ở thư viện để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của độc giả.

Ngô Thị Kim Duyên, Nguyễn Thị Mai Trang (2017) với đối tượng nghiên cứu là Chất lượng dịch vụ thư viện và phạm vi nghiên cứu là ba thư viện tại trường đại học của vùng Đồng bằng sông Cửu Long: Đại học An Giang, Đại học Cần Thơ và Đại học Đồng Tháp. Nghiên cứu dựa trên mô hình LibQUAL, qua kết quả phân tích nhân tố khám phá, mô hình nghiên cứu gồm 4 biến độc lập: tài nguyên thông tin, khả năng tiếp cận thông tin, năng lực phục vụ, không gian thư viện và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng của sinh viên. 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 thuận chiều đến sự hài lòng của sinh viên.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thực tế cho thấy, có khá nhiều nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, trong đó có chất lượng dịch vụ thư viện. Các nghiên cứu được thực hiện tại các đơn vị khác nhau, tùy theo mục đích nghiên cứu. Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội là một trong những trường đại học lớn, đa ngành nghề, đứng đầu trong nước về số lượng học sinh, sinh viên. Nhà trường cũng chú trọng đầu tư về cơ sở vật chất phục vụ đào tạo, trong đó với sự

phát triển mạnh mẽ về công nghệ thông tin như hiện nay, một hoạt động không thể thiếu để hỗ trợ việc học tập, nghiên cứu của sinh viên và giảng viên đó là hoạt động dịch vụ thư viện. Việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện của Nhà trường là cần thiết và chưa có nghiên cứu nào trước đây được đề cập đến. Hình 1 là mô hình nghiên cứu đề xuất.

3. DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- *Phương pháp nghiên cứu hồ sơ, tài liệu*: nhóm nghiên cứu tiến hành thu thập và phân tích những tài liệu liên quan từ nhiều nguồn khác nhau, trong nước, ngoài nước. Từ đó đánh giá về các cách tiếp cận trước đây, ưu nhược điểm của từng cách tiếp cận nghiên cứu. Trên cơ sở đó xây dựng mô hình và lý thuyết nghiên cứu.

- *Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi*: Bảng hỏi trong phiếu điều tra khảo sát được thiết kế gồm 33 câu hỏi theo năm nhóm yếu tố: Sự đáp ứng (SĐU), Năng lực phục vụ (NLPV), Đồng cảm (ĐC), Tin cậy (TC), Phương tiện hữu hình (PTHH), Mức độ hài lòng (MĐHL) và được đánh giá thông qua thang đo Likert 5 mức độ (1. Rất không hài lòng, 2. Ít hài lòng, 3. Khá hài lòng, 4. Hài lòng, 5. Hoàn toàn hài lòng).

- *Phương pháp phỏng vấn*: nhằm thu thập thêm ý kiến từ sinh viên trước và sau khi khảo sát chính thức.

- *Phương pháp thống kê*: xử lý số liệu thu được bằng phần mềm SPSS. Kiểm định thang đo về độ tin cậy, độ hội tụ và độ phân biệt thông qua hệ số Cronbach Alpha và phân tích yếu tố khám phá (EFA). Mô hình hồi quy tuyến tính đa biến (Multiple Regression Analysis) được sử dụng để khẳng định sự ảnh hưởng của các yếu tố đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ thư viện. Kiểm định sự hồi quy (Coefficients), mức độ phù hợp của mô hình (Adjusted R Square, ANOVA) được thực hiện để xác định mức độ ảnh hưởng, tính phù hợp của mô hình và xây dựng phương trình hồi quy về mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và biến độc lập.

- *Mẫu nghiên cứu*: Theo Hair và cộng sự (2006) cỡ mẫu ít nhất phải bằng năm lần số biến trong phân tích nhân tố. Do vậy, với số biến quan sát dự kiến là 26, thì cỡ mẫu tối thiểu là 130. Tuy nhiên, kích thước mẫu dự kiến được chọn để khảo sát là 200 sinh viên, theo phương pháp chọn ngẫu nhiên phân tầng dựa trên số lượng sinh viên phân theo các tiêu chí: Khoa, Khóa học, Giới tính (nam, nữ) và mức độ tham gia sử dụng thư viện.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm của mẫu thông qua khoa và năm học

TT	KHOA	KHÓA HỌC				TỔNG
		Năm 1	Năm 2	Năm 3	Năm 4	
1	Công nghệ may và thiết kế thời trang	5	5	5	5	20
2	Quản lý kinh doanh	0	6	7	7	20

3	Công nghệ thông tin	0	7	6	7	20
4	Kế toán kiểm toán	0	7	7	6	20
5	Điện	0	6	7	7	20
6	Du lịch	0	6	7	7	20
7	Cơ khí	0	6	6	8	20
8	Điện tử	0	6	7	7	20
9	Công nghệ hóa	0	6	7	7	20
10	Ngoại ngữ	5	5	5	5	20
	TỔNG	10	60	64	66	200

Bảng 2. Đặc điểm mẫu thông qua giới tính

TT	KHOA	GIỚI TÍNH		TỔNG
		NAM	NỮ	
1	Công nghệ may và thiết kế thời trang	1	19	20
2	Quản lý kinh doanh	7	13	20
3	Công nghệ thông tin	4	16	20
4	Kế toán kiểm toán	5	15	20
5	Điện	8	12	20
6	Du lịch	9	11	20
7	Cơ khí	19	1	20
8	Điện tử	18	2	20
9	Công nghệ hóa	11	9	20
10	Ngoại ngữ	5	15	20
	TỔNG	87	113	200

Qua bảng thống kê mô tả mẫu nghiên cứu, có thể nhận thấy số lượng đối tượng khảo sát phân bố tương đối đều giữa các khoa, giữa các năm học và giới tính để đảm bảo tính khách quan.

Bảng 5. Giải thích tổng phương sai

Thành phần	Giá trị ban đầu			Khai thác tổng của bình phương tải			Tổng số vòng quay của tải trong bình phương		
	Tổng	% của phương sai	Tích lũy %	Tổng	% của phương sai	Tích lũy %	Tổng	% của phương sai	Tích lũy %
1	5,259	32,867	32,867	5,259	32,867	32,867	2,559	15,993	15,993
2	1,384	8,648	41,515	1,384	8,648	41,515	2,472	15,449	31,441
3	1,227	7,666	49,182	1,227	7,666	49,182	2,015	12,594	44,035
4	1,001	6,257	55,438	1,001	6,257	55,438	1,825	11,403	55,438
5	0,912	5,703	61,141						
6	0,877	5,482	66,623						
7	0,741	4,632	71,255						
8	0,695	4,344	75,598						
9	0,610	3,815	79,413						
10	0,567	3,542	82,955						
11	0,545	3,408	86,363						
12	0,518	3,240	89,603						
13	0,466	2,912	92,514						
14	0,443	2,772	95,286						
15	0,392	2,447	97,733						
16	0,363	2,267	100,000						

4.2. Đánh giá độ tin cậy và giá trị của thang đo

Bảng 3. Bảng ma trận xoay

	Thành phần			
	1	2	3	4
DC3	0,685			
PTHH5	0,672			
DC2	0,649			
TC3	0,591			
TC4	0,574			
NLPV6		0,722		
NLPV7		0,692		
NLPV5		0,650		
NLPV2		0,613		
SDU5		0,533		
SDU4			0,792	
SDU1			0,672	
SDU2			0,600	
PTHH3				0,793
PTHH4				0,628
SDU6				0,556

Bảng 4. Kết quả kiểm tra theo KMO và Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Biện pháp lấy mẫu đầy đủ.		0,872
Kiểm tra tính toàn cầu của Bartlett	Approx. Chi-Square	877,451
	df	120
	Sig.	0,000

Theo mô hình nghiên cứu có 5 nhóm nhân tố với 26 biến quan sát ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện. Sau khi khảo sát, dùng phương pháp phân tích nhân tố khám phá để phân tích với 24 biến quan sát

Sử dụng phương pháp kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) và Bartlett để đo lường sự tương thích của mẫu khảo sát được bằng kết quả.

Để thu được bảng ma trận xoay như bảng 3 ở trên ta phải chạy 6 lần: Lần 1 bỏ NLPV1, PTHH1, PTHH2 do bị rỗng; Lần 2 bỏ NLPV3 do bị rỗng; Lần 3 bỏ SDU3 do chỉ biến này không hội tụ; Lần 4 bỏ TC1 do bị rỗng; Lần 5 bỏ TC2 do bị rỗng và cuối cùng thu được (Bảng 3.14 và 3.16). Từ 5 biến ban đầu, sau khi chạy xong EDF thì biến phụ thuộc được đo lường bởi 4 biến mới và ta đặt tên cho 4 biến mới này như sau: Nhóm 1: Sự đồng cảm và chính xác (SDCVCX); Nhóm 2: Năng lực phục vụ; Nhóm 3: Sự đáp ứng; Nhóm 4: Mượn trả tài liệu (MTTL).

Theo bảng 4 hệ số KMO là 0,872 (> 0,5) và hệ số Sig xấp xỉ 0 (nhỏ hơn 5%) nên 4 biến này phù hợp và sẽ được đưa vào để chạy phần hồi quy. Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin cho thấy 04 biến SDCVCX, NLPV, SDU, MTTL mới giải thích được 87,2% sự thay đổi của mức độ hài lòng (MĐHL).

Biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh là MĐHL, sau khi phân tích EFA kết quả cho thấy, dữ liệu hoàn toàn phù hợp (hệ số KMO bằng 0,754; kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa Sig. bằng 0,000 nhỏ hơn 0,05; phương sai trích là 87,24%) để tiếp tục phân tích.

4.3 Xây dựng và kiểm định mô hình hồi quy

Bảng 6. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương điều chỉnh	Sai số ước tính
1	0,682 ^a	0,465	0,454	0,73873549

Hệ số R² cho biết 4 biến đưa vào mô hình (MTTL, SDU, NLPV, SDCVCX) giải thích được 30,9% sự biến thiên của biến MDHL (> 20% là phù hợp)

Bảng 7. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

ANOVA^a

Mô hình	Tổng bình phương	Df	Bình phương chung	F	Sig.	
1	Hồi quy	92,583	4	23,146	42,412	0,000 ^b
	Dư	106,417	195	0,546		
	Tổng	199,000	199			

Hệ số Sig sấp xỉ 0 nên mô hình hồi quy là phù hợp, các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê.

Bảng 8. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Hệ số

Mô hình	Hệ số không đạt tiêu chuẩn		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tác	
	B	Sai số tiêu chuẩn				Beta	Dung sai
1	(Constant)	-1,064E-16	0,052		0,000	1,000	
	SDCVCX	0,267	0,052	0,267	5,105	0,000	1,000
	NLPV	0,464	0,052	0,464	8,864	0,000	1,000
	SDU	0,273	0,052	0,273	5,209	0,000	1,000
	MTTL	0,322	0,052	0,322	6,155	0,000	1,000

Theo kết quả của bảng trên, các biến độc lập đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện nhà trường, tất cả các nhân tố thuộc mô hình đều có ý nghĩa và có tương quan thuận chiều với sự hài lòng của sinh viên, các hệ số hồi quy Beta đều >0. Theo bảng kết quả hồi quy đa biến, ta xác định được phương trình hồi quy bội như sau:

$$\text{MDHL} = -1,064\text{E-}16 + 0,267\text{SDCVCX} + 0,464\text{NLPV} + 0,273\text{SDU} + 0,322\text{MTTL}$$

4.4. Thảo luận

Từ kết quả nghiên cứu cho ra một số kết luận như sau: Có bốn yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ thư viện của Sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội bao gồm: Sự đồng cảm và chính xác, Năng lực phục vụ, Sự đáp ứng, Mượn trả tài liệu; cả bốn yếu tố đều tác động thuận chiều đến Mức độ hài lòng. Tuy nhiên, sinh viên hài lòng chưa cao đối với chất lượng dịch vụ thư viện của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, mức độ hài lòng ở mức trung bình. Sự hài lòng của sinh viên đối với lượng dịch vụ thư viện của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố: Sự đồng cảm và chính xác (SDCVCX); Năng lực phục vụ (NLPV); Sự đáp ứng (SDU); Mượn trả tài liệu (MTTL). Trong đó ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ hài lòng là năng lực phục vụ, sau đó là mượn trả tài liệu; nhân tố ảnh hưởng thấp hơn là sự đáp ứng; sự đồng cảm và chính xác. Với những kết quả đạt được, nghiên cứu đã phác thảo được bức tranh tổng quan về sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện của trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, cũng như xác định được những nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên. Từ đó giúp nhà trường có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện, thực hiện tốt mục tiêu và chiến lược đã đề ra.

5. KHUYẾN NGHỊ

Tăng cường năng lực phục vụ của nhân viên thư viện Nhà trường, để tăng mức độ hài lòng, nhà trường cần tích cực chỉnh đốn thái độ phục vụ cũng như làm việc của đội ngũ nhân viên thư viện, đưa ra các hình phạt cảnh cáo đối với những nhân viên có thái độ không phù hợp, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người dùng dịch vụ. 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 nhà trường cần có kế hoạch bồi dưỡng tham vấn, đào tạo cán bộ thư viện 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 marketing, trình độ ngoại ngữ.

Thực hiện các thủ tục mượn trả thuận lợi, nhanh chóng, hiệu quả. Hiện nay, tại nhà trường dịch vụ thư viện

chủ yếu thực hiện cho mượn sách đọc tại chỗ. Các thủ tục mượn sách chủ yếu thực hiện kiểu truyền thống. Do vậy, nhà trường cần đa dạng hóa các hình thức mượn tài liệu: Đọc tại chỗ, tại đây, sinh viên có thể được đáp ứng nhu cầu tra cứu tài liệu, tìm các thông tin dữ kiện, số liệu, các thuật ngữ, bài báo, tạp chí và các vật mang tin khác trong kho. Dịch vụ đọc tại chỗ của các thư viện được tổ chức theo phương thức kho mở. Về phương thức phục vụ: tài liệu được sắp xếp theo chỉ số phân loại nên nội dung kho sách được giới thiệu một cách đầy đủ, khoa học, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên có thể khai thác các nguồn tài liệu tham khảo tại thư viện; Mượn về nhà, dịch vụ này giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của thư viện trường. Đây là dịch vụ thu hút được nhiều sinh viên, tiết kiệm được thời gian tra cứu cho sinh viên, giúp sinh viên có thời gian lưu trữ sách lâu hơn. Đối với các tài liệu mượn về của Thư viện được tổ chức theo hình thức kho mở, sinh viên có thể trực tiếp lựa chọn tài liệu mà mình cần, sau đó mang đến quầy lưu hành làm thủ tục mượn về. Tuy nhiên, hiện nay tại thư viện nhà trường rất hạn chế về diện tích, kinh phí nên việc mượn - trả tài liệu hầu hết còn quản lý bằng thủ công, vì vậy, người làm thư viện mất thời gian phải tìm hồ sơ, ghi vào sổ mượn - trả của sinh viên; Phát triển dịch vụ đăng ký mượn qua mạng. Hiện tại, tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội chỉ cho mượn tài liệu tại thư viện. Hình thức này sẽ thuận lợi với những sinh viên có thời gian đến thư viện để tự tìm tài liệu, còn đối với những sinh viên không có thời gian đến thư viện tìm tài liệu thì việc triển khai dịch vụ đăng ký mượn qua mạng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên trong việc mượn tài liệu. Hình thức mượn tài liệu qua mạng thực chất là sinh viên có thể đăng ký mượn tài liệu đó trước trên mạng, sau đó mới đến thư viện để lấy tài liệu. Dịch vụ đăng ký mượn qua mạng, được triển khai sẽ giúp sinh viên tiết kiệm được rất nhiều thời gian và thuận tiện trong việc mượn tài liệu. Dịch vụ này mở ra rất phù hợp với một thư viện hiện đại và mang lại những lợi ích nhất định cho sinh viên, giúp ngày càng thu hút sinh viên đến với thư viện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh, 2013. *Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ*. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Kinh tế và Kinh doanh, Tập 29, Số 1, 11-22.
- [2]. Bùi Thị Ngọc Ánh, Đào Thị Hồng Vân, 2013. *Khảo sát sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng của chương trình đào tạo tại trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội*. trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [3]. Lê Tấn Bửu, Trần Minh Chí, Phạm Thị Hà, 2014. *Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ kê khai thuế hải quan tại ba tỉnh bình dương đồng nai, thành phố hồ chí minh*. Diễn đàn Khoa học Tài chính.
- [4]. 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*. trích Gronroo-2000.

[5]. Ngô Thị Kim Duyên và Nguyễn Thị Mai Trang, 2017. *Chất lượng dịch vụ thư viện: nghiên cứu thực nghiệm tại một số trường đại học ở đồng bằng sông Cửu Long*. An Giang University journal of science.

[6]. Lê Trung Hiếu. *Phân tích cấu trúc độ hài lòng về việc sử dụng dịch vụ tại ngân hàng Agribank chi nhánh huyện Cần Long tỉnh Trà Vinh*. Tạp chí Kinh tế và dự báo.

[7]. 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 KH&CN, tập 13, số Q1.

[8]. 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).

[9]. 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>

[10]. Kotler, P. & Armstrong, G., 2001. *Principles of Marketing*, (9th ed). Prentice Hall.

[11]. Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., 1993. *More on improving service quality measurement*. Journal of Retailing, 69(1): 140 - 47.

[12]. 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.