

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN SO SÁNH GIỮA HAI MÔ HÌNH: CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT/CHỨC NĂNG VÀ SERVQUAL

Nguyễn Thị Mai Trang⁽¹⁾, Trần Xuân Thu Hương⁽²⁾

(1) Trường Đại học Kinh tế - Luật, ĐHQG-HCM

(2) Trường Đại học Bách Khoa, ĐHQG-HCM

(Bài nhận ngày 10 tháng 03 năm 2009, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 20 tháng 04 năm 2010)

TÓM TẮT: Mục tiêu của nghiên cứu này là so sánh hai mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng và SERVQUAL để tìm ra mô hình giải thích tốt nhất về sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện. Hai mô hình này được kiểm định với 347 sinh viên thuộc Đại học Quốc gia TP HCM. Kết quả kiểm định cho thấy mô hình SERVQUAL phù hợp hơn so với mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng. Do đó, mô hình SERVQUAL được chọn để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện. Kết quả còn cho thấy thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ thư viện bao gồm hai thành phần, đó là phục vụ chu đáo và phương tiện hữu hình, trong đó thành phần phục vụ chu đáo tác động mạnh hơn đến sự hài lòng của sinh viên.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, chất lượng chức năng/kỹ thuật, hài lòng, thư viện.

1. GIỚI THIỆU

Thư viện từ lâu được xem là nơi tích lũy và cung cấp lượng tri thức khổng lồ để phục vụ cho việc học tập, giảng dạy và nghiên cứu (Hoàng Thị Thục 2006). Theo cách đánh giá truyền thống, chất lượng của một thư viện đại học được mô tả như là (1) sự tập hợp sách và báo chí, (2) đo lường theo độ lớn hay sức chứa (size) của thư viện, và (3) những con số thống kê về số người sử dụng thư viện (Sahu 2007). Phương pháp truyền thống này đã bỏ qua và không xem xét nhu cầu về thông tin của người sử dụng thư viện. Điều này có thể lý giải thông qua việc thay đổi trong cách dạy và học, người học chuyển từ vị trí thụ động sang vị trí chủ động trong việc tìm kiếm và xử lý thông tin. Trong bối cảnh này, thư viện được xem là trung tâm hỗ trợ tích cực cho việc học, giảng dạy, và nghiên cứu cho giảng viên và sinh viên.

Vì vậy, chất lượng dạy và học đại học gắn liền với chất lượng của dịch vụ thư viện. Nói cách khác, cải thiện chất lượng dịch vụ thư viện là điều kiện thiết yếu để tăng chất lượng đào tạo đại học (Hoàng Thị Thục 2006). Các nhà nghiên cứu hàn lâm trên thế giới đã đưa ra nhiều thang đo lường chất lượng dịch vụ thư viện, đặc biệt là mô hình SERVQUAL (SERvice QUALity; Parasuraman & ctg 1988) và mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng (Gronroos 1983), hai mô hình này được sử dụng khá phổ biến. Mặc dầu các mô hình này được kiểm định nhiều ở các thị trường dịch vụ khác nhau và thị trường khác nhau, nhưng các nhà nghiên cứu thường chỉ sử dụng một mô hình và kiểm định, rất ít nghiên cứu sử dụng cả hai mô hình để so sánh và khả năng của mô hình dự báo sự thỏa mãn của khách hàng. Do đó, mục tiêu của nghiên cứu này là so sánh hai mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng và

SERVQUAL để tìm ra mô hình giải thích tốt nhất về sự thỏa mãn của khách hàng và kiểm định hai mô hình trên tại thư viện của trường Đại học Bách khoa, Đại học Khoa học tự nhiên, và Khoa kinh tế thuộc Đại học Quốc gia TP HCM để xem mô hình nào phù hợp. Các phần tiếp theo của bài viết bao gồm: (1) cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu; (2) phương pháp và kết quả nghiên cứu; (3) hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.

2. LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Định nghĩa marketing dịch vụ về chất lượng đã tiến triển xoay quanh ý tưởng là chất lượng phải được đánh giá từ người sử dụng hay người tiêu thụ dịch vụ. Điều này đã dẫn đến định nghĩa phổ biến nhất của chất lượng dịch vụ là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ” (Parasuraman & ctg 1988, 17). Tuy nhiên, một số nghiên cứu khác quan niệm chất lượng dịch vụ chỉ xuất phát từ nhận thức của người tiêu dùng về kết quả dịch vụ mà thôi (Cronin & Taylor 1992). Cho tới nay, không có một thống nhất về định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Mặc dù vậy, mô hình khái niệm lý thuyết của Gronroos (1984) và Parasuraman & ctg (1988) được nhiều nghiên cứu trích dẫn và kiểm định với nhiều loại hình dịch vụ cũng như tại nhiều quốc gia khác nhau (vd, Lassar & ctg 2000).

Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman & ctg (1988) đã được sử dụng rất phổ biến và được kiểm định trong nhiều

lĩnh vực khác nhau ở Châu Mỹ, Châu Âu, Châu Á, và ngay cả ở Việt Nam. Mô hình SERVQUAL được kiểm định trong lĩnh vực siêu thị tại Việt Nam (vd, Nguyễn Thị Mai Trang 2006; Lê Thị Hồng Vân 2007). Thang đo SERVQUAL bao gồm năm thành phần: (1) tính tin cậy (reliability); (2) tính đáp ứng (responsiveness); (3) tính đảm bảo (assurance); (4) tính đồng cảm (empathy); và, (5) phương tiện hữu hình (tangibles). Những khái niệm nghiên cứu này đề cập đến những tiêu chuẩn của kết quả thực hiện dịch vụ, những thành phần về chuyên môn và hữu hình của công ty cung cấp dịch vụ, sự sẵn sàng hỗ trợ của nhân viên phục vụ với thái độ nhanh chóng với kiến thức và nhạy cảm của họ. Mặc dù, thang đo SERVQUAL đã được sử dụng khá rộng rãi để đánh giá chất lượng dịch vụ, nhưng có nhiều chỉ trích về nhiều khía cạnh, ví dụ như việc sử dụng sự khác biệt của tỷ số, các thành phần của thang đo, tính ứng dụng của thang đo này (vd, Cronin & Taylor 1992). Hơn nữa, SERVQUAL còn có khuyết điểm là tập trung vào quá trình cung cấp dịch vụ (Kang 2006), chất lượng kỹ thuật đã không được đề cập đến trong thang đo SERVQUAL.

Đồng hành với thang đo SERVQUAL, thang đo CLDV về hai mảng kỹ thuật (kết quả) và chức năng (quá trình) của Gronroos. Gronroos (1984) giới thiệu khái niệm chất lượng dịch vụ và đề cập chất lượng của một dịch vụ nào đó là kết quả của quá trình đánh giá mà người tiêu dùng so sánh những gì họ mong đợi nhận được với những gì họ thực sự nhận được. Những sự mong đợi hay kỳ vọng

của khách hàng bị ảnh hưởng bởi hoạt động hỗn hợp tiếp thị, ý thức hệ (ideology), và truyền miệng từ khách hàng, kinh nghiệm mà khách hàng có trước đây về việc sử dụng dịch vụ. Ông cũng đề nghị có hai thành phần cơ bản của chất lượng dịch vụ cảm nhận (kỹ thuật và chức năng). Chất lượng kỹ thuật là sự phản ánh **kết quả** của hoạt động dịch vụ hoặc những gì mà khách hàng nhận được trong quá trình thực hiện dịch vụ. Chất lượng chức năng đề cập đến dịch vụ được thực hiện như thế nào trong **quá trình** tương tác giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ. Chất lượng kỹ thuật (technical quality) hay chất lượng hữu hình có thể được diễn đạt thông qua chất lượng và số lượng tài liệu trong thư viện. Chất lượng chức năng (functional quality) hay chất lượng vô hình đề cập đến những hành vi mà dịch vụ thư viện được thực hiện. Thông qua những yếu tố trên, mục tiêu của nghiên cứu này sẽ ứng dụng hai mô hình SERVQUAL và mô hình của Gronroos và so sánh hai mô hình này đối với dịch vụ thư viện.

Chất lượng dịch vụ thư viện và sự hài lòng của sinh viên

Thư viện được biết như là nơi tập hợp sách và tạp chí sử dụng để đọc hoặc tra cứu, hay học tập. Dịch vụ là khái niệm rất cơ bản đối với thư viện. Người sử dụng thư viện, đó là sinh viên, là điểm tập trung của dịch vụ thư viện. Thư viện còn được xem là trung tâm sáng kiến, văn hóa và thông tin, do đó thư viện đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc học hỏi dài hạn (lifelong learning) của người học. Giá trị của thư viện đối với cá nhân và xã hội đã được

công nhận như một sự hiển nhiên. Tuy nhiên, khi lượng thông tin bùng nổ như hiện nay, người học và người dạy đòi hỏi dịch vụ của thư viện được nâng cao để đáp ứng yêu cầu này. Do đó, việc ứng dụng quản lý chất lượng đối với thư viện là cải tiến không ngừng chất lượng sản phẩm và dịch vụ để phục vụ người đọc được tốt hơn. Một thư viện được đánh giá cao thì sẽ ảnh hưởng tích cực đến quá trình thu nhận kiến thức của sinh viên, cuối cùng là kết quả học tập của sinh viên trường đại học sẽ có chất lượng hơn. Điều này đã chứng minh trong các nghiên cứu hàn lâm trên thế giới về mối quan hệ giữa chất lượng thư viện và chất lượng đào tạo đại học.

Trong kinh doanh, khách hàng có nghĩa là lợi nhuận. Dịch vụ tuyệt hảo và khách hàng vui lòng có nghĩa là lợi nhuận của công ty nhiều hơn. Dịch vụ tồi có thể làm giảm doanh thu. Tuy nhiên, đối với dịch vụ thư viện, khách hàng hài lòng có thể yếu tố này không chuyển thành lợi nhuận trực tiếp nhưng chắc chắn là dịch vụ của thư viện này điều này được đánh giá cao và có giá trị. Dịch vụ có chất lượng tốt sẽ cải thiện hình ảnh thư viện, thông qua đó thư viện khẳng định được tính chuyên nghiệp của mình cũng như chứng minh được thiện chí của sự ủng hộ việc học hỏi suốt đời (lifelong learning) và vì thế sẽ nâng cao uy tín xã hội của thư viện. (Miao & Bassham 2007).

Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng đã được công nhận là yếu tố không thể thiếu trong việc giữ chân và thu hút khách hàng đối với các công ty cung cấp dịch vụ, ví dụ, thư viện (Banwet & Datta 1999). Sự thỏa

mãn của sinh viên là hàn biểu của chất lượng dịch vụ trong giáo dục nói chung và đối với dịch vụ thư viện nói riêng và nó đã thu hút sự chú ý rất nhiều từ các nhà quản lý giáo dục để đạt lợi thế cạnh tranh. Do đó, thông qua việc hiểu biết và xem xét thành phần chất lượng dịch vụ phù hợp thì sẽ tăng được sự thỏa mãn của sinh viên.

Phần tiếp theo là phương pháp nghiên cứu, kiểm định mức độ phù hợp của mô hình SERVQUAL và mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện thông qua sinh viên đang học tại trường Đại học Bách khoa, Đại học Khoa học Tự nhiên và khoa Kinh tế tại ĐH Quốc gia TPHCM nhằm tìm ra mô hình nào giải thích tốt hơn về chất lượng dịch vụ thư viện đối với sự thỏa mãn của sinh viên.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Thang đo

Thang đo sử dụng trong nghiên cứu chủ yếu dựa vào thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự và thang đo chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1990) nhưng được điều chỉnh để phù hợp trong ngữ cảnh là thư viện. Thang đo SERVQUAL bao gồm 16 biến và mô hình theo chất lượng kỹ thuật và chức năng của Gronroos là 16 biến. Các thang đo này sử dụng dạng Likert, 7 điểm, với (1) hoàn toàn không đồng ý và (7) hoàn toàn đồng ý. Thang đo chất lượng dịch vụ thư viện bao gồm năm thành phần: (1) tin cậy (TC), (2) tính đáp ứng (DU), (3) năng lực phục vụ (NL), (4) đồng cảm (DC), phương tiện hữu

hình (PT). Thang đo thành phần tin cậy gồm ba biến quan sát đo lường mức độ thực hiện dịch vụ thư viện đúng như những chính sách mà thư viện đề ra. Thang đo thành phần đáp ứng gồm ba biến quan sát đo lường khả năng thực hiện dịch vụ kịp thời và đúng hạn. Thang đo thành phần năng lực phục vụ gồm bốn biến quan sát đo lường thái độ lịch sự trong quá trình phục vụ sinh viên. Thang đo thành phần đồng cảm gồm hai biến quan sát đo lường về mức độ nhân viên thư viện quan tâm đến lợi ích và nhu cầu của sinh viên. Thang đo thành phần phương tiện hữu hình bao gồm bốn biến quan sát đo lường trang cơ sở vật chất, thiết bị, và trang phục của nhân viên.

Thang đo chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1990) gồm 16 biến, đo lường hai thành phần của chất lượng dịch vụ: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Thang đo chất lượng kỹ thuật gồm tám biến quan sát đề cập đến những gì mà thư viện phục vụ cho sinh viên. Thang đo chất lượng chức năng gồm tám biến quan sát đề cập đến dịch vụ thư viện được thực hiện như thế nào.

Thang đo mức độ cảm nhận về sự hài lòng (SAT) gồm bốn biến quan sát đo lường mức độ hài lòng thông qua cơ sở vật chất, cung cách phục vụ của nhân viên, và chất lượng dịch vụ.

Các thang đo này được điều chỉnh cho phù hợp với dịch vụ thư viện thông qua phỏng vấn sâu với 20 sinh viên Trường ĐH Bách khoa và Trường ĐH Khoa học Tự nhiên. Sau đó, trước khi tiến hành phỏng vấn chính thức, bảng câu hỏi sơ bộ phỏng vấn 15 sinh viên để kiểm tra cách dùng từ ngữ, mức độ khó hiểu của bảng

câu hỏi. Cuối cùng, bảng câu hỏi được hoàn chỉnh để tiến hành phỏng vấn chính thức.

3.2. Mẫu

Nghiên cứu này sử dụng kỹ thuật gửi thư cho sinh viên hệ chính quy hiện đang theo học tại các trường thuộc ĐH Quốc gia TPHCM. Cụ thể là Khoa kinh tế, Trường ĐH Khoa học tự nhiên, và Trường ĐH Bách khoa. Mẫu được chọn theo quota và thuận tiện với kích thước là $n= 450$. Bốn trăm năm mươi (450) bảng câu hỏi được phát cho sinh viên tại ba trường. Ba trăm sáu mươi lăm (365) bảng câu hỏi được thu hồi, tỷ lệ hồi đáp khoảng 81%. Sau khi thu thập và kiểm tra, 17 câu do trả lời thiếu nhiều thông tin, nên bị loại bỏ. Vì vậy, kích thước mẫu cuối cùng là $n=347$. Số lượng sinh viên của khoa

Kinh tế chiếm 32%, Đại học Bách khoa chiếm 35.4% và Đại học Khoa học tự nhiên chiếm 32.6%. Số lượng sinh viên năm thứ 1 và 2 chiếm 50.1% và 49.9% là số lượng sinh viên năm thứ ba và thứ tư. Trong đó, 53.9% là nam sinh viên và 46.1% là nữ sinh viên.

4. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ

Các thang đo khái niệm nghiên cứu được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach alpha và tiếp tục được kiểm định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt thông qua phương pháp phân tích nhân tố (EFA). Kết quả được trình bày ở Bảng 1 và Bảng 2 cho thấy rằng các thang đo thỏa mãn yêu cầu về Cronbach alpha, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt.

Bảng 1. Kết quả Cronbach alpha và phân tích nhân tố của thang đo chất lượng chức năng/kỹ thuật

| STT | Thang đo chất lượng chức năng và kỹ thuật | Trung bình | Độ lệch chuẩn | Trọng số EFA |
|---|---|------------|---------------|--------------|
| Chất lượng kỹ thuật Cronbach alpha= .86; Tổng phương sai trích = 10.24%; giá trị eigen =1.23 | | | | |
| 1 | Thư viện trường tổ chức kho mở tại phòng đọc, tạo điều kiện cho Anh/Chị tiếp cận trực tiếp nguồn tài liệu một cách nhanh chóng, kịp thời. | 4.98 | 1.592 | .773 |
| 2 | Hệ thống tra cứu đầy đủ nội dung vốn tài liệu thư viện | 4.80 | 1.534 | .791 |
| 3 | Hệ thống mượn trả tài liệu nhanh chóng và chính xác | 5.09 | 1.405 | .751 |
| 4 | Giã hạn mượn tài liệu dễ dàng | 4.88 | 1.486 | .701 |
| 5 | Giờ mở cửa thư viện thuận lợi cho Anh/Chị | 4.71 | 1.430 | .556 |
| 6 | Sách, tài liệu được sắp xếp theo môn loại rất thuận tiện cho việc tìm kiếm của Anh/Chị | 5.14 | 1.333 | .653 |
| Chất lượng chức năng Cronbach alpha= .94; Tổng phương sai trích = 58.59% ; giá trị eigen =7.03 | | | | |
| 7 | Nhân viên thư viện hòa nhã, thân thiện | 4.31 | 1.466 | .844 |
| 8 | Nhân viên thư viện có chuyên môn để giải thích những dịch vụ (làm thẻ, tra cứu tài liệu, mượn trả sách | 4.96 | 1.403 | .802 |

| | | | | |
|----|--|------|-------|------|
| 9 | Nhân viên thư viện của trường đáng tin cậy | 4.76 | 1.306 | .861 |
| 10 | Nhân viên thư viện lịch sự | 4.66 | 1.299 | .818 |
| 11 | Nhân viên thư viện sẵn sàng đáp ứng khi Anh/Chị có yêu cầu | 4.58 | 1.364 | .795 |
| 12 | Nhân viên thư viện luôn nhiệt tình sẵn sàng trả lời những câu hỏi của Anh/Chị. | 4.52 | 1.494 | .784 |

Bảng 2. Kết quả Cronbach alpha và phân tích nhân tố của thang đo SERVQUAL và sự hài lòng

| STT | Thang đo chất lượng dịch vụ - SERVQUAL | Trung bình | Độ lệch chuẩn | Trọng số EFA |
|--|---|------------|---------------|--------------|
| Phục vụ chu đáo: Cronbach alpha= .95; Tổng phương sai trích = 61.82%; giá trị eigen =8.04 | | | | |
| 1 | Giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại thỏa đáng | 4.58 | 1.386 | .756 |
| 2 | Nhân viên thư viện phục vụ Anh/Chị tận tình | 4.46 | 1.468 | .827 |
| 3 | Nhân viên thư viện luôn sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị | 4.46 | 1.433 | .863 |
| 4 | Dù giờ cao điểm Anh/Chị cũng được phục vụ chu đáo | 4.07 | 1.472 | .822 |
| 5 | Nhân viên thư viện bao giờ cũng tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với Anh/Chị | 4.23 | 1.507 | .825 |
| 6 | Nhân viên thư viện có nghiệp vụ chuyên môn để trả lời câu hỏi của Anh/Chị | 4.72 | 1.494 | .757 |
| 7 | Anh/Chị thấy thoải mái khi trao đổi với nhân viên thư viện. | 4.37 | 1.437 | .832 |
| 8 | Cung cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho Anh/Chị | 4.46 | 1.368 | .826 |
| 9 | Nhân viên thư viện luôn quan tâm đến nhu cầu của sinh viên | 3.97 | 1.369 | .735 |
| 10 | Nhân viên thư viện chú ý đến lợi ích của sinh viên | 3.97 | 1.214 | .690 |
| Phương tiện hữu hình: Cronbach alpha= .86; Tổng phương sai trích = 10.93% ; giá trị eigen =1.41 | | | | |
| 11 | Cơ sở vật chất của thư viện nhìn đẹp và hiện đại | 4.80 | 1.546 | .843 |
| 12 | Sách trên kệ được sắp xếp gọn gàng | 4.75 | 1.603 | .870 |
| Sự hài lòng Cronbach alpha= .93; Tổng phương sai trích = 82.32% ; giá trị eigen =3.29 | | | | |
| 1 | Hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của thư viện | 4.71 | 1.535 | .917 |
| 2 | Hoàn toàn hài lòng với nhân viên thư viện | 4.52 | 1.490 | .901 |
| 3 | Hoàn toàn hài lòng với cơ sở vật chất của thư viện | 4.81 | 1.610 | .880 |
| 4 | Hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ của thư viện | 4.67 | 1.455 | .931 |

Kết quả phân tích EFA cho thấy, chất lượng kỹ thuật/chức năng vẫn là hai yếu tố: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Tuy nhiên, một số biến bị loại (4 biến) do có trọng số nhân tố cao (>.4) trên cả hai yếu tố nên bị loại. Sau khi loại các loại các biến này, thang đo chất lượng Kỹ thuật/Chức năng còn 12 biến quan sát với phương sai trích là 68.84% (>.50).

Kết quả phân tích EFA (Principal Components với phép quay Varimax), các thành phần của SERVQUAL tách làm hai yếu tố: thành phần tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm là một yếu tố mới: gọi là phục vụ chu đáo và yếu tố thứ hai là phương tiện hữu hình. Phương sai trích cho hai thành phần mới này là 72.75% (>.50%), phương sai trích đạt yêu cầu. Các biến bị loại (4 biến) do trọng số nhân tố lên thành phần khác cũng khá cao

(>.40), nên bị loại. Như vậy thành phần của SERVQUAL có 16 biến, nhưng kết quả mới chỉ còn 12 biến.

Trong nghiên cứu này, năm thành phần của chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) không hoàn toàn giữ nguyên vẹn trong dịch vụ thư viện. Kết quả của nghiên cứu này cũng phù hợp với các nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ. Các nghiên cứu trước đây cho thấy, các thành phần của chất lượng dịch vụ không thống nhất với nhau ở từng ngành dịch vụ và từng thị trường khác nhau (Ví dụ: Parasuman & ctg 1994; Mehta & ctg 2000; Nguyễn Thị Mai Trang 2006). Nghiên cứu của Parasuraman & ctg (1994) cho thấy ba thành phần như tính đáp ứng, tính đảm bảo, và tính đồng cảm có cùng chung đặc điểm và có thể trùng lặp thành một khái niệm nghiên cứu. Mehta & ctg (2000) thực hiện nghiên cứu về chất lượng dịch vụ của siêu thị tại Singapore, kết quả chất lượng dịch vụ siêu thị gồm hai thành phần: phương tiện hữu hình và nhân viên phục vụ. Nguyễn Thị Mai Trang (2006) kiểm định SERVQUAL tại

dịch vụ siêu thị Việt Nam, kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ siêu thị gồm năm thành phần, đó là: chất lượng hàng hóa, nhân viên phục vụ, trưng bày siêu thị, mặt bằng siêu thị, an toàn siêu thị. Kết quả một số nghiên cứu khác (vd, Cook & Thompson 2000; Nitecki 1996) về các thành phần của chất lượng dịch vụ thư viện cho thấy là thành phần của chất lượng dịch vụ thư viện không phải là năm thành phần mà là ba thành phần khi phân tích nhân tố khám phá, đó là: (1) phương tiện hữu hình; (2) hiệu năng của dịch vụ (service efficiency) hay độ tin cậy; (3) và tác động của dịch vụ (affect of service; Cook & Thompson 2000). Do đó, tùy theo đặc thù của mỗi loại hình dịch vụ nên nhà nghiên cứu cần phải điều chỉnh thang đo chất lượng dịch vụ để phù hợp với từng nghiên cứu cụ thể. Cụ thể, trong nghiên cứu này, thang đo SERVQUAL gồm hai thành phần: phục vụ chu đáo và phương tiện hữu hình.

Kết quả EFA được sử dụng tiếp để xử lý hồi quy bội và kết quả hồi quy bội được trình bày ở Bảng 3.

Bảng 3. Kết quả hồi quy bội – hai mô hình về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên

| Mô hình | Hệ số beta chuẩn | R ² điều chỉnh |
|---|------------------|---------------------------|
| <i>SERVQUAL – Biến phụ thuộc: Mức độ hài lòng của sinh viên</i> | | |
| Phục vụ chu đáo | .56* | .74* (F=489.56) |
| Phương tiện hữu hình | .40* | |
| <i>KỸ THUẬT-CHỨC NĂNG – Biến phụ thuộc: Mức độ hài lòng của sinh viên</i> | | |
| Chất lượng kỹ thuật | .30* | .68* (F=369.06) |
| Chất lượng chức năng | .59* | |

* p<.001

Bảng 3 so sánh hai mô hình chất lượng dịch vụ và mô hình kỹ thuật/chức năng về việc

xem xét mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của sinh viên đại học với dịch vụ thư viện. Kết quả trình bày ở Bảng 3 cho thấy,

tuy cả hai mô hình đều phù hợp, nhưng R^2 điều chỉnh của mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (.74, $p < .001$) cao hơn mô hình chất lượng Kỹ thuật/Chức năng (.68, $p < .001$). Kết quả này cho thấy hai mô hình đo lường về chất lượng dịch vụ không có kết quả như nhau trong cùng một loại hình dịch vụ. Các thành phần của SERVQUAL giải thích tốt hơn là thành phần chất lượng kỹ thuật/chức năng. Trong khi đó, nghiên cứu của Lassar và ctg (2000) trong lĩnh vực ngân hàng cho rằng mô hình kỹ thuật/chức năng giải thích tốt hơn mô hình SERVQUAL do đặc điểm dịch vụ ngân hàng là mức độ tiếp xúc của khách hàng với nhân viên nhiều và khách hàng cũng quan tâm rất nhiều đến dịch vụ được thực hiện như thế nào. Có thể đối với dịch vụ thư viện, mức độ tiếp xúc giữa nhân viên thư viện và sinh viên không nhiều như trong một số dịch vụ khác như bệnh viện, khách sạn, hay ngân hàng. Nên dựa vào những lập luận trên đây, mô hình SERVQUAL được chọn để diễn giải thông tin về chất lượng dịch vụ thư viện.

Hệ số tương quan bội (R^2) của mô hình SERVQUAL là .74, có nghĩa là hai thành phần phục vụ chu đáo và phương tiện hữu hình giải thích được 74% phương sai của sự hài lòng và cả hai thành phần này đều đóng góp có ý nghĩa vào việc giải thích biến phụ thuộc, sự hài lòng. Kết quả còn cho thấy phục vụ chu đáo giải thích được 32% ($.56^2 = .32$) phương sai của sự hài lòng và phương tiện hữu hình giải thích được 16% ($.40^2 = .16$).

Nghiên cứu này cho thấy thành phần phục vụ chu đáo của nhân viên ($\beta = .56$) tác động

mạnh đến sự hài lòng của sinh viên hơn là phương tiện hữu hình ($\beta = .40$). Điều này có thể giải thích là sinh viên đến thư viện không chỉ mượn, đọc sách mà họ rất cần sự hỗ trợ của nhân viên thư viện có chuyên môn để giải đáp thắc mắc của sinh viên cũng như cung cách phục vụ của nhân viên thư viện, đó là thái độ lịch sự niềm nở đối với sinh viên. Do đó, để tăng mức độ hài lòng của sinh viên khi đến thư viện, nhà quản lý thư viện phải có những khóa huấn luyện nhân viên thư viện không chỉ là chuyên môn nghiệp vụ về thư viện mà còn phải lưu ý thái độ phục vụ của nhân viên như tận tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, lịch sự, chu đáo. Hơn nữa, thư viện cũng cần cải thiện phương tiện hữu hình như không gian của thư viện phải rộng rãi, thoáng mát, sách được xếp gọn gàng, dễ tìm và trang phục của nhân viên thư viện nên lịch sự và gọn gàng.

Tóm lại, các nhà quản lý thư viện có thể sử dụng thang đo này để đánh giá dịch vụ thư viện của trường đại học mình và so sánh với trường đại học khác nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ ngày càng tốt hơn. Với kết quả của nghiên cứu này, nhà quản lý và nhân viên thư viện sẽ có thêm một giải pháp khác để đánh giá được chất lượng dịch vụ thư viện. Nếu luôn thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện thì có thể nói thư viện đã thực hiện được vai trò rất có ý nghĩa trong việc đóng góp cho đào tạo đại học có chất lượng cao hơn.

5. HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Hạn chế của nghiên cứu này là khảo sát sinh viên từ ba trường thuộc Đại học Quốc gia TPHCM. Nghiên cứu tiếp theo cần triển khai số lượng mẫu lớn hơn bao gồm các trường đại học khác (công lập và dân lập).

Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy có mối quan hệ dương giữa trường đại học có thư viện tốt thì kết quả học tập của sinh viên cũng cao hơn trường có thư viện không tốt. Nghiên cứu tiếp theo có thể xem xét việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện tác động như thế nào đến kết quả học tập của sinh viên đạt được.

Với tốc độ phát triển của công nghệ thông tin, việc liên kết người sử dụng thư viện và nguồn thông tin như cơ sở dữ liệu thì quan

trọng hơn là vị trí của thư viện ở đâu. Thực hiện thành công liên kết không chỉ cần chú ý sản phẩm của thư viện mà còn là dịch vụ của thư viện đối với người đọc. Hơn nữa, sự tiến bộ của công nghệ thông tin và việc ứng dụng những phương pháp giảng dạy mới có thể ảnh hưởng đến việc sử dụng thư viện của sinh viên. Do đó, việc đánh giá hiệu quả hoạt động online của thư viện ảnh hưởng đến hiệu quả của chất lượng dịch vụ thư viện và sự hài lòng của đội ngũ giảng viên và sinh viên cần được nghiên cứu. Cuối cùng, nghiên cứu này chỉ khảo sát sinh viên đại học chính quy hệ dài hạn, do đó, sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ thư viện của học viên cao học cần xem xét cho nghiên cứu tiếp theo.

LIBRARY SERVICE QUALITY A COMPARISON BETWEEN THE TECHNICAL/FUNCTIONAL QUALITY AND SERVQUAL

Nguyen Thi Mai Trang⁽¹⁾, Tran Xuan Thu Huong⁽²⁾

(1) University of Economics and Law, VNU-HCM

(2) University of Technology, VNU-HCM

ABSTRACT: *The aim of this study is to compare two models of service quality, technical/functional quality and SERVQUAL in university library services to find out the best library service model which pleases students most. Two proposed models were tested with 347 students at the Faculty of Economics, University of Technology, and University of Natural Sciences, Vietnam National University – Ho Chi Minh City. The results show that SERVQUAL is better than the technical/functional quality model. Therefore, SERVQUAL is chosen to evaluate the quality of library services. The results also show that SERVQUAL consists of only two components: caring service and tangibles, in which caring service has a stronger effect on students' satisfaction.*

Keywords: *service quality, technical/functional quality, satisfaction, library.*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bitner MJ & Hubbert AR (1990), Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses, *Journal of Marketing*, 54(2):69-81
- [2]. 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.
- [3]. Cronin JJ, & Taylor SA (1992), Measuring service quality: A re-examination and extension, *Journal of Marketing*, 56 (July), 55–68.
- [4]. Firdaus A (2006), HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector, *Quality Assurance in Education*, 13(4): 305-28.
- [5]. Grönroos C (1990), *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Lexington, MA.
- [6]. Grönroos C (1984), A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, 18(4):36-45
- [7]. Hoàng Thị Thục (2006), Thư viện và vấn đề đảm bảo chất lượng tại ĐHQG-HCM, *Bản tin Đại học Quốc gia Tp.HCM*, Số 85(tháng 4): 16-8.
- [8]. Kang G-D (2006), The hierarchical structure of service quality: Integration of technical and functional quality, *Managing Service quality*, 16(1): 37-50.
- [9]. Lassar WM, Manolis C & Winsor RD (2000), Service quality perspectives and satisfaction in private banking, *International Journal of Bank Marketing*, 14(3):244-71.
- [10]. Lê Thị Hồng Vân (2007), *Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của khách hàng đối với dịch vụ bán lẻ - so sánh giữa chợ và siêu thị*, Luận văn thạc sỹ, trường Đại học Bách khoa TP HCM.
- [11]. Mehta SC, Lalwani AK & Han SL (2000), Service quality in retailing: Relative Efficiency of Alternative measurement scales for different product-service environments, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2):62-72.
- [12]. Miao H & Bassham MW (2007), Embracing customer service in libraries, *Library Management*, 28(1/2): 53-61.
- [13]. Nguyễn Thị Mai Trang (2006), Chất lượng dịch vụ, sự thỏa mãn, và lòng trung thành của khách hàng siêu thị tại TP HCM, *Tạp chí phát triển Khoa học Công nghệ*, 9(10): 57-70.
- [14]. Nitecki DA (1996), Changing the concept and measure of service quality in academic libraries, *The Journal of Academic Librarianship*, 22(May):181-90.
- [15]. Parasuraman A, Zeithaml V, & Berry L (1994). Reassessment of expectations as

- a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal of Marketing*, 59(January): 111–24.
- [16]. Parasuraman A, Zeithaml VA, & Berry LL (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring):12–40.
- [17]. Sahu AK (2007), Measuring service quality in an academic library: an Indian case study, *Library Review*,56(3):234-43.
- [18]. Sharma JC (2001), Total quality management in library and information services, in *Quest for Quality*, Dhawan SM (ed), New Delhi, Indian Library Association: 166-71.
- [19]. Wright C & O’Neill M (2002), Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students’ perceptions, *Higher education research & Development*, 21(1): 23-39.