

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

ThS Bùi Thị Thanh Diệu
Trường Đại học Khánh Hòa

Tóm tắt: Giới thiệu lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên quan điểm của người sử dụng. Tổng hợp và phân tích các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận của bạn đọc đã và đang được áp dụng vào môi trường dịch vụ thư viện như: Mô hình PSQM, SERVQUAL, SERVPERF, LibQUAL. Nêu một số ưu điểm, hạn chế của từng mô hình nhằm cung cấp tài liệu tham khảo cũng như cung cấp gợi ý cho những hướng nghiên cứu mới trong lĩnh vực này để tìm ra một thang đo phù hợp nhất với công tác đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV ở Việt Nam.

Từ khóa: Dịch vụ TT-TV; mô hình đánh giá dịch vụ TT-TV; PSQM; SERVQUAL; SERVPERF; LibQUAL.

Introduction to some information – library service quality evaluation models based on the users' perspectives

Abstract: Introducing the theory in service quality evaluation based on users' opinions. Based on the readers' opinions, generating and analyzing some library service quality evaluation models which have been applied in library service environments, such as: PSQM, SERVQUAL, SERVPERF, LibQUAL. Identifying strengths and weaknesses of each model as well as proposing suggestions to build the most suitable measurement scale to evaluate the information and library service quality in Vietnam.

Keywords: Information and library services; information and library service evaluation model; PSQM; SERVQUAL; SERVPERF; LibQUAL.

Mở đầu

Đánh giá chất lượng dịch vụ là cách tốt nhất cho các nhà quản lý dịch vụ thông tin - thư viện (TT-TV) tìm kiếm và phân tích thông tin về nhu cầu của bạn đọc, tìm hiểu những mong muốn và nhận thức của họ về các dịch vụ của thư viện. Thông tin từ việc đánh giá chất lượng dịch vụ sẽ giúp các nhà quản lý thư viện xác định các vấn đề và lập kế hoạch chiến lược để nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động của các dịch vụ TT-TV. Song, làm thế nào để đánh giá tốt chất lượng dịch vụ của thư viện? Sử dụng công cụ nào để đánh giá? Đây là những vấn đề đòi hỏi phải có sự đầu tư nghiên cứu, phân tích và lựa chọn ra một công cụ đánh giá chất lượng phù hợp nhất để áp dụng vào môi trường dịch vụ thư viện ở nước ta trong giai đoạn hiện nay.

1. Giới thiệu lý thuyết đánh giá chất lượng dựa trên quan điểm người sử dụng

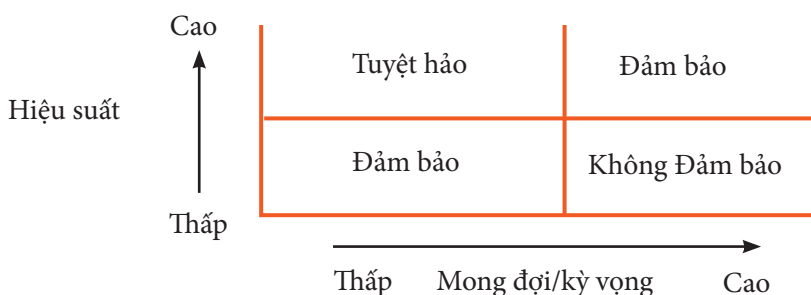
Trong nhiều năm gần đây, các nhà khoa học, các nhà nghiên cứu đã cố gắng tìm ra mô hình/thang đo hoàn hảo trong việc đo lường chất lượng dịch vụ TT-TV. Bên cạnh những phương pháp đánh giá truyền thống là dựa vào số lượng bộ sưu tập cũng như các phương pháp tự đánh giá trên cơ sở những con số báo cáo thống kê của thư viện thì còn nhiều quan điểm tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ đã được đưa ra như:

1. Đánh giá thông qua các mục tiêu;
2. Đánh giá dựa vào chỉ tiêu;
3. Đánh giá dựa trên tài nguyên hệ thống;
4. Đánh giá dựa vào sự tiếp cận quy trình nội bộ/tiếp cận quá trình;

5. Đánh giá chất lượng dịch vụ theo cách tiếp cận sự hài lòng của người tham gia.

Trong những cách tiếp cận trên, quan điểm thứ 5 thu hút được sự quan tâm của nhiều công trình nghiên cứu, như Gummesson đã nhận định: “*Bởi dịch vụ là vô hình, chất lượng là không thể quan sát trực tiếp, do đó việc đánh giá chất lượng dịch vụ dựa theo cảm nhận của người sử dụng được xem là cách tiếp cận khá hợp lý*” [5]. Đây là cách tiếp cận dựa trên lý thuyết đánh giá

chất lượng dịch vụ theo quan điểm của người sử dụng dịch vụ (Hình 1). Là một lý thuyết nghiên cứu tâm lý người sử dụng dịch vụ, so sánh độ chênh lệch giữa kỳ vọng và thực tại thỏa mãn mà dịch vụ có thể mang lại, thuyết này dựa trên các nghiên cứu về sự hài lòng mà người sử dụng dịch vụ cảm nhận được thông qua các khoảng cách về dịch vụ mong đợi và dịch vụ nhận được trên thực tế.



Hình 1. Sơ đồ đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm của người sử dụng

Nguồn: © 2008 Kathleen F. Miller (1981)

Nhìn vào sơ đồ trên ta có thể thấy, đánh giá chất lượng dịch vụ theo quan điểm người sử dụng dịch vụ là một lý thuyết tạo ra một khuôn khổ cho việc kiểm tra sự hình thành của những kỳ vọng của khách hàng và sau đó đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua sự so sánh giữa kỳ vọng của người sử dụng dịch vụ với hiệu suất dịch vụ nhận được trên thực tế [8]. Người sử dụng sẽ so sánh hiệu quả sau khi sử dụng dịch vụ với mong đợi/kỳ vọng của họ trước khi sử dụng để đi đến một phán quyết xác nhận chất lượng. Nếu chất lượng mong đợi thấp hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ là tuyệt hảo (positive disconfirmation). Nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ không đảm bảo (negative disconfirmation) còn nếu bằng nhau thì chất lượng dịch vụ là đảm bảo (simple confirmation).

Vì vậy, trên quan điểm này, nghiên cứu sẽ tìm hiểu một số mô hình đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận của bạn đọc đã và đang được áp dụng vào môi trường dịch vụ thư viện để tìm ra một thang đo phù hợp nhất với công tác đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV ở Việt Nam.

2. Các mô hình/thang đo chất lượng dịch vụ dựa trên cảm nhận từ phía người sử dụng

2.1. Thang đo Gronroos (1984:2000)

Gronroos (1984) đã định nghĩa: “*Chất lượng dịch vụ như là kết quả của sự so sánh giữa dịch vụ nhận được và dịch vụ được kỳ vọng*” [3]. Sau này, Gronroos (2007) phát biểu một cách ngắn gọn: “*Chất lượng chính là sự cảm nhận của khách hàng về những gì họ nhận được*” [4]. Chính vì vậy, khi xây dựng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ (1984), ban đầu Gronroos đã xem xét hai tiêu chí: Chất lượng kỹ thuật và Chất lượng chức năng. Trong đó giải thích rõ:

Chất lượng kỹ thuật sẽ cung cấp cho khách hàng “cái gì?”. Đây chính là kết quả của quá trình vận hành dịch vụ, có nghĩa là những gì khách hàng nhận được. Chất lượng chức năng sẽ cung cấp dịch vụ cho khách hàng “như thế nào?”. Đây là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ, nghĩa là làm thế nào để chuyển dịch vụ tới người sử dụng.

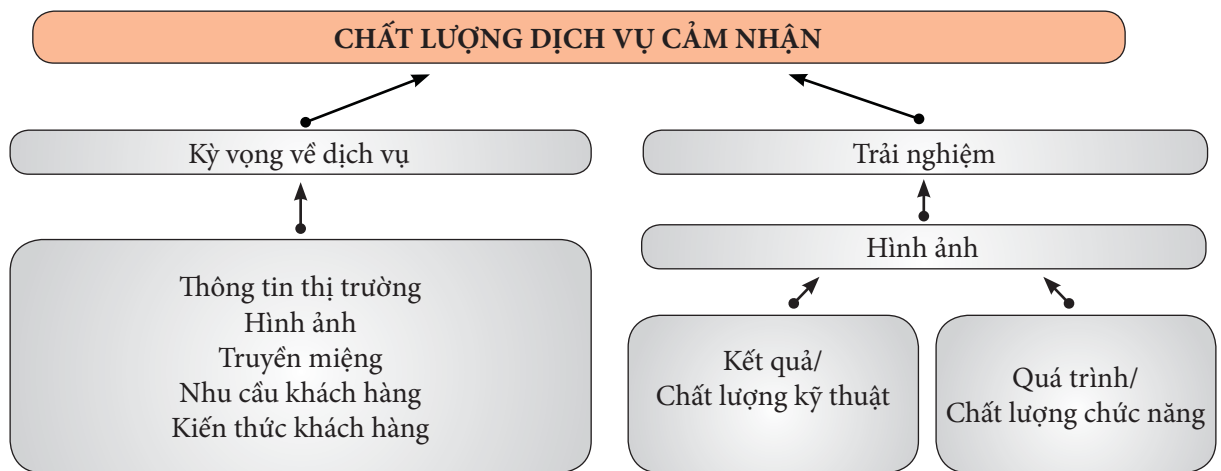
Năm 1990, Gronroos đã tiến hành nghiên cứu điều chỉnh thang đo và đưa ra sáu nhân tố đo

lượng chất lượng dịch vụ như sau:

1. Tính chuyên nghiệp.
2. Phong cách phục vụ ân cần.
3. Tính thuận tiện.
4. Sự tin cậy.
5. Sự tín nhiệm.
6. Khả năng giải quyết khiếu kiện.

Năm 2000, Gronroos đã giới thiệu mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận (Perceived Service Quality Model - PSQM) [4]. Theo mô hình này, chất lượng dịch vụ cảm nhận không chỉ tùy thuộc vào những gì khách hàng nhận được mà còn phụ thuộc vào những kỳ vọng (phát sinh từ những

ảnh hưởng của thông tin trên thị trường, hình ảnh công ty, hiểu biết về khách hàng...). Đồng thời, yếu tố “hình ảnh” cũng được đề xuất để đánh giá chất lượng dịch vụ cảm nhận bên cạnh hai yếu tố đã có từ trước là: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Gronroos cho rằng, “hình ảnh” chính là cách nhìn nhận của người sử dụng dịch vụ đối với nhà cung ứng dịch vụ. Đây là sự chất lọc những tác động và ảnh hưởng đến sự cảm nhận về hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ hình thành trong tâm trí khách hàng, chủ yếu thông qua những thông tin truyền thông, và kinh nghiệm của khách hàng.



Hình 2. Mô hình chất lượng kỹ thuật/chức năng (Nguồn: Gronroo-2000)

Như vậy, theo mô hình cảm nhận chất lượng dịch vụ đã được cải tiến của Gronroos, có ba tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ, đó là:

1. Chất lượng kỹ thuật:

Có năm tiêu chí để đánh giá nhân tố này: Sản phẩm dịch vụ; Kỹ năng chuyên môn; Trình độ tác nghiệp; Tiện ích cho khách hàng; Trang thiết bị.

2. *Chất lượng chức năng:* Trong tương quan giữa hai khía cạnh chất lượng nói trên thì chất lượng chức năng đóng vai trò quan trọng hơn, được thể hiện thông qua bảy tiêu chí sau: Sự thuận tiện trong giao dịch; Hành vi ứng xử; Thái độ phục vụ; Công tác tổ chức doanh nghiệp; Tiếp xúc khách hàng; Phong thái phục vụ; Tinh thần tất cả vì khách hàng.

3. *Hình ảnh doanh nghiệp:* là cảm nhận, ấn

tượng chung của người sử dụng về nhà cung cấp dịch vụ.

Mô hình của Gronroos được coi là một nỗ lực đầu tiên cho việc nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên kỳ vọng người sử dụng. Một số thư viện trên thế giới đã áp dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ này và thu được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, những tiêu chí đánh giá vẫn chưa được đưa ra một cách rõ ràng nên vẫn còn nhiều khó khăn trong quá trình triển khai đánh giá.

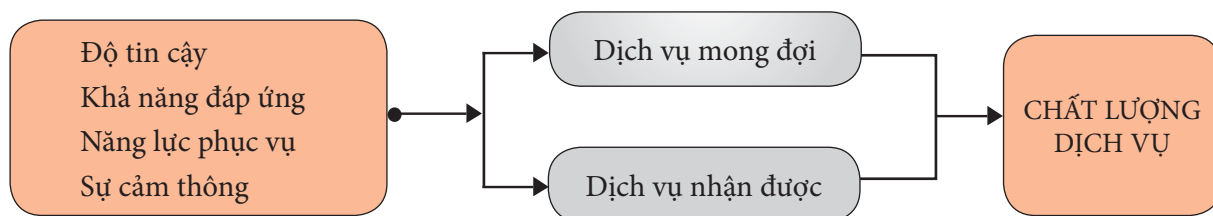
2.2. Thang đo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985:2005)

Mô hình SERVQUAL được công bố lần đầu vào năm 1985 bởi A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml và Leonard L. Berry cho đo lường và

quản lý chất lượng dịch vụ trên một phạm vi rộng các loại dịch vụ. Các tác giả của mô hình này đã định nghĩa chất lượng dịch vụ chính là “sự khác biệt giữa chất lượng kỳ vọng và chất lượng cảm nhận” [11]. Lấy ý tưởng lý thuyết trong mô hình của Gronroos (1984), Parasuraman et al (1985) đã xây dựng một công cụ đo lường hỗn hợp, gọi là SERVQUAL, dùng để đo lường chất lượng dịch vụ được cảm nhận. Bộ thang đo SERVQUAL chứa 22 cặp của các khoản mục đo

theo thang điểm Likert để đo lường riêng biệt những kỳ vọng và cảm nhận thực tế của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Trong đó, phần thứ nhất: xác định “kỳ vọng” của khách hàng đối với dịch vụ nói chung; phần thứ hai: xác định “cảm nhận” của khách hàng đối với việc thực hiện dịch vụ. Kết quả nghiên cứu nhằm nhận ra các khoảng cách giữa cảm nhận khách hàng về chất lượng dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ đó.

Cụ thể: **Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận – Giá trị kỳ vọng.**



Hình 3. Mô hình Thang đo SERVQUAL (Nguồn: Parasuraman et al, 1988)

Có thể sơ lược sự phát triển của SERVQUAL như sau:

Năm 1985, mô hình SERVQUAL ban đầu xác định mười tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ, đó là: 1. Độ tin cậy; 2. Khả năng đáp ứng; 3. Tính thẩm quyền; 4. Sự uy tín; 5. Khả năng truy cập; 6. Tính lịch sự; 7. Sự an toàn; 8. Thông tin liên lạc; 9. Sự hiểu biết; 10. Phương tiện hữu hình. Với 10 tiêu chí này, Parasuraman đã xây dựng được một thang đo chất lượng dịch vụ tương đối hiệu quả nhờ vào sự so sánh về dịch vụ kỳ vọng và dịch vụ cảm nhận từ phía người sử dụng dịch vụ. Nhờ đó, mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ SERVQUAL đã được ứng dụng, triển khai trong nhiều lĩnh vực dịch vụ công khác nhau.

Năm 1988, trong một nghiên cứu sau đó, Parasuraman et al. kết hợp các thành phần này vào năm tiêu chí là:

1. *Phương tiện hữu hình* - nhấn mạnh tới sự xuất hiện của cơ sở vật chất, trang thiết bị, nhân sự và tài liệu truyền thông;

2. *Độ tin cậy* - nhấn mạnh tới khả năng thực hiện các dịch vụ đã hứa một cách tin cậy và chính xác;

3. *Khả năng đáp ứng* - nhấn mạnh tới sự sẵn sàng giúp khách hàng và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng;

4. *Sự đảm bảo* - nhấn mạnh tới những kiến thức và thái độ lịch sự của nhân viên cùng với khả năng truyền cảm hứng, sự tin tưởng và sự tự tin cho người sử dụng dịch vụ;

5. *Sự đồng cảm* - nhấn mạnh tới việc cung cấp chăm sóc, quan tâm dành cho khách hàng của nhân viên.

Với năm tiêu chí này, nhóm tác giả đã rút gọn được các tiêu chí đánh giá chất lượng, tránh được những câu hỏi trùng lặp, chồng chéo nhau khi khảo sát ý kiến của người sử dụng dịch vụ. Trong những nghiên cứu tiếp theo vào năm 1991, 1993, 1994, Parasuraman và các cộng sự đã tiếp tục hoàn thiện và điều chỉnh thang đo của mình để có thể phù hợp hơn với nhiều ngành dịch vụ. Đặc biệt năm 2003, SERVQUAL được bổ sung thêm các yếu tố đánh giá về mặt kỹ thuật và đến năm 2005, phiên bản E-S-Quality được đưa ra để có thể ứng dụng đánh giá phù hợp hơn với môi trường thư viện điện tử/thư viện số.

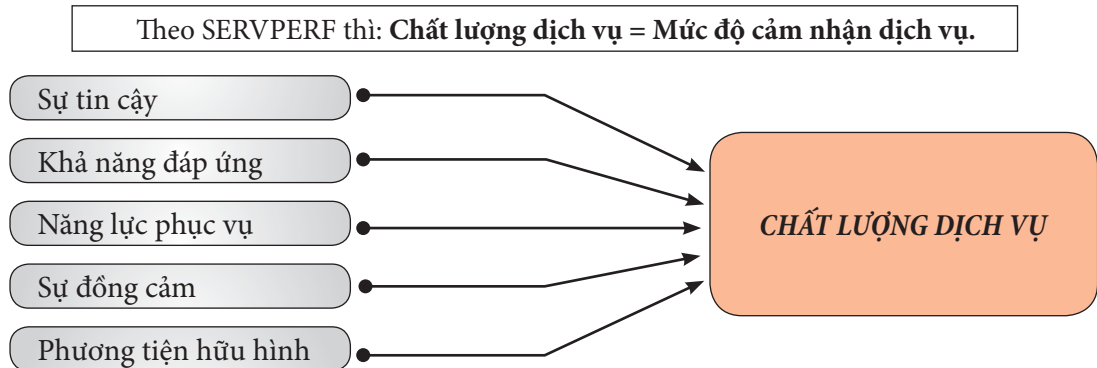
Thang đo SERVQUAL hiện tại là mô hình

thang đo được sử dụng rộng rãi nhất để đánh giá chất lượng dịch vụ trong nhiều ngành/lĩnh vực khác nhau. Những kết quả thu về ngày càng làm rõ hơn tính ưu việt của mô hình này và những điều chỉnh trong quá trình đánh giá sẽ làm hạn chế đi những nhược điểm đang tồn tại ở SERVQUAL.

2.3. Thang đo SERVPERF (Cornin&Taylor, 1992)

Thang đo SERVPERF được Cronin & Taylor giới

thiệu năm 1992, trong đó xác định “Chất lượng dịch vụ chính là đo lường chất lượng dịch vụ cảm nhận” [2]. Các tác giả cho rằng, chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất qua chất lượng cảm nhận mà không cần có chất lượng kỳ vọng cũng như đánh giá trọng số của năm thành phần. Chính vì vậy, thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL thì SERVPERF chỉ đo chất lượng cảm nhận.



Hình 4. Mô hình thang đo SERVPERF (Nguồn: Croline&Taylor, 1992)

Do có xuất xứ từ thang đo SERVQUAL, các thành phần và biến quan sát của thang đo SERVPERF này giữ như SERVQUAL. Mô hình đo lường này được gọi là mô hình cảm nhận (perception model). Sử dụng thang đo SERVPERF vào đo lường chất lượng dịch vụ đã làm giảm đi phần nào những hạn chế của thang đo SERVQUAL trong việc phân biệt giữa sự hài lòng và thái độ của khách hàng. Cornin và Taylor cho rằng chất lượng dịch vụ có thể định nghĩa “tương tự như một thái độ” và thay vì “kết quả thực hiện theo như mong đợi” thì “kết quả thực hiện thực tế” sẽ xác định chất lượng dịch vụ tốt hơn. Chính vì vậy, để đánh giá chất lượng một cách nhanh gọn, nhiều lĩnh vực dịch vụ đã lựa chọn SERVPERF như là một công cụ tối ưu để đo lường chất lượng dịch vụ của mình. Tuy nhiên, đối với môi trường dịch vụ thư viện, mô hình SERVPERF đã không thể hiện hết được những ưu điểm nổi trội của mình, đặc biệt, không phản ánh được mối quan hệ giữa sự hài lòng của bạn đọc với chất lượng dịch vụ mà thư viện cung cấp.

2.4. Thang đo LibQUAL

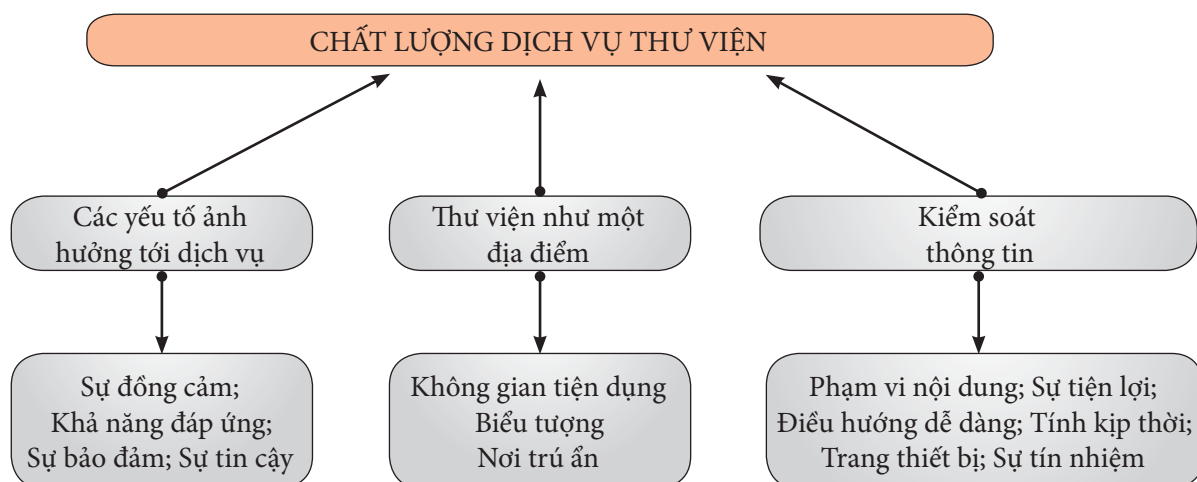
LibQUAL là một công cụ đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên các khía cạnh chất lượng dịch vụ của thang đo SERVQUAL để áp dụng trong môi trường dịch vụ TT-TV. LibQUAL được phát triển với sự hợp tác giữa tổ chức Hiệp hội các thư viện nghiên cứu (Association of Research Libraries - ARL) và Đại học Texas A&M. Lấy nền tảng lý thuyết của mô hình thang đo SERVQUAL, trong đó xác định “chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa nhận thức và mong đợi của khách hàng” [7]. Mục đích của cuộc khảo sát và phát triển công cụ LibQUAL là cung cấp một thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ dành riêng cho môi trường dịch vụ TT-TV. Vì vậy, LibQUAL đã được xây dựng như một công cụ khách quan để đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện dựa trên nhận thức của sinh viên, giảng viên và nhân viên. Theo thang đo này, chất lượng dịch vụ TT-TV được phản ánh qua 22 câu hỏi trên ba khía cạnh: (1) ảnh hưởng của dịch vụ, (2) kiểm soát thông tin và (3) thư viện là địa điểm. Trong đó:

(1). *Ảnh hưởng của dịch vụ (Affect Service - AS)*: gồm 9 câu hỏi liên quan đến các yếu tố trong việc cung cấp dịch vụ cho người sử dụng;

(2). *Kiểm soát thông tin (Information Control - IC)*: gồm 8 câu hỏi về tính đầy đủ của tài liệu in và bộ sưu tập điện tử, công cụ truy cập dễ dàng sử dụng, thiết bị hiện đại, trang web của thư viện và dễ dàng sử dụng các công cụ tìm

kiếm để tiếp cận thông tin.

(3). *Thư viện là một địa điểm (Library as a Place)*: gồm 5 câu hỏi tập trung vào nhận thức của người sử dụng, không gian yên tĩnh, thoải mái, hấp dẫn và không gian nghiên cứu truyền cảm hứng nghiên cứu và học tập.



Hình 5. Mô hình thang đo LIBQUAL+ (1998) (Nguồn: ARL&Texas A&M University)

Người dùng đánh giá tất cả các mặt hàng LibQUAL trên ba cột cạnh nhau ở các cấp độ bắt đầu từ 1 (thấp) đến 9 (cao) quy mô cho “nhận thức”, “mong muốn”, và các dịch vụ “tối thiểu”. Trong đó:

- *Mức độ tối thiểu*: Là các số đại diện cho mức tối thiểu của dịch vụ mà bạn đọc chấp nhận được.
- *Mức độ mong muốn*: Là các số đại diện cho mức độ dịch vụ mà cá nhân bạn đọc muốn.
- *Mức độ nhận thức*: Là các số đại diện cho

mức độ dịch vụ mà bạn đọc tin rằng thư viện hiện đang cung cấp.

3. Những ưu điểm - nhược điểm của các mô hình/thang đo

Những mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên cảm nhận từ phía người sử dụng dịch vụ đã được các nhà nghiên cứu, các hiệp hội và các tổ chức thư viện trên thế giới nghiên cứu trong nhiều thập kỷ qua và tất cả các mô hình đều có những ưu và nhược điểm riêng của nó (Bảng1).

Bảng 1. So sánh ưu điểm, nhược điểm của các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện

TT	Mô hình/Thang đo	Ưu điểm	Nhược điểm
1	Mô hình Chất lượng kỹ thuật Chức năng (Gronroos)	- Là nỗ lực đầu tiên để đo lường chất lượng dịch vụ. - Gắn kết được việc đánh giá chất lượng dịch vụ với đối tượng người sử dụng dịch vụ thông qua những cảm nhận của họ về chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng	- Chưa đưa ra được tiêu chí đánh giá về đo lường chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng cụ thể nào.

2	Mô hình SERVQUAL (Parasuaman et al)	- Áp dụng rộng rãi ở nhiều lĩnh vực dịch vụ khác nhau. - Gắn kết được việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện với người sử dụng dịch vụ. - Xác định được khoảng cách giữa các biến số ảnh hưởng đến chất lượng của các dịch vụ cung cấp	- Khó khăn trong việc đo lường sự mong đợi của khách hàng. - Người được hỏi khó phân biệt được chất lượng kỳ vọng và chất lượng cảm nhận. - Thủ tục đo lường khá dài dòng.
3	Mô hình SERVPERF (Cornin & Taylo)	- Cách thức đo lường đơn giản, dễ hiểu.	- Không phản ánh được mối quan hệ giữa sự hài lòng, thỏa mãn của người sử dụng với chất lượng dịch vụ được cung cấp.
4	Mô hình LibQUAL (ARL & Texaz A&M)	- Được nghiên cứu để phù hợp với môi trường dịch vụ thư viện. - Giúp thu thập và giải thích thông tin phản hồi của người sử dụng thư viện một cách hệ thống theo thời gian.	- Khó phân biệt được mức độ mong muốn, mức độ tối thiểu và mức độ nhận thức.

Kết luận

Có thể thấy việc đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện theo các mô hình chất lượng cảm nhận cho thấy một cách tiếp cận đánh giá chất lượng khách quan hơn bởi nó có sự tham gia của người sử dụng dịch vụ. Trên thực tế, không có sự nhất trí về việc áp dụng bất kỳ mô hình chất lượng dịch vụ cho toàn thể các thư viện. Vì vậy, việc lựa chọn và sử dụng mô hình nào để đánh giá chất lượng dịch vụ TT-TV còn tùy thuộc vào điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội của mỗi quốc gia, tùy thuộc vào sự phát triển của mỗi tổ chức thư viện để có thể chọn và áp dụng một mô hình đánh giá phù hợp nhất.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cook, C. and Heath, F. (2001), "Users' perceptions of library service quality: LibQUAL+(TM) quality study", Library Trends, Vol. 9, No. 4, pp. 548-84.
2. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992), Measuring service quality – a reexamination and extension. Journal of Marketing, 56 (3), 55-68.
3. Gronroos, C. (1984). A service Quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, 18 (4), 36-44.
4. Grönroos, Christian (2000), "Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach", Wiley, 2000. ISBN 0-471-72034-8.
5. Gummesson, E. (1979), "The Marketing of

Professional Services - An Organizational Dilemma", European Journal of Marketing, Vol. 13, Iss: 5, pp.308-318.

6. Heath, F., Cook, C., Kyrillidou, M., & Thompson, B. (2002), ARL index and other validity correlates of LibQUAL+TM. portal: Libraries and the Academy 2, p. 27- 42.

7. Miller, Kathleen F. (2008), Service quality in academic libraries: an analysis of LibQUAL+TM scores and institutional characteristics. Spring Term, 121p.

8. Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988), Response determinants in satisfaction judgments. Journal of Consumer Research, 14, 495-507.

9. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988), SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64, 12-40.

10. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale". Journal of Retailing, Vol 67, p. 420-450.

11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research". Journal of Marketing, vol 49, p. 41-50.

12. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994), Alternative scales for Measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria, Journal of Retailing, Vol. 70 No. 3, pp. 201-30.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 8-9-2015; Ngày phản biện đánh giá: 12-11-2015; Ngày chấp nhận đăng: 6-01-2016).