

CẢM NHẬN CỦA SINH VIÊN VỀ NHÂN VIÊN THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Nguyễn Hoàng Giang*, Phạm Thị Phi Oanh, Huỳnh Thị Phụng Diễm, Nguyễn Thị Quý,
Trần Thị Hồng Loan, Phan Thị Hồng Nhung và Huỳnh Thị Kiều Thu
Trường Đại học Tây Đô
(*Email: nhgiang@tdu.edu.vn)

Ngày nhận: 01/10/2022

Ngày phản biện: 20/3/2023

Ngày duyệt đăng: 20/4/2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên đối với nhân viên thư viện tại Trường Đại học Tây Đô. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 353 sinh viên sử dụng thư viện với bảng câu hỏi soạn sẵn. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm bốn nhân tố với 24 biến quan sát: Bản chất công việc của nhân viên thư viện, Hình ảnh của nhân viên thư viện, Kỹ năng của nhân viên thư viện và Thái độ của nhân viên thư viện. Thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng trong nghiên cứu này. Kết quả cho thấy cảm nhận của sinh viên chịu sự tác động cùng chiều của ba yếu tố, theo thứ tự quan trọng: Hình ảnh của nhân viên thư viện, Thái độ của nhân viên thư viện và Kỹ năng của nhân viên thư viện. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm giúp nhà trường nâng cao cảm nhận tích cực của sinh viên đối với nhân viên thư viện, qua đó nhằm cải tiến chất lượng phục vụ làm tăng sự hài lòng của sinh viên tại Trường Đại học Tây Đô.

Từ khóa: *Cảm nhận của sinh viên, nhân viên thư viện, Trường Đại học Tây Đô*

Trích dẫn: Nguyễn Hoàng Giang, Phạm Thị Phi Oanh, Huỳnh Thị Phụng Diễm, Nguyễn Thị Quý, Trần Thị Hồng Loan, Phan Thị Hồng Nhung và Huỳnh Thị Kiều Thu, 2023. Cảm nhận của sinh viên về nhân viên thư viện tại Trường Đại học Tây Đô. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 17: 81-95.

*Ths. Nguyễn Hoàng Giang – Chuyên viên Thư viện, Trường Đại học Tây Đô

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đối với hầu hết sinh viên, ngoài việc được học tập trên lớp thì thư viện - nơi cung cấp nguồn học liệu hiệu quả, có thể xem là giảng đường thứ hai của họ. Lê Quỳnh Chi (2008) nhận định rằng thư viện góp phần đổi mới phương pháp dạy - học, tạo môi trường tự học và tự nghiên cứu, kích thích sự chủ động của sinh viên. Trong bối cảnh bùng nổ thông tin hiện nay, việc chọn lựa được nguồn học liệu đáng tin cậy cũng là một khó khăn đối với sinh viên. Chính vì vậy, bên cạnh các giảng viên, các nhân viên thư viện được xem là những người trực tiếp giúp sinh viên tìm đến với nguồn học liệu một cách nhanh và chính xác nhất. Mặc dù vậy, vai trò của các nhân viên thư viện dường như ít được công nhận trong việc đáp ứng nhu cầu thông tin phục vụ việc học tập, nghiên cứu của sinh viên.

Theo kết quả nghiên cứu của Nguyễn Hoàng Giang và Trần Kiều Nga (2019), nhân viên thư viện ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của sinh viên. Bên cạnh đó, kết quả khảo sát trong ba năm gần đây về công tác phục vụ bạn đọc tại thư viện phát hiện có trên 80% sinh viên được khảo sát cho rằng các hỗ trợ, tư vấn của nhân viên thư viện là thiết thực và hiệu quả. Thực trạng này cho thấy nhân viên thư viện tại Trường Đại học Tây Đô (ĐHTĐ) đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc giúp đỡ, hướng dẫn sinh viên trong việc tự học và nghiên cứu. Tuy nhiên, vấn đề đặt ra là sinh viên Trường ĐHTĐ cảm nhận như thế nào về các nhân viên thư viện trong việc hỗ trợ việc học của chính mình? Do

đó, việc nghiên cứu cảm nhận của sinh viên về nhân viên thư viện tại Trường ĐHTĐ được đưa vào thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên đối với nhân viên thư viện tại Trường ĐHTĐ để đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao cảm nhận tốt của sinh viên đối với nhân viên thư viện tại Trường ĐHTĐ trong thời gian tới, từ đó nâng cao sự hài lòng của sinh viên mỗi khi đến sử dụng thư viện.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Các khái niệm

Cảm nhận là trạng thái cảm xúc của người dùng khi họ nhận thức về chất lượng dịch vụ thông qua mức độ hài lòng mà dịch vụ đem lại. Theo Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Như vậy, có thể hiểu rằng cảm nhận của người dùng được thể hiện thông qua sự hài lòng của họ.

Cảm nhận về chất lượng phục vụ (service quality, hay còn gọi là chất lượng dịch vụ) của người dùng được hiểu là mức độ hài lòng của người dùng đối với chất lượng phục vụ, theo Kotler và Keller (2006) thì mức độ này được chia thành ba cấp độ: Không hài lòng: khi mức độ cảm nhận của người dùng nhỏ hơn mong đợi; Hài lòng: Khi mức độ cảm nhận của người dùng bằng mong đợi; và Rất hài lòng: khi mức độ cảm nhận của người dùng lớn hơn mong đợi.

2.2. Các mô hình cảm nhận về chất lượng phục vụ

Hiện nay, có nhiều mô hình đánh giá chất lượng phục vụ, trong đó được sử dụng rộng rãi nhất là mô hình mức độ kỳ vọng – mức độ cảm nhận (SERVQUAL) và mô hình mức độ cảm nhận (SERVPERF).

Mô hình SERVQUAL là một công cụ đo lường hỗn hợp được Parasuraman và cộng sự (1988) xây dựng, dùng để đo lường chất lượng phục vụ được cảm nhận, gồm 5 tiêu chí: Phương tiện hữu hình, Tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ và Đồng cảm.

Mô hình SERVPERF được Cronin và Taylor giới thiệu năm 1992, trong đó xác định chất lượng phục vụ chính là đo lường cảm nhận của người dùng. Các tác giả cho rằng, chất lượng phục vụ được phản ánh tốt nhất qua cảm nhận mà không phải qua kỳ vọng. Chính vì vậy, thay vì đo cả chất lượng cảm nhận lẫn kỳ vọng như SERVQUAL thì SERVPERF chỉ đo chất lượng cảm nhận.

2.3. Các nghiên cứu liên quan

Vassilakaki và Moniarou (2016) đã nghiên cứu cảm nhận của người dùng thư viện công cộng về các chuyên gia thông tin. Nghiên cứu này được kế thừa từ cơ sở lý thuyết của Fagan (2003). Cụ thể, nghiên cứu tập trung vào việc khám phá cảm nhận của người dùng về các khía cạnh của nhân viên thư viện như: Nhiệm vụ công việc, cách thực hiện công việc và nền tảng giáo dục. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng câu hỏi với tổng cộng 291

người dùng đã tham gia vào nghiên cứu. Kết quả của nghiên cứu này tiết lộ rằng người dùng thư viện công cộng có cảm nhận tích cực về nhiệm vụ công việc, cách thực hiện công việc và nền tảng giáo dục của nhân viên thư viện. Người dùng thừa nhận rằng điều quan trọng là người thủ thư phải có bằng cử nhân khoa học thông tin thư viện và kiến thức chuyên ngành, sự phạm cũng như kiến thức về các công nghệ mới để thực hiện nhiệm vụ của họ.

Theo một nghiên cứu của Ali và cộng sự (2018) về cảm nhận của người dùng thư viện đối với nhân viên thư viện trong thư viện công cộng ở Selangor, Malaysia, người dùng thư viện tập trung quan sát các phạm vi khác nhau của nhân viên thư viện như hình ảnh, kỹ năng và bản chất công việc. Khung lý thuyết của nghiên cứu này được kế thừa từ các nghiên cứu của Langridge et al. (2014) và Vassilakaki and Moniarou (2016). Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng và bảng câu hỏi được phân phối cho 379 người dùng thư viện trong một thư viện công cộng ở Selangor. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp như: Cronbach's Alpha, EFA, hồi quy đa biến và thống kê mô tả trong việc phân tích dữ liệu. Kết quả nghiên cứu này bác bỏ giả định rằng người dùng thư viện có quan điểm tiêu cực về nhân viên thư viện.

Nghiên cứu của Martin và Atuase (2019) tập trung về cảm nhận của người dùng về nhân viên thư viện trong kỷ nguyên thông tin hiện nay. Nghiên cứu này được kế thừa từ cơ sở lý thuyết của

Fagan (2003), Alansari (2011) và Vassilakaki and Moniarau (2016) với ba khía cạnh chính, đó là: Cảm nhận của người dùng về trình độ của các nhân viên thư viện; Cảm nhận của người dùng về nhiệm vụ của các nhân viên thư viện; và Cảm nhận của người dùng về năng lực của các nhân viên thư viện. Dữ liệu được thu thập từ 171 người dùng với bảng câu hỏi được soạn sẵn, và phân tích bằng SPSS với phương pháp thống kê mô tả. Kết quả nghiên cứu này khẳng định rằng người dùng thư viện coi đó là nhiệm vụ của nhân viên thư viện để giải quyết tất cả các nhu cầu thông tin của họ và giúp họ trở thành những người học độc lập suốt đời.

Nghiên cứu của Nguyễn Hoàng Giang và Trần Kiều Nga (2019) được thực hiện nhằm đo lường và xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ tại thư viện Trường ĐHTĐ. Số liệu được thu thập qua phỏng vấn 287 sinh viên sử dụng các dịch vụ thư viện với bảng câu hỏi soạn sẵn. Mô hình nghiên cứu đề xuất dựa trên mô hình SERVPERF gồm sáu nhân tố với 24 biến quan sát: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình và Cơ sở dữ liệu. Thống kê mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng trong nghiên cứu này. Kết quả cho thấy sự hài lòng của sinh viên chịu sự tác động cùng chiều của bốn yếu tố, theo thứ tự quan trọng: sự đồng cảm, sự tin cậy, khả năng đáp ứng và năng lực phục vụ.

2.4. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Qua lược khảo lý thuyết và các nghiên cứu trước cho thấy, nghiên cứu về cảm nhận của người dùng đối với nhân viên thư viện cho nhiều kết quả khác nhau, mục tiêu nghiên cứu không giống nhau, nên thang đo dùng trong các nghiên cứu cũng có sự khác biệt nhất định. Trong nghiên cứu này, cảm nhận của sinh viên được xem xét trong mối quan hệ với nhân viên thư viện (chất lượng phục vụ) nên việc đo lường cảm nhận của sinh viên được tiến hành trên cơ sở kế thừa có điều chỉnh thông qua mô hình SERVPERF và mô hình nghiên cứu của nhóm tác giả Ali et al. (2018). Chính vì vậy, mô hình nghiên cứu đề xuất chỉ tập trung vào mối quan hệ giữa cảm nhận của sinh viên với các yếu tố về nhân viên thư viện và bỏ qua các yếu tố tác động khác. Cụ thể như sau:

- Bản chất công việc của nhân viên thư viện: là đặc trưng của công việc do nhân viên thư viện thực hiện. Nhân viên thư viện sẽ được đánh giá thông qua nhận thức của sinh viên về các nhiệm vụ được nhân viên thư viện thực hiện. Nhân tố này cũng đã được đo lường bằng đặc điểm công việc (Vassilakaki and Moniarau, 2016), nhiệm vụ công việc (Martin và Atuase, 2019) và bản chất công việc (Ali et al., 2018). Từ đó, giả thuyết H₁ được phát biểu như sau:

H₁: Bản chất công việc của nhân viên thư viện có quan hệ cùng chiều với cảm nhận của sinh viên.

- Hình ảnh của nhân viên thư viện: được thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên thư viện, cũng như sự giúp đỡ của họ đối với sinh viên. Cảm nhận về hình ảnh có thể được đo lường thông qua trang phục của nhân viên thư viện (Ali et al., 2018; Giang và Nga, 2019) và sự sẵn lòng của nhân viên thư viện đối với sinh viên (Langridge et al., 2014). Từ đó, giả thuyết H₂ được phát biểu như sau:

H₂: Hình ảnh của nhân viên thư viện có quan hệ cùng chiều với cảm nhận của sinh viên.

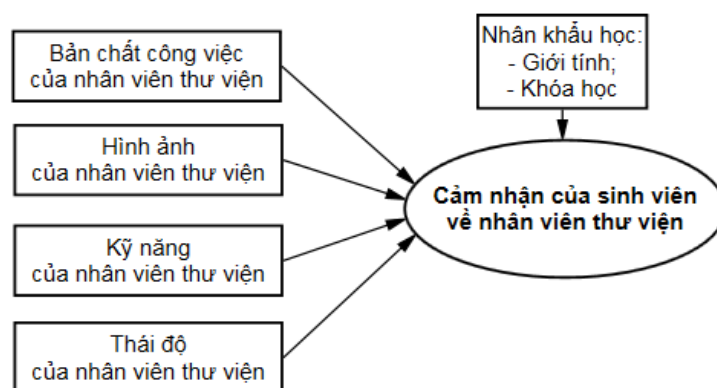
- Kỹ năng của nhân viên thư viện: được thể hiện qua trình độ kỹ năng của nhân viên thư viện. Nhân tố này được đo lường bằng cảm nhận của sinh viên về kỹ năng (bao gồm kỹ năng giao tiếp và kỹ năng thông tin) của nhân viên thư viện (Vassilakaki and Moniarau, 2016; Ali et al., 2018) và kiến thức của nhân viên thư viện (Giang và Nga, 2019). Từ đó, giả thuyết H₃ được phát biểu như sau:

H₃: Kỹ năng của nhân viên thư viện có quan hệ cùng chiều với cảm nhận của sinh viên.

- Thái độ của nhân viên thư viện: được thể hiện qua sự quan tâm của nhân viên thư viện đến từng sinh viên. Nhân tố này được đo lường bằng cung cách phục vụ lịch sự và tạo sự tin tưởng cho sinh viên (Giang và Nga, 2019). Từ đó, giả thuyết H₄ được phát biểu như sau:

H₄: Thái độ của nhân viên thư viện có quan hệ cùng chiều với cảm nhận của sinh viên.

Như vậy, mô hình nghiên cứu đề xuất có bốn thành phần với 24 biến quan sát: “Bản chất công việc của nhân viên thư viện”, “Hình ảnh của nhân viên thư viện”, “Kỹ năng của nhân viên thư viện”, “Thái độ của nhân viên thư viện” và thang đo cảm nhận của sinh viên gồm có 04 biến quan sát với thang đo Likert 5 điểm: (1) là hoàn toàn không đồng ý và (5) là hoàn toàn đồng ý.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện và tiến hành khảo sát bằng bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Theo Hair et al. (1998), đối với phân tích nhân tố khám phá (EFA) cỡ mẫu tối thiểu $N \geq 5 \times x$ (x : tổng số biến quan sát). Còn đối với Tabachnick et al. (2007), đề tiến hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $N \geq 8m + 50$ (trong đó N là cỡ mẫu, m là tổng số biến độc lập của mô hình).

Như vậy, trong nghiên cứu này thang đo gồm 24 biến quan sát với bốn biến độc lập thì dữ liệu thu được phải đảm bảo thỏa mãn cả hai điều kiện theo đề nghị của phương pháp nghiên cứu nhân tố EFA và phương pháp hồi quy bội. $N \geq \max$ (với cỡ mẫu theo yêu cầu EFA là 120; cỡ mẫu theo yêu cầu của hồi quy bội là 82). Nhằm dự phòng số lượng bảng câu hỏi thu được có sai sót, không hợp lệ nên số bảng câu hỏi được phát ra là gấp ba lần số mẫu tối thiểu với số lượng là 360.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Đề tài sử dụng phần mềm SPSS 23.0 để hỗ trợ trong việc phân tích số liệu và giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Các thang đo trong mô hình nghiên cứu được xây dựng bằng kiểm định hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp EFA

để kiểm định độ giá trị hội tụ và độ giá trị phân biệt của các thang đo. Sau khi thực hiện phân tích EFA sẽ là kiểm định các giả thuyết đề ra trong mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích hồi quy đa biến nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên đối với nhân viên thư viện. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng sử dụng phương pháp T-Test và ANOVA để kiểm định sự khác biệt theo đặc điểm nhân khẩu học đối với cảm nhận của sinh viên đối với nhân viên thư viện.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thông kê mẫu khảo sát

Kết quả phân bố dữ liệu thông kê về tỉ lệ mẫu nghiên cứu với số lượng người trả lời được thể hiện ở Bảng 1. Trong tổng số 353 phiếu khảo sát có 166 sinh viên nam chiếm 47,0% và 187 sinh viên nữ chiếm 53,0%. Theo đó, số lượng sinh viên nữ nhiều hơn số lượng sinh viên nam là 21 sinh viên. Trong đó, số lượng sinh viên năm nhất là 98 sinh viên (chiếm 27,8%), số lượng sinh viên học năm hai là 88 sinh viên (chiếm 24,9%), số lượng sinh viên học năm ba là 83 sinh viên (chiếm 23,5%) và còn lại là sinh viên năm cuối có 84 sinh viên (chiếm 23,8%). Qua đó cho thấy số lượng sinh viên đến sử dụng thư viện giữa các khóa học có sự tương đồng, đảm bảo đại diện cho tổng thể để sử dụng tốt cho phân tích định lượng và kết quả suy rộng thống kê của nghiên cứu này.

Bảng 1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

Tiêu chí	Nội dung	Tần số (quan sát)	Phần trăm (%)
Giới tính	Nam	166	47,0
	Nữ	187	53,0
Khóa học	Năm nhất	98	27,8
	Năm hai	88	24,9
	Năm ba	83	23,5
	Năm cuối	84	23,8

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 353 sinh viên Trường DHTĐ, 2022)

4.2. Kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định thành phần Bản chất công việc cho thấy hệ số tương quan biến tổng của tất cả biến đo lường đều đạt yêu cầu $> 0,3$ và hệ số Cronbach's Alpha = $0,859 > 0,6$. Vì vậy, tất cả các biến quan sát trong thang đo này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả trình bày ở Bảng 2 cho thấy trong thành phần Hình ảnh, kết quả kiểm định cho thấy biến quan sát HA5 có hệ số tương quan biến tổng là $0,031 < 0,3$. Vì vậy, tác giả quyết định loại biến này nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Giá trị Cronbach's Alpha sau khi loại biến này là $0,865 > 0,6$, các biến quan sát còn lại trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Trong thành phần Kỹ năng, kết quả kiểm định cho thấy biến quan sát KN2 có hệ số tương quan biến tổng là $0,038 < 0,3$. Vì vậy, tác giả quyết định loại biến này nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Giá trị

Cronbach's Alpha cuối cùng khi loại biến các biến này là $0,783 > 0,6$, các biến quan sát còn lại trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Trong thành phần Thái độ, kết quả kiểm định cho thấy biến quan sát TD5 và TD6 có hệ số tương quan biến tổng lần lượt là $0,173$ và $0,059 < 0,3$. Vì vậy, tác giả quyết định loại lần lượt từng biến nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Giá trị Cronbach's Alpha cuối cùng khi loại biến các biến này là $0,865 > 0,6$, các biến quan sát còn lại trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Kết quả kiểm định thành phần Cảm nhận của sinh viên cho thấy biến quan sát CN4 có hệ số tương quan biến tổng lần lượt là $0,279 < 0,3$. Vì vậy, tác giả quyết định loại biến quan sát này nhằm tăng độ tin cậy của thang đo. Giá trị Cronbach's Alpha cuối cùng khi loại biến CN4 là $0,647 > 0,6$, các biến quan sát còn lại trong thành phần này đều phù hợp để được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả Cronbach's Alpha các thang đo

Ký hiệu	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cronbach's Alpha <i>Bản chất công việc</i> = 0,859		
BC1	0,660	0,834
BC2	0,644	0,837
BC3	0,661	0,834
BC4	0,630	0,840
BC5	0,638	0,838
BC6	0,667	0,833
Cronbach's Alpha <i>Hình ảnh</i> = 0,865		
HA1	0,631	0,849
HA2	0,737	0,823
HA3	0,685	0,836
HA4	0,647	0,846
HA6	0,734	0,824
Cronbach's Alpha <i>Kỹ năng</i> = 0,783		
KN1	0,581	0,735
KN3	0,594	0,731
KN4	0,585	0,734
KN5	0,437	0,782
KN6	0,602	0,728
Cronbach's Alpha <i>Thái độ</i> = 0,865		
TD1	0,723	0,824
TD2	0,750	0,814
TD3	0,748	0,815
TD4	0,647	0,859
Cronbach's Alpha <i>Cảm nhận của sinh viên</i> = 0,647		
CN1	0,447	0,527
CN2	0,391	0,566
CN3	0,302	0,631

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 353 sinh viên Trường ĐHTĐ, 2022)

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Trong phân tích nhân tố, nghiên cứu sử dụng phép xoay nhân tố theo phương

pháp varimax và rút gọn theo điểm nhân tố (factor score). Các nhóm nhân tố này được sử dụng vào phân tích hồi quy ở bước tiếp theo.

Bảng 3. Kết quả EFA của thang đo độc lập

STT	Biến quan sát	Nhân tố			
		1	2	3	4
1	BC3	0,776			
2	BC1	0,773			
3	BC6	0,760			
4	BC2	0,744			
5	BC5	0,743			
6	BC4	0,739			
7	HA3		0,817		
8	HA2		0,805		
9	HA6		0,804		
10	HA4		0,700		
11	HA1		0,664		
12	TD2			0,871	
13	TD3			0,860	
14	TD1			0,847	
15	TD4			0,799	
16	KN3				0,772
17	KN6				0,685
18	KN1				0,678
19	KN5				0,633
20	KN4				0,592
Eigenvalues = 1,191					
Phương sai trích = 62,317					
Hệ số KMO = 0,861					

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 353 sinh viên Trường ĐHTĐ, 2022)

Kết quả ma trận xoay của thang đo độc lập cho thấy, 20 biến quan sát được vẫn được gom thành bốn nhân tố như ban đầu, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,3, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,861 ($0,5 \leq KMO = 0,861 < 1$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = 1,191 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Tổng phương sai trích là 62,317% > 50%, cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Như vậy, cho biết bốn nhân tố này giải thích được 62,317% độ biến thiên của dữ liệu.

Bên cạnh phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập, kết quả ma trận xoay của thang đo cảm nhận của sinh viên cũng cho thấy ba biến quan sát vẫn được gom thành 1 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0,3, với hệ số KMO có giá trị bằng 0,583 ($0,5 \leq KMO = 0,583 < 1$), phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu, và giá trị Eigenvalues = 1,767 > 1 cho thấy sự hội tụ của nhân tố. Tổng phương sai trích là 58,892% > 50%, cho thấy mô hình EFA là phù hợp,

cho biết các biến số được đưa vào mô hình nghiên cứu này khá phù hợp, có thể giải thích chính xác được 58,892% dữ liệu thực tế.

Nhìn chung, kết quả xoay nhân tố ở bảng 3 là rất tốt, từ 20 biến quan sát vẫn được rút gọn thành 4 nhóm nhân tố chung đúng như mô hình đề xuất, không bị ghép nhóm hay có bất cứ sự xáo trộn nào.

4.4. Kết quả phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan cho thấy cảm nhận của sinh viên có tương Quan tuyến tính với ba biến độc lập: HA, TD và KN vì đều có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05; riêng biến BC không có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc vì mức ý nghĩa = 0,465 > 0,05. Vì vậy, chỉ còn ba biến độc lập: HA, TD và KN được đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc ở bước phân tích hồi quy tiếp theo. Kết quả phân tích tương quan cũng cho thấy giữa CN và HA có mối tương quan mạnh nhất với hệ số tương quan là 0,594; giữa CN và KN có mối tương quan yếu nhất với hệ số tương quan là 0,443.

Bảng 4. Kết quả tương quan

		BC	HA	TD	KN
CN	Tương quan Pearson	-0,039	0,594**	0,567**	0,443**
	Mức ý nghĩa (2 chiều)	0,465	0,000	0,000	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 353 sinh viên Trường ĐHTĐ, 2022)

4.5. Kết quả hồi quy tuyến tính

Giá trị R^2 bằng 0,87 cho thấy ba biến độc lập đưa vào ảnh hưởng 87,2% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại 12,8% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Hệ số Durbin – Watson = 1,820, nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất xảy ra.

Sig kiểm định F bằng $0,00 < 0,01$, như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc với mức độ tin cậy 99%.

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến cho thấy giá trị độ phóng đại phương sai < 2 . Kết quả này có thể kết luận rằng không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

Kết quả nghiên cứu cho thấy phân phối chuẩn của phần dư xấp xỉ chuẩn Mean = $3,17E-17$ (giá trị trung bình gần bằng 0) và độ lệch chuẩn Std.Dev. = 0,996). Do đó có thể kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư có phân phối chuẩn không bị vi phạm.

Trong bảng dưới, giá trị Sig. kiểm định t của các biến độc lập HA, TD và KN có mức ý nghĩa $< 0,01$ nên các biến độc lập này đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc, không biến nào bị loại bỏ.

Bảng 5. Kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Mức ý nghĩa Sig.	Độ phóng đại phương sai
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	3,160E-16	0,019		1,000	
HA	0,594	0,019	0,594	0,000	1,000
TD	0,567	0,019	0,567	0,000	1,000
KN	0,443	0,019	0,443	0,000	1,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu khảo sát 353 sinh viên Trường ĐHTĐ, 2022)

Các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0. Như vậy tất cả các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều với biến phụ thuộc.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa: **CN = $0,594*HA + 0,567*TD + 0,443*KN$**

Nghiên cứu cũng thực hiện kiểm định sự khác biệt, kết quả cho thấy:

- Khi thực hiện kiểm định sự khác biệt theo giới tính, giá trị Sig của kiểm định Levene = $0,845 > 0,05$ và Sig của kiểm định t ở phần giả định phương sai bằng nhau = $0,247 > 0,05$. Vì thế, có thể kết luận cảm nhận của sinh viên về nhân viên thư viện không có sự khác biệt giữa 2 nhóm sinh viên nam và nữ.

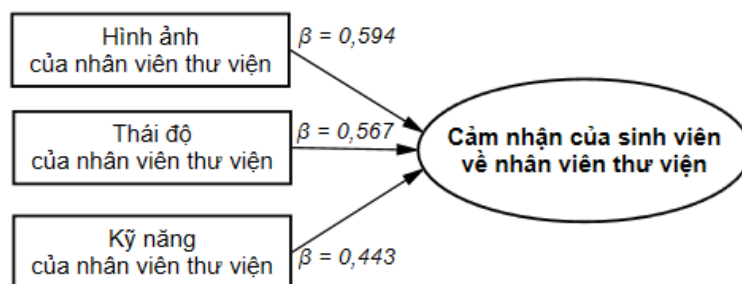
- Khi thực hiện kiểm định sự khác biệt theo khóa học, kết quả phân tích phương sai một yếu tố cho thấy giá trị Sig của Levene = 0,01 < 0,05 cho thấy vi phạm giả định phương sai đồng nhất giữa các nhóm biến định tính, không đủ điều kiện phân tích tiếp ANOVA. Vì phương sai khác nhau nên chưa thể kết luận, tác giả sẽ kiểm định Welch trong trường hợp này (theo Field, 2009). Kết quả của kiểm định Welch có Sig. = 0,107 > 0,05, cho thấy cảm nhận của sinh viên về nhân viên thư viện không có sự khác biệt giữa các khóa học.

4.6. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

So với mô hình ban đầu, mô hình được điều chỉnh chỉ còn lại ba nhân tố có ảnh

hưởng đến cảm nhận của sinh viên tại Trường ĐHTĐ. Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh nhất tới yếu nhất của các biến độc lập tới biến phụ thuộc Cảm nhận của sinh viên là: HA (0,594) > TD (0,567) > KN (0,443). Tương ứng với:

- Biến **Hình ảnh** tác động mạnh nhất tới cảm nhận của sinh viên.
- Biến **Thái độ** tác động mạnh thứ 2 tới cảm nhận của sinh viên.
- Biến **Kỹ năng** tác động yếu nhất tới cảm nhận của sinh viên.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự tương đồng với các nghiên cứu trước về các nhân tố ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên, cụ thể nhân tố Hình ảnh của nhân viên thư viện (Ali et al., 2018; Giang và Nga, 2019), Thái độ của nhân viên thư viện (Giang và Nga, 2019) và Kỹ năng của nhân viên thư viện (Vassilakaki and Moniarau, 2016; Ali et al., 2018). Bên cạnh đó, kết quả cho thấy các nhân

tố ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên không nhất thiết đều tác động giống nhau. Tùy vào từng điều kiện cụ thể khác nhau, các nhân tố này sẽ có mức độ ảnh hưởng khác nhau, và có khi không ảnh hưởng (như nhân tố Bản chất công việc có thể tại thời điểm tác giả nghiên cứu nhân tố này không ảnh hưởng đến cảm nhận của sinh viên). Đây cũng là điểm mới của nghiên cứu này, giúp bổ sung vào mô hình của

Ali et al., (2018) về cảm nhận của sinh viên đối với nhân viên thư viện. Căn cứ vào kết quả nghiên cứu, tác giả nhận thấy rằng kết quả này là phù hợp với tình hình thực tế tại Thư viện Trường ĐHTĐ. Sinh viên đa phần chỉ quan tâm đến những vấn đề liên quan trực tiếp đến sự phục vụ của nhân viên khi đến học tập tại thư viện, cụ thể là khi mà chất lượng phục vụ được chú trọng thì hình ảnh, kỹ năng và thái độ của nhân viên thư viện tác động trực tiếp đến cảm nhận của sinh viên.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Các nhân tố tác động tích cực đến cảm nhận của sinh viên gồm nhân tố Hình ảnh, Thái độ và Kỹ năng của nhân viên thư viện. Kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở khoa học giúp thư viện chú ý đến công tác nhân sự nhằm nâng cao cảm nhận tốt của sinh viên đối với nhân viên thư viện tại Trường ĐHTĐ trong thời gian tới. Nghiên cứu có một số hàm ý quản trị như sau:

Đối với *Hình ảnh của nhân viên thư viện*: Đây là nhân tố có tác động mạnh nhất đến cảm nhận của sinh viên. Hầu hết các sinh viên thường ngại tiếp xúc với nhân viên thư viện khi cần sự hỗ trợ trong quá trình học tập, nghiên cứu tại thư viện. Vì vậy, để phá vỡ cảm nhận tiêu cực về hình ảnh của nhân viên thư viện cần làm cho sinh viên cảm thấy thoải mái khi tiếp cận với nhân viên thư viện. Cụ thể, trang phục và biểu hiện trên gương mặt là kênh giao tiếp phi ngôn ngữ hữu hiệu, vì vậy, thông qua trang phục lịch sự và biểu hiện khi tiếp sinh viên với một gương mặt vui

về của mình, nhân viên thư viện sẽ tạo được sự thân thiện, cởi mở và cũng tạo thiện cảm với sinh viên.

Đối với *Thái độ của nhân viên thư viện*: Thái độ của nhân viên thư viện cũng là nhân tố quan trọng vì nó tác động trực tiếp đến cảm nhận của sinh viên. Để tăng cường hiệu quả thái độ của nhân viên đối với sinh viên và tăng mức độ cảm nhận của sinh viên, nhân viên thư viện phải tự nâng cao kỹ năng giao tiếp, tận tình, sẵn sàng giúp đỡ sinh viên, lịch sự và chu đáo để sinh viên cảm thấy thoải mái khi vào thư viện, tạo thiện cảm nhiều hơn đối với sinh viên.

Đối với *Kỹ năng của nhân viên thư viện*: Với vai trò giúp sinh viên truy cập, khai thác các nguồn tài nguyên thông tin tin cậy, nhân viên thư viện cần phải trang bị cho mình các kỹ năng cần thiết, cụ thể là các kỹ năng về công nghệ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng giảng dạy,... thông qua việc tham gia các hội thảo, lớp tập huấn nghiệp vụ và những đợt giao lưu học hỏi với các thư viện trường đại học tiến bộ, hiện đại trong cả nước để được thường xuyên bồi dưỡng và đào tạo lại để nâng cao kỹ năng của họ và làm chủ các phương tiện kỹ thuật hiện đại giúp họ tự tin hơn và làm việc đạt hiệu quả cao hơn nhằm phục vụ sinh viên tốt hơn. Đặc biệt là nhân viên thư viện cũng cần trau dồi kỹ năng thông tin để hướng dẫn cho sinh viên tìm kiếm, khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin hữu ích.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Alansari, H. A., 2011. Career choice, satisfaction, and perceptions about their professional image: A study of Kuwaiti librarians. *Library Review*, 60(7), 575- 587.
2. Ali, S., Yu, L., & Amran, N., 2018. Library User Perception Towards librarians in public library: A Malaysian story. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(9), 452– 463.
3. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A., 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
4. Fagan, J., 2003. Students' Perceptions of Academic Librarians. *The Reference Librarian*. 37(78). 131-148.
5. Field, A., 2009. *Discovering Statistics Using SPSS*. SAGE Publications Ltd, London.
6. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L., 1998. *Multivariate data analysis*. Vol. 5(3). Upper Saddle River, NJ: Prentice hall, p. 207-219.
7. Langridge, M., Riggi, C., & Schultz, A., 2014. Student Perceptions of Academic Librarians The Influence of Pop Culture and Past Experience. *The Librarian Stereotype: Deconstructing Perceptions & Presentations of Information Work*, p.229–255.
8. Lê Quỳnh Chi, 2008. Thư viện đại học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, *Tạp chí Thư viện Việt Nam*, số 2(14): tr.18-23.
9. Martin-Yeboah, Ebenezer & Atuase, Diana., 2019. Old Wine in New Bottle? Users' Perception of the Librarian in Contemporary Information Era. *International Journal of Information, Library & Society Vol. 8* (1), p.36-47.
10. Nguyễn Hoàng Giang và Trần Kiều Nga, 2019. Đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Tây Đô. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô*. 07: 59-72.
11. Kotler, P., & Keller, K. L., 2006. *Marketing Management*, Perarson Prenntice Hall.
12. Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B., 2007. *Using multivariate statistics* (Vol. 5, p. 481-498). Boston, MA: pearson.
13. Vassilakaki, E., & Moniarou-Papaconstantinou, V., 2016. How public library users perceive the information professional: is the image transforming?, *New Library World*, Vol. 117 (7/8), p.449-463.

STUDENTS' PERCEPTIONS TOWARDS TAY DO UNIVERSITY LIBRARIANS

Nguyen Hoang Giang*, Pham Thi Phi Oanh, Huynh Thi Phuong Diem,
Nguyen Thi Quy, Tran Thi Hong Loan, Phan Thi Hong Nhung
and Huynh Thi Kieu Thu
Tay Do University
(*Email: nhgiang@tdu.edu.vn)

ABSTRACT

This research is aimed at identifying factors that influence students' perceptions of Tay Do University librarians. The data for this study was collected through a questionnaire from 353 students who used the library service. The proposed research model is expressed through four factors with 24 variables of observation: Librarians' nature of work, librarians' image, librarians' skills, and librarians' attitude. Descriptive statistics analysis, Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis, and linear regression analysis were used in this study. The results show that the students' perceptions of Tay Do University librarians were positively influenced by three important factors, following in order as Librarians' attitude, Librarians' image, and Librarians' skills. Based on the research results, the authors propose some management implications to help the university improve students' perceptions towards Tay Do University librarians, thereby improving service quality and increasing the satisfaction of students at Tay Do University.

Keywords: Librarians, students' perceptions, Tay Do University