

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THƯ VIỆN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HÙNG VƯƠNG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CHÂU THỊ NGỌC HÀ
LÊ MỸ DUYỀN

Trường Đại học Hùng Vương Thành phố Hồ Chí Minh

Nhận bài ngày 02/3/2026. Sửa chữa xong 12/4/2026. Duyệt đăng 17/4/2026.

Abstract

This study aims to identify and evaluate the factors influencing users' satisfaction with library service quality at Hung Vuong University, Ho Chi Minh City. A mixed-methods approach was employed, combining qualitative and quantitative methods, with data collected from 353 respondents. The data were analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The findings reveal six factors that positively affect library service quality: digital library ($\beta = 0.189$), responsiveness ($\beta = 0.166$), tangibles ($\beta = 0.162$), reliability ($\beta = 0.146$), service capability ($\beta = 0.142$), and empathy ($\beta = 0.133$), all of which are statistically significant at $p < 0.05$. Notably, service quality exerts a strong positive effect on user satisfaction ($\beta = 0.566$). The study also indicates that satisfaction levels do not differ significantly by gender, user group, or academic discipline. Based on these findings, six managerial implications are proposed to improve library service quality in the context of digital transformation.

Keywords: PLS-SEM, satisfaction, service quality, SERVQUAL, university library.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển của kinh tế tri thức, giáo dục đại học đang yêu cầu đổi mới toàn diện nhằm nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh. Bên cạnh chương trình đào tạo, giảng viên và cơ sở vật chất, thư viện đại học giữ vai trò trung tâm trong việc hỗ trợ học tập và nghiên cứu. Thư viện không chỉ cung cấp học liệu mà còn là không gian học tập và sáng tạo tri thức. Chất lượng dịch vụ (CLDV) thư viện có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả học tập và sự hài lòng của người sử dụng, trong đó thư viện số ngày càng đóng vai trò quan trọng. Tại Trường Đại học Hùng Vương TP.Hồ Chí Minh, thư viện đã có những cải thiện nhất định, tuy nhiên, trước yêu cầu chuyển đổi số và kiểm định chất lượng, việc đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng là cần thiết. Vì vậy, nghiên cứu này nhằm xác định và đo lường mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng về CLDV thư viện tại trường.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một khái niệm được nhiều học giả quan tâm và tiếp cận dưới các góc độ khác nhau. Theo Parasuraman et al. (1985), CLDV được định nghĩa là “sự đánh giá toàn diện hoặc thái độ của khách hàng đối với sự hoàn hảo tổng thể của dịch vụ” [7]. Theo đó, CLDV có thể được hiểu là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng dịch vụ và cảm nhận thực tế của họ sau khi trải nghiệm dịch vụ. Đến năm 1988, Parasuraman và cộng sự tiếp tục phát triển khái niệm này thông qua mô hình SERVQUAL, trong đó CLDV được xác định dựa trên khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng [8]. Mô hình này đề xuất năm thành phần chính của CLDV: độ tin cậy, tính đảm bảo, tính hữu hình, sự đồng cảm và tính đáp ứng. Ngoài ra, Cronin & Taylor (1992) đề xuất mô hình SERVPERF, tập trung vào đo lường hiệu suất dịch vụ thông qua cảm nhận thực tế của khách hàng mà không so sánh với

Email: hactn@dhv.edu.vn

kỳ vọng ban đầu [1]. Các quan điểm trên cho thấy CLDV là một khái niệm phức tạp, đa chiều, được hình thành từ nhiều yếu tố khác nhau. Trong lĩnh vực thư viện, CLDV thư viện là mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin, học tập và nghiên cứu của bạn đọc [4]. Nitecki (1996) nhấn mạnh CLDV thư viện bao gồm nguồn tài liệu, thái độ phục vụ, tốc độ xử lý và sự tiện lợi [6]. Trong bối cảnh chuyển đổi số, CLDV thư viện còn mở rộng với các yếu tố như thư viện số và hỗ trợ trực tuyến [10].

2.2. Sự hài lòng

Theo Hansemark & Albinsson (2004) định nghĩa “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận” [3]. Nhiều nghiên cứu đã kế thừa các định nghĩa trên để đo lường sự hài lòng của bạn đọc. Theo Nitecki (1996), sự hài lòng trong dịch vụ thư viện là mức độ cảm nhận của người dùng về việc thư viện đáp ứng được nhu cầu thông tin và học tập của họ [6]. Hernon & Altman (2010) nhấn mạnh rằng sự hài lòng của bạn đọc phụ thuộc vào việc dịch vụ thư viện có đáp ứng được kỳ vọng về nguồn tài liệu, cơ sở vật chất, thái độ phục vụ và khả năng tiếp cận thông tin hay không [4].

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ [8]. Để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng, các nhà cung cấp cần tập trung cải thiện CLDV. Giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng tồn tại mối quan hệ gắn kết chặt chẽ, trong đó CLDV được hình thành trước và đóng vai trò quyết định đến sự hài lòng [1]. Với quan điểm lấy người học làm trung tâm, các trường đại học ngày càng chú trọng mở rộng đa dạng các dịch vụ và nâng cao CLDV nhằm phục vụ tốt nhất cho người học. Điều này đòi hỏi các thư viện đại học không ngừng cải thiện CLDV, đáp ứng kịp thời nhu cầu học tập và nghiên cứu ngày càng cao của sinh viên và giảng viên. Theo Hernon & Altman (2010), sự hài lòng của bạn đọc phản ánh khoảng cách giữa kỳ vọng của họ về dịch vụ thư viện và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng [4]. Khi CLDV thư viện đáp ứng hoặc vượt quá kỳ vọng, bạn đọc sẽ cảm thấy hài lòng; ngược lại, nếu CLDV thấp hơn kỳ vọng, họ sẽ không hài lòng [5]. Nghiên cứu của Pedramnia et al. (2012) cũng khẳng định rằng việc cải thiện CLDV thư viện, bao gồm cả dịch vụ truyền thống và thư viện số, sẽ góp phần nâng cao đáng kể sự hài lòng của người dùng [10]. Như vậy, mối quan hệ nhân quả giữa CLDV và sự hài lòng là nền tảng quan trọng trong các nghiên cứu về dịch vụ thư viện đại học.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Theo Parasuraman et al. (2005), độ tin cậy phản ánh khả năng của nhà cung cấp dịch vụ trong việc thực hiện chính xác các cam kết một cách nhất quán [9]. Nghiên cứu của Cronin & Taylor (1992) cũng khẳng định độ tin cậy có tác động tích cực đến CLDV [1]. Do đó, giả thuyết H_1 được đề xuất:

H_1 : Độ tin cậy có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện.

Parasuraman et al. (2005) cho rằng sự đáp ứng là khả năng sẵn sàng giúp đỡ và cung cấp dịch vụ kịp thời [9]. Nghiên cứu của Trần Thị Yến Phương (2021) xác nhận yếu tố này có vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng [11]. Do đó, giả thuyết H_2 được đề xuất:

H_2 : Sự đáp ứng có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện. Theo Zeithaml et al. (2000), năng lực phục vụ liên quan đến kiến thức, kỹ năng của nhân viên để thực hiện dịch vụ chuyên nghiệp, tạo niềm tin cho khách hàng [13]. Do đó, giả thuyết H_3 được đề xuất:

H_3 : Năng lực phục vụ có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện. Parasuraman et al. (2005) khẳng định sự đồng cảm là mức độ nhà cung cấp dịch vụ quan tâm, hiểu và đáp ứng nhu cầu cá nhân của khách hàng, từ đó tăng cường sự hài lòng và tin tưởng [9]. Do đó, giả thuyết H_4 được đề xuất:

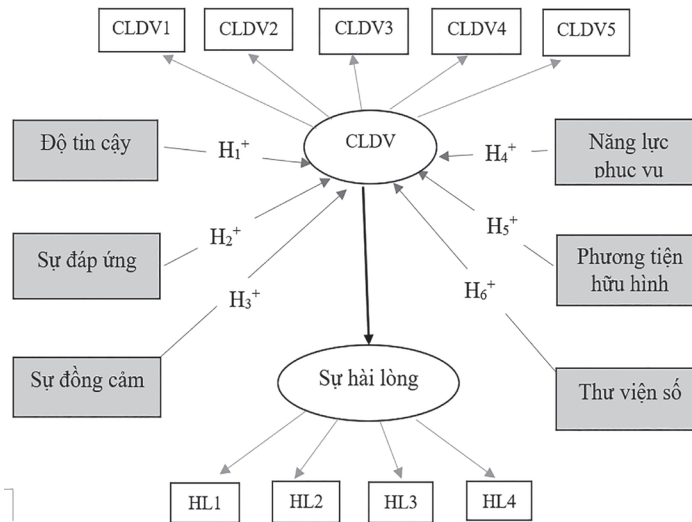
H_4 : Sự đồng cảm có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện. Parasuraman et al. (1988) khẳng định phương tiện hữu hình là một trong năm thành phần cốt lõi của CLDV [8]. Nghiên cứu của Tô Anh Dũng và cộng sự (2020) tại Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh cho thấy yếu tố này có tác động mạnh đến chất lượng phục vụ của thư viện [2]. Do đó, giả thuyết H_5 được đề xuất:

H₅: Phương tiện hữu hình có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện. Thư viện số: Trong bối cảnh chuyển đổi số, thư viện số đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp tài nguyên điện tử và dịch vụ trực tuyến, đáp ứng nhu cầu học tập từ xa của sinh viên [12]. Do đó, giả thuyết H₆ được đề xuất:

H₆: Thư viện số có ảnh hưởng thuận chiều đến CLDV thư viện. Theo Cronin Jr & Taylor (1992), CLDV là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng [1]. CLDV được đánh giá sau khi khách hàng trải nghiệm dịch vụ và là yếu tố chủ đạo tạo ra sự hài lòng. Do đó, giả thuyết H₇ được đề xuất:

H₇: CLDV có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất, 2025)

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước, nghiên cứu này đề xuất mô hình gồm 06 yếu tố độc lập: (1) Độ tin cậy, (2) Sự đồng cảm, (3) Sự đáp ứng, (4) Năng lực phục vụ, (5) Phương tiện hữu hình và (6) Thư viện số. Tương ứng với các yếu tố trên, nghiên cứu xây dựng 06 giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6, trong đó mỗi giả thuyết đều đề xuất mối quan hệ tác động tích cực giữa từng yếu tố độc lập và sự hài lòng về CLDV thư viện tại Trường Đại học Hùng Vương TP. Hồ Chí Minh.

2.5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua tổng hợp, phân tích lý thuyết và các nghiên cứu trước để xây dựng thang đo sơ bộ. Sau đó, tiến hành thảo luận nhóm với giảng viên để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện thang đo phù hợp với bối cảnh cụ thể của Trường Đại học Hùng Vương TP. Hồ Chí Minh.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát bằng bảng hỏi với thang đo Likert 5 mức độ. Mẫu khảo sát gồm 353 sinh viên, học viên, giảng viên và cán bộ đang sử dụng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Hùng Vương TP. Hồ Chí Minh. Dữ liệu được phân tích bằng mô hình PLS-SEM (SmartPLS 3.3) để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

2.6. Kết quả nghiên cứu

2.6.1. Thống kê mô tả mẫu

Tổng số phiếu khảo sát thu về hợp lệ là 353/360 phiếu, đạt tỷ lệ 98,1%. Toàn bộ đáp viên (100%) đều đã từng sử dụng dịch vụ thư viện, đáp ứng yêu cầu của nghiên cứu.

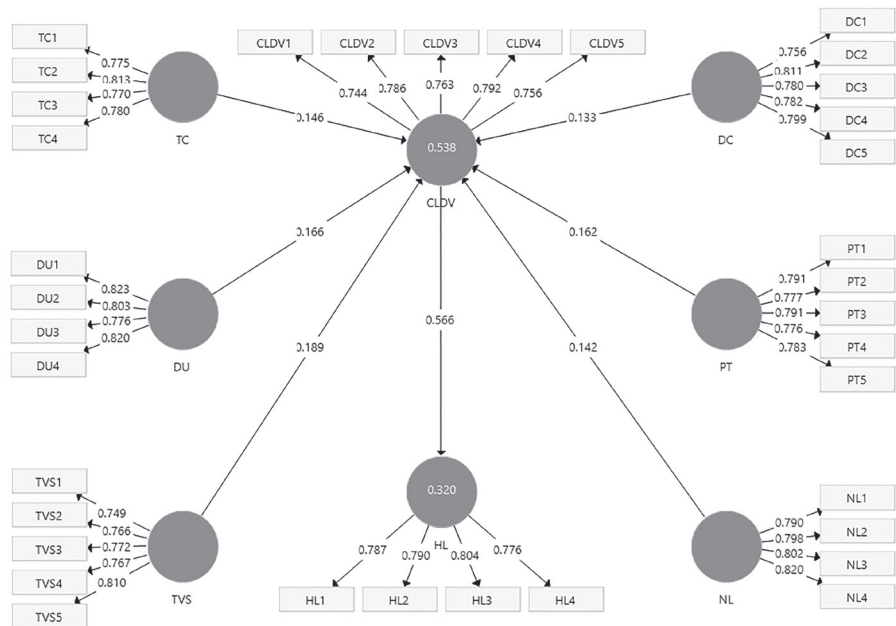
Về giới tính, nữ giới chiếm 59,5% (210 người), nam giới chiếm 40,5% (143 người). Về đối tượng bạn đọc, sinh viên năm 1 và năm 2 chiếm tỷ lệ cao nhất với lần lượt 34,8% và 29,7%, trong khi cán bộ, giảng viên và học viên chỉ chiếm 7,1%. Về khối ngành, nhóm Công nghệ - Kỹ thuật chiếm tỷ trọng lớn nhất (34,0%), tiếp đến là Kinh tế - Quản trị (26,1%) và Ngôn ngữ (22,4%).

Nhìn chung, mẫu nghiên cứu có sự đa dạng về giới tính, đối tượng và khối ngành, phù hợp để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV thư viện.

2.6.2. Đánh giá mô hình đo lường

Kết quả phân tích cho thấy tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải ngoại (outer loading) dao động từ 0,744 đến 0,823, đều lớn hơn 0,7, đảm bảo độ tin cậy của thang đo.

Hình 2: Mô hình cấu trúc tuyến tính PLS - SEM chính thức



(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng SmartPLS 3.3, 2025)

Các chỉ số Cronbach's Alpha và Composite Reliability (CR) đều lớn hơn 0,7; chỉ số AVE đều lớn hơn 0,5 (Bảng 1), cho thấy thang đo đạt độ tin cậy và giá trị hội tụ.

Bảng 1: Độ tin cậy và giá trị hội tụ của thang đo

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CLDV	0.827	0.829	0.878	0.591
DC	0.845	0.846	0.890	0.617
DU	0.820	0.824	0.881	0.649
HL	0.798	0.799	0.868	0.623
NL	0.816	0.817	0.879	0.645
PT	0.843	0.844	0.888	0.614
TC	0.792	0.792	0.865	0.615
TVS	0.832	0.832	0.881	0.598

(Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu bằng SmartPLS 3.3, 2025)

Về giá trị phân biệt, chỉ số HTMT giữa các cặp biến tiềm ẩn đều nhỏ hơn 0,85 và căn bậc hai AVE của mỗi biến đều lớn hơn hệ số tương quan với các biến khác, đáp ứng yêu cầu của tiêu chí Fornell-Larcker. Như vậy, mô hình đo lường đạt các tiêu chuẩn về độ tin cậy và giá trị hợp lệ, đủ điều kiện để kiểm định mô hình cấu trúc.

2.6.3. Đánh giá mô hình cấu trúc

Kết quả kiểm định đa cộng tuyến cho thấy VIF đều < 3. Chỉ số SRMR của mô hình bảo hòa (0,047) và mô hình ước lượng (0,070) đều < 0,08, mô hình phù hợp với dữ liệu. Hệ số R^2 của CLDV là 0,530 và HL là 0,318, các biến độc lập giải thích được 53,0% phương sai của CLDV và 31,8% phương sai của HL.

Bảng 2: Kết quả kiểm định tác động trực tiếp

Giả thuyết	Mối quan hệ tác động trực tiếp	β	T – Value	P – Values
H ₁	DC -> CLDV	0,133	3,010	0,003
H ₂	DU -> CLDV	0,166	4,261	0,000
H ₃	NL -> CLDV	0,142	2,950	0,003
H ₄	PT -> CLDV	0,162	3,157	0,002
H ₅	TC -> CLDV	0,146	3,330	0,001
H ₆	TVS -> CLDV	0,189	4,276	0,000
H ₇	CLDV -> HL	0,566	12,472	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng SmartPLS 3.3, 2025)

Tất cả các giả thuyết đều được chấp nhận với P-value < 0,05. Yếu tố Thư viện số có tác động mạnh nhất đến CLDV ($\beta = 0,189$), tiếp theo là Sự đáp ứng ($\beta = 0,166$), Phương tiện hữu hình ($\beta = 0,162$), Độ tin cậy ($\beta = 0,146$), Năng lực phục vụ ($\beta = 0,142$) và Sự đồng cảm ($\beta = 0,133$). CLDV có tác động rất mạnh đến sự hài lòng ($\beta = 0,566$).

Bảng 3: Kết quả kiểm định tác động gián tiếp

Mối quan hệ	β	T-value	P-Values
DC -> CLDV -> HL	0,075	2,880	0,004
DU -> CLDV -> HL	0,094	3,917	0,000
NL -> CLDV -> HL	0,081	2,857	0,004
PT -> CLDV -> HL	0,092	2,960	0,003
TC -> CLDV -> HL	0,083	3,257	0,001
TVS -> CLDV -> HL	0,107	3,860	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng SmartPLS 3.3, 2025)

Tất cả các tác động gián tiếp đều có ý nghĩa thống kê, khẳng định vai trò trung gian của CLDV. Thư viện số tiếp tục là yếu tố có tác động gián tiếp mạnh nhất ($\beta = 0,107$).

2.7. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy cả sáu yếu tố đều có tác động tích cực đến CLDV thư viện và gián tiếp đến sự hài lòng. Trong đó, Thư viện số có tác động mạnh nhất, phản ánh xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục đại học, người dùng ngày càng ưu tiên tài liệu điện tử và khả năng truy cập trực tuyến. Tuy nhiên, thực tế cho thấy thư viện còn thiếu tài liệu có bản quyền và chậm cập nhật tài nguyên mới.

Sự đáp ứng và Phương tiện hữu hình có mức tác động cao thứ hai và thứ ba. Người dùng đánh giá khá cao khả năng hỗ trợ của nhân viên, nhưng thời gian phản hồi trong giờ cao điểm còn chậm do không gian phục vụ chỉ khoảng 30 chỗ ngồi. Về cơ sở vật chất, bạn đọc phản ánh thiếu hệ thống an ninh và thiết bị hiện đại.

Độ tin cậy, Năng lực phục vụ và Sự đồng cảm có tác động thấp hơn nhưng vẫn có ý nghĩa thống kê. Điểm trung bình thấp nhất ở biến “không dễ xảy ra sai sót” (TC4 = 3,41) cho thấy còn hạn chế trong đảm bảo tính chính xác. Về năng lực phục vụ, chỉ khoảng 20% nhân viên có trình độ sau đại học, còn hạn chế về chuyên môn chuyên sâu trong lĩnh vực số hóa và tư vấn chuyên đề.

Kết quả khẳng định vai trò then chốt của CLDV trong mô hình, vừa là kênh truyền dẫn ảnh hưởng từ các yếu tố thành phần, vừa là động lực chính tạo ra sự hài lòng.

2.8. Hàm ý quản trị

Trên cơ sở kết quả phân tích định lượng, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị quan trọng.

Thứ nhất, cần ưu tiên phát triển thư viện số thông qua việc mở rộng nguồn tài nguyên điện tử (giáo trình, bài báo, cơ sở dữ liệu uy tín), cải thiện giao diện tra cứu thân thiện và tăng cường đào tạo kỹ năng thông tin cho người học.

Thứ hai, nâng cao khả năng đáp ứng của thư viện bằng cách cải thiện tốc độ phản hồi, công khai thời gian phục vụ trên nhiều kênh, bố trí nhân viên hỗ trợ trong giờ cao điểm và xây dựng cam kết thời gian xử lý dịch vụ.

Thứ ba, đầu tư cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ, đặc biệt là nâng cấp hệ thống wifi, mở rộng không gian học tập nhóm, cải thiện bàn ghế, ánh sáng và trang bị thiết bị mượn/trả tự động.

Thứ tư, đảm bảo độ tin cậy trong cung cấp dịch vụ thông qua chuẩn hóa quy trình, hạn chế sai sót trong mượn/trả tài liệu, kiểm tra định kỳ và xây dựng cơ chế phản ánh nhanh.

Thứ năm, nâng cao năng lực phục vụ của đội ngũ nhân viên thông qua đào tạo chuyên môn sâu, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và thiết lập hệ thống đánh giá định kỳ từ người dùng.

Thứ sáu, tăng cường sự đồng cảm bằng cách lấy người học làm trung tâm, mở rộng khung giờ phục vụ, tổ chức đối thoại định kỳ, lắng nghe phản hồi và cá nhân hóa dịch vụ theo từng nhóm đối tượng.

3. Kết luận

Nghiên cứu đã xác định được sáu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV thư viện tại Trường Đại học Hùng Vương TP.Hồ Chí Minh, bao gồm: Thư viện số, Sự đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Độ tin cậy, Năng lực phục vụ và Sự đồng cảm. Kết quả phân tích PLS-SEM cho thấy cả sáu yếu tố đều có tác động tích cực đến CLDV, trong đó Thư viện số có tác động mạnh nhất ($\beta = 0,189$). CLDV có tác động rất mạnh đến sự hài lòng ($\beta = 0,566$). Nghiên cứu cũng chỉ ra không có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo giới tính, đối tượng và khối ngành. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, bài báo đề xuất sáu hàm ý quản trị: phát triển thư viện số, nâng cao khả năng đáp ứng, đầu tư cơ sở vật chất, đảm bảo độ tin cậy, nâng cao năng lực phục vụ và tăng cường sự đồng cảm. Nghiên cứu còn hạn chế về phạm vi và mẫu khảo sát. Hướng nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng so sánh giữa nhiều trường hoặc bổ sung các biến mới.

Tài liệu tham khảo

- [1] Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. Journal of Marketing, 56(3), 55–68.
- [2] Dũng, T. A., Kiệt, D. H., Hà, N. T. T.,INH, N. Đ., & Phương, V. T. (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của thư viện Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh. Tạp chí Khoa học Công nghệ và Thực phẩm, 20(1), 142–155.
- [3] Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). *Customer satisfaction and retention: The experiences of individual employees*. Managing Service Quality: An International Journal, 14(1), 40–57.
- [4] Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. American Library Association.
- [5] Martensen, A., & Grønholdt, L. (2003). *Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system*. The Journal of Academic Librarianship, 29(3), 140–147.
- [6] Nitecki, D. A. (1996). *Changing the concept and measure of service quality in academic libraries*. The Journal of Academic Librarianship, 22(3), 181–190.
- [7] 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(4), 41–50.
- [8] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.
- [10] Pedramnia, S., Modiramani, P., & Ghavami Ghanbarabadi, V. (2012). *An analysis of service quality in academic libraries using LibQUAL scale: Application-oriented approach, a case study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) libraries*. Library Management, 33(3), 159–167.
- [11] Phương, T. T. Y., & Phương, T. T. Y. (2021). *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ thư viện tại Trường Đại học Duy Tân*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Duy Tân, 4(47), 143–151.
- [12] Seadle, M., & Greifeneder, E. (2007). *Defining a digital library*. Library Hi Tech, 25(2), 169–173.
- [13] Zeithaml, V. A. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, 28(1), 67–85.