ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA WEBSITE THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ ĐOÀN TRƯỜNG DU LỊCH - ĐẠI HỌC HUẾ

● NGUYỄN HOÀNG LONG

TÓM TẮT:

Tình hình dịch bệnh Covid-19 trong nước và trên thế giới đang diễn biến ngày càng phức tạp, làm thay đổi về nhận thức, tư duy và cuộc sống. Làm việc từ xa, học tập từ xa đang dần trở lên phổ biến, để làm được điều đó, internet đóng vai trò vô cùng quan trọng, đặc biệt là trong lĩnh vực Giáo dục. Trường Du lịch - Đại học Huế đã lập ra website "Đoàn Trường Du lịch" xuất phát từ sự hoạt động mạnh mẽ và hiệu quả của Đoàn Trường Du lịch cùng các câu lạc bộ trong trường. Trong đó, chất lượng dịch vụ là yếu tố tiên quyết dẫn tới sự tồn tại và thành công của website. Bài viết nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ, so sánh trước và sau khi thay đổi website "Đoàn Trường Du lịch", để nhận ra những vấn đề liên quan đến chất lượng và để thiết lập những tiêu chuẩn rõ ràng cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ.

Từ khóa: website "Đoàn Trường Du lịch", chất lượng dịch vụ, đánh giá, so sánh.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, công nghệ thông tin không ngừng phát triển mạnh mẽ và hiện đại. Các ứng dụng của công nghệ thông tin ngày càng đi sâu vào đời sống của con người và trở thành bộ phận không thể thiếu.

Tính đến năm 2020, ở Việt Nam có 68,17 triệu người sử dụng internet (chiếm tỉ lệ 70% dân số) và hàng trăm nghìn website Việt Nam ra đời. Để đánh giá hiệu quả hoạt động của website "Đoàn Trường Du lịch", cần tiến hành thu thập, đọc, tổng hợp, phân tích, hệ thống hóa, khái quát các nguồn tài liệu lý luận và thực tiễn có liên quan đến đánh giá hiệu quả hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch; tiến hành phỏng vấn một số sinh viên về ý kiến của họ khi đánh giá hoạt động website của trường là gì,từ đó điều chỉnh thang đo nhằm thực hiện nghiên cứu.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Đặc điểm thống kê của đối tượng nghiên cứu

Trong tổng số mẫu điều tra, tỉ lệ nam - nữ có hơi chênh lệch, trong đó sinh viên nữ chiếm tỷ lệ là 65%, cao hơn tỷ lệ sinh viên nam rất nhiều, tỷ lệ sinh viên nam chỉ là 35%.

Đối tượng được điều tra là sinh viên Trường Du

lịch - Đại học Huế. Sinh viên K54 (chiếm tỷ lệ là 51,7%), tiếp theo là sinh viên K53 chiếm 31,7%. Sinh viên K52 chiếm 10% và thấp nhất là sinh viên K51 chiếm 6,7%. Đa số sinh viên được hỏi đã truy cập vào website hơn 3 lần (chiếm 49,2%), số sinh viên vào website 1 đến 3 lần cũng chiếm tỷ lệ cao là 45,8%, tỷ lệ sinh viên chưa bao giờ vào website chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ là 5%. Điều này cho thấy website đóng vai trò quan trọng, khi sinh viên muốn tra cứu, cập nhật thông tin mới về trường đều vào website để tìm kiếm. Tỷ lệ sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết ở website là 89,2%, điều này cho thấy website đã cập nhật được các thông tin cần thiết cho sinh viên, như vậy cần tiếp tục phát huy để sinh viên luôn luôn có một địa chỉ tin cậy để cập nhật thông tin chính thức từ Trường Du lịch - Đại học Huế, tránh các thông tin sai lệch ở các kênh không chính thống.

Đa số sinh viên được hỏi đều có tham gia đội, nhóm, câu lạc bộ (tỷ lệ "có" lên đến 95,8%), tỷ lệ sinh viên không tham gia đội nhóm, câu lạc bộ rất ít, chỉ là 4,2%.

2.2. Đánh giá của sinh viên về hoạt động website của Trường Du lịch - Đại học Huế

2.2.1. Đánh giá của sinh viên đối với thiết kế website (Bảng 1)

Kết quả tại Bảng 1 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về thiết kế website của Trường Du lịch - Đại học Huế với giá trị trung bình (GTTB) dao động từ 3,65 đến 4,71. Cụ thể ở tiêu chí "4. Website có màu sắc đẹp hài hòa, thu hút" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB=4,71. Qua đó cho thấy, sinh viên đã hài lòng và đồng ý với những màu sắc hài hòa ở website.

Tiếp theo là tiêu chí "5. Kết hợp hài hòa giữa văn bản và hình ảnh." được sinh viên đánh giá GTTB=3,84. Tiêu chí "Giao diện website bắt mắt, bố cục sắp xếp hợp lí, dễ nhìn." và "Website cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về Đoàn Trường." có GTTB lần lượt là 3,69 và 3,68. Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là "Website có giao diện đẹp mắt, dễ dàng tương tác và sử dụng" với GTTB là 3,65.

2.2.2. Đánh giá của sinh viên đối với Chất lượng thông tin từ website (Bảng 2)

Kết quả từ Bảng 2 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về Chất lượng thông tin từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế với GTTB dao động từ 3,75 đến 3,96.

Cụ thể ở tiêu chí "Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi dễ hiểu."

Bảng 1. Đánh giá của sinh viên đối với thiết kế website

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
1. Giao diện website bắt mắt, bố cục sắp xếp hợp lí, dễ nhìn.	5	2	36	59	18	3,69	0.89
2. Website có giao diện đẹp mắt, dễ dàng tương tác và sử dụng.	4	6	37	54	19	3,65	0,92
3. Website cung cấp đầy dủ thông tin cần thiết về Đoàn Trường.	5	6	31	58	20	3,68	0,95
4. Website có màu sắc đẹp hài hòa, thu hút.	3	5	34	59	19	4,71	0,87
5. Kết hợp hài hòa giữa văn bản và hình ảnh.	4	2	30	57	27	3,84	0,91

Chú thích:

Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)

Bảng 2. Đánh giá của sinh viên đối với Chất lượng thông tin từ website

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
6. Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần.	3	5	33	56	23	3,75	0,89
7. Website cung cấp những thông tin đa dạng, đầy đủ và chính xác.	4	4	30	61	21	3,76	0,89
8. Nội dung thông tin sử dụng từ ngữ ngắn gọn giúp tôi dễ tìm những gì mình muốn.	4	4	24	55	33	3,9	0,95
9. Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi dễ hiểu.	4	3	23	53	37	3,96	0,95

Chú thích:
Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)

được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB= 3,96. Qua đó cho thấy sinh viên rất đồng ý rằng thông tin ở website đã được trình bày rõ ràng hợp lý, nội dung chi tiết và dễ hiểu.

Nội dung website là cực kỳ quan trọng đối với một website, nội dung đầy đủ, dễ hiểu sẽ giúp sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết, đồng thời tạo nên sự hài lòng khi trải nghiệm trên website. Tiếp theo là tiêu chí "Nội dung thông tin sử dụng từ ngữ ngắn gọn giúp tôi dễ tìm những gì mình muốn", với điểm đánh giá trung bình GTTB=3,9. Tiêu chí "Website cung cấp những thông tin đa dạng, đầy đủ và chính xác" đạt điểm trung bình GTTB=3,76. Và đạt điểm trung bình thấp nhất là tiêu chí "Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần", với GTTB=3,75.

2.2.3. Đánh giá của sinh viên đối với Công cụ tìm kiếm và hỗ trợ (Bảng 3)

Kết quả từ Bảng 3 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về công cụ tìm kiếm và hỗ trợ từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, với GTTB dao động từ 3,57 đến 3,63.

Bảng 3. Đánh giá của sinh viên đối với Công cụ tìm kiếm và hỗ trợ

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
10. Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh.	3	3	48	48	18	3,62	0,86
11. Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết.	3	14	34	49	20	3,57	0,98
12. Cho phép xem tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội.	4	10	34	50	22	3,63	0,98

Chú thích:
Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)

Cụ thể, ở tiêu chí "Cho phép xem tất cả các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB= 3,63. Qua đó, cho thấy sinh viên đánh giá cao việc các thông tin liên quan đến hoạt động Đoàn đội được đưa lên và cho phép xem dễ dàng, giúp cho sinh viên có thể chủ động tìm hiểu về hoạt động Đoàn đội để có thể tham gia vào.

Tiêu chí "Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh" có điểm đánh giá GTTB=3,62 và tiêu chí có điểm đánh giá trung bình thấp nhất là "Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết" có GTTB=3,57.

2.2.4. Đánh giá của sinh viên đối với Tính thân thiện (Bảng 4)

Kết quả từ Bảng 4 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về Tính thân thiện từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, với GTTB dao động từ 3,84 đến 3,90.

Cụ thể, ở tiêu chí "Cấu trúc thư mục rõ ràng, phông chữ dễ nhìn" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,90. Qua đó cho thấy, cấu trúc thư mục, phông chữ hiện tại đã được sinh viên đánh giá cao, cần phát huy điểm này để duy trì mức độ hài lòng trải nghiệm của sinh viên đối với Website của trường. Tiêu chí còn lại "Thuận tiện các thao tác sử dụng" đạt giá trị trung bình là GTTB=3,84.

2.2.5. Đánh giá của sinh viên đối với Sự bảo mật Bảng 5

Kết quả từ Bảng 5 cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý về sự bảo mật từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế, GTTB dao động từ 3,71 đến 3,72.

Tiêu chí "Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện các thao tác trên website" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,72, qua đó cho thấy, việc trải nghiệm website đã mang lại mức độ yên tâm về bảo mật đối với sinh viên. Đây là yếu tố quan trọng để duy trì và phát triển lượng người truy cập, trải nghiệm website của trường. Tiêu chí còn lại "Độ bảo mật thông tin

Bảng 4. Đánh giá của sinh viên đối với Tính thân thiện

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
13. Thuận tiện các thao tác sử dụng	3	3	34	50	30	3,84	0,91
14. Cấu trúc thư mục rõ ràng, phông chữ dễ nhìn	2	3	33	48	34	3,90	0,89

Chú thích:
Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý
(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)

Bảng 5. Đánh giá của sinh viên đối với Sự bảo mật

Các tiêu chí	Mức độ đồng ý					Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
	1	2	3	4	5		
15. Độ bảo mật thông tin cá nhân tôi tại website cao	3	5	36	56	20	3,71	0,88
16. Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện các thao tác trên website	3	7	34	52	24	3,72	0,93

Chú thích:
Theo thang đo likert 1-Rất không đồng ý, 2-Không đồng ý, 3-Bình thường, 4-Đồng ý, 5-Rất đồng ý
(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu điều tra, 2021)

cá nhân tôi tại website cao" đạt giá trị trung bình là GTTB=3,71.

3. Một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế

3.1. Giải pháp cải thiện thiết kế của website

Dựa vào kết quả khảo sát của website của Website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế, ý kiến của sinh viên đối với thiết kế của website cho thấy, đa số sinh viên rất đồng ý với thiết kế của website của Đoàn Trường, với GTTB dao động từ 3.65 đến 4.71.

Cụ thể, tiêu chí "4. Website có màu sắc hài hòa, thu hút" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất với GTTB=4.71. Từ kết quả cho thấy, Đoàn Trường Du lịch đã làm tốt trong công tác thiết kế website.

Tuy nhiên, bên cạnh đó, vẫn có một số đánh giá chưa tốt về giao diện và thiết kế của website. Đoàn Trường cần tích cực xây dựng website với thiết kế rõ ràng, bố cục hợp lí để người truy cập dễ dàng quan sát. Cải thiện và phát triển hơn nữa website của Đoàn Trường để duy trì và phát triển webstie mạnh hơn.

Kỹ năng thiết kế phụ thuộc vào người thiết kế, vì vậy để có một website có thiết kế đẹp mắt, hài hòa, đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng thì cần chọn một nhân viên thiết kế website chuyên nghiệp, có kinh nghiệm và luôn nâng cao trình độ của nhân viên thiết kế.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng thông tin của website

Chất lượng thông tin là những thông tin mà nhà cung cấp mang đến cho người sử dụng phải trung thực, chính xác, không nên "đánh bóng, thổi phồng" sự thật để thu hút người xem.

Chất lượng thông tin từ website của Trường Du lịch - Đại học Huế với GTTB dao động từ 3,75 đến 3,96. Cụ thể, tiêu chí "Thông tin được trình bày rõ ràng, hợp lý, nội dung chi tiết giúp tôi dễ hiểu" được sinh viên đánh giá ở mức độ trung bình cao nhất, với GTTB= 3,96. Qua đó cho thấy, sinh viên rất đồng ý thông tin ở website đã được trình bày rõ ràng hợp lý, nội dung chi tiết và dễ hiểu. Nội dung website là cực kỳ quan trọng đối với một website, nội dung đầy đủ, dễ hiểu sẽ giúp sinh viên tìm kiếm được thông tin cần thiết, đồng thời tạo sự hài lòng khi trải nghiệm trên website.

Khi đăng những thông tin về Đoàn Trường Du lịch cần chú ý tới các yếu tố như:

❖ *Hình ảnh:* Nên sử dụng những hình ảnh chất lượng cao. Những hình ảnh sẽ giúp cho người truy cập bài đăng về các hoạt động Đoàn nhìn thấy một cách chân thực và thực tế hơn.

❖ *Thông tin của website:* Văn bản trình bày ngắn gọn, dễ hiểu.

Khi website cung cấp đầy đủ thông tin về các hoạt động, chương trình của Đoàn Trường và kết hợp hài hòa giữa hình ảnh với văn bản sẽ giúp người truy cập vào website đọc thông tin sẽ bớt nhàm chán khi xem.

Đạt điểm trung bình thấp nhất là tiêu chí "Website cung cấp những thông tin cần thiết mà tôi cần." với GTTB=3,75. Qua đó cho thấy, website chưa cung cấp đầy đủ thông tin mà người truy cập tìm kiếm. Website cần cập nhật những thông tin thường xuyên hơn để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

3.3. Giải pháp đa dạng công cụ tìm kiếm và hỗ trợ

Dựa vào những kết quả khảo sát trên, ý kiến của sinh viên đối với công cụ tìm kiếm và hỗ trợ được đánh giá ở mức trung bình cao từ 3.57 đến 3.63, cho thấy công cụ tìm kiếm và hỗ trợ của webstie chưa thực sự tốt, chưa đáp ứng được nhu cầu của sinh viên. Cụ thể, ở tiêu chí "Tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm nội dung nhanh" có điểm đánh giá GTTB=3,62, vì vậy cần cải thiện nâng cao về tốc độ truy cập vào website. Và tiêu chí có điểm đánh giá trung bình thấp nhất là "Website thường xuyên cập nhật thông tin mới cần thiết" có GTTB=3,57, nên website cần thường xuyên cập nhật những thông tin mới về Đoàn Trường để phục vụ cho nhu cầu tìm kiếm thông tin của sinh viên.

Đa dạng công cụ tìm kiếm thông tin, tạo thêm trang Fanpage để sinh viên dễ dàng tìm kiếm thông tin cũng như gửi những phản hồi về Đoàn Trường.

4. Đề xuất, kiến nghị

Quá trình nghiên cứu đề tài: "Đánh giá chất lượng webstie Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế" đã đạt được những kết quả như sau:

❖ ***Ưu điểm của Website:***

- Sự hoạt động mạnh mẽ và hiệu quả của Đoàn TNCS Hồ Chí Minh Trường Du lịch - Đại học Huế giúp cho Webstie được hoạt động mạnh mẽ hơn.
- Có đội ngũ nhân viên chuyên về website.
- Thiết kế website hài hòa, đẹp. Thông tin ngắn gọn, súc tích, dễ hiểu.

❖ ***Nhược điểm của Website:***

- Chưa có trang Fanpage Facebook để liên kết quảng bá thêm về website.
- Mới thành lập nên còn nhiều thông tin chưa được cập nhật một cách đầy đủ nhất.
- Tốc độ truy cập vào webstie chưa cao.

Để các giải pháp nâng cao hoạt động của website Đoàn Trường Du lịch - Đại học Huế được tốt, tác giả đề xuất một số giải pháp sau:

- Chú trọng đến thông tin của webstie, nên thường xuyên cập nhật những thông tin, hoạt động của Đoàn Trường trên website.
- Tăng cường và nâng cao hệ thống bảo mật của website nhằm tạo sự tin tưởng cho người sử dụng.
- Tăng cường và nâng cao tốc độ truy cập vào website và tìm kiếm thông tin trong website.
- Lập trang Fanpage Facebook chính cho Đoàn TNCS Hồ Chí Minh để cập nhật thêm thông tin và chia sẻ về website.

5. Hạn chế của đề tài nghiên cứu

Do điều kiện giới hạn về mặt thời gian và tình hình dịch Covid-19, chi phí và tổng thể thực hiện nghiên cứu nên chưa đánh giá tốt các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động của website. Thêm nữa, đây là đề tài nghiên cứu đầu tiên nên cơ sở nền tảng kiến thức lý thuyết và thực tiễn chưa đủ dẫn đến một số phân tích và giải pháp chưa tập trung sâu ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bộ Khoa học và Công nghệ (2008). *Quyết định số 2444/QĐ-BKHCN về việc ban hành tiêu chí đánh giá và các mẫu biểu trong việc quản lý và sử dụng trang thông tin điện tử trên mạng internet của các đơn vị trực thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ,* Hà Nội.

2. Nguyễn Hoàng Cương (2010). *Giáo trình Mạng máy tính.* Hà Nội;

3. Phạm Ngọc Thắng và Nguyễn Tiến Dũng (2023). *Giáo trình Máy tính và Mạng máy tính,* Nhà xuất bản Giáo dục, Hà Nội.

4. Eelko K.R.E Huizingh. (2000). The content and design of web sites: an empirical study. *Information and Management,* 37, 123-134.

5. Rob Law, Hee "Andy" Lee. (2010). A review of website evalution studies in the tourism and hospitality fields from 1996 to 2009. *Information Journal of Tourism Research,* 13(3), 234-265.

6. Simon Kemp. (2021). Digital 2021 global overview report. Retrieved from: *https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report*>.

7. Đinh Tuấn Long (2009). *Giáo trình tổng quan về mạng internet.* Viện Đại học Mở Hà Nội.

8. Khaldoon Nusair, Jay Kandampully. (2008). The antecedents of customer satisfaction with online travel services: a conceptual model. *European Business Review,* 20(1), 4-19.

9. Young A. Park, Ulrike Gretzel. (2007). Success factors and destination marketing website: A quality meta-analysis. *Journal of Travel Research,* 46(1), 46-63.

10. C. Ranganathan, Shobha Ganapathy. (2002). Key dimensions of business-to-consumer web sites. *Information and Management,* 39(6), 457-465.

11. Alastair G. Smith. (2001). Applying evaluation criteria to New Zealand government websites. *International Journal of Information Management,* 21(2), 137-149

12. Wen-Hsien Tsai, Wen-Chin Chou, Chien-Wen Lai. (2010). An effective evalution model and improvement analysis for national park website: A case study of Taiwwan. *Tourism Management,* 31(6), 936-952.

13. Nguyễn Mạnh Tuấn (2014). *Giáo trình Hướng dẫn cách xây dựng website.* Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 5/10/2021
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 29/10/2021
Ngày chấp nhận đăng bài: 15/11/2021

Thông tin tác giả:
ThS. NGUYỄN HOÀNG LONG
Trường Du lịch - Đại học Huế

ASSESSING THE EFFECTIVENESS AND THE SERVICE QUALITY OF THE E-COMMERCE WEBSITE RUNNED BY THE HO CHI MINH COMMUNIST YOUTH UNION OF THE TOURISM SCHOOL - HUE UNIVERSITY

● Master. **NGUYEN HOANG LONG**
Tourism School, Hue University

ABSTRACT:

The complicated developments of the COVID-19 pandemic in Vietnam in particular and in the world in general have changed our lives, awareness and thinking. Work from home and distance learning have become more popular and the Internet plays an increasing important role in the education field. As the Ho Chi Minh Communist Youth Union and student clubs of the Tourism School (Hue University) works strongly and effectively, the school established a e-commerce website of the schools Ho Chi Minh Communist Youth Union. The school recognizes that the service quality plays a key role in the websites success. This paper is to assess this websites service quality and poitns out issues relating to the service quality of website. Based on the paper's findings, some standards are proposed to impove the websites service quality.

Keywords: Ho Chi Minh Communist Youth Union of Tourism Schools website, service quality, comparison.