

NHỮNG YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● NGUYỄN HỒNG HẠNH - NGUYỄN TRỌNG TÍN
- LÂM THÀNH NHỤY HOA - NGUYỄN THUẬN KHÁNH

TÓM TẮT:

Đề tài nghiên cứu về sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng dịch vụ thư viện với mục đích tìm hiểu thư viện trong trường đại học hiện nay đã đáp ứng được những kỳ vọng của sinh viên nói chung và sinh viên Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) nói riêng. Đề tài được phân tích thông qua bảng câu hỏi khảo sát, sử dụng phân tích hồi quy đa biến bằng phần mềm SPSS 20. Theo đó, có 5/6 giả thuyết được chấp nhận tương ứng 5/6 yếu tố: “Tin cậy”, “Đáp ứng”, “Đồng cảm”, “Phương tiện hữu hình” và “Thư viện số” có ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện. Từ những phân tích trên, nhóm tác giả đưa ra kết luận và đề xuất một hệ thống các giải pháp mang tính thực tiễn nhằm nâng cao những ưu điểm cũng như khắc phục nhược điểm.

Từ khóa: dịch vụ, nhu cầu, sinh viên, sự hài lòng, thư viện, Trường Đại học Luật Thành phố Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, việc sử dụng thư viện không cao so với trước, một phần do sự phát triển của công nghệ 4.0 người đọc sử dụng internet để tìm kiếm tài liệu mà quên đi trong thư viện vẫn chứa rất nhiều tài liệu bổ ích hay đơn giản là họ lười ra thư viện mà chỉ muốn ngồi ở nhà mở laptop hoặc điện thoại có kết nối internet để tìm kiếm. Thư viện là nơi dễ dàng tìm thấy thông tin mà chúng ta cần hoặc muốn. Thư viện chỉ có giá trị khi nó có thông tin và có người biến thông tin trở nên hữu ích. Nhiệm vụ của chúng ta là đảm bảo sự tiếp cận không hạn chế các ý tưởng mà chúng ta thừa hưởng một cách hợp pháp, sau đó định hình và chuyển giao cho thế hệ tiếp theo. Vì vậy, việc

nghiên cứu các yếu tố tác động đến dịch vụ thư viện các trường đại học nói chung và Trường Đại học Luật TP.HCM nói riêng vô cùng cần thiết và quan trọng. Nhóm tác giả mong muốn làm sáng tỏ những yếu tố làm hài lòng sinh viên đối với dịch vụ thư viện và đánh giá mức độ đáp ứng nhu cầu thông tin. Trên cơ sở đó có những giải pháp về xây dựng và phát triển nguồn lực thông tin, hoàn thiện công tác thông tin - tư liệu ngày càng tốt hơn cho sự nghiệp giáo dục đào tạo, góp phần thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước trong giai đoạn hiện nay. Bởi vì, nếu không có các biện pháp quản lý và khai thác các nguồn lực thông tin hữu hiệu thì việc sử dụng thông tin sẽ kém hiệu quả.

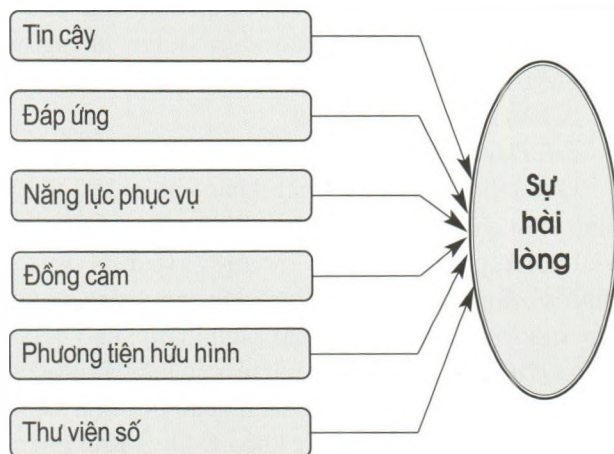
2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Theo Kotler (2003), “Sự hài lòng như là một cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của một người bằng kết quả của việc so sánh thực tế nhận được của sản phẩm (hay kết quả) trong mối liên hệ với những mong đợi của họ”. Một lý thuyết thông dụng để xem xét sự hài lòng của khách hàng là lý thuyết “Kỳ vọng - Cảm nhận”. Lý thuyết được phát triển bởi Oliver (1980) dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng các dịch vụ hay sản phẩm của một tổ chức. Lý thuyết gồm hai quá trình: kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận dịch vụ sau khi đã trải nghiệm. Như vậy, việc khách hàng hài lòng hay không sau khi mua hàng phụ thuộc vào việc so sánh giữa những lợi ích thực tế của sản phẩm và những kỳ vọng của họ trước khi mua. Nếu lợi ích thực tế ngang bằng kỳ vọng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng, cao hơn là hài lòng vượt quá mong đợi.

Kế thừa nghiên cứu Nguyễn Văn Tòng (2016) và mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ theo Servqual của Parasuman et al (1985), nhóm tác giả tập trung nghiên cứu định lượng từ dữ liệu thu thập thông qua khảo sát bằng bộ câu hỏi soạn sẵn chuyên sâu về các thang đo: tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm, phương tiện hữu hình và thư viện số. Dữ liệu thu được sẽ được thống kê mô tả số lượng mẫu đã khảo sát và đánh giá thông qua phần mềm SPSS. Mô hình được phân tích hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha để xem xét biến nào tác động, biến nào không tác động. Từ đó loại bỏ những thang đo không đảm bảo độ tin cậy và loại bỏ những biến quan sát không phù hợp ra khỏi mô hình. Tiếp đó, phân tích nhân tố khám phá (EFA - Exploratory Factor Analysis) nhằm tổng hợp lại những nhân tố tác động đến mô hình và mã hóa những nhân tố đó để tiếp tục đưa vào phân tích tương quan và xem xét có sự tương quan giữa nhân tố độc lập với nhân tố phụ thuộc hay không. Sau đó, phân tích hồi quy để xác định mức độ tác động của những yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với thư viện Trường Đại học Luật TP.HCM. Cuối cùng, tiến hành kiểm định T-test và Anova nhằm mục đích để tìm hiểu có sự khác nhau về sự hài lòng của sinh viên giữa các nhóm yếu tố về giới tính, khoa, khóa, số lần lên thư viện hay không. (Hình 1)

Hình 1 Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Thiết kế mô hình của nhóm tác giả đề xuất

Giả thuyết:

H1: Sự tin cậy của thư viện có quan hệ đồng biến với sự hài lòng;

H2: Mức độ của thư viện có quan hệ đồng biến với sự hài lòng;

H3: Năng lực phục vụ của thư viện có quan hệ đồng biến với sự hài lòng;

H4: Sự đồng cảm của thư viện có quan hệ đồng biến với sự hài lòng;

H5: Phương tiện hữu hình của thư viện có quan hệ đồng biến với sự hài lòng;

H6: Thư viện số có quan hệ đồng biến với sự hài lòng.

2.2. Kích thước mẫu và phương pháp chọn mẫu

Nhóm tác giả nhận thấy việc lựa chọn mẫu nếu tính theo 2 công thức của Hair, Anderson, Tatham và Black (1998) $n = 5 \times m$ (n là số mẫu cần khảo sát, m là số câu hỏi trong bảng khảo sát) và Tabachnick & Fidell (1996) và Jenkins & Quintana-Ascencio (2020) $n = 50 + 8 \times m$ (m là số lượng nhân tố độc lập, và n là số mẫu tối thiểu cần khảo sát) thì số lượng mẫu sẽ rất hạn chế (theo công thức 1: $n = 160$; theo công thức 2: $n = 98$). Dựa vào 2 công thức trên, nhóm tác giả lựa chọn phương pháp lựa chọn mẫu ngẫu nhiên với số lượng là 350 mẫu khảo sát để đo lường các thang đo hiệu quả hơn.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát bằng câu hỏi soạn sẵn. Theo đó có 375 bảng khảo sát được phát ra cho đối tượng khảo sát là sinh viên Trường Đại học Luật TP.HCM. Kết quả thu về 360 bảng khảo sát, trong đó có 350 bảng hợp lệ để đưa

vào phân tích. Dữ liệu thu về được mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20. Thời gian thực hiện khảo sát của nghiên cứu được thực hiện từ ngày 10/4/2021 đến ngày 30/6/2021.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Qua thống kê mô tả mẫu khảo sát có thể thấy sinh viên quan tâm đến dịch vụ thư viện trường chủ yếu là nữ, phần lớn ở các khóa K43 và K44, trung bình số lần lên thư viện của sinh viên giao động khoảng 1 - 4 lần/tuần và loại sách tham khảo được sinh viên sử dụng là luật, kinh tế, các luận văn/luận án. Kết quả khảo sát khá khách quan bởi sinh viên trường phần đông là nữ, các khóa K43 và K44 phần lớn là sinh viên năm 2 và năm 3 nên khả năng quan tâm đến dịch vụ thư viện cũng cao hơn. Dựa theo kết quả khảo sát, ta thấy nhân tố đang được đánh giá cao nhất là “Tin cậy” và nhân tố đang được đánh giá thấp nhất là “Thư viện số”. (Theo kết quả khảo sát của nhóm tác giả).

3.2. Kiểm định thang đo

Độ tin cậy của từng thành phần trong thang đo “Sự hài lòng” được đánh giá bằng hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha. Nếu biến quan sát có hệ số Cronbach’s Alpha < 0,3 sẽ bị loại, các thang đo có hệ số tin cậy tốt khi Cronbach’s Alpha ≥ 0,6 và các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng > 0,3.

Nhóm tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach’s Alpha thì có 7 biến quan sát (6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc) đều có Cronbach’s Alpha ≥ 0,6 nên được giữ lại cho phân tích nhân tố khám phá EFA.

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 1. Hệ số kmo và kiểm định Bartlett

Kiểm định KMO and Bartlett's		0,901
Mô hình kiểm tra của Bartlett	Giá trị Chi-Square	5381,888
	Bậc tự do	351
	Sig (Giá trị +P – value)	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS 20 nhóm tác giả

Kết quả phân tích (Bảng 1) cho thấy, hệ số KMO = 0,901 > 0,5 nên phân tích nhân tố thích hợp. Mô hình kiểm tra của Bartlett: sig. = 0,000 < 0,05 nên đạt yêu cầu. Nhóm đã tổng hợp lại các nhân tố tác động đến mô hình bao gồm: 6 nhóm nhân tố độc

lập với 27 biến quan sát, 1 nhân tố phụ thuộc là sự hài lòng với 5 biến quan sát được tiếp tục vào thực hiện cho phân tích tương quan và sau đó đến phân tích hồi quy.

3.4. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy lần 1: Các nhân tố “Tin cậy”, “Đáp ứng”, “Mức độ đồng cảm”, “Phương tiện hữu hình”, “Thư viện số” có hệ số Sig. < 0,05 nên mối quan hệ giữa các biến này và biến phụ thuộc đều có ý nghĩa thống kê. Nhân tố “Năng lực phục vụ” có hệ số Sig. = 0,937 > 0,05 nên mối quan hệ giữa biến này với biến phụ thuộc không có ý nghĩa thống kê. Chứng tỏ rằng, dù cho phong cách phục vụ của nhân viên thư viện tạo sự tin tưởng cho sinh viên; nhân viên thư viện có đủ kiến thức để giải đáp thỏa đáng các thắc mắc của sinh viên; nhân viên thư viện luôn thân thiện với sinh viên; nhân viên thư viện luôn thực hiện chính xác các nghiệp vụ hay thư viện tổ chức hướng dẫn sử dụng thư viện điện tử đầu khóa hay không, năng lực phục vụ có tốt đến đâu cũng không ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM. Do đó, ta loại biến này khỏi mô hình.

Kết quả phân tích hồi quy lần 2: (Bảng 2)

Hệ số Durbin - Watson bằng 1,867 thỏa điều kiện nên không có hiện tượng tự tương quan. Hệ số R bình phương hiệu chỉnh (Adjusted R square) bằng 0,574 như vậy mô hình giải thích được 57,4% ảnh hưởng các yếu tố đến sự hài lòng hay 57,4% sự biến đổi của sự hài lòng đối với mô hình.

Kết luận, sau quá trình phân tích hồi quy, tất cả các biến tin cậy, đáp ứng, đồng cảm, phương tiện hữu hình, thư viện số đều đạt mức ý nghĩa 5% (giá trị Sig. đều nhỏ hơn 0,05) ta khẳng định: chấp nhận các giả thiết H1, H2, H4, H5, H6. Nghĩa là các giá trị tin cậy, đáp ứng, đồng cảm, phương tiện hữu hình, thư viện số đều có tác động tới sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM. Với kết quả hồi quy, ta thấy tất cả các giá trị Tolerance đều lớn hơn 0,0001 và giá trị VIF đều bé hơn 2, hệ số Durbin - Watson nằm trong giá trị từ 1 tới 3, ta kết luận mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và tự tương quan, các biến độc lập này là phù hợp trong mô hình.

Phương trình hồi quy chuẩn hóa:
**SAT = 0,308REL + 0,280DIG + 0,213RES
 + 0,211TAN + 0,109EMP + εi**

Bảng 2. Kết quả phân tích độ phù hợp của mô hình sau khi loại biến

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R bình phương	Hệ số R bình phương hiệu chỉnh	Sai số tiêu chuẩn của ước lượng	Hệ số Durbin-Watson
1	0,761a	0,580	0,574	0,60970	1,867
a. Dự đoán: (Hàng số), Thu viện số, Tin cậy, Mức độ đồng cảm, Phương tiện hữu hình, Đáp ứng					
b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng					

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS 20 nhóm tác giả

Bảng 3. Phân tích hồi quy sau khi loại biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Hệ số Beta			Tolerance	VIF	
1	Hàng số	-0,589	0,158		-3,726	0,000		
	Tin cậy	0,272	0,033	0,308	8,157	0,000	0,859	1,164
	Đáp ứng	0,204	0,040	0,213	5,134	0,000	0,709	1,411
	Mức độ đồng cảm	0,113	0,042	0,109	2,692	0,007	0,752	1,331
	Phương tiện hữu hình	0,209	0,042	0,211	4,952	0,000	0,674	1,483
	Thu viện số	0,280	0,039	0,280	7,128	0,000	0,793	1,261

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS 20 của nhóm tác giả

Sự hài lòng = 0,308Tin cậy* + 0,280**Thu viện số* + 0,213**Đáp ứng* + 0,211**Phương tiện hữu hình* + 0,109**Đồng cảm***

Kết luận: Sau khi tiến hành phân tích hồi quy thì 5 yếu tố “Tin cậy”, “Đáp ứng”, “Đồng cảm”, “Phương tiện hữu hình” và “Thu viện số” đều có quan hệ thuận chiều đến sự hài lòng và cho thấy sự phù hợp với giả thuyết đặt ra.

4. Kết luận và kiến nghị giải pháp

Nghiên cứu của nhóm tác giả là một trong những nghiên cứu thực nghiệm mang tính về ảnh hưởng của các yếu tố khác nhau đến sự hài lòng của sinh viên trên cơ sở ứng dụng các lý thuyết và mô hình về hành vi tiêu dùng của marketing hiện đại, bao gồm: mô hình 5 thành phần dịch vụ của Parasuraman (1985), lý thuyết “Kỳ vọng - Cảm nhận” của Oliver (1980). Bằng phương pháp phỏng vấn nhóm tập trung, thống kê mô tả và các phương pháp phân tích, xử lý số liệu trong nghiên cứu định lượng, từ các giả thiết và mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu, nhóm tác giả đã xác định những yếu tố tác động đến sự hài lòng của sinh viên đối với

dịch vụ thư viện, bao gồm: tin cậy, thư viện số, đáp ứng, phương tiện hữu hình và đồng cảm. Trong đó, giá trị tin cậy là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ thư viện và nhân tố đồng cảm có sự ảnh hưởng ít nhất. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp phù hợp với công tác tổ chức xây dựng và quản lý của thư viện trường để nâng cao chất lượng dịch vụ thư viện. Có 5 nhóm giải pháp chính là nhóm giải pháp về giá trị tin cậy, nhóm giải pháp về thư viện số, nhóm giải pháp về giá trị đáp ứng, nhóm giải pháp về phương tiện hữu hình và nhóm giải pháp giá trị đồng cảm:

Nhà trường cần mở rộng thông báo đến bạn đọc biết và hiểu về những cam kết của thư viện. Cung cấp cho sinh viên các thông tin liên quan đến dịch vụ tránh gây nhầm lẫn trong quá trình sử dụng. Thường xuyên tập huấn cho nhân viên về các nghiệp vụ thư viện để trong quá trình hoạt động tránh xảy ra những sai sót không đáng có.

Nhà trường cần cải thiện lại hệ thống giao diện của thư viện trực quan, thân thiện hơn với người sử

dụng. Thường xuyên cập nhật các nguồn tài liệu mới, đảm bảo độ phong phú và hữu ích của thư viện số, cũng như chú trọng đầu tư vào hệ thống đường truyền.

Cần đẩy mạnh nâng cao chất lượng đội ngũ của nhân viên thư viện để có thể đáp ứng được những yêu cầu và giải đáp thắc mắc cho người đọc một cách nhanh chóng nhất. Bộ phận quản lý thư viện cần tuyển chọn và đào tạo đội ngũ nhân viên nhiệt tình, tận tâm với công việc, không để tình trạng thiếu hụt nhân viên.

Với mục tiêu hướng đến trường đại học đào tạo đa ngành của trường, thư viện nên bổ sung thêm nguồn tài liệu đa ngành, đa lĩnh vực và tài liệu bằng tiếng nước ngoài chứ không chỉ tập trung vào tài liệu ngành luật như trước đây để phục vụ nhu cầu người đọc. Bố trí không gian thư viện rộng rãi, theo hướng mở, sắp xếp thêm nhiều cây xanh tạo cảm giác thoải mái cho người đọc. Trang bị thêm thiết bị máy móc, phương tiện hiện đại, sửa chữa những trang thiết bị hư hỏng nhằm tạo cảm giác thoải mái và tin cậy nhất cho người sử dụng thư viện.

Ban lãnh đạo cần thường xuyên tổ chức các hoạt động đào tạo nhân viên thư viện về các kỹ năng, khả năng nắm bắt và khai thác thông tin từ phía độc giả nhằm thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng và mang đến những trải nghiệm tốt hơn cho độc giả. Cho nhân viên thấy được tầm quan trọng của việc đặt lợi ích của người đọc lên hàng đầu vì chỉ khi người đọc cảm thấy được tôn trọng thì họ sẽ dễ dàng mở lòng đón nhận những dịch vụ khác mà thư viện mang lại. Ngoài ra, thư viện nên có các chính sách nhằm khuyến khích sinh viên đến thư viện như khen tặng, tặng quà đối với những sinh viên có hoạt động tích cực trong việc ứng xử, học tập và nghiên cứu ở thư viện.

Những người quản lý thư viện cần đảm bảo cân bằng giữa môi trường làm việc vui vẻ, thoải mái cho sinh viên và đảm bảo kỷ luật, chất lượng dịch; tăng cường các công tác tập huấn kỹ năng, kiến thức cho sinh viên; xây dựng kế hoạch truyền thông có nội dung rõ ràng và hình thức mới lạ, kết hợp xây dựng hình ảnh thư viện hiện đại, tiện nghi và tốt đẹp đến sinh viên thông qua mạng xã hội ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Tập 2. Nhà xuất bản Hồng Đức, tr. 24.
2. Jenkins, D. G., & Quintana-Ascencio, P. F. (2020). A solution to minimum sample size for regressions. *PloS one*, 15(2), e0229345.
3. Kerlapura, M. & Shivalingaiyah, D. (2004). Customer's perception of service quality in libraries. *Annals of library and information studies*, 51(4), 145-151.
4. Kotler, P. (2003). *Quản trị marketing*. Nhà xuất bản Thống kê.
5. Lê Hoàng Ninh, Lê Nữ Thanh Uyên, Nguyên tắc chung xây dựng bộ câu hỏi, tr. 16.
6. Nguyễn Đình Thọ (2013). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Tái bản lần 2. Nhà xuất bản Tài chính, tr. 355.
7. Nguyễn Quang Đông (2012). *Bài giảng Kinh tế lượng*, Trường Đại học Kinh tế quốc dân. Nhà xuất bản Giao thông Vận tải Hà Nội, tr. 9.
8. Nguyễn, Đ. T (2012). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Tái bản lần 2. Nhà xuất bản Tài chính, tr. 355.
9. Nguyễn, Q. D. (2003). *Bài giảng Kinh tế lượng*. Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
10. Nguyễn, T. T. (2016). Đánh giá chất lượng dịch vụ thư viện Trường Đại học Bạc Liêu. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 86-93.
11. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.

12. Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan management review*, 32(3), 39-48.
13. 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.

Ngày nhận bài: 4/6/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/6/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/6/2022

Thông tin tác giả:

1. NGUYỄN HỒNG HẠNH

2. NGUYỄN TRỌNG TÍN

3. LÂM THÀNH NHỤY HOA

4. NGUYỄN THUẬN KHÁNH

Trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF STUDENTS WITH LIBRARY SERVICES OF HO CHI MINH CITY UNIVERSITY OF LAW

● NGUYEN HONG HANH¹

● NGUYEN TRONG TIN¹

● LAM THANH NHUY HOA¹

● NGUYEN THUAN KHANH¹

¹Ho Chi Minh City University of Law

ABSTRACT:

This study investigates the satisfaction of students when they use library services in order to figure out whether the library services have met the necessary demands of students in Vietnam in general, and students of Ho Chi Minh University of Law in particular, or not. The study's data is collected by survey questionnaires and analyzed by the multivariate regression analysis in the SPSS Statistics 20 software. Statistics have shown that 5 out of 6 proposed hypotheses are accepted and they correspond to 5 out of 6 factors, including Reliability, Responsiveness, Empathetic, Tangible and Digital library. They are main factors affecting the satisfaction of students with library services. Based on these results, some conclusions and practical solutions are proposed to enhance advantages and limit disadvantages.

Keywords: service, demand, student, satisfaction, library, Ho Chi Minh City University of Law.