

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin - Thư viện Năm học 2023 – 2024

1. THÔNG TIN CHUNG

- Mục đích:** Nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Thông tin - Thư viện (TTTTV) Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM (HUB), đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng. Đồng thời duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo ISO và khắc phục các khuyến nghị của đoàn đánh giá ngoài.
- Đối tượng tham gia khảo sát:** Viên chức, người lao động và người học trong toàn Trường.
- Nội dung khảo sát:** Thăm dò ý kiến phản hồi của người sử dụng về các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích, thái độ phục vụ của viên chức thư viện và những đề xuất cải tiến chất lượng hoạt động TTTV.
- Phương pháp khảo sát:** Khảo sát theo hình thức trực tuyến thông qua ứng dụng biểu mẫu Google. TTTV gửi Thông báo kèm đường dẫn “PHIẾU KHẢO SÁT” tới GV, VC/NLD, người học.

Địa chỉ liên kết phiếu khảo sát: <https://forms.gle/pjPGLywuwXraX7C6A>

- Thời gian thu thập khảo sát:** Từ ngày 10/10/2024 đến hết ngày 20/10/2024.

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

- Tổng số phiếu khảo sát nhận được là: **297 phiếu**.

Bảng 1: Thống kê theo nhóm đối tượng khảo sát

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Đối tượng	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Giảng viên, cán bộ, viên chức	37	18%	37	22%	33	11,1%
Sinh viên, học viên và NCS	168	82%	128	78%	264	88,9%
Tổng cộng	205	100%	165	100%	297	100%

Bảng 2: Thống kê theo Đơn vị

Đơn vị/Đối tượng	TỔNG	GV-VC-NLD		SV-HVCH-NCS	
		SL	TL%	SL	TL

Khoa Ngân hàng	37	04	12,1%	33	12,5%
Khoa Tài chính	52	03	9,1%	49	18,6%
Khoa Luật kinh tế	49	03	9,1%	46	17,4%
Khoa Kinh tế quốc tế	38	02	6,1%	36	13,6%
Khoa Ngoại ngữ	17	03	9,1%	14	5,3%
Khoa Hệ thống thông tin quản lý	19	02	6,1%	17	6,4%
Khoa Khoa học dữ liệu trong kinh doanh	03	00	0%	03	1,1%
Khoa Kế toán- Kiểm toán	44	08	24,2%	36	13,6%
Khoa Quản trị kinh doanh	28	01	3%	27	10,2%
Khoa Khoa học Xã hội	00	00	0%	00	0%
Khoa giáo dục thể chất và quốc phòng	00	00	0%	00	0%
Khoa Sau đại học	03	02	6,1%	01	0,4%
Phòng Quản lý Đào tạo	00	00	0%	00	0%
Viện đào tạo quốc tế	02	00	0%	02	0,8%
Viện Nghiên cứu khoa học và CNNH	00	00	0%	00	0%
Trung tâm đào tạo từ xa & TVCGCN	00	00	0%	00	0%
Trung tâm Đào tạo & ĐGNLNN-CNTT	00	00	0%	00	0%
Trung tâm Sinh viên và QHDN	00	00	0%	00	0%
Trung tâm quản lý DV&LTSV	00	00	0%	00	0%
Phòng Thanh tra	01	01	3%	00	0%
Phòng Tuyển sinh và Truyền thông	03	03	9,1%	00	0%
Phòng Tổ chức cán bộ	01	01	3%	00	0%
Văn phòng	00	00	0%	00	0%
Phòng Kế toán	00	00	0%	00	0%
Phòng Quản trị tài sản	00	00	0%	00	0%
Phòng Khảo thí & ĐBCL	00	00	0%	00	0%

Phòng Công nghệ thông tin	00	00	0%	00	0%
Văn phòng Hội đồng Trường	00	00	0%	00	0%
Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á	00	00	0%	00	0%
Tổng cộng	297		100%		100%

Bảng 3: Thống kê tần suất sử dụng dịch vụ tại TTTV HUB

Mức độ		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
		SL	TL	SL	TL	SL	TL
Thường xuyên		20	10%	24	14%	82	27,61%
Thỉnh thoảng		168	82%	133	81%	204	68,69%
Chưa từng sử dụng		17	8%	8	5%	11	3,7%
Tổng cộng		205	100%	165	100%	297	100%

Bảng 4: Thống kê mục đích đến TTTV

Mục đích	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	148	34%	SL	TL	SL	TL
Mượn - Trả tài liệu	121	27%	110	31%	176	25,29%
Sử dụng CSDL	21	5%	65	18%	103	14,80%
Sử dụng không gian của Thư viện	13	3%	80	23%	168	24,14%
Học tập	21	5%	88	25%	216	31.03%
Giải trí	118	26%	12	3%	20	2,87%
Chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTV					08	1,15%
Khác: (Nghiên cứu, tra cứu sản phẩm của GV,HV..)					05	0,72%
Tổng cộng	442	100%	355	100%	355	100%

Bảng 5: Thống kê những dịch vụ đã sử dụng tại TTTV

Mục đích	SL	TL
Mượn – Trả tài liệu	198	35,74%

Sử dụng Thư viện điện tử	164	29,60%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	28	5,05%
Hỏi – đáp thông tin	69	12,45%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	18	3,25%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	28	5,05%
Chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTV	49	8,84%
Tổng cộng	554	100%

Bảng 6: Thống kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại TTTV đã sử dụng

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không thể đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Mượn - trả tài liệu	82	27.61%	142	47.81%	30	10.10%	1	0.34%	5	1.68%	37	12.46%
Sử dụng thư viện điện tử	68	22.90%	133	44.78%	48	16.16%	3	1.01%	5	1.68%	40	13.47%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	54	18.18%	101	34.01%	65	21.89%	2	0.67%	5	1.68%	70	23.57%
Hỏi – đáp thông tin	69	23.23%	113	38.05%	60	20.20%	1	0.34%	6	2.02%	48	16.16%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	49	16.50%	99	33.33%	62	20.88%	0	0.00%	5	1.68%	82	27.61%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	65	21.89%	101	34.01%	55	18.52%	2	0.67%	6	2.02%	68	22.90%

Bảng 7: Thống kê mức độ hài lòng về thái độ, tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách các dịch vụ tại TTTV

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không thể đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Thực hiện thủ tục mượn - trả tài liệu	85	28.62%	137	46.13%	37	12.46%	2	0.67%	4	1.35%	32	10.77%
Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng Thư viện điện tử	90	30.30%	125	42.09%	37	12.46%	5	1.68%	5	1.68%	35	11.78%
Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu	67	22.56%	104	35.02%	51	17.17%	3	1.01%	4	1.35%	68	22.90%
Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu	81	27.27%	117	39.39%	44	14.81%	6	2.02%	4	1.35%	45	15.15%

Bảng 8: Thống kê mức độ hài lòng về CSVC và trang thiết bị của TTTV

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không thể đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	87	29.29%	127	42.76%	39	13.13%	18	6.06%	5	1.68%	21	7.07%
Hệ thống kết nối wifi	70	23.57%	140	47.14%	43	14.48%	20	6.73%	8	2.69%	16	5.39%
Hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh	109	36.70%	126	42.42%	34	11.45%	12	4.04%	3	1.01%	13	4.38%
Máy tính tra cứu	87	29.29%	111	37.37%	51	17.17%	5	1.68%	2	0.67%	41	13.80%
Website Thư viện (đăng nhập tài khoản thư viện, tải/xem tài liệu điện tử)	89	29.97%	130	43.77%	45	15.15%	8	2.69%	3	1.01%	22	7.41%
Tính năng Tra cứu tài liệu (OPAC)	89	29.97%	124	41.75%	50	16.84%	4	1.35%	2	0.67%	28	9.43%
Không gian sử dụng chuyên biệt của TTTT-TV	86	28.96%	116	39.06%	44	14.81%	5	1.68%	3	1.01%	43	14.48%

Bảng 9: Thống kê mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của TTTV

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không thể đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Giáo trình	67	22.56%	131	44.11%	58	19.53%	7	2.36%	6	2.02%	28	9.43%
Tài liệu tham khảo/chuyên khảo	71	23.91%	126	42.42%	62	20.88%	4	1.35%	6	2.02%	28	9.43%
Tạp chí chuyên ngành	59	19.87%	108	36.36%	71	23.91%	4	1.35%	4	1.35%	51	17.17%
CSDL tạp chí điện tử	60	20.20%	107	36.03%	72	24.24%	4	1.35%	5	1.68%	49	16.50%
CSDL sách điện tử	68	22.90%	104	35.02%	68	22.90%	5	1.68%	5	1.68%	47	15.82%
Datastream (FiinPro Platform)	57	19.19%	89	29.97%	81	27.27%	4	1.35%	4	1.35%	62	20.88%

Bảng 10: Thống kê mức độ hài lòng về các quy định của TTTV

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng nên không thể đánh giá	
	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ	SL	TỶ LỆ
Hướng dẫn sử dụng của Thư viện rõ ràng, đầy đủ	93	31.31%	146	49.16%	42	14.14%	2	0.67%	3	1.01%	11	3.70%
Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	91	30.64%	139	46.80%	45	15.15%	2	0.67%	5	1.68%	15	5.05%
Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	89	29.97%	128	43.10%	53	17.85%	7	2.36%	5	1.68%	15	5.05%
Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	90	30.30%	133	44.78%	42	14.14%	9	3.03%	9	3.03%	14	4.71%

Bảng 11: Thống kê mức độ thích đọc loại hình tài liệu của người dùng tin

Loại hình tài liệu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
--------------------	----------	----------	----------

	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Sách in (sách giấy)	182	68%	132	57%	148	41,00%
Sách điện tử	84	32%	98	43%	56	15,51%
Cả hai					155	42,94%
Khác					2	0,55%
Tổng	266	100%	230	100%	361	100%

✦ **Ý kiến đề xuất của người sử dụng thư viện:**

- 207/297 (69,70%): Không có ý kiến
- 90/297 (30,30%): Có ý kiến về các nội dung
 - + Về thái độ và tinh thần hỗ trợ của cán bộ thư viện: (6 ý kiến)
 - + Về CSVC và trang thiết bị TTTV: (50 ý kiến)
 - + Về thời gian phục vụ: (13 ý kiến)
 - + Về nguồn tài liệu của TTTV: (13 ý kiến)
 - + Về dịch vụ của TTTV: (4 ý kiến)
 - + Ý kiến khác: (7 ý kiến)

(Chi tiết các ý kiến đính kèm)

3. KẾT LUẬN KHẢO SÁT

- ❖ Qua số liệu trên Bảng 1 cho thấy, số lượng phiếu trả lời khảo sát năm 2024 nhiều hơn các năm 2023, năm 2022.
- ❖ Số giảng viên, VC/NLĐ phản hồi khảo sát còn hạn chế với 33 người (ít hơn so với năm 2022 và 2023) chiếm tỉ lệ 11,1% (Bảng 1), có thể thấy sự ít quan tâm của các đơn vị dành cho hoạt động thông tin, thư viện.
- ❖ Số lượng sinh viên tham gia khảo sát tập trung ở một số Khoa, Khoa Tài chính nhiều nhất với (49 đạt 18,6%); Vị trí thứ 2 là khoa Luật Kinh tế (46 chiếm 17,4%); Cùng ở vị trí thứ ba là khoa Kế toán - Kiểm toán và Kinh tế quốc tế (36/13,6%); Khoa Ngân hàng là (33 chiếm 12,5%); Khoa Quản trị kinh doanh có (27 chiếm 10,2%); Khoa HTTTQL là (17 chiếm 6,4%) và khoa thấp nhất là Ngoại ngữ với (14 chiếm 5,3%).
- ❖ Mức độ sử dụng dịch vụ tại TTTV của người sử dụng thư viện chủ yếu ở mức **Thỉnh thoảng** chiếm 68,69% (Bảng 3), giảm so với năm 2023 là 81% và năm 2022 (82%). Mức độ **Thường xuyên** chiếm 27,61% tăng so với năm 2023 (14%) và năm 2022 (10%). Mức độ **Chưa sử dụng** chiếm 3,7% giảm so với năm 2023 là 5% và năm 2022 (8%).
- ❖ Mục đích đến TTTV của người sử dụng thư viện năm 2024 so với năm 2023 và năm 2022 (Bảng 4) như sau:

- ✓ Mục đích học tập chiếm 31,03% tăng hơn so với năm 2023 (25%) và năm 2022 (5%)
- ✓ Mục đích mượn trả tài liệu chiếm 25,29% giảm hơn với năm 2023 (31%) và năm 2022 (27%)
- ✓ Mục đích sử dụng CSDL chiếm 14,80% giảm hơn với năm 2023 (18%) và tăng hơn so với năm 2022 (5%)
- ✓ Mục đích sử dụng không gian thư viện chiếm 24,14% tăng hơn so với năm 2023 (23%) và năm 2022 (3%)
- ✓ Mục đích giải trí chiếm 2,87% giảm hơn với năm 2023 (3%) và tăng hơn so với năm 2022 (26%)
- ❖ Người sử dụng thư viện chủ yếu sử dụng các dịch vụ như: (Bảng 5);
 - ✓ Mượn – Trả tài liệu 35,74% giảm hơn so với năm 2023 (40%)
 - ✓ Sử dụng Thư viện điện tử 29,60% giảm hơn so với năm 2023 (36%)
 - ✓ Hỏi – đáp thông tin 12,45%
- ❖ Mức độ hài lòng về các dịch vụ thư viện so với năm 2023 và 2022 (Bảng 6):

Dịch vụ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Dịch vụ mượn - trả tài liệu	80	4%	60%	11%	76,42	2,02
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	58%	4%	48%	9%	55,90%	2,09%
Sử dụng Thư viện điện tử	0	0	63%	8%	67,68%	2,69%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	0	0	53%	7%	52,19%	2,35%
Hỏi – đáp thông tin	0	0	48%	14%	61,28%	2,36%
Tham gia các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	0	0	45%	5%	49,83%	1,68%

- ❖ Mức độ hài lòng về thái độ, tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách các dịch vụ thư viện (Bảng 7):

Thái độ, tình thần phục vụ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Thực hiện thủ tục mượn - trả tài liệu	76%	5%	51%	19%	74,75%	2,02
Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng Thư viện điện tử	0	0	54%	20%	72,39%	3,36%
Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu	0	0	42%	8%	57,58%	2,36%
Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu	0	0	0	0	66,66%	3,37%

❖ Mức độ hài lòng về CSVC và trang thiết bị thư viện (Bảng 8)

CSVC & trang thiết bị	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	0	0	62%	18%	72,05%	7,74%
Hệ thống wifi	0	0	62%	13%	70,71%	9,42%
Hệ thống điện, quạt, điều hòa...	0	0	68%	9%	79,12%	5,05%
Máy tính tra cứu	0	0	60%	7%	66,66%	2,35%
Phần mềm tra tài liệu (OPAC)	0	0	69%	6%	71,72%	2,02%

Website Thư viện	0	0	66%	6%	73,74%	3,7%
Không gian sử dụng chuyên biệt	0	0	0	0	68,05%	2,69%

❖ Mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của TTTV (Bảng 9)

Tài nguyên thông tin	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Giáo trình	0	0	64%	9%	66,67%	4,38
Tài liệu tham khảo/ chuyên khảo	0	0	67%	9%	66,33%	3,37
Tạp chí chuyên ngành	0	0	58%	5%	56,23%	2,70%
CSDL tạp chí điện tử	0	0	56%	6%	56,23%	3,03%
CSDL sách điện tử	0	0	62%	6%	57,92%	3,36%
Datastream/ FiinPro	0	0	53%	7%	49,16%	2,70%

❖ Mức độ hài lòng về các quy định của TTTV (Bảng 10)

Nội dung	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng	Rất/Hài lòng	Rất/Không hài lòng
Hướng dẫn sử dụng của rõ ràng, đầy đủ	0	0	57%	8%	80,47%	1,68%
Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	0	0	58%	12%	77,44%	2,35%
Quy định về số lượng mượn tài liệu hợp lý	0	0	57%	10%	73,07%	4,04%

Quy định về thời gian đóng/mở cửa hợp lý	0	0	52%	22%	75,08%	6,06%
--	---	---	-----	-----	--------	-------

Lưu ý: Thống kê từ bảng 6 đến bảng 10 về mức độ hài lòng: Không thống kê tỷ lệ phần trăm “không ý kiến” hoặc “chưa sử dụng nên không đánh giá”

- ❖ Về loại hình tài liệu thích được sử dụng: Nhu cầu sử dụng sách truyền thống cao hơn so với sách điện tử (41,0%/15,5%).
- ❖ Ý kiến đề xuất của người sử dụng thư viện: Tập trung nhiều vào việc đề xuất cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện (50 ý kiến) như bàn ghế, đèn chiếu sáng tầng 1, máy lạnh, quạt, ổ cắm điện, mạng wifi,...

4. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN

Qua kết quả khảo sát và góp ý, đề xuất của người sử dụng thư viện, để hoạt động của TTTV được tốt hơn, cần triển khai một số cải tiến sau:

- (1) Tăng cường tổ chức các chương trình hướng dẫn sử dụng thư viện, đào tạo kỹ năng thông tin phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau.
- (2) Tăng cường bổ sung tài liệu chuyên ngành, tăng số lượng bản sách giáo trình, tài liệu tham khảo, bổ sung thêm tài khoản Datastream.
- (3) Đề xuất sửa chữa, đầu tư CSVC trang thiết bị thư viện phù hợp với thực tế, tạo điều kiện thuận lợi cho người sử dụng thư viện.
- (4) Tăng cường công tác truyền thông, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ, tiện ích của TTTV tới người sử dụng.

Nơi nhận:

- BGH (để b/c);
- VC, NLĐ TTTV (để h/d);
- Đăng Website;
- Lưu: TTTV.

GIÁM ĐỐC



Trần Vĩnh Nguyên