

Tp. HCM, ngày 01 tháng 09 năm 2012

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT NHU CẦU BẠN ĐỌC SỬ DỤNG THƯ VIỆN

Năm học 2011 - 2012

Để đánh giá hiệu quả sử dụng Thư viện trong năm học 2011- 2012 và có cơ sở đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, TTTT-TV đã thực hiện việc khảo sát ý kiến bạn đọc (sinh viên) qua Phiếu khảo sát ý kiến bạn đọc. Kết quả khảo sát như sau:

- Tổng số phiếu điều tra phát ra là: **800** phiếu
- Tổng số phiếu thu lại là: **755** phiếu
- Đạt tỷ lệ: **94 %**

Sau khi thu thập, tổng hợp và xử lý phiếu khảo sát (tính theo tỷ lệ %) số bạn đọc trả lời các câu hỏi, TTTT-TV có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về mức độ sử dụng Thư viện Trường của bạn đọc:

Tại thời điểm phát phiếu khảo sát (tháng 6/2012), đối tượng bạn đọc được trưng cầu ý kiến là sinh viên (từ năm 1 đến năm 4, từ nhiều chuyên ngành đào tạo khác nhau để thấy được sự khác biệt), trong đó SV năm 1: 14,97%; SV năm 2: 35,76%; SV năm 3: 27,54% và SV năm 4: 21,72%).

Bạn đọc có thói quen thường xuyên sử dụng Thư viện:

- Hàng ngày (11,06%);
- 1-2 lần/tuần (32,80%);
- 3-4lần/tuần (19,20%).

Tập trung chủ yếu thuộc các chuyên ngành đào tạo như: Quản trị kinh doanh; Ngân hàng quốc tế; Công nghệ thông tin; Tin dụng; Thị trường chứng khoán; kế toán kiểm toán; Ngoại ngữ; Tài chức; Văn bằng 2-liên thông; Sau đại học.

2. Mục đích sử dụng thư viện của bạn đọc

Mục đích chính để bạn đọc thường xuyên đến Thư viện Trường ĐHNH là:

- Học tập đạt tỉ lệ 68,64%;
- Nghiên cứu khoa học 10,22%;
- Giải trí 17,31%;

- Ý kiến khác 3,83%

3. Lý do bạn đọc đến thư viện

Với Đối tượng chính bạn đọc là sinh viên:

- Lý do bạn đọc đến thư viện vì tài liệu phong phú, phù hợp với chương trình học 26,48%;
- Tài liệu bạn đọc cần không có ở nơi khác 13,91%;
- Không gian học tập thuận lợi 26,18%;
- Tiết kiệm tiền mua sách, lên mạng internet tra cứu thông tin 30,47%;
- Ý kiến khác chiếm 3,83%.

4. Thời gian phục vụ hiện tại của thư viện

Thông qua ý kiến khảo sát của bạn đọc, hiện tại thời gian phục vụ của thư viện là:

- Hợp lý đạt tỉ lệ 68,20%;
- Chưa hợp lý 24,56%.
- Bên cạnh đó còn có một số ý kiến khác yêu cầu thư viện mở cửa phục vụ thêm đến 22h mỗi ngày và ngày chủ nhật: 7.25%

5. Bạn đọc sử dụng tài liệu thuộc ngành/lĩnh vực:

- | | |
|----------------------------------|--------|
| - Tài chính ngân hàng | 25,09% |
| - Kế toán kiểm toán | 15,35% |
| - Kinh tế | 20,34% |
| - Quản trị kinh doanh, marketing | 9,15% |
| - Luật | 4,92% |
| - Tin học | 2,78% |
| - Ngoại ngữ | 15,87% |
| - Ngoại văn | 5,10% |
| - Khác | 1,91% |

6. Về loại hình tài liệu bạn đọc thường hay sử dụng tại Thư viện trường

Giáo trình; tài liệu điện tử; sách văn học, kỹ năng sống, giải trí; luận văn, luận án/báo cáo khoa học được sử dụng ngang nhau. Mức độ đáp ứng về nội dung tài liệu qua ý kiến bạn đọc (tính theo tỉ lệ %) thể hiện ở bảng dưới đây:

Mức độ đáp ứng (%)	Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Loại hình TL					
Giáo trình	12,50	33,75	35,00	13,04	5,71
Luận văn, luận án, báo cáo KH	13,96	31,81	31,81	13,04	5,71
Từ điển, bách khoa toàn thư	6,91	25,32	34,53	21,23	12,02
Báo, tạp chí	20,07	29,35	32,91	10,06	6,92
Tài liệu điện tử	5,91	19,79	33,68	24,94	15,68
Sách văn học, kỹ năng sống, giải trí	9,19	31,73	36,76	17,07	5,25

- **Loại hình tài liệu bạn đọc thường sử dụng**

- Tài liệu in trên giấy 74,26%
- Tài liệu điện tử, trực tuyến 24,56%
- Tài liệu trên CD-ROM 1,18%

- **Sản phẩm thông tin thư viện**

7. Hình thức tra cứu tài liệu

Phần đông sinh viên chọn hình thức:

- Tra cứu tài liệu trực tiếp trên giá/kệ chiếm 78,66%;
- Tra cứu tài liệu trên website thư viện tỉ lệ 15,71%;
- Hỏi trực tiếp nhân viên thư viện 4,71%;
- Tìm bằng hình thức khác thông qua bạn bè 0,92%

8. Loại hình dịch vụ bạn đọc sử dụng tại thư viện

Mức độ đáp ứng (%)	Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Loại hình dịch vụ					
Đọc tại chỗ	20,87	33,87	30,02	12,20	3,05

Mượn về nhà	25,94	38,84	22,33	8,81	4,09
Tham khảo tài liệu	9,30	34,19	37,91	16,51	2,09
Internet	8,86	22,44	38,50	20,22	9,97
Cung cấp nội dung tài liệu điện tử	4,18	14,63	42,69	26,87	11,64
Photo in ấn	12,22	23,44	32,67	21,70	9,98

9. Đánh giá mức độ sở hữu cơ sở vật chất, trang thiết bị, tài liệu của Thư viện Trường

Mức độ đáp ứng (%)	Rất tốt	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
Cơ sở vật chất	5,43	27,33	49,07	14,29	3,88
Mức độ đầy đủ, phong phú TL	2,33	19,10	57,14	19,77	1,66

10. Tinh thần phục vụ của nhân viên Thư viện

Về tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện trong thời gian khảo sát tháng 06 năm 2012:

- Tinh thần, thái độ phục vụ rất tốt đạt 5.86%;
- Tốt 31,79%;
- Khá 49,02%;
- Trung bình 11,55%;
- Yếu 1,78%

11. Đánh giá chung về hoạt động thư viện

- Rất tốt 5.86%;
- Tốt 31.79%;
- Khá 49,02%;
- Trung bình 11,55%;
- Yếu 1,78%

12. Những điều bạn đọc hài lòng khi vào thư viện

Được xếp theo thứ tự ưu tiên như sau:

- Không gian học tập tốt 78.07%

- Tài liệu phong phú 13.32%
- Thái độ phục vụ chuyên nghiệp, nhân viên vui tính 3.89%
- Nhiều loại sách tham khảo
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị
- Sắp xếp ngăn nắp, gọn gàng
- Internet tốt
- Bố trí kệ sách đơn giản tiện lợi
- Thời gian mượn sách hợp lý

13. Những điều bạn đọc ít hài lòng khi vào thư viện

Có kết quả khảo sát xếp theo thứ tự như sau:

- Tài liệu cập nhật chưa sát, không đủ đáp ứng cho SV 31.20%
- Tủ đựng đồ thiếu an toàn 23.83%
- Phải chấp hành nghiêm ngặt nội quy thư viện 19.41%
- Đóng cửa sớm vào cuối tuần 3.44%
- Thời gian phục vụ còn ngắn 2.46%
- Chật chội 2.46%
- Đường truyền Internet không tốt 2.46%
- Thời gian mượn sách còn ngắn 1.97%
- Mượn được ít sách 1.97%
- Không được gia hạn sách dùm cho người khác
- Không được mang tài liệu vào
- Thiếu ánh sáng
- Cơ sở vật chất còn hạn chế
- Không cho sử dụng ổ cắm điện
- Ít chỗ ngồi
- Không được mượn sách tham khảo
- Không có nước uống
- Không có phòng tự học
- Sách cũ nát

14. Đề xuất các biện pháp cải tiến để Thư viện ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ

• Công tác bổ sung tài liệu:

- Cần đáp ứng kịp thời, hợp lý các yêu cầu bổ sung sách, tài liệu học tập của Giảng viên, Học viên, Sinh viên; nên có thêm sách văn học, kỹ năng sống,... trên cơ sở cân đối kinh phí được cấp.

- Nên tiếp tục phối hợp với Quỹ Châu Á để được tài trợ sách ngoại văn chuyên ngành
- **Tổ chức, sắp xếp kho sách**
 - Hiện tại kho sách ở Thư viện 36 Tôn Thất Đạm đã chuyển về cơ sở Thủ Đức. Vị trí Thư viện tại 36 Tôn Thất Đạm hiện nay quá nhỏ hẹp để phục vụ bạn đọc. Đề nghị Nhà Trường sớm có biện pháp để đầu năm học mới sẽ có nơi phục vụ bạn đọc rộng rãi hơn, tốt hơn.
 - Hiện tại Thư viện cơ sở Thủ Đức chưa có phòng tự học dành cho các bạn sinh viên, vì vậy sinh viên gặp khó khăn khi tìm chỗ vừa được học nhóm vừa được tra cứu tài liệu tại thư viện.
 - Nhân viên phụ trách phòng lưu hành cần thường xuyên kiểm tra, nhắc nhở SV khi tìm kiếm, chọn sách đảm bảo trật tự đã quy định, không để sai vị trí đã sắp xếp.
 - Nhân viên phòng lưu hành tài liệu sau mỗi buổi làm việc cần ổn định trật tự kho sách (xếp theo khung phân loại DDC), không để sách tồn đọng chưa xếp lên giá.
- **Hệ thống mạng, máy tính, website:**
 - Cần cải thiện đường truyền Internet
 - Cần thường xuyên cập nhật thông tin sách mới trên website thư viện
 - Cán bộ phụ trách mạng thư viện nên thường xuyên kiểm tra các máy tính phục vụ bạn đọc ở phòng truy cập internet.
- **Xây dựng đội ngũ cán bộ thư viện chuyên nghiệp và môi trường học tập thân thiện:**
 - Thư viện nên xem xét mở rộng thêm thời gian phục vụ, tăng thời gian mượn và tăng số đầu sách mỗi lần mượn
 - Nhắc nhở chung cán bộ thư viện và góp ý riêng với cá nhân thủ thư phòng đọc có tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp chưa tốt, chưa thân thiện.
 - Cán bộ thủ thư phải nắm vững vốn tài liệu mình đang quản lý, các phương pháp tìm kiếm, tra cứu tài liệu để có thể hướng dẫn, tư vấn tốt cho bạn đọc.
 - Xây dựng tính tích cực chủ động của cán bộ TV: nhân viên phục vụ phải thay đổi quan điểm (trước đây và hiện nay), cách nghĩ, cách làm việc để chuyển từ trạng thái thụ động sang trạng thái tích cực chủ động trong việc tra tìm và sàng lọc thông tin đáp ứng kịp thời, đầy đủ nhu cầu của người sử dụng.

Trên đây là toàn bộ nội dung tổng hợp ý kiến của bạn đọc. TTTT-TV xin chân thành cảm ơn các bạn đọc đã dành thời gian cho việc khảo sát này cũng như đã có các

ý kiến đóng góp chân thành, thẳng thắn, xây dựng, tích cực cho TTTT-TV. Cũng có một hai ý kiến nhỏ chủ quan chưa thật sự chuẩn xác như không hài lòng khi độc giả buộc phải tuân thủ nội qui Thư viện nhưng cơ bản, hầu hết đều xác đáng, là thông tin có giá trị.

Những mặt được đánh giá tốt, TTTT-TV sẽ cố gắng, nỗ lực hơn nữa để được tốt hơn; những mặt còn hạn chế, TTTT-TV sẽ phân tích nguyên nhân và sớm có giải pháp khắc phục.

Trong năm học tới, TTTT-TV đã, đang và sẽ có rất nhiều giải pháp, chương trình để làm phong phú các hoạt động thư viện và phục vụ bạn đọc tốt hơn cũng như định kỳ sẽ khảo sát lấy ý kiến bạn đọc.

TRUNG TÂM THÔNG TIN - THƯ VIỆN