

# BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

## Đánh giá chất lượng hoạt động của Trung tâm Học liệu Trường Đại học Cần Thơ

Thông tin đánh giá dựa trên kết quả khảo sát từ những thông tin cung cấp được nhập liệu dạng bảng. Thực hiện tổng hợp số liệu và sơ lược thông tin thu nhận.

Thời gian: từ tháng 5/2021 đến 31/7/2021

### I. Thông tin về đối tượng phỏng vấn:

Tổng quan sát 170 người là bạn đọc đến Trung tâm Học liệu, trong đó có **169 người là sinh viên và 01 là học viên** đang học tập tại Trung tâm Học liệu. Tỷ lệ nam/nữ trong quan sát là **51 nam và 119 nữ**. Không có thông tin về phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên.

Về thông tin ngành học của đối tượng phỏng vấn: thuộc các ngành đào tạo tại trường. Phân bố rộng khắp các ngành đào tạo:

Khoa Kinh tế	42 (i)	24.71%
Khoa Công nghệ	23 (ii)	13.53%
Khoa Công nghệ Thông tin & Truyền thông	23 (iii)	13.53%
Viện NC & Phát triển Công nghệ Sinh học	14	8.24%
Khoa Sư phạm	13	7.65%
Khoa Ngoại ngữ	12	7.06%
Khoa Môi trường & Tài nguyên Thiên nhiên	7	4.12%
Khoa Nông nghiệp	7	4.12%
Khoa Luật	6	3.53%
Khoa Khoa học Xã hội & Nhân văn	6	3.53%
Khoa Phát triển Nông thôn	5	2.94%
Khoa Khoa học Tự nhiên	4	2.35%
Khoa Khoa học Chính trị	3	1.76%
Khoa Thủy sản	1	0.59%

## II. Thông tin tổng hợp từ số liệu khảo sát:

### a. Việc sử dụng các dịch vụ thư viện

- Các đánh giá cảm nhận của người được phỏng vấn khi sử dụng dịch vụ:

Theo thống kê thì Trung bình đánh giá của tất cả hoạt động/dịch vụ cung cấp tại Trung tâm Học liệu được bạn đọc đánh giá **4,45★** trên thang điểm 5.

Quan sát	Tỉ lệ	★TB	1★	2★	3★	4★	5★		
170	82%	4.65	1	0	2	40	96	Câu 5	Mượn trả - đọc tại chỗ
169	51%	4.62	1	0	3	23	60	Câu 4	Thùng trả sách 24/24 (cửa ra vào)
170	97%	4.59	1	0	8	47	109	Câu 7	Phòng gửi đồ dùng cá nhân (tầng 1)
169	12%	4.57	0	0	1	7	13	Câu 26	Thực tập tại TTHL
169	28%	4.56	0	1	1	16	30	Câu 12	Phòng nghe nhìn (tầng 3)
169	53%	4.54	1	0	5	27	57	Câu 6	Làm thẻ thư viện (tầng 1)
168	27%	4.54	0	0	1	19	26	Câu 30	Hoạt động vì cộng đồng
169	22%	4.53	0	0	0	18	20	Câu 13	Phòng thảo luận nghe nhìn (tầng 3)
169	51%	4.52	1	0	4	30	52	Câu 10	Phòng thảo luận nhóm (tầng 2)
169	42%	4.51	0	1	2	28	40	Câu 11	Khu vực trưng bày tài liệu mới (tầng 2)
169	33%	4.47	0	0	2	25	28	Câu 25	Tình nguyện viên tại TTHL
169	41%	4.46	1	0	5	23	40	Câu 27	Thông báo
169	25%	4.45	0	0	2	19	21	Câu 24	Thư viện lưu động
170	83%	4.44	1	3	8	50	79	Câu 8	Khu vực học tập – thư giãn (tầng 1)
169	42%	4.44	1	0	1	34	35	Câu 23	Hướng dẫn tìm tin trực tuyến
169	22%	4.43	1	0	2	13	21	Câu 16	Góc không gian Hoa kỳ (tầng 3)
169	21%	4.40	1	0	1	15	18	Câu 18	Thảo luận sách & xem phim học ngoại ngữ
169	14%	4.39	0	0	1	12	10	Câu 15	Phòng suy ngẫm (tầng 3)
169	15%	4.38	0	0	1	14	11	Câu 21	Đào tạo kỹ năng thông tin
169	19%	4.38	1	0	1	14	16	Câu 22	Hỗ trợ khai thác TT học thuật theo yêu cầu
169	38%	4.37	1	0	4	29	31	Câu 9	Tham khảo – Tư vấn tìm tin (Quầy Ask me!)
169	18%	4.37	0	1	1	14	14	Câu 14	Phòng Báo - tạp chí (tầng 3)
169	30%	4.35	1	0	5	19	26	Câu 29	Góc thông tin đồ thất lạc
168	40%	4.31	0	1	4	36	27	Câu 28	Khảo sát bạn đọc
169	30%	4.30	1	0	4	23	22	Câu 1	Thư giãn với cờ (hồ nước)

169	10%	4.29	0	0	1	10	6	Câu 20	Chỉnh sửa bản thảo (Enago)
169	9%	4.27	0	0	2	7	6	Câu 19	Liên thư viện Alberta (Canada)
168	16%	4.26	0	0	2	16	9	Câu 17	Góc thông tin World Bank (tầng 3)
168	51%	4.26	0	3	5	44	33	Câu 3	Không gian chia sẻ tri thức (cửa ra vào)
169	50%	4.08	1	2	16	35	30	Câu 2	Tin tức thời sự trên truyền hình (cửa ra vào)

- Các dịch vụ chưa nhận sự quan tâm của hầu hết người được phỏng vấn:

Quan sát	Biết nhưng chưa sử dụng	Tỉ lệ		
169	103	61%	Câu 1	Thư giãn với cờ (hồ nước)
169	98	58%	Câu 13	Phòng thảo luận nghe nhìn (tầng 3)
169	92	54%	Câu 14	Phòng Báo - tạp chí (tầng 3)
169	91	54%	Câu 12	<b>Phòng nghe nhìn (tầng 3)</b>
169	90	53%	Câu 15	Phòng suy ngẫm (tầng 3)
169	83	49%	Câu 16	Góc không gian Hoa kỳ (tầng 3)
169	82	49%	Câu 11	Khu vực trưng bày tài liệu mới (tầng 2)
169	81	48%	Câu 9	<b>Tham khảo – Tư vấn tìm tin (Quầy Ask me!)</b>
168	77	46%	Câu 17	Góc thông tin World Bank (tầng 3)
169	74	44%	Câu 25	Tình nguyện viên tại TTHL
169	74	44%	Câu 10	Phòng thảo luận nhóm (tầng 2)
169	73	43%	Câu 26	Thực tập tại TTHL
169	73	43%	Câu 18	Thảo luận sách & xem phim học ngoại ngữ
169	73	43%	Câu 4	Thùng trả sách 24/24 (cửa ra vào)

- Các dịch vụ chưa gây ấn tượng với bạn đọc thư viện và bạn đọc chưa chú ý đến:

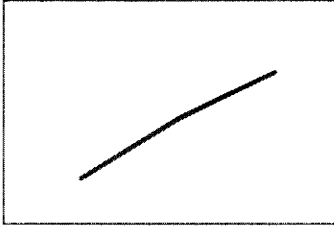
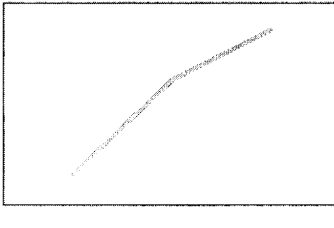
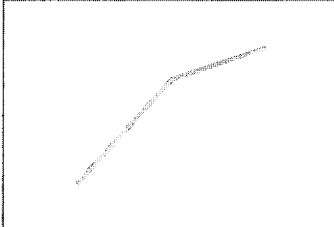
Quan sát	Chưa biết	Tỉ lệ		
169	97	57%	Câu 19	Liên thư viện Alberta (Canada)
169	95	56%	Câu 20	Chỉnh sửa bản thảo (Enago)
169	80	47%	Câu 21	<b>Đào tạo kỹ năng thông tin</b>
169	80	47%	Câu 22	<b>Hỗ trợ khai thác TT học thuật theo yêu cầu</b>
169	75	44%	Câu 26	Thực tập tại TTHL

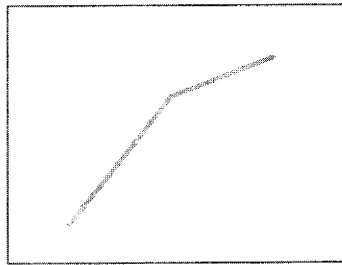
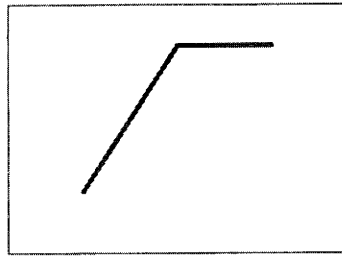
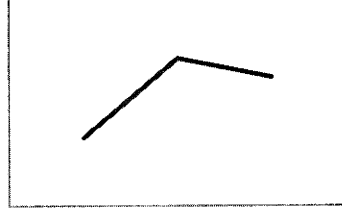
169	75	44%	Câu 24	Thư viện lưu động
168	64	38%	Câu 17	Góc thông tin World Bank (tầng 3)
<b>169</b>	<b>61</b>	<b>36%</b>	<b>Câu 18</b>	<b>Thảo luận sách &amp; xem phim học ngoại ngữ</b>
168	59	35%	Câu 30	Hoạt động vì cộng đồng
169	56	33%	Câu 15	Phòng suy ngẫm (tầng 3)
169	49	29%	Câu 16	Góc không gian Hoa kỳ (tầng 3)
169	49	29%	Câu 29	Góc thông tin đồ thất lạc
169	47	28%	Câu 14	Phòng Báo - tạp chí (tầng 3)
168	45	27%	Câu 28	Khảo sát bạn đọc

j

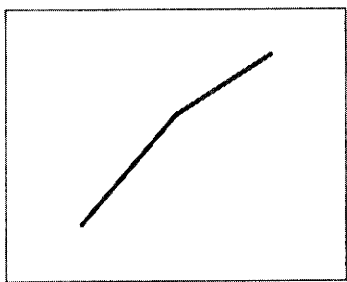
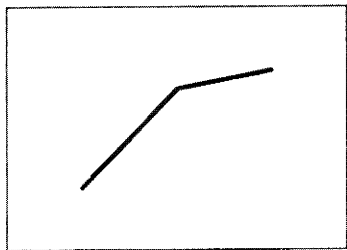
**b. Thông tin đánh giá của bạn đọc về chất lượng thư viện:**

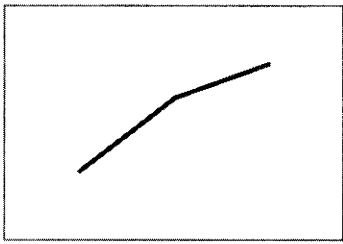
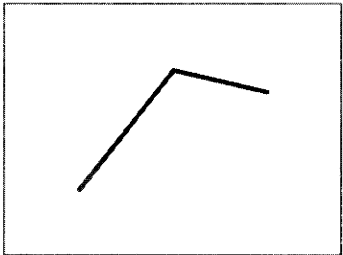
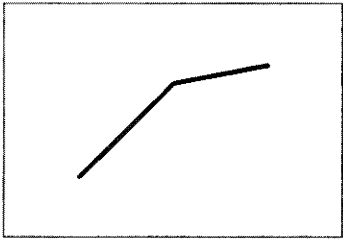
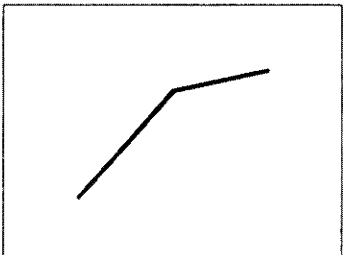
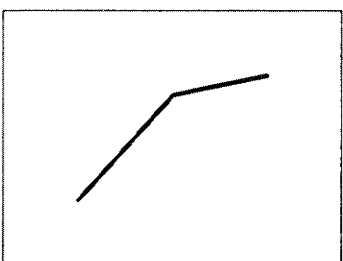
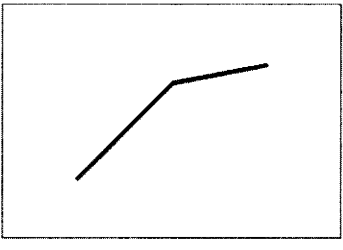
- Mức độ hài lòng về chất lượng hoạt động và dịch vụ của Trung tâm Học liệu (theo thang điểm từ 1 đến 5)

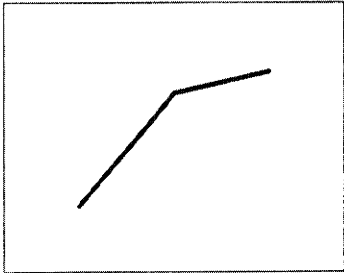
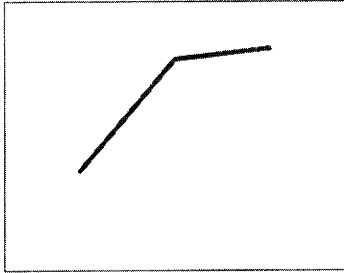
<b>NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ</b>	<b>1 ★</b>	<b>2 ★</b>	<b>3 ★</b>	<b>4 ★</b>	<b>5 ★</b>	<b>Điểm TB</b>	
Theo tôi, chất lượng tổng thể của các hoạt động/ dịch vụ được cung cấp bởi TTHL rất tốt.	0	1	10	60	99	4.51	
Nói chung, tôi hài lòng với sự hỗ trợ của TTHL cho tôi.	0	1	9	65	95	4.49	
TTHL giúp tôi đạt hiệu quả hơn trong quá trình học tập.	0	1	11	70	88	4.44	

Nói chung, tôi hài lòng với cách phục vụ của nhân viên TTHL.	0	3	16	64	87	4.38	
TTHL cung cấp cho tôi những thông tin và kỹ năng mà tôi cần.	0	1	19	75	75	4.32	
TTHL giúp tôi theo kịp sự phát triển trong những lĩnh vực của tôi.	0	2	26	77	65	4.21	

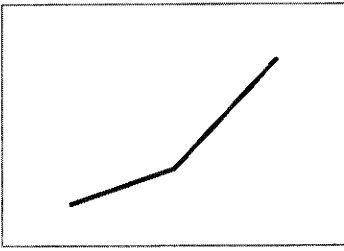
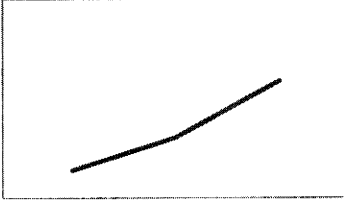
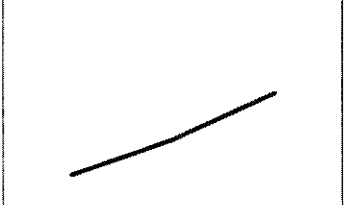
- Mức độ hài lòng về **năng lực phục** vụ của Trung tâm Học liệu (theo thang điểm từ 1 đến 5)

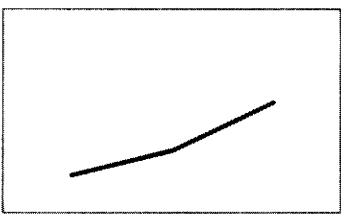
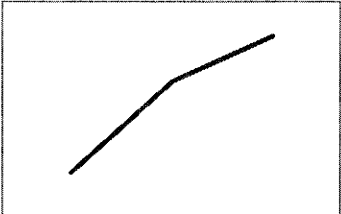
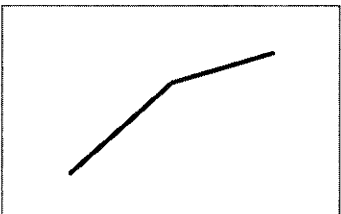
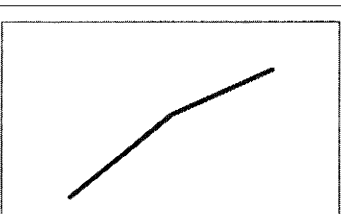
Nhân viên TTHL có trang phục phù hợp	0	1	13	64	92	4.45	
Nhân viên TTHL luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi	0	0	18	71	81	4.37	

Nhân viên TTHL luôn sẵn sàng giúp đỡ tôi	0	0	23	64	83	4.35	
Nhân viên TTHL luôn thể hiện sự lịch sự với tôi	0	2	19	80	69	4.27	
Nhân viên TTHL có năng lực tự xử lý công việc chuyên môn	1	0	27	69	73	4.25	
Nhân viên TTHL tạo được niềm tin cho tôi	0	1	26	84	59	4.18	
Nhân viên TTHL có kiến thức để trả lời câu hỏi của tôi	0	1	24	89	56	4.18	
Nhân viên TTHL có năng lực hỗ trợ học trực tuyến	1	1	34	81	53	4.08	

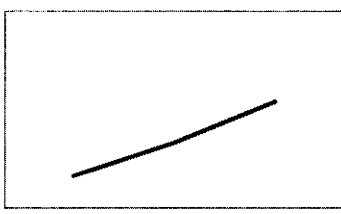
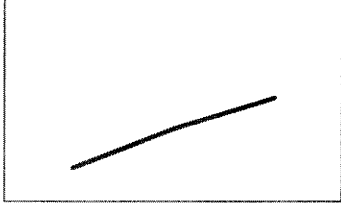
Nhân viên TTHL <b>hiểu được nhu cầu</b> của tôi	0	2	44	78	46	3.99	
Nhân viên TTHL <b>quan tâm</b> đến tôi	0	6	56	70	38	3.82	

- Mức độ hài lòng với **không gian học tập** của Trung tâm Học liệu.

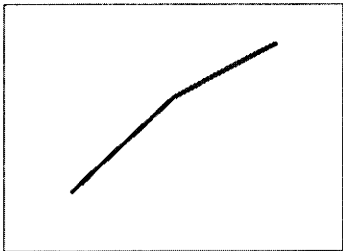
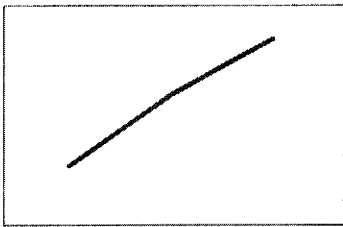
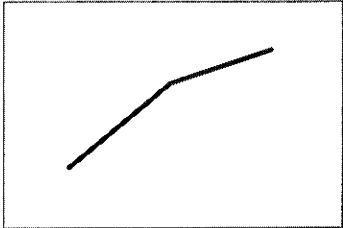
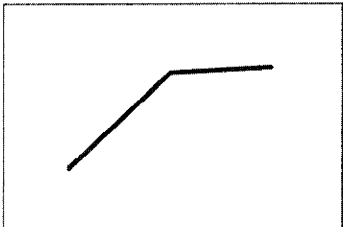
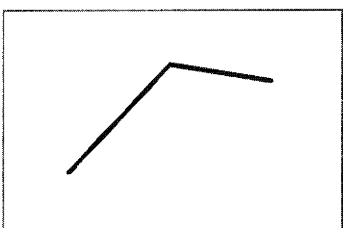
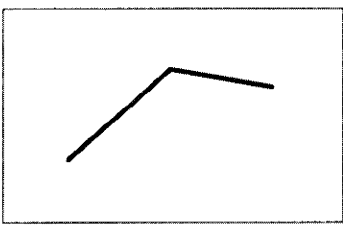
TTHL là nơi lý tưởng cho việc học tập và nghiên cứu	0	0	11	38	121	4.65	
TTHL được bố trí ở nơi thuận tiện	0	1	6	47	116	4.64	
TTHL có nhiều không gian để tạo cảm hứng học tập và nghiên cứu	0	2	11	52	105	4.53	

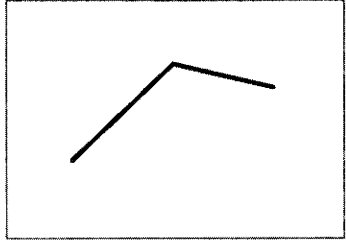
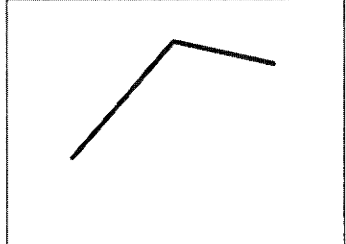
TTHL có không gian dành cho việc học và nghiên cứu theo nhóm	1	0	17	47	105	4.50	
TTHL có không gian rất yên tĩnh	3	4	11	63	89	4.36	
TTHL có trang web thân thiện	1	1	18	67	83	4.35	
TTHL có trang web tiện dụng	1	1	21	62	85	4.35	

- Mức độ hài lòng về **nguồn tài liệu** của Trung tâm Học liệu.

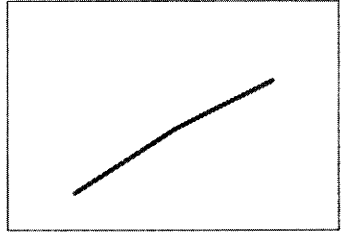
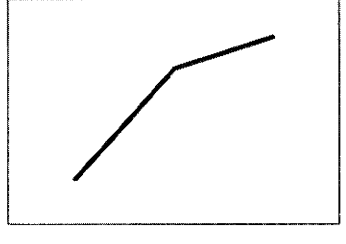

TTHL có mạng máy tính giúp dễ dàng truy cập thông tin	0	1	12	53	104	4.53	
Trang web của TTHL giúp tôi có thể tự tìm thông tin	2	1	12	59	96	4.45	

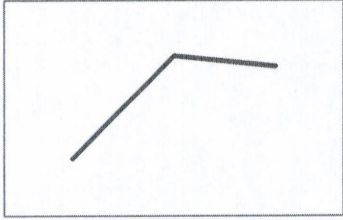


TTHL có công cụ tra cứu dễ sử dụng	0	2	16	63	89	4.41	
TTHL có thiết bị hiện đại giúp tôi tiếp cận thông tin dễ dàng	0	2	19	59	90	4.39	
TTHL có nguồn tin điện tử đáng tin cậy	0	3	19	65	83	4.34	
TTHL có tài liệu in ấn đáp ứng cho nhu cầu của tôi	1	1	21	72	75	4.29	
TTHL cung cấp dữ liệu để tôi có thể tự xử lý theo nhu cầu	0	1	20	79	70	4.28	
TTHL có các loại báo, tạp chí (bản in và bản điện tử) tôi cần	0	4	24	76	66	4.20	

TTHL có các nguồn tài liệu điện tử tôi cần	0	4	26	76	64	4.18	
TTHL có tài nguyên điện tử có thể truy cập toàn văn từ xa	0	4	30	72	64	4.15	

- Mức độ hài lòng về **bản quyền tài liệu** tại Trung tâm Học liệu.

Nội dung thông tin của TTHL có nguồn gốc rõ ràng và chính xác	0	1	9	60	100	4.52	
Nội dung thông tin của TTHL cho phép mọi người sử dụng	0	0	11	71	88	4.45	
Nội dung thông tin của TTHL hữu ích cho mọi người	0	0	13	69	88	4.44	

Thông tin của TTHL có kèm đánh giá của nhà chuyên môn và người dùng	0	1	19	78	72	4.30	
---	---	---	----	----	----	------	---

### III. Kết luận:

Sau khi tổng kết kết quả của Bảng câu hỏi khảo sát “Đánh giá chất lượng hoạt động của TTHL Trường Đại học Cần Thơ” năm học 2020-2021 thu được nhận định:

- Phần lớn các sinh viên hài lòng về các dịch vụ thông tin cung cấp tại Trung tâm Học liệu (**4,45/5**). Trong tương lai cần nâng cao điểm hài lòng này của độc giả khi sử dụng các dịch vụ Thư viện.
- Có nhiều hoạt động/dịch vụ triển khai cùng thời điểm nên cần chú ý sắp xếp thứ tự ưu tiên
- Một số dịch vụ chưa thực sự hiệu quả, đáp ứng nhu cầu bạn đọc khi triển khai: 48-61% người được hỏi trả lời là có biết nhưng chưa từng sử dụng.
- Còn nhiều dịch vụ chưa được giới thiệu, quảng bá hiệu quả đến phần lớn bạn đọc: trên 45% người được khảo sát trả lời không biết về dịch vụ đó

### IV. Giải pháp

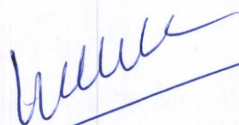
-Tiếp tục duy trì và nâng cao điểm hài lòng của độc giả với các dịch vụ thư viện được đánh giá hài lòng rất cao

-Chú ý sắp xếp thứ tự ưu tiên các hoạt động khi có nhiều hoạt động diễn ra cùng thời điểm

-Bộ phận marketing chú ý quảng bá đến bạn đọc những dịch vụ bạn đọc có biết nhưng chưa từng sử dụng.

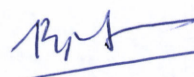
Duyệt Ban Giám đốc

Phó Giám đốc



**Nguyễn Thị Tuyết Trinh**

Người báo cáo



Bùi Thị Phương