

Cần Thơ, ngày 31 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN NĂM 2023

Trường Đại học Cần Thơ (ĐHCT) có các bộ phận quản trị nguồn lực học tập cấp Trường và cấp đơn vị. Trung tâm Học liệu (TTHL) và các đơn vị đào tạo quản trị nguồn học liệu của thư viện, Phòng Quản trị Thiết bị và các đơn vị chức năng khác quản trị thiết bị hỗ trợ giảng dạy, Trung tâm Thông tin & Quản trị Mạng và các đơn vị chức năng khác quản trị cơ sở dữ liệu (CSDL) trực tuyến. Từng bộ phận quản trị quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ trong việc giúp Hiệu trưởng quản lý nguồn lực học tập. TTHL quản lý nguồn học liệu của hệ thống thư viện Trường bao gồm TTHL và 13 thư viện nhánh, với tổng diện tích 11.795 m², 23 phòng đọc, trên 1.800 chỗ ngồi phục vụ cho việc học tập của người học tại Trường. TTHL có trách nhiệm quản lý, khai thác và phục vụ phát triển các nguồn học liệu.

Nhằm đánh giá chất lượng hoạt động phục vụ người học của hệ thống thư viện Trường ĐHCT. Hàng năm, TTHL tiến hành khảo sát lấy ý kiến người học vào cuối mỗi học kỳ, kết quả khảo sát là cơ sở thiết thực giúp cho hệ thống thư viện đánh giá được mức độ hài lòng của người học, từ đó đề xuất những giải pháp giúp cho hoạt động thư viện ngày càng đạt hiệu quả cao hơn, góp phần nâng cao chất lượng trong hoạt động đào tạo của Trường.

1. Thông tin về mẫu khảo sát

Hoạt động khảo sát được thực hiện bằng hình thức trực tuyến qua bảng hỏi trực tuyến. Năm 2023, khảo sát được tiến hành 2 đợt vào cuối học kỳ và gửi qua email của người học, thời gian thu thập đợt 1 từ ngày 05/5 – 26/5/2023 và đợt 2 từ 07/11 - 04/12/2023. Kết quả thu được 2768 phiếu, thể hiện tại bảng 1.

Bảng 1. Thông tin mẫu phiếu khảo sát

Đối tượng được phát phiếu khảo sát	Số phiếu thu về	Số phiếu không hợp lệ	Số phiếu hợp lệ
Sinh viên	2727	0	2727
Học viên	41	0	41
Nghiên cứu sinh	0	0	0
Tổng cộng	2768	0	2768

1.1. Cơ cấu mẫu theo giới tính

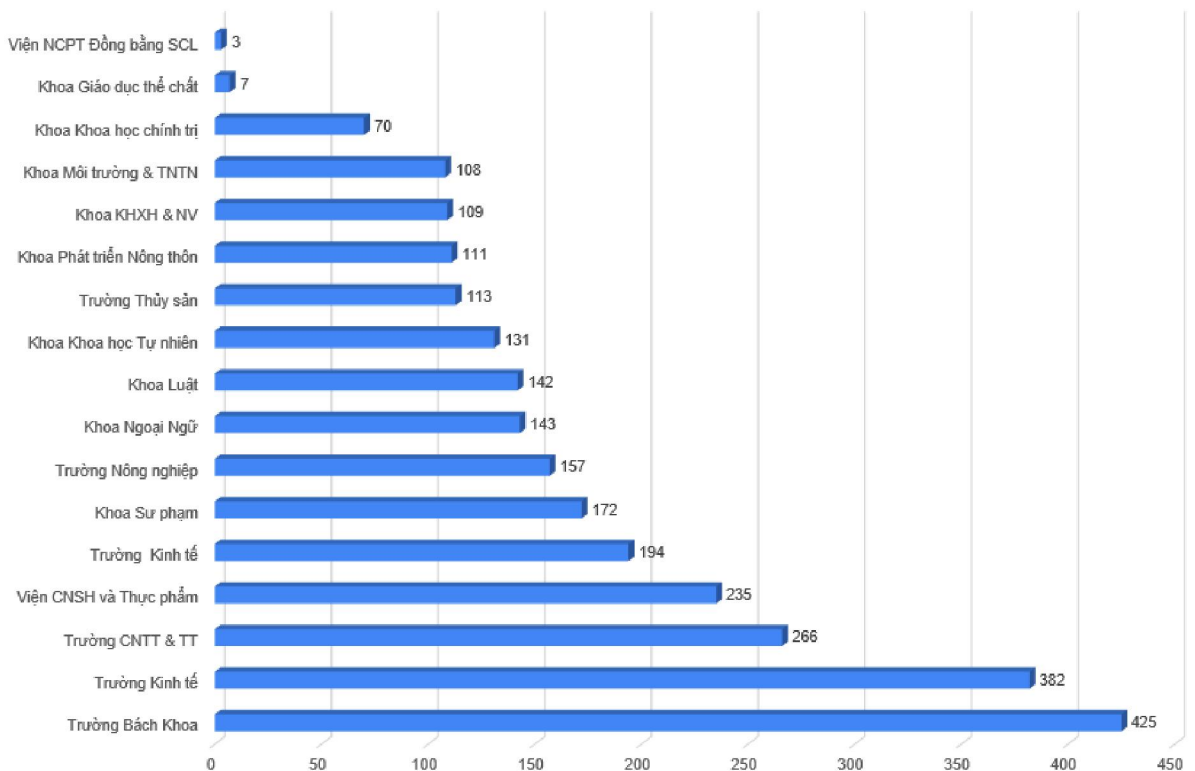
Trong số 2768 người học được khảo sát thì có 1078 người là nam (chiếm 38.9%), 1663 người là nữ (chiếm 60.1%) và có 27 người không nêu cụ thể giới tính của mình (chiếm 1.0%). Cơ cấu mẫu theo giới tính được thể hiện trong hình 1.



Hình 1. Cơ cấu mẫu theo giới tính

1.2. Cơ cấu mẫu theo đơn vị học tập

Do khảo sát được thực hiện ngẫu nhiên nên tỷ lệ người học giữa các đơn vị không cân đối. Trong 2768 phiếu thu thập, có 17 đơn vị học tập của người học được khảo sát thể hiện qua hình 2.



Hình 2. Cơ cấu theo đơn vị học tập

1.3. Cơ cấu mẫu theo thời gian học tập

Xét theo thời gian học tập tại trường ĐHCT của sinh viên và học viên cao học thì người học năm 1 chiếm tỷ lệ cao nhất (892 người, chiếm 32.2% trong mẫu khảo sát), thể hiện qua bảng 2.

Bảng 2. Cơ cấu theo mẫu theo thời gian học tập

Người học	Năm 1	Năm 2	Năm 3	Năm 4	Năm 5	Khác	Tổng
Sinh viên	875	688	618	486	55	5	2727
Học viên cao học	17	18	5	1	0	0	41
Nghiên cứu sinh	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	892	706	623	487	55	5	2768

1.4. Cơ cấu mẫu theo ngành học

Xét theo ngành học, có 94 ngành đào tạo đại học, với 2727 người và 19 ngành đào tạo thạc sĩ với 42 người, thể hiện qua bảng 3.

Bảng 3. Cơ cấu mẫu theo ngành học

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
1	Đại học	An toàn thông tin	16
2	Đại học	Bảo vệ thực vật	38
3	Đại học	Bệnh học thủy sản	15
4	Đại học	Chăn nuôi	16
5	Đại học	Chính trị học	20
6	Đại học	Công nghệ chế biến thủy sản	29
7	Đại học	Công nghệ kỹ thuật hóa học	57
8	Đại học	Công nghệ kỹ thuật hóa học (chương trình chất lượng cao)	16
9	Đại học	Công nghệ sau thu hoạch	14
10	Đại học	Công nghệ sinh học	103
11	Đại học	Công nghệ sinh học (chương trình tiên tiến)	29
12	Đại học	Công nghệ thông tin	73
13	Đại học	Công nghệ thông tin (chương trình chất lượng cao)	26
14	Đại học	Công nghệ thực phẩm	70
15	Đại học	Công nghệ thực phẩm (chương trình chất lượng cao)	17
16	Đại học	Giáo dục Công dân	23
17	Đại học	Giáo dục Thể chất	7
18	Đại học	Giáo dục Tiểu học	38
19	Đại học	Hệ thống thông tin	28
20	Đại học	Hóa dược	41
21	Đại học	Hóa học	22
22	Đại học	Kê toán	53
23	Đại học	Khoa học cây trồng	26
24	Đại học	Khoa học đất	4
25	Đại học	Khoa học máy tính	27
26	Đại học	Khoa học môi trường	15
27	Đại học	Kiểm toán	64
28	Đại học	Kinh doanh nông nghiệp	21
29	Đại học	Kinh doanh quốc tế	40
30	Đại học	Kinh doanh quốc tế (chương trình chất lượng cao)	59

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
31	Đại học	Kinh doanh thương mại	40
32	Đại học	Kinh tế	32
33	Đại học	Kinh tế nông nghiệp	57
34	Đại học	Kinh tế tài nguyên thiên nhiên	21
35	Đại học	Kỹ thuật cấp thoát nước	3
36	Đại học	Kỹ thuật cơ điện tử	27
37	Đại học	Kỹ thuật cơ khí	59
38	Đại học	Kỹ thuật điện	27
39	Đại học	Kỹ thuật điện (chương trình chất lượng cao)	11
40	Đại học	Kỹ thuật điện tử - viễn thông	23
41	Đại học	Kỹ thuật điều khiển và tự động hóa	34
42	Đại học	Kỹ thuật máy tính	30
43	Đại học	Kỹ thuật môi trường	7
44	Đại học	Kỹ thuật phần mềm	44
45	Đại học	Kỹ thuật phần mềm (chương trình chất lượng cao)	8
46	Đại học	Kỹ thuật vật liệu	9
47	Đại học	Kỹ thuật xây dựng	44
48	Đại học	Kỹ thuật xây dựng (chương trình chất lượng cao)	6
49	Đại học	Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông	9
50	Đại học	Kỹ thuật xây dựng công trình thủy	12
51	Đại học	Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng	19
52	Đại học	Luật	148
53	Đại học	Luật kinh tế	12
54	Đại học	Mạng máy tính và truyền thông dữ liệu	30
55	Đại học	Marketing	30
56	Đại học	Ngôn ngữ Anh	65
57	Đại học	Ngôn ngữ Anh (chương trình chất lượng cao)	40
58	Đại học	Ngôn ngữ Pháp	8
59	Đại học	Nông học	15
60	Đại học	Nuôi trồng thủy sản	50
61	Đại học	Nuôi trồng thủy sản (chương trình tiên tiến)	7
62	Đại học	Quản lý công nghiệp	42
63	Đại học	Quản lý đất đai	45
64	Đại học	Quản lý tài nguyên và môi trường	36
65	Đại học	Quản lý thủy sản	11
66	Đại học	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	39
67	Đại học	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (chương trình chất lượng cao)	6
68	Đại học	Quản trị kinh doanh	101
69	Đại học	Quản trị kinh doanh (chương trình chất lượng cao)	8
70	Đại học	Quy hoạch vùng và đô thị	1
71	Đại học	Sinh học	18
72	Đại học	Sinh học ứng dụng	8
73	Đại học	Sư phạm Địa lý	8
74	Đại học	Sư phạm Hóa học	15
75	Đại học	Sư phạm Lịch sử	15
76	Đại học	Sư phạm Ngữ văn	32
77	Đại học	Sư phạm Sinh học	15
78	Đại học	Sư phạm Tiếng Anh	31
79	Đại học	Sư phạm Tiếng Pháp	8
80	Đại học	Sư phạm Tin học	15

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
81	Đại học	Sư phạm Toán học	14
82	Đại học	Sư phạm Vật lý	13
83	Đại học	Tài chính - Ngân hàng	37
84	Đại học	Tài chính - Ngân hàng (chương trình chất lượng cao)	19
85	Đại học	Thống kê	13
86	Đại học	Thông tin - Thư viện	20
87	Đại học	Thú y	49
88	Đại học	Toán ứng dụng	22
89	Đại học	Triết học	27
90	Đại học	Truyền thông đa phương tiện	21
91	Đại học	Văn học	39
92	Đại học	Vật lý kỹ thuật	8
93	Đại học	Việt Nam học	35
94	Đại học	Xã hội học	22
95	Thạc sĩ	Chăn nuôi (định hướng nghiên cứu)	2
96	Thạc sĩ	Công nghệ sinh học (định hướng nghiên cứu)	1
97	Thạc sĩ	Công nghệ thông tin (định hướng nghiên cứu)	1
98	Thạc sĩ	Công nghệ thực phẩm (định hướng nghiên cứu)	1
99	Thạc sĩ	Hệ thống nông nghiệp (định hướng nghiên cứu)	1
100	Thạc sĩ	Hóa hữu cơ (định hướng nghiên cứu)	1
101	Thạc sĩ	Hóa lý thuyết và hóa lý (định hướng nghiên cứu)	1
102	Thạc sĩ	Khoa học máy tính (định hướng nghiên cứu)	1
103	Thạc sĩ	Kinh tế học (định hướng nghiên cứu)	1
104	Thạc sĩ	Kinh tế nông nghiệp (định hướng ứng dụng)	1
105	Thạc sĩ	Kỹ thuật xây dựng công trình thủy (định hướng nghiên cứu)	2
106	Thạc sĩ	Luật kinh tế (định hướng nghiên cứu)	6
107	Thạc sĩ	Lý luận và Phương pháp dạy học bộ môn tiếng Anh (định hướng nghiên cứu)	3
108	Thạc sĩ	Lý luận và Phương pháp dạy học bộ môn Toán (định hướng nghiên cứu)	2
109	Thạc sĩ	Lý luận và PPDH bộ môn Văn và tiếng Việt (định hướng nghiên cứu)	1
110	Thạc sĩ	Lý thuyết xác suất và thống kê toán học (định hướng nghiên cứu)	3
111	Thạc sĩ	Nuôi trồng thủy sản (định hướng nghiên cứu)	1
112	Thạc sĩ	Phát triển nông thôn (định hướng nghiên cứu)	2
113	Thạc sĩ	Quản lý giáo dục (định hướng nghiên cứu)	4
114	Thạc sĩ	Quản lý kinh tế (định hướng nghiên cứu)	1
115	Thạc sĩ	Quản lý tài nguyên và môi trường (định hướng nghiên cứu)	1
116	Thạc sĩ	Quản trị kinh doanh (định hướng nghiên cứu)	1
117	Thạc sĩ	Tài chính - Ngân hàng (định hướng nghiên cứu)	2
118	Thạc sĩ	Vật lý lý thuyết và vật lý toán (định hướng nghiên cứu)	1
		Tổng cộng	2768

2. Kết quả khảo sát

2.1. Mục đích sử dụng thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy, mục đích sử dụng hệ thống thư viện của đa số người học là dành cho việc tra cứu tài liệu (chiếm 80.3% người được hỏi) và tự học (chiếm 76.1% người được hỏi), kết quả này là phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của thư viện được thể hiện cụ thể tại bảng 4.

Bảng 4. Kết quả khảo sát về mục đích sử dụng thư viện

Mục đích sử dụng thư viện	SL	Tỷ lệ % (n=2768)
Tra cứu tài liệu (trực tiếp và trực tuyến)	2223	80.3
Tự học	2106	76.1
Học nhóm/ làm việc nhóm	1688	61.0
Mượn tài liệu	1600	57.8
Sử dụng máy tính công	1204	43.5
Giải trí	370	13.4
Khác	131	4.7
		100

2.2. Mức độ sử dụng thư viện

Khảo sát về mức độ sử dụng thư viện được thực hiện qua việc sử dụng TTHL, thư viện nhánh và qua trang thông tin điện tử của người học. Kết quả cho thấy, trong 2768 người được hỏi có 21.2% người ít khi và không sử dụng TTHL (18.7% người ít khi sử dụng TTHL và có 2.5% người không sử dụng TTHL), có 26.4% người ít khi và không sử dụng thư viện Trường/Khoa/Viện và có 28.6% người ít khi và không sử dụng dịch vụ trực tuyến của thư viện. Điều này cho thấy thư viện cần quan tâm hơn việc thu hút người dùng đến sử dụng thư viện, kết quả thể hiện tại bảng 5.

Bảng 5. Kết quả khảo sát mức độ người học sử dụng thư viện

Mức độ sử dụng thư viện của người học		Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Thời gian thi học kỳ	Ít khi sử dụng	Không sử dụng
Sử dụng cơ sở vật chất tại Trung tâm Học liệu	SL	251	786	654	491	517	69
	Tỷ lệ %	9.1	28.4	23.6	17.7	18.7	2.5
Sử dụng cơ sở vật chất tại thư viện Trường/Khoa/Viện	SL	231	679	673	454	612	119
	Tỷ lệ %	8.3	24.5	24.3	16.4	22.1	4.3
Sử dụng các dịch vụ trực tuyến của thư viện	SL	223	662	677	412	624	170
	Tỷ lệ %	8.1	23.9	24.5	14.9	22.5	6.1

Nhìn chung, tỷ lệ người học có sử dụng hệ thống thư viện chiếm tỷ lệ cao. Tuy nhiên, qua số liệu, cho thấy tỷ lệ ít và tỷ lệ không sử dụng các dịch vụ trực tuyến và thư viện nhánh còn khá lớn. Xu hướng phát triển của thư viện, cũng như công tác chuyển đổi số trong giáo dục hiện nay đòi hỏi các thư viện phải cập nhật, nâng cấp trang thông

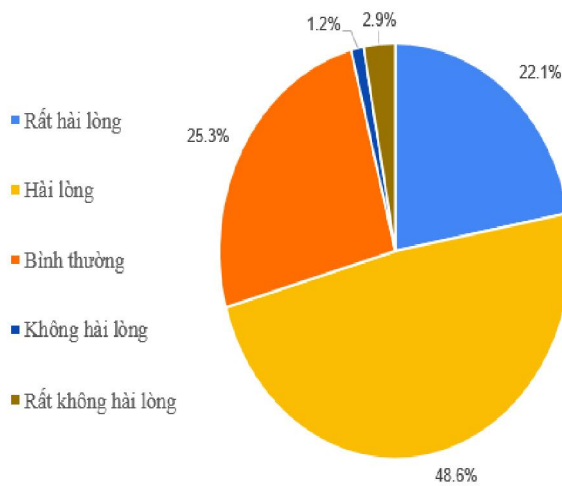
tin điện tử của thư viện. Qua đó, các dịch vụ và tiện ích thư viện cần đa dạng hóa đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người học.

2.3. Mức độ hài lòng về thư viện

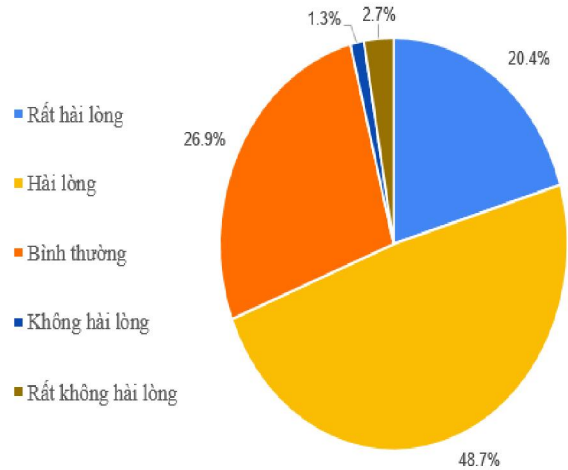
2.3.1. Mức độ hài lòng của người học về chất lượng hoạt động của hệ thống thư viện theo từng yếu tố

Đánh giá mức độ hài lòng của người học theo từng yếu tố được tiến hành: (1) Trang tin điện tử; (2) Dịch vụ thư viện; (3) Nguồn tài liệu; (4) Cơ sở vật chất; (5) Cách bố trí kho tài liệu; (6) Không gian học tập; (7) Đội ngũ viên chức, kết quả khảo sát được thể hiện qua hình 3:

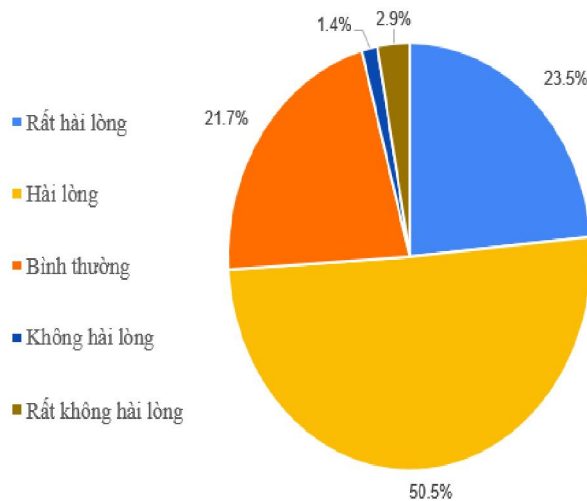
(1) Trang tin điện tử:



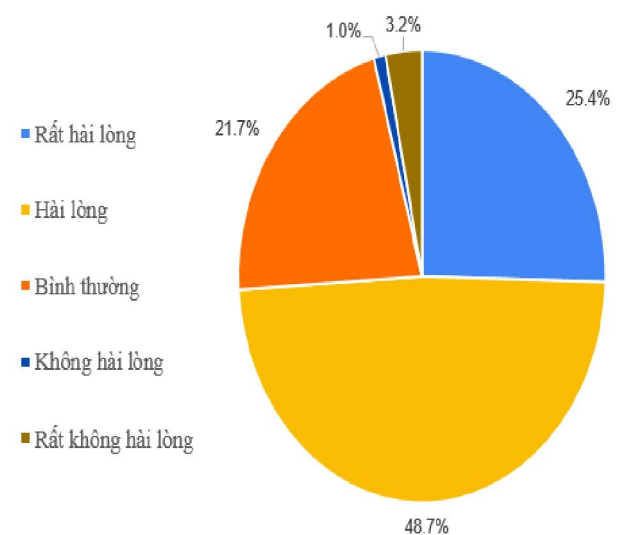
(2) Dịch vụ thư viện:



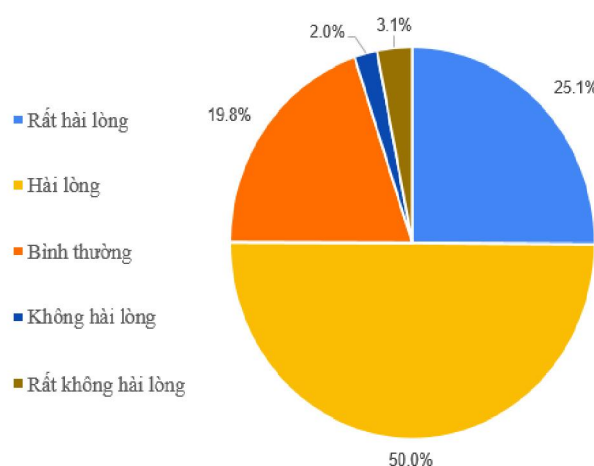
(3) Nguồn tài liệu:



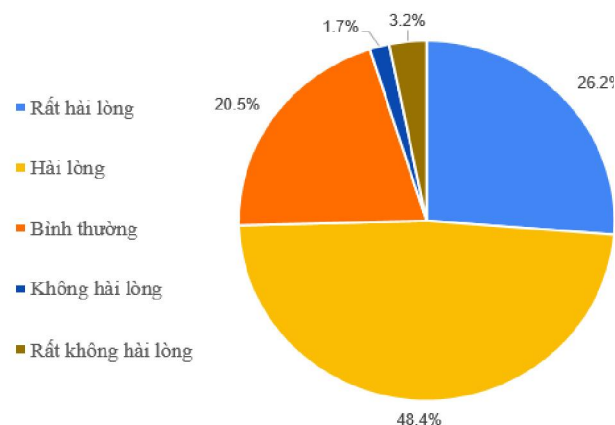
(4) Cơ sở vật chất:



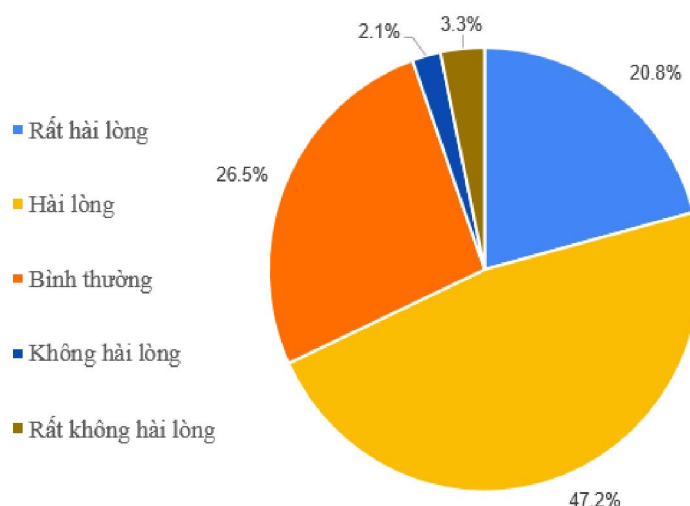
(5) Cách bố trí kho tài liệu:



(6) Không gian học tập:



(7) Đội ngũ viên chức:



Hình 3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng người sử dụng thư viện

Nhìn chung, mức độ **hài lòng** đến **rất hài lòng** chất lượng dịch vụ, tiện ích thư viện Trường ĐHTC của 7 yếu tố nằm trong khoảng 68.1% - 75.1%. Cụ thể, mức độ **rất hài lòng** của người học nằm trong khoảng 20.4% - 26.2% người được hỏi, trong đó mức độ rất hài lòng cao nhất là yếu tố (6) *Không gian học tập*. Mức độ **hài lòng** nằm trong khoảng 47.2% - 50.5% người được hỏi, trong đó mức độ hài lòng cao nhất là yếu tố (3) *Nguồn tài liệu*. Căn cứ kết quả đánh giá phù hợp với thực trạng của hệ thống thư viện Trường và kết quả khảo sát có chỉ số đánh giá đạt được độ tin cậy. Ngoài ra, cần

quan tâm đến các chỉ số không hài lòng và rất không hài lòng để có các giải pháp cải tiến nâng cao chất lượng các dịch vụ, tiện ích trong thư viện, kết quả tại bảng 6.

Bảng 6. Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng về thư viện

Yếu tố	Tỷ lệ hài lòng đến rất hài lòng
(5) Cách bố trí kho tài liệu	75.1%
(6) Không gian học tập	74.6%
(4) Cơ sở vật chất	74.1%
(3) Nguồn tài liệu	74.0%
(1) Trang tin điện tử	70.6%
(2) Dịch vụ thư viện	69.1%
(7) Đội ngũ viên chức	68.1%

Kết quả đánh giá mức độ hài lòng tại bảng 6 cho thấy yếu tố 1, 2 và 7 xếp vị trí cuối bảng cần quan tâm và có những giải pháp nâng cao chất lượng để cải thiện kết quả trong thời gian tới.

2.3.2. *Đánh giá tổng thể mức độ hài lòng của người học về chất lượng hoạt động của hệ thống thư viện:*

Để xác định mức độ hài lòng của người học về thư viện, tiến hành khảo sát tổng thể về chất lượng hoạt động của thư viện. Kết quả khảo sát thể hiện qua hình 4.



Hình 4. Kết quả khảo sát tổng thể mức độ hài lòng người sử dụng thư viện

Kết quả khảo sát cho thấy, **mức độ hài lòng đến rất hài lòng của người học chiếm tỷ lệ cao với 79.1%**. Điều này có thể khẳng định chất lượng hoạt động dịch vụ,

tiện ích hiện tại của hệ thống thư viện đảm bảo đáp ứng tốt nhu cầu của người học. Tuy nhiên, có **18.2% người học không đưa ra ý kiến** về chất lượng hoạt động của thư viện, nên trong thời gian tới cần quan tâm cải thiện các yếu tố có mức độ hài lòng còn thấp.

Bên cạnh đó, TTHL nhận được 453 câu trả lời của người học cho sự phát triển của hệ thống thư viện và dịch vụ thư viện Trường, các phương án được phân loại thành nhóm như sau: Dịch vụ thư viện 72 ý kiến; Cơ sở vật chất 73 ý kiến; Bổ sung tài liệu 41 ý kiến; Không gian học tập 22 ý kiến; Đội ngũ viên chức 29 ý kiến; Cách bố trí kho sách 5 ý kiến; Trang tin điện tử 5 ý kiến.

Trong 453 ý kiến trả lời cho câu hỏi mở, có 129 câu trả lời không ý kiến hoặc không góp ý, 109 câu trả lời khen dịch vụ, tiện ích thư viện tốt. Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: *“YKIEN2712. Bản thân rất hài lòng tất cả về Trung tâm Học liệu. Kính chúc Thầy cô công tác trong Trung tâm Mạnh Khỏe, Hạnh Phúc và Phát triển”, “YKIEN1954. Cảm ơn trung tâm học liệu rất nhiều trong quá trình e học tâm a!”, “YKIEN2557. Dịch vụ và cơ sở vật chất của trường hiện đại, phí thu mỗi học kỳ không cao là điểm mạnh mà các bạn vô cùng yêu thích”, “YKIEN2004. Điều em hài lòng nhất là không khí, môi trường học tập rất là thoải mái, chuyên nghiệp. Với rất nhiều tài liệu cho em tham khảo. Và em rất thích ra TTHL”*

Dịch vụ thư viện 72 ý kiến: có 17 ý kiến đề nghị nâng cấp đường truyền mạng wifi, có 13 ý kiến đề nghị thêm thời gian mở cửa, một số ý kiến đề nghị tăng cường thêm nhiều chỗ thư giãn, nghỉ ngơi sau thời gian học tập tại TTHL... Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: *“YKIEN1956. Cải thiện chất lượng tốc độ internet, một số tủ khoá có mùi hắc của gián nên được lau chùi bên trong, cập nhật thêm nhiều dòng sách tham khảo mới và tăng số lượng quyển được mượn nhiều”, “YKIEN2025. Em thấy nhiệt độ ở tầng 2 hơi thấp, khá lạnh. Nơi chứa tủ cất đồ thường xuyên có mùi khó chịu, mong được vệ sinh và khử mùi thường xuyên. Em rất hy vọng TTHL có thể phục vụ cả ngày chủ nhật. Ở sảnh phía ngoài (chỗ hồ cá) nên bật đèn vào buổi tối, em thấy buổi tối ở ngoài thường không mở đèn, có vài các bạn sinh viên phải mang đèn theo để ngồi học.”, “YKIEN2200. Cần cải thiện wifi ổn định và đường truyền tốc độ nhanh hơn.”*

Cơ sở vật chất 73 ý kiến: có 17 ý kiến đề nghị mở rộng thư viện, bổ sung thêm chỗ ngồi vì quá tải khi đến thời gian học thi, có 15 ý kiến nâng cấp máy vi tính vì máy đã xuống cấp. Ngoài ra, còn có các ý kiến đề nghị lắp thêm ổ cắm điện, thêm phòng

thảo luận nhóm, thêm tai nghe... Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: “YKIEN1772. Có thể tận dụng tất cả không gian sát cửa kính của LRC để đặt ghế salon dài có hướng ngòai đối diện của kính không ạ? Vì có rất ít không gian học như tại phòng ngoại ngữ, một nơi rất thoải mái, trong lành và yên tĩnh. Em thường ở lại LRC từ tiết 3 đến tiết 9, vì vậy rất thích nơi có thể ngã lưng khi mới và mỗi lần ngòai thì có thể nhìn thấy được khuôn viên bên ngoài của trường nhưng em phải đến từ trước 8h30 mới có được một chỗ ngòai ở phòng ngoại ngữ.”, “YKIEN2086. Em nghĩ cần thêm nhiều chỗ học để những bạn sinh viên có thêm không gian học tập trong những ngày thi cử một cách tốt hơn.”, “YKIEN1029. Em xin góp ý là nhà trường có thể bổ sung thêm các ghế sofa hoặc ghế lười cho sinh viên có thể nghỉ ngơi sau thời gian tự học trong thư viện. Hoặc các bạn không thể về nhà vào buổi trưa khi chiều còn tiết học ạ. Em xin chân thành cảm ơn!”, “YKIEN1866. Có một số bàn phím thường gặp tình trạng kẹt phím hoặc bấm không nhạy, nên em mong thư viện sẽ có nhiều đợt kiểm tra và đánh giá cơ sở vật chất nói chung và thiết bị nói riêng để cải thiện trải nghiệm học tập cho người học.”

Nguồn tài liệu có 41 ý kiến góp ý đề nghị bổ sung cho phong phú nguồn tài liệu. Cụ thể “YKIEN2027. Em cảm thấy tài liệu học ngoại ngữ khá cũ và ít ạ. Và một số ngôn ngữ tiếng trung, tiếng hàn hầu như khá ít tài liệu (sách tham khảo,..). Nếu có thể mong Trung tâm Học liệu được bổ sung thêm để nhu cầu học của các bạn sinh viên được đáp ứng ạ. Em cảm ơn”, “YKIEN2483. Hiện tại THHL là môi trường rất tốt để học tập, tìm tài liệu và đọc sách. Nhưng mỗi năm, có rất nhiều quyển sách hay, phù hợp với thế hệ trẻ ngày nay ra đời, hy vọng trường sẽ cập nhập thêm nhiều sách mới để những sinh viên yêu thích đọc sách có thể đến mượn và đọc thêm nhiều hơn nữa.”, “YKIEN1869. Mong sẽ có nhiều sách và tài liệu về luật cho khoa Phát triển nông thôn ạ!”

Không gian học tập 22 ý kiến chủ yếu đề nghị giữ gìn trật tự cho không gian học tập yên tĩnh. Cụ thể “YKIEN2581. ... Những hôm đông người thường có một số anh chị nghe điện thoại lớn tiếng, đùa giỡn gây ồn ào, mong là sẽ có ai đó nhắc nhở ạ”, “YKIEN2185. Cần tăng cường nhắc nhở sinh viên giữ gìn trật tự tại thư viện cũng như cái phòng dùng để họp ở tầng 2, các bạn trong phòng nói chuyện đùa giỡn bên ngoài vẫn nghe rất rõ, và nên chuẩn bị nhiều thùng rác hơn ở các tầng ạ.”, “YKIEN2048. ... Không gian thư giãn ở tầng 1 khá nhỏ và ngay lối vào nên có cảm giác không thoải mái. Nên mở rộng khu vực nghỉ ngơi thư giãn.”.

Đội ngũ viên chức 29 ý kiến, các góp ý chủ yếu là tập trung vào thái độ phục vụ của viên chức bảo vệ và một số ý kiến cho viên chức thư viện nói chung. Cụ thể *“YKIEN2427. Điều kiện cơ sở vật chất TTHL tốt, nhưng thường xuyên thiếu chỗ vào đợt cao điểm gần thi và thái độ bác bảo vệ lớn tuổi không thân thiện với sinh viên (bị phản ánh rất nhiều lần từ sinh viên nhưng không thấy cải thiện)”*, *“YKIEN1433. Các chú bảo vệ hơi nghiêm nghị và đáng sợ khi hướng dẫn sinh viên quét thẻ”*, *“YKIEN0658. Em mong bác bảo vệ đáng người nhỏ, ốm nói chuyện với chúng em vui vẻ, thoải mái hơn. Bác hơi khó tánh.”*, *“YKIEN0164. Hy vọng đội ngũ viên chức làm việc trong thư viện ở các nơi của trường sẽ ân cần, thân thiện hơn với sinh viên”*.

Cách bố trí kho sách 5 ý kiến và Trang tin điện tử 5 ý kiến. Cụ thể *“YKIEN0962. Bố trí tài liệu hiện tại vẫn khó tìm kiếm trên kệ, vẫn còn chưa cập nhật chính xác tình trạng sách được mượn.”*, *“YKIEN0362. Dạ nên thay đổi Giao diện web của TTHL ạ, nếu được em nghĩ mình nên góp chung lại thư viện thành một chỗ để mọi người dễ tìm kiếm hơn là phân mảng ra từng khoa/trường/viện”*.

3. Nhận xét

Tổng hợp kết quả khảo sát người học năm 2023, TTHL nhận thấy, các hoạt động được người học đánh giá cao:

- Nguồn tài liệu đáp ứng cơ bản nhu cầu học tập.
- Dịch vụ thư viện đa dạng, phong phú thu hút được người sử dụng.
- Cơ sở vật chất đáp ứng nhu cầu sử dụng của người học.
- Cách bố trí kho tài liệu và không gian học tập linh hoạt, khoa học đảm bảo phục học tập, nghiên cứu của người học.
- Trang tin điện tử thân thiện, dễ sử dụng.
- Viên chức thư viện chuyên nghiệp, nhiệt tình và thân thiện trong công tác hỗ trợ người học sử dụng các dịch vụ thư viện.

Tuy nhiên, còn một số hạn chế cần cải tiến trong thời gian tới:

- Tăng cường phòng học nhóm, thảo luận nhóm để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người học.
- Nâng cấp mạng máy tính, ưu tiên mạng wifi đủ mạnh đáp ứng nhu cầu người dùng.
- Tăng cường thêm tiện ích nghỉ ngơi, giải trí sau thời gian học tập của người học.
- Cập nhật mới nguồn tài liệu, tập trung vào tài liệu phục vụ môn học.

- Chấn chỉnh thái độ, phong cách làm việc của viên chức bảo vệ.

4. Giải pháp

Để nâng cao chất lượng hoạt động tại hệ thống thư viện trường ĐHCT, trong thời gian tới cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp sau:

Một là, tăng cường dịch vụ thư viện trong đó chú trọng không gian học tập và phòng thảo luận nhóm. TTHL tận dụng và khai thác hiệu quả một số phòng chức năng qua việc cải tạo một số phòng chức năng phù hợp với mô hình phòng thảo luận nhóm.

Đề xuất với nhà Trường xác lập một số phòng đọc tại thư viện nhánh, ký túc xá tạo thuận lợi cho hoạt động học tập của người học.

Nội dung cần thực hiện:

- Tạo vách ngăn di động phòng tập huấn, tầng 3.- TTHL;
- Trang bị máy tính, tivi, máy chiếu, bảng;
- Khảo sát sơ bộ KTX và các thư viện nhánh tăng cường không gian học nhóm cho người học. Xin chủ trương BGH dự kiến các vị trí khả thi và lập kế hoạch thực hiện.

Hai là, tạo thêm tiện ích hỗ trợ việc nghỉ ngơi sau thời gian học tập. Tăng cường các ghế ngã lưng, ghế sofa,...

Nội dung cần thực hiện:

- Khảo sát khu vực học các tầng trong TTHL tăng cường ghế salon;
- Lập kế hoạch đề xuất vị trí bố trí, số lượng ghế.

Ba là, tăng cường nguồn tài nguyên thông tin, tập trung hoàn chỉnh bộ sưu tập tài liệu tham khảo học phần. Ngoài ra, cần tăng cường phát triển nguồn TNTT dựa trên sự hợp tác, liên kết thông qua các Hiệp hội, Câu lạc bộ,...

Nội dung cần thực hiện:

- Bổ sung tài liệu theo kế hoạch từ yêu cầu của các đơn vị đào tạo;
- Bổ sung tài liệu từ kết quả rà soát tài liệu trong đề cương chi tiết học phần cho các ngành đại học;
- Lập kế hoạch rà soát tài liệu trong đề cương chi tiết học phần và tài liệu trong hệ thống thư viện cho các ngành sau đại học;
- Lập kế hoạch và triển khai công tác số hóa tài liệu nội sinh, chú trọng giáo trình...;
- Khai thác nguồn học liệu mở có giá trị học thuật theo lĩnh vực đào tạo trong trường, ưu tiên các ngành khan hiếm nguồn tài nguyên.

Bốn là, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ thư viện đáp ứng tối đa nhu cầu của người học theo xu hướng công nghệ số, thư viện thông minh. Trong đó, chú trọng tạo thêm các sản phẩm thông tin như thông tin theo chủ đề, giới thiệu sách mới, tạo lập danh mục sách điện tử mới thông qua các CSDL đã mua quyền sử dụng nhằm tăng cường hiệu quả khai thác và sử dụng của học.

Nội dung cần thực hiện:

- Cải tiến các quy trình phục vụ đạt cấp độ 4;
- Cải tiến các hoạt động phục vụ phát sinh theo thực tế, chú trọng các hoạt động liên quan đến công tác phục vụ;
- Thay thế công từ an ninh bằng công RFID theo kế hoạch tài chính thuộc các dự án của Trường;
- Từng bước tìm hiểu và xây dựng các yêu cầu tiến tới đặt hàng phần mềm công tìm kiếm, khai thác tài liệu tập trung.

Năm là, nâng cấp trang tin điện tử tạo sự thân thiện dễ khai thác và sử dụng.

Nội dung cần thực hiện:

- Hệ thống các tab trên web khoa học và logic;
- Cập nhật các nội dung về thông tin, giới thiệu, quá trình hình thành và phát triển của TTHL, các hướng dẫn, các câu hỏi thường gặp...;
- Cập nhật các số liệu báo cáo đưa lên website đúng định kỳ.

Sáu là, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ viên chức đủ năng lực chuyên môn, chuyên nghiệp, có đạo đức nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người sử dụng.

Nội dung cần thực hiện:

- Tổ chức tham quan, học tập các thư viện đại học hiện đại đối với nhóm viên chức phục vụ và nhóm viên chức làm công tác chuyên môn;
- Tổ chức và hệ thống các nội dung phục vụ nhằm hướng dẫn cụ thể nhóm bảo vệ và nhóm vệ sinh để hỗ trợ tốt người học.

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH



Nguyễn Thị Tuyết Trinh

KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ THƯ VIỆN

Thời gian thực hiện: từ ___/___/___ đến ___/___/___.

Nhằm thu thập ý kiến khảo sát và góp ý từ các bên liên quan về tiêu chí thư viện phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục và đào tạo của Trường Đại học Cần Thơ.

I. THÔNG TIN CHUNG

- Đơn vị đào tạo:
- Chuyên ngành:
- Là sinh viên/học viên: Năm 1 Năm 2 Năm 3 Năm 4 Năm 5 Khác
- Giới tính: Nam Nữ Không muốn nêu cụ thể
- Email:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

1. Mục đích sử dụng thư viện của người học là gì? (có thể chọn nhiều đáp án)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tra cứu tài liệu (trực tiếp và trực tuyến) | <input type="checkbox"/> Mượn tài liệu |
| <input type="checkbox"/> Sử dụng máy tính công | <input type="checkbox"/> Giải trí |
| <input type="checkbox"/> Tự học | <input type="checkbox"/> Khác:..... |
| <input type="checkbox"/> Học nhóm/ làm việc nhóm | |

2. Mức độ sử dụng thư viện?

Nội dung	Mức độ					Không sử dụng
	Hàng ngày	Hàng tuần	Hàng tháng	Thời gian thi học kỳ	Ít khi sử dụng	
Sử dụng CSVC tại Trung tâm Học liệu						
Sử dụng CSVC tại thư viện Khoa/Viện/Trường						
Sử dụng các dịch vụ trực tuyến của thư viện						

3. Anh/Chị cho biết mức độ hài lòng về hệ thống thư viện của Nhà trường:

Nội dung	Mức độ đánh giá				
	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
Trang tin điện tử					
Dịch vụ thư viện					
Nguồn tài liệu					
Cơ sở vật chất					
Cách bố trí kho tài liệu					
Không gian học tập					
Đội ngũ viên chức					

4. Đánh giá tổng thể của người học về mức độ hài lòng đối với hệ thống thư viện và các dịch vụ thư viện của trường?

1 2 3 4 5
Rất không hài lòng Rất hài lòng

5. Góp ý của người học cho sự phát triển của hệ thống thư viện và dịch vụ thư viện trường trong tương lai? (nếu có)

.....

.....

.....

.....

.....

Xin cảm ơn Anh/Chị!