

Hà Nội, ngày 30 tháng 5 năm 2017

## BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN

*Phát từ ngày 16 - 19 tháng 5 năm 2017*

Số phiếu phát ra: 200

Số phiếu thu về: 173

**Nội dung báo cáo theo các phần trong phiếu điều tra nhu cầu tin:**

### **1. Thông tin cá nhân**

- Chủ yếu là sinh viên HUST thuộc nhiều chuyên ngành khác nhau.
- Không có giảng viên/nghiên cứu viên/cán bộ quản lý → số lượng cán bộ/giảng viên lên Thư viện vẫn rất ít.

### **2. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ:**

- Có 83% số bạn đọc thường xuyên lên thư viện đánh giá không gian học tập là yếu tố chính thu hút bạn đọc lên thư viện, bên cạnh số vốn tài liệu phong phú (67%) và thái độ thân thiện của cán bộ thư viện (57%).
- 57% bạn đọc hay sử dụng dịch vụ đọc tại chỗ và 54% hay sử dụng dịch vụ mượn về nhà. Tuy nhiên phòng tự học được sử dụng nhiều nhất với tỉ lệ 70% hay sử dụng, các dịch vụ còn lại chỉ khoảng 43% - 45%.
- Trong quá trình sử dụng thư viện, bạn đọc hay gặp khó khăn khi tìm trực tiếp tài liệu trên giá sách hoặc sử dụng hệ thống máy tính tra cứu và mạng internet (27%), tỉ lệ bạn đọc trên 20% là hay gặp khó khăn trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Bạn đọc chủ yếu tìm tài liệu trực tiếp trên giá sách (78%), số lượng bạn đọc không dùng OPAC để tra cứu tài liệu khá lớn (36%) và số lượng hỏi cán bộ thư viện về vị trí tài liệu cũng không nhiều.

### **3. Vốn tài liệu**

- Phần lớn bạn đọc hay sử dụng tài liệu chuyên ngành với 75% tài liệu tham khảo chuyên ngành và 60% giáo trình chuyên ngành → lý do chính lên thư viện là tìm tài liệu phục vụ học tập. Tài liệu kinh tế, văn học ít được bạn đọc quan tâm hơn (15%), tuy nhiên tài liệu ngoại ngữ, tin học và kỹ năng sống được khoảng 30% bạn đọc hay sử dụng. Cơ sở dữ liệu điện tử trực tuyến chỉ được khoảng 24% bạn đọc hay tham khảo.
- Về nguồn tài liệu:
  - o Về tài liệu tham khảo chuyên ngành: 62% bạn đọc đánh giá nội dung tốt, 50% đánh giá số lượng tương đối đầy đủ tuy nhiên sự cập nhật chỉ đạt 37% hài lòng
  - o Về giáo trình: 40% đánh giá nội dung giáo trình tốt, về số lượng 65% bạn đọc đánh giá đầy đủ và sự cập nhật chỉ được 42% đánh giá tương đối tốt.

- Các loại tài liệu khác về văn học, kinh tế xã hội, ngoại ngữ - tin học đều chỉ được ít bạn đọc đánh giá cao, khoảng trên dưới 30%
- Riêng cơ sở dữ liệu trực tuyến chỉ có 30 - 33% bạn đọc đánh giá tốt về nội dung, số lượng và sự cập nhật

#### **4. *Đánh giá chất lượng***

- Có 78% bạn đọc hài lòng với môi trường cảnh quan học tập của thư viện, tuy nhiên vẫn có nhiều ý kiến đề nghị bổ sung điều hòa cho các phòng đọc chưa có.
- Về vốn tài liệu: có 70% bạn đọc hài lòng, chỉ có 4% không hài lòng, còn lại là bình thường.
- Về các dịch vụ và thời gian phục vụ bạn đọc của thư viện: chỉ có 3 - 7% bạn đọc không hài lòng, còn lại là hài lòng và rất hài lòng (93 - 97%).
- Về hệ thống máy tính của thư viện và mạng internet: có 14% bạn đọc không hài lòng với hệ thống máy tính tra cứu → đang nâng cấp hệ thống máy tính tra cứu phục vụ bạn đọc theo dự án đầu tư cho Thư viện 2017. Còn nhiều ý kiến về mạng internet chậm và chập chờn.
- Về website thư viện và trang tra cứu OPAC: có 44% hài lòng, 40% bạn đọc bình thường và 16% không hài lòng → đang nâng cấp website thư viện lên Cổng thông tin thư viện mới để phục vụ bạn đọc tốt hơn.
- Về hệ thống bảng biển nội quy và hướng dẫn sử dụng: phần lớn bạn đọc hài lòng và rất hài lòng, chỉ có 4% không hài lòng.
- Về sự phục vụ của cán bộ Thư viện: có 8% không hài lòng, còn lại là hài lòng và rất hài lòng, tuy nhiên vẫn có ý kiến thái độ cán bộ cần đúng giờ, ít ra khỏi phòng đọc, lịch sự hơn, thân thiện hơn,...

#### **5. *Đề xuất, kiến nghị của bạn đọc***

- Bổ sung tài liệu điện tử, báo, tạp chí, các tài liệu chuyên ngành mới.
- Bổ sung thêm sách tin học, ngoại ngữ, văn nghệ, sách kỹ năng mềm.
- Nâng cấp hệ thống máy tính và hệ thống mạng wifi.
- Bổ sung ổ cắm điện tại các phòng do nhu cầu sử dụng laptop để học tập tăng cao, lắp điều hòa tại tất cả các phòng đọc và phòng tự học.
- Tăng thêm số lượng phòng tự học, phòng học nhóm, phòng đọc chuyên ngành còn khá nhỏ, cần mở rộng hơn.
- Tăng thời gian phục vụ của thư viện.
- Cán bộ thư viện cần nhiệt tình, thân thiện hơn nữa.
- Nhắc nhở sinh viên giữ trật tự tại phòng tự học.
- Mở lại căng tin.

**NGƯỜI BÁO CÁO**

**Mạc Bích Châm**