

Hà Nội, ngày 27 tháng 5 năm 2016

BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN*Phát từ ngày 18 - 25 tháng 5 năm 2016*

Số phiếu phát ra: 220

Số phiếu thu về: 201

Nội dung báo cáo theo các phần trong phiếu điều tra nhu cầu tin:**1. Thông tin cá nhân**

- 100% là bạn đọc dưới 30 tuổi, trình độ đại học và lĩnh vực hoạt động là học tập.
- Không có giảng viên/nghiên cứu viên/cán bộ quản lý → số lượng cán bộ lên Thư viện vẫn rất ít.

2. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ:

- Có 66% số bạn đọc thường xuyên lên thư viện, và không gian học tập là yếu tố chính thu hút bạn đọc lên thư viện (86%), bên cạnh số vốn tài liệu phong phú (50%).
- Phần lớn bạn đọc hay sử dụng tài liệu chuyên ngành (90%) → lý do chính lên thư viện là tìm tài liệu phục vụ học tập, tài liệu học ngoại ngữ cũng được 15% bạn đọc quan tâm. Các tài liệu văn học - nghệ thuật và kinh tế - xã hội ít được tìm kiếm.
- Ngoài tiếng Việt, 74% bạn đọc cho biết có tham khảo tài liệu tiếng Anh, tiếng Nhật có 7% bạn đọc sử dụng, còn các ngôn ngữ khác rất ít dùng. Có 6% bạn đọc không sử dụng tài liệu ngoại văn.
- Có 31% bạn đọc thường xuyên không tìm thấy tài liệu mình cần và 56% bạn đọc thỉnh thoảng không tìm thấy. Tài liệu không tìm thấy chủ yếu là tài liệu chuyên ngành (51%) như Công nghệ thông tin, Hóa học, Thực phẩm, Công nghệ Sinh học, v.v...
- Về kho tài liệu: 60% bạn đọc đánh giá đầy đủ về số lượng, phong phú về nội dung. Tuy nhiên ấn phẩm điện tử thì bị đánh giá thiếu và rất thiếu (43%) trong khi tài liệu in truyền thống được 67% bạn đọc đánh giá là đầy đủ → cần bổ sung thêm tài liệu điện tử với nhiều loại hình khác nhau như bài giảng, ebook, cơ sở dữ liệu trực tuyến, v.v...

3. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

- Có 93% bạn đọc hài lòng với môi trường cảnh quan học tập của thư viện, tuy nhiên vẫn có những ý kiến đề nghị bổ sung điều hòa, cây xanh cho các phòng đọc.
- Về hệ thống máy tính của thư viện: 53% bạn đọc thỉnh thoảng bị gặp sự cố khi sử dụng và có 20% bạn đọc thường xuyên gặp trục trặc với hệ thống máy tính tra cứu → yêu cầu nâng cấp hệ thống máy tính tra cứu phục vụ bạn đọc do hệ thống cũ đã lỗi thời (phần lớn đầu tư từ năm 2006).

- 3.2.1. 11
- Về thái độ phục vụ của Thư viện: có 91% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng, tuy nhiên vẫn có ý kiến thái độ cán bộ nghiêm khắc → cần nâng cao tinh thần thái độ phục vụ bạn đọc tốt hơn, thân thiện hơn.

4. 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 ngoại ngữ, văn nghệ, sách kỹ năng mềm.
- Cán bộ thư viện cần nhiệt tình, thân thiện hơn nữa.
- Nâng cấp hệ thống máy tính và hệ thống mạng wifi.
- Bổ sung ổ cắm điện tại các phòng đọc, **lắp điều hòa tại tất cả các phòng.**
- Tăng thêm số lượng phòng tự học, phòng đọc chuyên ngành còn khá nhỏ, cần mở rộng hơn.
- Tăng thêm không gian xanh trong thư viện.
- Bổ sung tủ để đồ do hết chỗ trong mùa thi.
- Nhắc nhở sinh viên giữ trật tự tại phòng tự học.
- Cải thiện căng tin.

NGƯỜI BÁO CÁO

Châm

Mạc Bích Châm

PHIẾU ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN

Ngày tháng năm 20

Nhằm từng bước nâng cao chất lượng và khả năng đáp ứng nhu cầu tin cho Bạn đọc tại các phòng đọc chuyên ngành của Thư viện Tạ Quang Bửu rất mong Quý bạn đọc vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây bằng cách: Đánh dấu x vào các ô phù hợp và điền vào những phần để trống.

I./ Thông tin cá nhân

1.1. Giới tính: Nam Nữ

1.2. Độ tuổi:

Dưới 20 tuổi Từ 20 - 30 tuổi Từ 30 - 45 tuổi

Từ 45 - 60 tuổi Trên 60 tuổi

1.3. Trình độ học vấn:

Đại học Thạc sĩ Tiến sĩ Khác

1.4. Lĩnh vực hoạt động:

Giảng dạy Học tập Nghiên cứu

Quản lý Lĩnh vực khác.....

II. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ

2.1. Anh/chị có thường xuyên đến Thư viện không?

Rất thường xuyên Thường xuyên Thỉnh thoảng

2.2. Điều gì ở thu hút anh/chị đến Thư viện?

Không gian học tập Vốn tài liệu phong phú

Thái độ độ thân thiện của cán bộ Lý do khác

2.3. Anh/chị thường sử dụng tài liệu có nội dung gì?

Tài liệu chuyên ngành Tài liệu văn học - nghệ thuật Tài liệu kinh tế - xã hội

Tài liệu học ngoại ngữ Loại khác:

2.4. Ngoài tiếng Việt, anh/chị thường sử dụng tài liệu bằng ngôn ngữ nào ?

Tiếng Anh Tiếng Pháp Tiếng Đức

Tiếng Nga Tiếng Nhật Khác

2.5. Anh/chị đánh giá thế nào về số lượng tài liệu ngoại văn của Thư viện?

Phong phú Bình thường Ít Rất ít

2.6. Anh/chị có thường xuyên không tìm thấy những tài liệu mình cần ở Thư viện không?

Rất thường xuyên Thường xuyên

Thỉnh thoảng Chưa bao giờ

3.2.1.11

2.7. Tài liệu mà anh/chị không tìm thấy có nội dung gì? Nếu là tài liệu chuyên ngành anh/chị vui lòng ghi tên chuyên ngành sang bên cạnh.

Tài liệu chuyên ngành Ngành:..... Tài liệu văn học – nghệ thuật

Tài liệu kinh tế - xã hội Tài liệu học ngoại ngữ Loại khác:

2.8. Anh/chị đánh giá thế nào về chất lượng kho tài liệu của Thư viện?

a) Về số lượng

Đầy đủ Thiếu Rất thiếu Khác

b) Về nội dung

Rất phong phú Phong phú Bình thường Nghèo nàn

c) Về hình thức xuất bản

Tài liệu điện tử:

Đầy đủ Thiếu Rất thiếu Khác

Tài liệu truyền thống:

Đầy đủ Thiếu Rất thiếu Khác

III. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

3.1. Anh/chị có hài lòng về môi trường cảnh quan học tập tại Thư viện không?

Rất hài lòng Hài lòng Không hài lòng

Nếu câu trả lời là không hài lòng, anh/chị vui lòng cho biết lý do cụ thể:

3.2. Anh/chị có gặp các sự cố khi sử dụng máy tính tra cứu của Thư viện không?

Rất thường xuyên Thường xuyên Thỉnh thoảng

3.3. Anh/chị có hài lòng về thái độ phục vụ cán bộ Thư viện không?

Rất hài lòng Hài lòng Không hài lòng

IV. Anh/chị có đề xuất gì để nâng cao chất lượng phục vụ của Thư viện Tạ Quang Bửu trong thời gian tới:

4.1. Về vốn tài liệu:

.....

.....

4.2. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị:

.....

.....

4.3. Về cán bộ thư viện:

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn!

(Bạn đọc điền thông tin xong xin gửi về cho Ms. Bùi Thị Thanh - phòng 402 Thư viện Tạ Quang Bửu, điện thoại liên hệ: (04) 3991 6008; Email: tvqb@hust.edu.vn).