

Hà Nội, ngày tháng năm

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).

- 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.

NGƯỜI BÁO CÁO

Mạc Bích Châm