

B NG T NG H P PHI U i U TRA THÁNG 5/2016

Phát ra 220
Thu vào 202 11 10 11 10 7 26 88 18 21

Câu hỏi	áp án	T ng	%	P.102	P.111	P.304	P.313	P.321	P.402	P.411	P.509	P.526
1.1	Nam	124	61%	9	8	6	8	4		67	11	11
	N	73	36%	2	2	5	2	3		42	7	10
1.2	<20	66	33%	4	1	2	7	1		49		2
	20 - 30	132	65%	7	9	9	3	6		61	18	19
	30 - 45	0	0%									
	45 - 60	0	0%									
	> 60	0	0%									
1.3	H	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	ThS	0	0%									
	TS	0	0%									
	Khác	0	0%									
1.4	Gi ng d y	0	0%									
	H c t p	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	Nghiên c u	0	0%									
	Qu n lý	0	0%									
	Khác	0	0%									
2.1	r t th ng xuyên	19	9%			1	2	2		12		2
	th ng xuyên	115	57%	9	1	9	7	2		61	12	14
	Th nh tho ng	41	20%	2	9	1	1	3		14	6	5
2.2	kg h c t p	173	86%	11	9	11	10	7		94	12	19
	v n tài li u	102	50%	2	3	6	5	6		59	11	10
	thái cán b	37	18%	1	1	3	3	5		18	1	5
	Khác	2	1%								1	1
2.3	TL chuyên ngành	182	90%	9	9	10	9	7		100	18	20
	TL v n h c	10	5%	1		1		2		5		1
	TL kinh t	9	4%		2	1	2	1		3		
	TL ngo i ng	30	15%		3	1	4	4		15	1	2
	Khác	1	0%	1								
2.4	Ti ng Anh	149	74%	7	9	9	8	6		77	15	18
	Ti ng Pháp	3	1%							3		
	Khác	5	2%							5		
	Ti ng Nga	1	0%							1		
	Ti ng Nh t	14	7%	2	2	2	1	1		3	2	1
	Không có	12	6%	4	1	2	2				2	1
2.5	Phong phú	49	24%	5	3	4	3	2		24	2	6
	Bình th ng	102	50%	6	5	5	5	5		55	13	8
	Ít	28	14%		2	2	2			15	3	4
	R t ít	6	3%							3		3

Câu hỏi	áp án	Tổng	%	P.102	P.111	P.304	P.313	P.321	P.402	P.411	P.509	P.526
2.6	R t th ng xuyên	10	5%	3				1		5		1
	Th ng xuyên	52	26%	5	2	2	1	2		27	6	7
	Th nh tho ng	113	56%	3	7	9	7	3		59	12	13
	Ko bao gi	15	7%		1		2	1		11		
2.7	TL chuyên ngành	104	51%	4	10	8	3	5	18	23	13	20
	TL v n h c	16	8%	2		1			5	7	1	
	TL kinh t	15	7%	1	1	2		1	5	5		
	TL ngo i ng	16	8%	2		2	4		4	3	1	
	Khác	4	2%				1		1	2		
2.8	SL y	122	60%	10	6	7	8	5	25	38	12	11
	Thi u	65	32%	1	3	3	2		21	20	5	10
	R t thi u	3	1%			1				2		
	Khác	6	3%		1			2		3		
	N i dung r t pp	19	9%		1	1	2	2	4	7	1	1
	Phong phú	109	54%	9	8	6	8	3	32	26	9	8
	Bình th ng	68	34%	2	1	3		2	15	27	6	12
	Nghèo nàn	2	1%			1					1	
	XB .t y	85	42%	8	1	6	7	4	24	24	4	7
	Thi u	66	33%	2	3	4		2	19	17	9	10
	R t thi u	20	10%		4		1		6	5	2	2
	Khác	3	1%		2			1				
	XB in y	136	67%	7	8	7	10	6	32	44	11	11
	Thi u	39	19%	2	2	3		1		17	5	9
	R t thi u	12	6%						2	9	1	
	Khác	2	1%							2		
3.1	R t hài lòng	45	22%		1	4	4	5	10	15	1	5
	hài lòng	146	72%	11	9	7	6	2	41	41	16	13
	Không hài lòng	15	7%						4	6	1	4
3.2	R t th ng xuyên	10	5%			1		1	2	2	3	1
	th ng xuyên	31	15%	2	2	2	1	1	7	8	3	5
	Th nh tho ng	108	53%	6	7	4	8	5	25	29	9	15
	Không	2	1%			2						
3.3	R t hài lòng	17	8%		1	1	1		5	5		4
	Hài lòng	167	83%	10	8	10	9	6	42	49	18	15
	Không hài lòng	18	9%	1	1			1	5	8		2

B NG T NG H P PHI U i U TRA THÁNG 5/2017

Phát ra: 200

Thu vào: 173

II. S n ph m và d ch v

2.1. i u gì thu hút anh/ch n Th vi n	1		2		3		4		5	
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c thu hút (1 là th p nh t, 5 là cao nh t)</i>									
Môi tr ng h c t p thu n l i	2	1%	2	1%	23	13%	55	32%	89	51%
V n tài li u phong phú, phù h p ch ng trình h c	5	3%	5	3%	45	26%	63	36%	54	31%
Thái thân thi n c a cán b	6	3%	12	7%	53	31%	49	28%	51	29%
Ý ki n khác										
2.2. M c s d ng s n ph m và d ch v c a th vi n?										
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c s d ng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
a. D ch v c t i ch (sách,báo, lu n v n...)	10	6%	13	8%	54	31%	47	27%	52	30%
b. D ch v m n tài li u v nhà	23	13%	15	9%	40	23%	63	36%	32	18%
c. D ch v truy c p internet mi n phí	25	14%	20	12%	52	30%	38	22%	36	21%
d. Tìm ki m thông tin trên website/trang tra c u	24	14%	23	13%	53	31%	48	28%	29	17%
e. Phòng t h c	3	2%	5	3%	41	24%	54	31%	68	39%
Ý ki n khác										
2.3. Anh/ch có g p khó kh n khi s d ng s n ph m và d ch v th vi n không?										
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c khó kh n (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
a. Tìm ki m thông tin trên website th vi n	42	24%	34	20%	55	32%	24	14%	11	6%
b. Tìm tài li u qua OPAC	37	21%	35	20%	50	29%	31	18%	8	5%
c. Tìm tài li u tr c ti p trên giá sách	53	31%	33	19%	33	19%	29	17%	18	10%
d. Quy trình ph c v t i các phòng c	58	34%	23	13%	43	25%	25	14%	17	10%
e. Quy trình ph c v t i các phòng m n	48	28%	36	21%	42	24%	29	17%	11	6%
f. H th ng b ng bi n ch d n	43	25%	36	21%	46	27%	29	17%	13	8%
g. H th ng máy tính tra c u, m ng internet	47	27%	32	18%	39	23%	26	15%	20	12%
Ý ki n khác:										

2.4. Anh/chị sử dụng hình thức nào tra cứu tài liệu của Thư viện?										
<i>Mức đánh giá</i>	<i>Mức sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
Tìm kiếm trên giá	2	1%	8	5%	24	14%	40	23%	96	55%
Tra cứu trên trang OPAC (Website của TV)	62	36%	34	20%	40	23%	23	13%	4	2%
Hỗ trợ tìm kiếm của Thư viện	70	40%	27	16%	32	18%	21	12%	16	9%
Khác:										
III. Về tài liệu										
3.1. Anh/chị thường xuyên sử dụng tài liệu về nội dung nào?										
<i>Loại tài liệu</i>	<i>Mức sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Tài liệu tham khảo chuyên ngành	13	8%	7	4%	18	10%	57	33%	72	42%
b. Giáo trình	10	6%	16	9%	36	21%	48	28%	56	32%
c. Luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ	73	42%	21	12%	32	18%	20	12%	12	7%
d. Tài liệu kinh tế - xã hội	70	40%	29	17%	36	21%	15	9%	10	6%
e. Tài liệu văn học - nghệ thuật	73	42%	32	18%	29	17%	23	13%	5	3%
f. Tài liệu ngoại ngữ - tin học - kỹ thuật	42	24%	33	19%	36	21%	34	20%	18	10%
g. Các tài liệu trực tuyến, thư viện số, ...	63	36%	22	13%	35	20%	25	14%	17	10%
Ý kiến khác										
3.2. Anh/chị đánh giá về nguồn tài liệu của Thư viện như thế nào (1 là kém nhất, 5 là tốt nhất)?										
<i>Loại tài liệu</i>										
a. Tài liệu tham khảo chuyên ngành : <i>Nội dung</i>	3	2%	6	3%	42	24%	62	36%	45	26%
<i>Số lượng</i>	3	2%	6	3%	61	35%	51	29%	36	21%
<i>Số người nhận</i>	16	9%	26	15%	55	32%	43	25%	20	12%
b. Giáo trình: <i>Nội dung</i>	1	1%	4	2%	35	20%	69	40%		0%
<i>Số lượng</i>	1	1%	9	5%	36	21%	65	38%	46	27%
<i>Số người nhận</i>	8	5%	19	11%	59	34%	48	28%	25	14%
c. Luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ : <i>Nội dung</i>	6	3%	7	4%	59	34%	41	24%	15	9%
<i>Số lượng</i>	9	5%	19	11%	59	34%	34	20%	16	9%
<i>Số người nhận</i>	9	5%	26	15%	59	34%	25	14%	15	9%

d. Tài liệu kinh tế - xã hội: Nội dung	8	5%	15	9%	59	34%	50	29%	17	10%
<i>S l ng</i>	8	5%	14	8%	66	38%	30	17%	18	10%
<i>S c p nh t</i>	14	8%	24	14%	59	34%	28	16%	11	6%
e. Tài liệu văn học - nghệ thuật: Nội dung	11	6%	18	10%	54	31%	43	25%	15	9%
<i>S l ng</i>	13	8%	18	10%	59	34%	31	18%	17	10%
<i>S c p nh t</i>	17	10%	25	14%	58	34%	27	16%	10	6%
f. Tài liệu ngoại ngữ - tin học - kỹ thuật: Nội dung	6	3%	13	8%	54	31%	45	26%	20	12%
<i>S l ng</i>	7	4%	15	9%	57	33%	38	22%	22	13%
<i>S c p nh t</i>	16	9%	34	20%	52	30%	34	20%	16	9%
g. Cơ sở dữ liệu trực tuyến, thư viện số: Nội dung	8	5%	22	13%	48	28%	29	17%	28	16%
<i>S l ng</i>	8	5%	20	12%	52	30%	33	19%	23	13%
<i>S c p nh t</i>	11	6%	21	12%	52	30%	28	16%	24	14%
Ý kiến khác										
IV. đánh giá chất lượng										
4.1. Anh/chị cho biết mức hài lòng của anh/chị?										
<i>M c á nh giá</i>	<i>M c hài lòng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Môi trường học tập: Diện tích phòng, hệ thống gió, nhiệt độ, ánh sáng, tiếng ồn, v.v...	7	4%	8	5%	19	11%	48	28%	87	50%
b. Văn tài liệu	1	1%	6	3%	36	21%	71	41%	50	29%
c. Các dịch vụ cá nhân	2	1%	4	2%	40	23%	75	43%	44	25%
d. Thời gian phục vụ	3	2%	9	5%	40	23%	57	33%	58	34%
e. Hệ thống máy tính tra cứu, mạng internet	7	4%	18	10%	58	34%	39	23%	37	21%
f. Website thư viện/Trang tra cứu OPAC	8	5%	19	11%	69	40%	34	20%	30	17%
g. Hệ thống bibliographic, hướng dẫn sử dụng	1	1%	5	3%	55	32%	61	35%	40	23%
h. Thái độ cán bộ thư viện	3	2%	10	6%	39	23%	68	39%	45	26%

B NG T NG H P PHI U i U TRA THÁNG 5/2017

Phát ra 220
Thu vào 202 11 10 11 10 7 26 88 18 21

Câu hỏi	áp án	T ng	%	P.102	P.111	P.304	P.313	P.321	P.402	P.411	P.509	P.526
1.1	Nam	124	61%	9	8	6	8	4		67	11	11
	N	73	36%	2	2	5	2	3		42	7	10
1.2	<20	66	33%	4	1	2	7	1		49		2
	20 - 30	132	65%	7	9	9	3	6		61	18	19
	30 - 45	0	0%									
	45 - 60	0	0%									
	> 60	0	0%									
1.3	H	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	ThS	0	0%									
	TS	0	0%									
	Khác	0	0%									
1.4	Gi ng d y	0	0%									
	H c t p	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	Nghiên c u	0	0%									
	Qu n lý	0	0%									
	Khác	0	0%									
2.1	r t th ng xuyên	19	9%			1	2	2		12		2
	th ng xuyên	115	57%	9	1	9	7	2		61	12	14
	Th nh tho ng	41	20%	2	9	1	1	3		14	6	5
2.2	kg h c t p	173	86%	11	9	11	10	7		94	12	19
	v n tài li u	102	50%	2	3	6	5	6		59	11	10
	thái cán b	37	18%	1	1	3	3	5		18	1	5
	Khác	2	1%								1	1
2.3	TL chuyên ngành	182	90%	9	9	10	9	7		100	18	20
	TL v n h c	10	5%	1		1		2		5		1
	TL kinh t	9	4%		2	1	2	1		3		
	TL ngo i ng	30	15%		3	1	4	4		15	1	2
	Khác	1	0%	1								
2.4	Ti ng Anh	149	74%	7	9	9	8	6		77	15	18
	Ti ng Pháp	3	1%							3		
	Khác	5	2%							5		
	Ti ng Nga	1	0%							1		
	Ti ng Nh t	14	7%	2	2	2	1	1		3	2	1
	Không có	12	6%	4	1	2	2				2	1
2.5	Phong phú	49	24%	5	3	4	3	2		24	2	6
	Bình th ng	102	50%	6	5	5	5	5		55	13	8
	Ít	28	14%		2	2	2			15	3	4
	R t ít	6	3%							3		3

Câu hỏi	áp án	Tổng	%	P.102	P.111	P.304	P.313	P.321	P.402	P.411	P.509	P.526
2.6	Rất thú vị	10	5%	3				1		5		1
	Thú vị	52	26%	5	2	2	1	2		27	6	7
	Thiếu thú vị	113	56%	3	7	9	7	3		59	12	13
	Ko bao giờ	15	7%		1		2	1		11		
2.7	TL chuyên ngành	104	51%	4	10	8	3	5	18	23	13	20
	TL v n h c	16	8%	2		1			5	7	1	
	TL kinh tế	15	7%	1	1	2		1	5	5		
	TL ngo i ng	16	8%	2		2	4		4	3	1	
	Khác	4	2%				1		1	2		
2.8	SL y	122	60%	10	6	7	8	5	25	38	12	11
	Thi u	65	32%	1	3	3	2		21	20	5	10
	R t thi u	3	1%			1				2		
	Khác	6	3%		1			2		3		
	N i dung r t pp	19	9%		1	1	2	2	4	7	1	1
	Phong phú	109	54%	9	8	6	8	3	32	26	9	8
	Bình th ng	68	34%	2	1	3		2	15	27	6	12
	Nghèo nàn	2	1%			1					1	
	XB .t y	85	42%	8	1	6	7	4	24	24	4	7
	Thi u	66	33%	2	3	4		2	19	17	9	10
	R t thi u	20	10%		4		1		6	5	2	2
	Khác	3	1%		2			1				
	XB in y	136	67%	7	8	7	10	6	32	44	11	11
	Thi u	39	19%	2	2	3		1		17	5	9
	R t thi u	12	6%						2	9	1	
	Khác	2	1%							2		
3.1	R t hài lòng	45	22%		1	4	4	5	10	15	1	5
	hài lòng	146	72%	11	9	7	6	2	41	41	16	13
	Không hài lòng	15	7%						4	6	1	4
3.2	R t thú vị	10	5%			1		1	2	2	3	1
	th thú vị	31	15%	2	2	2	1	1	7	8	3	5
	Thiếu thú vị	108	53%	6	7	4	8	5	25	29	9	15
	Không	2	1%			2						
3.3	R t hài lòng	17	8%		1	1	1		5	5		4
	Hài lòng	167	83%	10	8	10	9	6	42	49	18	15
	Không hài lòng	18	9%	1	1			1	5	8		2

BẢNG TÍNH H P PHI Ư Ị U TR A TH ẶNG 5/2018

Phát ra: 100

Thu vào: 81

II. S n ph m và d ch v

2.1. ị u g ì thu hút anh/ch ãn Th ãi v ãn	1		2		3		4		5	
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c thu hút (1 là th p nh t, 5 là cao nh t)</i>									
Môi tr ãng h c t p thu n l ị	0	0%	0	0%	18	22%	32	40%	34	42%
Máy tính tra c u t ị phòng c	4	5%	17	21%	14	17%	30	37%	20	25%
V ãn tài li u phong phú, phù h p ch ãng tr ãnh h c	2	2%	6	7%	16	20%	33	41%	26	32%
Thái ãn thân thi ãn c a cán b	1	1%	7	9%	33	41%	18	22%	23	28%
Ý k ãn khác										
2.2. M c s d ãng s n ph m và d ch v c a th ãi v ãn?										
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c s d ãng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
a. Máy tính tra c u t ị các phòng c	8	10%	13	16%	25	31%	18	22%	18	22%
a. D ch v c t ị ch (sách,báo, lu ãn v ãn...)	2	2%	7	9%	19	23%	23	28%	27	33%
b. D ch v m ãn tài li u v ãn ãn	7	9%	10	12%	20	25%	19	23%	22	27%
c. D ch v truy c p internet m ãn phí	6	7%	10	12%	12	15%	21	26%	33	41%
d. Tìm k ãm thông tin trên website/trang tra c u	9	11%	12	15%	18	22%	19	23%	23	28%
e. CSDL tr c tuy ãn Science Direct	15	19%	10	12%	20	25%	17	21%	15	19%
Ý k ãn khác										
2.3. Anh/ch c ó g p khó kh ãn khi s d ãng s n ph m và d ch v th ãi v ãn không?										
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c khó kh ãn (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
Tìm k ãm thông tin trên C ãng thông tin th ãi v ãn	17	21%	17	21%	17	21%	12	15%	13	16%
b. Tìm tài li u qua LIBOPAC	18	22%	19	23%	16	20%	9	11%	13	16%
c. Tìm tài li u trong Th ãi v ãn s	17	21%	15	19%	21	26%	12	15%	11	14%
d. Quy tr ãnh ph c v t ị các phòng c	19	23%	14	17%	18	22%	14	17%	10	12%
e. Quy tr ãnh ph c v t ị các phòng m ãn	21	26%	12	15%	13	16%	18	22%	9	11%
Gia h ãn tài li u m ãn v ãn ãn	15	19%	16	20%	11	14%	17	21%	15	19%
g. H ãn ãng máy tính tra c u, m ãng internet	19	23%	15	19%	13	16%	17	21%	15	19%
Ý k ãn khác:										
.....										

2.4. Anh/ch s d ng hình th c nào tra c u tài li u c a Th vi n?										
<i>M c ánh giá</i>	<i>M c s d ng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
Tìm tr c ti p trên giá	2	2%	3	4%	14	17%	18	22%	41	51%
b. Tìm tài li u qua LIBOPAC	25	31%	13	16%	19	23%	7	9%	14	17%
Tra c u b ng máy tính t i th vi n	20	25%	8	10%	27	33%	13	16%	14	17%
H i tr c ti p cán b Th vi n	29	36%	10	12%	20	25%	7	9%	11	14%
Khác:										
III. V n tài li u										
3.1. Anh/ch th ng xuyên s d ng tài li u v n i dung nào?										
<i>Lo i tài li u</i>	<i>M c s d ng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>									
Tài li u tham kh o chuyên ngành	3	4%	1	1%	13	16%	24	30%	37	46%
b. Giáo trình	1	1%	4	5%	13	16%	25	31%	34	42%
c. Lu n v n th c s , lu n án ti ns	37	46%	15	19%	12	15%	8	10%	3	4%
d. Tài li u kinh t - xã h i	39	48%	14	17%	12	15%	4	5%	6	7%
e. Tài li u v nh c - ngh thu t	34	42%	15	19%	15	19%	7	9%	4	5%
f. Tài li u ngo i ng - tnh c - k n ng s ng	26	32%	6	7%	22	27%	10	12%	13	16%
g. C s d li u tr c tuy n, th vi n s , ...	30	37%	13	16%	16	20%	8	10%	6	7%
Ý ki n khác										
3.2. Anh/ch ánh giá v ngu n tài li u c a Th vi n nh th nào (1 là kém nh t, 5 là t t nh t)?										
<i>Lo i tài li u</i>										
a. Tài li u tham kh o chuyên ngành : <i>N i dung</i>	2	2%	4	5%	19	23%	26	32%	23	28%
<i>S l ng</i>	3	4%	6	7%	18	22%	22	27%	21	26%
<i>S c p nh t</i>	9	11%	15	19%	23	28%	13	16%	12	15%
b. Giáo trình: <i>N i dung</i>	2	2%	0	0%	18	22%	20	25%	37	46%
<i>S l ng</i>	1	1%	2	2%	16	20%	18	22%	33	41%
<i>S c p nh t</i>	4	5%	10	12%	23	28%	15	19%	23	28%
c. Lu n v n th c s , lu n án ti ns : <i>N i dung</i>	11	14%	5	6%	21	26%	12	15%	10	12%
<i>S l ng</i>	6	7%	10	12%	20	25%	10	12%	10	12%
<i>S c p nh t</i>	8	10%	9	11%	29	36%	5	6%	7	9%

Hà N i, ngày tháng n m

BÁO CÁO PHÂN TÍCH K T QU I U TRA NHU C U TIN

Phát t ngày 18 - 25 tháng 5 n m 2016

S phi u phát ra: 220

S phi u thu v : 201

N i dung báo cáo theo các ph n trong phi u i u tra nhu c u tin:

1. Thông tin cá nhân

- 100% là b n c đ i 30 tu i, trình i h c và l nh v c ho t ng là h c t p.
- Không có gi ng viên/nghiên c u viên/cán b qu n lý → s l ng cán b lên Th vi n v n r t ít.

2. Ch t l ng s n ph m và d ch v :

- Có 66% s b n c th ng xuyên lên th vi n, và không gian h c t p là y u t chính thu hút b n c lên th vi n (86%), bên c nh s v n tài li u phong phú (50%).
- Ph n l n b n c hay s đ ng tài li u chuyên ngành (90%) → lý do chính lên th vi n là tìm tài li u ph c v h c t p, tài li u h c ngo i ng c ng c 15% b n c quan tâm. Các tài li u v n h c - ngh thu t và kinh t - xã h i ít c tìm ki m.
- Ngoài ti ng Vi t, 74% b n c cho bi t có tham kh o tài li u ti ng Anh, ti ng Nh t có 7% b n c s đ ng, còn các ngôn ng khác r t ít dùng. Có 6% b n c không s đ ng tài li u ngo i v n.
- Có 31% b n c th ng xuyên không tìm th y tài li u mình c n và 56% b n c th nh tho ng không tìm th y. Tài li u không tìm th y ch y u là tài li u chuyên ngành (51%) nh Công ngh thông tin, Hóa h c, Th c ph m, Công ngh Sinh h c, v.v...
- V kho tài li u: 60% b n c ánh giá y v s l ng, phong phú v n i dung. Tuy nhiên n ph m i n t thì b ánh giá thi u và r t thi u (43%) trong khi tài li u in truy n th ng c 67% b n c ánh giá là y → c n b sung thêm tài li u i n t v i nhi u lo i hình khác nhau nh bài gi ng, ebook, c s d li u tr c tuy n, v.v...

3. C s v t ch t và trang thi t b

- Có 93% b n c hài lòng v i môi tr ng c nh quan h c t p c a th vi n, tuy nhiên v n có nh ng ý ki n ngh b sung i u hòa, cây xanh cho các phòng c.
- V h th ng máy tính c a th vi n: 53% b n c th nh tho ng b g p s c khi s đ ng và có 20% b n c th ng xuyên g p tr c tr c v i h th ng máy tính tra c u → yêu c u nâng c p h th ng máy tính tra c u ph c v b n c do h th ng c ã l i th i (ph n l n ut t n m 2006).

- V thái ph c v c a Th vi n: có 91% b n c hài lòng và r t hài lòng, tuy nhiên v n có ý ki n thái cán b nghiêm kh c → c n nâng cao tinh th n thái ph c v b n c t t h n, thân thi n h n.

4. xu t, ki n ngh c a b n c

- B sung tài li u i n t , báo, t p chí, các tài li u chuyên ngành m i.
- B sung thêm sách ngo i ng , v n ngh , sách k n ng m m.
- Cán b th vi n c n nhi t tình, thân thi n h n n a.
- Nâng c p h th ng máy tính và h th ng m ng wifi.
- B sung c m i n t i các phòng c, **l p i u hòa t i t c các phòng.**
- T ng thêm s l ng phòng t h c, phòng c chuyên ngành còn khá nh , c n m r ng h n.
- T ng thêm không gian xanh trong th vi n.
- B sung t do h t ch trong mùa thi.
- Nh c nh sinh viên gi tr t t t i phòng t h c.

NG I BÁO CÁO

M c Bích Châm

Hà Nội, ngày 30 tháng 5 năm 2017

BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN

Phát triển 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 Thạc sĩ vẫn rất ít.

2. Chất lượng nguồn thông tin và dịch vụ:

- Có 83% số bạn trẻ xuyên lên thạc sĩ đánh giá không gian học tập là yếu tố chính thu hút bạn trẻ lên thạc sĩ, bên cạnh số vốn tài liệu phong phú (67%) và thái độ thân thiện của cán bộ thạc sĩ (57%).
- 57% bạn trẻ hay sử dụng dịch vụ trực tiếp và 54% hay sử dụng dịch vụ online ở nhà. Tuy nhiên phòng tài liệu số sử dụng như một tiện ích 70% hay sử dụng, các dịch vụ còn lại chỉ khoảng 43% - 45%.
- Trong quá trình sử dụng thạc sĩ, bạn trẻ hay gặp khó khăn khi tìm kiếm tài liệu trên giá sách hoặc sử dụng hệ thống máy tính tra cứu và mạng internet (27%), tỷ lệ bạn trẻ trên 20% là hay gặp khó khăn trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Bạn trẻ chủ yếu tìm tài liệu trực tiếp trên giá sách (78%), số lượng bạn trẻ không dùng OPAC tra cứu tài liệu khá lớn (36%) và số lượng học sinh thạc sĩ vẫn sử dụng tài liệu cũ không nhiều.

3. Về tài liệu

- Phần lớn bạn trẻ 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 thạc sĩ là tìm tài liệu phục vụ học tập. Tài liệu kinh tế, văn học ít bạn trẻ quan tâm hơn (15%), tuy nhiên tài liệu ngoại ngữ, tin học và kỹ năng sống cũng khoảng 30% bạn trẻ hay sử dụng. Các số liệu internet trực tuyến cũng khoảng 24% bạn trẻ hay tham khảo.
- Về nguồn tài liệu:
 - o Về tài liệu tham khảo chuyên ngành: 62% bạn trẻ đánh giá nội dung tốt, 50% đánh giá số lượng thông tin tuy nhiên số phần thiếu sót 37% hài lòng

- V giá trình: 40% ánh giá n i dung giá trình t t, v s l ng 65% b n c ánh giá y và s c p nh t ch c 42% ánh giá t ng i t t.
- Các lo i tài li u khác v v n h c, kinh t xã h i, ngo i ng - tin h c u ch c ít b n c ánh giá cao, kho ng trên d i 30%
- Riêng c s d li u tr c tuy n ch có 30 - 33% b n c ánh giá t t v n i dung, s l ng và s c p nh t

4. ánh giá ch t l ng

- Có 78% b n c hài lòng v i môi tr ng c nh quan h c t p c a th vi n, tuy nhiên v n có nhi u ý ki n ngh b sung i u hòa cho các phòng c ch a có.
- V v n tài li u: có 70% b n c hài lòng, ch có 4% không hài lòng, còn l i là bình th ng.
- V các d ch v và th i gian ph c v b n c c a th vi n: ch có 3 - 7% b n c không hài lòng, còn l i là hài lòng và r t hài lòng (93 - 97%).
- V h th ng máy tính c a th vi n và m ng internet: có 14% b n c không hài lòng v i h th ng máy tính tra c u → ang nâng c p h th ng máy tính tra c u ph c v b n c theo d án u t cho Th vi n 2017. Còn nhi u ý ki n v m ng internet ch m và ch p ch n.
- V website th vi n và trang tra c u OPAC: có 44% hài lòng, 40% b n c bình th ng và 16% không hài lòng → ang nâng c p website th vi n lên C ng thông tin th vi n m i ph c v b n c t th n.
- V h th ng b ng bi n n i quy và h ng d n s d ng: ph n l n b n c hài lòng và r t hài lòng, ch có 4% không hài lòng.
- V s ph c v c a cán b Th vi n: có 8% không hài lòng, còn l i là hài lòng và r t hài lòng, tuy nhiên v n có ý ki n thái cán b c n úng gi , ít ra kh i phòng c, l ch s h n, thân thi n h n,...

5. xu t, ki n ngh c a b n c

- B sung tài li u i n t , báo, t p chí, các tài li u chuyên ngành m i.
- B sung thêm sách tin h c, ngo i ng , v n ngh , sách k n ng m m.
- Nâng c p h th ng máy tính và h th ng m ng wifi.
- B sung c m i n t i các phòng do nhu c u s d ng laptop h c t p t ng cao, l p i u hòa t i t t c các phòng c và phòng t h c.
- T ng thêm s l ng phòng t h c, phòng h c nhóm, phòng c chuyên ngành còn khá nh , c n m r ng h n.
- T ng th i gian ph c v c a th vi n.
- Cán b th vi n c n nhi t tình, thân thi n h n n a.
- Nh c nh sinh viên gi tr t t t i phòng t h c.
- M l i c ng tin.

NG I BÁO CÁO

Hà Nội, ngày 28 tháng 5 năm 2018

BÁO CÁO PHÂN TÍCH KẾT QUẢ ĐIỀU TRA NHU CẦU TIN

Phát ngày 23 tháng 5 năm 2018

Số phiếu phát ra: 100

Số phiếu thu về: 81

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 Trường vẫn rất ít.

2. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ:

- Có 82% số bạn trẻ xuyên lên trường đánh giá không gian học tập là yếu tố chính thu hút bạn trẻ lên trường, bên cạnh số vốn tài liệu phong phú (73%).
- 61% bạn trẻ hay sử dụng dịch vụ internet và 67% hay sử dụng dịch vụ truy cập Internet miễn phí. CSDL internet trực tuyến sử dụng không nhiều (40%).
- Trong quá trình sử dụng trường, bạn trẻ hay gặp khó khăn khi tìm kiếm tài liệu mới (40%). Ngoài ra bạn trẻ cũng gặp khó khăn khi sử dụng hệ thống máy tính trường và mạng internet (40%) do mạng trường không nhanh. Tỷ lệ bạn trẻ trên 30% hay gặp khó khăn trong quá trình tìm kiếm thông tin trên Cổng thông tin trường.
- Bạn trẻ chủ yếu tìm tài liệu trực tiếp trên giá sách (73%), số lượng bạn trẻ không dùng LIBOPAC tra cứu tài liệu khá lớn (47%) và số lượng học sinh/cán bộ trường vẫn giữ tài liệu cũ không nhiều.

3. Về tài liệu

- Phần lớn bạn trẻ hay sử dụng tài liệu chuyên ngành với 76% tài liệu tham khảo chuyên ngành và 73% giáo trình chuyên ngành → lý do chính lên trường là tìm tài liệu phục vụ học tập. Tài liệu kinh tế, văn hóa ít bạn trẻ quan tâm (12% – 14%), tuy nhiên tài liệu ngoại ngữ, tin học và kỹ năng sống cũng khoảng 30% bạn trẻ hay sử dụng. CSDL internet trực tuyến và Thư viện số cũng khoảng 17% bạn trẻ hay tham khảo.
- Về nguồn tài liệu:
 - o Về tài liệu tham khảo chuyên ngành: 60% bạn trẻ đánh giá nội dung tốt, 51% đánh giá số lượng tốt ngay tuy nhiên số phần nội dung tốt 31% hài lòng

PHIẾU KHẢO SÁT NHU CẦU TIN

Ngày tháng năm 2018

Nhằm tăng bước nâng cao chất lượng và khả năng đáp ứng nhu cầu tin cho bạn, Thành viên TQT Quang Bù kính quý bạn vui lòng trả lời những câu hỏi sau đây bằng cách: đánh dấu vào các ô phù hợp và điền vào những phần trống.

I. Thông tin cá nhân: (không bắt buộc)

1.1. Họ tên: MSSV/Mã cán bộ :

1.2. Trình độ học vấn: Chuyên ngành:

II. Sự hài lòng và dịch vụ

2.1. Điều gì thu hút anh/chị đến Thành viên

Mức đánh giá	Mức thu hút (1 là thấp nhất, 5 là cao nhất)				
Môi trường tiếp thu mới	1	2	3	4	5
Máy tính tra cứu tại các phòng	1	2	3	4	5
Vấn tài liệu phong phú, phù hợp chương trình học	1	2	3	4	5
Thái độ thân thiện của cán bộ	1	2	3	4	5

Ý kiến khác:

2.2. Mức sử dụng sự hài lòng và dịch vụ của thành viên?

Mức đánh giá	Mức sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)				
a. Máy tính tra cứu tại các phòng	1	2	3	4	5
b. Dịch vụ cắt tóc (sách, báo, luận văn...)	1	2	3	4	5
c. Dịch vụ mượn tài liệu về nhà	1	2	3	4	5
d. Dịch vụ truy cập internet miễn phí	1	2	3	4	5
e. Tìm kiếm thông tin trên website/trang tra cứu	1	2	3	4	5
f. Cơ sở dữ liệu trực tuyến: ScienceDirect, Ebrary	1	2	3	4	5

Ý kiến khác:

2.3. Anh/chị có gặp khó khăn khi sử dụng sự hài lòng và dịch vụ của thành viên không?

Mức đánh giá	Mức khó khăn (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)				
a. Tìm kiếm thông tin trên Cổng thông tin thành viên	1	2	3	4	5
b. Tìm tài liệu qua Cổng thông tin (LIBOPAC)	1	2	3	4	5
c. Tìm tài liệu trong Thành viên	1	2	3	4	5
d. Quy trình phục vụ tại các phòng	1	2	3	4	5
e. Quy trình phục vụ tại các phòng mượn	1	2	3	4	5
f. Gia hạn tài liệu mượn về nhà	1	2	3	4	5
g. Hệ thống máy tính tra cứu, mạng internet	1	2	3	4	5

Ý kiến khác:

2.4. Anh/chị sử dụng hình thức nào tra cứu tài liệu của Thành viên?

Mức đánh giá	Mức sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)				
Tìm kiếm trực tiếp trên giá	1	2	3	4	5
Tìm tài liệu qua Cổng thông tin (LIBOPAC)	1	2	3	4	5
Tra cứu bằng máy tính tại Thành viên	1	2	3	4	5
Hệ thống tìm kiếm của Thành viên	1	2	3	4	5
Khác:					

III. V n tài li u

3.1. Anh/ch th ng xuyên s d ng tài li u v n i dung nào?

<i>Lo i tài li u</i>	<i>M c s d ng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>				
a. Tài li u tham kh o chuyên ngành	1	2	3	4	5
b. Giáo trình	1	2	3	4	5
c. Lu n v n th c s , lu n án ti n s	1	2	3	4	5
d. Tài li u kinh t - xã h i	1	2	3	4	5
e. Tài li u v n h c - ngh thu t	1	2	3	4	5
f. Tài li u ngo i ng - tin h c - k n ng s ng	1	2	3	4	5
g. C s d li u tr c tuy n: ScienceDirect, Ebrary	1	2	3	4	5
h. Th vi n s Dlib					

Ý ki n khác

3.2. Anh/ch ánh giá v ngu n tài li u c a Th vi n nh th nào (1 là kém nh t, 5 là t nh t)?

<i>Lo i tài li u</i>	<i>N i dung</i>					<i>S l ng</i>					<i>S c p nh t</i>				
a. Tài li u tham kh o chuyên ngành	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
b. Giáo trình	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
c. Lu n v n th c s , lu n án ti n s	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
d. Tài li u kinh t - xã h i	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
e. Tài li u v n h c - ngh thu t	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
f. Tài li u ngo i ng - tin h c - k n ng s ng	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
g. C s d li u tr c tuy n: ScienceDirect, Ebrary	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
h. Th vi n s Dlib	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Ý ki n khác

IV. ánh giá ch t l ng

4.1. Anh/ch cho bi t m c hài lòng c a anh ch ?

<i>M c ánh giá</i>	<i>M c hài lòng (1 là ít nh t, 5 là nhi u nh t)</i>				
a. Môi tr ng h c t p: Di n tích phòng, s thông gió, nhi t , ánh sáng, ti ng n, v.v...	1	2	3	4	5
b. V n tài li u	1	2	3	4	5
c. Các d ch v c a th vi n	1	2	3	4	5
d. Th i gian ph c v b n c	1	2	3	4	5
e. H th ng máy tính tra c u	1	2	3	4	5
f. C ng thông tin th vi n/Trang tra c u LIBOPAC	1	2	3	4	5
g. Thái ph c v c a cán b th vi n	1	2	3	4	5

N u câu tr l i là không hài lòng, anh/ch vui lòng cho bi t lý do c th :

.....

V. Anh/ch có xu t gì nâng cao ch t l ng ph c v c a Th vi n T Quang B u trong th i gian t i:

5.1. V v n tài li u và các s n ph m d ch v c a th vi n:

.....

5.2. V c s v t ch t và trang thi t b :

.....

5.3. V s ph c v c a cán b th vi n:

.....

5.4. V quy trình ph c v c a th vi n:

.....

Xin trân tr ng c m n!

(B n c tr l i xong xin g i v P.220A Th vi n TQB, T: (04) 3991 6008; Email: tvtqb@hust.edu.vn)