

BẢNG TỔNG HỢP PHIẾU ĐIỀU TRA THÁNG 5/2016

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

Câu hỏi	Đáp án	Tổng	%	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
	Nữ	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	ĐH	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	ThS	0	0%									
	TS	0	0%									
	Khác	0	0%									
1.4	Giảng dạy	0	0%									
	Học tập	202	100%	11	10	11	10	7		114	18	21
	Nghiên cứu	0	0%									
	Quản lý	0	0%									
	Khác	0	0%									
2.1	rất thường xuyên	19	9%			1	2	2		12		2
	thường xuyên	115	57%	9	1	9	7	2		61	12	14
	Thỉnh thoảng	41	20%	2	9	1	1	3		14	6	5
2.2	kg học tập	173	86%	11	9	11	10	7		94	12	19
	vốn tài liệu	102	50%	2	3	6	5	6		59	11	10
	thái độ cán bộ	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 văn học	10	5%	1		1		2		5		1
	TL kinh tế	9	4%		2	1	2	1		3		
	TL ngoại ngữ	30	15%		3	1	4	4		15	1	2
	Khác	1	0%	1								
2.4	Tiếng Anh	149	74%	7	9	9	8	6		77	15	18
	Tiếng Pháp	3	1%							3		
	Khác	5	2%							5		
	Tiếng Nga	1	0%							1		
	Tiếng Nhật	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 thường	102	50%	6	5	5	5	5		55	13	8
	Ít	28	14%		2	2	2			15	3	4
	Rất ít	6	3%							3		3

Câu hỏi	Đáp án	Tổng	%	P.102	P.111	P.304	P.313	P.321	P.402	P.411	P.509	P.526
2.6	Rất thường xuyên	10	5%	3				1		5		1
	Thường xuyên	52	26%	5	2	2	1	2		27	6	7
	Thỉnh thoảng	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 văn học	16	8%	2		1			5	7	1	
	TL kinh tế	15	7%	1	1	2		1	5	5		
	TL ngoại ngữ	16	8%	2		2	4		4	3	1	
	Khác	4	2%				1		1	2		
2.8	SL đầy đủ	122	60%	10	6	7	8	5	25	38	12	11
	Thiếu	65	32%	1	3	3	2		21	20	5	10
	Rất thiếu	3	1%			1				2		
	Khác	6	3%		1			2		3		
	Nội dung rất 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 thường	68	34%	2	1	3		2	15	27	6	12
	Nghèo nàn	2	1%			1					1	
	XB đ.từ đầy đủ	85	42%	8	1	6	7	4	24	24	4	7
	Thiếu	66	33%	2	3	4		2	19	17	9	10
	Rất thiếu	20	10%		4		1		6	5	2	2
	Khác	3	1%		2			1				
	XB in đầy đủ	136	67%	7	8	7	10	6	32	44	11	11
	Thiếu	39	19%	2	2	3		1		17	5	9
	Rất thiếu	12	6%						2	9	1	
	Khác	2	1%							2		
	3.1	Rất hài lòng	45	22%		1	4	4	5	10	15	1
hài lòng		146	72%	11	9	7	6	2	41	41	16	13
Không hài lòng		15	7%						4	6	1	4
3.2	Rất thường xuyên	10	5%			1		1	2	2	3	1
	thường xuyên	31	15%	2	2	2	1	1	7	8	3	5
	Thỉnh thoảng	108	53%	6	7	4	8	5	25	29	9	15
	Không	2	1%			2						
3.3	Rất 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 TỔNG HỢP PHIẾU ĐIỀU TRA THÁNG 5/2017

Phát ra: 200

Thu vào: 173

II. Sản phẩm và dịch vụ

2.1. Điều gì thu hút anh/chị đến Thư viện	1		2		3		4		5	
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ thu hút (1 là thấp nhất, 5 là cao nhất)</i>									
Môi trường học tập thuận lợi	2	1%	2	1%	23	13%	55	32%	89	51%
Vốn tài liệu phong phú, phù hợp chương trình học	5	3%	5	3%	45	26%	63	36%	54	31%
Thái độ thân thiện của cán bộ	6	3%	12	7%	53	31%	49	28%	51	29%
Ý kiến khác										
2.2. Mức độ sử dụng sản phẩm và dịch vụ của thư viện?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Dịch vụ đọc tại chỗ (sách, báo, luận văn ...)	10	6%	13	8%	54	31%	47	27%	52	30%
b. Dịch vụ mượn tài liệu về nhà	23	13%	15	9%	40	23%	63	36%	32	18%
c. Dịch vụ truy cập internet miễn phí	25	14%	20	12%	52	30%	38	22%	36	21%
d. Tìm kiếm thông tin trên website/trang tra cứu	24	14%	23	13%	53	31%	48	28%	29	17%
e. Phòng tự học	3	2%	5	3%	41	24%	54	31%	68	39%
Ý kiến khác										
2.3. Anh/chị có gặp khó khăn khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thư viện không?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ khó khăn (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Tìm kiếm thông tin trên website thư viện	42	24%	34	20%	55	32%	24	14%	11	6%
b. Tìm tài liệu qua OPAC	37	21%	35	20%	50	29%	31	18%	8	5%
c. Tìm tài liệu trực tiếp trên giá sách	53	31%	33	19%	33	19%	29	17%	18	10%
d. Quy trình phục vụ tại các phòng đọc	58	34%	23	13%	43	25%	25	14%	17	10%
e. Quy trình phục vụ tại các phòng mượn	48	28%	36	21%	42	24%	29	17%	11	6%
f. Hệ thống bảng biển chỉ dẫn	43	25%	36	21%	46	27%	29	17%	13	8%
g. Hệ thống máy tính tra cứu, mạng internet	47	27%	32	18%	39	23%	26	15%	20	12%
Ý kiến khác:										

2.4. Anh/chị sử dụng hình thức nào để tra cứu tài liệu của Thư viện?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
Tìm trực tiếp 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%
Hỏi trực tiếp cán bộ Thư viện	70	40%	27	16%	32	18%	21	12%	16	9%
Khác:										
III. Vốn tài liệu										
3.1. Anh/chị thường xuyên sử dụng tài liệu về nội dung nào?										
<i>Loại tài liệu</i>	<i>Mức độ 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 năng sống	42	24%	33	19%	36	21%	34	20%	18	10%
g. Cơ sở dữ 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>Sự cập nhật</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>Sự cập nhật</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>Sự cập nhật</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>Số lượng</i>	8	5%	14	8%	66	38%	30	17%	18	10%
<i>Sự cập nhật</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>Số lượng</i>	13	8%	18	10%	59	34%	31	18%	17	10%
<i>Sự cập nhật</i>	17	10%	25	14%	58	34%	27	16%	10	6%
f. Tài liệu ngoại ngữ - tin học - kỹ năng sống : Nội dung	6	3%	13	8%	54	31%	45	26%	20	12%
<i>Số lượng</i>	7	4%	15	9%	57	33%	38	22%	22	13%
<i>Sự cập nhật</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>Số lượng</i>	8	5%	20	12%	52	30%	33	19%	23	13%
<i>Sự cập nhật</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 độ hài lòng của anh chị?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ hài lòng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Môi trường học tập: Diện tích phòng, sự thông gió, nhiệt độ, ánh sáng, tiếng ồn, v.v...	7	4%	8	5%	19	11%	48	28%	87	50%
b. Vốn tài liệu	1	1%	6	3%	36	21%	71	41%	50	29%
c. Các dịch vụ của thư viện	2	1%	4	2%	40	23%	75	43%	44	25%
d. Thời gian phục vụ bạn đọc	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 bảng biển nội quy, hướng dẫn sử dụng	1	1%	5	3%	55	32%	61	35%	40	23%
h. Thái độ của cán bộ thư viện	3	2%	10	6%	39	23%	68	39%	45	26%

BẢNG TỔNG HỢP PHIẾU ĐIỀU TRA THÁNG 5/2018

Phát ra: 100

Thu vào: 81

II. Sản phẩm và dịch vụ

2.1. Điều gì thu hút anh/chị đến Thư viện	1		2		3		4		5	
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ thu hút (1 là thấp nhất, 5 là cao nhất)</i>									
Môi trường học tập thuận lợi	0	0%	0	0%	18	22%	32	40%	34	42%
Máy tính tra cứu tại phòng đọc	4	5%	17	21%	14	17%	30	37%	20	25%
Vốn tài liệu phong phú, phù hợp chương trình học	2	2%	6	7%	16	20%	33	41%	26	32%
Thái độ thân thiện của cán bộ	1	1%	7	9%	33	41%	18	22%	23	28%
Ý kiến khác										
2.2. Mức độ sử dụng sản phẩm và dịch vụ của thư viện?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Máy tính tra cứu tại các phòng đọc	8	10%	13	16%	25	31%	18	22%	18	22%
a. Dịch vụ đọc tại chỗ (sách, báo, luận văn ...)	2	2%	7	9%	19	23%	23	28%	27	33%
b. Dịch vụ mượn tài liệu về nhà	7	9%	10	12%	20	25%	19	23%	22	27%
c. Dịch vụ truy cập internet miễn phí	6	7%	10	12%	12	15%	21	26%	33	41%
d. Tìm kiếm thông tin trên website/trang tra cứu	9	11%	12	15%	18	22%	19	23%	23	28%
e. CSDL trực tuyến Science Direct	15	19%	10	12%	20	25%	17	21%	15	19%
Ý kiến khác										
2.3. Anh/chị có gặp khó khăn khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ thư viện không?										
<i>Mục đánh giá</i>	<i>Mức độ khó khăn (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
Tìm kiếm thông tin trên Cổng thông tin thư viện	17	21%	17	21%	17	21%	12	15%	13	16%
b. Tìm tài liệu qua LIBOPAC	18	22%	19	23%	16	20%	9	11%	13	16%
c. Tìm tài liệu trong Thư viện số	17	21%	15	19%	21	26%	12	15%	11	14%
d. Quy trình phục vụ tại các phòng đọc	19	23%	14	17%	18	22%	14	17%	10	12%
e. Quy trình phục vụ tại các phòng mượn	21	26%	12	15%	13	16%	18	22%	9	11%
Gia hạn tài liệu mượn về nhà	15	19%	16	20%	11	14%	17	21%	15	19%
g. Hệ thống máy tính tra cứu, mạng internet	19	23%	15	19%	13	16%	17	21%	15	19%
Ý kiến khác:										

2.4. Anh/chị sử dụng hình thức nào để tra cứu tài liệu của Thư viện?										
<i>Mức đánh giá</i>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
Tìm trực tiếp trên giá	2	2%	3	4%	14	17%	18	22%	41	51%
b. Tìm tài liệu qua LIBOPAC	25	31%	13	16%	19	23%	7	9%	14	17%
Tra cứu bằng máy tính tại thư viện	20	25%	8	10%	27	33%	13	16%	14	17%
Hỏi trực tiếp cán bộ Thư viện	29	36%	10	12%	20	25%	7	9%	11	14%
Khác:										
III. Vốn tài liệu										
3.1. Anh/chị thường xuyên sử dụng tài liệu về nội dung nào?										
<i>Loại tài liệu</i>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
Tài liệu tham khảo 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. Luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ	37	46%	15	19%	12	15%	8	10%	3	4%
d. Tài liệu kinh tế - xã hội	39	48%	14	17%	12	15%	4	5%	6	7%
e. Tài liệu văn học - nghệ thuật	34	42%	15	19%	15	19%	7	9%	4	5%
f. Tài liệu ngoại ngữ - tin học - kỹ năng sống	26	32%	6	7%	22	27%	10	12%	13	16%
g. Cơ sở dữ liệu trực tuyến, thư viện số,...	30	37%	13	16%	16	20%	8	10%	6	7%
Y 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>	<i>Mức độ sử dụng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Tài liệu tham khảo chuyên ngành : <i>Nội dung</i>	2	2%	4	5%	19	23%	26	32%	23	28%
<i>Số lượng</i>	3	4%	6	7%	18	22%	22	27%	21	26%
<i>Sự cập nhật</i>	9	11%	15	19%	23	28%	13	16%	12	15%
b. Giáo trình: <i>Nội dung</i>	2	2%	0	0%	18	22%	20	25%	37	46%
<i>Số lượng</i>	1	1%	2	2%	16	20%	18	22%	33	41%
<i>Sự cập nhật</i>	4	5%	10	12%	23	28%	15	19%	23	28%
c. Luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ : <i>Nội dung</i>	11	14%	5	6%	21	26%	12	15%	10	12%
<i>Số lượng</i>	6	7%	10	12%	20	25%	10	12%	10	12%
<i>Sự cập nhật</i>	8	10%	9	11%	29	36%	5	6%	7	9%

d. Tài liệu kinh tế - xã hội : Nội dung	9	11%	6	7%	26	32%	12	15%	8	10%
<i>Số lượng</i>	6	7%	4	5%	26	32%	13	16%	10	12%
<i>Sự cập nhật</i>	8	10%	8	10%	28	35%	9	11%	6	7%
e. Tài liệu văn học - nghệ thuật : Nội dung	11	14%	7	9%	28	35%	10	12%	9	11%
<i>Số lượng</i>	8	10%	9	11%	25	31%	9	11%	10	12%
<i>Sự cập nhật</i>	8	10%	10	12%	29	36%	9	11%	6	7%
f. TL ngoại ngữ - tin học - kỹ năng sống: Nội dung	7	9%	7	9%	23	28%	13	16%	16	20%
<i>Số lượng</i>	6	7%	10	12%	25	31%	13	16%	16	20%
<i>Sự cập nhật</i>	8	10%	7	9%	26	32%	10	12%	10	12%
g. Cơ sở dữ liệu trực tuyến: Nội dung	10	12%	5	6%	26	32%	10	12%	11	14%
<i>Số lượng</i>	7	9%	6	7%	26	32%	10	12%	11	14%
<i>Sự cập nhật</i>	7	9%	8	10%	28	35%	7	9%	11	14%
g. Thư viện số: Nội dung	12	15%	9	11%	16	20%	7	9%	12	15%
<i>Số lượng</i>	9	11%	9	11%	19	23%	9	11%	8	10%
<i>Sự cập nhật</i>	13	16%	10	12%	15	19%	9	11%	9	11%
Ý kiến khác										
IV. Đánh giá chất lượng										
4.1. Anh/chị cho biết mức độ hài lòng của anh chị?										
<i>Mức đánh giá</i>	<i>Mức độ hài lòng (1 là ít nhất, 5 là nhiều nhất)</i>									
a. Môi trường học tập: Diện tích phòng, sự thông gió, nhiệt độ, ánh sáng, tiếng ồn, v.v...	1	1%	3	4%	20	25%	21	26%	33	41%
b. Vốn tài liệu	1	1%	6	7%	18	22%	29	36%	23	28%
c. Các dịch vụ của thư viện	3	4%	4	5%	20	25%	34	42%	17	21%
d. Thời gian phục vụ ban đọc	0	0%	8	10%	23	28%	26	32%	20	25%
e. Hệ thống máy tính tra cứu	4	5%	11	14%	24	30%	18	22%	21	26%
f. Cổng thông tin thư viện/Trang tra cứu OPAC	3	4%	16	20%	29	36%	15	19%	13	16%
g. Thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	3	4%	4	5%	28	35%	20	25%	23	28%