

THỐNG KÊ CÁC BIÊN BẢN ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁC DỊCH VỤ THƯ VIỆN

STT	Nội dung khảo sát	Năm	Ghi chú
1	Đào tạo kiến thức thông tin trong thư viện Đại học TP. Hồ Chí Minh	2013	Biên bản, Trích xuất kết quả, bảng câu hỏi khảo sát
2	Ảnh hưởng của việc thực hiện dịch vụ tham khảo trong một số thư viện đại học ở TP. Hồ Chí Minh đối với việc sử dụng thư viện của độc giả	2013	Biên bản, Trích xuất kết quả, bảng câu hỏi khảo sát
3	Phát triển các dịch vụ trong Không gian học tập chung tại Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG TP. HCM	2015	Biên bản, Trích xuất kết quả, bảng câu hỏi khảo sát

TP. HCM, ngày 24/11/2016

Giám đốc



Dương Thúy Hương

BIÊN BẢN HỌP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT PHỔ BIẾN KIẾN THỨC THÔNG TIN (HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG THƯ VIỆN)

Thời gian: 13 giờ 00 ngày 29 tháng 08 năm 2013

Địa điểm: Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, 227 Nguyễn Văn Cừ, Q.5, Tp.HCM

Thành phần tham dự: Giám đốc, tất cả các cán bộ tham gia chương trình Đào tạo kiến thức thông tin.

Nội dung:

Họp bàn về đánh giá kết quả khảo sát thực hiện đề tài “Đào tạo kiến thức thông tin trong thư viện Đại học Thành phố Hồ Chí Minh” do sinh viên Tô Yến Nhi – Khoa Thư viện Thông tin – ĐH. Sài Gòn TP. HCM thực hiện và người hướng dẫn đề tài: ThS. Dương Thúy Hương.

1. Báo cáo

Thư ký báo cáo kết quả khảo sát được trích xuất từ đề tài phân Thư viện ĐH. Khoa học Tự nhiên.

2. Thảo luận

Ngoài những nội dung đạt kết quả tốt, bên cạnh đó còn có những nội dung cần điều chỉnh. Giám đốc Thư viện đưa ra các điểm hạn chế từ kết quả khảo sát để thảo luận phương án cải tiến:

- Mức độ truy cập vào CSDL điện tử, theo khảo sát: Tỉnh thoảng chiếm 65/100 phiếu;

- Mức độ truy cập vào bộ sưu tập số của Thư viện, theo khảo sát: Chưa bao giờ chiếm 47/100 phiếu;

- Quy tắc và khó khăn trích dẫn tài liệu của bạn đọc, theo khảo sát: 62/100 phiếu thấy khó khăn;

- Mức độ bạn đọc tham gia chương trình Đào tạo Kiến thức Thông tin, theo khảo sát: 13/100 phiếu trả lời không biết;

- Mức độ hài lòng của bạn đọc về chương trình Đào tạo Kiến thức Thông tin, theo khảo sát: 2/100 phiếu trả lời không hài lòng;

- Tầm quan trọng của chương trình Đào tạo Kiến thức Thông tin cho bạn đọc, theo khảo sát: 5/100 phiếu trả lời không cần thiết.

3. Phương hướng và giải pháp thực hiện

Sau khi phân tích, trao đổi và thảo luận, đã nhất trí đưa ra các phương hướng và giải pháp thực hiện như sau:

- Giới thiệu và hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, ngắn gọn cách truy cập và khai thác CSDL trong buổi Phổ biến kiến thức thông tin;
- Việc truy cập vào bộ sưu tập luận văn, luận án. Chính sách của Thư viện chưa cấp tài khoản cho sinh viên truy cập vào các bộ sưu tập này, nên giải thích cho sinh viên chỉ được phép xem phần tóm tắt;
- Hướng dẫn bạn đọc vào tham khảo cảm nang trên trang web của Thư viện;
- Mức độ hài lòng và tầm quan trọng của Đào tạo kiến thức thông tin: Sử dụng từ “Phổ biến” thay cho từ “Đào tạo” để cụ thể hóa nội dung. Trong buổi sinh hoạt đầu khóa của tân sinh viên, nên giới thiệu về tầm quan trọng và lợi ích mà sinh viên tham gia chương trình Phổ biến kiến thức thông tin;
- Chương trình phổ biến kiến thức thông tin cần sinh động, rõ ràng và cụ thể hơn bằng các hình ảnh trực quan (minh họa trực tiếp trên CSDL).

4. Thời gian thực hiện

- Bắt đầu thực hiện các phương hướng và giải pháp từ 2013 – 2014 về sau;
- Theo dõi số lượng đăng ký tham gia chương trình Phổ biến kiến thức thông tin hàng năm;
- Sau thời gian thực hiện, sẽ có khảo sát khác để đánh giá lại công việc đã thực hiện.

Buổi họp kết thúc lúc 14 giờ 30 cùng ngày.

TP. HCM, ngày 28 tháng 08 năm 2013

Giám đốc



Dương Thúy Hương

Thư ký



Lương Minh Hòa

Các cán bộ tham gia



Vũ Nguyễn Anh



Nguyễn Minh Sơn



Bùi Thị Kiều Hương



Nguyễn Phúc Duy Tân

KẾT QUẢ THĂM DÒ VỀ ĐÀO TẠO KIẾN THỨC THÔNG TIN (100 PHIẾU)

1. Mức độ thường xuyên đến thư viện

Có	Không	Sinh viên năm 1	Sinh viên năm 2	Sinh viên năm 3	Sinh viên năm 4	Sau đại học
95	5	2	5	44	45	

2. Mức độ sử dụng các nguồn tài nguyên thông tin của thư viện

Sách, báo, tạp chí	CSDL điện tử	Bộ sưu tập số	Tài nguyên khác
100	77	49	9

3. Mức độ bạn đọc truy cập vào CSDL điện tử của thư viện

Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất thường xuyên	Chưa bao giờ
14	65	1	20

3. Mức độ thường xuyên truy cập vào Bộ sưu tập số của thư viện

Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất thường xuyên	Chưa bao giờ
7	46	0	47

4. Cách tìm tài liệu của bạn đọc

Tìm ngẫu nhiên	Gửi phiếu yêu cầu, nhờ thủ thư vào lấy	Tra cứu trực tuyến	Cách khác
77	1	73	1

5. Mức độ thường xuyên của bạn đọc truy cập thông tin trên Internet

Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất thường xuyên	Chưa bao giờ
60	12	28	0

6. Cách tìm thông tin của bạn đọc trên Internet

Tìm theo từ khóa bất kỳ	Sử dụng các dấu: “”, +, -, ...	Tìm theo các toán tử: or, and, not, ...	Tìm theo dạng: *.pdf, *.txt, *.html, *.flash
98	24	8	32

7. Các tiêu chí tìm tin trên Internet của bạn đọc

Truy cập nhiều	Tìm trên các tờ báo, diễn đàn, website uy tín	Không theo tiêu chí nào	Theo các tiêu chí khác
40	80	15	5

8. Công cụ tìm kiếm thông tin trên Internet bạn đọc thường sử dụng

www.google.com	www.yahoo.com	www.wikipedia.com	Công cụ khác
111	5	32	3

9. Tên miền bạn đọc thường sử dụng để tìm kiếm thông tin trên Internet

.gov	.edu	.com	.org	.mil	khác
18	74	83	40	2	5

10. Mức độ trích dẫn tài liệu của bạn đọc

Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất thường xuyên	Chưa bao giờ
42	50	5	3

11. Quy tắc và khó khăn trích dẫn tài liệu của bạn đọc

Quy tắc trích dẫn tài liệu		Khó khăn trích dẫn tài liệu	
Có	Không	Có	Không
70	30	62	38

12. Mức độ bạn đọc tham gia chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện

Có	Không	Không biết
78	9	13

13. Nội dung chương trình đào tạo KTTT của thư viện

Giới thiệu tài nguyên thông tin	Kỹ năng khai thác thông tin	Đánh giá thông tin trên Internet	Trích dẫn tài liệu
98	98	27	21

14. Mức độ hài lòng của bạn đọc về chương trình đào tạo KTTT

Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
10	46	33	2

15. Tầm quan trọng của chương trình đào tạo KTTT cho bạn đọc

Rất cần thiết	Cần thiết	Không cần thiết	Rất không cần thiết
30	56	5	0

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT

MỨC ĐỘ HIỂU BIẾT CỦA SINH VIÊN ĐỐI VỚI VẤN ĐỀ KIẾN THỨC THÔNG TIN Ở CÁC THƯ VIỆN TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Xin chào các bạn!

Tôi tên là: TÔ YẾN NHI, sinh viên ngành Thư viện – Thông tin, khóa 09 trường Đại học Sài Gòn.

Hiện tại tôi đang làm khóa luận tốt nghiệp, với đề tài: “ **Đào tạo kiến thức thông tin trong thư viện đại học thành phố Hồ Chí Minh**”. Mục đích của đề tài này nhằm cung cấp khả năng khai thác thông tin cho bạn đọc một cách nhanh chóng và chính xác, điều này sẽ giúp ích cho các bạn sinh viên trong việc học tập và học tập suốt đời. Xin các bạn vui lòng điền đầy đủ các thông tin dưới đây:

Thư viện trường:.....

Khoa:..... Ngành:.....

Sinh viên năm:..... Giới tính:.....

Đánh dấu X vào đáp án (có thể đánh nhiều đáp án)

1. Bạn có thường đến thư viện không?

Có

Không

2. Thư viện của bạn có những nguồn tài nguyên thông tin nào:

Sách, báo, tạp chí

Cơ sở dữ liệu điện tử

Bộ sưu tập số của thư viện

Khác (ghi rõ):

3. Bạn thường sử dụng những loại hình tài nguyên thông tin nào nhất:

Sách, báo, tạp chí

Cơ sở dữ liệu điện tử

Bộ sưu tập số của thư viện

Khác (ghi rõ):

4. Bạn thường tìm tài liệu của thư viện bằng cách nào:

Tự tìm tài liệu ngẫu nhiên.

Ghi phiếu yêu cầu, nhờ thủ thư vào lấy tài liệu

Tra cứu trực tuyến

Khác (ghi rõ):

5. Bạn có thường xuyên vào cơ sở dữ liệu điện tử của thư viện không:

Thường xuyên

Thỉnh thoảng

Rất thường xuyên

Chưa bao giờ

6. Bạn có hay sử dụng bộ sưu tập số của thư viện không:

Thường xuyên

Thỉnh thoảng

Rất thường xuyên

Chưa bao giờ

7. Mức độ hài lòng của bạn khi sử dụng các bộ sưu tập của thư viện:

Rất hài lòng

Hài lòng

Bình thường

Không hài lòng

8. Ý kiến của bạn về nguồn tài nguyên thông tin của thư viện:

Rất phong phú

Phong phú

Bình thường

Không phong phú

9. Bạn có thường tìm thông tin trên Internet không:

Thường xuyên

Thỉnh thoảng

Rất thường xuyên

Chưa bao giờ

10. Bạn thường tìm kiếm thông tin trên Internet theo cách nào:

- Tìm theo từ khóa bất kỳ
- Sử dụng các dấu: “”, +, -,...
- Tìm theo các toán tử: or, and, not,...
- Tìm theo dạng tập tin: .pdf, .txt, .html, .flash,...

11. Bạn thường tìm thông tin trên Internet theo những tiêu chí nào:

- Truy cập nhiều
- Tìm trên tờ báo, diễn đàn, website uy tín,
- Không theo tiêu chí nào
- Khác (ghi rõ):

12. Bạn thường sử dụng những công cụ tìm kiếm nào để tìm tin trên Internet:

- WWW.Google.com
- WWW.yahoo.com
- WWW.ikipedia.com
- Khác (ghi rõ):

13. Bạn thường tìm kiếm thông tin theo những tên miền nào sau đây:

- .gov: chính phủ
- .edu: giáo dục
- .com: thương mại
- Khác (ghi rõ):
- .org: tổ chức
- .mil: quân sự

14. Khi tìm kiếm thông tin trên Internet bạn thường gặp những khó khăn gì:

- Thông tin quá nhiều khó chọn lọc
- Thông tin hiển thị không đúng
- Nội dung không liên quan đến từ khóa
- Khác (ghi rõ):

15. Bạn có hay trích dẫn tài liệu khi tìm kiếm thông tin không:

- Thường xuyên
- Rất thường xuyên
- Thỉnh thoảng
- Chưa bao giờ

16. Bạn thường trích dẫn tài liệu từ đâu:

- Sách
- Tạp chí
- Khác (ghi rõ):
- Báo
- Internet

17. Khi trích dẫn tài liệu bạn có theo quy tắc nào không:

- Có Không

18. Bạn thường gặp khó khăn gì khi trích dẫn tài liệu:

- Có Không

19. Bạn có tham gia Chương trình đào tạo kiến thức thông tin do thư viện tổ chức hay không?

- Có Không

20. Chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện gồm những nội dung:

- Giới thiệu tài nguyên thông tin hiện có ở thư viện (số lượng tài liệu, các loại hình tài liệu,...)
- Hướng dẫn các kỹ năng khai thác thông tin (tra cứu dữ liệu trực tuyến OPAC, cơ sở dữ liệu điện tử, sưu tập số của thư viện,..)
- Hướng dẫn đánh giá thông tin trên Internet
- Cách trích dẫn tài liệu
- Nội dung khác:

21. Bạn thích nhất nội dung nào trong chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện:

- Giới thiệu tài nguyên thông tin có ở thư viện
- Kỹ năng khai thác thông tin
- Đánh giá thông tin trên Internet
- Trích dẫn tài liệu
- Nội dung khác:

22. Bạn có hài lòng chương trình tập huấn của thư viện hay không:

- Rất hài lòng Hài lòng
- Bình thường Không hài lòng
- Rất không hài lòng

23. Ý kiến của bạn về chương trình tập huấn đào tạo kiến thức thông tin của thư viện:

- Rất tốt Tốt
- Trung bình Cần cải thiện

24. Ý kiến của bạn về thường lượng chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện:

2 tiết học

3 tiết học

4 tiết học

5 tiết học

25. Theo ý kiến của bạn chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện có cần thiết cho việc tìm kiếm thông tin hay không:

Rất cần thiết

Cần thiết

Không cần thiết

Rất không cần thiết

26. Ngoài những nội dung trong chương trình đào tạo kiến thức thông tin của thư viện bạn muốn thư viện nên đưa thêm những nội dung nào?

.....

.....

.....

.....

Cảm ơn sự hợp tác của các bạn!

QUYẾT ĐỊNH

Công nhận kết quả khóa luận tốt nghiệp, năm học 2012-2013

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

Căn cứ Điều lệ trường đại học ban hành kèm theo Quyết định số 58/2010/QĐ-TTg ngày 22 tháng 9 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 478/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc quyết định thành lập trường Đại học Sài Gòn;

Căn cứ Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT, ngày 15/08/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quy định về quản lý, tổ chức hoạt động khóa luận tốt nghiệp cho hệ chính quy, đào tạo theo hệ thống tín chỉ ban hành theo quyết định số 1516/QĐ-ĐHSG-ĐT ngày 27/09/2011 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sài Gòn;

Căn cứ kết quả đánh giá khóa luận tốt nghiệp của sinh viên hệ chính quy, năm học 2012-2013 của ngành Thư viện – Thông tin;

Xét đề nghị của Trường phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Công nhận kết quả bảo vệ khóa luận tốt nghiệp hệ chính quy, trình độ đại học, ngành Thư viện – Thông tin, năm học 2012-2013, gồm 03 sinh viên theo danh sách đính kèm.

Điều 2: Các ông, bà trưởng phòng, khoa và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi gửi:

- HT và các Phó HT;
- Các phòng, khoa có liên quan;
- Lưu VP, Đào tạo.

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Nguyễn Việt Ngoan

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 7 năm 2013

CÔNG NHẬN KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP, NĂM HỌC 2012-2013

Ngành đào tạo: Thụ viện – Thông tin

Khoa: Thụ viện – Văn phòng

Trình độ đào tạo: Đại học

(Đính kèm Quyết định số 1054/QĐ/ĐHSG-ĐT ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sài Gòn)

TT	Họ tên sinh viên	Mã số SV	Tên đề tài	Giảng viên hướng dẫn	Họ đồng chấm	Điểm KL
1	Phan Thị Thùy Trang	3109390076	Khảo sát về công tác phục vụ của Thụ viện Trung tâm Đại học Quốc Gia Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Âu Thị Cẩm Linh	Chủ tịch: TS. Nguyễn Văn Bằng Phản biện: ThS. Lê Ngọc Ánh GVHD: ThS. Âu Thị Cẩm Linh	9
2	Tô Yến Nhi	3109390041	Đào tạo kiến thức thông tin trong Thụ viện Đại học Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Dương Thúy Hương	Chủ tịch: TS. Nguyễn Văn Bằng Phản biện: ThS. Nguyễn Minh Hiệp GVHD: ThS. Dương Thúy Hương	9,3
3	Nguyễn Ngọc Chi	3109390004	Xây dựng và phát triển thư viện số tại Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Dương Thúy Hương	GVHD: ThS. Dương Thúy Hương	9



HIỆU TRƯỞNG

PGS.T.S. Nguyễn Việt Ngo

BIÊN BẢN HỌP ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT DỊCH VỤ THAM KHẢO

Thời gian: 15 giờ 00 ngày 29 tháng 08 năm 2013

Địa điểm: Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, 227 Nguyễn Văn Cừ, Q.5, Tp.HCM

Thành phần tham dự: Giám đốc, Phòng Tham khảo, Phòng Nghiệp vụ.

Nội dung:

Họp bàn về đánh giá kết quả khảo sát thực hiện đề tài “Ảnh hưởng của việc thực hiện dịch vụ tham khảo trong một số thư viện đại học ở TP. Hồ Chí Minh đối với việc sử dụng thư viện của độc giả” do sinh viên Trần Đức Phương Vũ – Khoa Thư viện Thông tin – ĐH. Sài Gòn TP. HCM thực hiện và người hướng dẫn đề tài: ThS. Dương Thúy Hương.

1. Báo cáo

Thư ký báo cáo kết quả khảo sát được trích xuất từ đề tài phần Thư viện ĐH. Khoa học Tự nhiên.

2. Thảo luận

Ngoài những nội dung đạt kết quả tốt, bên cạnh đó còn có những nội dung cần điều chỉnh. Giám đốc Thư viện đưa ra các điểm hạn chế từ kết quả khảo sát để thảo luận phương án cải tiến:

- Độc giả thường tìm tài liệu trong thư viện: Danh mục tài liệu chiếm 65,33%;
- Độc giả biết đến dịch vụ tham khảo: Tờ rơi chiếm 0%;
- Khi sử dụng các dịch vụ tham khảo, độc giả nhận được thông tin: Chưa đầy đủ chiếm 6,67%;
- Những khó khăn chủ yếu khi độc giả sử dụng các dịch vụ tham khảo: Thủ tục chỉ chú trọng việc tư vấn, chưa quan tâm đến việc cung cấp sản phẩm thông tin: 18,67%;
- Trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ tham khảo, độc giả nhận thấy thủ tục: Thái độ hời hợt, tỏ vẻ không quan tâm nhiều chiếm 26,67%; Từ chối vì bận rộn: 2,67%;
- Đánh giá mức độ hài lòng của độc giả về DVTK: 7,48 điểm.

3. Phương hướng và giải pháp thực hiện

Sau khi phân tích, trao đổi và thảo luận, đã nhất trí đưa ra các phương hướng và giải pháp thực hiện như sau:

- Danh mục tài liệu ở đây là mục sách mới được giới thiệu hằng tháng trên website của thư viện, nên hướng dẫn bạn đọc tìm tài liệu thông qua tra cứu OPAC để có nhiều tài liệu hơn;

- Trong buổi Phổ biến kiến thức thông tin, sinh hoạt đầu khóa với tân sinh viên, cần thông báo với bạn đọc tất cả các dịch vụ của Thư viện đều có trên tờ rơi;
- Phòng Tham khảo cần phối hợp với Phòng Nghiệp vụ để cung cấp thông tin cho bạn đọc đầy đủ hơn;
- Khi có yêu cầu, Phòng Tham khảo cần hỏi rõ bạn đọc cần cung cấp thông tin theo dạng nào? (PDF, Word, in ra giấy,);
- Cần chấn chỉnh lại thái độ làm việc khi tiếp bạn đọc và phối hợp với các bộ phận khác trong việc cung cấp thông tin;
- Với số điểm 7,48 các bộ phận trong Thư viện phải phối hợp với nhau nhiều hơn, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để phục vụ hiệu quả hơn nữa.

4. Thời gian thực hiện

- Bắt đầu thực hiện các phương hướng và giải pháp từ 2013 – 2014 về sau;
- Sẽ có khảo sát để đánh giá lại công việc đã thực hiện.

Buổi họp kết thúc lúc 16 giờ 30 cùng ngày.

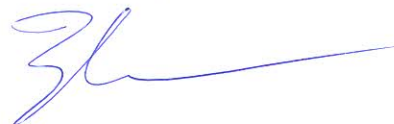
TP. HCM, ngày 28 tháng 08 năm 2013

Giám đốc



Dương Thúy Hương

Thư ký



Lương Minh Hòa

Các cán bộ tham gia

Phòng nghiệp vụ



Vũ Nguyễn Anh

Phòng tham khảo



Bùi Thị Kiều Hương

THẨM DÒ VỀ ẢNH HƯỞNG CỦA VIỆC THỰC HIỆN DỊCH VỤ THAM KHẢO TRONG MỘT SỐ THƯ VIỆN ĐẠI HỌC Ở TP. HCM ĐỐI VỚI VIỆC SỬ DỤNG THƯ VIỆN CỦA ĐỘC GIẢ

1. Nội dung đánh giá về chất lượng dịch vụ tham khảo

Cách thực hiện: 3 phiếu đánh giá cho 3 cán bộ thư viện, 1 phiếu cho người làm khóa luận, 1 phiếu của tác giả. Thang điểm 10.

Tiêu chí	Nội dung đánh giá	Bình quân
1	Thư viện đáp ứng được nơi làm việc cho công tác tham khảo	8,00
2	Thư viện đảm bảo số lượng cán bộ làm công tác tham khảo	8,00
3	Dịch vụ tham khảo được trang bị các công cụ cần thiết	8,00
4	Giờ phục vụ dịch vụ tham khảo linh hoạt và hợp lý	8,00
5	Cán bộ thực hiện dịch vụ tham khảo có tinh thần phục vụ tốt	8,00
6	Cán bộ thực hiện dịch vụ tham khảo đủ kiến thức để giải quyết vấn đề được yêu cầu	8,00
7	Các dịch vụ tham khảo không bị từ chối thực hiện vì nguyên nhân quá tải	8,00
8	Dịch vụ tham khảo được phục vụ cho mọi đối tượng độc giả	9,00
9	Dịch vụ tham khảo cung cấp sản phẩm thông tin đúng nội dung và chất lượng	9,00
10	Cán bộ tham khảo được đào tạo bài bản và có chuyên môn nghiệp vụ tốt	9,00
11	Thông tin của độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo được đảm bảo bí mật	9,00
12	Sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo, độc giả nhận được thông tin đầy đủ và kịp thời	8,00
Σ	Mức độ hài lòng của cán bộ thư viện đối với dịch vụ tham khảo của thư viện	8,25

2. Sự thỏa mãn của độc giả sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo:

Cách thực hiện: độc giả đã từng sử dụng hoặc yêu cầu dịch vụ tham khảo. Phát 80 phiếu, lấy 75 phiếu, 5 phiếu không hợp lệ do thiếu thông tin.

2.1. Những dịch vụ tham khảo mà độc giả sử dụng (%)

Hỗ trợ trong việc sử dụng thư viện	Đáp ứng thông tin theo yêu cầu	Hướng dẫn truy tìm tài liệu phục vụ học tập nghiên cứu	Thực hiện các dịch vụ thông tin hiện hành	Đào tạo kiến thức thông tin
48	26,67	70,67	22,67	9,33

2.2. Mục đích sử dụng thư viện (%)

Học tập	Nghiên cứu	Giải trí	Khác
97,33	21,33	20	0

2.3. Tần suất của độc giả sử dụng thư viện (%)

Hàng tuần	2 tuần/lần	1 tháng/lần	> 1 tháng/lần	Khác
38,67	21,33	14,67	22,67	2,67

2.4. Độc giả thường tìm tài liệu trong thư viện bằng cách

Bàn tham khảo/lưu hành (tư vấn, hướng dẫn sử dụng, ...)	Website thư viện	Danh mục tài liệu	Mục lục trực tuyến (OPAC)	Thư mục	Khác
20	33,33	65,33	20	9,33	6,67

2.5. Độc giả biết đến dịch vụ tham khảo thông qua

Website thư viện	Tờ giới thiệu thư viện	Buổi hướng dẫn sử dụng thư viện	Bạn bè	Cán bộ thư viện	Khác
21,33	0	77,33	37,33	22,67	0

2.6. Khi sử dụng các dịch vụ tham khảo, độc giả nhận được thông tin

Rất đầy đủ	Đầy đủ	Tương đối đầy đủ	Chưa đầy đủ	Hoàn toàn không nhận được thông tin	Khác
14,67	29,33	48	6,67	0	1,33

2.7. Những khó khăn chủ yếu khi độc giả sử dụng các dịch vụ tham khảo

Thư viện không đủ nhân lực phục vụ dịch vụ tham khảo	Thư viện không đủ công cụ tham khảo để hỗ trợ dịch vụ	Thủ thư không có thời gian cung cấp dịch vụ tham khảo	Thủ thư chỉ chú trọng việc tư vấn và hướng dẫn, chưa quan tâm đến việc cung cấp sản phẩm thông tin	Không có
14,67	53,33	14,67	18,67	16

2.8. Sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo, chi phí mà độc giả phải trả

Không có	Có, với mức chi phí hợp lý	Có, với mức chi phí cao	Khác
88	12	0	0

2.9. Độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo thông qua những cách thức

Thư viết tay, phiếu yêu cầu	Thư điện tử (email)	Giao tiếp trực tuyến (Chat reference)	Qua điện thoại	Gặp trực tiếp thủ thư tại thư viện	Khác
2,67	14,67	4	1,33	77,33	4

2.10. Trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ tham khảo, độc giả nhận thấy thủ tục

Nhiệt tình, vui vẻ và có trách nhiệm	Thái độ hời hợt, tỏ vẻ không quan tâm nhiều	Từ chối vì bận rộn	Sẵn sàng giúp đỡ, nhưng khả năng chuyên môn còn hạn chế	Khác
58,67	26,67	2,67	12	4

2.11. Đánh giá mức độ hài lòng của độc giả về DVTK

Tổng số điểm/75 độc giả	7,48
-------------------------	------

PHỤ LỤC 1B:

PHIẾU KHẢO SÁT

*(Dùng để khảo sát ý kiến của độc giả về dịch vụ tham khảo
tại Thư viện trường Đại học)*

*** Thông tin cá nhân :**

- Độ tuổi (hoặc năm sinh): Giới tính: Nam Nữ

- Nếu là sinh viên:

+ Chuyên ngành:

+ Sinh viên năm thứ:

*** Những dịch vụ tham khảo nào mà quý độc giả đã từng sử dụng tại thư viện trường hoặc đã từng yêu cầu thư viện cung cấp: (có thể chọn nhiều đáp án)**

Hỗ trợ trong việc sử dụng thư viện (thủ thư giúp độc giả sử dụng thư viện một cách hiệu quả và thuận lợi)

Đáp ứng thông tin theo yêu cầu của độc giả

Hướng dẫn truy tìm tài liệu phục vụ học tập, nghiên cứu trong thư viện trường và các thư viện khác

Thực hiện các dịch vụ về thông tin hiện hành (thư mục, danh mục tài liệu, thông báo tài liệu)

Đào tạo kiến thức thông tin (giúp độc giả có khả năng tự tìm tài liệu, thông tin cần thiết tại thư viện hoặc qua mạng internet bằng những phương pháp khoa học, logic và hiệu quả)

*** Đối với độc giả đã từng sử dụng dịch vụ tham khảo.**

1. Mục đích sử dụng thư viện của quý độc giả: (có thể chọn nhiều đáp án)

Học tập

Nghiên cứu

Giải trí

Mục đích khác (xin nêu rõ):
.....
.....

2. Quý độc giả có thường xuyên sử dụng thư viện không?

- Hàng tuần
- 2 tuần/1 lần
- 1 tháng/1 lần
- > 1 tháng/1 lần

Ý kiến khác (xin nêu rõ):

3. Quý độc giả thường tìm tài liệu trong thư viện bằng cách nào? (có thể chọn nhiều đáp án)

- Bàn tham khảo/Bàn lưu hành
- Cổng thông tin thư viện
- Danh mục tài liệu
- Mục lục tra cứu trực tuyến OPAC
- Thư mục

Hình thức khác (xin nêu rõ):

4. Quý độc giả biết đến các dịch vụ tham khảo của thư viện qua: (có thể chọn nhiều đáp án)

- Cổng thông tin của thư viện
- Tờ giới thiệu thư viện
- Buổi hướng dẫn sử dụng thư viện
- Bạn bè
- Cán bộ thư viện

Ý kiến khác:

5. Khi sử dụng những dịch vụ tham khảo, quý độc giả có nhận được thông tin:

- Rất đầy đủ
- Đầy đủ
- Tương đối đầy đủ
- Chưa đầy đủ
- Hoàn toàn không nhận được thông tin (xin nêu rõ):

6. Những khó khăn chủ yếu khi quý độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo: (có thể chọn nhiều đáp án)

- Thư viện không đủ nhân lực phục vụ dịch vụ tham khảo
- Thư viện không đủ công cụ tham khảo để hỗ trợ dịch vụ
- Thủ thư không có thời gian cung cấp dịch vụ tham khảo
- Thủ thư chỉ chú trọng việc tư vấn và hướng dẫn, chưa quan tâm đến việc cung cấp sản phẩm thông tin
- Không có khó khăn

7. Sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo, quý độc giả có phải trả chi phí:

- Không có
- Có, với mức chi phí hợp lí
- Có, với mức chi phí cao

Ý kiến khác:

.....

8. Quý độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo thông qua những hình thức: (có thể chọn nhiều đáp án)

- Phiếu yêu cầu dịch vụ
- Thư điện tử (e-mail)
- Giao tiếp trực tuyến (qua chat reference)
- Qua điện thoại
- Gặp trực tiếp thủ thư tại thư viện để yêu cầu cung cấp dịch vụ

9. Trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ tham khảo, quý độc giả nhận thấy thủ thư:

- Nhiệt tình, vui vẻ và có trách nhiệm
- Thái độ hời hợt, tỏ vẻ không quan tâm nhiều
- Từ chối vì quá bận rộn
- Sẵn sàng giúp đỡ, nhưng khả năng chuyên môn còn hạn chế

Ý kiến khác:

.....

PHỤ LỤC 1C:

PHIẾU KHẢO SÁT

(Dùng để khảo sát ý kiến của độc giả về dịch vụ tham khảo
tại Thư viện trường Đại học)

*** Thông tin cá nhân :**

- Độ tuổi (hoặc năm sinh): Giới tính: Nam Nữ

- Nếu là sinh viên:

+ Chuyên ngành:

+ Sinh viên năm thứ:

*** Đối với độc giả chưa từng sử dụng dịch vụ tham khảo.****1. Mục đích sử dụng thư viện của quý độc giả:**

Học tập

Nghiên cứu

Giải trí

Ý kiến khác:

.....

2. Quý độc giả có thường xuyên sử dụng thư viện không?

Hàng tuần

2 tuần/1 lần

1 tháng/1 lần

> 1 tháng/1 lần

3. Khi cần tìm những tài liệu học tập, nghiên cứu trong thư viện mà bản thân quý độc giả không biết rõ về những tài liệu đó, quý độc giả sẽ:

Tự tìm

Nhờ thủ thư tư vấn (nhan đề và vị trí tài liệu)

Nhờ giảng viên tư vấn (nhan đề tài liệu)

Sử dụng những thông tin trên mạng

Cách khác:

.....

4. Quý độc giả có được giới thiệu về những dịch vụ tham khảo của thư viện:

- Có, nhưng không quan tâm
- Có, nhưng ngại sử dụng
- Không có

5. Quý độc giả nghĩ có nên thực hiện dịch vụ tham khảo trong thư viện:

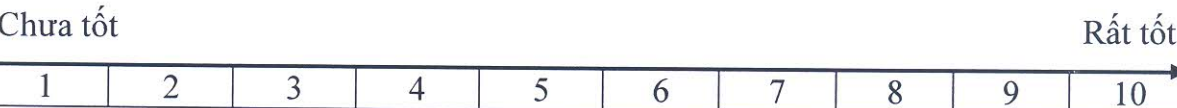
- Nên, và phải chuyên nghiệp
- Không nên

Vì:.....

6. Ý kiến đóng góp của quý độc giả (nếu có):

.....

*** Thang điểm đánh giá mức độ hài lòng của độc giả về khả năng nhận được thông tin cần thiết khi sử dụng thư viện:**



** Chân thành cảm ơn quý độc giả đã tham gia cuộc khảo sát này!*

PHỤ LỤC 1D:

PHIẾU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THAM KHẢO

(Dùng để khảo sát ý kiến của cán bộ, nhân viên thư viện; người làm khóa luận tại Thư viện trường Đại học.....)

*** Thông tin cá nhân:**

Vị trí công tác:

Ngày khảo sát:

*** Thang điểm đánh giá:**

Chưa tốt

Rất tốt

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Quý vị vui lòng cho điểm tương ứng trong bảng sau theo đánh giá của quý vị về từng vấn đề trong quá trình cung cấp dịch vụ tham khảo của thư viện

TC	Nội dung đánh giá	Thang điểm				
		a	b	c	d	TB
1	Thư viện đáp ứng được nơi làm việc cho công tác TK					
2	Thư viện đảm bảo số lượng cán bộ làm công tác TK					
3	Dịch vụ TK được trang bị đầy đủ các công cụ TK					
4	Giờ phục vụ dịch vụ tham khảo linh hoạt và hợp lí					
5	Cán bộ TK có tinh thần phục vụ tốt					
6	Cán bộ thực hiện dịch vụ tham khảo đủ kiến thức để giải quyết vấn đề được yêu cầu					
7	Các dịch vụ tham khảo không bị từ chối thực hiện vì nguyên nhân quá tải					
8	Dịch vụ TK được phục vụ cho mọi đối tượng độc giả					
9	Dịch vụ tham khảo cung cấp sản phẩm thông tin đúng nội dung và chất lượng					
10	Cán bộ tham khảo được đào tạo bài bản và có chuyên môn nghiệp vụ tốt					
11	Thông tin của độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo được đảm bảo bí mật					
12	Sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo, độc giả nhận được thông tin đầy đủ và kịp thời					
Σ	Mức độ đánh giá chất lượng dịch vụ tham khảo					

*Trong đó: a = nhân viên lưu hành, b = cán bộ nghiệp vụ
c = cán bộ TK/nhân viên làm công tác TK
d = người làm khóa luận*

$$\left. \begin{array}{l} \text{Trung bình:} \\ TB = \frac{a + b + c + d}{4} \end{array} \right\}$$

4

PHỤ LỤC 2B:

BẢNG THỐNG KÊ NỘI DUNG KHẢO SÁT ĐỘC GIẢ (MẪU 2-75 PHIẾU)

(Áp dụng đối với thư viện đại học cung cấp dịch vụ tham khảo chuyên nghiệp)

TT	NỘI DUNG KHẢO SÁT \ PHIẾU	1	2	3	4	5	...	75	Tỉ lệ
1	Độc giả đã từng sử dụng hay đã từng yêu cầu cung cấp dịch vụ TK:								
	Hỗ trợ trong việc sử dụng thư viện								
	Đáp ứng thông tin theo yêu cầu								
	Hướng dẫn truy tìm tài liệu phục vụ học tập nghiên cứu								
	Thực hiện các dịch vụ thông tin hiện hành								
	Đào tạo kiến thức thông tin								
2	Mục đích sử dụng thư viện của độc giả:								
	Học tập								
	Nghiên cứu								
	Giải trí								
	Ý kiến khác								
3	Tần suất độc giả sử dụng thư viện:								
	Hàng tuần								
	2 tuần/lần								
	1 tháng/lần								
	> 1 tháng/lần								
	Ý kiến khác								
4	Độc giả thường tìm tài liệu trong thư viện bằng cách:								
	Tự tìm								
	Nhờ thủ thư tư vấn								
	Nhờ giảng viên tư vấn								
	Sử dụng những thông tin trên mạng								
	Ý kiến khác								
5	Độc giả biết đến những dịch vụ tham khảo thông qua:								
	Bàn tham khảo/Bàn lưu hành								
	Cổng thông tin thư viện								
	Danh mục tài liệu								
	Mục lục trực tuyến OPAC								
	Thư mục								

6	Khi sử dụng những dịch vụ tham khảo, độc giả nhận được thông tin:																		
	Rất đầy đủ																		
	Đầy đủ																		
	Tương đối đầy đủ																		
	Chưa đầy đủ																		
	Hoàn toàn không nhận được thông tin																		
7	Những khó khăn chủ yếu khi độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo:																		
	Thư viện không đủ nhân lực phục vụ dịch vụ tham khảo																		
	Thư viện không đủ công cụ tham khảo để hỗ trợ dịch vụ																		
	Thủ thư không có thời gian cung cấp dịch vụ tham khảo																		
	Thủ thư chỉ chú trọng việc tư vấn và hướng dẫn, chưa quan tâm đến việc cung cấp sản phẩm thông tin																		
	Không có																		
8	Sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo, độc giả có phải trả chi phí:																		
	Không có																		
	Có, với mức chi phí hợp lí																		
	Có, với mức chi phí cao																		
9	Độc giả sử dụng dịch vụ tham khảo thông qua những hình thức:																		
	Thư viết tay, phiếu yêu cầu																		
	Thư điện tử (e-mail)																		
	Giao tiếp trực tuyến (chat reference)																		
	Qua điện thoại																		
	Gặp trực tiếp thủ thư tại thư viện																		
	Ý kiến khác																		
10	Trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ tham khảo, quý độc giả nhận thấy thủ thư:																		
	Nhiệt tình, vui vẻ và có trách nhiệm																		
	Thái độ hời hợt, tỏ vẻ không quan tâm nhiều																		
	Từ chối vì quá bận rộn																		
	Sẵn sàng giúp đỡ, nhưng khả năng chuyên môn còn hạn chế																		
	Ý kiến khác																		
11	Ý kiến đóng góp của độc giả																		
12	Thang điểm 10 **																		

→ Độc giả đánh dấu “x” vào các nội dung khảo sát.

** Đánh giá mức độ hài lòng của độc giả sau khi sử dụng dịch vụ tham khảo.

QUYẾT ĐỊNH

Công nhận kết quả khóa luận tốt nghiệp, năm học 2012-2013

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SÀI GÒN

Căn cứ Điều lệ trường đại học ban hành kèm theo Quyết định số 58/2010/QĐ-TTg ngày 22 tháng 9 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 478/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc quyết định thành lập trường Đại học Sài Gòn;

Căn cứ Quy chế đào tạo đại học và cao đẳng hệ chính quy theo hệ thống tín chỉ, ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BGDĐT, ngày 15/08/2007 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quy định về quản lý, tổ chức hoạt động khóa luận tốt nghiệp cho hệ chính quy, đào tạo theo hệ thống tín chỉ ban hành theo quyết định số 1516/QĐ-ĐHSG-ĐT ngày 27/09/2011 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sài Gòn;

Căn cứ kết quả đánh giá khóa luận tốt nghiệp của sinh viên hệ chính quy, năm học 2012-2013 của ngành Thư viện – Thông tin;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Công nhận kết quả bảo vệ khóa luận tốt nghiệp hệ chính quy, trình độ cao đẳng, ngành Thư viện – Thông tin, năm học 2012-2013, gồm 04 sinh viên theo danh sách đính kèm.

Điều 2: Các ông, bà trưởng phòng, khoa và thủ trưởng các đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi gửi:

- HT và các Phó HT;
- Các phòng, khoa có liên quan;
- Lưu VP, Đào tạo.

HIỆU TRƯỞNG 



PGS.TS. Nguyễn Việt Ngoan

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 5 tháng 7 năm 2013

CÔNG NHẬN KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP, NĂM HỌC 2012-2013

Ngành đào tạo: Thư viện – Thông tin


Khoa: Thư viện – Văn phòng

Trình độ đào tạo: Cao đẳng

(Đính kèm Quyết định số 855/QĐ/DHSG-ĐT ngày 5 tháng 7 năm 2013 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sài Gòn)

TT	Họ tên sinh viên	Mã số SV	Tên đề tài	Giảng viên hướng dẫn	Hội đồng chấm	Điểm KL
1	Trần Đức Phương Vũ	2110390066	Công tác tham khảo trong Thư viện Đại học Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Dương Thúy Hương	Chủ tịch: TS. Nguyễn Văn Bảng Phản biện: ThS. Lê Ngọc Ánh GVHD: ThS. Dương Thúy Hương	10
2	Lê Yên Nhi	2110390029	Vấn đề áp dụng phần mềm Quản lý Thư viện trong Thư viện Đại học Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Nguyễn Minh Hiệp	GVHD: ThS. Nguyễn Minh Hiệp Chủ tịch: TS. Nguyễn Văn Bảng Phản biện: ThS. Dương Thúy Hương	7
3	Trình Thị Sen	2110390041	Nghiên cứu nhu cầu đọc và thỏa mãn nhu cầu đọc của Giảng viên và sinh viên trong Trường ĐH Sài Gòn	ThS. Lê Ngọc Ánh	GVHD: ThS. Lê Ngọc Ánh	8.5

4	Nguyễn Thị Thu Thảo	2110390046	Ảnh hưởng về công tác phục vụ của Thư viện Trung tâm Đại học Quốc Gia Tp. Hồ Chí Minh	ThS. Lê Ngọc Oánh	Chủ tịch: TS. Nguyễn Văn Bằng Phân biện: ThS. Nguyễn Minh Hiệp GVHD: ThS. Lê Ngọc Oánh	8
---	---------------------	------------	---	-------------------	--	---



 HỮU TRƯỞNG

PGS.TS. Nguyễn Việt Ngân

BIÊN BẢN HỌP ĐÁNH GIÁ KHẢO SÁT KHÔNG GIAN HỌC TẬP CHUNG

Thời gian: 9 giờ 00 ngày 30 tháng 11 năm 2015

Địa điểm: Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, 227 Nguyễn Văn Cừ, Q.5, Tp.HCM

Thành phần tham dự: Giám đốc, đại diện Phòng Nghiệp vụ, đại diện Phòng Không gian học tập chung, đại diện Phòng Tham khảo, đại diện Phòng Lưu hành

Nội dung:

Họp bàn về kết quả đánh giá việc thực hiện nghiên cứu “Phát triển các dịch vụ trong Không gian học tập chung tại Thư viện Trường Đại học Khoa học Tự nhiên – ĐHQG TP. HCM” do nhân viên Nguyễn Phúc Duy Tân thực hiện.

1. Báo cáo

Nhân viên Nguyễn Phúc Duy Tân báo cáo việc thực hiện khảo sát và trình bày kết quả khảo sát. (nội dung đính kèm).

2. Thảo luận

Giám đốc Thư viện đưa ra các điểm hạn chế từ kết quả khảo sát để thảo luận phương án khắc phục:

- Một số sinh viên chưa bao giờ đến Thư viện (theo khảo sát chiếm 17,5 %, 62/294 phiếu);
- Thời gian mở cửa của Thư viện chưa phù hợp (theo khảo sát chiếm 26%, 77/294 phiếu);
- Nhu cầu về phòng học nhóm;
- Độ giả sử dụng CD-ROM rất thấp;
- Nội dung tài liệu trong Thư viện hiện có ở mức trung bình (theo khảo sát chiếm 38,3%, 106/294 phiếu);
- Số bản tài liệu có trong Thư viện theo khảo sát không hài lòng (theo khảo sát chiếm 16,4%, 47/294 phiếu);
- Khả năng tương tác trực tuyến còn thiếu.

3. Phương hướng và giải pháp thực hiện

Sau khi phân tích, trao đổi và thảo luận, đã nhất trí đưa ra các phương hướng và giải pháp thực hiện như sau:

- Mở thêm giờ phục vụ tại phòng Không gian học tập chung, phòng Tham khảo;

- Bổ sung thêm các đầu sách ngoại văn phục vụ tham khảo và nghiên cứu;
- Tích cực hỗ trợ và hướng dẫn cho các giảng viên, học viên cao học và sinh viên đăng ký tài khoản truy cập CSDL dùng chung của ĐHQG;
- Tăng cường bổ sung sách kỹ năng và mở thêm mục điểm sách;
- Liên kết với các thư viện trong Hệ thống thư viện ĐHQG về việc chia sẻ thông tin;
- Bổ sung thêm các điểm phát wifi và tăng số lượng user mỗi lần truy cập;
- Xây dựng trang Fanpage để cập nhật và giới thiệu thông tin đến độc giả nhanh nhất;
- Sẽ thành lập thêm phòng học nhóm.

4. Thời gian thực hiện

- Bắt đầu thực hiện các phương hướng và giải pháp trong Học kỳ II năm học 2015 – 2016 và 2016 - 2017;
- Sau 02 năm thực hiện sẽ có khảo sát để đánh giá lại công việc đã thực hiện.

Buổi họp kết thúc lúc 11 giờ 00 cùng ngày.

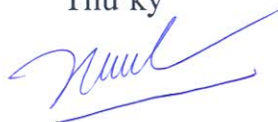
TP. HCM, ngày 30 tháng 11 năm 2015

Giám đốc



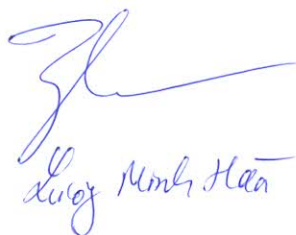
Dương Thúy Hương

Thư ký

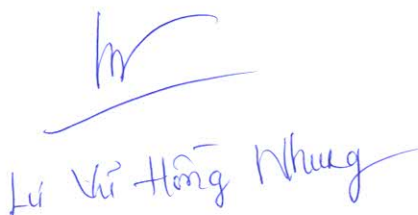


Vũ Nguyên Anh

Phòng Nghiệp vụ



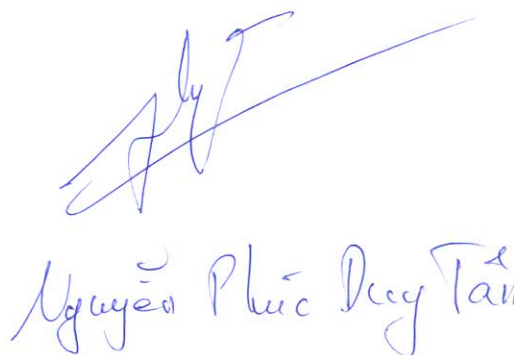
Phòng Lưu hành



Phòng Tham khảo



Phòng Không gian học tập chung



KẾT QUẢ KHẢO SÁT NGƯỜI DÙNG TIN TẠI TRƯỜNG ĐH KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Từ tháng 5 đến tháng 10 năm 2015, học viên tiến hành khảo sát nhu cầu sử dụng Thư viện của NDT tại Trường ĐH KHTN. Vì như lý do đã trình bày, Thư viện chỉ mới xây dựng phòng KGHTC về mặt ý tưởng, tận dụng các nguồn cơ sở vật chất hiện có, nên trong nhận thức của NDT, nơi đây cũng đơn giản là một phòng chức năng như thư viện thông thường. Ngoài ra, KGHTC còn vượt ra khỏi phạm vi của một không gian vật lý khi bắt buộc phải xây dựng không gian ảo. Do đó, học viên tiến hành khảo sát NDT nhằm phục vụ đề tài trên cơ sở nắm bắt các nhu cầu, mong muốn thực tế của NDT về Thư viện, từ đó, có một cơ sở thực tiễn các nhu cầu của NDT để phát triển các dịch vụ tại phòng KGHTC cho phù hợp với nhu cầu của NDT hơn.

Về hình thức, học viên tiến hành điều tra trên hai phương tiện là phát bảng hỏi giấy và khảo sát trực tuyến. Trong đó, công cụ khảo sát trực tuyến được thực hiện bằng Google Form – một công cụ khảo sát trực tuyến miễn phí của Google đang được đông đảo người dùng phổ thông sử dụng. Đặc biệt, các đối tượng NDT tại trường ĐH KHTN cũng rất quen thuộc với công cụ khảo sát này, nhất là đối tượng NDT sinh viên thông qua các cuộc khảo sát, đăng ký, thu thập ý kiến... do Đoàn trường hoặc các Phòng, Ban đã thực hiện trước đây. Trả lời khảo sát trực tuyến đầu tiên được ghi nhận là ngày 16/5/2015 vào lúc 10g49' và trả lời cuối cùng là ngày 08/9/2015 vào lúc 21g21'. Đối với phương tiện phát bảng hỏi, học viên thu lại các bản hỏi cuối cùng là của đối tượng cán bộ, giảng viên tại các Khoa trong Trường vào tuần cuối cùng của tháng 10.

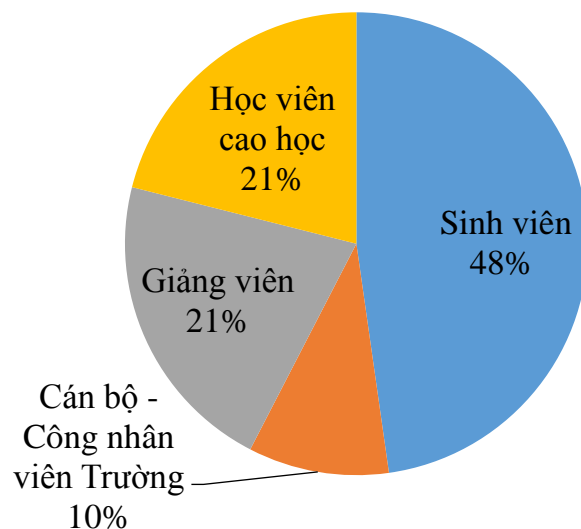
Các phiếu khảo sát được phát ngẫu nhiên đến sinh viên và học viên sau đại học tại Thư viện và trong khuôn viên Trường. Đối với giảng viên, học viên đã gửi riêng từng bộ phiếu khảo sát đến từng Khoa và trực tiếp nhận được các phản hồi từ các cán bộ, giảng viên trong Khoa.

Về đối tượng khảo sát, học viên thu thập các ý kiến của (1) sinh viên, (2) học viên sau đại học, (3) giảng viên và (4) cán bộ, công nhân viên của nhà trường. Có tổng cộng 356 khảo sát (cả bằng phiếu khảo sát và khảo sát trực tuyến) được thu thập lại thành dữ liệu phục vụ cho đề tài. Trong đó, trên tổng số 310 phiếu khảo sát phát ra có 185 phiếu thu lại đủ điều kiện để phục vụ đề tài. Đối với phiếu khảo sát, học viên chuẩn bị hai mẫu khảo sát, một mẫu dùng chung cho các đối tượng (1), (2) và (4), một mẫu dùng riêng cho giảng viên. Sự khác biệt chỉ nằm ở phần trình bày, còn nội dung thì các phiếu khảo sát này đều giống nhau.

Với tổng cộng 356 khảo sát thu nhận được để làm dữ liệu phục vụ đề tài thì tỉ lệ các đối tượng NDT tham gia khảo sát, chúng ta có các bảng và biểu đồ như sau:

ĐỐI TƯỢNG	SỐ LƯỢNG
Sinh viên	171
Cán bộ - Công nhân viên Trường	35
Giảng viên	76
Học viên cao học	75

Bảng 1: Bảng số lượng các đối tượng NDT tham gia khảo sát



Biểu đồ 1: Tỷ lệ các đối tượng NDT tham gia khảo sát

NDT sinh viên chiếm tỉ lệ 48%: đây là một tỉ lệ khá phù hợp. Vì NDT sinh viên chính là những đối tượng thường xuyên đến sử dụng các dịch vụ tại phòng KGHTC nhất, cũng như là đối tượng có những tác động, biến đổi sâu sắc đến hoạt động học thuật của nhà trường nói chung và Thư viện nói riêng.

NDT học viên cao học và giảng viên chiếm tỉ lệ tương đương nhau 21%. Hai đối tượng NDT trên đây có số lượng và quy mô ít hơn NDT sinh viên nhưng lại là những đối tượng có hoạt động học thuật nằm ở mức chuyên sâu hơn so với đối tượng sinh viên. Họ sẽ có những tác động mạnh mẽ hơn trong việc xây dựng mức độ chuyên sâu của vốn tài liệu trong KGHTC, Thư viện cũng như những dịch vụ đặc thù, chuyên biệt hơn.

Đối với đối tượng NDT cán bộ, công nhân viên trường, tỉ lệ tham gia khảo sát chỉ chiếm 10% đã thể hiện một mức độ tiếp cận của họ đến với Thư viện và KGHTC. Do những đặc thù về công tác chuyên môn, nên cán bộ, công nhân viên trường hầu như chỉ thực hiện các công việc tại văn phòng, địa điểm theo thời gian hành chính, trong khi hiện tại Thư viện không mở cửa vào ban đêm. Do đó, mức độ tương tác của cán bộ công nhân viên nhà trường nằm ở mức độ không thường xuyên khá nhiều.

Tiếp theo, ở câu hỏi thứ hai, học viên xác định tỉ lệ các đơn vị đã tham gia vào cuộc khảo sát như sau:

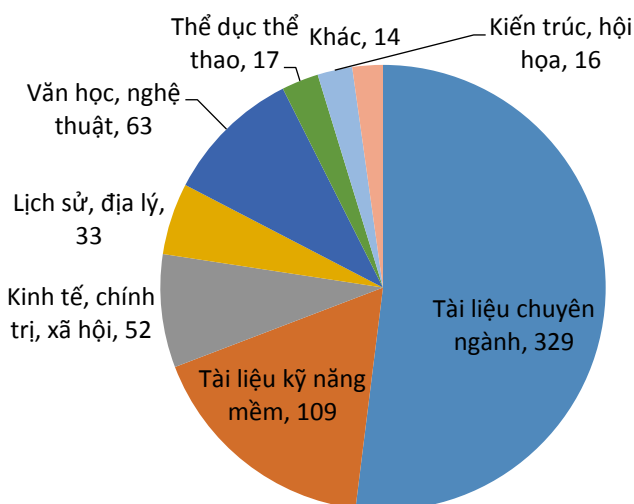
STT	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ
1	Khoa Công nghệ thông tin	61	17%
2	Khoa Địa chất	25	7%
3	Khoa Điện tử viễn thông	10	3%
4	Khoa Hóa học	26	7%
5	Khoa Khoa học vật liệu	27	8%
6	Khoa Môi trường	20	6%
7	Khoa Sinh học – CN sinh học	90	25%

8	Khoa Toán – Tin học	40	11%
9	Khoa Vật lý – Vật lý kỹ thuật	46	13%
10	Phòng ban	10	3%

Bảng 2: Tỷ lệ các đơn vị tham gia khảo sát

Phiếu khảo sát được phát ngẫu nhiên, đồng thời công việc khảo sát trực tuyến cũng được gửi đến các đơn vị trong trường qua các kênh thông tin Đoàn – Hội và đã nhận được những tỉ lệ phản hồi như trên.

Ở câu hỏi thứ ba, học viên xác định các lĩnh vực tài liệu mà NDT quan tâm với biểu đồ tỉ lệ như sau:



Biểu đồ 2: Lĩnh vực tài liệu được quan tâm

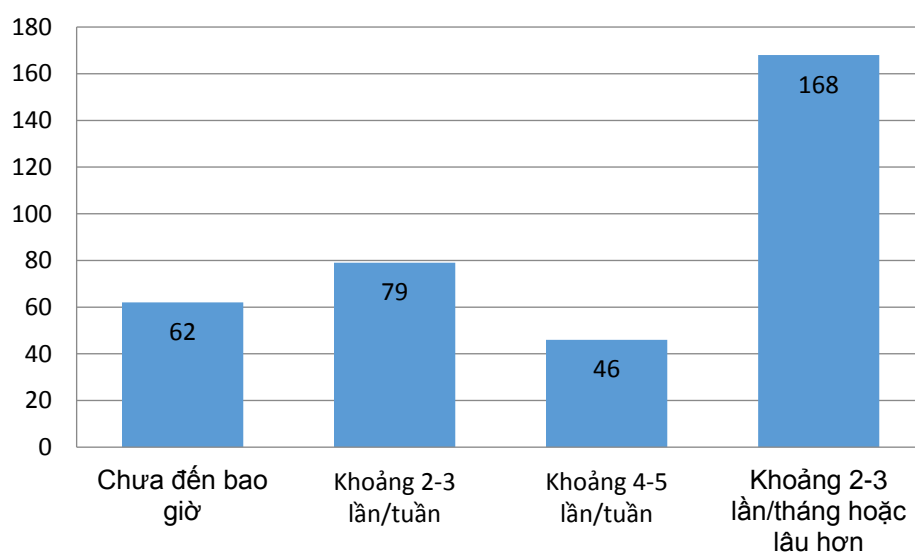
Điều này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc xây dựng một Thư viện từ trước đến nay và đối với KGHTC lại càng có ý nghĩa hơn. Vì KGHTC đặt vấn đề thu thập thông tin về nhu cầu sử dụng của người NDT trước khi tiến hành xây dựng là rất quan trọng, mà trong đó, lĩnh vực tài liệu chắc chắn chiếm vai trò rất lớn. Việc xác định được tỉ lệ lĩnh vực tài liệu mà NDT quan tâm sẽ giúp KGHTC xây dựng một không gian bố trí phù hợp, cũng như tỉ lệ vốn tài liệu trong bộ sưu tập của mình. Điều này giúp cho NDT có thể tiếp cận với nguồn tài liệu mà mình mong muốn một cách hiệu quả hơn, tích cực hơn.

Với biểu đồ số liệu trên, chúng ta có thể nhận ra các lĩnh vực tài liệu mà NDT đặc biệt quan tâm, trong đó, tài liệu chuyên ngành chiếm vị trí quan trọng nhất. Tài liệu chuyên ngành có nhu cầu sử dụng cao vì vòng xoay về tính thời sự của loại hình tài liệu này trong lĩnh vực khoa học tự nhiên là rất nhanh, khoảng cách chỉ từ 3 đến 5 năm cho tính mới của tài liệu. Do đó, việc bổ sung tài liệu chuyên ngành đáp ứng nhu cầu thông tin nhanh chóng và cập nhật của NDT gặp nhiều trở ngại, nhất là nguồn kinh phí và sử dụng tài liệu. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của công nghệ, các hình thức tài liệu được mở rộng sang loại hình tập tin điện tử, qua đó tăng cường khả năng bổ sung mới các lĩnh vực tài liệu chuyên ngành khác nhau từ nhiều nguồn tài liệu từ Internet. Chính điều này đã đưa ra các giải pháp cho việc xây dựng một bộ sưu tập tài liệu chuyên ngành mang tính thời sự và cập nhật trong KGHTC thông qua không gian ảo.

Loại hình tài liệu kỹ năng mềm chiếm một số lượng vượt trội so với các loại hình tài liệu tiếp theo, tức là có khoảng gần 1/3 số NDT trả lời khảo sát cho rằng mình rất quan tâm đến tài liệu về kỹ năng mềm. Điều này khá dễ hiểu trong thời đại công nghệ thông tin phát triển hiện nay. Internet và khoa học công nghệ phát triển, đã mở ra một thế giới phẳng, một thời đại mà con người sẽ hoạt động liên tục và hợp tác với nhau nhiều hơn. Do đó, những tài liệu về kỹ năng “mềm” tức những tài liệu hướng dẫn NDT cách nói, viết, tạo ấn tượng ban đầu, giới thiệu bản thân hay cách cư xử, giao tiếp trong cộng đồng... trở nên những loại hình tài liệu không thể thiếu. Chúng vừa mang tính chất giải trí nhưng cũng vừa mang tính chất nâng cao trình độ ngoài chuyên môn của NDT. Do tầm quan trọng của lĩnh vực tài liệu này, KGHTC khi xây dựng bộ sưu tập sẽ phải đặc biệt chú trọng không chỉ nội dung mà còn cách thức giới thiệu thông qua bài trí trong không gian của mình để NDT có thể tiếp cận hiệu quả so với nhu cầu của mình.

Trong nhóm tài liệu được quan tâm còn lại, (1) Văn học, nghệ thuật, (2) Kinh tế, chính trị, xã hội và (3) Lịch sử địa lý là 3 lĩnh vực tài liệu được quan tâm với số lượt lựa chọn lần lượt là 63, 52 và 33. Như vậy, với số liệu này, KGHTC sẽ xác định được các lĩnh vực tài liệu được ưu tiên bổ sung tiếp theo sau lĩnh vực tài liệu chuyên ngành và kỹ năng mềm.

Ở câu hỏi tiếp theo, học viên đặt câu hỏi về việc NDT đã đến Thư viện hay chưa và mức độ thường xuyên nếu họ đã đến Thư viện là khoảng bao lâu trong tuần, trong tháng hoặc lâu hơn. Số lượng NDT trả lời cho các mức độ đến Thư viện bao gồm “Chưa đến bao giờ”, “Khoảng 2-3 lần/tuần”, “Khoảng 4-5 lần/tuần” và “Khoảng 2-3 lần/tháng hoặc lâu hơn”. Thông qua biểu đồ số liệu dưới đây, chúng ta có thể nhận ra số lượng những NDT được khảo sát đã đến Thư viện như thế nào.



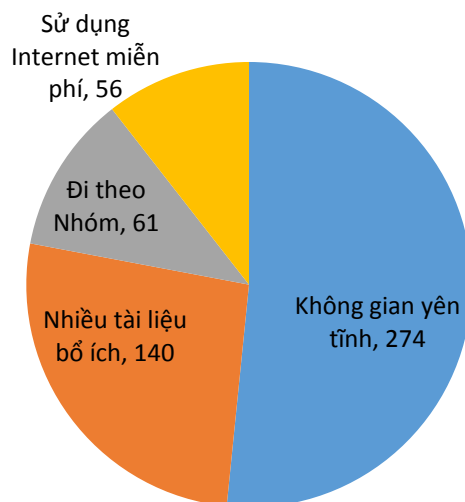
Biểu đồ 3: Số lượng bạn đọc trả lời mức độ thường xuyên đến Thư viện

Số lượng 62 NDT (17,5%) trả lời rằng họ chưa bao giờ đến Thư viện là một tỉ lệ khá thấp so với tổng thể số lượng NDT khảo sát. Tuy nhiên, tỉ lệ này lại gần với số lượng 1/5 số NDT trong nhà trường chưa đến với Thư viện, do đó cần phải có các biện pháp nhằm thu hút NDT đến với Thư viện hơn. Đặc biệt, với mô hình KGHTC, khi được xây dựng hoàn thiện, khái niệm “đến Thư viện” còn có thể được xét trên tiêu chí không gian ảo.

Với mức độ 2-3 lần và 4-5 lần/tuần của NDT cho thấy một tỉ lệ tương đối thường xuyên khi đến với Thư viện. Điều này cho thấy rằng đối với một bộ phận NDT, Thư viện vẫn đóng một vai trò nhất định trong việc học tập và nghiên cứu của họ. Thư viện cũng đối mặt với những thuận lợi và thách thức từ vấn đề này trong việc xây dựng và duy trì các dịch vụ, tiện ích của mình nhằm giữ chân NDT ở Thư viện được lâu hơn và đông hơn.

Một nhóm đối tượng tiềm năng nằm ở số lượng 168 NDT còn lại chọn ý kiến họ đã đến Thư viện “Khoảng 2-3 lần/tháng hoặc lâu hơn”. Điều này chứng tỏ họ có suy nghĩ về Thư viện và Thư viện cần làm gì để họ suy nghĩ về Thư viện nhiều hơn cũng như đến với Thư viện thường xuyên hơn. Trong nhóm NDT tiềm năng này, sẽ có nhiều cơ hội để xây dựng các dịch vụ mới nhằm mời gọi họ đến Thư viện và đặc biệt là KGHTC dựa trên những nhu cầu thực tiễn của họ nhiều hơn.

Với câu hỏi khảo sát thứ năm, học viên dựa vào những nhu cầu sử dụng thư viện truyền thống của NDT được nghiên cứu qua quá trình quan sát, tiếp cận trò chuyện và các tài liệu tham khảo để đưa ra các lý do thúc đẩy NDT đến sử dụng Thư viện. Có bốn nhóm lý do được đưa vào khảo sát, bao gồm: (1) Không gian yên tĩnh, thoải mái để tự học, tự nghiên cứu, (2) Nhiều tài liệu bổ ích, (3) Đi theo Nhóm, (4) Sử dụng Internet miễn phí và (5) Lý do khác. Với kết quả khảo sát, lý do về Không gian của Thư viện nhận được đến 274 ý kiến (77,2%) đồng ý đây là lý do thúc đẩy NDT đến Thư viện. Đây là một lý do thúc đẩy mang ý nghĩa truyền thống, thư viện với chức năng và không gian sẵn có của mình luôn là nơi thúc đẩy NDT đến để học tập và nghiên cứu. Điều này cho thấy, việc xây dựng một KGHTC trong tương lai với các chức năng và bố trí mang phong cách hiện đại, phù hợp chắc chắn sẽ thu hút NDT đến rất đông, đồng thời tạo nên một cộng đồng học thuật để KGHTC xây dựng các dịch vụ của mình trên cơ sở nhu cầu thực tiễn của NDT.



Biểu đồ 4: Số lượng ý kiến cho biết lý do thúc đẩy NDT đến Thư viện.

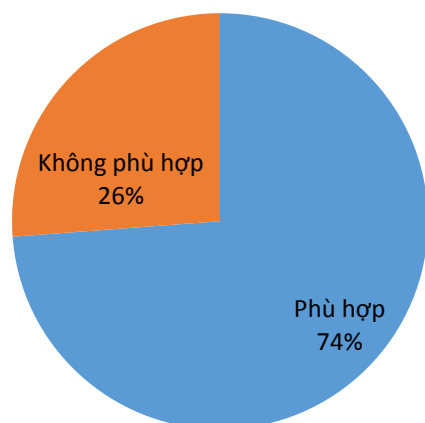
Ngoài ra, so với hai lý do “Đi theo Nhóm” và “Sử dụng Internet miễn phí”, lý do Thư viện có “Nhiều tài liệu bổ ích” để thu hút NDT đến Thư viện được lựa chọn nhiều hơn cả, đến 140 lựa chọn (40%). Điều này cũng cho thấy tài liệu luôn đóng vai trò quan trọng để thúc đẩy NDT đến thư viện. Ngoài ra, một dạng tài liệu mới là tài liệu điện tử đã hình thành cùng sự phát triển của công nghệ thông tin, đã đặt khái niệm “đến thư viện để sử dụng tài liệu” sang một nội hàm mới và rộng hơn, tức là việc sử dụng tài liệu điện tử của thư viện từ một nơi ngoài thư viện có được gọi là “đến sử dụng thư viện” hay không? Tuy nhiên, với kết quả khảo sát nhận được, mô hình KGHTC nhận được thách thức về việc xây dựng nguồn tài liệu phù hợp với nhu cầu của NDT trong thời kỳ mới hiện nay, một vấn đề rất quan trọng.

Với hai lý do “Đi theo Nhóm” và “Sử dụng Internet miễn phí”, KGHTC là mô hình đặc biệt chú trọng đến việc học theo nhóm của NDT. Do đó, việc xây dựng một KGHTC với không gian cho việc học nhóm là hoàn toàn phù hợp, đáp ứng nhu cầu thực tiễn. Còn Internet thì chắc chắn là một nhu cầu thực tiễn đã được chấp nhận từ rất lâu.

Ngoài ra, khảo sát còn đưa vào một câu trả lời mở để NDT lựa chọn lý do khác, tuy nhiên các lý do này cũng xoay quanh các lý do mặc định đã được đưa ra. Trong đó, đặc biệt có ý kiến cho rằng nhờ môi trường học tập ở xung quanh mà người học được nâng cao tinh thần để tự học tốt hơn; không gian mát mẻ, thoải mái cho việc tự học; tài liệu luận văn chỉ có bản in nên bắt buộc phải đến Thư viện...

Việc thời gian mở cửa đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của Thư viện, do đó, học viên tiến hành tham khảo ý kiến của NDT về khung thời gian mở cửa hiện tại và đã có nhiều ý kiến khác nhau cần được Thư viện xem xét bên cạnh hai trả lời mặc định là “Phù hợp” và “Không phù hợp”.

Có 294 NDT đã trả lời câu hỏi này, với số lượng 217 NDT (74%) cho rằng thời gian mở cửa của Thư viện là phù hợp và 77 NDT (26%) cho rằng không phù hợp.



Biểu đồ 5: Tỷ lệ NDT trả lời về thời gian mở cửa của Thư viện

Cùng với kết quả khảo sát như trên, một số ý kiến đóng góp của NDT cũng cần được Thư viện xem xét. Trong đó, một số NDT cho rằng Thư viện cần tăng thêm thời gian mở cửa vào khoảng thời gian sau 17 giờ đến 19 hoặc 21 giờ. Một trong số các lý do được đưa ra nhiều nhất cho rằng đây là thời gian NDT không phải đến lớp học, là thời gian tự học sau giờ lên lớp nên đặc biệt NDT là sinh viên rất cần một nơi để việc học tập tiện nghi, thoải mái nhằm mang lại hiệu quả tốt hơn cho việc học.

Ngoài ra, thư viện là một thiết chế quan trọng để hỗ trợ cho việc tự học của sinh viên, đồng thời là một công cụ đắc lực để nhà trường có thể thực hiện tốt và hiệu quả mục tiêu đào tạo theo học chế tín chỉ. Trong học chế tín chỉ, người học chỉ phải đến lớp và trực tiếp nghe giảng rất ít vì học chế tín chỉ yêu cầu người học phải đề cao tinh thần tự học, tự tìm hiểu kiến thức một cách tự thân vận động và người thầy chỉ đóng vai trò giải thích thắc mắc từ quá trình tự học đó, đồng thời bổ sung kiến thức nhằm trang bị đầy đủ hơn cho người học. Với tinh thần đó, Thư viện sẽ cần cân nhắc trong việc xem xét các yêu cầu và lý do trên đây của NDT về việc tăng thêm thời gian hoạt động.

Sang câu hỏi thứ bảy, NDT sẽ trả lời về việc họ đã sử dụng những dịch vụ nào của Thư viện:

Bảng 3: Bảng số liệu sử dụng dịch vụ tại Thư viện.

Nhìn vào bảng số liệu trên, chúng ta có thể nhận thấy có 4 dịch vụ được đa số NDT sử dụng nhiều nhất, bao gồm (1) dịch vụ Tham khảo, (2) dịch vụ Lưu hành, (3) dịch vụ Truy cập Internet và (4) dịch vụ Phòng học nhóm. Các dịch vụ này hoạt động đơn giản và đáp ứng những nhu cầu tối thiểu khi NDT đến sử dụng Thư viện.

Các dịch vụ Tham khảo, Lưu hành và Internet là những dịch vụ truyền thống của Thư viện. Nhóm dịch vụ này luôn luôn phải được tồn tại trong Thư viện và đặc biệt là trong mô hình KGHTC. Hơn nữa, trong KGHTC, mô hình này đòi hỏi các dịch vụ phải được nâng cao hơn về chất lượng hoạt động đối với NDT. Việc NDT sử dụng các dịch vụ này đã đưa ra những hướng cơ hội tiềm năng cho việc nâng cao chất lượng của nhóm dịch vụ này hơn và yêu cầu phải được gần với nhu cầu thực tiễn của NDT hơn nữa.

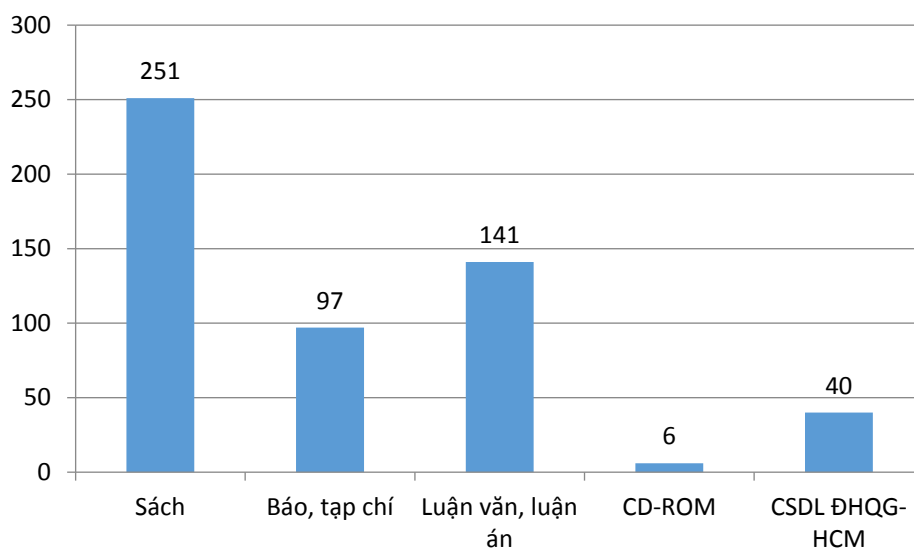
DỊCH VỤ	SINH VIÊN		HỌC VIÊN		GIẢNG VIÊN		CÁN BỘ - CNV	
	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ %	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ %	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ %	SỐ LƯỢNG	TỈ LỆ %
Tham khảo	75	45.7	34	20.7	39	23.8	16	9.8
Lưu hành	69	52.7	23	17.6	21	16.0	18	13.7
Truy cập Internet	76	59.4	21	16.4	19	14.8	12	9.4
Học tiếng Anh	7	31.8	2	9.1	9	40.9	4	18.2
In ấn, số hóa tài liệu	5	41.7			6	50.0	1	8.3
Phòng học nhóm	51	63.0	14	17.3	12	14.8	4	4.9
Sử dụng Kindle Fire	1	6.7	2	13.3	10	66.7	2	13.3
Tạo lập BST số	1	12.5			7	87.5		
Sao chép TT có bản quyền	4	26.7			7	46.7	4	26.7
Cung cấp sách ngoại văn	2	16.7	1	8.3	7	58.3	2	16.7

Dịch vụ Phòng học nhóm là một dịch vụ mới chỉ xuất hiện khi Thư viện đưa phòng KGHTC đi vào hoạt động nhưng lại được rất đông NDT quan tâm sử dụng. Đã có trên 400 lượt sử dụng phòng học nhóm (từ 4/2013 – 7/2015), với các tháng 6, 7, 8 hàng năm là thời gian nghỉ hè và khoảng tháng 2 là thời gian nghỉ Tết Nguyên đán. Hơn nữa, với việc Thư viện chỉ bố trí được một phòng học nhóm, điều này cho thấy nhu cầu học tập theo nhóm của NDT là rất lớn, kể cả đối tượng giảng viên cũng có những nhu cầu riêng đối với dịch vụ Phòng học nhóm này. Trong tương lai, Thư viện sẽ cần hoàn thiện mô hình này hơn nữa

với các phòng học nhóm và khu vực học nhóm khác nhau. Trong phần phân tích các dịch vụ của phòng KGHTC, học viên sẽ trình bày sâu hơn về dịch vụ này.

Các nhóm dịch vụ còn lại thì số lượng sử dụng quá thấp. Điều này đặt ra hai vấn đề: (1) Thư viện đã quảng bá các dịch vụ này đến NDT thật sự tốt và có nắm bắt được nhu cầu thực tiễn của NDT khi cung cấp các dịch vụ này hay chưa và (2) NDT có nhu cầu thực tiễn về việc sử dụng các dịch vụ này hay không? Các vấn đề trên đây sẽ cần được mô hình KGHTC nghiên cứu kỹ lưỡng và đưa ra các giải pháp để cải thiện hiệu suất sử dụng các dịch vụ, xóa bỏ dịch vụ không cần thiết hoặc chuyển đổi thành các dịch vụ phù hợp với nhu cầu thực tiễn của NDT hơn.

Sang câu hỏi thứ tám, dựa trên vốn tài liệu hiện đang có tại Thư viện, học viên thu thập ý kiến về những loại hình tài liệu được NDT sử dụng thường xuyên. Qua khảo sát, dữ liệu thu thập được thể hiện qua biểu đồ bên dưới:



Biểu đồ 6: Biểu đồ lượt sử dụng loại hình tài liệu

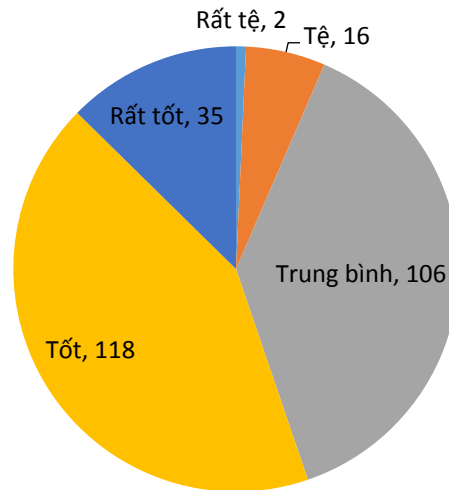
Có tổng cộng 535 lượt lựa chọn các loại hình tài liệu, trong đó loại hình tài liệu là Sách và Luận văn, luận án được sử dụng nhiều nhất, lần lượt chiếm 46,92% và 26,36%, còn loại hình tài liệu CD-ROM có số lượng sử dụng rất thấp chỉ chiếm 1,12% số lượt lựa chọn trong cuộc khảo sát.

Với số liệu trên, có thể nhận thấy sách tiếp tục chiếm một vị trí rất quan trọng trong việc tìm kiếm thông tin của NDT. Một loại tài liệu in khác là luận văn, luận án cũng được NDT sử dụng khá nhiều. Như vậy, Thư viện cần tiếp tục tăng cường chất lượng nội dung của nguồn tài liệu in đặc biệt trên, nhất là trong bối cảnh gần hai năm trở lại đây hoạt động bổ sung gặp khó khăn do các yếu tố khách quan từ bên ngoài. Đồng thời, dựa trên cơ sở thế mạnh hiện có, phòng KGHTC cần xây dựng các dịch vụ mới sao cho xuất phát từ nhu cầu thực tiễn trên đây của NDT nhằm giúp cho việc sử dụng nguồn tài liệu in mang lại nhiều hiệu quả, lợi ích hơn cho NDT.

Nguồn tài liệu Báo, tạp chí và CSDL ĐHQG-HCM có số lượt sử dụng tương đối thấp. Thư viện cần xem xét lại những lý do ảnh hưởng đến vấn đề này, đặc biệt nguồn CSDL ĐHQG-HCM được đăng ký sử dụng miễn phí và là một nguồn tham khảo rất hữu ích cho NDT thuộc lĩnh vực khoa học tự nhiên, vốn là một ngành học mà độ cập nhật kiến thức diễn ra rất thường xuyên và đa phần các tài liệu chất lượng là tài liệu ngoại văn. Đối với loại hình tài liệu Báo, tạp chí cũng cần xác định các vấn đề giống như trên trong việc tìm hiểu rõ hơn nhu cầu sử dụng loại hình tài liệu này của NDT trong thực tiễn.

Tiếp tục thu thập dữ liệu cho cuộc khảo sát, từ câu hỏi thứ chín đến câu hỏi thứ mười ba, học viên sử dụng dạng câu hỏi thang đo thứ bậc để thu thập các mức độ đánh giá của NDT về chất lượng nội dung tài liệu (9), số lượng bản tài liệu (10), tinh thần phục vụ của nhân viên thư viện (11), chức năng “Hướng dẫn trực tuyến” (12) và sự tương tác trực tuyến giữa Thư viện với NDT (13).

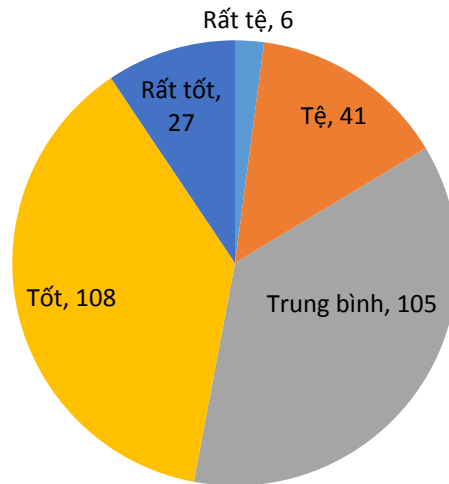
Về việc đánh giá chất lượng nội dung tài liệu tại câu hỏi thứ chín, các đánh giá từ mức độ “Rất tệ” đến “Rất tốt” đều được NDT lựa chọn. Trong tổng số 294 NDT trả lời đã đến Thư viện, đánh giá chất lượng nội dung tài liệu hiện có trong Thư viện ở các mức độ Trung bình là 106 lượt (38,3%) và Tốt là 118 lượt (42,6%) được lựa chọn nhiều nhất và có số lượng khá cân bằng.



Biểu đồ 7: Chất lượng nội dung tài liệu

Điều này cho thấy NDT đánh giá chất lượng nội dung tài liệu hiện có trong Thư viện ở mức độ khá tốt đối với nhu cầu của NDT. Tuy nhiên, đối với lựa chọn ở mức độ Trung bình cũng đặt ra nhiều vấn đề cho Thư viện. Việc NDT lựa chọn mức độ này thể hiện một sự đánh giá chung chung, có thể tốt hoặc có thể không tốt. Do đó, kết hợp với hiện trạng thực tế về nguồn tài liệu hiện có mà Thư viện đang nắm giữ, cần đưa ra những giải pháp mà thông qua đó, số lượng NDT khẳng định chất lượng nội dung tài liệu ở mức độ Tốt sẽ tăng lên và lựa chọn ở mức độ Trung bình sẽ giảm xuống. Đồng nghĩa với việc xây dựng nguồn tài liệu trong Thư viện có hiệu quả cao so với nhu cầu thực tiễn của NDT.

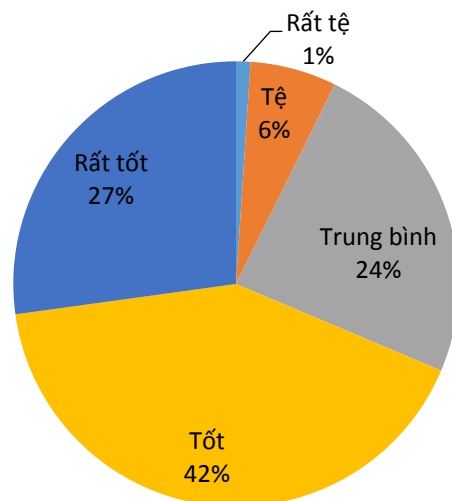
Tiếp theo, học viên tiếp tục khảo sát đánh giá của NDT về số lượng các bản tài liệu hiện có trong Thư viện. Mức thang đo cũng có năm mức từ “Rất tệ” đến “Rất tốt” và kết quả thu nhận được cũng cho thấy mức đánh giá “Trung bình” và “Tốt” được NDT lựa chọn nhiều nhất với số lượng lần lượt là 105 lượt (36,6%) và 108 lượt (36,8%).



Biểu đồ 8: Bảng số lượng đánh giá số bản tài liệu.

Đặc biệt, NDT đánh giá về số lượng tài liệu trong Thư viện ở mức “Tệ” là 41 người (14,3%) và “Rất tệ” là 6 người (2,1%). Điều này nói lên rằng, hơn 1/5 số lượng NDT đánh giá số lượng bản tài liệu hiện có trong Thư viện chưa đáp ứng được nhu cầu học tập của NDT. Cộng với mức đánh giá “Trung bình” chiếm 105 lượt (36,6%) – một mức đánh giá dung hòa, đã tăng tỉ lệ NDT đánh giá về số lượng vốn tài liệu trong Thư viện chỉ đáp ứng ở mức trung bình đối với nhu cầu thực tiễn của họ. Như vậy, với số lượng vốn tài liệu cùng với thực tiễn hoạt động trong ba năm học vừa qua, Thư viện cần có chính sách và giải pháp mạnh mẽ hơn nữa để tăng tỉ lệ hài lòng của NDT đối với số lượng vốn tài liệu hiện có của mình.

Phân tích các phiếu trả lời câu hỏi về đánh giá của NDT đối với tinh thần phục vụ của nhân viên thư viện, ta có kết quả ở biểu đồ 13.

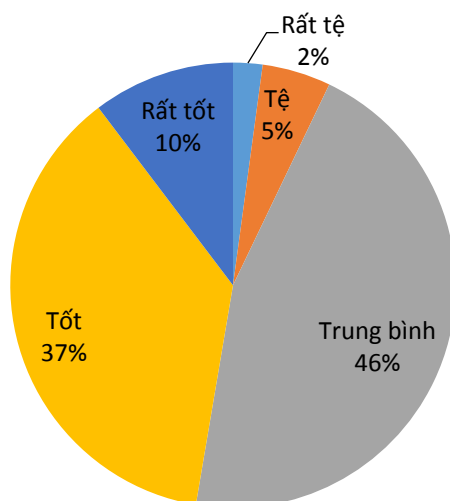


Biểu đồ 9: Đánh giá về tinh thần phục vụ

Một đánh giá mang tính khả quan khi có đến 69% số NDT cho rằng tinh thần phục vụ của nhân viên Thư viện đạt các mức “Tốt” và “Rất tốt”. Điều này có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc xây dựng mô hình KGHTC. Một trong những đặc tính cơ bản, bản chất để hình thành nên KGHTC đúng nghĩa là tinh thần hợp tác giữa các chủ thể tham gia, trong đó, nhân viên KGHTC có vai trò chủ động hơn tất cả. Việc NDT đánh giá tích cực về tinh thần phục vụ của nhân viên Thư viện sẽ mở ra các lợi thế rất lớn trong việc xây dựng, bổ sung hay thu thập các nhu cầu về dịch vụ thông tin trong thư viện. Chính lợi thế này sẽ giúp cho việc xây dựng các sản phẩm và dịch vụ của Thư viện mang tính khả thi và có mức độ ứng dụng thực tiễn cao hơn. Điều quan trọng là cách thức Thư viện và KGHTC sẽ tận dụng các lợi thế này để xây dựng các sản phẩm, dịch vụ thông tin có hiệu quả thực tiễn đối với NDT ra sao?

Các câu hỏi mười hai và mười ba là nhóm câu hỏi về sự tương tác trực tuyến giữa Thư viện và NDT. Tương tác trực tuyến trở thành một công cụ không thể thiếu trong hoạt động của các Thư viện hiện đại và đặc biệt đối với mô hình KGHTC. Mô hình KGHTC yêu cầu phải xây dựng không gian ảo song song và hiệu quả với môi trường vật lý. Do đó, sự tương tác trực tuyến bao gồm các công cụ, cách thức giới thiệu, giao tiếp, quảng bá, đào

tạo, giải đáp... có một vai trò vô cùng quan trọng và có ý nghĩa quyết định cho sự thành công của mô hình KGHTC.

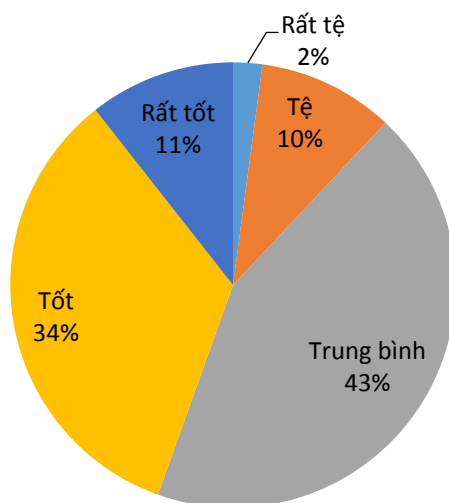


Biểu đồ 10: Đánh giá về chức năng “Hướng dẫn trực tuyến”

Với câu hỏi này, khác với các câu hỏi trước, lựa chọn mức độ “Trung bình” là lựa chọn nhiều hơn cả với 128 lượt (46%). Mức đánh giá “Rất tốt” chỉ được 29 NDT lựa chọn (10%), cùng với đánh giá “Tốt”, khoảng 47% NDT cho rằng chức năng “Hướng dẫn trực tuyến” của Thư viện ở trên mức trung bình. Quan trọng nhất, tỉ lệ đánh giá “Trung bình” sẽ yêu cầu Thư viện cần xem xét lại về chức năng “Hướng dẫn trực tuyến” khi có đến 53% NDT đánh giá từ mức trung bình trở xuống, nghĩa là hiện tại chức năng này chỉ đáp ứng ở mức độ trung bình so với nhu cầu của NDT. Vì các chức năng trực tuyến có ý nghĩa rất quan trọng đối với mô hình KGHTC, do đó, Thư viện cần sớm có các biện pháp cải thiện chức năng này để tăng mức độ đánh giá trên trung bình được nhiều hơn.

Chức năng “Hướng dẫn trực tuyến” chỉ thông qua các dạng truyền tải bằng chữ viết, hình ảnh minh họa chụp từ website Thư viện, hoàn toàn chưa có các chức năng hỗ trợ sinh động hơn video clip, âm thanh... Để thu hút NDT, Thư viện cần xem xét mở rộng các chức năng nêu trên trên cơ sở nhu cầu thực tiễn của NDT.

Tiếp theo, về sự tương tác trực tuyến, tức ngoài việc trực tiếp đến Thư viện để đặt câu hỏi và tìm giải đáp cho các thắc mắc của mình, học viên muốn biết đánh giá của NDT về việc áp dụng các công cụ từ công nghệ Internet như mail, chat, mạng xã hội...



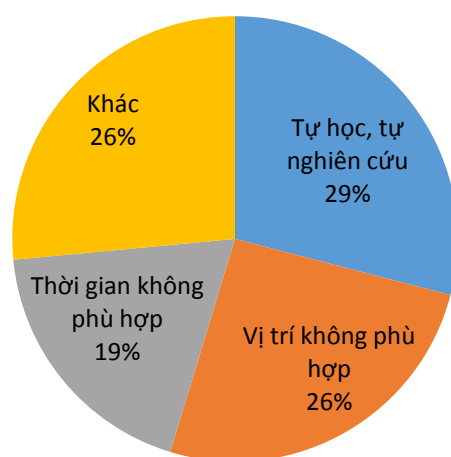
Biểu đồ 11: Đánh giá về sự tương tác trực tuyến

Sự tương tác trực tuyến của Thư viện chưa được NDT đánh giá cao. Tương tự như đánh giá về chức năng “Hướng dẫn trực tuyến”, nhưng nhiều hơn, đến 55% NDT đánh giá sự tương tác trực tuyến của Thư viện từ mức độ trung bình trở xuống. Vì vậy, tương tự như việc cần xem xét cải thiện một chức năng đã mặc định có sẵn trên website, Thư viện cần xem xét để ứng dụng các tiện ích công nghệ trong việc phát triển mối tương tác giữa Thư viện và NDT trong môi trường trực tuyến. Một KGHTC như đã phân tích ở các phần trên, phải bao gồm một không gian ảo với vai trò rất quan trọng, nhưng để NDT đến với không gian này và sử dụng có hiệu quả thì rất cần hình thành một mối tương tác trực tuyến với sự hỗ trợ tối đa từ công nghệ. Thư viện cần xem xét để các ứng dụng này phù hợp với nhu cầu thực tiễn của NDT cũng như tinh thần hoạt động của Thư viện.

Câu hỏi thứ mười bốn dành cho những đối tượng NDT chưa bao giờ đến Thư viện. Số lượng 62 NDT (17,5%) là một tỉ lệ chưa đến 1/5 số người được khảo sát, cũng như nhu cầu của mỗi NDT với những lý do chính đáng khác nhau để không nhờ đến sự trợ giúp của

Thư viện trong quá trình học tập và nghiên cứu. Tuy nhiên, Thư viện với vai trò và sứ mạng của mình, cần luôn chủ động thu hút NDT đến với mình hơn nhằm quảng bá nguồn tri thức và các dịch vụ hỗ trợ học tập, nghiên cứu của Thư viện. Do đó, tỉ lệ NDT chưa đến Thư viện như trên là một tỉ lệ khá cao và cần được xem xét kỹ để đưa ra các giải pháp nhằm hạ thấp tỉ lệ này hơn nữa.

Học viên đưa ra ba lý do mặc định và một lựa chọn để NDT nêu ra những lý do khác hoặc giải thích cụ thể hơn.



Biểu đồ 12: Lý do NDT không đến Thư viện

Chúng ta có thể nhận thấy mức độ lựa chọn các lý do không đến với Thư viện của NDT là khá gần nhau. Gần 1/5 số lượng NDT chưa đến Thư viện cho rằng thời gian hoạt động của Thư viện là không phù hợp với họ. Hơn ¼ số lượng NDT cho rằng vị trí của Thư viện (tầng 9 và 10) là lý do khiến cho họ không đến Thư viện. Gần 1/3 số lượng NDT lại cho rằng họ có thể tự học, tự nghiên cứu mà không cần đến sự hỗ trợ của Thư viện. Trong phần giải thích thêm về các lý do của mình, NDT giải thích rõ hơn như tài liệu chuyên ngành ít, cũ, không chuyên sâu từ một số giảng viên; NDT chỉ có thời gian rảnh vào ngoài giờ làm việc...

Còn lại, cũng số lượng $\frac{1}{4}$ NDT có những lý do khác khiến họ không đến Thư viện, trong đó có một số lý do như (1) muốn sử dụng Thư viện bắt buộc phải tham dự lớp “Hướng dẫn sử dụng Thư viện”, (2) một số NDT cho rằng họ không có nhiều thông tin về Thư viện, (3) tài liệu từ Internet tìm nhanh hơn, (4) nhân viên Thư viện ở một vài bộ phận chưa thân thiện với sinh viên, (5) mạng Internet chậm, thường hay mất kết nối...

NDT thuộc nhiều đối tượng khác nhau nên sẽ đa dạng về tính cách và nhận xét trong hoạt động của Thư viện. Cùng với việc quan sát trong hoạt động thực tiễn, các góp ý trực tiếp và kết quả của cuộc khảo sát vừa qua, Thư viện sẽ cần xem xét lại các lý do NDT chưa đến sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin của mình. Đồng thời đưa ra các giải pháp tích cực và phù hợp với thực tiễn NDT. Điều này là một việc làm cần thiết trước khi xây dựng một KGHTC hoàn chỉnh.

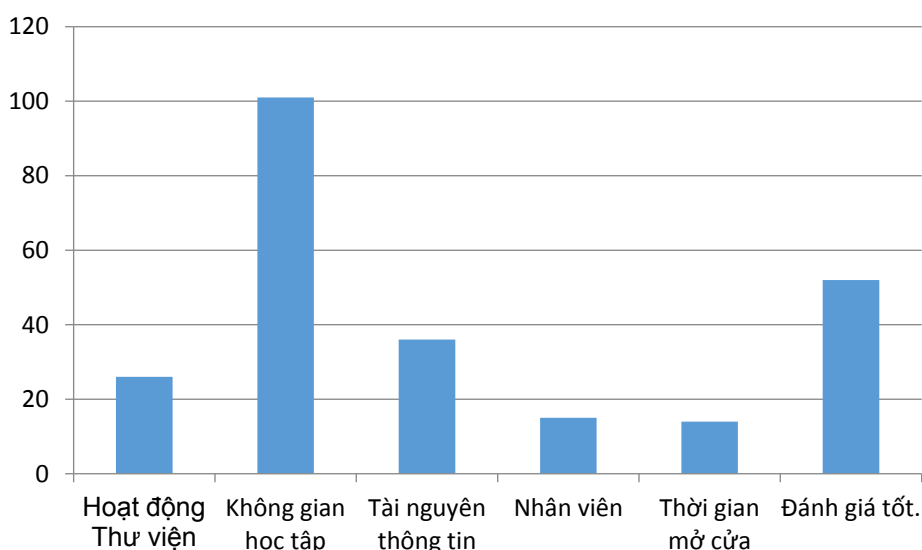
Hoạt động tìm kiếm tài liệu là hoạt động cơ bản của Thư viện. Mọi sản phẩm và dịch vụ Thư viện đều xoay quanh trực tiếp hoặc gián tiếp đến các loại hình tài liệu trong phạm vi hoạt động của Thư viện. Do đó, nhóm câu hỏi mở bao gồm câu hỏi về (1) cách thức tìm kiếm tài liệu phục vụ cho mục đích cá nhân của NDT và (2) những ý kiến đóng góp nhằm cải thiện chất lượng hoạt động, đáp ứng nhu cầu thông tin của NDT từ Thư viện.

Với câu hỏi mở về cách tìm kiếm tài liệu của NDT, học viên muốn xác định lại các thói quen tìm kiếm tài liệu, thông tin phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu của NDT trong thời đại hiện nay. Kết quả khảo sát, có 258/356 (72,5%) ý kiến của NDT đã trả lời câu hỏi này và khẳng định việc tìm kiếm tài liệu phục vụ cho việc học tập, nghiên cứu của mình đều thông qua mạng Internet. Việc sử dụng mạng Internet để tìm kiếm tài liệu cụ thể với các công việc như tìm tài liệu từ các website, CSDL chuyên ngành phù hợp với lĩnh vực chuyên môn; tìm tài liệu thông qua bộ máy tìm kiếm Google; liên hệ các đồng nghiệp nước ngoài để đăng ký các dịch vụ sử dụng tài liệu trực tuyến đặc biệt...

Việc xây dựng KGHTC bắt buộc phải song song có cả hai không gian học tập vật lý và không gian ảo rất phù hợp với xu hướng tìm kiếm thông tin từ NDT. Các đối tượng NDT đã thể hiện sự quan tâm của mình về nguồn tài liệu từ mạng Internet và đồng thời,

Internet ngày nay như một công cụ hỗ trợ hiển nhiên cho bất kỳ công việc nào. Do đó, Thư viện cần xem xét lại nguồn tài nguyên thông tin số hiện có đồng thời kết hợp các mô hình phát triển không gian học tập ảo từ các KGHTC trên thế giới để xây dựng một không gian ảo thiết thực với nhu cầu thực tiễn của NDT.

Tiếp theo, có tổng cộng 244 ý kiến đóng góp chung cho hoạt động của Thư viện. Sau khi chọn lọc, học viên đưa ra 06 nhóm ý kiến đóng góp của NDT như sau:



Biểu đồ 13: Biểu đồ số lượng ý kiến đóng góp hoạt động chung của Thư viện

Trong số các vấn đề được NDT quan tâm, “không gian học tập” là vấn đề được chú trọng nhiều nhất. Cụ thể, liên quan đến không gian học tập, có 28 ý kiến NDT phản nản về tốc độ Internet và việc truy cập Inetrnet thường xuyên bị gián đoạn do mất tín hiệu, không truy cập được... 20 ý kiến đề nghị mở rộng không gian của Thư viện và 15 ý kiến mong muốn tăng khả năng tương tác từ website của Thư viện và mở rộng các dịch vụ trực tuyến. Hai nhóm ý kiến này hỗ trợ cho nhau. Không gian vật lý của Thư viện hiện tại khó có thể được mở rộng thêm nữa nhưng với việc NDT quan tâm đến chất lượng dịch vụ trực tuyến, Thư viện có thể bằng cách tập trung xây dựng KGHTC và hoàn thiện đặc tính không gian ảo của mô hình này.

Ngoài ra, NDT còn đóng góp một số lượng các ý kiến khác như việc tăng cường các ổ cắm điện, quản lý thoáng hơn trong việc mang nước uống vào Thư viện (cùng 14 ý kiến), tham khảo mô hình hoạt động của thư viện nước ngoài, quản lý tiếng ồn, cấu trúc lại không gian đọc sách... Các nhóm ý kiến này đều có một điểm chung, là thể hiện nhu cầu cũng như sự quan tâm mà NDT dành cho Thư viện. Do đó, Thư viện cần tận dụng ưu thế này kết hợp xem xét các yếu tố khách quan, chủ quan để có phương hướng đáp ứng nhu cầu của NDT ở mức độ phù hợp nhất.

Tiếp theo, vấn đề “tài nguyên thông tin” nằm ở vị trí thứ 3 trong nhóm ý kiến được NDT quan tâm với gần 40 ý kiến đề nghị và quá nửa trong số đó đề nghị tăng cường nguồn tài liệu chuyên ngành. Nhu cầu này tương đồng với thực trạng hoạt động của Thư viện trong các năm gần đây khi việc bổ sung nguồn tài liệu chuyên ngành gặp khó khăn từ các yếu tố hạn chế khách quan. Mặc dù đã nỗ lực tăng cường nguồn tài liệu, nhưng nguồn tài liệu chuyên ngành, chuyên sâu lại rất hạn chế và nhiều NDT còn đề nghị được tiếp nhận các danh mục, lựa chọn tài liệu chuyên ngành cho ngành học, giảng dạy của mình. Với khoảng thời gian vừa qua, Thư viện cần xem xét thời điểm thích hợp để khởi động lại vòng quay bổ sung đa dạng nguồn tài liệu chuyên ngành nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tiễn của NDT.

Về các nhóm ý kiến “thời gian mở cửa”, “hoạt động thư viện” và “nhân viên”, Thư viện nhận được 53 ý kiến đóng góp. Nhiều NDT mong muốn Thư viện đẩy mạnh hơn nữa các hoạt động quảng bá cũng như chuyên môn nhằm đưa hình ảnh Thư viện đến gần NDT hơn. Thư viện nằm ở vị trí không được thuận lợi (tầng 9 và 10) cho các hoạt động thường xuyên của NDT, đặc biệt là đối tượng cán bộ và giảng viên. Thêm nữa, các năm gần đây, hoạt động gửi danh mục để các đơn vị trong nhà trường lựa chọn tài liệu không được diễn ra thường xuyên, bị thu hẹp về số lần thông báo và nội dung lựa chọn. Mặc dù Thư viện vẫn thường xuyên tham gia các hoạt động do nhà trường phát động, nhưng tính chất chuyên môn trong các hoạt động này rất thấp so với mục tiêu đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của NDT. Do đó, với sự đóng góp ý kiến của NDT, Thư viện cần xem xét lại chiến

lược phát triển của mình và đẩy mạnh hơn các hoạt động quảng bá chuyên sâu về chức năng, nhiệm vụ của Thư viện hơn.

“Nhân viên” và “thời gian mở cửa” của Thư viện cũng nhận được nhiều ý kiến đóng góp trong câu hỏi này. NDT mong muốn Thư viện tăng cường thời gian làm việc ngoài giờ vì đặc thù hoạt động của Thư viện là đáp ứng nhu cầu nghiên cứu, học tập của NDT và thời gian ngoài giờ tức thời gian ngoài khung giờ làm việc, học tập là khoảng thời gian phù hợp nhất cho việc tự học, tự nghiên cứu của NDT. Bên cạnh các ý kiến nhìn nhận nhân viên Thư viện khá nhiệt tình, vẫn còn một số ý kiến mong muốn nhân viên Thư viện cởi mở, hòa đồng hơn với NDT, đặc biệt là NDT sinh viên. Các nhóm ý kiến này đều xuất phát từ nhu cầu thực tiễn của NDT, do đó sẽ là những ý kiến đóng góp rất quan trọng để Thư viện xây dựng hình ảnh cũng như cải thiện chất lượng dịch vụ của mình được ngày càng tốt hơn.

Như vậy, với số lượng 16 câu hỏi đưa ra phục vụ cho cuộc khảo sát về dịch vụ thông tin của NDT tại trường ĐH KHTN nhằm xây dựng một KGHTC dựa trên cơ sở nhu cầu thực tiễn đã thu được nhiều dữ liệu quan trọng. Trong đó, các nhu cầu về tài liệu chuyên ngành, đánh giá nhân viên thư viện và xây dựng dịch vụ thông tin trực tuyến sẽ đưa ra những định hướng quan trọng cho việc xây dựng một KGHTC hoàn chỉnh trong tương lai.

PHIẾU KHẢO SÁT

Bạn thân mến,

Learning commons là một mô hình thư viện hiện đại trên thế giới và mô hình này được xây dựng hoàn toàn dựa trên nhu cầu của Bạn. Phiếu khảo sát này nhằm phục vụ cho đề tài luận văn thạc sĩ của người khảo sát về việc sử dụng Thư viện và riêng với các dịch vụ tại Phòng Learning commons (Lầu 10-CS Nguyễn Văn Cừ). Mong bạn vui lòng thực hiện các câu hỏi khảo sát dưới đây, để thể hiện ra những nhu cầu và mong muốn của bạn đối với Thư viện, cũng như mô hình Learning Commons. Cảm ơn Bạn!!!

Vui lòng **khoanh tròn** đáp án Bạn chọn!

1. Xin cho biết, Bạn thuộc đối tượng nào dưới đây. Xin điền vào Mã số của Bạn, tác giả cam đoan giữ bí mật những thông tin do Bạn cung cấp:

- | | | | | | | |
|------|--------------------------------|---|----|-----|-----|------------|
| 1.1. | Giảng viên | | | | | MSCB:..... |
| 1.2. | Sinh viên (SV năm: | I | II | III | IV) | MSSV:..... |
| 1.3. | Học viên cao học | | | | | MSHV:..... |
| 1.4. | Nghiên cứu sinh | | | | | MSHV:..... |
| 1.5. | Cán bộ - Công nhân viên Trường | | | | | MSCB:..... |

2. Bạn thuộc Khoa hoặc Đơn vị nào trong trường:

- | | | | |
|-------|---|-------|---|
| 2.1. | Khoa Công nghệ thông tin | 2.12. | Ban Xuất bản |
| 2.2. | Khoa Địa chất | 2.13. | Phòng Công tác sinh viên |
| 2.3. | Khoa Điện tử viễn thông | 2.14. | Phòng Đào tạo |
| 2.4. | Khoa Hóa học | 2.15. | Phòng Đào tạo Sau đại học |
| 2.5. | Khoa Khoa học vật liệu | 2.16. | Phòng KH Công nghệ |
| 2.6. | Khoa Môi trường | 2.17. | Phòng Kế hoạch - Tài chính |
| 2.7. | Khoa Sinh học – CN sinh học | 2.18. | Phòng Quan hệ quốc tế - Quản lý dự án |
| 2.8. | Khoa Toán – Tin học | 2.19. | Phòng Quản trị thiết bị |
| 2.9. | Khoa Vật lý – Vật lý kỹ thuật | 2.20. | Phòng Thanh tra - Pháp chế - Sở hữu trí tuệ |
| 2.10. | Phòng Tổ chức Hành chính | | |
| 2.11. | Ban Đảm bảo chất lượng và Hạ tầng thông tin | | |

3. Bạn quan tâm đến tài liệu thuộc lĩnh vực nào?

- | | | | |
|------|----------------------------|------|---------------------|
| 3.1. | Tài liệu chuyên ngành | 3.5. | Văn học, nghệ thuật |
| 3.2. | Tài liệu kỹ năng mềm | 3.6. | Thể dục – thể thao |
| 3.3. | Kinh tế, chính trị, xã hội | 3.7. | Kiến trúc, hội họa |
| 3.4. | Lịch sử, địa lý | 3.8. | Khác |

4. Bạn có thường xuyên đến sử dụng Thư viện:

- 4.1. Không, Tôi chưa đến Thư viện bao giờ. (Vui lòng trả lời tiếp từ Câu 14)
- 4.2. Có, khoảng 2-3 lần/tuần
- 4.3. Có, khoảng 4-5 lần/tuần
- 4.4. Có, khoảng 2-3 lần/tháng hoặc lâu hơn Tôi mới đến Thư viện.

5. Xin cho biết lý do thúc đẩy Bạn đến với Thư viện là:

- 5.1. Không gian yên tĩnh, thoải mái để tự học, tự nghiên cứu.
 - 5.2. Nhiều tài liệu bổ ích.
 - 5.3. Đi theo Nhóm của Bạn
 - 5.4. Để sử dụng Internet miễn phí.
 - 5.5. Lý do khác hoặc cụ thể hơn, nếu có thể xin bạn vui lòng ghi lại dưới đây:
-
-

6. Theo Bạn, thời gian mở cửa của thư viện là:

- 6.1. Phù hợp, không cần thay đổi.
 - 6.2. Chưa phù hợp. (Xin cho biết ý kiến của Bạn ở bên dưới)
-
-

7. Bạn đã sử dụng các dịch vụ nào dưới đây của Thư viện:

- 7.1. Dịch vụ Tham khảo
- 7.2. Dịch vụ Lưu hành (Mượn trả tài liệu)
- 7.3. Dịch vụ Không gian học tập chung (Vui lòng chọn các đáp án từ a - e)
 - a. Dịch vụ Truy cập Internet miễn phí.
 - b. Dịch vụ Học tiếng Anh
 - c. Dịch vụ In ấn, số hóa tài liệu
 - d. Dịch vụ Phòng học nhóm
 - e. Dịch vụ Sử dụng máy đọc sách Kindle Fire
- 7.4. Dịch vụ Tạo lập bộ sưu tập kỹ thuật số theo yêu cầu
- 7.5. Dịch vụ Sao chép thông tin có bản quyền
- 7.6. Dịch vụ Cung cấp sách ngoại văn giảm giá

8. Bạn thường xuyên sử dụng loại hình tài liệu nào?

Xin đánh số từ “1: Sử dụng ít nhất” đến “5: Sử dụng nhiều nhất” vào . Nếu không sử dụng, Bạn vui lòng để trống.

- 8.1. Sách
- 8.2. Báo, tạp chí
- 8.3. Luận văn/Luận án
- 8.4. CD-ROM
- 8.5. Cơ sở dữ liệu dùng chung ĐHQG-HCM (ProQuest, Science Direct, Springer...)

TỪ CÂU 9 ĐẾN CÂU 13 BẠN VUI LÒNG CHỌN THEO TỈ LỆ:

Từ “1: Rất tệ” đến “5: Rất tốt”.

9. Bạn đánh giá chất lượng nội dung các tài liệu trong Thư viện đối với chuyên ngành học của Bạn như thế nào?

Rất tệ 1 2 3 4 5 Rất tốt

10. Bạn đánh giá số lượng các bản tài liệu trên đây đối với chuyên ngành học của Bạn như thế nào?

Rất tệ 1 2 3 4 5 Rất tốt

11. Bạn đánh giá tinh thần phục vụ của nhân viên Thư viện như thế nào?

Rất tệ 1 2 3 4 5 Rất tốt

12. Bạn đánh giá về chức năng “Hướng dẫn trực tuyến” trên website Thư viện như thế nào?

Rất tệ 1 2 3 4 5 Rất tốt

13. Bạn đánh giá về sự tương tác trực tuyến giữa Thư viện và Bạn như thế nào? (Cách Thư viện thu thập nhu cầu thông tin, nhu cầu góp ý của Bạn, giải đáp thắc mắc của Bạn...)

Rất tệ 1 2 3 4 5 Rất tốt

14. Lý do nào khiến bạn chưa bao giờ đến Thư viện.

- 2.1. Tôi thấy Tôi có thể tự học, tự nghiên cứu tốt mà không cần Thư viện.
- 2.2. Thư viện đặt ở vị trí không phù hợp với Tôi.
- 2.3. Thời gian mở cửa của Thư viện không phù hợp với Tôi.
- 2.4. Lý do khác (dành cho cả những Bạn đã từng 1 lần đến Thư viện)

15. Xin cho biết cách bạn tìm kiếm tài liệu cho môn học, seminar hoặc theo yêu cầu của giảng viên/người hướng dẫn:

16. Xin cho biết các ý kiến, góp ý của Bạn về hoạt động chung của Thư viện:

Để biết thêm về Không gian học tập chung - *Learning Commons*, Bạn vui lòng truy cập địa chỉ:

www.kghtc.blogspot.com

CẢM ƠN!

CHÚC BẠN LUÔN GẶP NHIỀU MAY MẮN VÀ THÀNH CÔNG!