

Bà Rịa, ngày 20 tháng 12 năm 2017

BÁO CÁO THỐNG KÊ KHẢO SÁT DỊCH VỤ THƯ VIỆN NĂM 2017

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Mục đích khảo sát

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động và cải tiến các dịch vụ thông tin thư viện đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên Trường Đại học Dầu Khí Việt Nam, Trung tâm Thông tin - Thư viện tiến hành khảo sát với điều tra tại thư viện, từ đó có thể đánh giá chất lượng và cải tiến dịch vụ phục vụ tốt hơn cho người dùng tại Trung tâm thông tin - Thư viện.

2. Nội dung khảo sát: Thu thập phản hồi, đánh giá của sinh viên đang theo học tại trường thông qua phiếu khảo sát gồm 3 phần chính như sau:

- Phần 1: Đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của Thư viện
- Phần 2: Đánh giá nguồn học liệu của Thư viện
- Phần 3: Chính sách phục vụ của Thư viện

3. Đối tượng khảo sát: Sinh viên đang theo học tại thời điểm khảo sát

4. Phương pháp khảo sát: Bộ phận phụ trách phát phiếu điều tra cho các sinh viên có mặt tại Thư viện từ ngày 15 đến ngày 30 tháng 11 năm 2017.

- Số phiếu phát ra: 72
- Số phiếu thu vào: 72

II. THỐNG KÊ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của Thư viện:

Nội dung khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ
1. Số chỗ ngồi của Thư viện		
Đáp ứng tốt	69	95,8%
Chưa đáp ứng	03	4,2 %
2. Số chỗ ngồi của Thư viện		
Yên tĩnh, thoải mái, phù hợp	66	91,6%

Chưa thoải mái, tiện nghi	06	8,4%
3. Máy tính ở Thư viện có đáp ứng nhu cầu của bạn không?		
Đáp ứng nhu cầu sử dụng	56	77,7%
Không đáp ứng nhu cầu sử dụng	04	5,5%
Không sử dụng	12	16,8%
4. Hệ thống wifi của TV có đáp ứng như cầu của bạn không?		
Có	67	93%
Không	05	7%
5. Đánh giá chất lượng cơ sở vật chất của Thư viện		
Đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng	69	95,8%
Đáp ứng khá tốt nhu cầu sử dụng	03	4,2%
Không đáp ứng nhu cầu sử dụng	0	0%

2. Đánh giá nguồn học liệu của Thư viện

Nội dung khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ
6. Về số lượng bản sách/nhan đề Tài liệu Tham khảo của các môn học		
Rất đầy đủ	68	94,5%
Khá đầy đủ	04	5,5%
Phần lớn tài liệu tham khảo không tìm thấy	0	0%
7. Bạn có thường xuyên sử dụng CSDL điện tử OnePetro không?		
Rất thường xuyên	26	36,1%
Khá thường xuyên	35	48,6%
Không thường xuyên	09	12,5%
Hiếm khi sử dụng	02	2,8%
8. Đánh giá chất lượng nguồn học liệu cho học tập, giảng dạy		
Đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng	62	86,2%
Đáp ứng khá tốt nhu cầu sử dụng	05	6,9%
Không đáp ứng nhu cầu sử dụng	05	6,9%
9. Đánh giá chất lượng nguồn học liệu cho nghiên cứu khoa học		

Đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng	66	91,6%
Đáp ứng khá tốt nhu cầu sử dụng	06	8,4%
Không đáp ứng nhu cầu sử dụng	0	0%
10. Đánh giá chất lượng nguồn học liệu cho nghiên cứu khoa học		
Đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng	5	6,9%
Đáp ứng khá tốt nhu cầu sử dụng	35	48,6%
Không đáp ứng nhu cầu sử dụng	32	44,5%

3. Chính sách phục vụ của Thư viện

Nội dung khảo sát	Số lượng	Tỷ lệ
11. Bạn có nhu cầu sử dụng nhiều các dịch vụ nào sau đây		
Đọc tài liệu tại Thư viện	72	100%
Mượn tài liệu về nhà	69	95,8%
Scan tài liệu	56	77,7%
Truy cập cơ sở dữ liệu điện tử của Thư viện	29	40,2%
Sử dụng cổng thông tin của Thư viện để tra cứu thông tin	55	76,3%
Sử dụng máy tính của Thư viện	19	26,3%
12. Chất lượng phục vụ của Thư viện		
Rất tốt	67	93%
Khá tốt	05	7%
Không tốt	0	0%

III. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Điểm mạnh

- Hầu hết sinh viên hài lòng chất lượng phục vụ của thư viện.
- Hệ thống wifi, máy tính của Thư viện đáp ứng rất tốt yêu cầu của người đến thư viện.
- Chất lượng nguồn học liệu cho học tập, nghiên cứu khoa học của sinh viên nhìn chung đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng của sinh viên.

2. Điểm tồn tại

- Mức độ cập nhật tài liệu chưa thường xuyên đặc biệt là các tài liệu tham khảo. Giáo trình mới của các khoa; sách Tiếng Anh.
- Chất lượng và số lượng nguồn học liệu cho phục vụ cộng đồng và giải trí còn ít, đáp ứng chưa tốt nhu cầu sử dụng của sinh viên.

3. Đề xuất biện pháp khắc phục

- Phối hợp thường xuyên với các Khoa về danh mục giáo trình, tài liệu tham khảo theo chương trình đào tạo để bổ sung.
- Thường xuyên cập nhật danh mục đề nghị mua sách của sinh viên yêu cầu bổ sung để trình ban giám hiệu mua sách bổ sung vào kho sách thêm đa dạng phong phú.
- Đẩy mạnh dịch vụ tham khảo, cập nhật thông tin đầu sách mới để chuyển đến bạn đọc
- Đề xuất triển khai dịch vụ liên kết thư viện, để tăng chất lượng dịch vụ.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (*để biết*);
- Lưu: TTTV

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM

Trần Xuân Hạ