

Số: /BC-CĐSP

Hòa Bình, ngày tháng 5 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên nhà trường về chất lượng phục vụ của Thư viện năm học 2023 - 2024

Thực hiện Kế hoạch số 319/KH-CĐSP ngày 26/6/2024 của Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình về việc khảo sát lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên nhà trường về chất lượng phục vụ của Thư viện năm học 2023 – 2024.

Tổ Thư viện trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên về chất lượng phục vụ Thư viện năm học 2023 – 2024, cụ thể như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

- **Mục đích:** Nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng phục vụ, nghiên cứu khoa học, học tập của học sinh, sinh viên.

- **Đối tượng tham gia:** Học sinh, sinh viên đang học tập tại Trường CĐSP Hoà Bình.

- **Nội dung khảo sát:** Thăm dò ý kiến phản hồi của Bạn đọc về mức độ đáp ứng tài liệu, cơ sở vật chất và trang thiết bị, thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức thư viện và những đề xuất cải tiến để nâng cao chất lượng phục vụ của Thư viện.

- **Phương pháp khảo sát:** Khảo sát theo hình thức phát phiếu trực tiếp đến tay bạn đọc tại Trường CĐSP Hoà Bình

- **Thời gian thu thập khảo sát:** Từ ngày 10/4 đến ngày 25/4/2024

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Tổng số phiếu phát ra: 201 phiếu

Tổng số phiếu thu về : 201 phiếu

1. Thống kê số lượng bạn đọc tham gia khảo sát theo từng lớp

Stt	Tên lớp	Số lượng	Tỉ lệ
1	Trung Cấp Tin học	30	14,9%
2	Trung Cấp Hướng dẫn Du Lịch	30	14,9%
3	Cao đẳng Mầm Non K 32 A	36	17,9%
4	Cao đẳng Mầm Non K 32 B	34	16,9%
5	Cao đẳng Mầm Non K 31	31	15,4%
6	Cao đẳng Mầm Non K 30 A	20	10%
7	Cao đẳng Mầm Non K 30B	20	10%
Tổng số		201	100%

2. Thống kê theo mục đích sử dụng thư viện

Mục đích	Số lượng	Tỉ lệ
Để mượn sách, tài liệu chuyên môn	168	83,6%
Để mượn sách ngoài chuyên môn	20	10%
Để đọc, học tập, nghiên cứu tại Thư Viện	8	4%
Để gặp gỡ, hợp tác với một hay một nhóm người	5	2,4%

3. Thống kê theo phương thức tìm tài liệu

Phương thức tìm	Số lượng	Tỉ lệ
Tra cứu trên trang web của Thư viện	0	0%
Tìm trực tiếp trong kho	98	48,8%
Nhờ cán bộ Thư Viện tìm giúp	103	51,2%

4. Thống kê theo mức độ tìm được tài liệu của bạn đọc tại thư viện

Mức độ	Số lượng	Tỉ lệ
Thường xuyên tìm được	103	51,2%
Có nhưng không đầy đủ	70	34,8%
Ít khi tìm được	28	13,9%
Không tìm được	0	0%

5. Thống kê theo nhu cầu các dịch vụ có trong thư viện

Nhu cầu của bạn đọc	Số lượng	Tỉ lệ
Mượn sách, giáo trình, tài liệu tham khảo	105	52,2%
Mượn các tài liệu nghe nhìn	5	2,5%
Dịch vụ in ấn, photo tài liệu	35	17,4%
Dịch vụ Internet	56	27,9%

6. Thống kê theo mức độ đáp ứng tài liệu của thư viện

Mức độ đáp ứng	Số lượng	Tỉ lệ
Rất tốt	45	22,3%
Tốt	128	63,7%
Trung bình	28	13,9%
Chưa đáp ứng	0	0%

7. Thống kê theo mức độ quan tâm của bạn đọc đến loại hình tài liệu có trong thư viện

Mức độ quan tâm	Số lượng	Tỉ lệ
GT, tài liệu tham khảo là sách	128	63,7%
Luận văn, luận án	20	10%
Báo, tạp chí	50	24,9%
Cơ sở dữ liệu, TL điện tử	3	1,5%

8. Thống kê theo mức độ đáp ứng về số lượng tài liệu

Mức độ đáp ứng	Số lượng	Tỉ lệ
Đủ	130	64,7%
Chưa đủ	45	22,3%
Ít	26	12,9%

9. Thống kê về mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng nội dung tài liệu

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ
Rất hài lòng	52	25,9%
Hài lòng	92	45,8%
Bình thường	55	27,3%
Không hài lòng	2	1 %

10. Thống kê mức độ hài lòng về sự phục vụ của thư viện

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ
Rất hài lòng	47	23,3%
Hài lòng	99	49,2%
Bình thường	50	24,9%
Không hài lòng	5	2,5%

11. Thống kê mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, thiết bị của thư viện

Mức độ hài lòng	Số lượng	Tỉ lệ
Rất hài lòng	47	23,3%
Hài lòng	101	50,2%
Bình thường	50	24,9%
Không hài lòng	3	1,5%

III. ĐÁNH GIÁ KHẢO SÁT

Số liệu khảo sát ở bảng 1, ta có thể thấy bạn đọc rất quan tâm và tích cực tham gia khảo sát đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện đưa ra, tỉ lệ đạt 100%.

Các số liệu khảo sát ta có thể thấy bạn đọc đến với thư viện với mục đích chính là mượn sách và tài liệu chuyên môn, chiếm 83,6% (Bảng 2). Các mục đích khác như: mượn tài liệu ngoài chuyên môn, đến để học tập, nghiên cứu tại thư viện chỉ chiếm một phần nhỏ 10% và 4% (Bảng 2).

Đến với thư viện bạn đọc đa số tìm được tài liệu mình cần có trong kho nhưng chưa được đầy đủ, chiếm 34,8%, còn lại một số bạn đọc thường xuyên tìm được tài liệu mình cần là 51,3%. Số bạn đọc ít khi tìm được là rất ít, chỉ 13,9% (Bảng 4). Qua đó có thể thấy tài liệu trong thư viện đã đáp ứng được nhu cầu của bạn đọc tốt, chiếm 63,7% (Bảng 6), không có bạn đọc nào không được đáp ứng đủ về nhu cầu tài liệu có trong thư viện.

Khi đến với thư viện, loại hình tài liệu mà bạn đọc quan tâm nhất là sách, chiếm 63,7%, sau đó mới đến các loại hình tài liệu khác là Luận văn, luận án 10%. Báo, tạp chí là 24,9% (Bảng 7).

Bạn đọc cảm thấy hài lòng về chất lượng, nội dung của tài liệu chiếm 45,8% (Bảng 9), và thấy hài lòng với sự phục vụ của thư viện chiếm 49,2% (Bảng 10). Không có phản hồi ý kiến về sự không hài lòng của bạn đọc về chất lượng tài liệu cũng như thái độ phục vụ của cán bộ thư viện.

Về trang thiết bị, cơ sở vật chất tại thư viện cũng được bạn đọc đánh giá cao, mức độ hài lòng là 50,2% (Bảng 11), không có bạn đọc nào không hài lòng.

IV. KẾT LUẬN

1. Điểm mạnh

- Số lượng nguồn tài liệu nhìn chung đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của bạn đọc
- Trang thiết bị, cơ sở vật chất cơ bản đáp ứng được yêu cầu của bạn đọc khi đến với thư viện
- Phần lớn bạn đọc đánh giá cao chất lượng của thư viện cũng như thái độ phục vụ của cán bộ thư viện.

2. Điểm tồn tại

- Cấu hình của máy tính còn thấp và xử lý chậm
- Tài liệu tham khảo còn chưa phong phú về nội dung, các tài liệu tham khảo chuyên môn còn ít, chưa đáp ứng được hết nhu cầu của bạn đọc.
- Thư viện còn chưa có loại hình tài liệu nghe nhìn, cũng như chưa có dịch vụ photocopy, in ấn.

3. Đề xuất biện pháp khắc phục

- Nâng cấp hệ thống máy tính để lưu trữ và phục vụ bạn đọc tốt hơn
- Tài liệu tham khảo cần được bổ sung thêm về số lượng, nhất là tài liệu tham khảo chuyên môn
- Tăng cường dịch vụ liên kết với các trường Cao đẳng, phổ thông trên địa bàn để nâng cao hơn nữa số lượng tài liệu tham khảo cho thư viện.

Trên đây là bản Báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của học sinh, sinh viên toàn trường về chất lượng phục vụ của Thư viện năm học 2023 – 2024.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Website;
- Lưu: VT; P. HC-TH (HT.04b.)

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Đặng Trọng Nghĩa