

Số: 19./BC-ĐHSPKTND

Nam Định, ngày 29 tháng 3 năm 2017

BÁO CÁO
Kết quả lấy ý kiến phản hồi
về chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm TT-TV

I. Mục đích việc khảo sát

- Có được những ý kiến phản hồi khách quan của người học và CBGD trong Nhà trường về chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm Thông tin - Thư viện nhằm giúp Trung tâm Thông tin - Thư viện điều chỉnh và thực hiện tốt công tác phục vụ bạn đọc trong Nhà trường;

- Về mặt quản lý, thông tin phản hồi từ người học và CBGD giúp Ban Giám hiệu và cán bộ quản lý Trung tâm Thông tin - Thư viện có thêm cơ sở để nhận xét, đánh giá chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm Thông tin - Thư viện, từ đó có kế hoạch từng bước nâng cao chất lượng phục vụ đào tạo.

II. Yêu cầu của việc khảo sát

- CBGD, SV hiểu rõ mục đích, ý nghĩa trong việc cung cấp thông tin theo phiếu đánh giá do Ban chỉ đạo cung cấp.

- Thông tin phản hồi từ CBGD, SV về chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm TT-TV phải được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

III. Công tác chuẩn bị

1. Xây dựng nội dung

Để đánh giá chất lượng phục vụ đào tạo của Thư viện, Nhà trường sử dụng hai mẫu phiếu:

- Mẫu: M1-TV (phụ lục 1) dùng để khảo sát ý kiến của CBGD;

- Mẫu: M2-TV (phụ lục 2) dùng để khảo sát ý kiến của SV.

2. Tổ chức lấy ý kiến phản hồi

- Đối tượng khảo sát: CBGD và SV trong Nhà trường.

- Thời gian khảo sát: 21/02/2017 đến 04/3/2017

- Hình thức lấy ý kiến: phiếu khảo sát được phát trực tiếp đến các khoa, bộ môn và các lớp sinh viên.

- Số lượng CBGD được khảo sát: 140 CBGD.

- Số lượng SV được khảo sát: 490 SV.

3. Các bước thực hiện khảo sát

- *Bước 1:* Ban Thư ký đã phát phiếu khảo sát đến 140 CBGD thuộc các Khoa, Bộ môn trong Nhà trường; lấy ý kiến trực tiếp 490 sinh viên các lớp đại học, cao đẳng, cao đẳng nghề từ năm thứ 2 trở lên.

- *Bước 2:* Ban Thư ký tiến hành nhập và xử lý số liệu, tổng hợp ý kiến phản hồi của CBGD và SV theo nội dung cần đánh giá của phiếu khảo sát theo mẫu M1-TV và M2-TV.

- *Bước 3:* Tổng hợp kết quả lấy ý kiến phản hồi gồm:

+ Thống kê ý kiến phản hồi của CBGD;

+ Thống kê ý kiến phản hồi của SV;

- *Bước 4:* Xây dựng Báo cáo tổng kết việc lấy ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm TT-TV, năm học 2016-2017.

IV. Kết quả khảo sát

1. Thống kê phiếu khảo sát

Số lượng / Đối tượng	CBGD	SV
Số phiếu phát ra	140	490
Số phiếu thu về	140	482
Số phiếu hợp lệ	140	482

2. Kết quả khảo sát

2.1. Về mức độ sử dụng, mục đích, lý do và thời gian

a. Mức độ sử dụng thư viện

STT	Mức độ	CBGD		SV	
		SL	%	SL	%
1	Thường xuyên	13	9,3	9	1,9
2	Thỉnh thoảng	123	87,8	269	56,3
3	Chưa bao giờ	4	2,9	200	41,8
Tổng:		140	100	482	100

b. Lý do không sử dụng thư viện

Trong số 04 CBGD và 200 SV chưa bao giờ sử dụng Thư viện, vì một số lý do như sau:

TT	Nội dung	CBGD		SV	
		Số lượt ý kiến	%	Số lượt ý kiến	%
1	Không có thời gian	3	75,5	65	28,6
2	Đã có đủ tài liệu	1	24,5	48	21,2
3	Khai thác tài liệu trên Internet	0	0	104	45,8
4	Thầy/cô không giới thiệu tài liệu có trên Thư viện	0	0	10	4,4
Tổng		4	100	227	100

c) Mục đích sử dụng thư viện

TT	Nội dung	CBGD		SV	
		Số lượt ý kiến	%	Số lượt ý kiến	%
1	Mượn tài liệu chuyên môn	120	63,16	122	37,0
2	Mượn tài liệu ngoài CM	35	18,42	14	4,3
3	Mượn báo, tạp chí	16	8,42	9	2,7
4	Đọc tài liệu và nghiên cứu	17	8,95	143	43,3
5	Sử dụng Internet	2	1,05	42	12,7
Tổng		190	100	330	100

2.2. Về công tác phục vụ bạn đọc

a) Phòng đọc tại chỗ

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất hài lòng	25	18,4	47	16,9
Hài lòng	97	71,3	221	79,5
Không hài lòng	0	0,0	10	3,6
Không ý kiến	14	10,3	0	0,0
Tổng	136	100	278	100

b) Phòng cho mượn tài liệu

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất hài lòng	30	22,1	39	14,0
Hài lòng	96	70,5	214	77,0
Không hài lòng	0	0,0	25	9,0
Không ý kiến	10	7,4	0	0,0
Tổng	136	100	278	100

c) Phòng đọc nối mạng Internet

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất hài lòng	11	8,1	36	12,9
Hài lòng	82	60,3	191	68,7
Không hài lòng	12	8,8	51	18,4
Không ý kiến	31	22,8	0	0,0
Tổng	136	100	278	100

Đa số CBGD và SV đánh giá thái độ phục vụ của cán bộ thư viện ở phòng đọc tại chỗ, phòng cho mượn tài liệu, phòng đọc Internet ở mức độ hài lòng.

d) Thời gian mở của phục vụ của thư viện

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất phù hợp	9	6,6	22	7,9
Phù hợp	117	86,0	223	80,2
Không phù hợp	10	7,4	33	11,9
Không ý kiến	0	0,0	0	0,0
Tổng	136	100	278	100

Hầu hết CBGD và SV đánh giá thời gian mở của phục vụ bạn đọc của Trung tâm TT-TV ở mức độ phù hợp.

e) Số lượng sách được mượn trong một lần theo quy định

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn hợp lý	3	2,2	20	7,2
Hợp lý	128	94,1	219	78,8
Chưa hợp lý	5	3,7	39	14,0
Tổng	136	100	278	100

Đa số CBGD và SV đánh giá quy định về số lượng sách được mượn theo quy định là hợp lý.

f) Công tác phát tài liệu học tập cho sinh viên được thực hiện kịp thời, chính xác

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn đồng ý	6	4,5	30	10,8
Đồng ý	123	90,4	196	70,5
Không đồng ý	7	5,1	52	18,7
Tổng	136	100	278	100

Nhìn chung, công tác phát tài liệu học tập cho sinh viên được thực hiện kịp thời, chính xác được CBGD và SV đánh giá ở mức độ đồng ý.

Nhận xét chung về công tác phục vụ bạn đọc: Đa số, CBGD và SV đánh giá công tác phục vụ bạn đọc ở phòng đọc tại chỗ, phòng cho mượn tài liệu, phòng đọc nội mạng Internet ở mức hài lòng và rất hài lòng.

2.3. Công tác tài liệu

a) Thư viện có đầy đủ sách, giáo trình, tài liệu tham khảo

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn đáp ứng	4	2,9	18	6,5
Đáp ứng	102	75,0	222	79,8
Không đáp ứng	30	22,1	38	13,7
Tổng	136	100	278	100

b) Các loại báo, tạp chí chuyên ngành

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn đáp ứng	01	0,7	17	6,2
Đáp ứng	102	75,0	210	75,5
Không đáp ứng	33	24,3	51	18,3
Tổng	136	100	278	100

c) Tài liệu của Thư viện có thường xuyên cập nhật

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất thường xuyên	01	0,8	11	4,0
Thường xuyên	103	75,7	172	61,9
Không thường xuyên	32	23,5	95	34,1
Tổng	136	100	278	100

Nhận xét chung về công tác tài liệu: Qua số liệu khảo sát cho thấy đa phần CBGD và SV đánh giá ở mức độ đáp ứng và hoàn toàn đáp ứng.

2.4. Về cơ sở vật chất

a) Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ đào tạo của Thư viện

Nội dung	CBGD		SV	
	Số lượt ý kiến	%	Số lượt ý kiến	%
Diện tích	57	31,0	92	29,4
Tiếng ồn	41	22,3	77	24,7
Ánh sáng	35	19,0	77	24,7
Nhiệt độ	51	27,7	66	21,2
Tổng	184	100	312	100

b) Số lượng máy tính và tốc độ đường mạng của phòng Internet trong Thư viện đã đáp ứng được nhu cầu truy cập, tra cứu

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn đáp ứng	0	0,0	5	1,8
Đáp ứng	73	53,6	82	29,5
Không đáp ứng	27	19,9	159	57,2
Không ý kiến	36	26,5	32	11,5
Tổng	136	100	278	100

Nhận xét chung về cơ sở vật chất: Còn nhiều ý kiến của CBGD và SV cho rằng một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của Trung tâm TT-TV như: Diện tích, tiếng ồn, ánh sáng, nhiệt độ; số lượng máy tính và tốc độ đường mạng của phòng Internet trong Thư viện chưa đáp ứng được nhu cầu truy cập, tra cứu còn nhiều ý kiến ở mức độ không đáp ứng và không ý kiến.

V. Đánh giá chung

- Về cơ sở vật chất và các loại hình tài liệu của Thư viện

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Hoàn toàn đáp ứng	1	0,7	13	4,7
Đáp ứng	103	75,8	227	81,6
Không đáp ứng	32	23,5	38	13,7
Tổng	136	100	278	100

Bảng số liệu cho thấy: Đối với CBGD đánh giá ở mức độ hoàn toàn đáp ứng có 01 người (0,7%), ở mức độ đáp ứng 103 người (75,7%), ở mức độ không đáp ứng 32 người (23,5%); Đối với SV ở mức độ hoàn toàn đáp ứng có 13 người (4,7%), ở mức độ đáp ứng có 227 người (81,7%), ở mức độ không đáp ứng có 38 người (13,7%).

- Công tác quản lý của Thư viện

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất tốt	7	5,2	20	7,2
Tốt	125	91,9	225	80,9
Không tốt	4	2,9	33	11,9
Tổng	136	100	278	100

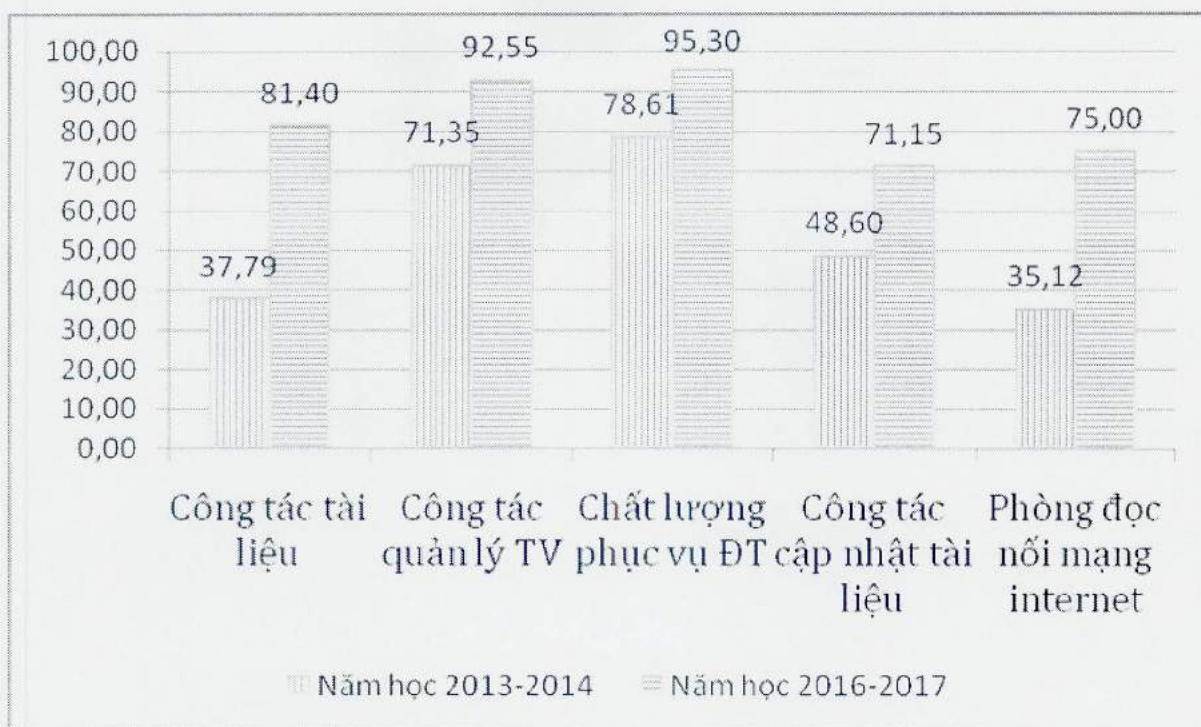
Đối với CBGD: ở mức độ rất tốt có 7 người (5,1%), ở mức độ tốt có 125 người (91,9%), ở mức độ không tốt có 4 người (2,9%); Đối với SV đánh giá ở mức độ rất tốt có 20 người (7,2%), ở mức độ tốt 225 người (80,9%), ở mức độ không tốt 33 người (11,9%). Nhìn chung công tác quản lý của Trung tâm TT-TV được CBGD và SV đánh giá phần lớn ở mức độ tốt.

- Mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ đào tạo

Mức độ	CBGD		SV	
	SL	%	SL	%
Rất hài lòng	7	5,2	18	6,5
Hài lòng	128	94,1	236	84,9
Không hài lòng	1	0,7	24	8,6
Tổng	136	100	278	100

CBGD và SV đánh giá chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm TT-TV ở mức độ hài lòng và rất hài lòng trên 90%.

Nhận thức rõ được vai trò quan trọng của hoạt động Trung tâm TT-TV, trong việc nâng cao chất lượng phục vụ đào tạo. Từ năm học 2013-2014, Nhà trường đã tổ chức khảo sát ý kiến của CBGD, SV về các hoạt động của Trung tâm TT-TV với kết quả nhiều nội dung được đánh giá ở mức độ chưa cao. Đến nay, dưới sự quan tâm, chỉ đạo của Ban Giám hiệu Nhà trường, các hoạt động của Trung tâm TT-TV đã có nhiều chuyển biến tích cực, nhiều nội dung bị đánh giá thấp ở đợt khảo sát năm học 2013-2014 đã được khắc phục trong năm học 2016-2017. Điều đó, được thể hiện qua biểu đồ so sánh các năm như sau:



Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực đã đạt được, vẫn còn một số nội dung cần được quan tâm, xây dựng kế hoạch hành động, cụ thể:

- Tỷ lệ SV thường xuyên đến thư viện rất thấp (chỉ có 1,9%), thỉnh thoảng đến thư viện chiếm 56,3%. Còn lại 41,8% sinh viên chưa bao giờ đến thư viện.

- Những ý kiến đề xuất, góp ý.

TT	Nội dung	Số lượt ý kiến	
		CBGD	SV
1	Thường xuyên bổ sung thêm tài liệu (giáo trình, TLTK...)	106	186
2	Số hóa giáo trình, tài liệu để bạn đọc truy cập	80	82
3	Cải thiện cơ sở vật chất (ánh sáng, bàn ghế, máy tính, internet...)	61	184
4	Nâng cao chất lượng phục vụ của nhân viên Thư viện	37	70
5	Thay đổi hình thức tra cứu tài liệu trên máy tính	66	98
6	Đổi mới công tác quản lý của thư viện	39	53
7	Có dịch vụ phô tô, in ấn	91	161
8	Có dịch vụ tìm tin	49	97
9	Định kỳ, khảo sát ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ của Thư viện	50	89

Trên đây là kết quả lấy ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ đào tạo của Trung tâm TT-TV, Trung tâm cần nghiên cứu, xem xét các nội dung đã nêu trên để xây dựng kế hoạch, giải pháp duy trì điểm mạnh, khắc phục tồn tại, hạn chế. Trường hợp, có những ý kiến không phù hợp hoặc thiếu tinh thần xây dựng, không phản ánh đúng thực tế, đề nghị lãnh đạo đơn vị có ý kiến trao đổi, giải thích tại các hội nghị nhằm tạo sự đồng thuận trong Nhà trường././ *Lok*

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để b/c);
- Ban CĐ lấy ý kiến phản hồi;
- Các đơn vị;
- Website Trường;
- Lưu: VT, KT&ĐBCL.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



TS. Đặng Quyết Thắng

