

BÁO CÁO CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG SAU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC BÊN LIÊN QUAN – NĂM 2023

Đơn vị: **THƯ VIỆN**

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Về hoạt động khảo sát

- **Đối tượng khảo sát:** Viên chức và người lao động đang làm việc tại trường.
- **Đơn vị thực hiện khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.
- **Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động của đơn vị về môi trường làm việc của trường

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	VC-NLĐ hài lòng với sự ủng hộ, hỗ trợ, tạo điều kiện trong công việc của cấp quản lý trực tiếp	100	4.50
2	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trong việc ghi nhận ý kiến đóng góp về công việc	100	4.50
3	VC-NLĐ hài lòng với phân công việc/hoạt động giảng dạy/nghiên cứu tại đơn vị	100	4.42
4	VC-NLĐ hài lòng với cấp quản lý trực tiếp trong việc ghi nhận kết quả công việc của mình	100	4.50

b) Sự hài lòng của VC-NLĐ trong trường đối với đơn vị

STT	Nội dung khảo sát	Tỷ lệ hài lòng trung bình	Điểm trung bình hài lòng
1	Về chuyên viên Thư viện	99.3	4.53
2	Về Giám đốc Thư viện	99.21	4.55
3	Đánh giá chung	99.24	4.52

c) Về các báo cáo khảo sát khác

1. Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy của nhà trường

Thư viện đã được khảo sát 04 nội dung về không gian thư viện, nguồn tài tham khảo, thư viện điện tử và mức độ hài lòng của sinh viên về Thư viện. Kết quả khảo sát cho thấy:

- Hài lòng: SV các chương trình đánh giá mức độ hài lòng về thư viện khá cao: **trên 93%** với mức điểm trung bình hài lòng **trên 4.3**.
- Chưa hài lòng: một số ý kiến về thư viện như diện tích nhỏ, thiếu tủ gửi đồ, thiếu ổ điện, sách còn phiên bản cũ, thiếu cập nhật, không có nhiều tài liệu, giờ mở cửa ngắn, thiếu chỗ ngồi, thái độ nhân viên thư viện chưa phù hợp, ...

2. Khảo sát sự hài lòng của Giảng viên và sinh viên về các hoạt động hỗ trợ và đội ngũ hỗ trợ của trường; Đánh giá chất lượng đào tạo của trường trên cơ sở thực hiện khảo sát các bên liên quan

Thư viện đã được khảo sát 06 câu hỏi ở Giảng viên và 09 câu hỏi ở Sinh viên năm cuối về các nội dung về tài liệu và khả năng tiếp cận tài liệu, website thư viện, không gian thư viện, các hỗ trợ sử

dụng thư viện cùng với mức độ hài lòng về công tác thư viện và mức độ hài lòng đội ngũ cán bộ hỗ trợ trong công tác thư viện. Kết quả khảo sát nhận được cho thấy Thư viện được đánh giá tốt:

- Giảng viên: Về công tác thư viện tỷ lệ **99.11%** GV hài lòng và điểm trung bình mức độ hài lòng là **4.34**. Về đội ngũ cán bộ hỗ trợ trong công tác thư viện **99.11%** GV hài lòng và điểm trung bình mức độ hài lòng là **4.43**.

- Sinh viên năm cuối: Về công tác thư viện tỷ lệ **96.99%** sinh viên hài lòng và điểm trung bình mức độ hài lòng là **4.21**. Về đội ngũ cán bộ hỗ trợ trong công tác thư viện **97.22%** sinh viên hài lòng và điểm trung bình mức độ hài lòng là **4.24**.

- Chưa hài lòng: thư viện nhận được 03 góp ý cụ thể về tài liệu phục vụ NCKH, tài liệu điện tử và nhân viên thư viện.

- *Điểm mạnh*

Dựa trên kết quả các hoạt động khảo sát sinh viên, giảng viên và các bên trong năm học 2023-2024, Thư viện được đánh giá cao ở hầu hết các nội dung khảo sát và đối tượng khảo sát. Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, nguồn tài nguyên, nhân sự và các dịch vụ hỗ trợ đều trên 90%. Đây là kết quả của quá trình phát triển, tự điều chỉnh liên tục và toàn diện.

- *Cơ sở vật chất*: tối ưu hóa không gian, tiện ích cho người học.

- *Tài nguyên thông tin*: nguồn lực thông tin lớn và đa dạng, đa nguồn.

- *Công tác hỗ trợ người dùng*: phổ biến và chuyên biệt.

- *Nhân sự*: kinh nghiệm và đáp ứng trình độ chuyên ngành.

- *Điểm cần cải thiện*

- *Cơ sở vật chất*: Không gian thư viện mặc dù rộng và thoáng mát, tuy nhiên vào các mùa cao điểm như thi giữa kỳ, cuối kỳ và buổi trưa số lượng sinh viên vào rất đông dẫn đến quá tải. Ngoài ra, hoạt động học tập, làm việc nhóm của người học tăng cao dẫn đến sự xung đột giữa nhu cầu được thảo luận và nhu cầu không gian yên tĩnh tại thư viện; Hệ thống máy lạnh được bố trí đều ở các phòng chức năng, tuy nhiên vào những ngày nắng nóng và khi sinh viên vào thư viện đông (đặc biệt vào khung giờ 11h00-14h00) nhiệt độ ngoài trời và trong phòng tăng lên dẫn đến tình trạng nóng và ngột ngạt tại thư viện. Một số máy lạnh cũ, hơi lạnh không đủ làm mát cho sinh viên vào giờ cao điểm, quạt cũng không thể bố trí đủ tất cả các khu vực cho sinh viên; Thư viện tại cơ sở Linh Trung diện tích nhỏ, vì thế chưa hỗ trợ kịp thời đầy đủ chức năng, đa dạng dịch vụ và tiện ích.

- *Tài nguyên thông tin*: Một số phản hồi về tài liệu và CSDL còn hạn chế, nguyên nhân một phần do chưa có sự đồng bộ giữa công tác bổ sung, xây dựng nguồn tài nguyên thông tin thư viện và tất cả các Khoa/Chuyên ngành/Giảng viên; để đảm bảo tài nguyên thông tin có thể bám sát nhu cầu học tập - giảng dạy, Thư viện cần tiếp cận được nội dung giáo trình và tài liệu tham khảo trong các đề cương môn học mới nhất. Ngoài ra, việc sử dụng CSDL điện tử dùng chung của HTTV ĐHQG-HCM một mặt là điểm mạnh nhưng đồng thời cũng hạn chế về sự thỏa mãn nhu cầu tài nguyên thông tin đặc thù ngành.

- *Công tác hỗ trợ người dùng*: Người học còn hạn chế trong việc khai thác nguồn tài nguyên thông tin và tiện ích có tại thư viện do một phần công tác truyền thông của thư viện chưa được rộng rãi, do đó người sử dụng chưa tìm đến những dịch vụ và tiện ích của thư viện khi phát sinh nhu cầu trong học tập/giảng dạy và nghiên cứu. Trong những năm gần đây, nhiều dịch vụ, công nghệ và nguồn tài nguyên được tích hợp hoặc ứng dụng tại Thư viện, Hệ thống thư viện ĐHQG-HCM cần được tìm cách phổ biến và hướng dẫn sử dụng cũng như ban hành các quy định chính sách rõ ràng. Ngoài ra, sự mất cân đối trong việc cung cấp các tiện ích và không gian giữa các cơ sở cũng gây ra những khó khăn nhất định trong việc phục vụ tối ưu của Thư viện, đồng thời ảnh hưởng nhất định đến tâm lý của người học (không gian quá nhỏ gây tâm lý không thiện cảm).

- *Nhân sự*: Cán bộ thư viện luôn có tinh thần làm việc chuyên nghiệp tận tâm, đúng chức năng và nhiệm vụ được giao, tuy nhiên do hạn chế về mặt cơ sở vật chất (diện tích, tiện ích và sự ưu tiên mục đích sử dụng cho từng phòng chức năng) gây ra nhiều khó khăn trong việc giao tiếp, cân đối và đáp ứng các nhu cầu ngày càng đa dạng của người sử dụng khi đến thư viện.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

Thư viện hiện nay không chỉ là kho sách thư viện truyền thống mà là một không gian học tập, nghiên cứu, giao lưu, trao đổi và trải nghiệm mới mẻ cho người học. Giúp người học có thể học tập thoải mái, tự do khám phá, trải nghiệm và tiếp thêm ý tưởng cho người học.

- Kế hoạch đã thực hiện

+ Thư viện đã lắp đặt thêm: 02 máy lạnh tại Phòng đọc cơ sở Linh trung và thay mới 01 máy lạnh tại Thư viện lầu 10 tòa nhà I cơ sở Nguyễn Văn Cừ.

+ Bổ sung sách bám sát hoạt động đào tạo của Khoa/Chuyên ngành: chủ động liên hệ và thúc đẩy tiến trình bổ sung tài liệu theo yêu cầu.

+ Suu tầm và giới thiệu đến người học nguồn tài nguyên giáo dục mở phù hợp với chuyên ngành đào tạo của Trường.

+ Xây dựng và cập nhật Cơ sở dữ liệu môn học tương ứng giữa chương trình đào tạo và tài nguyên thông tin của thư viện.

+ Công tác xuất bản và phát hành giáo trình: trong năm 2023-2024, Thư viện đảm nhận các quy trình hồ sơ thẩm định, xuất bản, in ấn, phát hành trong công tác giáo trình, cố gắng tạo điều kiện cho người học sử dụng nguồn giáo trình gốc với giá hợp lý nhất.

+ Xây dựng và phân quyền các BST số nội sinh nhằm mở rộng khả năng tiếp cận tài liệu phù hợp với chính sách về tài sản trí tuệ của Trường. Hiện nay, người học Trường ĐH.KHTN có thể tiếp cận nguồn tài liệu điện tử gồm : 81 sách điện tử, 6596 luận văn, 439 luận án, 420 Đề tài nghiên cứu khoa học và 303 bài trích.

+ Thư viện tăng cường giới thiệu đến người học mô hình liên kết 09 thư viện trong Hệ thống thư viện ĐHQG-HCM (TV Trung tâm, TV ĐH. KHTN, TV ĐHBK, TV KHXX&NV, TV ĐHQT, TV CNTT, TV KT-L, TV ĐHAG, TV Viện TNMT), các cơ sở dữ liệu dùng chung trong ĐHQG-HCM (13 CSDL nước ngoài và 10 CSDL trong nước), nguồn tài nguyên giáo dục mở và tăng cường đề xuất tương tác giữa Khoa, giảng viên và Thư viện.

+ Thiết kế bài giảng phục vụ tập huấn kiến thức thông tin cho người dùng theo từng chủ đề, vào từng thời điểm cụ thể phù hợp cho mọi đối tượng người học.

+ Khuyến khích viên chức – người lao động học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

+ Nhắc nhở VC-NLĐ tại các vị trí có tiếp xúc, giao tiếp với người học thực hiện đúng các quy trình công việc, đồng thời có phương pháp giải thích nội quy, chính sách và quy trình cho người học; có các kênh thông báo và xử lý tình huống kịp thời.

+ Xây dựng công thông tin nội bộ, đồng thời định kỳ tổ chức tập huấn nội bộ theo chuyên đề để nhân viên nắm giữ, cập nhật kịp thời các quy trình, chính sách, vấn đề mới của thư viện.

- Kế hoạch dự kiến thực hiện

+ Lắp máy lạnh cho 02 phòng học nhóm Thư viện lầu 10 tòa nhà I cơ sở Nguyễn Văn Cừ: đã đề xuất và sẽ thực hiện theo kế hoạch của Trường.

+ Sửa chữa không gian Thư viện lầu 09 tòa nhà I cơ sở Nguyễn Văn Cừ, tăng cường tiện ích và số chỗ ngồi: đã đề xuất và sẽ thực hiện theo kế hoạch của Trường.

+ Mở rộng Thư viện tại cơ sở Linh trung: BGH đã có kế hoạch phát triển Thư viện tại cơ sở Linh trung và thực hiện theo kế hoạch của Trường.

+ Thay 02 máy lạnh Thư viện lầu 10 tòa nhà I cơ sở Nguyễn Văn Cừ: đã đề xuất.

+ Rà soát, đối chiếu tài liệu tham khảo trong đề cương và tài nguyên thông tin có tại thư viện để có đề xuất bổ sung.

+ Giới thiệu tài nguyên giáo dục mở đến người học.

+ Liên kết với Đoàn-Hội để tuyên truyền và truyền tải đến người học nội dung các chuyên đề phục vụ, hỗ trợ khai thác tài nguyên thông tin có tại thư viện.

+ Viên chức - NLĐ thư viện thường xuyên được đi học các lớp tập huấn, kỹ năng và tham dự các Hội nghị, hội thảo để nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu công việc.

+ Giờ mở cửa năm 2024:

- Lầu 09 tòa nhà I (NVC): 07 giờ 30 đến 17 giờ, từ thứ Hai đến thứ Bảy (thời gian mở cửa trong tuần, gồm 40 giờ hành chính và 17 giờ tăng cường);
- Lầu 10 tòa nhà I (NVC): 07 giờ 30 đến 18 giờ, từ thứ Hai đến thứ Sáu (thời gian mở cửa trong tuần, gồm 40 giờ hành chính và 12,5 giờ tăng cường)
- Phòng đọc cơ sở Linh trung: 07 giờ 30 đến 16 giờ, từ thứ Hai đến thứ Sáu; Thứ 7: 09 đến 16 giờ (thời gian mở cửa trong tuần, gồm 35 giờ hành chính và 14,5 giờ tăng cường).

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Để việc hỗ trợ tài liệu học tập và nghiên cứu cho người học được đầy đủ và cập nhật, cũng như tối ưu hóa các dịch vụ hỗ trợ, chỉ dẫn người học nguồn tài liệu, tài nguyên sử dụng trong và liên quan đến chương trình học, Thư viện đưa ra các đề xuất sau:

- Đối với các ngành đào tạo đại học, sau đại học: Đề nghị cung cấp danh mục tài liệu tham khảo theo đề cương của môn học cho Thư viện.
- Khoa phối hợp với Thư viện trong việc đồng bộ giữa tài liệu tham khảo trong đề cương môn học và tài liệu có tại thư viện.
- Đề nghị P. Sau Đại học, P. Đào tạo phối hợp với Thư viện để đảm bảo thực hiện đúng theo: Mẫu 7, Phụ lục 3, Thông tư: 02/2022/TT-BGDĐT.
- Khoa và giảng viên chủ động giới thiệu những tài liệu để thư viện bổ sung.
- Đề nghị về chính sách của Trường: Tất cả tài liệu nội sinh phải được công khai, tổ chức quản lý để người học tham khảo.
- Trường cần xem xét việc phát triển Thư viện cơ sở Linh trung là rất cấp thiết.

Nhằm mục đích thực tốt chức năng, nhiệm vụ của Thư viện phục vụ và hỗ trợ hoạt động học tập, giảng dạy và nghiên cứu của Trường, Thư viện đã xây dựng nhiều kênh thông tin/phản hồi như email, Zalo OA, fanpage, hệ thống biểu mẫu tại Website, và sổ góp ý tại quầy tiếp người học. Thư viện rất mong nhận được thông tin về các yêu cầu tài nguyên thông tin, tiện ích,... cũng như phản hồi các tình huống xảy ra tức thời và trực tiếp từ sinh viên, giảng viên, VC-NLĐ để có thể kịp thời đáp ứng hoặc lập kế hoạch thực hiện.