

22. THƯ VIỆN

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

1. Tóm tắt kết quả khảo sát

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

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của thư viện	407	394	96.81	4.57
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên thư viện	404	391	96.78	4.57
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Q. Giám đốc Thư viện	369	355	96.21	4.57
Về hoạt động hỗ trợ của thư viện	407	394	96.81	4.57

b) Sự hài lòng của giảng viên đối với công tác thư viện

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về không gian tự học và sự đa dạng của các dịch vụ tham khảo tại thư viện	446	373	83.63	4.09
Về sự phong phú và dễ tiếp cận của các nguồn tài nguyên điện tử tại thư viện	446	358	80.27	4.05
Về tinh thần phục vụ của đội ngũ hỗ trợ tại thư viện	446	405	90.81	4.29
Mức độ hài lòng trung bình về công tác thư viện	1,338	1,136	84.90	4.15

c) Sự hài lòng của sinh viên năm cuối về công tác thư viện

Nội dung	Tổng số phản hồi	Hài lòng		ĐTB hài lòng
		Số lượng	Tỷ lệ %	
Về không gian tự học và sự đa dạng của các dịch vụ tham khảo tại thư viện	2,447	1,952	79.77	4.18
Về sự phong phú và dễ tiếp cận của các nguồn tài nguyên điện tử tại thư viện	2,447	1,924	78.63	4.16
Về tinh thần phục vụ của đội ngũ hỗ trợ tại thư viện	2,447	2,022	82.63	4.26
Mức độ hài lòng trung bình về công tác thư viện	7,341	5,898	80.34	4.2

2. Ý kiến góp ý của VC-NLĐ đối với đơn vị

Thư viện nhận được 06 lượt ý kiến trong khảo sát hài lòng VC-NLĐ liên quan các nội dung:

Ý kiến góp ý	Phản hồi của thư viện
<p>Thư viện của một trường đại học cần tăng cường các hoạt động online hỗ trợ cho hoạt động nghiên cứu khoa học, văn hoá đọc, chọn sách, tiếp cận tài liệu, đọc tài liệu. Tránh rơi vào trạng thái hoạt động như một thư viện trường cấp 3.</p>	<p>Thực trạng triển khai hiện nay:</p> <p>a. Các kênh truyền thông: Thư viện đang vận hành đồng bộ các kênh: Fanpage, Facebook, YouTube, Zalo OA và Cổng thông tin điện tử nhằm giới thiệu, thông báo các hoạt động học thuật, dịch vụ thư viện và hoạt động chung của Nhà trường.</p> <p>b. Tài nguyên thông tin điện tử:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tài nguyên nội sinh được xây dựng và phát triển với quy mô lớn, hệ thống quản lý thư viện số Dspace, gồm: 1.199 bài trích tạp chí; 420 đề tài nghiên cứu; 479 luận án tiến sĩ; 6.939 luận văn thạc sĩ; 196 nhan đề sách điện tử. - Cơ sở dữ liệu điện tử dùng chung trong ĐHQG-HCM: 23 cơ sở dữ liệu trực tuyến (13 CSDL nước ngoài, 10 CSDL trong nước); Viên chức – người lao động và sinh viên năm nhất được cấp quyền truy cập miễn phí; Thống kê đến tháng 11/2025: 48.873 nhan đề eBook và 12.620 nhan đề tạp chí. - Lượt truy cập CSDL dùng chung ĐHQG-HCM của Trường ĐH Khoa học tự nhiên (tính đến 31/11/2025): 65.697 lượt, trong đó Elsevier chiếm 59%, IEEE 3%, các bộ sưu tập nội sinh 20% (so với năm 2024: 48.856 lượt). - Thư viện chủ động sưu tầm, giới thiệu các tài nguyên giáo dục mở phù hợp với ngành đào tạo và triển khai CSDL dùng thử từ 2–3 tháng cho người học. <p>c. Phổ biến kiến thức thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tính đến 31/10/2025, Thư viện đã hỗ trợ, tập huấn và tạo tài khoản truy cập cho 5.502 đối tượng (sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh, cán bộ – giảng viên). - Hệ thống clip hướng dẫn, cảm nang và tài liệu chỉ dẫn được thường xuyên cập nhật trên các kênh truyền thông. <p>Toàn bộ tài nguyên điện tử được tìm kiếm (search-OPAC) thông qua hệ thống trung (one search) EDS (EBSCO Discovery Services) và OpenAthens.</p> <p>d. Công thông tin và mạng xã hội:</p>

Ý kiến góp ý	Phản hồi của thư viện
	<ul style="list-style-type: none"> - Cổng thông tin Thư viện: https://glib.hcmus.edu.vn: có 47.228 lượt xem, 141.000 lượt tiếp cận. Các trang được truy cập nhiều: Trang chủ (45.974 lượt), Chuẩn trích dẫn APA (7.200 lượt), Giáo trình (6.309 lượt), Phòng học nhóm (4.559 lượt), CSDL môn học (4.014 lượt). - Mạng xã hội: Facebook: hơn 784.000 lượt xem, 114.000 lượt truy cập; YouTube: 671 lượt theo dõi, nhiều video hướng dẫn đạt hàng chục nghìn lượt xem.
<p>Nhờ thư viện hỗ trợ xây dựng hướng dẫn về việc đăng ký, sử dụng, ... tài khoản thư viện để truy cập các CSDL nổi tiếng như IEEE, Springer, Elsevier, ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện đã phối hợp với các Khoa lập danh sách tạo tài khoản truy cập CSDL từ năm 2022; hiện tiếp tục rà soát và cập nhật danh sách tài khoản. - Hướng dẫn sử dụng CSDL đã được tích hợp trong các buổi phổ biến kiến thức thông tin và tài liệu hướng dẫn cơ bản. - Dự kiến trong năm 2026, Thư viện sẽ phối hợp với giảng viên mở thêm các chuyên đề chuyên sâu phục vụ học tập và nghiên cứu khoa học.
<p>Thư viện có thể thêm chức năng công tác giáo trình. Xác định giáo trình nào đang cần in lại, bao nhiêu bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện phụ trách công tác giáo trình từ năm 2023 và đã triển khai công theo dõi tại: https://bookstore.hcmus.edu.vn - Số lượng in giáo trình được thực hiện theo đề xuất của giảng viên (từ 150–500 bản). - Tất cả giáo trình xuất bản đều có bản số truy cập thông qua tài khoản Microsoft của Trường; đồng thời Thư viện đã ký kết với NXB Tổng hợp phát hành điện tử trên nền tảng Sachweb.vn - Thư viện chủ động hỗ trợ tái bản giáo trình khi có nhu cầu phát sinh.
	<ul style="list-style-type: none"> - Thư viện cơ sở NVC ngày càng cải thiện không gian và chất lượng phục vụ, mở thêm các cơ sở dữ liệu mới, thái độ thân thiện; - Thư viện hỗ trợ học viên sau đại học nhanh hiệu quả; - Rất hài lòng trong công việc, lãnh đạo chỉ đạo trong đơn vị.

3. Tổng hợp và nhận định:

a) Điểm mạnh:

Kết quả khảo sát cho thấy Thư viện được VC-NLĐ đánh giá rất cao về hiệu quả hoạt động hỗ trợ. Ở cả ba nhóm đối tượng khảo sát gồm hoạt động hỗ trợ của đơn vị, chuyên viên và trưởng đơn vị phụ trách, Thư viện đều đạt tỷ lệ hài lòng cao, dao động trên 96%, cao nhất hoặc nằm trong nhóm cao nhất so với các phòng ban chức năng khác. Điều này phản ánh sự chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm

và thái độ phục vụ tích cực của đội ngũ VC-NLĐ Thư viện. Bên cạnh đó cho thấy công tác quản lý, tổ chức hoạt động và xây dựng môi trường làm việc ổn định, thân thiện đã phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự gắn kết nội bộ.

b) Điểm cần cải thiện

Bên cạnh những ý kiến đánh giá tích cực, kết quả tổng hợp các câu trả lời mở cho thấy Thư viện vẫn còn một số nội dung cần tiếp tục hoàn thiện nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của một thư viện đại học nghiên cứu. Cụ thể, hoạt động dịch vụ trực tuyến và các hình thức hỗ trợ trực tuyến cho nghiên cứu khoa học, phát triển văn hóa đọc, lựa chọn tài liệu và tiếp cận nguồn tin điện tử cần được đẩy mạnh hơn nữa, tránh để hoạt động thư viện mang tính thụ động, đơn thuần như mô hình thư viện phổ thông.

Ngoài ra, một số ý kiến đề xuất Thư viện cần xây dựng và chuẩn hóa các tài liệu hướng dẫn liên quan đến việc đăng ký, sử dụng tài khoản thư viện và truy cập các cơ sở dữ liệu quốc tế uy tín như IEEE, Springer, Elsevier..., nhằm hỗ trợ hiệu quả hơn cho giảng viên, học viên sau đại học và người học trong quá trình nghiên cứu. Bên cạnh đó, việc bổ sung chức năng công tác giáo trình, bao gồm theo dõi nhu cầu sử dụng và xác định số lượng giáo trình cần in tái bản, cũng được xem là một nội dung cần quan tâm triển khai.

Những góp ý này là cơ sở quan trọng để Thư viện tiếp tục rà soát, điều chỉnh và hoàn thiện các hoạt động chuyên môn, hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ và khẳng định vai trò của Thư viện trong môi trường đào tạo và nghiên cứu của Trường Đại học Khoa học tự nhiên.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

Trong thời gian qua, Thư viện Trường Đại học Khoa học tự nhiên đã chủ động triển khai nhiều giải pháp cải tiến chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ và đáp ứng yêu cầu của một thư viện đại học nghiên cứu. Cụ thể:

- Phát triển hoạt động trực tuyến và chuyển đổi số: Thư viện đã vận hành đồng bộ các kênh truyền thông (Cổng thông tin điện tử, Facebook, YouTube, Zalo OA, ...) để cung cấp thông tin, hướng dẫn sử dụng dịch vụ, tài nguyên thông tin và phổ biến các hoạt động học thuật đến VC-NLĐ và người học.
 - + Ứng dụng Hệ thống quản lý thư viện nền tảng dịch vụ (Sierra)
 - o Tự động hóa quy trình biên mục, lưu hành, quản lý bạn đọc.
 - o 100% giao dịch mượn – trả thực hiện trên hệ thống.
 - o Kết nối dữ liệu người học với hệ thống quản lý đăng nhập (open-athens).
 - + Hệ thống đăng ký phòng học nhóm trực tuyến
 - o Trong năm 2025 có: 6.793 lượt đăng ký.
 - o Minh bạch hóa lịch sử sử dụng.
 - + Cổng thông tin và truyền thông số
 - o Website đạt 47.228 lượt xem.

- Số lượt theo dõi và quan tâm tại Zalo OA là 2706 người
- Tăng cường hỗ trợ qua Fanpage, Zalo OA, Youtube.
- Mở rộng và khai thác hiệu quả tài nguyên thông tin điện tử: Hệ thống tài nguyên nội sinh trên hệ thống thư viện số DSpace được xây dựng với quy mô lớn; đồng thời khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu dùng chung của ĐHQG-HCM. Việc tích hợp tìm kiếm tập trung qua EDS và OpenAthens giúp người dùng tiếp cận thuận tiện, thống nhất các nguồn tài nguyên thông tin. Phát triển và vận hành Thư viện số (Dspace):
 - + Số hóa 105 sách đình bản (27.648 trang).
 - + Cập nhật 70 giáo trình lên hệ thống thư viện số Dspace dùng chung ĐHQG-HCM.
 - + Quản lý tài nguyên nội sinh theo chuẩn Dublin Core.
 - + Số lượt sử dụng CSDL Đại học Quốc gia TP.HCM là 5235
 - + Số lượt truy cập những CSDL là 82.993
- Tăng cường phổ biến kiến thức thông tin: Thư viện đã tổ chức các buổi tập huấn, hướng dẫn sử dụng CSDL, tạo tài khoản truy cập cho sinh viên, học viên sau đại học, nghiên cứu sinh và giảng viên; xây dựng hệ thống clip, cảm nang và tài liệu hướng dẫn trực tuyến.
 - + Cung cấp và quản lý truy cập CSDL trực tuyến
 - Cấp mới, gia hạn: 5.235 tài khoản truy cập CSDL.
 - Trong đó có: 82.993 lượt truy cập trong năm 2025.
 - Hướng dẫn sử dụng CSDL qua tập huấn và video.
 - + Triển khai công cụ tìm kiếm tập trung (EDS)
 - Tích hợp tìm kiếm một cửa cho tài nguyên in và số.
 - Tập huấn khai thác hiệu quả công cụ.
 - + Tổ chức tập huấn trực tuyến
 - Trong năm 2025 có: 5.502 lượt tham gia tập huấn phổ biến kiến thức thông tin.
 - Hỗ trợ khai thác tài nguyên học thuật chính thống.
- Triển khai công tác giáo trình: Thư viện đảm nhiệm công tác giáo trình từ năm 2023, xây dựng công theo dõi giáo trình, phối hợp với giảng viên trong việc đề xuất in tái bản; đồng thời phát triển hình thức truy cập giáo trình điện tử thông qua tài khoản Microsoft của Trường và nền tảng (platform) xuất bản số.
 - + Đã xây dựng và hoàn thành Quy định về việc biên soạn, thẩm định, duyệt và sử dụng giáo trình trong giảng dạy, giáo trình giáo dục đại học vào ngày 18/3/2026;
 - + Đã thông qua hội đồng thẩm định cho 6 tài liệu.
 - + Đã xuất bản 3 giáo trình, 3 tài liệu được tái bản và 4 tài liệu xuất bản nội bộ.
 - + Hoàn thành và phát hành 8 nhan đề sách xuất bản điện tử trên website sachweb.com

Những nội dung trên cho thấy Thư viện đã từng bước đáp ứng các yêu cầu về chuyển đổi số, hỗ trợ nghiên cứu khoa học và nâng cao chất lượng dịch vụ. (*Trích trong báo cáo năm 2025 và phương hướng 2026, Báo cáo kết quả khai thác, sử dụng tài nguyên số của người học năm 2025, Số lượt truy cập CSDL ĐHQG-HCM năm 2025, Số lượt ID truy cập theo từng đơn vị năm 2025 và Kết quả sử dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động phục vụ người học năm 2025*)

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

Trên cơ sở kết quả khảo sát và các ý kiến góp ý, Thư viện dự kiến tiếp tục triển khai một số kế hoạch cải tiến trong thời gian tới, gồm:

- Đẩy mạnh chiều sâu các hoạt động trực tuyến: Phát triển thêm các dịch vụ hỗ trợ online cho nghiên cứu khoa học, văn hóa đọc, lựa chọn tài liệu, khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn tin điện tử; tăng tính tương tác và tính học thuật của các kênh truyền thông thư viện.
- Cần tiếp tục đẩy mạnh truyền thông số và gia tăng mức độ tương tác trực tuyến.
- Mở rộng và đa dạng hóa các chuyên đề học thuật chuyên sâu.
- Nâng cao hiệu quả công tác giáo trình: Tiếp tục đẩy mạnh công tác xuất bản điện tử, tăng cường phối hợp với các Khoa trong việc dự báo nhu cầu sử dụng, lập kế hoạch in tái bản phù hợp.
- Cải thiện điều kiện phục vụ: Từng bước rà soát, bổ sung thêm tiện ích không gian học tập và tài nguyên thông tin, nhằm nâng cao mức độ hài lòng chung của người học.

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:

- Nhà trường tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện về nguồn lực tài chính cho Thư viện, đặc biệt trong việc bổ sung tài nguyên điện tử.
- 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. Đảm bảo tài liệu tham khảo dễ dàng bổ sung và dễ dàng tiếp cận.
- Đề nghị Phòng Đào tạo Sau Đại học, Phòng 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.

Những đề xuất trên là cơ sở để Thư viện tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động, đáp ứng yêu cầu đổi mới giáo dục đại học và khẳng định vai trò trong chiến lược phát triển chung của Trường Đại học Khoa học tự nhiên.