

Cần Thơ, ngày 31 tháng 12 năm 2024

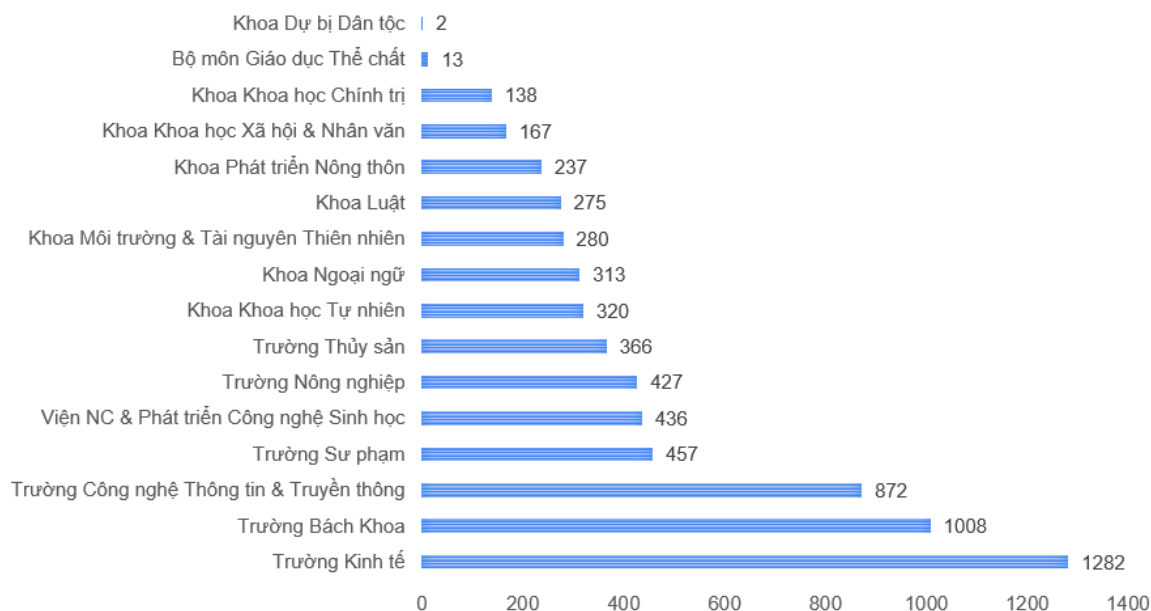
BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN NĂM 2024

Hệ thống quản trị nguồn lực học tập đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người học và nâng cao chất lượng đào tạo trong Trường Đại học Cần Thơ. Trong đó, Trung tâm Học liệu (TTHL) là đơn vị đầu mối chịu trách nhiệm quản lý, khai thác và phát triển nguồn học liệu phục vụ cho toàn Trường. Hệ thống thư viện của ĐHCT bao gồm TTHL và 13 thư viện nhánh tại các đơn vị đào tạo, với tổng diện tích hơn 11.000 m², 23 phòng đọc và hơn 1.800 chỗ ngồi, tạo điều kiện thuận lợi cho người học trong việc tiếp cận tri thức và tự học.

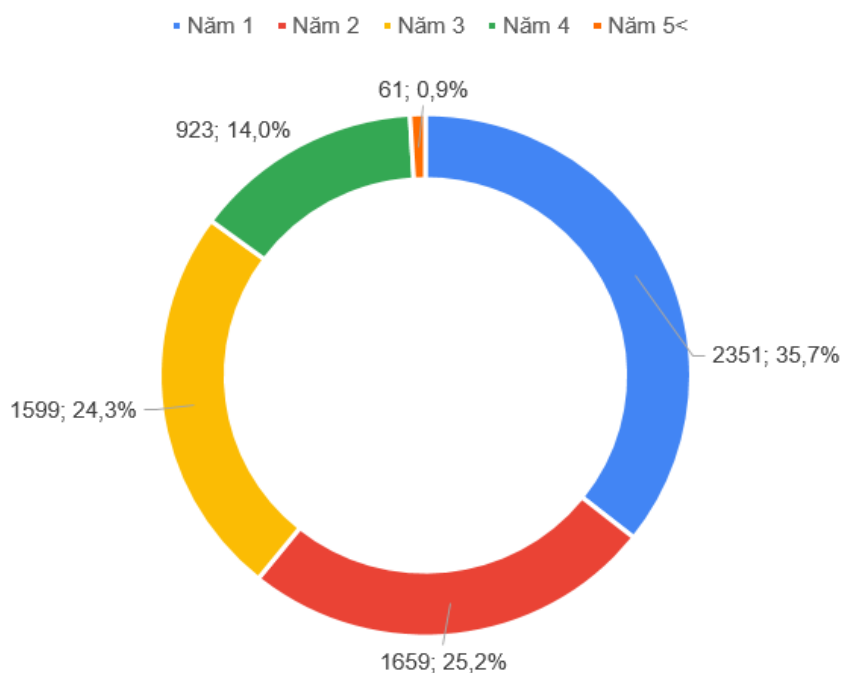
Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, hằng năm TTHL tiến hành khảo sát ý kiến người học vào cuối mỗi học kỳ. Kết quả khảo sát là cơ sở quan trọng để hệ thống thư viện đánh giá mức độ hài lòng của người học, từ đó đưa ra các giải pháp cải tiến, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện và chất lượng đào tạo chung của Nhà trường.

1. Thông tin về mẫu khảo sát

Năm 2024, hoạt động khảo sát các bên liên quan được thực hiện thông qua kênh Đoàn TNCS HCM Trường ĐHCT. Kết quả thu được **6.593** phiếu khảo sát ý kiến của người học. Đánh giá mức độ đáp ứng (hài lòng) của người học đến chất lượng dịch vụ thư viện Trường ĐHCT. Nội dung câu hỏi: (1) Thư viện thuộc các đơn vị đào tạo (thư viện nhánh) đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của sinh viên; (2) Trung tâm Học liệu đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của sinh viên. Cơ cấu mẫu khảo sát bao gồm:



Hình 1.1 Thông tin người học được khảo sát theo đơn vị quản lý đào tạo.



Hình 1.2 Thông tin người học được khảo sát theo thời gian học.

Bảng 1.1 Thông tin người học được khảo sát theo chuyên ngành đào tạo

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
1	Đại học	An toàn thông tin	47
2	Đại học	Bảo vệ thực vật	84
3	Đại học	Bệnh học thủy sản	48
4	Đại học	Chăn nuôi	40
5	Đại học	Chính trị học	39
6	Đại học	Công nghệ chế biến thủy sản	92
7	Đại học	Công nghệ kỹ thuật hóa học	130
8	Đại học	Công nghệ kỹ thuật hóa học (Chất lượng cao)	31

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
9	Đại học	Công nghệ rau hoa quả và cảnh quan	6
10	Đại học	Công nghệ sau thu hoạch	53
11	Đại học	Công nghệ sinh học	132
12	Đại học	Công nghệ sinh học (Tiên tiến)	44
13	Đại học	Công nghệ thông tin	197
14	Đại học	Công nghệ thông tin (Chất lượng cao)	95
15	Đại học	Công nghệ thực phẩm	155
16	Đại học	Công nghệ thực phẩm (Chất lượng cao)	52
17	Đại học	Giáo dục Công dân	60
18	Đại học	Giáo dục Thể chất	13
19	Đại học	Giáo dục Tiểu học	110
20	Đại học	Hệ thống thông tin	85
21	Đại học	Hóa dược	80
22	Đại học	Hóa học	46
23	Đại học	Kế toán	87
24	Đại học	Khoa học cây trồng	62
25	Đại học	Khoa học đất	8
26	Đại học	Khoa học máy tính	91
27	Đại học	Khoa học môi trường	47
28	Đại học	Kiểm toán	97
29	Đại học	Kiến trúc	3
30	Đại học	Kinh doanh nông nghiệp	53
31	Đại học	Kinh doanh quốc tế	81
32	Đại học	Kinh doanh quốc tế (Chất lượng cao)	159
33	Đại học	Kinh doanh thương mại	95
34	Đại học	Kinh tế	79
35	Đại học	Kinh tế nông nghiệp	149
36	Đại học	Kinh tế tài nguyên thiên nhiên	49
37	Đại học	Kỹ thuật cấp thoát nước	15
38	Đại học	Kỹ thuật cơ điện tử	88
39	Đại học	Kỹ thuật cơ khí	117
40	Đại học	Kỹ thuật điện	48
41	Đại học	Kỹ thuật điện (Chất lượng cao)	9
42	Đại học	Kỹ thuật điện tử - viễn thông	57
43	Đại học	Kỹ thuật điều khiển và tự động hóa	73
44	Đại học	Kỹ thuật điều khiển và tự động hóa (Chất lượng cao)	11
45	Đại học	Kỹ thuật máy tính	49
46	Đại học	Kỹ thuật môi trường	26
47	Đại học	Kỹ thuật phần mềm	169
48	Đại học	Kỹ thuật phần mềm (Chất lượng cao)	24
49	Đại học	Kỹ thuật vật liệu	21
50	Đại học	Kỹ thuật xây dựng	106
51	Đại học	Kỹ thuật xây dựng (Chất lượng cao)	36
52	Đại học	Kỹ thuật xây dựng công trình giao thông	20
53	Đại học	Kỹ thuật xây dựng công trình thủy	24
54	Đại học	Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng	56
55	Đại học	Luật	282
56	Đại học	Luật kinh tế	28
57	Đại học	Mạng máy tính và truyền thông dữ liệu	105

TT	Trình độ	Ngành đào tạo	SL
58	Đại học	Marketing	61
59	Đại học	Môi trường đất và nước	2
60	Đại học	Ngôn ngữ Anh	131
61	Đại học	Ngôn ngữ Anh (Chất lượng cao)	80
62	Đại học	Ngôn ngữ Pháp	23
63	Đại học	Nông học	42
64	Đại học	Nuôi trồng thủy sản	180
65	Đại học	Nuôi trồng thủy sản (Tiên tiến)	13
66	Đại học	Quản lý công nghiệp	130
67	Đại học	Quản lý đất đai	99
68	Đại học	Quản lý tài nguyên và môi trường	78
69	Đại học	Quản lý thủy sản	33
70	Đại học	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành	89
71	Đại học	Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành (Chất lượng cao)	31
72	Đại học	Quản trị kinh doanh	194
73	Đại học	Quản trị kinh doanh (Chất lượng cao)	51
74	Đại học	Quy hoạch vùng và đô thị	15
75	Đại học	Sinh học	45
76	Đại học	Sinh học ứng dụng	36
77	Đại học	Sư phạm Địa lý	29
78	Đại học	Sư phạm Hóa học	19
79	Đại học	Sư phạm Lịch sử	24
80	Đại học	Sư phạm Ngữ văn	63
81	Đại học	Sư phạm Sinh học	46
82	Đại học	Sư phạm Tiếng Anh	80
83	Đại học	Sư phạm Tiếng Pháp	17
84	Đại học	Sư phạm Tin học	66
85	Đại học	Sư phạm Toán học	62
86	Đại học	Sư phạm Vật lý	38
87	Đại học	Tài chính - Ngân hàng	77
88	Đại học	Tài chính - Ngân hàng (Chất lượng cao)	61
89	Đại học	Thống kê	57
90	Đại học	Thông tin - Thư viện	40
91	Đại học	Thú y	149
92	Đại học	Toán ứng dụng	69
93	Đại học	Triết học	39
94	Đại học	Truyền thông đa phương tiện	97
95	Đại học	Văn học	46
96	Đại học	Vật lý kỹ thuật	23
97	Đại học	Việt Nam học	64
98	Đại học	Xã hội học	31
Tổng cộng			6.593

2. Kết quả khảo sát

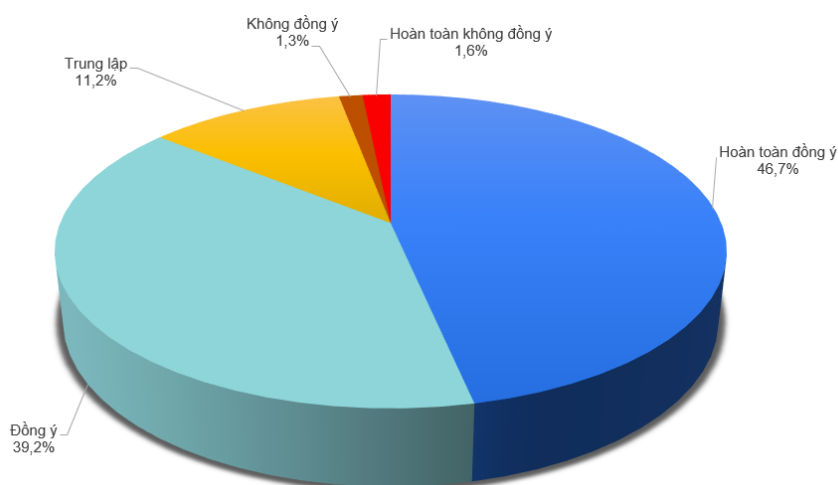
Đánh giá mức độ đáp ứng và hài lòng về cơ sở vật chất và dịch vụ của Nhà trường trong hoạt động học tập của người học. Nội dung đánh giá hệ thống thư viện trường ĐHCT được phân chia thành 2 nhóm là TTHL và thư viện nhánh.

2.1. Trung tâm Học liệu

Kết quả đánh giá của người học về mức độ đáp ứng của TTHL trong công tác phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học như sau: Mức độ đồng ý đến hoàn toàn đồng ý là 5.658 phiếu, chiếm tỷ lệ 85,9%; số lượng người học còn phân vân không đánh giá là 740 phiếu, chiếm tỷ lệ 11,2%. Bên cạnh đó, tỷ lệ không đồng ý đến hoàn toàn không đồng ý chiếm tỷ lệ 2,9% (N=195), cần nghiên cứu thêm các ý kiến khác của nhóm này để đơn vị có giải pháp khắc phục tồn tại nhằm nâng cao hơn nữa mức độ đáp ứng cũng như hài lòng của người học.

Bảng 2.1 Kết quả thống kê mức độ đáp ứng của TTHL cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.

	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Trung lập	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Tổng
Số lượng	3.076	2.582	740	89	106	6.593



Hình 2.1 Biểu đồ thể hiện tỷ lệ mức độ đáp ứng của TTHL cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.

Ngoài đánh giá theo mức độ cho sẵn mức độ đáp ứng của TTHL cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học, bảng khảo sát còn thu thập thêm ý kiến khác nhằm lấy ý kiến khác nhằm đánh giá toàn diện hơn. Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: “YKIEN1. TTHL là nơi phù hợp để học tập nhưng mà theo em thì các chú bảo vệ ở tầng trệt nên để ý nhắc nhở những học nhóm gây ồn, nói lớn tiếng”; “YKIEN2. Sách mới ngành luật còn thiếu nhiều, cần được bổ sung. Nhiều loại sách chỉ có trong thư viện đơn vị mà không có trong LRC. Không đủ sách để sinh viên mượn”; “YKIEN3.

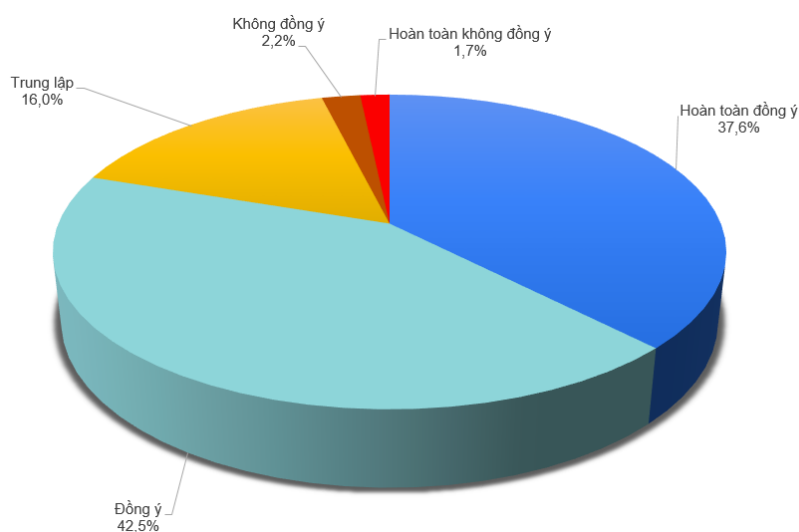
Rất hạn chế sách chuyên ngành”; “YKIEN4. Một số bàn học tại LRC không có ổ cắm điện hoặc có nhưng bị hư ạ”; “YKIEN5. Mong được xử lý mùi máy lạnh ở tthl”; “YKIEN6. Em ít thấy các đầu sách về Báo chí, truyền thông, hoặc có nhưng chưa phù hợp thời đại”; “YKIEN7. Đáp ứng rất tốt nhu cầu của sinh viên nếu có quyền tải một số phần mềm học tập cơ bản như mysql và xampp ạ”; “YKIEN8. Chỉ riêng cho mấy môn chính trị, và môn toán là đầy đủ”; “YKIEN9. 2 bác bảo vệ trong TTHL có thái độ khó chịu với sinh viên (trừ bác bảo vệ tên Khánh)”; “YKIEN10. Tài liệu học tập, hỗ trợ cho sinh viên ngành Sư phạm Tiếng Anh ở các học phần chưa được nhiều”.

2.2. Thư viện nhánh

Kết quả đánh giá của người học về mức độ đáp ứng của thư viện nhánh trong công tác phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học như sau: Mức độ đồng ý đến hoàn toàn đồng ý là 5.286 phiếu, chiếm tỷ lệ 80,1%; số lượng người học còn phân vân không đánh giá là 1.052 phiếu, chiếm tỷ lệ 16,0%. Tuy nhiên, tỷ lệ không đồng ý đến hoàn toàn không đồng ý cũng còn chiếm tỷ lệ 3,9% (N=255), cần nghiên cứu thêm các ý kiến khác của nhóm này để đơn vị có giải pháp khắc phục tồn tại nhằm nâng cao hơn nữa mức độ đáp ứng cũng như hài lòng của người học.

Bảng 2.2 Kết quả thống kê mức độ đáp ứng của thư viện nhánh cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.

	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Trung lập	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Tổng
Số lượng	2.482	2.804	1.052	145	110	6.593



Hình 2.2 Biểu đồ thể hiện tỷ lệ mức độ đáp ứng của thư viện nhánh cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.

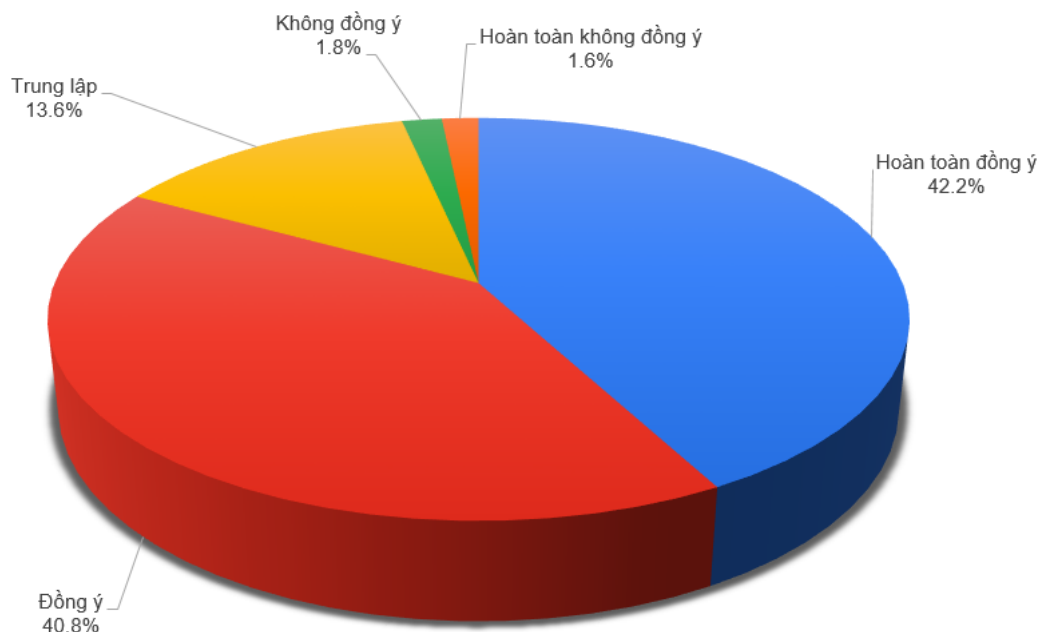
Ngoài đánh giá theo mức độ cho sẵn mức độ đáp ứng của thư viện nhánh cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học, bảng khảo sát còn thu thập thêm ý kiến khác nhằm đánh giá toàn diện hơn. Trích nguyên văn một số ý kiến của người học: “YKIEN11. Thư viện trường Nông Nghiệp có nghỉ trưa và mở cửa trễ đóng cửa sớm rất bất tiện. Thư viện trường nông nghiệp chưa cung cấp được máy tính thư viện, ổ điện cho các thiết bị sạc còn rất ít và sơ sài.”; “YKIEN12. Thư viện trường bách khoa nên mở cửa vào ngày thứ 7.”; “YKIEN13. Thư viện tòa nhà ATL nên mở cửa vào buổi trưa để sinh viên trong tòa nhà có thể vào học trong thời gian này.”; “YKIEN14. Thư viện tại viện CNSH và TP thì vào giờ trưa lại đóng cửa trong khi đó việc học từ tiết 12345 và chiều là 6789 thì khoảng giờ trưa đó sv có thời gian rảnh để tìm tài liệu đọc thì lại không được ạ. Mong là có thể mở vào buổi trưa luôn ạ.”; “YKIEN15. Thư viện tại Trường CNTT & truyền thông đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên, tuy nhiên hệ thống internet ở đây còn dùng chung và khá chậm chưa đáp ứng nhu cầu của các bạn sinh viên CNTT ạ. Em hi vọng sắp tới trong thư viện trường CNTT sẽ được lắp đặt 1 wifi riêng để phục vụ tốt hơn cho việc học tập và nghiên cứu.”; “YKIEN16. Thư viện tại khoa sách để lộn xộn, giờ giấc mở cửa không cụ thể, thích mở là mở đóng là đóng, thư viện khoa khá nóng, sách khá bụi không được được ngăn nắp.”; “YKIEN17. Thư viện tại đơn vị trường CNTT & TT đáp ứng hầu hết nhu cầu của sinh viên tại đây. Tuy nhiên hệ thống internet ở đây là hệ thống dùng chung và khá yếu, chính vì vậy chưa đủ đáp ứng được nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên. Em hi vọng thời gian sắp tới, thư viện trường CNTT & TT sẽ được cấp 1 hệ thống internet riêng để có thể đáp ứng nhu cầu nghiên cứu và học tập của sinh viên tại đây.”

2.3. Hệ thống thư viện trường Đại học Cần Thơ

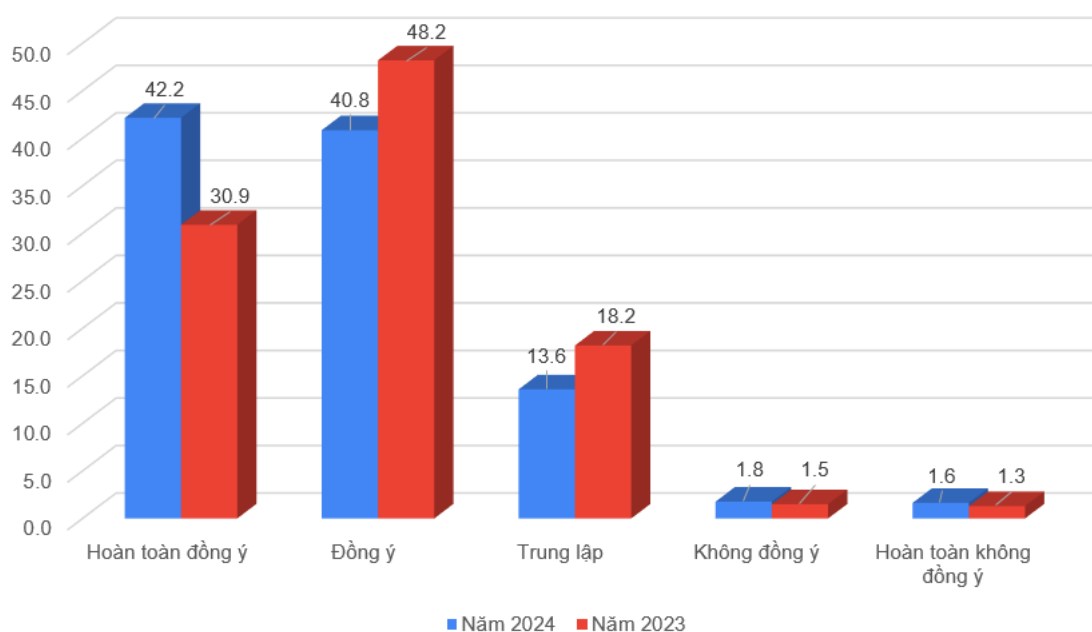
Kết quả đánh giá của người học về mức độ đáp ứng của hệ thống thư viện trường ĐHCT trong công tác phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học. Tỷ lệ đánh giá chất lượng ở hình 3 cho thấy, người học đánh giá mức độ đồng ý đến hoàn toàn đồng ý năm 2024 đạt tỷ lệ 83,0%, người học không có ý kiến đánh giá chiếm tỷ lệ 13,6%, không đồng ý đến hoàn toàn không đồng ý chiếm tỷ lệ 3,4%.

Bảng 2.3 Kết quả thống kê mức độ đáp ứng của hệ thống thư viện trường ĐHCT về nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.

	Hoàn toàn đồng ý	Đồng ý	Trung lập	Không đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Tổng
Số lượng	5.558	5.386	1.792	234	216	13.186



Hình 2.3 Biểu đồ thể hiện tỷ lệ mức độ đáp ứng của thư viện nhánh cho nhu cầu học tập và nghiên cứu khoa học của người học.



Hình 2.4 Biểu đồ đối sánh mức độ đáp ứng, hài lòng của người học về hệ thống thư viện năm 2023 và năm 2024.

3. Nhận xét

Thực hiện đối sánh tỷ lệ đánh giá chất lượng của người học năm 2024 mức độ đồng ý đến hoàn toàn đồng ý chiếm tỷ lệ 83,0% cao hơn 3,9% so với năm 2023 (chiếm tỷ lệ 79,1%). Điều này có thể khẳng định các giải pháp đưa ra năm 2023 đạt được hiệu quả tốt. Tuy nhiên, cần chú ý một số tồn tại như sau:

- Giờ mở cửa phục vụ một số thư viện nhánh chưa ổn định, chưa quy định cụ thể ngày và giờ phục vụ để người học có thể chủ động hơn trong việc sử dụng thư viện;
- Việc tổ chức và vệ sinh kho sách chưa tốt: sắp xếp sách bệ bộn chưa đúng chuyên môn, sách còn nhiều bụi;
- Nguồn học liệu phục vụ người học chưa cập nhật thường xuyên, đặc biệt là các tài liệu phục vụ môn học.
- Mạng máy tính và wifi chưa đủ mạnh đáp ứng nhu cầu sử dụng của người học

4. Khuyến nghị/ Giải pháp

Để nâng cao chất lượng hoạt động tại hệ thống thư viện trường ĐHCT, trong thời gian tới cần thực hiện đồng bộ một số giải pháp sau:

Một là, tăng cường thời gian và ban hành thời gian mở cửa phục vụ người học đối với thư viện thuộc các đơn vị đào tạo

Nội dung cần thực hiện:

- Xin ý kiến lãnh đạo đơn vị tăng thời gian mở cửa phục vụ;
- Ban hành khung giờ mở cửa thống nhất và công khai: cần xây dựng khung giờ mở cửa cố định theo ngày và giờ trong tuần. Khung giờ này cần được công bố công khai trên website, bảng thông báo trong thư viện.

Hai là, cải tiến phòng đọc của thư viện

Nội dung cần thực hiện:

- Thường xuyên rà soát lại cách sắp xếp tài liệu để kịp thời điều chỉnh các tài liệu đặt sai vị trí;
- Lên lịch vệ sinh kho sách định kỳ (ví dụ: hàng tuần, hàng tháng), có sự phân công cụ thể cho từng khu vực hoặc nhóm sách;
- Huy động nguồn lực Đoàn Thanh niên thuộc đơn vị đào tạo hỗ trợ duy trì mở cửa phòng đọc.

Ba là, tăng cường nguồn tài nguyên thông tin, tập trung hoàn chỉnh bộ sưu tập tài liệu tham khảo học phần. Tăng cường phát triển nguồn CNTT dựa trên sự hợp tác, liên kết thông qua các Hiệp hội, Câu lạc bộ,...

Nội dung cần thực hiện:

- Bổ sung tài liệu theo kế hoạch từ yêu cầu của các đơn vị đào tạo
- Bổ sung tài liệu từ kết quả rà soát tài liệu trong đề cương chi tiết học phần (đại học)
- Lập kế hoạch rà soát tài liệu trong đề cương chi tiết học phần và tài liệu trong hệ thống thư viện cho các ngành sau đại học: Công văn xin ý kiến chỉ đạo của BGH; Lập kế hoạch và triển khai công tác số hóa tài liệu nội sinh, chú trọng giáo trình giảng dạy chính.
- Khai thác nguồn học liệu mở có giá trị học thuật theo lĩnh vực đào tạo trong trường, ưu tiên các ngành khan hiếm nguồn tài nguyên.

Bốn là, nâng cấp trang tin điện tử, nâng cấp chất lượng đường truyền mạng wifi.

Nội dung cần thực hiện:

- Cập nhật các nội dung thông tin, các hướng dẫn, các câu hỏi thường gặp...;
- Cập nhật các số liệu báo cáo đưa lên website đúng định kỳ;
- Định kỳ kiểm tra chất lượng đường truyền wifi nhằm nâng cao chất lượng đường truyền phục vụ hiệu quả nhu cầu của người học.

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH

Nguyễn Thị Tuyết Trinh