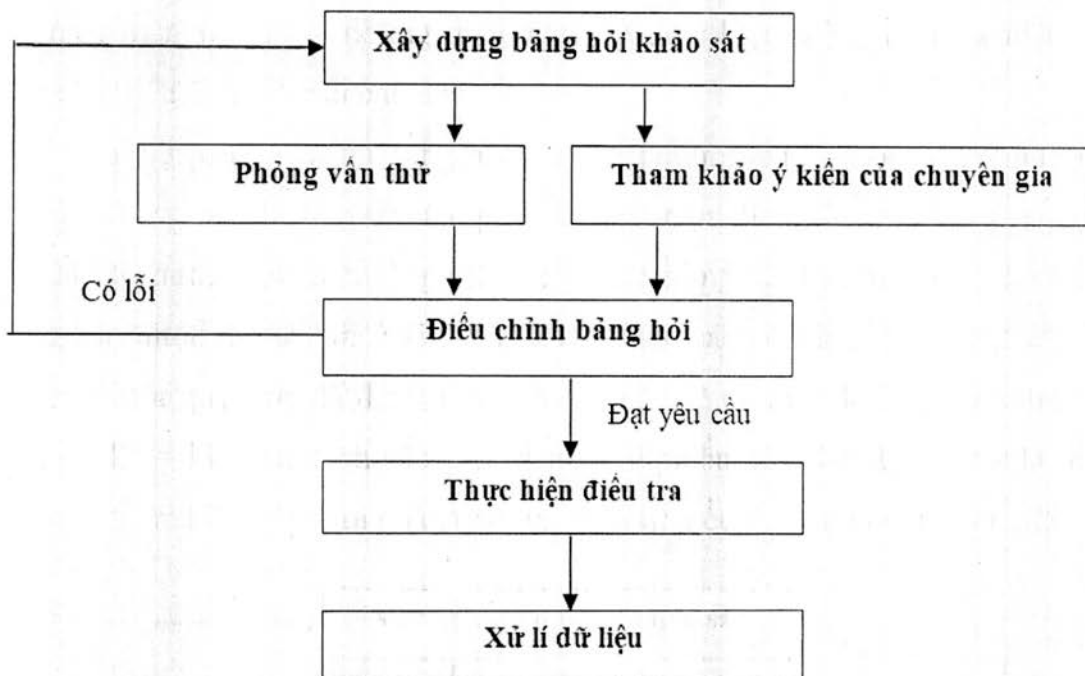


# QUY TRÌNH XÂY DỰNG BẢNG KHẢO SÁT VÀ ĐIỀU TRA BẠN ĐỌC TẠI THƯ VIỆN ĐẠI HỌC LÂM NGHIỆP

Điều tra bạn đọc là một trong những dịch vụ của Thư viện. Tùy vào yêu cầu của, mục đích sẽ đưa ra những phương pháp thực hiện hiệu quả nhất nhằm đạt được mục tiêu điều tra của bạn đọc.

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi là phương pháp phỏng vấn viết nhằm thu thập thông tin, dữ liệu sơ cấp, phục vụ cho mục đích điều tra. Hoạt động thu thập dữ liệu được thực hiện cùng một lúc với nhiều người theo một bảng câu hỏi in sẵn, người được hỏi trả lời ý kiến của mình bằng cách đánh dấu vào các ô tương ứng theo một quy ước đã được thống nhất hoặc sẽ có một đội ngũ điều tra viên tham gia lấy ý kiến và đánh dấu câu trả lời vào phiếu hỏi. Sau đây là các bước cơ bản trong thực hiện xây dựng bảng hỏi và trình tự điều tra bạn đọc tại thư viện.



*Quy trình cơ bản thu thập và xử lý dữ liệu sơ cấp*

Cụ thể, chúng ta có các bước xây dựng bảng hỏi và tiến hành điều tra như sau:

### **Bước 1: Xác định mục tiêu và câu hỏi điều tra**

Đây là điều cần thiết mà người điều tra bạn đọc cần biết để đảm bảo tất cả các câu hỏi được đưa ra trong bảng hỏi phù hợp với mục tiêu điều tra bạn đọc và giúp trả lời được câu hỏi điều tra bạn đọc đặt ra, cần đảm bảo rằng tất cả các câu hỏi trong bảng hỏi sẽ giúp thu được những dữ liệu phù hợp: tránh trường hợp thiếu dữ liệu cần thiết hoặc thừa dữ liệu không cần thiết.

### **Bước 2: Xác định đối tượng khảo sát và mẫu khảo sát dự kiến**

Mỗi một điều tra bạn đọc sẽ hướng tới nhóm đối tượng riêng, do đó bảng hỏi được thiết kế sao cho phù hợp với mục đích và đối tượng điều tra. Ví dụ: Đối tượng khảo sát là một nhóm người dân trong một khu vực, hay một nhóm khách hàng đang sử dụng một loại dịch vụ... Chính vì vậy, chúng ta cần xác định rõ và đúng đối tượng khảo sát, mục tiêu khảo sát để thu thập được các dữ liệu cần thiết.

### **Bước 3: Xác định các cách thức thu thập dữ liệu**

Có 2 kênh chính để thu thập dữ liệu sơ cấp bằng bảng hỏi: trực tiếp và gián tiếp;

- Trực tiếp: Chúng ta sẽ đến gặp đối tượng khảo sát và thuyết phục họ tham gia trả lời bảng hỏi.
- Gián tiếp: Có thể gửi bảng hỏi online tới các đối tượng khảo sát qua email hoặc các diễn đàn và yêu cầu/nhờ họ trả lời.

### **Bước 4: Xác định các câu hỏi trong bảng hỏi**

Người điều tra bạn đọc cần xác định các câu hỏi cần thiết và phù hợp trong bảng hỏi. Đây là những câu hỏi cần thiết? Đó là những câu hỏi có thể thu được những dữ liệu cần thiết để trả lời được các vấn đề mà điều tra bạn đọc đặt ra và hoàn thành mục tiêu điều tra.

### **Bước 5: Sắp xếp thứ tự các câu hỏi trong bảng hỏi**

Sau khi đã xác định các câu hỏi, người điều tra bạn đọc cần sắp xếp các câu hỏi theo thứ tự phù hợp. Việc sắp xếp thứ tự của các câu hỏi cần có sự logic để cấu trúc của bảng hỏi hợp lí, tránh gây khó khăn và phức tạp cho người khảo sát. Ví dụ: Những câu hỏi chung và tổng quát cần đặt trước những câu hỏi đi sâu vào chi tiết, những câu hỏi quan trọng không đặt ở cuối cùng vì khi đó, người trả lời phiếu khảo sát có thể đã quá mệt và bỏ qua hoặc không tập trung trả lời.

#### **Bước 6: Phỏng vấn thử và tham khảo ý kiến chuyên gia**

Để hoàn thiện được bảng hỏi, đây là bước vô cùng quan trọng. Một bảng hỏi được thiết kế ban đầu thường có thể gặp các lỗi như câu hỏi đa nghĩa, câu hỏi không rõ nghĩa, câu hỏi khó hiểu hoặc dễ bị hiểu sai... Do đó, người làm điều tra bạn đọc cần khảo sát thử với một số người tham gia nằm trong nhóm đối tượng mục tiêu thông qua các cách thu thập đã xác định ở bước 3 nhằm phát hiện ra những lỗi này. Bên cạnh đó, việc tham khảo ý kiến những chuyên gia có kinh nghiệm trong việc thiết kế bảng hỏi là điều cần thiết để có một bảng hỏi đạt yêu cầu.

#### **Bước 7: Chỉnh sửa và hoàn thiện bảng hỏi**

Thực hiện xong bước 6, người điều tra bạn đọc cần những điều chỉnh cần thiết để có một bảng hỏi tốt. Sự điều chỉnh nhằm khắc phục các lỗi từ việc khảo sát thử hoặc được các chuyên gia góp ý. Sau khi có sự đồng thuận về bảng hỏi hoàn chỉnh, lúc này chúng ta mới bắt đầu tiến hành khảo sát thực tế.

#### **Bước 8: Thực hiện điều tra**

Thời gian: Điều tra thường xuyên vào tháng trong năm học, bắt đầu từ tháng 10 đến tháng 5 năm sau.

**Bước 9: Xử lý số liệu điều tra, viết báo cáo và đề xuất những kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc cho các năm học tiếp theo.**

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của bạn đọc ngày một tốt hơn, Thư viện rất mong nhận được sự hưởng ứng tích cực và ý kiến đóng góp của độc giả về thời gian phục vụ của Thư viện. Những ý kiến này là cơ sở để Thư viện xem xét cải tiến các hoạt động sao cho ngày càng hoàn thiện, tốt hơn.

Xin bạn đọc vui lòng điền vào phiếu điều tra dưới đây bằng cách đánh dấu “✓” vào ô lựa chọn.

1. Giới tính: Nam  Nữ

2. Anh/chị là sinh viên của khoa?

Lâm học  Kinh Tế & QTKD  Quản lý TNR&MT  Cơ điện & Công trình

Viện công nghiệp gỗ  Viện CNSH  Viện kiến trúc cảnh quan & NT  Sau đại học

3. Anh/chị là sinh viên năm thứ ?

Năm thứ 1

Năm thứ 2

Năm thứ 3

Năm thứ 4

4. Thời gian phục vụ nào tại Thư viện phù hợp với nhu cầu của anh/chị?

4.1. Từ thứ 2 đến thứ 6

Từ thứ 2 đến thứ 7

Từ thứ 2 đến thứ chủ nhật

4.2. Từ 7 giờ đến 21 giờ

5. Ý kiến đề xuất của anh/chị để hoạt động thư viện tốt hơn trong thời gian tới?

..... Thư viện đã phục vụ tốt nhu cầu của sinh viên.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!*

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng nhu cầu của bạn đọc ngày một tốt hơn, Thư viện rất mong nhận được sự hưởng ứng tích cực và ý kiến đóng góp của độc giả về chất lượng hoạt động của Thư viện. Những ý kiến này là cơ sở để Thư viện xem xét cải tiến các hoạt động sao cho ngày càng hoàn thiện, tốt hơn.

Xin bạn đọc vui lòng điền vào phiếu điều tra dưới đây bằng cách đánh dấu "V" vào ô lựa chọn.

1. Giới tính: Nam  Nữ
2. Anh/chị là sinh viên của khoa?  
.Lâm học  Kinh Tế & QTKD  Quản lý TNR&MT  Cơ điện & Công trình   
Viện công nghiệp gỗ  Viện CNSH  Viện kiến trúc cquan & NT  Khoa Sau đại học
3. Anh/chị là sinh viên năm thứ ?  
Năm thứ 1  Năm thứ 2  Năm thứ 3  Năm thứ 4
4. Anh/ chị có thường xuyên sử dụng thư viện Trường không?  
Không  Ít khi  Hàng ngày  1-2 lần/ tuần  3- 4 lần/ tuần
5. Mục đích sử dụng thư viện của anh/chị?  
Học tập  Giải trí  Nghiên cứu khoa học  Khác: *en thi*.....
6. Lý do anh /chị đến thư viện?  
- Tài liệu phong phú, phù hợp với chương trình học   
- Không gian học tập thuận lợi   
- Tài liệu anh/chị cần không có ở nơi khác   
- Ý kiến khác: *ý kiến khác không gian thuận lợi*
7. Thời gian phục vụ hiện tại của Thư viện có phù hợp với nhu cầu của anh/chị?  
- Hợp lý  Chưa hợp lý  Ý kiến khác .....
8. Loại hình tài liệu nào anh /chị hay sử dụng?  
Tài liệu tham khảo  Giáo trình  Luận án, luận văn, báo cáo khoa học   
Tư điển, Bách khoa toàn thư  Báo, tạp chí  Tài liệu điện tử   
Sách văn học, kỹ năng sống, giải trí  Khác.....
9. Anh/chị thích sử dụng tài liệu dưới hình thức nào?  
- Tài liệu in giấy  - Tài liệu điện tử, trực tuyến
10. Anh/chị thường sử dụng hình thức nào để tìm tài liệu?  
Chọn trực tiếp trên giá  Hỏi trực tiếp nhân viên thư viện  Tìm trên Website của thư viện
11. Anh/chị đánh giá gì về hệ thống tra cứu của thư viện?  
Thông tin đầy đủ, cập nhật  Tra cứu nhanh tiện lợi, dễ sử dụng  Khó tra cứu, khó sử dụng
12. Loại hình dịch vụ nào anh/chị đã sử dụng tại Thư viện và mức độ hiệu quả?  
Đọc tại chỗ  Mượn về nhà  Internet  Khai thác, sử dụng nguồn tài nguyên điện tử  Photocopy

TT	Loại hình dịch vụ	Tốt	Khá	Trung bình	Yếu
1	Đọc tại chỗ			✓	
2	Mượn về nhà			✓	
3	Internet		✓		
4	Khai thác, sử dụng nguồn tài nguyên điện tử		✓		
5	Photocopy		✓		

13. Anh/chị đánh giá thế nào về cơ sở vật chất, trang thiết bị của Thư viện ?

- Tốt  Khá  Trung bình  Yếu

14. Anh/chị đánh giá gì về tài liệu của Thư viện?

- Đầy đủ, phong phú  Bình thường  Không đầy đủ

15. Anh/chị nhận xét gì về thái độ, tinh thần phục vụ của nhân viên thư viện?

- Anh/chị luôn được tư vấn/ hỗ trợ kịp thời trong quá trình tra cứu/ tìm kiếm/ sử dụng các dịch vụ của Thư viện

- Thái độ phục vụ của các nhân viên thư viện là niềm nở, thân thiện.

- Ý kiến khác.....

16. Ý kiến đề xuất của anh/chị để hoạt động thư viện tốt hơn trong thời gian tới?

.....*Phải có phục vụ của các nhân viên thư viện thân thiện lịch*.....  
 .....*Bổ sung phần bổ thêm của bình luận như sau*.....  
 .....*Hệ thống là internet còn yếu nên khó truy cập. Nên tài liệu, tìm*.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, đáp ứng thỏa mãn nhu cầu của bạn đọc ngày càng tốt hơn, Thư viện rất mong nhận được sự hưởng ứng, bày tỏ quan điểm và cho những ý kiến đóng góp của bạn về mức độ đáp ứng, thời gian và cách thức phục vụ của Thư viện.

Những quan điểm, ý kiến của bạn làm cơ sở để Thư viện tổ chức thực hiện các giải pháp, hình thức phục vụ mới đáp ứng, thỏa mãn và phù hợp nhất nhu cầu bạn đọc, hiện thực hóa thực tiễn hiện nay tại Thư viện ĐHLN.

Xin bạn đọc vui lòng điền vào phiếu điều tra dưới đây bằng cách đánh dấu “✓” vào ô lựa chọn.

### A. THÔNG TIN BẠN ĐỌC

- Giới tính:** Nam ; Nữ ; Đối tượng : Sinh viên ; Đối tượng khác: .
- Anh/chị là thuộc chuyên môn nào sau đây:**  
a) Lâm học ; b) Kinh tế & QTKD ; c) Quản lý TNR&MT ; d) Cơ điện & C.Trình ;  
e) CN Gỗ ; f) Kiến trúc CQ&NT ; g) CNSH ; h) Quản lý ĐĐ&PTNT ; Khác .
- Anh/chị là sinh viên năm thứ mấy (tính đến thời điểm hiện tại)?**  
a) Năm thứ 1 ; b) Năm thứ 2 ; c) Năm thứ 3 ; d) Năm thứ 4 .

### B. BẠN ĐỌC ĐÁNH GIÁ

- Mức độ hài lòng của anh/chị về chất lượng phục vụ nói chung:**  
a) Rất hài lòng ; b) Hài lòng ; c) Chấp nhận được ; d) Không chấp nhận .
- Mức độ hài lòng của anh/chị về chất lượng đường truyền wifi internet:**  
a) Rất hài lòng ; b) Hài lòng ; c) Chấp nhận được ; d) Không chấp nhận .
- Bạn khai thác thông tin tại Thư viện bằng máy tính (MT) của ai?**  
a) MT của Thư viện ; b) Laptop cá nhân ; c) Dùng chung của bạn ; d) T.bị khác .
- Anh/chị thường đến Thư viện trong trường hợp nào sau đây?**  
a) Khi cần thực hiện các chuyên đề môn học, cần tài liệu tham khảo ;  
b) Khi cần học nhóm, thảo luận ; c) Thời gian sắp thi, cần ôn bài ;  
d) Đã có thói quen đến Thư viện đều đặn, bất kỳ khi nào .
- Thời gian phục vụ dịch vụ mượn đọc tại chỗ:** Thư viện đang mở cửa phục vụ bạn đọc mượn đọc tại chỗ liên tục từ 7h đến 21h hàng ngày từ thứ 2 đến thứ 6, ngày thứ 7 từ 7h đến 14h (trừ CN, lễ, tết). Theo bạn, thời gian trên có đáp ứng, phù hợp với bạn khi mượn đọc tại chỗ trong Thư viện không? a) Đáp ứng và phù hợp  b) Chưa đáp ứng, không phù hợp   
Nếu chưa phù hợp thì theo bạn nên chọn 1 trong 2 phương án (PA) nào sau đây:  
(b1) PA giảm so với hiện tại, cụ thể: từ thứ 2 đến thứ 6 chỉ từ 7h - 19h, thứ 7 từ 7h - 14h   
(b2) PA tăng so với hiện tại, cụ thể: phục vụ từ thứ 2 đến thứ 7 đều như nhau từ 7h - 21h
- Ý kiến đề xuất khác của anh/chị giúp thư viện phục vụ tốt hơn trong thời gian tới:**  
.....  
.....  
.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!