

**BẢNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT KẾ HOẠCH “MARKETING SẢN PHẨM,  
DỊCH VỤ VÀ QUẢNG BÁ HÌNH ẢNH THƯ VIỆN NĂM 2021**

Câu hỏi	Nội dung	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
<b>1. Nhóm bạn đọc</b>			
Cán bộ, Giảng viên		21	6.9
Học viên cao học, nghiên cứu sinh		12	4
Sinh viên chính quy VB1		295	85.5
Học viên VB1, VB2 (vừa học, vừa làm, VB2 chính quy)		11	3.6
<b>2. Bạn sử dụng tài liệu nào của thư viện?</b>			
Tài liệu in		162	53.3
Tài liệu số		291	96
Học liệu (Tài liệu theo học phần) theo đề cương môn học		122	40.3
<b>3. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu in của thư viện?</b>			
Số lượng	Rất hài lòng	79	48.5
	Hài lòng	76	46.6
	Không hài lòng	6	3.7
	Rất không hài lòng	2	1.2
Chất lượng	Rất hài lòng	80	49.1
	Hài lòng	80	49.1
	Không hài lòng	2	1.2
	Rất không hài lòng	1	0.6
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	53	32.5
	Hài lòng	92	56.4
	Không hài lòng	16	9.8
	Rất không hài lòng	2	1.2
<b>4. Bạn sử dụng nguồn tài liệu số nào của Thư viện?</b>			
Giáo trình		280	92.4
Sách tham khảo		228	75.2
Luận văn, luận án		260	85.8
Đề tài khoa học		178	58.7
Bài viết tạp chí		243	80.2
Tài liệu truy cập mở		123	40.6
<b>5. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu số của thư viện?</b>			
Số lượng	Rất hài lòng	53	18.2
	Hài lòng	152	52.2

	Không hài lòng	76	26.1
	Rất không hài lòng	10	3.4
Chất lượng	Rất hài lòng	95	32.6
	Hài lòng	172	59.1
	Không hài lòng	21	7.2
	Rất không hài lòng	3	1.0
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	52	17.9
	Hài lòng	164	56.4
	Không hài lòng	62	21.3
	Rất không hài lòng	13	4.5
<b>6. Bạn sử dụng cơ sở dữ liệu nào của thư viện trong các cơ sở dữ liệu dưới đây?</b>			
Cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến Heinonline		81	63.8
Cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến Westlaw		55	43.3
Cơ sở dữ liệu sách điện tử đa ngành IG Publishing		22	17.3
Cơ sở dữ liệu tạp chí điện tử đa ngành SAGE		22	17.3
Cơ sở dữ liệu sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press		41	32.3
<b>7. Bạn biết đến cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử của thư viện qua kênh thông tin nào?</b>			
Email		50	18.3
Facebook		125	45.8
Cổng thông tin Thư viện		227	83.2
Cán bộ Thư viện, Bạn bè, Thầy cô giới thiệu		124	45.4
Khác		3	1.2
<b>8. Nếu có sử dụng, xin bạn vui lòng cho biết mức độ hài lòng khi sử dụng các cơ sở dữ liệu trên</b>			
Số lượng	Rất hài lòng	37	29.4
	Hài lòng	79	62.7
	Không hài lòng	9	7.1
	Rất không hài lòng	1	0.8
Chất lượng	Rất hài lòng	37	29.1
	Hài lòng	85	66.9
	Không hài lòng	3	2.4
	Rất không hài lòng	2	1.6

<b>9. Bạn mong muốn Thư viện bổ sung loại hình tài liệu nào?</b>			
Tài liệu in		65	21.5
Tài liệu số		289	95.4
Học liệu (tài liệu theo học phần môn học)		126	41.6
<b>10. Khi cần, bạn có nhờ sự tư vấn, trợ giúp của cán bộ thư viện không?</b>			
Có		271	89.4
Không		32	10.6
<b>11. Nếu có, mức độ hài lòng của bạn về cán bộ thư viện?</b>			
Sự thân thiện, chủ động trợ giúp bạn đọc	Rất hài lòng	143	52.8
	Hài lòng	125	46.1
	Không hài lòng	2	0.7
	Rất không hài lòng	1	0.4
Kết quả trợ giúp	Rất hài lòng	143	52.8
	Hài lòng	124	45.8
	Không hài lòng	3	1.1
	Rất không hài lòng	1	0.4
Chất lượng phục vụ của cán bộ thư viện nói chung	Rất hài lòng	152	56.1
	Hài lòng	116	42.8
	Không hài lòng	2	0.7
	Rất không hài lòng	1	0.4
<b>12. Bạn sử dụng sản phẩm thông tin thư viện nào sau đây?</b>			
Cổng thông tin thư viện		261	86.1
Mục lục thư viện điện tử		136	44.9
Thông báo sách mới		76	25.1
Cơ sở dữ liệu học liệu (Học liệu của các chương trình đào tạo hệ đại học chính quy và thạc sĩ)		157	51.8
Video/bài giới thiệu sách		42	13.9
<b>13. Mức độ hài lòng của bạn về sản phẩm thông tin thư viện ?</b>			
Cổng thông tin thư viện	Rất hài lòng	99	39.4
	Hài lòng	143	57.0
	Không hài lòng	6	2.4
	Rất không hài lòng	3	1.2
Mục lục thư viện điện tử	Rất hài lòng	50	37.9
	Hài lòng	78	59.1
	Không hài lòng	4	3.0
	Rất không hài lòng	0	0.0

Thông báo sách mới	Rất hài lòng	45	60.0
	Hài lòng	28	37.3
	Không hài lòng	1	1.3
	Rất không hài lòng	1	1.3
Cơ sở dữ liệu học liệu (Học liệu của các chương trình đào tạo hệ đại học chính quy và thạc sĩ)	Rất hài lòng	52	35.1
	Hài lòng	86	58.1
	Không hài lòng	9	6.1
	Rất không hài lòng	1	0.7
Video/bài giới thiệu sách	Rất hài lòng	29	69
	Hài lòng	13	31
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0
<b>14. Bạn sử dụng dịch vụ thông tin thư viện nào?</b>			
Đọc tại chỗ		204	73.6
Mượn về nhà tài liệu in		102	36.8
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc		81	29.2
Cung cấp thông tin theo yêu cầu		49	17.7
Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm		54	19.5
Truy cập Internet, Wifi		187	67.5
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)		74	26.7
Đào tạo người dùng tin		45	16.2
Dịch vụ truy cập tài liệu số, tài liệu điện tử		207	74.7
<b>15. Mức độ hài lòng của bạn về các dịch vụ thông tin thư viện?</b>			
Đọc tại chỗ	Rất hài lòng	108	52.9
	Hài lòng	94	46.1
	Không hài lòng	2	1.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mượn về nhà tài liệu in	Rất hài lòng	54	52.9
	Hài lòng	44	43.1
	Không hài lòng	4	3.9
	Rất không hài lòng	0	0.0
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	Rất hài lòng	49	60.5
	Hài lòng	31	38.3
	Không hài lòng	1	1.2
	Rất không hài lòng	0	0.0
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	Rất hài lòng	25	52.1
	Hài lòng	20	41.7
	Không hài lòng	3	6.3
	Rất không hài lòng	0	0.0

Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm	Rất hài lòng	26	49.1
	Hài lòng	24	45.3
	Không hài lòng	3	5.7
Truy cập Internet, Wifi	Rất không hài lòng	0	0.0
	Rất hài lòng	62	34.4
	Hài lòng	109	60.6
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	Không hài lòng	9	5.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
	Rất hài lòng	28	37.8
Đào tạo người dùng tin	Hài lòng	44	59.5
	Không hài lòng	1	1.4
	Rất không hài lòng	1	1.4
Dịch vụ truy cập tài liệu số, tài liệu điện tử	Rất hài lòng	27	60
	Hài lòng	18	40
	Không hài lòng	0	0
Đào tạo người dùng tin	Rất không hài lòng	0	0
	Rất hài lòng	67	42.7
	Hài lòng	69	43.9
16. Bạn biết về các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện qua kênh thông tin nào?	Không hài lòng	20	12.7
	Rất không hài lòng	1	0.6
Email		21	7.6
Facebook		101	36.3
Bạn bè, thầy cô giới thiệu		53	19.1
Cán bộ thư viện giới thiệu		65	23.4
Tự tìm hiểu		38	13.7
17. Bạn mong muốn Thư viện phát triển loại hình sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện nào?			
18. Mức độ hài lòng của bạn về các tiện ích thư viện?			
Rất hài lòng		94	31
Hài lòng		199	65.7
Không hài lòng		10	3.3
Rất không hài lòng		0	0
19. Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng phục vụ của thư viện nói chung?			
Rất hài lòng		109	38.8
Hài lòng		167	59.4

Không hài lòng		5	1.8
Rất không hài lòng		0	0
<b>20. Đóng góp chung của bạn nhằm nâng cao chất lượng công tác phục vụ của thư viện?</b>			
Bổ sung tài liệu số		17	
Khắc phục tình trạng công thông tin bị lỗi		2	
Mở rộng không gian thư viện		3	
Tăng thời hạn sử dụng thẻ thư viện		2	
Nâng cao chất lượng wifi		1	
Cắt giảm thủ tục ra vào thư viện		1	
Tăng chất lượng bảo quản tài liệu		1	
Mở cửa phục vụ trực tiếp		2	
Góp ý về cán bộ, chính sách mượn tài liệu 2		2	
Lời cảm ơn và đánh giá hữu ích		7	
Nghiên cứu thay đổi sắp xếp sách thuận tiện hơn cho tìm kiếm, bổ sung sách mới nhanh hơn, thời gian mượn dài hơn, cơ sở dữ liệu số phong phú hơn,...nếu được cải thiện sẽ nâng cao chất lượng hơn nữa.		1	
Làm thêm màng chắn giọt bắn cho các bạn ngồi đọc, tăng thêm ổ điện tại chân bàn để ôm laptop làm bài tập.		1	
<b>TỔNG HỢP Ý KIẾN CÁC CÂU HỎI MỞ</b>			
<b>4. Bạn gặp khó khăn gì khi sử dụng tài liệu số?</b>	<b>Số lượng ý kiến</b>		
- Ít tài liệu để nghiên cứu, nhiều tài liệu chưa được cập nhật, số hoá (sách tham khảo, tạp chí, hội thảo)	106		
- Tài liệu không xem được, sau một thời gian thì tài liệu số bị load lại, sử dụng tài liệu số sau 30 phút lại bị nhảy về trang đầu, trang công thông tin thường xuyên bị lỗi	49		
- Giao diện chưa thân thiện với người dùng	6		
- Quên mật khẩu	5		
- Gặp khó khăn trong quá trình tra cứu, tìm kiếm và sử dụng	5		
<b>Câu 5. Mức độ hài lòng về tài liệu số:</b>			

- Cần bổ sung, cập nhật nhiều tài liệu số hơn, đặc biệt là tạp chí, sách tham khảo và tài liệu hội thảo	16		
- Cổng thông tin thường xuyên bị lỗi, không truy cập được	4		
- Giao diện dùng chưa thân thiện	1		
Một số ý kiến khác:			
+ Liên kết với tài liệu của các cơ sở đào tạo luật khác trên cả nước để có cơ sở dữ liệu số hóa dùng chung, hiện nay mới chỉ có dịch vụ mượn tài liệu bản cứng khá hạn chế			
+ Thư viện nên cân nhắc phương án mua các tài liệu số (sách, tạp chí) dạng ebook của các nhà xuất bản lớn trên thế giới một cách đa dạng hơn thông qua lấy ý kiến của các đơn vị chuyên môn (ngoài Oxford Scholarship online) nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng tài liệu của người dạy, người học trong bối cảnh dịch bệnh và học online kéo dài.			
+ Mong thư viện có quy định mới để các sinh viên năm cuối chúng em có điều kiện được đến trực tiếp thư viện tham khảo tài liệu vì có nhiều tài liệu không có trên thư viện số.			
<b>Câu 15. Ý kiến khác/Mức độ hài lòng của bạn về các dịch vụ thông tin thư viện?</b>			
Việc mã hóa và sắp xếp sách (đặc biệt sách tiếng Anh ở tầng 2 thư viện) tương đối khó tìm cho bạn đọc vì theo mảng chuyên môn. Một số sách đặt chưa đúng thứ tự chạy của dải mã số nên khó tìm.			
Em thấy khi mượn tài liệu về nhà còn có những bất cập như sau: Thủ tục khá phức tạp (đặc biệt đối với người ít mượn sách); phòng mượn sách bên chỗ tủ để đồ ánh sáng vàng trông hơi mờ và cảm giác vào phòng thì nghe tiếng thầy cô không rõ lắm ạ. Còn khi đọc tài liệu tại chỗ: Em cũng không biết có phải do em vào thư viện nhiều quá không mà em thấy các phòng đọc khá bí bách, đôi khi hơi khó thở, còn ra hành lang thì đỡ hơn nhiều ạ.			
Thời gian cho mượn cần dài hơn, cần số hóa tài liệu nhiều hơn			
<b>Câu 17. Bạn mong muốn Thư viện phát triển loại hình sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện nào?</b>	Số lượng ý kiến		
- Tài liệu số	21		
- Nhiều về các luận văn, luận án	2		
- Cho sv mua tài khoản thư viện sau khi đã ra trường, cấp tài khoản VIP	1		
- Các bài tạp chí về pháp luật theo tháng ạ	1		
- Thầy cô có thể phát triển cho mượn những quyển sách về tâm lý học, phát triển bản thân, văn học ở Tầng 1 ạ. Em thấy ở đây rất nhiều sách hay nhưng không được mượn về. Mỗi lần đọc là lên thư viện hơi mất công xịu ạ. Nếu được mượn về thì tốt quá ạ			



- Có thể đa dạng hoá các tài liệu bản mềm hơn ạ ví dụ như các luận văn, luận án, các sách tham khảo chuyên ngành hoặc cập nhật giáo trình một số Đại học khác chuyên sâu Luật ạ	
- Cho mượn linh hoạt trong bối cảnh dịch bệnh	
- Sách, tạp chí điện tử của các nhà xuất bản uy tín (Oxford, Cambridge, Edward Elgar, Kluwer Law).	
Thư viện có thể phát triển thêm dịch vụ kiểm tra sao chép đạo văn đối với KLTN, LALV như website của thư viện của Trường Đại học Luật TP. HCM thư viện có thể phát triển thêm dịch vụ liên kết hệ thống dữ liệu số hóa của các cơ sở đào tạo luật để tạo cơ hội cho SV, HV tiếp cận đa dạng nguồn tài liệu hơn	
- Với những nhu cầu hiện tại của bản thân, mình cảm thấy các loại hình sản phẩm, dịch vụ thông tin mà Thư viện cung cấp là đầy đủ, đa dạng và có nhiều bổ ích, thú vị. Tuy nhiên, hướng tới tương lai phát triển sau này, mình hy vọng Thư viện có thể xem xét thêm về các sản phẩm báo chí đặc biệt của các cơ quan ngôn luận khác như Báo Chính phủ, Tạp chí Công thương... ngoài Tạp chí pháp luật chiếm đa số ở Thư viện hiện nay.	
- Sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện như hiện nay em rất hài lòng rồi ạ.	
- Dịch vụ thư viên số trong trường và dịch vụ liên kết thư viên số giữa các trường đại học.	
- Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	
- Đọc tại chỗ, không gian đọc sách thư giãn	
<b>Câu 18. Ý kiến khác/ Mức độ hài lòng của bạn về các tiện ích của thư viện</b>	
Tìm tài liệu khó	1
Chất lượng bảo quản sách kém: giấy ố, rách, nát	1

NGƯỜI TỔNG HỢP



Trần Thu Hiền