

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2019

### BẢNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT

#### Kế hoạch “Tăng cường hiệu quả công tác marketing sản phẩm và dịch vụ thư viện năm 2019”

- Phương pháp khảo sát: Phát phiếu trực tiếp tại thư viện, phiếu trực tuyến
- Số phiếu phát ra: 300 phiếu
- Số lượng phiếu thu về: 295 phiếu
- + Phiếu cán bộ, giảng viên, học viên Cao học, NCS: 36 phiếu
- + Sinh viên: 259 phiếu
- Thời gian khảo sát: 1/11 – 15/11/2019

#### A. NGUỒN LỰC THÔNG TIN

##### 1. 1. Thư viện đáp ứng nhu cầu của bạn về tài liệu trong học liệu?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Hài lòng	215	73
	Bình thường	69	23.4
	Chưa hài lòng	5	1.7
	Không trả lời	6	1.9
Chất lượng	Hài lòng	240	81.3
	Bình thường	53	18
	Chưa hài lòng	2	0.7
Mức độ cập nhật	Hài lòng	169	57.3
	Bình thường	111	37.6
	Chưa hài lòng	11	3.7
	Không trả lời	4	1.4

##### 1.2. Thư viện đáp ứng nhu cầu của bạn về tài liệu in?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Hài lòng	117	39.7
	Bình thường	102	34.6
	Chưa hài lòng	7	2.4
	Không trả lời	69	23.3
Chất lượng	Hài lòng	183	62

	Bình thường	104	35.3
	Chưa hài lòng	5	1.7
	Không trả lời	3	1
Mức độ cập nhật	Hài lòng	162	55
	Bình thường	111	37.6
	Chưa hài lòng	14	4.7
	Không trả lời	8	2.7

**1.3. Thư viện đáp ứng nhu cầu của bạn về tài liệu điện tử?**

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Hài lòng	99	33.6
	Bình thường	128	43.4
	Chưa hài lòng	59	20
	Không trả lời	9	3
Chất lượng	Hài lòng	167	56.6
	Bình thường	97	32.9
	Chưa hài lòng	20	6.8
	Không trả lời	11	3.7
Mức độ cập nhật	Hài lòng	99	33.6
	Bình thường	138	46.8
	Chưa hài lòng	47	16
	Không trả lời	11	3.6

**2. Bạn có sử dụng Bộ sưu tập Sách điện tử tiếng Anh của Nhà xuất bản Đại học Oxford không?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %	
Có	24	8.1	
Đa dạng, phù hợp nhu cầu	18	75	
Chưa đa dạng, phù hợp nhu cầu	5	20.8	
Không trả lời về đa dạng	1	4.2	
Không	264	89.5	
Lý do không sử dụng	Không biết	136	46
	Biết nhưng không quan tâm	29	9.8
	Hạn chế về ngoại ngữ	65	22
Không trả lời	7	2.4	

**3. Theo bạn, Thư viện nên ưu tiên bổ sung các dạng tài liệu và lĩnh vực khoa học nào?**

- Dạng tài liệu:

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Sách tham khảo	186	63
ĐTCKKH	161	54.6
Sách hướng dẫn	158	53.6
Luận văn, luận án	158	53.6
Sách điện tử	142	48
Tạp chí Luật học điện tử	132	44.7
Tài liệu hội thảo	74	25
Báo, tạp chí	73	24.7
VBPL	67	22.7
Giáo trình	48	16.3
CSDL Heinonline	44	15

**- Lĩnh vực khoa học:**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Luật học	220	74.6
Kinh tế	139	47
Chính trị - Xã hội	134	45.4
Từ điển, Sách tra cứu	108	36.6
Văn hóa, giáo dục	91	30.9
Triết học, Tâm lý học	61	20.7
Văn học	47	15.9
Lịch sử, Địa lý	46	15.6
CN Mác-Lênin, Tư tưởng HCM	24	8.1

**B. SẢN PHẨM THÔNG TIN**

**I. Cổng thông tin**

**4. Tần suất sử dụng Cổng thông tin thư viện của bạn?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Hiếm khi	70	23.8
1 – 2 lần/tuần	134	45.5
3 – 4 lần/tuần	66	22.3
Hàng ngày	19	6.4
Không trả lời	6	1.9

**5. Giao diện Cổng thông tin?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Màu sắc hài hòa, hình ảnh sắc nét	168	58
Màu sắc không hài hòa, hình ảnh mờ nhạt	10	3.5
Không trả lời về màu sắc	117	39.5

Thu hút người dùng, dễ sử dụng	150	52
Không thu hút người dùng, khó sử dụng	22	7.6
Không trả lời về thu hút	123	40.4

## 6. Đánh giá của bạn về chất lượng, hiệu quả sử dụng Cổng thông tin Thư viện:

### 6.1. Tra cứu Mục lục thư viện

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	256	86.8
Tra cứu dễ dàng, nhanh chóng	189	73.8
Khó tra cứu, chậm	36	14
Không trả lời về tra cứu	31	14.8
Kết quả chính xác	87	34
Kết quả không chính xác	9	3.5
Không trả lời về kết quả	138	62.5
Không	27	9.2
Không trả lời	12	4

### 6.2. Trợ giúp

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	82	27.8
Không	200	67.8
Không trả lời	13	4.4
Lý do không sử dụng		
Không biết	21	7.1
Không có nhu cầu	41	14
Sử dụng các kênh trợ giúp khác	58	19.7

#### - Bạn sử dụng mục nào?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Thông tin bạn đọc	44	53.7
Gửi yêu cầu – góp ý qua Email.	20	24.4
Nội quy Thư viện	15	18.3
Hướng dẫn sử dụng Thư viện	12	14.6

#### - Đánh giá sự trợ giúp qua mục Gửi yêu cầu – góp ý qua Email.

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Trợ giúp kịp thời	15	75
Trợ giúp không kịp thời	3	15
Không trả lời	2	10

#### - Đánh giá Hướng dẫn sử dụng Thư viện

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Dễ hiểu, hữu ích	12	100
Khó hiểu, không hữu ích	0	0

### 6.3. Giới thiệu sách

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	78	26.4
Sách phù hợp nhu cầu, cập nhật	51	65.4
Sách không phù hợp nhu cầu, không cập nhật	2	2.6
Không trả lời về phù hợp	25	32
Nội dung: giới thiệu đầy đủ thông tin về tài liệu, dễ hiểu	49	62.8
Nội dung: giới thiệu chưa đầy đủ thông tin về tài liệu, khó hiểu	2	2.6
Không trả lời về nội dung	27	34.6
Không	202	68.5
Không trả lời	15	5.1

### 6.4. Tài liệu số

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %	
Có	227	77	
Luận văn, luận án	178	78.4	
Tạp chí Luật học điện tử	142	62.5	
Giáo trình, sách tham khảo	117	51.5	
Tài liệu truy cập mở	55	24.2	
CSDL Heinonline	15	6.6	
Sách điện tử Oxford	6	2.6	
Nguồn tài liệu của Dự án Mutrap	5	2.2	
Không	52	17.6	
Lý do không sử dụng	Không biết	1	0.3
	Không quan tâm	9	3
Không trả lời	16	5.4	

- Đánh giá của bạn về tài liệu số:

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Cập nhật, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu	119	52.4
Không cập nhật, chưa đầy đủ, chưa đáp ứng nhu cầu	80	35.2
Không trả lời về tính cập nhật	78	33.4
Tra cứu dễ dàng, dễ sử dụng	91	40
Khó tra cứu, khó sử dụng	12	5.3
Không trả lời về tra cứu	24	54.7

- Khi sử dụng, bạn gặp khó khăn gì?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Quên mật khẩu	78	26.4
Khó đổi mật khẩu	9	3

Không trả lời	208	70.6
---------------	-----	------

### 6.5. Bạn có sử dụng liên kết website không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	76	26%
Phù hợp	72	94.7%
Không phù hợp	0	0
Không trả lời về phù hợp	4	5.3
Không	191	64.7%
Không trả lời	28	9.3

## II. ẢN PHẨM THÔNG TIN (gồm: Bản tin Thư viện, Thông báo sách mới)

### 7. Bạn sử dụng ấn phẩm thông tin nào?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %	
Bản tin Thư viện	102	34.6	
Thông báo sách mới	87	29.5	
Lý do không sử dụng	Không có nhu cầu	70	23.7
	Không biết	57	19.3

### 8. Bạn biết ấn phẩm thông tin trên qua kênh thông tin nào?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Fanpage của Thư viện	80	27
Giá trưng bày tại Phòng đọc	66	22.4
Công thông tin Thư viện	47	16
Email thư viện gửi	40	13.6

### 9.1. Đánh giá của bạn về chất lượng, hiệu quả sử dụng Bản tin thư viện?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Đẹp, thu hút bạn đọc	72	70.6
Không đẹp, chưa thu hút	7	6.9
Không trả lời về đẹp	25	22.5
Bố cục khoa học	76	74.5
Bố cục không khoa học, khó theo dõi	0	0
Không trả lời về bố cục	26	25.5
Hữu ích, đáp ứng nhu cầu	99	97
Không hữu ích, không đáp ứng nhu cầu	1	1

Không trả lời về hữu ích	2	2
--------------------------	---	---

Bạn quan tâm chuyên mục nào trong Bản tin thư viện?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Tin pháp luật	49	48
Giới thiệu sách	48	47
Tin hoạt động	23	22.5
Có thể bạn quan tâm?	9	8.8

9.2. Đánh giá của bạn về chất lượng, hiệu quả sử dụng Thông báo sách mới?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi	83	95.4
Không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi	2	2.3
Không trả lời về bố cục	2	2.3
Cập nhật	63	72.4
Không cập nhật	1	1.2
Không trả lời về cập nhật	23	26.4
Chính xác, đầy đủ	57	65.5
Không chính xác, đầy đủ	0	0
Không trả lời về chính xác	30	34.5

10. Theo bạn, thư viện có nên tiếp tục duy trì các ấn phẩm thông tin này không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	178	60.3
Không	5	1.7
Không trả lời	112	38

### C. DỊCH VỤ THÔNG TIN

11. Bạn sử dụng hình thức tư vấn, hỗ trợ bạn đọc nào dưới đây?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Trực tiếp tại thư viện	204	69
Qua Facebook thư viện	88	29.8
Qua Email thư viện	37	12.5
Qua điện thoại	14	4.7

Lý do không sử dụng	Không biết	9	3
	Không có nhu cầu	33	11.2

**12. Đánh giá của bạn về sự tư vấn, trợ giúp trực tiếp của cán bộ tại thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Nhiệt tình, sẵn sàng	183	89.7
Chưa nhiệt tình, sẵn sàng	12	5.9
Không trả lời về nhiệt tình	9	4.4
Chủ động	162	79.4
Chưa chủ động	21	10.3
Không trả lời về chủ động	21	10.3
Đầy đủ, đáp ứng yêu cầu	178	87.2
Chưa đầy đủ, đáp ứng yêu cầu	8	3.9
Không trả lời về đầy đủ	18	8.9

**13. Đánh giá của bạn về Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ qua Fanpage thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Nhanh chóng, kịp thời	72	82
Chưa nhanh chóng, kịp thời	12	13.6
Không trả lời về kịp thời	4	4.6
Đầy đủ, rõ ràng	78	88.6
Chưa đầy đủ, rõ ràng	7	8
Không trả lời về rõ ràng	3	3.4

**14. Đánh giá của bạn về Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ qua Email thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Nhanh chóng, kịp thời	33	89.2
Chưa nhanh chóng, kịp thời	1	2.7
Không trả lời về nhanh chóng	3	8.1
Đầy đủ, rõ ràng	28	75.7
Chưa đầy đủ, rõ ràng	2	5.4
Không trả lời về rõ ràng	7	18.9

**15. Mức độ hài lòng của bạn đối với cán bộ thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Hài lòng	229	77.6
Chưa hài lòng	21	7.1



Không trả lời	45	15.3
---------------	----	------

**16. Bạn có sử dụng Fanpage Thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội không?**

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ %
Có		213	72.2
Thông tin phù hợp, hữu ích		205	96.2
Thông tin chưa phù hợp, hữu ích		1	0.5
Không trả lời về phù hợp		7	3.3
Thông tin phong phú, đa dạng		154	72.3
Thông tin chưa phong phú, đa dạng		28	13.1
Không trả lời về phong phú		31	14.6
Cập nhật		167	78.4
Chưa cập nhật		12	5.6
Không trả lời về cập nhật		34	16
Không		69	23.4
Lý do không sử dụng	Không biết	25	8.5
	Biết nhưng không quan tâm	24	8.1
Không trả lời		13	4.4

**17. Bạn có đọc mục “Bản án, quyết định của Tòa án” trên Fanpage thư viện không?**

Nội dung		Số lượng	Tỷ lệ %
Có		92	31.2
Nội dung phù hợp, hữu ích		87	94.5
Nội dung chưa phù hợp, hữu ích		1	1
Không trả lời về phù hợp		4	4.5
Không		187	63.4
Lý do không sử dụng	Không biết	130	44
	Biết nhưng không quan tâm	24	8.1
Không trả lời		16	5.4

**- Theo bạn, thư viện có nên tiếp tục duy trì không?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
----------	----------	---------

Có duy trì	61	20.7
Không duy trì	5	1.7
Không trả lời	229	77.6

**18. Bạn có nhận được các thông báo của thư viện qua Email không?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	94	32
Không	151	51.2
Không trả lời	50	16.8

**19. Bạn có sử dụng Phòng học, thảo luận nhóm không?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %	
Có	95	32.2	
Thủ tục đăng ký đơn giản, thuận tiện	77	81	
Thủ tục đăng ký phức tạp, chưa thuận tiện	12	12.6	
Không trả lời về thủ tục đăng ký	6	6.4	
Máy tính, máy chiếu hoạt động tốt	51	53.7	
Máy tính, máy chiếu hay bị lỗi	20	21	
Không trả lời về máy tính, máy chiếu	24	15.3	
Không	175	59.3	
Lý do không sử dụng	Không biết	42	14.2
	Biết nhưng không quan tâm	98	33.2
Không trả lời	25	8.5	

**20. Bạn biết dịch vụ mới nào của thư viện dưới đây?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Mượn liên thư viện	149	50.5
Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu (Dành cho giảng viên, CH, NCS)	15	41.7
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	107	36.3

**21. Bạn biết dịch vụ mới của thư viện qua kênh thông tin nào?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Cổng thông tin, Fanpage thư viện	148	50.2
Thông báo, poster tại thư viện	61	20.7
Thông báo gửi về Email	47	16
Kênh khác	26	8.8

**22. Theo bạn, thư viện nên duy trì các dịch vụ nào?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Mượn về nhà	258	87.5
Truy cập wifi, Internet	244	82.7
Đọc tại chỗ	243	82.4
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	208	70.5
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	172	58.3
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	169	57.3
Mượn liên thư viện	166	56.3
Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm	165	56
Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu (dành cho Giảng viên, học viên CH, NCS)	16	44.4
Đào tạo người dùng tin	102	34.6

**23. Đánh giá của bạn cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Mạng Internet, wifi truy cập nhanh chóng, dễ dàng	158	53.6
Mạng Internet, wifi hay bị lỗi, khó kết nối, hoạt động không ổn định	107	36.3
Không trả lời về mạng Internet, wifi	30	11.1
Máy tính hoạt động tốt	159	54
Máy tính chạy chậm, hay bị lỗi	74	25.1
Không trả lời về máy tính	62	21.9
Máy photocopy hoạt động bình thường, chất lượng bản in tốt	188	63.7
Máy photocopy hay bị lỗi, chất lượng bản in chưa tốt	38	13
Không trả lời về máy photocopy	69	13.7

**24. Đánh giá của bạn về cách sắp xếp, bố trí kho sách trong thư viện?**

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Bố trí hợp lý, khoa học	264	89.5

Bố trí chưa hợp lý, khoa học	16	5.4
Không trả lời	15	5.1

25. Đánh giá của bạn về hệ thống chỉ dẫn vị trí tài liệu, tra cứu Mục lục thư viện, tra cứu Tài liệu số trong thư viện?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Chỉ dẫn đầy đủ, dễ hiểu	234	79.3
Chỉ dẫn phức tạp, khó hiểu	39	13.2
Không trả lời	22	7.5

26. Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng phục vụ của thư viện?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Hài lòng	214	72.5
Bình thường	69	23.4
Chưa hài lòng	0	0
Không trả lời	12	4.1

27. Đóng góp chung của bạn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại Thư viện?

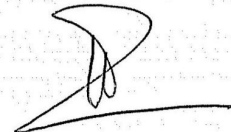
STT	Vấn đề	Ý kiến bạn đọc	Số lượng
1.	Tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhiều sách tham khảo cũ, ít, không thể sử dụng, một số văn bản thuế chưa cập nhật, cập nhật tài liệu chậm</li> <li>- Loại bớt văn bản sai nội dung</li> <li>- Bổ sung tài liệu mới</li> <li>+ Luận án, luận văn mới hơn</li> <li>+ Sách liên quan đến bán trắc nghiệm, hỏi đáp, tài liệu phân tích các văn bản pháp luật, xây dựng, tâm lý, kỹ năng mềm, sách quốc tế, tham khảo luật, lĩnh vực thuế, chính sách đối ngoại.</li> <li>+ Sách Tiếng Anh</li> <li>- Bổ sung thêm nhiều đầu sách để mượn về</li> </ul>	3

2.	Tài liệu số	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao diện đọc tài liệu số khó sử dụng</li> <li>- Bổ sung tài liệu điện tử, số</li> <li>- Cập nhật luận văn luận án trên cổng thông tin</li> <li>- Bổ sung sách điện tử về lý luận chuyên sâu</li> </ul>	10
3.	Mục lục thư viện điện tử	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không tìm được tài liệu cần tìm, khó tra cứu</li> <li>- Gỡ thiếu từ, kí tự dẫn đến kết quả khác/ không có kết quả</li> <li>- Không có công cụ đề xuất từ/ sách liên quan như google</li> <li>- Kết quả khi tra cứu sắp xếp không phù hợp với nội dung cần tìm</li> <li>- Lẫn nhiều kết quả không liên quan</li> <li>- Một số tài liệu điện tử chỉ hiển thị tên, không có đầu mục và tài liệu số</li> <li>- Mã số tra cứu hơi phức tạp</li> <li>- Phát triển hơn về tính năng tìm kiếm tài liệu trên cổng thông tin của thư viện, tìm kiếm tài liệu đơn giản hơn</li> </ul>	3  2  2
4.	Tìm kiếm tài liệu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khó khăn trong việc tìm tài liệu ít bản</li> <li>- Khó khăn khi xác định vị trí 1 tài liệu cụ thể</li> <li>- Khó khăn khi tìm kiếm các văn bản trên Web</li> <li>- Nên có bảng tra cứu phân loại cụ thể hơn về tài liệu để sinh viên dễ tìm</li> <li>- Nên trưng bày các VBPL tại giá</li> </ul>	2  2
5.	Mục Liên kết trên Cổng thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cần kết nối tới thư viện của HUST, NEU, FTU, web liên quan đến sở hữu trí tuệ: WIPO, NOIP, trang web của công ty luật, các trường ĐH khác về ngành Luật, Học viện tòa án, thukyluat, WTO.org</li> <li>- Liên kết với nhiều thư viện ở nước ngoài</li> </ul>	2
6.	Bản tin thư viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật nhiều hơn các tài liệu mới, hiện đại, phù hợp với khoảng thời gian gần đây.</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tài liệu tham khảo cho từng môn học</li> <li>- Những thông tin về khoa học thường thức, các buổi tọa đàm, hội thảo diễn ra trong trường</li> <li>- Rất hài lòng</li> </ul>	
7.	Fanpage	- Nên cập nhật nhiều bản án hơn trong mục Bản án, quyết định của Tòa án	
8.	Cán bộ thư viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cảm ơn các cán bộ thư viện luôn chăm chỉ làm việc, cập nhật và sắp xếp tài liệu</li> <li>- Thư viện HLU đã thực hiện tốt việc hỗ trợ sinh viên, chất lượng tốt, đầu sách phong phú.</li> <li>- Một số cán bộ chưa thân thiện, nhiệt tình, sẵn sàng trợ giúp sinh viên</li> <li>- Một số lúc cần photo tài liệu nhưng không thấy cán bộ thư viện</li> <li>- Cán bộ thư viện cần nâng cao chuyên môn nghiệp vụ.</li> <li>- Cán bộ thư viện cần nhiệt tình, chủ động, cởi mở hơn</li> <li>- Thêm nhân lực vào những khoảng thời gian cao điểm như đầu năm với lứa sinh viên mới, trong những tuần chạy deadline</li> <li>- Tăng cường phổ biến nội qui và phương pháp tra cứu tài liệu</li> </ul>	3
			3
9.	Cơ sở vật chất	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế mới của thư viện đẹp, có thể bổ sung thêm cây xanh tạo không gian cho thư viện và tốt cho sức khỏe.</li> <li>- Thay bàn phím ở máy tính màn lenovo, rất cứng và khó sử dụng, 1 số máy lỗi phím, cập nhật word và unikey ở tất cả các máy, tránh việc sinh viên mất thời gian tải lại</li> <li>- Máy tính hay yêu cầu đổi mật khẩu, không cần mật khẩu máy tính</li> <li>- Cần sửa máy tính hỏng</li> <li>- Hệ thống wifi không ổn định, cần cải thiện</li> </ul>	2
			4
			7

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhiều giá kê sát nhau, khó lấy sách</li> <li>- Cải thiện phòng học nhóm, trang trí phòng đẹp hơn</li> <li>- Cung cấp dịch vụ nước uống tại thư viện</li> </ul>	2
10.	Nội quy thư viện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian phục vụ</li> <li>+ Mở cửa đến 21h, 20h</li> <li>+ Đóng cửa muộn hơn vào mùa thi, làm bài tập lớn</li> <li>- Được mang tài liệu cá nhân vào thư viện</li> <li>- Cho mang 2 quyển vở khi vào thư viện</li> <li>- Xem xét về quy chế ra khỏi thư viện (trong thời gian nhất định) mà vẫn giữ chìa khóa tủ đồ</li> <li>- Ra trường nhưng vẫn được phép vào thư viện và sử dụng thư viện điện tử</li> <li>- Bỏ quy định cấm ngủ trong thư viện</li> <li>- Quy định mượn tài liệu</li> <li>+ Tăng thời gian mượn tài liệu</li> <li>+ Giảm giá tiền cọc tài liệu mượn vì có những cuốn đắt tiền.</li> <li>+ Một số sinh viên diện khó khăn về kinh tế không phải cọc tiền</li> <li>+ Bỏ quy định cọc tiền khi mượn tài liệu</li> </ul>	2

NGƯỜI BÁO CÁO



Lương Thị Ngọc Tú