

**BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN NĂM 2023**

**1. Phân tích chọn phương án**

Câu hỏi, Nội dung		Số phiếu	Tỷ lệ (%)
<b>1. Nhóm bạn đọc</b>			
Cán bộ, Giảng viên		20	6.7
Học viên cao học, nghiên cứu sinh		22	7.3
Sinh viên chính quy VB1		244	81.3
Học viên VB1, VB2 (vừa học, vừa làm, VB2 chính quy)		14	4.7
Khác		0	0
<b>3. Bạn có sử dụng tài liệu in của thư viện không?</b>			
Có		247	82.3
Không		53	17.7
<b>3. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu in của thư viện?</b>			
Số lượng	Rất hài lòng	125	50.6
	Hài lòng	121	49.0
	Không hài lòng	1	0.4
	Rất không hài lòng	0	0.0
Chất lượng	Rất hài lòng	130	52.6
	Hài lòng	117	47.4
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	130	52.6
	Hài lòng	117	47.4
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	113	45.8
	Hài lòng	132	53.4
	Không hài lòng	2	0.8
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>5. Đánh giá của bạn về sự chính xác trong việc sắp xếp tài liệu in trên các giá?</b>			
Đúng vị trí		246	99.6
Không đúng vị trí		1	0.4
<b>6. Bạn sử dụng bộ sưu tập tài liệu số nào của Thư viện?</b>			
Giáo trình		239	79.7
Sách tham khảo		203	67.7
Luận án, luận văn		187	62.3
Đề tài khoa học		122	40.7

Tài liệu hội thảo		60	20.0
Bài viết tạp chí		129	43.0
Tài liệu truy cập mở		70	23.3
Không sử dụng		10	3.3
<b>7. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu số của thư viện?</b>			
Số lượng	Rất hài lòng	104	35.9
	Hài lòng	161	55.5
	Không hài lòng	25	8.6
	Rất không hài lòng	0	0.0
Chất lượng	Rất hài lòng	107	36.9
	Hài lòng	172	59.3
	Không hài lòng	10	3.5
	Rất không hài lòng	1	0.3
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	89	30.7
	Hài lòng	179	61.7
	Không hài lòng	22	7.6
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	102	35.3
	Hài lòng	156	54.0
	Không hài lòng	29	10.0
	Rất không hài lòng	2	0.7
<b>8. Bạn có sử dụng Cơ sở dữ liệu học liệu các học phần thuộc các chương trình đào tạo không? (Mục Tra cứu – Tài liệu theo học phần trên cổng thông tin thư viện)</b>			
Có		149	49.7
Không		151	50.3
<b>9. Mức độ hài lòng của bạn về học liệu theo đề cương môn học (Tài liệu theo học phần) của thư viện?</b>			
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	55	36.9
	Hài lòng	91	61.1
	Không hài lòng	3	2.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Hiệu quả khai thác cho việc học tập/ nghiên cứu	Rất hài lòng	59	39.6
	Hài lòng	87	58.4
	Không hài lòng	3	2.0
	Rất không hài lòng		0.0
<b>10. Bạn sử dụng CSDL, sách, tạp chí điện tử nào của thư viện?</b>			
CSDL pháp luật trực tuyến Heinonline		83	27.7
CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing		30	10.0
CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE		32	10.7
CSDL sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford		59	19.7

University Press			
Trang luatvietnam.vn, thuvienphapluat.vn (đến trực tiếp thư viện sử dụng thông qua tài khoản do cán bộ thư viện đăng nhập)		158	52.7
<b>11. Nếu chọn có sử dụng, bạn vui lòng cho biết mức độ hài lòng khi sử dụng các cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử, trang thư viện pháp luật tương ứng</b>			
<b>Heinonline</b>			
Chất lượng	Rất hài lòng	49	64.5
	Hài lòng	27	35.5
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	44	59.5
	Hài lòng	28	37.8
	Không hài lòng	2	2.7
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>IG Publishing</b>			
Chất lượng	Rất hài lòng	18	66.7
	Hài lòng	9	33.3
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	10	47.6
	Hài lòng	10	47.6
	Không hài lòng	1	4.8
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>SAGE</b>			
Chất lượng	Rất hài lòng	15	55.6
	Hài lòng	12	44.4
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	10	43.5
	Hài lòng	12	52.2
	Không hài lòng	1	4.3
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>Oxford University Press</b>			
Chất lượng	Rất hài lòng	22	40.7
	Hài lòng	30	55.5
	Không hài lòng	1	1.9
	Rất không hài lòng	1	1.9
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	20	40.8
	Hài lòng	26	53.1
	Không hài lòng	2	4.1
	Rất không hài lòng	1	2.0
<b>Các trang văn bản luật</b>			

Chất lượng	Rất hài lòng	65	51.6
	Hài lòng	59	46.8
	Không hài lòng	1	0.8
	Rất không hài lòng	1	0.8
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	48	42.9
	Hài lòng	64	57.1
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>12. Mức độ hài lòng của bạn về tài nguyên thông tin của thư viện nói chung?</b>	Rất hài lòng	104	34.6
	Hài lòng	188	62.7
	Không hài lòng	6	2.0
	Rất không hài lòng	2	0.7
<b>13. Bạn sử dụng sản phẩm thông tin thư viện nào dưới đây?</b>			
Cổng thông tin thư viện		280	93.3
Mục lục thư viện điện tử (giao diện tra cứu, bộ sưu tập tài liệu trên cổng thông tin thư viện, cho phép bạn đọc tìm kiếm, tra cứu các nguồn tài liệu trong Thư viện)		226	75.3
Thông báo sách mới		59	19.7
Video/ Bài giới thiệu sách		34	11.3
Bản tin số về pháp luật		54	18.0
<b>14. Mức độ hài lòng của bạn về sản phẩm thông tin thư viện?</b>			
Cổng thông tin thư viện	Rất hài lòng	120	42.9
	Hài lòng	159	56.7
	Không hài lòng	1	0.4
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mục lục thư viện điện tử	Rất hài lòng	87	38.5
	Hài lòng	138	61.1
	Không hài lòng	1	0.4
	Rất không hài lòng	0	0.0
Thông báo sách mới	Rất hài lòng	30	51.7
	Hài lòng	28	48.3
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Video/bài giới thiệu sách	Rất hài lòng	21	63.6
	Hài lòng	11	33.4
	Không hài lòng	1	3.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Bản tin số về pháp luật	Rất hài lòng	30	55.6
	Hài lòng	24	44.4
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>15. Đánh giá của bạn về kết quả tìm kiếm</b>			

<b>tài liệu trên mục lục thư viện điện tử (nhan đề, tác giả, tóm tắt, từ khóa, địa chỉ tài liệu,...)?</b>			
Thông tin đầy đủ, chính xác, từ khóa phù hợp với chủ đề tài liệu		214	95.1
Thông tin chưa đầy đủ, thiếu chính xác, từ khóa chưa phù hợp với chủ đề tài liệu		11	4.9
<b>16. Bạn sử dụng dịch vụ thông tin thư viện nào dưới đây?</b>			
<i>I. Cung cấp tài nguyên thông tin tại thư viện:</i> Đọc tài liệu tại chỗ		289	96.3
Mượn tài liệu về nhà		157	52.3
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)		38	12.7
Mượn liên thư viện		0	0
<i>II. Cung cấp thông tin thư mục, chỉ dẫn thông tin:</i> Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc		127	42.3
Cung cấp thông tin theo yêu cầu (Heinonline, cung cấp danh mục, thông tin tóm tắt tài liệu)		45	15.0
<i>III. Hỗ trợ tiện ích khai thác thư viện số:</i> Khai thác tài liệu số		207	69.0
Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử		78	26.0
<i>IV. Dịch vụ khác:</i> Truy cập Internet, Wifi		218	72.7
Đào tạo người dùng tin		70	23.3
Cung cấp Phòng thảo luận nhóm		62	20.7
Khác		2	0.7
<b>17. Mức độ hài lòng của bạn về dịch vụ thông tin thư viện?</b>			
Đọc tài liệu tại chỗ	Rất hài lòng	186	64.6
	Hài lòng	102	35.4
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mượn tài liệu về nhà	Rất hài lòng	95	61.7
	Hài lòng	56	36.4
	Không hài lòng	3	1.9
	Rất không hài lòng	0	0.0
Photocopy	Rất hài lòng	23	62.2
	Hài lòng	14	37.8
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Mượn liên thư viện	Rất hài lòng	0	0
	Hài lòng	0	0
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	Rất hài lòng	64	57.1

	Hài lòng	48	42.9
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	Rất hài lòng	21	51.2
	Hài lòng	19	46.4
	Không hài lòng	1	2.4
	Rất không hài lòng	0	0.0
Khái thác tài liệu số	Rất hài lòng	94	48.4
	Hài lòng	95	49.0
	Không hài lòng	5	2.6
	Rất không hài lòng	0	0.0
Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử	Rất hài lòng	37	55.2
	Hài lòng	29	43.3
	Không hài lòng	1	1.5
	Rất không hài lòng	0	0.0
Truy cập Internet, Wifi	Rất hài lòng	66	32.8
	Hài lòng	100	49.8
	Không hài lòng	30	14.9
	Rất không hài lòng	5	2.5
Đào tạo người dùng tin	Rất hài lòng	31	46.3
	Hài lòng	35	52.2
	Không hài lòng	1	1.5
	Rất không hài lòng	0	0.0
Cung cấp phòng thảo luận nhóm	Rất hài lòng	26	45.6
	Hài lòng	30	52.6
	Không hài lòng	1	1.8
	Rất không hài lòng	0	0.0
Khác	Rất hài lòng	0	0.0
	Hài lòng	1	100
	Không hài lòng	0	0.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>18. Mức độ hài lòng của bạn về diện tích, cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện (hệ thống bàn ghế; đèn, chiếu sáng; kho kệ, giá sách; điều hòa, quạt,...)</b>	Rất hài lòng	128	42.7
	Hài lòng	157	52.3
	Không hài lòng	15	5.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>19. Bạn theo dõi thông tin của thư viện (thông báo, sự kiện, poster,...) qua kênh thông tin nào?</b>	Công thông tin thư viện	221	73.7
	Facebook	237	79.0
	Zalo OA	69	23.0
	Youtube	20	6.7
	Tiktok	21	7.0
	Email	67	22.3

	Bảng tin trong thư viện	52	17.3
<b>20. Đánh giá của bạn về công tác truyền thông của thư viện?</b>	Rất hài lòng	105	35.0
	Hài lòng	192	64.0
	Không hài lòng	3	1.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>21. Mức độ phù hợp của thư viện trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu?</b>	Rất phù hợp	118	39.3
	Phù hợp	180	60.0
	Không phù hợp	2	0.7
	Rất không phù hợp	0	0.0
<b>22. Khi cần, bạn có nhờ sự tư vấn, trợ giúp của cán bộ thư viện không?</b>			
Có		289	96.3
Không		11	3.7
<b>23. Mức độ hài lòng của bạn về tinh thần, thái độ, tác phong phục vụ của cán bộ thư viện?</b>	Rất hài lòng	158	54.7
	Hài lòng	129	44.6
	Không hài lòng	3	1.0
	Rất không hài lòng	0	0.0
<b>18. Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng phục vụ của thư viện nói chung?</b>	Rất hài lòng	154	51.4
	Hài lòng	141	47.0
	Không hài lòng	4	1.3
	Rất không hài lòng	1	0.3

## 2. Phần trả lời tự luận

### Câu 4. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu in của thư viện?

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Giáo trình, sách tham khảo chưa cập nhật năm mới	3
Số lượng sách tham khảo của một tên sách chưa nhiều	1
Tài liệu về hình sự, tham nhũng, người chưa thành niên còn ít	1
Văn bản luật nước ngoài ít, nếu có cũng chưa cập nhật so với thực tế	1

### Câu 5. Đánh giá của bạn về sự chính xác trong việc sắp xếp tài liệu in trên các giá?

Nếu chọn Không đúng vị trí vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Các số thứ tự giá không theo lần lượt	1

### 7. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu số của thư viện?

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Một số giáo trình, sách tham khảo chưa được cập nhật mới, xuất bản đã lâu	10
Nhiều tài liệu chưa được số hoá, số lượng còn ít, chưa đa dạng, chưa đáp ứng nhu cầu	16
Tài liệu số bị time out nhiều, đột ngột khiến bạn đọc mất thời gian tìm lại phần mình đang đọc/ 15,20 phút lại tự động load lại, khá bất tiện	4
Tài liệu số khó đọc, chất lượng chưa cao: scan lệch, mờ, nhòe	3
Truy cập công kênh, tìm khó	2
Chậm cập nhật luận văn mới	1
Tài liệu truy cập mở không thể sử dụng được đối với các trường liên kết nước ngoài	1
Tài liệu số có thể để dạng PDF để người học tải về đọc khi không có mạng	1

### 12. Mức độ hài lòng của bạn về tài nguyên thông tin của thư viện nói chung?

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Nhiều cuốn có tên nhưng không có bản số	1
Tài khoản trường không thể truy cập vào tài nguyên thông tin nước ngoài	1

### 15. Đánh giá của bạn về kết quả tìm kiếm tài liệu trên mục lục thư viện điện tử (nhân đề, tác giả, tóm tắt, từ khóa, địa chỉ tài liệu,...)?

Nếu chọn Thông tin chưa đầy đủ, thiếu chính xác, từ khóa chưa phù hợp vui lòng cho biết lỗi bạn đã gặp là gì:

Nội dung	Số lượng
Không tra được tài liệu mong muốn dù đã nhập đúng thông tin/ Không ra hết tài liệu cần tìm	4
Tìm tên tài liệu không thấy, thay đổi thể loại mới thấy	1
Tìm từ khóa "cấp dưỡng giữa cha mẹ con" kết quả ra "bồi dưỡng..."	1

### 20. Đánh giá của bạn về công tác truyền thông của thư viện?

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do

Nội dung	Số lượng
Chưa tiếp cận được nhiều tới bạn đọc	1



**23. Mức độ hài lòng của bạn về tinh thần, thái độ, tác phong phục vụ của cán bộ thư viện?**

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Các cô rất nhiệt tình	2

**24. Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng phục vụ của thư viện nói chung?**

Nếu chọn Không hài lòng, Rất không hài lòng vui lòng cho biết lý do

Nội dung	Số lượng
Wifi ở thư viện còn yếu, ít ổ cắm điện hoặc nhiều ổ cắm bị hư hỏng	2
Điều hoà yếu không mát	1
Không được mượn sách sau 11h30	1
Phòng CLC ít chỗ ngồi, đôi khi còn lẫn bạn lớp thường	1
Mượn tài liệu được ít, chỉ được mượn theo số tiền cọc không phù hợp tương ứng là 100k/1 quyển	1

**25. Đóng góp chung của bạn nhằm nâng cao chất lượng công tác phục vụ của thư viện?**

Nội dung	Số lượng
Wifi yếu, không ổn định, chậm / Phòng giáo viên, CLC không bắt được wifi	27
Cần số hoá thêm nhiều tài liệu/ Cần cập nhật kịp thời các tài liệu số mới/ Số hoá sách tham khảo	11
Cần bổ sung thêm nhiều ổ cắm điện ở Phòng đọc 2, chỉ có ở các cột còn các bàn ngoài không có/ Bổ sung thêm ổ cắm trong Phòng đọc 1 do mùa hè nắng nóng, bên ngoài không có quạt, sinh viên muốn ngồi bên trong có không gian và ghế tựa thoải mái hơn	8
Mua thêm cơ sở dữ liệu phục vụ việc giảng dạy, học tập, nghiên cứu/ Mua thêm sách điện tử/ Quy trình bổ sung sách điện tử cần nhanh hơn	6
Cần cập nhật, bổ sung thêm các tài liệu luật, nhất là các luật sửa đổi hoặc ban hành mới nhanh chóng, đầy đủ/ Tăng thêm số lượng đầu sách	6
Tăng thêm giờ mở cửa thư viện/ Phòng mượn làm việc cả thứ 7	6
Quy trình gửi đồ lòng vòng, một số tủ chìa khoá bị hỏng / Nâng cấp tủ gửi đồ/ Mua nắng vòng ra gửi đồ bất tiện	4
Thêm phòng thảo luận nhóm	3
Điều hoà mở 24/24	3

Mượn sách không có chỗ để đồ, gửi đồ thì bất tiện	2
Cải tạo không gian riêng cho giảng viên	2
Mua thêm tài liệu ngoại văn	2
Mong trường bổ sung cập nhật về tài liệu truy cập mở	1
Quản lý phòng CLC tốt hơn	1
Bảng chỉ dẫn giá sách tại phòng đọc ở vị trí khuất	1
Cán bộ thư viện cần có sự tươi cười, cởi mở với sinh viên	1
Công tác kiểm tra sách bị vẽ cần chặt chẽ hơn	1
Đèn thư viện chiếu sáng ở PD1 Và PD2 nên thuộc loại ánh sáng vàng, an toàn cho mắt hơn là ánh sáng trắng	1
Đối với tài liệu mượn về nhà, nếu tài khoản có thiết lập cảnh báo đối với tài liệu sắp đến hạn trả trước 1 tuần, hoặc thông báo đã quá hạn thì sinh viên sẽ nắm được và trả tài liệu sớm nhất.	1
Mức cước thông báo sớm và phí thấp hơn	1
Sinh viên được mang tài liệu cá nhân vào thư viện	1
Sách văn học tại phòng mượn ít	1
Phòng thảo luận nhóm phải vòng lên tận tầng 4	1
Chúc và cảm ơn / Rất hài lòng/ Chất lượng tốt cần duy trì	9

**NGƯỜI TỔNG HỢP**



**Trần Thu Hiền**