

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2020

BẢNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ năm 2020”

- 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: 294 phiếu
- + Phiếu cán bộ, giảng viên, học viên Cao học, NCS: 34 phiếu
- + Sinh viên: 260 phiếu
- Thời gian khảo sát: 1/11 – 15/11/2020

A. NGUỒN LỰC THÔNG TIN

1. Bạn có sử dụng tài liệu của thư viện không? (nếu có, bạn trả lời tiếp câu 2)

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
TL trong đề cương môn học	167	56.8
TL in	233	79.3
TL số	233	79.3

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

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Rất hài lòng	94	56.3
	Hài lòng	58	34.7
	Không hài lòng	9	5.4
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	6	3.6
Chất lượng	Rất hài lòng	110	66
	Hài lòng	49	29.3
	Không hài lòng	5	3
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	3	1.7
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	81	48.5
	Hài lòng	69	41.3

	Không hài lòng	14	8.4
	Rất không hài lòng	1	0.6
	Không trả lời	2	1.2

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

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Rất hài lòng	137	58.8
	Hài lòng	72	30.9
	Không hài lòng	10	4.3
	Rất không hài lòng	3	1.3
	Không trả lời	11	4.7
Chất lượng	Rất hài lòng	145	62.2
	Hài lòng	69	29.6
	Không hài lòng	4	1.7
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	15	6.5
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	109	46.8
	Hài lòng	82	35.2
	Không hài lòng	23	9.9
	Rất không hài lòng	3	1.2
	Không trả lời	16	6.9

2.3. Thư viện đáp ứng nhu cầu của bạn về tài liệu số?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng	Rất hài lòng	61	26.2
	Hài lòng	89	38.2
	Không hài lòng	63	27
	Rất không hài lòng	9	3.9
	Không trả lời	11	4.7
Chất lượng	Rất hài lòng	118	50.6
	Hài lòng	82	35.2
	Không hài lòng	13	5.6
	Rất không hài lòng	3	1.3
	Không trả lời	17	7.3
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	55	23.6
	Hài lòng	78	33.5
	Không hài lòng	65	27.9
	Rất không hài lòng	8	3.4

	Không trả lời	27	11.6
--	---------------	----	------

3. Khi cần, bạn có nhờ sự tư vấn, trợ giúp của cán bộ thư viện không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Có	264	89.8
Không	27	9.2
Không trả lời	3	1

4. Mức độ hài lòng của bạn về cán bộ thư viện?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Sự thân thiện, chủ động trợ giúp bạn đọc	Rất hài lòng	207	78.4
	Hài lòng	55	20.8
	Không hài lòng	2	0.8
	Rất không hài lòng	0	0
Kết quả trợ giúp	Rất hài lòng	209	79.2
	Hài lòng	53	20
	Không hài lòng	1	0.4
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	0.4
Chất lượng phục vụ của cán bộ thư viện nói chung	Rất hài lòng	197	74.6
	Hài lòng	64	24.2
	Không hài lòng	2	0.8
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	0.4

5. Bạn có sử dụng cổng thông tin, sản phẩm thông tin thư viện không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Cổng thông tin thư viện	247	84
Mục lục thư viện điện tử	132	44.9
Cơ sở dữ liệu học liệu	134	45.6
Thông báo sách mới	77	26.2
Video/bài giới thiệu sách	40	13.6
Cẩm nang thư viện	41	14

6. Mức độ hài lòng của bạn về cổng thông tin, sản phẩm thông tin thư viện ?

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

Cổng thông tin thư viện	Rất hài lòng	166	67.2
	Hài lòng	75	30.4
	Không hài lòng	5	2
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	0.4
Mục lục thư viện điện tử	Rất hài lòng	81	61.4
	Hài lòng	49	37
	Không hài lòng	1	0.8
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	0.8
Cơ sở dữ liệu học liệu	Rất hài lòng	82	61.2
	Hài lòng	43	32.1
	Không hài lòng	6	4.5
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	3	2.2
Thông báo sách mới	Rất hài lòng	53	68.8
	Hài lòng	18	23.4
	Không hài lòng	3	3.9
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	3	3.9
Video/bài giới thiệu sách	Rất hài lòng	23	57.5
	Hài lòng	16	40
	Không hài lòng	1	2.5
	Rất không hài lòng	0	0
Cẩm nang thư viện	Rất hài lòng	23	56.1
	Hài lòng	18	43.9
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0

7. Bạn có sử dụng dịch vụ thông tin thư viện không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Đọc tại chỗ	263	89.5
Mượn về nhà	172	58.5
Truy cập Internet, Wifi	228	77.6
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	73	24.8
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	95	32.3
Đào tạo người dùng tin	41	13.9

Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm	65	22.1
Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu	38	12.9
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	44	15

8. Mức độ hài lòng của bạn về các dịch vụ thông tin thư viện?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Đọc tại chỗ	Rất hài lòng	229	87
	Hài lòng	32	12.2
	Không hài lòng	1	0.4
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	0.4
Mượn về nhà	Rất hài lòng	127	73.8
	Hài lòng	42	24.4
	Không hài lòng	2	1.2
	Rất không hài lòng	1	0.6
Truy cập Internet, Wifi	Rất hài lòng	120	52.6
	Hài lòng	80	35.1
	Không hài lòng	19	8.3
	Rất không hài lòng	4	1.8
	Không trả lời	5	2.2
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	Rất hài lòng	39	53.4
	Hài lòng	25	34.3
	Không hài lòng	5	6.8
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	4	5.5
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	Rất hài lòng	83	87.4
	Hài lòng	10	10.5
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	2	2.1
Đào tạo người dùng tin	Rất hài lòng	27	65.9
	Hài lòng	13	31.7
	Không hài lòng	1	2.4
	Rất không hài lòng	0	0
Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm	Rất hài lòng	45	69.2
	Hài lòng	14	21.6

Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu	Không hài lòng	1	1.5
	Rất không hài lòng	2	3.1
	Không trả lời	3	4.6
	Rất hài lòng	25	65.8
	Hài lòng	11	29
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	Không hài lòng	1	2.6
	Rất không hài lòng	1	2.6
	Rất hài lòng	31	70.5
	Hài lòng	10	22.7
	Không trả lời	2	4.5

9. Bạn có sử dụng máy tính, hệ thống mạng, trang thiết bị thư viện không?

Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
Hệ thống máy tính, mạng cố định	82	27.9
Mạng wifi	254	86.4
Trang thiết bị khác	36	12.2

10. Mức độ hài lòng của bạn về máy tính, hệ thống mạng, trang thiết bị thư viện?

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Hệ thống máy tính, mạng cố định	Rất hài lòng	46	56.1
	Hài lòng	29	35.4
	Không hài lòng	6	7.3
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	1	1.2
Mạng wifi	Rất hài lòng	109	42.9
	Hài lòng	102	40.2
	Không hài lòng	32	12.6
	Rất không hài lòng	8	3.1
	Không trả lời	3	1.2
Trang thiết bị khác	Rất hài lòng	21	58.4
	Hài lòng	12	33.3
	Không hài lòng	0	0
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	3	8.3

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

Nội dung	Đánh giá	Số lượng	Tỷ lệ %
Chất lượng phục vụ	Rất hài lòng	179	60.9
	Hài lòng	100	34
	Không hài lòng	2	0.7
	Rất không hài lòng	0	0
	Không trả lời	13	4.4

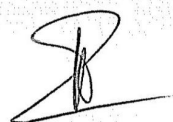
12. Đóng góp chung của bạn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tại Thư viện?

STT	Vấn đề	Ý kiến bạn đọc	Số lượng
1.	Tài liệu	- Cập nhật nhiều tài liệu hơn nữa - Bổ sung nhiều tài liệu luật, kỹ năng hành nghề luật, văn bản về quan hệ quốc tế, văn học, giải trí - Thay thế VBPL hết hiệu lực - Cập nhật sách Tiếng Anh về chuyên môn, thủ tục bổ sung sách cần nhanh hơn - Cập nhật sách, tài liệu nước ngoài - Tăng số lượng giáo trình mới - Tăng thêm đầu tạp chí - Tăng sách phòng mượn - Ít tài liệu về mafia - Sắp xếp tài liệu tiếng Anh rõ ràng hơn	10 3 2
2.	Tài liệu số	- Cập nhật thêm tài liệu số - Trình duyệt đọc tài liệu số còn bất cập - Cần số hóa tài liệu cũ	33
3.	Cổng thông tin	- Giao diện Cổng Thông tin còn bất cập, tính năng ghi nhớ đăng nhập không hiệu quả	
4.	Cán bộ thư viện	- Cán bộ biết chi tiết việc tra cứu và tìm kiếm tài liệu - Nhiệt tình, kịp thời khi hỗ trợ bạn đọc - Thân thiện, nhẹ nhàng	3

		- Cán bộ xinh và đáng yêu - Cán bộ hỗ trợ lấy lại mật khẩu tài khoản rất chu đáo - Các cô rất chu đáo, chỉ tận nơi, gương mặt tươi cười - Rất yêu các cán bộ thư viện - Một số cán bộ thư viện chưa nhiệt tình - Cán bộ cần nhiệt tình, thân thiện, chú ý quan sát hơn - Đa số cán bộ thân thiện, tuy nhiên còn 1 số cán bộ chưa nhiệt tình, thân thiện	2
5.	Wifi, Internet, máy tính	- Wifi kém, cần nâng cấp hệ thống wifi để tăng tốc độ truy cập - Wifi tầng 1 khó kết nối, đặc biệt là chất lượng cao - Đường truyền Internet hơi chậm - Chất lượng máy tính chưa ổn định, nhiều máy hỏng - Cần sửa chữa máy tính thường xuyên hơn - Máy tính cố định dùng nhanh	23 2 2
6.	Photocopy	- Cách thức bạn đọc photo tài liệu rồi trả tiền cho cán bộ bất tiện	
7.	Quy định	- Tăng thời gian mượn sách của giảng viên, sinh viên - Thư viện cho mượn thêm đầu sách tiếng Anh - Mỗi lần vào thư viện, em cảm thấy mất thời gian vào việc cất đồ một nơi và vào thư viện ở một nơi khác. Thư viện có thể áp dụng mô hình quét thẻ một lần cho tất cả hoạt động. - Giảm bớt thủ tục mượn trả chìa khóa, vào, ra thư viện - Quy định không cho mang 2 cuốn vở vào thư viện là khắt khe - Muốn tra cứu Heinonline ngoài thư viện	
8.	Cơ sở vật chất	- Lắp máy lọc nước - Thêm ghế đứng lấy tài liệu - Việc phân phối ổ điện ở tầng 2 chưa hợp lý, vì các bạn	2 2 2

		ngồi gần hàng cột mới cấm được. - Nên có phòng tự học trong thư viện dành cho sinh viên và sinh viên được mang sách vở, tài liệu của mình vào - Bố trí nhà vệ sinh trong thư viện	
9.	Ý kiến chung	- Chất lượng tuyệt vời, hiệu quả cần phát huy - Rất hài lòng với chất lượng thư viện - Chất lượng tốt, rất tốt - Em rất tự hào khi được là sinh viên trường Luật với TV trường cùng với đó là chất lượng quan tâm, phục vụ nhiệt tình của các cô thư viện. Em chỉ có góp ý thêm là chất lượng đọc tại khu vực ngoài hành lang không tốt lắm vì vẫn còn nhiều tiếng ồn bên ngoài - Cơ sở vật chất rất tốt, chất lượng phục vụ của nhân viên thư viện cũng rất tốt	4 4 6

NGƯỜI BÁO CÁO



Lương Thị Ngọc Tú