

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN NĂM 2025

1. Phân tích chọn phương án

Câu hỏi, Nội dung		Số câu trả lời	Tỷ lệ (%)
1. Nhóm bạn đọc			
Cán bộ, Giảng viên		14	7.5
Học viên cao học, nghiên cứu sinh		23	4.6
Sinh viên chính quy VB1		253	82.7
Học viên VB1, VB2 (vừa học, vừa làm, VB2 chính quy)		16	5.2
3. Bạn có thường xuyên sử dụng Thư viện không?			
Thường xuyên		153	50.0
Thỉnh thoảng		151	49.3
Không bao giờ		2	0.7
4. Mục đích sử dụng Thư viện của bạn?			
Học tập		283	92.8
Nghiên cứu khoa học		137	44.9
Giải trí		26	8.5
Khác		18	5.9
5. Bạn có sử dụng tài liệu in của thư viện không?			
Có		238	78.3
Không		66	21.7
6. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu in của thư viện?			
Rất hài lòng		116	43.8
Hài lòng		117	44.2
Bình thường		32	12.0
Không hài lòng		0	0
7. Đánh giá của bạn về cách sắp xếp tài liệu in trên các giá?			
Hợp lý, dễ tìm kiếm		288	96.6
Chưa hợp lý, khó tìm kiếm		10	3.4

8. Bạn sử dụng bộ sưu tập tài liệu số nào của Thư viện?			
Giáo trình		263	86.8
Sách tham khảo		235	77.6
Luận án, luận văn, KLTN		174	57.4
Đề tài khoa học		146	48.2
Tài liệu hội thảo		102	33.7
Bài viết tạp chí		127	41.9
Tài liệu truy cập mở		84	27.7
Không sử dụng		6	2.0
9. Mức độ hài lòng của bạn về tài liệu số của thư viện?			
Số lượng	Rất hài lòng	117	38.7
	Hài lòng	130	43.1
	Bình thường	46	15.2
	Không hài lòng	9	3.0
Chất lượng	Rất hài lòng	137	46.3
	Hài lòng	129	43.6
	Bình thường	25	8.4
	Không hài lòng	5	1.7
Mức độ cập nhật	Rất hài lòng	97	32.8
	Hài lòng	122	41.2
	Bình thường	66	22.3
	Không hài lòng	11	3.7
Mức độ đáp ứng	Rất hài lòng	104	35.4
	Hài lòng	134	45.6
	Bình thường	49	16.7
	Không hài lòng	7	2.3
10. Bạn sử dụng CSDL, sách, tạp chí điện tử nào của thư viện?			
CSDL pháp luật trực tuyến Heinonline		113	40.8
CSDL sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press		66	23.8
Cơ sở dữ liệu sách điện tử NXBTổng hợp TPHCM và NXB Thông tin và Truyền thông		99	35.7
Trang luatvietnam.vn, thuvienphapluat.vn		196	70.8

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			
Heinonline			
	Rất hài lòng	63	36.4
	Hài lòng	72	41.6
	Bình thường	37	21.4
	Không hài lòng	1	0.6
CSDL sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press			
	Rất hài lòng	55	36.4
	Hài lòng	64	42.4
	Bình thường	31	20.5
	Không hài lòng	1	0.7
Cơ sở dữ liệu sách điện tử NXB Tổng hợp TPHCM và NXB Thông tin và Truyền thông			
	Rất hài lòng	65	38.9
	Hài lòng	80	47.9
	Bình thường	21	12.6
	Không hài lòng	1	0.6
Các trang văn bản luật			
	Rất hài lòng	105	44.5
	Hài lòng	108	45.8
	Bình thường	22	9.3
	Không hài lòng	1	0.4
12. Bạn sử dụng sản phẩm thông tin thư viện nào dưới đây?			
Cổng thông tin thư viện		279	94.6
Thông báo sách mới		129	43.7
Video/ Bài giới thiệu sách		95	32.2
Bản tin số về pháp luật		103	34.9
13. Mức độ hài lòng của bạn về sản phẩm thông tin thư viện?			
Cổng thông tin thư viện	Rất hài lòng	135	45.8
	Hài lòng	127	43.1
	Bình thường	29	9.8

	Không hài lòng	4	1.3
Thông báo sách mới	Rất hài lòng	90	40.7
	Hài lòng	98	44.3
	Bình thường	28	12.7
	Không hài lòng	5	2.3
Video/bài giới thiệu sách	Rất hài lòng	85	42.1
	Hài lòng	78	38.6
	Bình thường	35	17.3
	Không hài lòng	4	2.0
Bản tin số về pháp luật	Rất hài lòng	94	43.3
	Hài lòng	89	41.0
	Bình thường	32	14.8
	Không hài lòng	2	0.9
14. Bạn có sử dụng mục lục thư viện điện tử (giao diện tra cứu) không?			
Có		282	93.4
Không		20	6.6
15. Đánh giá của bạn về hệ thống tra cứu khi tìm kiếm			
Thông tin đầy đủ, dễ dàng, thuận tiện cho người sử dụng		282	94.9
Thông tin chưa đầy đủ, khó sử dụng		15	5.1
16. Bạn sử dụng dịch vụ thông tin thư viện nào dưới đây?			
Đọc tài liệu tại chỗ		272	90.1
Mượn tài liệu về nhà		164	54.3
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)		43	14.2
Mượn liên thư viện		43	14.2
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc		98	32.5
Cung cấp thông tin theo yêu cầu (Heinonline, cung cấp danh mục, thông tin tóm tắt tài liệu)		41	13.6
Khai thác tài liệu số		148	49
Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử		70	23.2
Truy cập Internet, Wifi		142	47
Cung cấp Phòng học nhóm		178	58.9

17. Mức độ hài lòng của bạn về dịch vụ thông tin thư viện?			
Đọc tài liệu tại chỗ	Rất hài lòng	154	53.8
	Hài lòng	110	38.5
	Bình thường	22	7.7
	Không hài lòng	0	0.0
Mượn tài liệu về nhà	Rất hài lòng	109	47.0
	Hài lòng	89	38.4
	Bình thường	32	13.8
	Không hài lòng	2	0.8
Photocopy	Rất hài lòng	55	38.7
	Hài lòng	58	40.9
	Bình thường	27	19.0
	Không hài lòng	2	1.4
Mượn liên thư viện	Rất hài lòng	53	38.4
	Hài lòng	55	39.9
	Bình thường	30	21.7
	Không hài lòng	0	0.0
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	Rất hài lòng	83	45.6
	Hài lòng	72	39.6
	Bình thường	24	13.2
	Không hài lòng	3	1.6
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	Rất hài lòng	60	42.9
	Hài lòng	49	35.0
	Bình thường	28	20.0
	Không hài lòng	3	2.1
Khái thác tài liệu số	Rất hài lòng	93	44.1
	Hài lòng	89	42.2
	Bình thường	26	12.3
	Không hài lòng	3	1.4
Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử	Rất hài lòng	71	44.9
	Hài lòng	63	39.9
	Bình thường	24	15.2
	Không hài lòng	0	0.0
Truy cập Internet, Wifi	Rất hài lòng	88	41.5
	Hài lòng	85	40.1

	Bình thường	31	14.6
	Không hài lòng	8	3.8
Cung cấp Phòng học nhóm	Rất hài lòng	88	49.4
	Hài lòng	68	38.2
	Bình thường	22	12.4
	Không hài lòng	0	0.0
18. Bạn biết đến sản phẩm, dịch vụ thông tin của thư viện qua các kênh thông tin nào?			
Thầy cô, bạn bè		241	80.6
Cán bộ thư viện		186	62.2
Internet		156	52.2
19. Bạn có biết đến các sự kiện của thư viện như: Ngày Hội sách, Hội nghị bạn đọc không, Toạ đàm, ...?			
Có		218	72.7
Không		82	27.3
20. Đánh giá của bạn về các sự kiện của thư viện?			
Xuất sắc		79	33.3
Tốt		145	61.2
Trung bình		13	5.5
Kém		0	0
21. Mức độ hài lòng của bạn về cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện?			
	Rất hài lòng	95	31.9
	Hài lòng	149	50.0
	Bình thường	49	16.4
	Không hài lòng	5	1.7
22. Mức độ phù hợp của thư viện trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu?			
	Rất phù hợp	126	42.4
	Phù hợp	168	56.6
	Không phù hợp	1	0.7
	Rất không phù hợp		
23. Khi cần, bạn có nhờ sự tư vấn, trợ giúp của cán bộ thư viện không?			
Có		291	98.6

Không		4	1.4
24. Mức độ hài lòng của bạn về tinh thần, thái độ, tác phong phục vụ của cán bộ thư viện?			
	Rất hài lòng	155	51.8
	Hài lòng	121	40.5
	Bình thường	20	6.7
	Không hài lòng	3	1.0
25. Mức độ hài lòng của bạn về chất lượng phục vụ của thư viện nói chung?			
	Rất hài lòng	131	44.0
	Hài lòng	149	50.0
	Bình thường	17	5.7
	Không hài lòng	1	0.3
26. Đánh giá của bạn về công tác truyền thông của thư viện?			
	Rất hài lòng	132	44.7
	Hài lòng	118	40.0
	Bình thường	43	14.6
	Không hài lòng	2	0.7

2. Phần trả lời tự luận

Câu 7. Đánh giá của bạn về cách sắp xếp tài liệu in trên các giá?

Nếu chọn Chưa hợp lý, khó tìm kiếm, vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
1. trên thư viện số đề giá sách 1 kiểu đến lúc lên phòng đọc thì tên giá lại khác - chưa đồng nhất về tên giá sách giữa tvien số và tvien ở trường 2. các tài liệu liên quan đến nhau để quá xa, thiết nghĩ nên xếp theo lĩnh vực (vdu: hình sự 1 dãy, dân dã khác...)	1
Bảng hướng dẫn hơi khó nhìn/khó tìm	2
Nên sắp theo bộ môn (bao gồm giáo trình + tài liệu tham khảo). Hoặc hướng dẫn sinh viên tìm kiếm theo mã số sách sẽ nhanh hơn	1
Sách nhiều tài liệu hơi rách, cũ xiu. Nma thật sự ko thành vấn đề lắm	1
Chưa rõ quy luật sắp xếp sách nên hơi có tìm, tuy nhiên cũng đã được cán bộ thư viện hỗ trợ tìm	1

Câu 14. Bạn có sử dụng mục lục thư viện điện tử (giao diện tra cứu) không?

Nếu chọn Không, bạn vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Chưa biết cách dùng	4
Chưa có cơ hội sử dụng	4

Câu 15. Đánh giá của bạn về hệ thống tra cứu khi sử dụng?

Nếu chọn Chưa đầy đủ, khó sử dụng, bạn vui lòng cho biết lý do:

Nội dung	Số lượng
Có lần em tìm luật án tiền sử bằng cách search tên đề tài thì web thư viện trường mình không ra ả, nhma em search tên luận án + hlu trên gg thì lại ra link	1
Tra cứu tài liệu số ko trả kết quả tài liệu thích hợp	1
Hay bị lỗi khó đăng nhập, và khó tìm tài liệu dù đã gõ từ khoá	1
Từ khoá y-i, và đánh dấu cảm giác k đồng nhất	1
Nhiều tài liệu tìm kiếm không có bản số	1
Nhiều lần truy cập còn bị lỗi hệ thống	1

Câu 21. Mức độ hài lòng của bạn về cơ sở vật chất, trang thiết bị của thư viện?

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

Nội dung	Số lượng
Không khí trong phòng đọc còn bí bách; nguồn điện để sạc thiết bị điện tử còn ít và tập trung nhiều ở khu vực giữa	2
Nguồn điện sử dụng cho sạc thiết bị như laptop, điện thoại còn ít và chỉ tập trung vào khu vực giữa	1
Ít ổ cắm điện	3
Cần đèn sáng hơn	1

Câu 27. Đóng góp chung của bạn nhằm nâng cao chất lượng công tác phục vụ của thư viện?

Nội dung	Số lượng
Tủ gửi đồ cần được cải thiện	4
Em muốn sách tham khảo được mượn nhiều hơn 15 ngày cũng như là có thêm ổ điện để cắm sạc máy tính cho 2 dãy bàn bên ngoài (bây giờ ở thư viện chỉ có 2 dãy giữa mới có ổ cắm)	1
Phòng đọc cần đèn sáng hơn	1
Bổ sung thêm nguồn tài liệu số, cung cấp đa dạng hơn và các bản cập nhật mới hơn đối với các tài liệu giấy. Cải thiện hệ thống máy quét đọc thẻ. Tăng thời hạn mượn đối với tài liệu.	2

Hiện nay, thư viện HLU đã và đang là một không gian học thuật quan trọng đối với sinh viên. Tuy nhiên, từ đánh giá chủ quan của cá nhân, thư viện vẫn tồn tại vài điểm khiến sinh viên chưa thực sự hứng thú khi sử dụng dịch vụ. Thứ nhất, dù trường đã triển khai thẻ sinh viên điện tử trên nền tảng OneUni, thư viện vẫn yêu cầu sử dụng thẻ cứng. Nhân viên thư viện đôi khi linh hoạt xử lý, nhưng quy định này nhìn chung tạo cảm giác bất tiện và khiến sinh viên e ngại khi quên hoặc chưa kịp làm lại thẻ sinh viên. Thư viện có thể cân nhắc cho phép linh hoạt sử dụng cả 2 loại thẻ, cả thẻ cứng và thẻ mềm để xác nhận khi sử dụng dịch vụ thư viện Thứ hai, cách bố trí không gian hiện tại chưa hợp lý. Tủ để đồ và khu lễ tân quét thẻ ở tầng 1 được sắp xếp theo hướng khiến sinh viên phải đi vòng: quét thẻ ở một khu vực, cất đồ ở khu vực khác, rồi mới vòng lại cửa chính để lên thư viện. Điều này làm dòng di chuyển đang thiếu thuận tiện. Theo tôi, có thể cân nhắc tổ chức lại không gian theo một luồng di chuyển thẳng và một chiều như sau: Ngay tại lối vào đặt khu vực quét thẻ và gửi đồ; sau khi hoàn tất, sinh viên đi thẳng lên thư viện; khi ra về cũng theo chiều đó. Việc bố trí như vậy sẽ giúp luồng di chuyển rõ ràng, trật tự và giảm tình trạng lộn xộn	1
Mong thư viện bổ sung nhiều ổ cắm điện ở các phòng đọc	2
Em mong sẽ có nhiều bản mềm của các sách hơn ạ để đôi khi cần đột xuất có thể xem luôn	1
Cải thiện chất lượng internet	1
Trước thì việc mượn sách dễ dàng, bây giờ phải chờ theo đợt mà bị miss thông tin là không mượn được luôn, nên có cơ chế linh hoạt cho đóng bổ sung trực tiếp tại quầy mượn ạ	1
Nhiều khi bạn đọc thấy thư viện số vào buổi tối hay bị lỗi ạ. Mong thư viện cải thiện được ạ	1
Về phòng đọc, em đề xuất cần quán triệt hơn trong việc nhắc nhở các sinh viên nói chuyện, trao đổi trong phòng đọc gây ảnh hưởng đến người khác. Về phòng họp nhóm, thư viện cần linh hoạt hơn trong việc cho nhóm sinh viên ít người (2 sinh viên, 1 sinh viên) được đăng ký phòng họp nhóm khi trống phòng nhằm đáp ứng nhu cầu cấp bách của sinh viên. Về không gian thảo luận, thư viện có thể bổ sung thêm không gian này cho sinh viên để chúng em có không gian để trao đổi cùng nhau. Về công tác hỗ trợ online, em rất vui vì công tác hỗ trợ online được cán bộ thư viện hỗ trợ nhiệt tình, đầy đủ thông tin, tuy nhiên thời gian phản hồi còn chậm	2
Mong muốn là cơ sở vật chất sẽ nâng cấp toàn diện hơn chút	3

Hiện tại em rất hài lòng với các hoạt động của thư viện và không có góp ý thêm. Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn và lời xin lỗi chân thành tới các cán bộ, thầy/cô lễ tân, các bác lao công và các bạn sinh viên của CLB Thư viện. Hôm nay, sau khi rời phòng, em đã vô ý để quên một chai nước trên bàn. Khi em chợt nhớ lại thì đã quá muộn để quay lại dọn dẹp, em rất hối hận vì bản thân đã thiếu ý thức và chưa tôn trọng môi trường học tập chung. Dù vậy, khu vực đó có lẽ đã được các thầy cô và các bác dọn dẹp gọn gàng trở lại, điều này khiến em càng thêm áy náy và biết ơn. Em xin chân thành cảm ơn mọi người đã luôn góp phần duy trì một không gian học tập hiện đại, hiệu quả cho sinh viên. Một lần nữa, em xin lỗi về sự việc hôm nay và gửi lời cảm ơn sâu sắc tới toàn thể cán bộ và các thành viên của thư viện ạ	1
Thông tin thông báo của thư viện cần rõ ràng, và rộng hơn để các học sinh, sinh viên được biết, tránh bỏ lỡ các sự kiện, các đợt đăng ký ví dụ như đăng ký cọc tiền mượn tài liệu.	1
Thư viện rất tốt	

NGƯỜI TỔNG HỢP

Nguyễn Kiều Quỳnh