

Số: 13/BC-ĐHNH-TTTV

TP. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 9 năm 2026

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT
Đánh giá chất lượng hoạt động Trung tâm Thông tin - Thư viện
năm học 2025 – 2026

1. THÔNG TIN CHUNG

Mục đích: Nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, tiện ích thư viện, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng thư viện, đồng thời duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo ISO.

Đối tượng tham gia: Sinh viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh, viên chức và người lao động trong toàn Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

Nội dung khảo sát: Thăm dò ý kiến phản hồi của người sử dụng về các sản phẩm, dịch vụ của thư viện, thái độ phục vụ của viên chức TTTT-TV, những đề xuất cải tiến chất lượng hoạt động TTTT-TV.

Phương pháp khảo sát: Khảo sát theo hình thức trực tuyến thông qua ứng dụng biểu mẫu Google. TTTT-TV gửi thông báo gắn kèm đường dẫn “PHIẾU KHẢO SÁT”, đồng thời đăng trên website, fanpage TTTT-TV. Địa chỉ liên kết phiếu khảo sát gửi kèm: <https://forms.gle/ZayquQR9nPJR2NEWA>

Thời gian thu thập khảo sát: Từ ngày 04/8/2026 đến hết ngày 31/8/2026.

2. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Tổng số phiếu khảo sát nhận được: 560 phiếu

Bảng 1: Thống kê theo nhóm đối tượng khảo sát

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Đối tượng	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Năm 2026	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Viên chức, người lao động	37	22%	33	11%	40	8%	56	10%
Sinh viên, học viên và NCS	128	78%	264	89%	453	92%	504	90%
Tổng cộng	165	100%	297	100%	493	100%	560	100%

Bảng 2: Thống kê theo đơn vị

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Đơn vị/Đối tượng	TỔNG	VC-NLD		SV-HV	
		SL	TL	SL	TL
Khoa Ngân hàng	152	4	7,1%	148	29,3%
Khoa Tài chính	135	3	5,4%	132	26,2%
Khoa Luật kinh tế	27	19	33,9%	8	1,6%
Khoa Kinh tế quốc tế	8	1	1,8%	7	1,4%
Khoa Ngoại ngữ	21	10	17,8%	11	2,2%
Khoa Hệ thống thông tin quản lý	8	1	1,8%	7	1,4%

Khoa Khoa học dữ liệu trong kinh doanh	4	2	3,6%	2	0,4%
Khoa Kế toán - Kiểm toán	89	13	23,2%	76	15,1%
Khoa Quản trị kinh doanh	110	0	0%	110	21,8%
Khoa Khoa học xã hội	0	0	0%	0	0%
Khoa Giáo dục thể chất và Quốc phòng	0	0	0%	0	0%
Khoa Sau đại học	0	0	0%	0	0%
Phòng Quản lý Đào tạo	0	0	0%	0	0%
Viện Đào tạo Quốc tế	0	0	0%	0	0%
Viện Nghiên cứu khoa học & CNNH	0	0	0%	0	0%
Trung tâm Đào tạo từ xa & TVCGCN	0	0	0%	0	0%
Trung tâm Đào tạo & ĐGNLNN-CNTT	0	0	0%	0	0%
Trung tâm Sinh viên & QHDN	0	0	0%	0	0%
Trung tâm Quản lý dịch vụ & LTSV	0	0	0%	0	0%
Phòng Thanh tra	1	1	1,8%	0	0%
Phòng Tuyển sinh và Truyền thông	0	0	0%	0	0%
Phòng Tổ chức cán bộ	0	0	0%	0	0%
Văn phòng	0	0	0%	0	0%
Phòng Tài chính - Kế toán	3	0	0%	3	0,6%
Phòng Quản trị tài sản	1	1	1,8%	0	0%
Phòng Khảo thí & ĐBCL	1	1	1,8%	0	0%
Phòng Quản lý CNTT	0	0	0%	0	0%
Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á	0	0	0%	0	0%
Tổng cộng	560	56	100%	504	100%

Bảng 3: Thống kê tần suất sử dụng dịch vụ tại TTTT-TV HUB

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Mức độ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Năm 2026	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Thường xuyên	24	14%	82	27%	121	25%	77	13,7%
Thỉnh thoảng	133	81%	204	69%	337	68%	436	77,9%
Chưa từng sử dụng	8	5%	11	4%	35	7%	47	8,4%
Tổng cộng	165	100%	297	100%	493	100%	560	100%

Bảng 4: Thống kê mục đích đến TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Mục đích	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Năm 2026	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Mượn - Trả tài liệu	110	31%	176	25,3%	287	24,5%	252	19,5%
Sử dụng CSDL	65	18%	103	14,8%	151	12,9%	292	22,6%
Sử dụng không gian tại TTTT-TV	80	23%	168	24,1%	296	25,3%	292	22,6%
Học tập	88	25%	216	31,0%	338	28,9%	364	28,1%
Giải trí	12	3%	20	2,9%	59	5,0%	49	3,8%
Chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTT-TV	Không khảo sát		8	1,1%	36	3,1%	40	3,1%

Khác			5	0,8%	3	0,3%	4	0,3%
Tổng cộng	355	100%	696	100%	1170	100%	1293	100%

Bảng 5: Thống kê những dịch vụ đã sử dụng tại TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Dịch vụ	SL	TL
Mượn – Trả tài liệu	290	24,3%
Sử dụng thư viện điện tử	352	29,4%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	68	5,7%
Hỏi – đáp thông tin	141	11,8%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	48	4%
CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lặp Turnitin	198	16,6%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	36	3%
Chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTT-TV	62	5,2%
Tổng cộng	1195	100%

Bảng 6: Thống kê mức độ hài lòng về các dịch vụ tại TTTT-TV đã sử dụng

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Mượn - trả tài liệu	190	33,9%	198	35,4%	69	12,3%	6	1,1%	6	1,1%	91	16,2%
Sử dụng thư viện điện tử	200	35,7%	210	37,5%	69	12,3%	19	3,4%	15	2,7%	47	8,4%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	157	28%	182	32,5%	82	14,7%	9	1,6%	9	1,6%	121	21,6%
Hỏi - đáp thông tin	191	34,1%	178	31,8%	83	14,8%	4	0,7%	10	1,8%	94	16,8%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	162	28,9%	167	29,8%	99	17,7%	5	0,9%	5	0,9%	122	21,8%
CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lặp Turnitin	202	36,1%	184	32,8%	69	12,3%	7	1,3%	9	1,6%	89	15,9%
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	182	32,5%	166	29,7%	88	15,7%	6	1,1%	8	1,4%	110	19,6%

Bảng 7: Thống kê mức độ hài lòng về thái độ, tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách các dịch vụ tại TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Thực hiện thủ tục mượn - trả tài liệu	194	34,6%	183	32,7%	79	14,1%	5	0,9%	10	1,8%	89	15,9%

Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng thư viện điện tử	208	37,2%	188	33,6%	87	15,5%	8	1,4%	13	2,3%	56	10%
Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu	174	31,1%	171	30,5%	88	15,7%	3	0,5%	12	2,2%	112	20%
Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu	197	35,2%	185	33%	79	14,1%	8	1,4%	10	1,8%	81	14,5%
Hỗ trợ truy cập CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lặp Turnitin	188	33,6%	179	32%	83	14,8%	8	1,4%	12	2,2%	90	16%

Bảng 8: Thống kê mức độ hài lòng về CSVC & trang thiết bị của TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Dịch vụ	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	165	29,5%	178	31,8%	121	21,6%	29	5,2%	14	2,5%	53	9,4%
Hệ thống kết nối wifi	151	27%	168	30%	125	22,3%	42	7,5%	30	5,3%	44	7,9%
Hệ thống quạt, máy lạnh	197	35,2%	170	30,4%	111	19,8%	22	3,9%	15	2,7%	45	8%
Máy tính tra cứu	156	27,9%	180	32,1%	125	22,3%	14	2,5%	11	2%	74	13,2%
Website TV (đăng nhập tài khoản TV, xem tài liệu điện tử)	166	29,6%	194	34,6%	112	20%	27	4,8%	22	4%	39	7%
Nội dung thông tin trên Website/Fanpage của TTTT-TV	171	30,5%	187	33,4%	135	24,1%	12	2,2%	13	2,3%	42	7,5%
Tính năng Tra cứu tài liệu (OPAC)	170	30,4%	192	34,3%	121	21,6%	19	3,4%	13	2,3%	45	8%
Không gian sử dụng chuyên biệt của TTTT-TV	157	28%	173	30,9%	124	22,1%	20	3,6%	10	1,8%	76	13,6%

Bảng 9: Thống kê mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Tài nguyên thông tin	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Giáo trình	179	32%	233	41,6%	81	14,5%	8	1,4%	10	1,8%	49	8,7%

Tài liệu tham khảo/chuyên khảo	187	33,4%	230	41,1%	83	14,8%	5	0,9%	10	1,8%	45	8%
Tạp chí chuyên ngành	165	29,5%	223	39,8%	90	16%	6	1,1%	9	1,6%	67	12%
CSDL tạp chí điện tử	174	31,1%	213	38%	90	16%	2	0,4%	10	1,8%	71	12,7%
CSDL sách điện tử	184	32,9%	209	37,3%	88	15,7%	6	1,1%	13	2,3%	60	10,7%
Datastream (FiinPro-X)	174	31,1%	184	32,9%	97	17,3%	4	0,7%	7	1,2%	94	16,8%

Bảng 10: Thống kê mức độ hài lòng về các quy định của TTTT-TV

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Quy định	Rất hài lòng		Hài lòng		Không ý kiến		Không hài lòng		Rất không hài lòng		Chưa từng sử dụng	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Hướng dẫn sử dụng của TV rõ ràng, đầy đủ	197	35,2%	235	42%	80	14,3%	4	0,7%	8	1,4%	36	6,4%
Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	195	34,9%	224	40%	79	14,1%	4	0,7%	7	1,2%	51	9,1%
Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	195	34,9%	218	38,9%	88	15,7%	2	0,4%	8	1,4%	49	8,7%
Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	193	34,5%	227	40,5%	82	14,6%	5	0,9%	9	1,6%	44	7,9%

Bảng 11: Thống kê mức độ thích đọc loại hình tài liệu

TL (tỷ lệ %), SL (số lượng)

Loại hình tài liệu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Năm 2026	
	SL	TL	SL	TL	SL	TL	SL	TL
Sách in (sách giấy)	132	57%	148	41,0%	240	39,2%	174	25%
Sách điện tử	98	43%	56	15,5%	95	15,5%	195	28%
Cả hai	Không khảo sát		155	42,9%	277	45,3%	324	46,6%
Khác			2	0,6%	0	0%	3	0,4%
Tổng	230	100%	361	100%	612	100%	696	100%

❖ **Thống kê ý kiến góp ý, đề xuất của người sử dụng TTTT-TV**

- 379/560 phiếu (67,7%) không trả lời câu hỏi mở
- 181/560 phiếu (32,3%) có nội dung trả lời tại câu hỏi mở.
- 89 phản hồi không nêu ý kiến cụ thể;
- 7 phản hồi thể hiện trực tiếp sự ghi nhận tích cực.
- 85/560 phiếu (15,2%) đưa ra góp ý cụ thể (Phụ lục đính kèm).

3. KẾT LUẬN KHẢO SÁT

- ❖ Theo số liệu Bảng 1 cho thấy, số lượng phiếu khảo sát thực hiện trong năm 2026 nhiều hơn so với năm 2025. Số VC-NLĐ phản hồi khảo sát còn hạn chế với 56 người chiếm tỷ lệ 10% (Bảng 1), có thể thấy sự ít quan tâm của các đơn vị dành cho hoạt động Thư viện;
- ❖ Số lượng sinh viên tham gia khảo sát của TTTT-TV rải rác ở một số khoa. Khoa Ngân hàng nhiều nhất (148 chiếm 29,3%); Vị trí thứ hai là khoa Tài chính (132 chiếm 26,2%); Ở vị trí thứ ba là khoa Quản trị kinh doanh (110 chiếm 21,8%); Khoa Kế toán – Kiểm toán (76 chiếm 15,1%); Khoa Ngoại ngữ (11 chiếm 2,2%); Khoa Luật kinh tế (8 chiếm 1,6%); Khoa Kinh tế quốc tế và khoa Hệ thống thông tin quản lý (có 7 chiếm 1,4%) và thấp nhất là khoa KHDLTĐK (có 2 chiếm 0,4%);
- ❖ Mức độ sử dụng Thư viện chủ yếu ở mức Thỉnh thoảng chiếm 77,9% (Bảng 3), tăng hơn so với năm 2025 (68%). Mức độ Thường xuyên chiếm 13,7% giảm hơn so với năm 2025 (25%). Mức độ Chưa từng sử dụng chiếm 8,4% tăng hơn so với năm 2025 (7%);
- ❖ Mục đích sử dụng Thư viện của người sử dụng thư viện năm 2026 có tỷ lệ cao nhất là học tập chiếm 28,1%, tiếp theo là sử dụng CSDL và không gian tại TTTT-TV chiếm 22,6%, mượn-trả tài liệu chiếm 19,5% và giải trí chiếm 3,8%;
- ❖ Người sử dụng thư viện chủ yếu sử dụng các dịch vụ (Bảng 5): Sử dụng thư viện điện tử chiếm 29,4%; Mượn – Trả tài liệu chiếm 24,3%; CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lắp chiếm 16,6%; Hỏi-đáp thông tin chiếm 11,8%. Trong đó, tỷ lệ chưa từng sử dụng bất cứ sản phẩm và dịch vụ nào của TTTT-TV chiếm tỷ lệ nhỏ với 5,2%;
- ❖ Mức độ hài lòng về các dịch vụ Thư viện năm 2026 (Bảng 6):
Tỷ lệ hài lòng/rất hài lòng đều tăng ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, mức tăng nhiều nhất là Hỏi – đáp thông tin (tăng 12,33%); Sử dụng thư viện điện tử (tăng 11,57%). Tuy nhiên, mức độ rất/không hài lòng từ dịch vụ sử dụng thư viện điện tử cũng tăng 3,44%;

Dịch vụ	Năm 2025		Năm 2026		Tăng/Giảm	
	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng
Mượn - trả tài liệu	78,81%	2,38%	82,73%	2,56%	3,92%	0,18%
Sử dụng thư viện điện tử	68,35%	3,19%	79,92%	6,63%	11,57%	3,44%
Yêu cầu bổ sung tài liệu	71,79%	3,53%	77,22%	4,1%	5,43%	0,57%
Hỏi – đáp thông tin	66,85%	1,66%	79,18%	3%	12,33%	1,34%
Tham dự các buổi trưng bày, giới thiệu tài nguyên thông tin	69,33%	3,2%	75,11%	2,28%	5,78%	-0,92%
CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lắp Turnitin	Không khảo sát		81,95%	3,4%	Không đánh giá	
Dịch vụ hỗ trợ và tư vấn kỹ thuật	75,47%	4,95%	77,33%	3,11%	1,86%	-1,84%

- ❖ Mức độ hài lòng về thái độ và tinh thần hỗ trợ của cán bộ phụ trách dịch vụ (Bảng 7):
Tỷ lệ hài lòng/rất hài lòng đều tăng ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, mức tăng nhiều nhất là Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu (tăng 5,87%); Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu (tăng 3,92%). Tuy nhiên, mức độ rất/không hài lòng từ tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu cũng tăng ít 1,07%;

Thái độ, tinh thần phục vụ	Năm 2025		Năm 2026		Tăng/Giảm	
	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng
Thực hiện thủ tục mượn - trả tài liệu	77%	4,46%	80,04 %	3,18%	3,04%	-1,28%
Hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng thư viện điện tử	76,26 %	4,11%	78,57 %	4,17%	2,31%	0,06%
Tiếp nhận yêu cầu bổ sung tài liệu	71,14 %	2,28%	77,01 %	3,35%	5,87%	1,07%
Hỗ trợ, hướng dẫn kỹ năng tìm kiếm tài liệu	75,83 %	3,79%	79,75 %	3,76%	3,92%	-0,03%
Hỗ trợ truy cập CSDL FiinPro-X và kiểm tra trùng lặp Turnitin	Không khảo sát		78,09 %	4,25%	Không tăng/giảm	

❖ Mức độ hài lòng về CSVC và trang thiết bị Thư viện (Bảng 8):

Tỷ lệ hài lòng/rất hài lòng đều giảm ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, mức giảm nhiều nhất là Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi (giảm 9,88%), tiếp theo là Hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh (giảm 9,86%). Mức độ rất/không hài lòng từ Website Thư viện (đăng nhập tài khoản TV, xem tài liệu điện tử) có tăng 4,81%;

CSVC & trang thiết bị	Năm 2025		Năm 2026		Tăng/Giảm	
	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng
Phòng đọc của TV đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	77,53%	10,35%	67,65%	8,48%	-9,88%	-1,87%
Hệ thống kết nối wifi	68,24%	16,74%	61,82%	13,95%	-6,42%	-2,79%
Hệ thống chiếu sáng, quạt, máy lạnh	81,12%	6,22%	71,26%	7,18%	-9,86%	0,96%
Máy tính tra cứu	74,71%	3,51%	69,14%	5,14%	-5,57%	1,63%
Website TV (đăng nhập tài khoản TV, xem tài liệu điện tử)	76,38%	4,59%	69,1%	9,4%	-7,28%	4,81%
Nội dung thông tin trên Website/Fanpage của TTTT-TV	Không khảo sát		69,11%	4,83%	Không tăng/giảm	
Tính năng Tra cứu tài liệu (OPAC)	76,84%	6,06%	70,29%	6,21%	-6,55%	0,15%
Không gian sử dụng chuyên biệt của TTTT-TV	76,07%	5,69%	68,18%	6,2%	-7,89%	0,51%

❖ Mức độ hài lòng về tài nguyên thông tin của TTTT-TV (Bảng 9):

Tỷ lệ hài lòng/rất hài lòng đều tăng ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, mức tăng nhiều nhất là CSDL tạp chí điện tử (tăng 9,01%), tiếp theo là CSDL sách điện tử (tăng 8,8%), Datastream (FiinPro-X) (tăng 8,12%). Mức độ rất/không hài lòng đều giảm ở tất cả các

tiêu chí so với năm 2025, trong đó mức giảm đáng kể là CSDL tạp chí điện tử (giảm 2,08%);

Tài nguyên thông tin	Năm 2025		Năm 2026		Tăng/Giảm	
	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng
Giáo trình	77,45%	4,56%	80,63%	3,52%	3,18%	-1,04%
Tài liệu tham khảo/ chuyên khảo	74,41%	4,74%	80,97%	2,91%	6,56%	-1,83%
Tạp chí chuyên ngành	71,24%	4,15%	78,7%	3,04%	7,46%	-1,11%
CSDL tạp chí điện tử	70,13%	4,53%	79,14%	2,45%	9,01%	-2,08%
CSDL sách điện tử	69,8%	5,58%	78,6%	3,8%	8,8%	-1,78%
Datastream (FiinPro-X)	68,7%	3,88%	76,82%	2,36%	8,12%	-1,52%

❖ Mức độ hài lòng về các quy định của TTTT-TV (Bảng 10):

Tỷ lệ hài lòng/rất hài lòng đều tăng ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, mức tăng nhiều nhất là Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý (tăng 4,36%), tiếp theo là Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý (tăng 3,28%). Mức độ rất/không hài lòng đều giảm ở tất cả các tiêu chí so với năm 2025, trong đó mức giảm đáng kể là Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý (giảm 3,42%);

Quy định	Năm 2025		Năm 2026		Tăng/Giảm	
	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng	Rất/ Hài lòng	Rất/ Không hài lòng
Hướng dẫn sử dụng của TV rõ ràng, đầy đủ	81,05%	2,4%	82,44%	2,29%	1,39%	- 0,11%
Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	79,29%	3,56%	82,32%	2,16%	3,03%	-1,4%
Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	76,46%	5,38%	80,82%	1,96%	4,36%	- 3,42%
Quy định về thời gian mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	78,12%	5,03%	81,4%	2,71%	3,28%	- 2,32%

* **Lưu ý:** Kết quả phân tích số liệu thống kê từ Bảng 6 đến Bảng 10 về mức độ hài lòng: Không tính số phiếu với câu trả lời “Chưa từng sử dụng”.

❖ Về loại hình tài liệu thích được sử dụng:

- ✦ 46,75% ý kiến thích sử dụng cả bản giấy lẫn bản điện tử
- ✦ 25,11% ý kiến thích sử dụng bản giấy
- ✦ 28,14% ý kiến thích sử dụng bản điện tử

Điều đó cho thấy, nhu cầu về việc sử dụng sách điện tử đã cao hơn so với sách giấy.

4. GIẢI PHÁP CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG THƯ VIỆN

Qua kết quả khảo sát và ý kiến góp ý, đề xuất của người sử dụng thư viện, để hoạt động được tốt hơn, TTTT-TV sẽ triển khai một số giải pháp cải tiến sau:

(1) Phát triển đội ngũ nhân sự, nâng cao về kỹ năng giao tiếp, văn hóa dịch vụ; quán triệt tinh thần hỗ trợ, linh hoạt xử lý sự cố.

(2) Tăng cường phối hợp giữa TTTT-TV với các đơn vị CNTT, quản trị cơ sở vật chất đối với các vấn đề Wi-Fi, máy tính, thiết bị, điều hòa, không gian.

(3) Rà soát các quy trình dịch vụ có giới hạn nguồn lực, đặc biệt là mượn – trả, FiinPro, Turnitin và quyền truy cập tài liệu số, theo hướng minh bạch và thuận tiện hơn.

(4) Phát triển tài nguyên thông tin gắn với chương trình đào tạo, tăng cường các CSDL điện tử chuyên ngành phục vụ nhu cầu đào tạo và nghiên cứu.

(5) Tăng cường khả năng vận hành của website TV, ứng dụng AI, không bảo trì hệ thống trong các đợt cao điểm (thời gian ôn thi, hoàn thành khóa luận...), nâng cao tiện ích và trải nghiệm cho người sử dụng.

(6) Triển khai thực hiện tốt kế hoạch công tác năm học 2026 – 2027 của TTTT-TV và thực hiện cải tiến liên tục trong quá trình hoạt động.

Nơi nhận:

- BGH (để b/c);
- Toàn thể VCTV (th/h);
- Đăng website TV;
- Lưu: TTTV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Văn Toàn