

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2020

## BÁO CÁO

### Marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ năm 2020

Thực hiện Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ năm 2020”, Trung tâm tiến hành đánh giá hiệu quả khai thác, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện. Qua thực tiễn triển khai, kết quả khảo sát ý kiến của bạn đọc, Trung tâm xin được báo cáo như sau:

#### I. Sản phẩm thông tin

#### II. Dịch vụ thông tin

##### 1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Nguồn lực thông tin: Thường xuyên nắm bắt nhu cầu bổ sung tài liệu của bạn đọc, rà soát danh mục sách mới của các nhà xuất bản, tác giả để bổ sung tài liệu mới phù hợp với nhu cầu bạn đọc. Năm 2020 bổ sung 469 đầu (3666 cuốn); số hóa: 559 tài liệu và 258 bài tạp chí Luật học, Nghề Luật.

- Đáp ứng 100% tài liệu có trong đề cương các môn học.

- Phục vụ chuyển sách về nhà cho 26 sinh viên trong thời gian sinh viên học trực tuyến do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

- Theo khảo sát, tỷ lệ bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về tài liệu trong học liệu cao hơn so với tài liệu in và số: số lượng: 91%, chất lượng: 95.3%, mức độ cập nhật: 89.9%. Tài liệu in: số lượng: 89.7%, chất lượng: 91.8%, mức độ cập nhật: 82%. Tài liệu điện tử: số lượng: 64.4%, chất lượng: 85.8%, mức độ cập nhật: 57.1%.

- Khi sách do bạn đọc đề xuất bổ sung được nhập về kho, cán bộ tổ phục vụ, cán bộ phụ trách liên lạc đã thông báo để bạn đọc kịp thời sử dụng.

##### \* Hạn chế

- Lượt bạn đọc vào thư viện là 56297 lượt giảm 44% so với năm 2019: 100464 lượt, lượt mượn – trả tài liệu: 22655 cuốn giảm 27% so với năm 2019: 30971 cuốn.

- Tỷ lệ bạn đọc hài lòng về số lượng và mức độ cập nhật của tài liệu số chưa cao.

- Chưa thay đổi chính sách lưu thông tài liệu: Sách tham khảo > 100 bản, có tần suất lưu thông ít: mượn cả kỳ.

### **\* Nguyên nhân**

- Nguồn tài liệu của thư viện chưa đáp ứng được hết nhu cầu bạn đọc.
- Một số bạn đọc không nắm được quy định về số hóa tài liệu là thư viện chỉ được số hóa các tài liệu thuộc quyền sở hữu của trường và tài liệu được tác giả cho phép nên đánh giá chưa cao về tài liệu số.

- Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, nên một số thời điểm, sinh viên học trực tuyến tại nhà. Vì vậy, lượt bạn đọc đến thư viện và mượn trả tài liệu đều giảm so với năm 2019. Mặt khác, chưa đánh giá được việc lưu thông sách tham khảo có số lượng >100 bản để đề xuất thay đổi chính sách lưu thông.

### **\* Đề xuất**

#### **2.2. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ bạn đọc**

- Tư vấn tại chỗ: 4365 lượt, giảm 42.5% so với năm 2019: 7595 lượt; 2466 lượt chủ động chiếm 56.5%. Tư vấn trực tuyến: 1843 lượt tăng 183% so với năm 2019: 650 lượt.

- Về chất lượng dịch vụ:

- + Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác: 100%; tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác qua Fanpage: 99.7% (chỉ tiêu 2020: 95%), Email: 100%.

- + Bạn đọc đánh giá rất cao về chất lượng dịch vụ: Tỷ lệ bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 97.9%.

- + Tỷ lệ bạn đọc hài lòng về sự tư vấn, trợ giúp của cán bộ thư viện cao hơn so với năm 2019: tinh thần nhiệt tình, chủ động của cán bộ: 99.2% (năm 2019: 89.7%), kết quả trợ giúp: 99.2% (2019: 87.2%).

- + Không có bạn đọc đánh giá không hài lòng về chất lượng dịch vụ.

### **\* Hạn chế**

- Lượt tư vấn bạn đọc tại chỗ giảm so với năm 2019.
- Một số lượt tư vấn qua Fanpage chưa kịp thời, đầy đủ: 1 lượt tư vấn chưa kịp thời, 6 lượt tư vấn về tài liệu chưa đầy đủ.

- Một số bạn đọc chưa hài lòng về cán bộ thư viện.

### **\* Nguyên nhân**

- Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, một số thời điểm, thư viện ngừng phục vụ bạn đọc tại chỗ. Vì vậy, lượt tư vấn tại chỗ giảm so với năm 2019. Tuy nhiên, thư viện

tăng cường tư vấn, hỗ trợ trực tuyến qua Fanpage, Email cho bạn đọc tất cả các ngày trong tuần, từ 7h30 – 22h nên lượt tư vấn, hỗ trợ trực tuyến tăng mạnh so với năm 2019.

- Một số trường hợp, cán bộ chưa thân thiện, chủ động khi hỗ trợ bạn đọc, chưa mở rộng tìm kiếm tài liệu bên ngoài thư viện để tư vấn cho bạn đọc.

### **2.3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet**

- Lượt bạn đọc truy cập Internet là 1935 lượt, giảm 224% so với năm 2019 là 6278 lượt.

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 87.7% cao hơn so với năm 2019: Mạng Internet, wifi truy cập nhanh chóng, dễ dàng: 53.6%, máy tính hoạt động tốt: 54%.

#### **\* Hạn chế**

- Một số máy tính thỉnh thoảng bị lỗi đã được cán bộ Trung tâm Công nghệ thông tin sửa nhưng chưa giải quyết triệt để.

- Một số bạn đọc đánh giá mạng wifi còn chậm, cần nâng cấp đường truyền, đặc biệt wifi tầng 1, phòng dành cho sinh viên chất lượng cao.

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về dịch vụ: 10.1% . Tuy nhiên, tỷ lệ này đã giảm so với năm 2019: Mạng Internet, wifi hay bị lỗi, khó kết nối, hoạt động không ổn định: 36.3%, máy tính chạy chậm, hay bị lỗi: 25.1%.

### **2.3. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu**

- Cán bộ thư viện tích cực, chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho bạn đọc, liên hệ sửa chữa kịp thời khi thiết bị hỏng.

- Tháng 10/2020, Nhà trường bổ sung 1 máy photo mới thay thế máy cũ hỏng ở Phòng đọc 1.

- Theo khảo sát, bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 87.7% cao hơn năm 2019: 63.7%

#### **\* Hạn chế**

- Tỷ lệ bạn đọc chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ: 10%.

#### **\* Nguyên nhân**

- Máy photocopy được trang bị từ lâu (năm 2010) nên đôi lúc bị hỏng làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, chất lượng bản in chưa tốt. Máy mới được bổ sung chậm. Đây chính là nguyên nhân khiến một số bạn đọc đánh giá chưa hài lòng về chất lượng dịch vụ.

## **2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin**

- Tổ chức tập huấn sử dụng cho sinh viên, học viên khóa mới, tập huấn sử dụng cơ sở dữ liệu Heinonline cho bạn đọc; đổi mới hình thức làm bài kiểm tra cho sinh viên K45 từ việc làm bài trên giấy sang làm bài trực tuyến. Nhờ vậy, giảm thiểu thời gian chấm bài cho cán bộ, kết quả bài kiểm tra được thống kê nhanh chóng.

- Các cán bộ tích cực nghiên cứu, tham gia duyệt giảng các nội dung tập huấn khác nhau. Kết quả: bổ sung đ/c Trần Hiền, Huệ vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện phân lý thuyết; đ/c Tươi vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện phân thực hành; đ/c Trần Hiền vào nhóm giảng Heinonline.

- Chất lượng dịch vụ: Bạn đọc đánh giá rất cao về hiệu quả của khóa học tập huấn sử dụng thư viện, phương pháp giảng dạy của cán bộ thư viện.

+ Sinh viên K45: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 99.79%, phương pháp giảng lý thuyết dễ hiểu: 99.1%, phương pháp giảng thực hành dễ hiểu: 98.76%.

+ Sinh viên văn bằng 2 khóa 18: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 100%, phương pháp giảng dạy dễ hiểu: 100%.

## **2.6. Dịch vụ Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm**

- Phục vụ bạn đọc sử dụng phòng thảo luận nhóm.

- Việc kiểm tra để sửa chữa máy tính, máy chiếu được tiến hành thường xuyên hàng tháng, khi thiết bị lỗi, hỏng.

- Theo khảo sát, bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 90.8%

### **\* Hạn chế**

- Bạn đọc sử dụng phòng thảo luận nhóm giảm so với năm 2019: 332 sinh viên)

## **2.7. Dịch vụ cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu**

- Mở rộng đối tượng phục vụ là sinh viên Khoa Quốc tế, Thương mại quốc tế, Lớp chất lượng cao, sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học.

### **\* Hạn chế**

- Bạn đọc sử dụng dịch vụ chưa cao: 12 lượt cao hơn so với năm 2019: 5 lượt

### **\* Nguyên nhân**

- Bạn đọc không có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

- Bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội có thể truy cập Heinonline ở máy tính thư viện, Khoa, Bộ môn, Trung tâm, phòng ban trong trường, do đó, nhiều bạn đọc chủ động trong việc tìm kiếm thông tin trong Heinonline.

## **2.8. Dịch vụ mượn liên thư viện giữa thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội và thư viện Học viện Tư pháp, khai thác tài liệu số của Học viện Tư pháp**

- Năm 2020, không có bạn đọc sử dụng dịch vụ mượn liên thư viện.

- lượt bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội truy cập tài liệu số của Học viện Tư pháp, lượt bạn đọc Học viện Tư pháp truy cập tài liệu số của Trường Đại học Luật Hà Nội.

- Tháng 5/2020, Thư viện Đại học Luật Hà Nội khảo sát ý kiến đánh giá bạn đọc của Học viện Tư pháp về chất lượng dịch vụ liên kết và nhu cầu sử dụng dịch vụ mới của Trường Đại học Luật Hà Nội. Kết quả khảo sát như sau:

- Dịch vụ truy cập Bộ sưu tập tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội  
+ Tỷ lệ giảng viên truy cập tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội không cao: 58%. Phần lớn giảng viên đánh giá số lượng tài liệu trong Bộ sưu tập phong phú, đa dạng: 90.9%; cách thức truy cập dễ dàng, đơn giản: 72.7%; nội dung Bộ sưu tập phù hợp với nhu cầu: 72.7%.

- Dịch vụ mượn liên thư viện

+ Theo kết quả khảo sát: 64.3% giảng viên biết đến dịch vụ.

+ Đánh giá về dịch vụ: Phần lớn giảng viên đánh giá phí của dịch vụ hợp lý: 94.4%; giảng viên đánh giá chưa cao một số tiện ích dịch vụ: thủ tục mượn tài liệu đơn giản, thuận tiện: 44.4%; thời gian, số lượng tài liệu mượn phù hợp: 61.1%.

### **\* Hạn chế**

- Tỷ lệ giảng viên không biết về các dịch vụ cao: 32.2% giảng viên không biết dịch vụ truy cập Bộ sưu tập tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội, 35.7% giảng viên không biết dịch vụ mượn liên thư viện.

- Một số bạn đọc đánh giá chưa cao về Bộ sưu tập tài liệu số và tiện ích của dịch vụ mượn liên thư viện:

+ Bộ sưu tập tài liệu số: Tài liệu chưa phong phú, đa dạng: 9.1%; cách thức truy cập khó khăn, phức tạp: 27.3%; nội dung Bộ sưu tập chưa phù hợp nhu cầu: 18.2%.

+ Dịch vụ mượn liên thư viện: Thủ tục mượn tài liệu phức tạp, mất thời gian: 50%; thời gian, số lượng tài liệu mượn chưa phù hợp: 22.2%.

### **\* Nguyên nhân**

## **2.9. Dịch vụ khai thác tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM**

- Theo thống kê, lượt bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội đọc tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM: 1896 lượt, Học viện Tư pháp: 66 lượt.

+ Trường Đại học Luật TP. HCM, Học viện Tư pháp truy cập 315 lượt tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội.

### **2.10. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu**

- Số lượng bạn đọc sử dụng dịch vụ rất ít: 4 bạn đọc. Trong đó, 3 bạn đọc ngoài trường yêu cầu tóm tắt tài liệu của thư viện Đại học Luật Hà Nội, 1 bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội yêu cầu photo tài liệu của thư viện Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh

#### **\* Nguyên nhân**

- Bạn đọc các trường liên kết không có nhu cầu sử dụng dịch vụ. Bạn đọc có nhu cầu cung cấp bản sao luận án, luận văn Trường Đại học Luật Hà Nội nhưng các tài liệu này không thuộc tài liệu quyền sở hữu của Trường nên thư viện không thể cung cấp cho bạn đọc.

### **3. Truyền thông**

- Cập nhật các thông báo mới, thông tin về sản phẩm, dịch vụ lên Cổng thông tin, Fanpage thư viện,

- Hàng quý, gửi thông báo về sản phẩm, dịch vụ qua Email của sinh viên, học viên các khóa.

## **III. Đánh giá chung**

### **1. Sản phẩm thông tin**

- Các công việc đạt chỉ tiêu đề ra: nâng cao chất lượng biên mục tài liệu, bài viết giới thiệu sách có sự đổi mới hình thức trình bày, bài viết chỉnh sửa 1-2 lần; tăng số lượng link liên kết Website.

- Các công việc chưa đạt chỉ tiêu đề ra: Thời gian xử lý tài liệu, tăng lượt bạn đọc sử dụng Mục trợ giúp so với năm 2018, bài viết giới thiệu sách được đăng; bài viết tốt, đăng tải ngay.

- Lượt bạn đọc truy cập Cổng thông tin có xu hướng tăng. Bạn đọc quan tâm và sử dụng nhiều nhất là mục lục thư viện, bộ sưu tập tài liệu số. Các chuyên mục khác: Bản tin thư viện, thông báo sách mới, trợ giúp, giới thiệu sách, liên kết website chưa được bạn đọc sử dụng nhiều.

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng cổng thông tin thư viện, bộ sưu tập tài liệu số, các bài giới thiệu sách, thông báo sách mới.

- Dừng xuất bản Bản tin thư viện.

## **2. Dịch vụ thông tin**

- Các công việc đã đạt chỉ tiêu đề ra: Mức độ đáp ứng nhu cầu tài liệu trong học liệu; các câu trả lời về tra cứu tài liệu đảm bảo chính xác theo đánh giá qua số theo dõi; thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h); Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn qua Fanpage, Email đầy đủ, rõ ràng; bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn qua Email nhanh chóng, kịp thời; tăng số lượng cán bộ giảng dạy Heinonline, tập huấn kỹ năng thông tin cả 2 phần lý thuyết và thực hành.

- Các công việc chưa đạt chỉ tiêu đề ra: Tỷ lệ bạn đọc hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện; đảm bảo việc ghi mượn, ghi trả tài liệu chính xác; đảm bảo việc chỉ dẫn vị trí tài liệu tại các giá chính xác; bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn qua Fanpage nhanh chóng, kịp thời; bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn qua Fanpage, Email đầy đủ, rõ ràng; chưa bổ sung được cán bộ tập huấn được cho sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới; tăng lượt phục vụ của dịch vụ cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline so với năm 2018; mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng phục vụ của thư viện.

- Các dịch vụ được bạn đọc đánh giá cao: Đọc tại chỗ, mượn về nhà, tư vấn bạn đọc trực tiếp tại thư viện, qua Fanpage, Email; cung cấp phòng thảo luận nhóm, đào tạo người dùng tin.

- Một số dịch vụ bạn đọc hài lòng chưa cao: Truy cập Internet, wifi; cung cấp bản sao tài liệu.

- Một số dịch vụ mới không được nhiều bạn đọc quan tâm và sử dụng: mượn liên thư viện: chưa có bạn đọc sử dụng, cung cấp thông tin theo yêu cầu: 2 bạn đọc, cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu: 5 lượt (4 bạn đọc).

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng các dịch vụ hiện có.

## **3. Truyền thông**

- Tăng cường truyền thông các sản phẩm, dịch vụ tới bạn đọc, chú trọng truyền thông qua Facebook.

- Đề nghị thư viện các trường liên kết tăng cường công tác truyền thông các dịch vụ có sự phối hợp giữa các thư viện.

- Khảo sát ý kiến bạn đọc trước và sau khi triển khai sản phẩm, dịch vụ mới, chủ động nắm bắt nhu cầu của bạn đọc nhằm có những điều chỉnh trong công tác phục vụ bạn đọc.

**LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ**

**TM. NHÓM ĐÁNH GIÁ**

**Lê Thị Hạnh**

**Lương Thị Ngọc Tú**



**PHỤ LỤC**  
**KẾT QUẢ THỰC HIỆN SO VỚI MỤC TIÊU ĐƯA RA**

**1. Sản phẩm thông tin**

<b>STT</b>	<b>Tên sản phẩm</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Kết quả</b>	<b>Đánh giá</b>
1	Mục lục thư viện điện tử	Nâng cao chất lượng biểu ghi:			
		- Biểu ghi đạt chất lượng tốt về nội dung	98%	98.4%	Đạt
		- Biểu ghi đạt chất lượng tốt về hình thức	95%	97.9%	Đạt
		Thời gian xử lý tài liệu trong học liệu	10 ngày		Chưa đạt
		Thời gian xử lý tài liệu khác	30 ngày		Chưa đạt
2	Mục Trợ giúp	Tăng lượt bạn đọc sử dụng so với năm 2018: 24827	50%	32095	Chưa đạt
3	Bài giới thiệu sách	Bài viết được đăng	100%	99.9%	Chưa đạt
		Bài viết đổi mới hình thức trình bày	25%	50.5%,	Đạt
		Bài viết tốt, đăng tải ngay	30%	15%	Chưa đạt
		Bài viết chỉnh sửa 1-2 lần	70%	83.9%	Đạt
	Link Website	Tăng số lượng link Website	20	22	Đạt

## 2. Dịch vụ thông tin

STT	Tên dịch vụ	Nội dung	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
1	Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà	Mức độ đáp ứng nhu cầu tài liệu trong học liệu	100%	100%	Đạt
		Bạn đọc hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	>90%	77.6%	Chưa đạt
		Đảm bảo việc ghi mượn, ghi trả tài liệu chính xác	100%	1 lượt chưa ghi máy	Chưa đạt
2	Tur vấn, hỗ trợ bạn đọc tại chỗ	Đảm bảo việc chỉ dẫn vị trí tài liệu tại các giá chính xác	100%	1 lượt chỉ sai giá	Chưa đạt
		Các câu trả lời về tra cứu tài liệu đảm bảo chính xác theo đánh giá qua sổ theo dõi.	95%	100%	Đạt
	Tư vấn trực tuyến	- Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h)	100%	100%	Đạt
	Tur vấn qua Fanpage	Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>97%	99.2%	Đạt
		Bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn nhanh chóng, kịp thời	>95%	82%	Chưa đạt
		Bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>95%	88.6%	Chưa đạt
	Tur vấn qua Email	Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>97%	99.2%	Đạt
		Bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn	>85%	89.2%	Đạt

		nhANH chóng, KỊP thời			
		Bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>85%	75.7%	Chưa đạt
3	Đào tạo người dùng tin	Tăng số lượng cán bộ giảng dạy Heinonline; tập huấn kỹ năng thông tin cả 2 phần lý thuyết và thực hành cho sinh viên văn bằng 1 khóa mới; sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới.	<p>- Bổ sung đ/c Ngọc vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện lý thuyết; đ/c Ánh, Nguyễn Hiền vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện thực hành; đ/c Bằng, Trần Hiền vào nhóm giảng Heinonline.</p> <p>- Chưa bổ sung được cán bộ tập huấn được cho sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới.</p>		
4	Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu	- Tăng lượt phục vụ so với năm 2018: 9 lượt	Tăng 50%	5 lượt	Chưa đạt
5		Mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng phục vụ của thư viện	90%	72.5%	Chưa đạt