

Hà Nội, ngày 28 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO

Marketing sản phẩm, dịch vụ, quảng bá hình ảnh thư viện và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2021

Thực hiện Kế hoạch “**Marketing sản phẩm, dịch vụ và quảng bá hình ảnh thư viện 2021**”, Trung tâm tiến hành đánh giá hiệu quả khai thác, sử dụng sản phẩm, dịch vụ, công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh thư viện và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2021. Qua thực tiễn triển khai, kết quả khảo sát ý kiến của bạn đọc, Trung tâm xin được báo cáo như sau:

- Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tuyến
- Thời gian khảo sát: 1/11 – 15/11/2021
- Số phiếu thu được: 303
- + Phiếu cán bộ, giảng viên: 21
- + Sinh viên chính quy: 259 phiếu
- + Học viên cao học, Nghiên cứu sinh: 12 phiếu
- + Sinh viên văn bằng 1, văn bằng 2: 11 phiếu

I. Sản phẩm thông tin

1. Cổng thông tin thư viện

- Việc quản trị cổng thông tin do Tổ Thông tin và các bộ phận có liên quan phối hợp thực hiện. Nội dung thông tin được lãnh đạo thư viện kiểm duyệt trước khi đăng. Cổng thông tin được kiểm tra hàng ngày để kịp thời phát hiện, chỉnh sửa lỗi hoặc sự cố đảm bảo cổng được vận hành tốt và liên tục.

- Từ tháng 1/2021 – 11/2021 có 6.391.468 lượt bạn đọc truy cập Cổng thông tin (năm 2020: 4.044.951, tăng gấp 1,5 lần so với năm 2020); kết quả khảo sát có 86,1% bạn đọc được hỏi sử dụng cổng thông tin (tăng 2,1% so với năm 2020).

- *Ưu điểm:*

+ Thân thiện với người dùng; thông tin đăng tải chính xác, đa dạng, bao quát đầy đủ các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của thư viện.

+ Qua kết quả khảo sát có 96,4% bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về cổng thông tin.

- Hạn chế:

+ Có 3,6% bạn đọc không hài lòng (nhiều hơn 1,2% so với năm 2020)

+ Trong thời gian học online, thỉnh thoảng cổng thông tin bị mất kết nối, ảnh hưởng đến việc tìm tài liệu của bạn đọc.

- Đề xuất: Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin kiểm tra kết nối máy chủ và đường truyền mạng để khắc phục tình trạng mất kết nối cổng thông tin, đảm bảo vận hành cổng thông tin liên tục.

2. Mục lục thư viện điện tử:

- Menu Tra cứu cho phép bạn đọc lựa chọn tìm kiếm tài liệu theo nhiều cách khác nhau, tích hợp tra cứu tài liệu số, tài liệu in, tra cứu liên thư viện đối với các thư viện trong nước, nước ngoài.

- Thư viện bố trí khu vực máy tính thuận tiện cho việc tra cứu, hệ thống bảng chỉ dẫn tra cứu, tài liệu và video hướng dẫn tra cứu được đăng trên các kênh thông tin, tư vấn, hỗ trợ bạn đọc tra cứu,...

- Chất lượng xử lý tài liệu: cán bộ thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra chéo giữa các thành viên trong tổ, các chỉ số về tỷ lệ sai sót đều đạt mục tiêu chất lượng đề ra (sai chính tả: 46/3004 biểu ghi (0,15%); sai biên mục: 83/3004 biểu ghi, (2,8%)).

- Kết quả khảo sát: có 44,9% bạn đọc tra cứu Mục lục thư viện trên cổng thông tin, trong đó đánh giá hài lòng và rất hài lòng 97% (giảm 1,4% so với năm 2020)

Năm	2018	2019	2020	2021
Số lượng bạn đọc tra cứu	86.1%	86.8%	44.9%	44,9%

- Hạn chế:

+ Một số bạn đọc có vướng mắc trong việc tra cứu tác giả, nhan đề tài liệu, từ khoá, có i,y, úy, úy, oà, òa,...

+ Số lượng bạn đọc tra cứu còn thấp so với số lượng bạn đọc sử dụng cổng thông tin.

- Nguyên nhân:

+ Thư viện đã có chỉ dẫn tra cứu, đồng thời khi tập huấn cũng đưa nội dung lưu ý khi tra cứu tài liệu vào bài giảng. Có thể bạn đọc chưa chú ý đến nội dung này.

+ Hệ thống dữ liệu chưa đồng nhất khi nhập dấu tiếng Việt đối với một số âm úy, úy, oà, òa,...

+ Bạn đọc chưa hiểu thuật ngữ “mục lục thư viện” nên đã không tích trả lời sử dụng, vì thực tế số lượt truy cập năm 2021 tăng hơn so với năm trước.

- Đề xuất:

+ Đề xuất với bên phần mềm gắn lưu ý về tra cứu tài liệu khi bạn đọc nhập thông tin vào ô tra cứu.

+ Lưu ý câu hỏi, thuật ngữ hỏi khi lập bảng khảo sát bạn đọc.

+ Tiếp tục quảng bá tài liệu hướng dẫn trên các kênh thông tin để bạn đọc biết, cán bộ tư vấn chủ động hướng dẫn tra cứu giúp bạn đọc nâng cao kỹ năng tra cứu.

3. Cơ sở dữ liệu học liệu:

- Cơ sở dữ liệu học liệu chứa các thông tin về ngành học, môn học, mã môn học, số tín chỉ, thông tin về tài liệu như nhan đề, tác giả, yếu tố xuất bản,... Toàn bộ thông tin về tài liệu môn học giúp Thư viện dễ dàng trong việc quản lý, tìm kiếm, thống kê, báo cáo số liệu theo từng ngành học và môn học; giúp lãnh đạo Nhà trường và các đơn vị liên quan có được số liệu báo cáo về nguồn tài liệu đang có tại Thư viện.

- Năm 2021, Thư viện tiếp tục rà soát học liệu 263 học phần, cập nhật tài liệu, gắn biểu ghi thư mục tài liệu truy cập mở cho các môn học, xây dựng CSDL học liệu theo chương trình đào tạo mới năm 2021.

Chương trình đào tạo hệ đại học chính quy:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Ngành luật	102	253	4081	2887	66000	1085
Luật Kinh tế	66	180	3148	2158	56745	804
Ngôn ngữ Anh-Chuyên ngành tiếng Anh pháp lý	86	211	2877	2083	53935	797
Chất lượng cao	105	254	3674	2615	62562	1030
Luật thương mại quốc tế	78	199	2430	1829	44974	853

Chương trình đào tạo thạc sĩ:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng nghiên cứu	55	211	865	715	30329	235
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng ứng dụng	76	192	739	608	25377	215

Chương trình đào tạo hệ đại học chính quy 2021 (áp dụng cho sinh viên K46 từ năm học 2021-2022):

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Ngành luật	111	261	377	360	12123	321
Luật Kinh tế	70	171	194	186	7583	301
Ngôn ngữ Anh-Chuyên ngành tiếng Anh pháp lý	0	0	0	0	0	0
Chất lượng cao	98	229	234	224	9023	302
Luật thương mại quốc tế	75	183	191	183	7498	301
Ngành luật dành cho cán bộ pháp chế bộ, ngành	0	0	0	0	0	0

- Thư viện đã tổ chức tập huấn hướng dẫn bạn đọc sử dụng, đăng video hướng dẫn tra cứu tài liệu theo học phần trên cổng thông tin và Facebook. Theo khảo sát, có 51.8% bạn đọc sử dụng cơ sở dữ liệu (giảm 6,2% so với năm 2020). Trong đó có 93,2% bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về cơ sở dữ liệu (năm 2020: 93,3%).

- *Hạn chế:*

+ Số lượng bạn đọc sử dụng cơ sở dữ liệu giảm (6,2% so với năm 2020)

+ Tốc độ truy cập vào từng ngành chậm

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục quảng bá trên Fanpage thư viện, group các khóa sinh viên, gửi email... để tăng lượng bạn đọc biết và sử dụng cơ sở dữ liệu.

4. Tài liệu số

- Tính đến 11/2021 số lượng tài liệu được số hóa là 9.634/62.863 tài liệu của thư viện. Năm 2021, Thư viện tiếp tục số hóa giáo trình, đề tài nghiên cứu khoa học; luận văn, luận án; tài liệu truy cập mở.

- Năm 2021, do ảnh hưởng của dịch Covid-19, Trường dạy và học online, số lượt truy cập tài liệu số tăng mạnh, từ 1/1/2021 đến 22/11/2021 có 7.042 bạn đọc truy cập tài liệu số trên cổng thông tin, với 613.119 lượt truy cập, tăng gấp gần 2 lần so với năm 2020 (năm 2020: 322.194 lượt).

- Việc khai thác, sử dụng nguồn tài liệu truy cập mở, Dự án Mutrap tăng mạnh so với năm 2020.

Cụ thể, số lượt truy cập nguồn tài liệu số như sau:

STT	Loại tài liệu	Lượt truy cập		
		2020	2021	Tỷ lệ tăng
1.	Giáo trình	101.950	191.344	188%
2.	Sách tham khảo	11.346	18.067	159%
3.	Luận văn, luận án	148.351	265.727	179%
4.	Đề tài khoa học	12.342	24.181	196%
5.	Tạp chí Luật học, Nghề luật	45.478	103.049	227%
6.	Tài liệu truy cập mở	684	3674	537%
7.	Nguồn tài liệu Dự án Mutrap	2.043	7.077	346%
Tổng		322.194	613.119	190%

Qua khảo sát cho thấy có 96% bạn đọc sử dụng tài liệu số (tăng 16,7% so với năm 2020). Về số lượng tài liệu số có 70,4% bạn đọc đánh giá hài lòng và rất hài lòng (tăng 6% so với năm 2020), chất lượng tài liệu có 91,8% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng (tăng 6% so với năm 2020), mức độ cập nhật có 74,2 % bạn đọc đánh giá hài lòng và rất hài lòng (tăng 17,1% so với năm 2020)

- Giao diện tra cứu, đọc trực tuyến tài liệu số thân thiện với người dùng; tài liệu số được tổ chức, sắp xếp khoa học, dễ dàng sử dụng, khai thác mọi lúc, mọi nơi.

- Hạn chế:

Tuy các chỉ số đánh giá về số lượng, chất lượng, mức độ cập nhật tài liệu số đều tăng so với năm 2020 nhưng vẫn có nhiều ý kiến bạn đọc cho rằng khó khăn khi sử dụng tài liệu số là tài liệu ít, nhiều tài liệu chưa được cập nhật, số hóa (106 ý kiến), sau một thời gian sử dụng tài liệu số bị tải lại từ đầu, trang cổng thông tin thường xuyên mất kết nối (49 ý kiến).

- Nguyên nhân:

+ Bạn đọc không nắm được quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu.

+ Do máy chủ và đường truyền mạng của Trường đôi khi ngưng kết nối nên việc truy cập cổng thông tin bị gián đoạn.

- Đề xuất:

+ Tiếp tục số hóa nguồn tài liệu nội sinh và các nguồn tài liệu khác.

- + Nghiên cứu bổ sung sách điện tử từ các nhà xuất bản trong nước.
- + Tuyên truyền để bạn đọc hiểu quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu qua các hình thức: đăng tin trên Fanpage, chia sẻ trong buổi tập huấn sử dụng thư viện dành cho sinh viên, học viên khóa mới,...
- + Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin kiểm tra kết nối máy chủ và đường truyền mạng để khắc phục tình trạng mất kết nối cổng thông tin, đảm bảo vận hành cổng thông tin liên tục.

5. Các Cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử tại Thư viện

- Năm 2021, Thư viện tiếp tục duy trì quyền truy cập Cơ sở dữ liệu (CSDL) pháp luật trực tuyến Heinonline, mua mới quyền truy cập CSDL Westlaw, tham gia dự án Thư viện điện tử dùng chung cho các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam với tư cách là thành viên của dự án và được sử dụng CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing và CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE. CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press đã mua quyền truy cập năm 2020.

- Trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19; Thư viện đã phối hợp với các Nhà cung cấp hỗ trợ bạn đọc truy cập từ xa thông qua cài đặt để kết nối tới máy chủ Proxy của Trường từ ngày 17/09/2021.

- Về công tác truyền thông: thường xuyên đăng tải thông tin giới thiệu, tài liệu hướng dẫn của các cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin Trường, cổng thông tin thư viện, Fanpage, group các khoá, group cán bộ, giảng viên; gửi email các thông báo, hướng dẫn...

- Biên soạn tài liệu hướng dẫn, tập huấn và cung cấp thông tin cho bạn đọc có nhu cầu.

- Qua khảo sát, có 63,8% bạn đọc sử dụng CSDL Heinonline, 43,3% bạn đọc sử dụng CSDL Westlaw, 17,3% bạn đọc sử dụng CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing và CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE và 32,2% bạn đọc sử dụng CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press.

- Trong đó, mức độ hài lòng và rất hài lòng về số lượng tài liệu là 92,1% (theo tổng số bạn đọc sử dụng) và 96,1% hài lòng về chất lượng tài liệu.

- Số lượng bạn đọc biết đến các CSDL qua email là 18,3%, fanpage là 45,8%, cổng thông tin thư viện là 83,2%, cán bộ thư viện, bạn bè, thầy cô giới thiệu: 45, 4%, nguồn khác: 1,2%.

- Hạn chế:

+ Tháng 5,6,7,8 việc truy cập vào các cơ sở dữ liệu của bạn đọc bị gián đoạn.

+ Việc biên soạn tài liệu hướng dẫn sử dụng CSDL Westlaw còn chậm.

- *Nguyên nhân:*

+ Các CSDL được truy cập từ hệ thống máy tính tại các Khoa, Phòng, Trung tâm, các phòng học trong phạm vi toàn trường theo dải IP tĩnh nên giai đoạn dịch bệnh, bạn đọc học trực tuyến tại nhà và thư viện ngừng phục vụ tại chỗ nên bạn đọc không thể tra cứu được.

+ Năng lực ngoại ngữ và kiến thức pháp luật của cán bộ thư viện còn hạn chế.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục thực hiện các công tác truyền thông hiện có, nghiên cứu thiết kế thêm poster, video tiktok truyền thông đa dạng hơn.

+ Cán bộ thư viện nghiên cứu, học hỏi để nâng cao trình độ ngoại ngữ, kiến thức pháp luật.

5. Thông báo sách mới

- Thư viện duy trì ấn phẩm Thông báo sách mới hàng tháng và đăng tải qua các kênh: đăng Fanpage, cổng thông tin; gửi email khi có ấn phẩm mới kịp thời, đầy đủ.

- Qua khảo sát, có 25,1% bạn đọc sử dụng ấn phẩm thông báo sách mới (giảm 1,1% so với năm 2020), lượt xem trên cổng thông tin là 4920 lượt (gấp 1,7 lần so với năm 2020: 2.979). 97,3% bạn đọc đánh giá hài lòng và rất hài lòng về sản phẩm (tăng 5,1% so với năm 2020)

- *Hạn chế:* Thông báo sách mới chưa thu hút được nhiều bạn đọc sử dụng.

- *Nguyên nhân:*

+ Có nhiều kênh thông tin để xem được tài liệu mới nhập về thư viện: Trên giao diện tra cứu tại cổng thông tin thư viện thường xuyên cập nhật thông tin, hình ảnh các tài liệu mới; qua kênh fanpage giới thiệu sách mới nhập về thư viện; qua email hệ thống tự động gửi thông báo sách mới đến bạn đọc khi biểu ghi mới được công bố.

- *Đề xuất:* Tiếp tục truyền thông ấn phẩm trên các kênh thông tin.

6. Video/bài giới thiệu sách mới:

- Biên tập 51 bài viết/video giới thiệu sách. Trong đó: 16 bài viết tốt, đăng tải ngay (31,4%), 29 bài viết lại lần 1 (56,9%), 6 bài viết lại lần 2 (11,7%). Đảm bảo đạt các chỉ tiêu đề ra.

- Chất lượng bài giới thiệu sách: Các bài giới thiệu sách viết theo hướng đổi mới, tập trung phân tích những khía cạnh, nội dung đặc sắc của cuốn sách, đảm bảo bao quát đầy đủ nội dung của sách; tất cả đều được duyệt đăng.

- Bài/video giới thiệu sách mới, sách hay được đăng định kỳ hàng tuần trên cổng thông tin, fanpage thư viện. Đăng 90 bài/video giới thiệu sách với 53.637 lượt truy cập trên cổng thông tin.

- Thư viện quảng bá về bài viết/video giới thiệu sách trên diễn đàn của Trường, các Thư viện khác nhằm chia sẻ thông tin và quảng bá hình ảnh của Thư viện.

- *Hạn chế:*

+ Các bài viết vẫn mắc lỗi chính tả, lặp từ, diễn đạt chưa rõ nghĩa, lặp ý; người biên tập chưa phát hiện được hết lỗi. Nhóm làm video: kịch bản video còn lỗi lặp từ, diễn đạt lủng củng, chưa rõ ràng, logic; giọng đọc thu âm của Câu lạc bộ Thư viện Trẻ chưa tốt, nói không có trọng tâm, video ít hình ảnh.

+ Người biên tập chưa phát hiện được lỗi sai.

- *Nguyên nhân*

+ Người viết, người biên tập bài giới thiệu sách còn chưa cẩn thận.

+ Do dịch bệnh, sinh viên Câu lạc bộ còn chưa chủ động, chưa dành nhiều thời gian cho hoạt động này.

- *Đề xuất:*

- Tiếp tục nâng cao chất lượng viết bài, biên tập các bài/video giới thiệu sách.

Chỉ tiêu năm 2021:

+ 100% bài viết được duyệt đăng, đổi mới hình thức trình bày, nội dung.

+ Chất lượng bài viết: 30% bài viết tốt, đăng tải ngay; 70% chỉnh sửa 1 - 2 lần; sửa lần 3 không duyệt đăng.

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 2021 bổ sung 472 đầu tài liệu (6.308 cuốn); số hóa: 1.191 tài liệu (giáo trình, đề tài nghiên cứu khoa học, luận văn, luận án, tài liệu truy cập mở), 87 bài tạp chí Luật học, 171 bài tạp chí Nghề luật

- Tổng số lượt tài liệu lưu thông: 11.641 cuốn (lượt mượn: 6786 cuốn; lượt trả: 4855 cuốn). Trong đó, phục vụ mượn – trả trực tuyến 605 cuốn.

- Theo khảo sát, các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về tài liệu cao hơn so với năm 2020, thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	2020	2021	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu in	89,7%	95,1%	5,4%
Chất lượng tài liệu in	91,8%	98,2	6,4%
Mức độ cập nhật tài liệu in	82%	89 %	7%
Số lượng tài liệu số	64,4%	70,4%	6%
Chất lượng tài liệu số	85,8%	91,8%	6%
Mức độ cập nhật tài liệu số	57,1%	74,2%	17,1%

- *Hạn chế*: Lượt bạn đọc vào thư viện là 25.534 lượt (giảm cùng kỳ năm 2020: 37.217 lượt)

- *Nguyên nhân*: Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, từ tháng 5/2021, 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 2020.

- *Đề xuất*: Để thích nghi trong điều kiện tình hình mới tiếp tục duy trì cấp phát giáo trình cho sinh viên Lớp Chất lượng cao, cho mượn và nhận sách trả qua đường bưu điện. Tăng cường triển khai dịch vụ photo tài liệu gửi cho bạn đọc.

2.2. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ bạn đọc

- Tổng lượt tư vấn là 5931 lượt. Trong đó, tư vấn tại chỗ: 2.037 lượt (giảm 47% so với năm 2020: 4365), 1.374 lượt chủ động (chiếm 67,5%); tư vấn trực tuyến: 3.894 lượt (Fanpage: 3.410, Email: 259, Zalo: 225), gấp hơn 2 lần so với năm 2020: 1803 lượt.

- Về chất lượng dịch vụ:

Nội dung	Chỉ tiêu	2021	2020
Đảm bảo việc chỉ dẫn tài liệu tại các giá chính xác			
- Tư vấn tại chỗ	100%	100%	100%
- Tư vấn trực tuyến	96%	99,97%	95%

- Tư vấn Zalo (phòng mượn)		100%	
Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,...đầy đủ, chính xác			
- Tư vấn qua Fanpage	100%	99,94%	100%
- Tư vấn qua Email	100%	99,2%	100%
- Tư vấn qua Zalo (phòng mượn)		100%	
Cán bộ tư vấn chủ động hỗ trợ bạn đọc	65%	67,5%	58,2%
Bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ cán bộ nói chung	92%	98,9%	97,9%
Bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về tinh thần nhiệt tình, chủ động của cán bộ thư viện	95%	98,9%	98,8%
Bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về kết quả trợ giúp của cán bộ thư viện	95%	98,6%	99.2%

- Hạn chế

- + Có 5 lượt tư vấn chưa kịp thời trên Fanpage và 4 lượt tư vấn chưa kịp thời qua Email.
- + Chưa đạt chỉ tiêu tư vấn về tư vấn chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số qua fanpage, email đầy đủ, chính xác: 100% (Fanpage: 99,9%, Email: 98,5%)

- Nguyên nhân

- + Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, một số thời điểm, thư viện ngừng phục vụ bạn đọc đọc tại chỗ. Vì vậy, lượt tư vấn tại chỗ giảm so với năm 2020. Tuy nhiên, do phải học trực tuyến tại nhà nên sinh viên cần hỗ trợ về tài khoản số, tìm tài liệu, vấn đề khác tăng lên nên lượt tư vấn, hỗ trợ trực tuyến tăng mạnh so với năm 2020.
- + Một số trường hợp cán bộ chưa kiểm tra tin nhắn để trả lời bạn đọc kịp thời, cán bộ hiểu sai câu hỏi, tư vấn thiếu thông tin.

- Đề xuất

- + Thường xuyên kiểm tra tin nhắn để trả lời bạn đọc kịp thời.
- + Hàng ngày, kiểm tra lại nội dung tư vấn đề kịp thời chỉnh sửa sai sót.

2.3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet

- Lượt bạn đọc truy cập Internet là 858 lượt, giảm hơn nửa so với năm 2020 là 1935 lượt.

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 95% (cao hơn 7,3% so với năm 2020)

- *Hạn chế:* Mạng Internet, Wifi còn có lúc chậm, mất mạng, khó kết nối.

- *Đề xuất:* Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin thường xuyên kiểm tra đường truyền mạng, hệ thống máy tính tại thư viện.

2.4. 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.

- Từ tháng 10/2021, triển khai dịch vụ cung cấp tài liệu photo và gửi qua đường bưu điện cho bạn đọc có nhu cầu trong thời gian thư viện phục vụ trực tuyến: phục vụ 13 bạn đọc.

- Theo khảo sát, bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 97,3 (cao hơn 9,6% so với năm 2020)

- *Hạn chế:* Máy photocopy tại Phòng đọc 2 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.

- *Đề xuất:* Nhà trường trang bị máy photo mới thay thế máy cũ ở Phòng đọc 2.

2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

- Tổ chức tập huấn trực tiếp kết hợp với trực tuyến cho học viên cao học khoá 28 nhập học đợt 2, khoá 29; sinh viên văn bằng 2 khoá 19 nhập học đợt 2; sinh viên K46, sinh viên tại Phân hiệu Đắk Lắk

- Gửi thông tin về tài khoản số và các tài liệu hướng dẫn sử dụng thư viện cho sinh viên văn bằng 1 và sinh viên văn bằng 2 đào tạo tại địa phương.

- Tập huấn sử dụng CSDL Westlaw và Heinonline cho 15 bạn đọc.

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

+ Sinh viên K46: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 99.9 % (năm 2020: 99.5%), phương pháp giảng lý thuyết dễ hiểu: 99,4% (năm 2020: lý thuyết 98.6%, thực hành 98,4%).

+ Tập huấn sử dụng cơ sở dữ liệu Westlaw và Heinonline: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 100%, phương pháp giảng dạy dễ hiểu: 100%

- *Đề xuất:* Các cán bộ tiếp tục rèn luyện kỹ năng thuyết trình, nghiên cứu bài giảng để tham gia tập huấn được nhiều lớp.

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

- Phục vụ 60 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 94,3% (năm 2020: 90,8%)

- *Hạn chế:* Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, một số thời điểm, thư viện ngừng phục vụ bạn đọc tại chỗ. Vì vậy, lượt bạn đọc sử dụng phòng thảo luận nhóm giảm so với năm 2020 (78 bạn đọc)

2.7. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu: 6 bạn đọc (4 lượt tóm tắt, 2 lượt cung cấp bản sao tài liệu)

- Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu: 6 lượt

- *Hạn chế:*

+ Bạn đọc ít có nhu cầu sử dụng các dịch vụ

+ Bạn đọc các trường Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh, Đại học Kiểm sát Hà Nội, Đại học Kinh tế Luật - ĐHQG HCM 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.

+ Dịch vụ mượn liên thư viện không có bạn đọc sử dụng

2.8. Dịch vụ truy cập tài liệu số

- Năm 2021, do ảnh hưởng của dịch covid, Trường dạy và học online, số lượt truy cập tài liệu số tăng mạnh, từ 1/2021 đến 11/2021 có 7.033 bạn đọc truy cập tài liệu số trên cổng thông tin, với 604.551 lượt truy cập, tăng gấp gần 2 lần so với năm 2020 (năm 2020: 334.375 lượt).

Qua khảo sát, có 86,6% bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ.

- *Hạn chế:*

- + Có 13,4% bạn đọc không hài lòng về dịch vụ
- + Do máy chủ và đường truyền mạng của Trường có vấn đề dẫn đến việc kết nối cổng thông tin bị gián đoạn, ảnh hưởng đến việc truy cập tài liệu số của bạn đọc
- + Bạn đọc không nắm được quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu
 - *Đề xuất:* Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin kiểm tra kết nối máy chủ và đường truyền mạng để khắc phục tình trạng mất kết nối cổng thông tin, đảm bảo vận hành cổng thông tin liên tục.
 - + Tuyên truyền để bạn đọc hiểu quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu qua các hình thức: đăng tin trên Fanpage, chia sẻ trong buổi tập huấn sử dụng thư viện dành cho sinh viên, học viên khóa mới,...

3. Truyền thông và quảng bá hình ảnh thư viện

- Thường xuyên cập nhật các thông báo mới, thông tin về sản phẩm, dịch vụ lên bảng tin, Cổng thông tin Trường và thư viện, Fanpage thư viện, group cán bộ giảng viên và group của sinh viên các khóa, gửi thông báo qua Email của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên các khóa, giới thiệu cho sinh viên, học viên khóa mới trong buổi tập huấn sử dụng thư viện,...
- Làm video quy trình, quy định sử dụng thư viện, video hướng dẫn sử dụng email của Trường và tài khoản thư viện số.
- Từ tháng 9/2021, đổi mới hình thức truyền thông như: thiết kế poster, video tiktok (hướng dẫn lấy lại mật khẩu tài khoản thư viện số, tài liệu tham khảo cho K46)
 - Thư viện quảng bá về bài viết/video giới thiệu sách trên diễn đàn của Trường, các Thư viện khác nhằm chia sẻ thông tin và quảng bá hình ảnh của Thư viện.
 - Hoạt động trang trí không gian thư viện theo mùa đã thực hiện được trang trí mùa Tết; hoạt động xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa đã triển khai được quý 1,2
 - Hạn chế:
 - + Hình thức truyền thông, marketing chưa đa dạng
 - + Chưa trang trí không gian thư viện theo chủ đề: mùa thi, chào K46
 - + Hoạt động xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa chưa triển khai được

- Nguyên nhân:

+ Cán bộ thư viện thiếu sự sáng tạo trong công việc

+ Do dịch bệnh Covid nên các công việc như trang trí thư viện, xây dựng thư viện xanh không rác thải nhựa triển khai còn bị gián đoạn.

- Đề xuất:

+ Cán bộ thư viện tiếp tục nghiên cứu, đổi mới hình thức truyền thông, marketing các sản phẩm và dịch vụ thư viện (thiết kế poster, làm video tiktok, đăng tải thông tin trên các nền tảng xã hội mới,...)

+ Hoàn thành trang trí bảng tin và một số không gian khác trong thư viện trong tháng 11,12, sẵn sàng chào đón sinh viên quay trở lại trường học.

+ Hoạt động làm đồ tái chế tiếp tục thực hiện khi sinh viên quay trở lại trường học

4. Chất lượng phục vụ nói chung

- Theo khảo sát, tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 98,2% (tăng 3,3% so với năm 2020: 94.9%, vượt chỉ tiêu đề ra: 92%)

III. Đánh giá chung, đề xuất

1. Đánh giá chung

- Các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện thu hút được bạn đọc quan tâm, sử dụng.

- Đa số các công việc đạt chỉ tiêu đề ra. Một số công việc chưa đạt chỉ tiêu: thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện, tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,...

- Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, lượt bạn đọc sử dụng một số dịch vụ giảm hơn so với năm 2020: đọc tại chỗ, mượn về nhà, tư vấn, hỗ trợ tại chỗ, sử dụng phòng thảo luận nhóm. Tuy nhiên, lượt bạn đọc đánh giá hài lòng về hầu hết các dịch vụ vẫn giữ ở mức cao.

- Một số dịch vụ 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: 6 bạn đọc.

- Công tác truyền thông, marketing được thực hiện thường xuyên qua các kênh thông tin. Tuy nhiên, hình thức truyền thông chưa phong phú, đa dạng.

2. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện hiện có.

- Cán bộ thư viện tiếp tục nghiên cứu, đổi mới hình thức truyền thông, marketing các sản phẩm và dịch vụ thư viện.

- Đẩy mạnh tuyên truyền các dịch vụ còn ít bạn đọc sử dụng.

**LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
PHÓ GIÁM ĐỐC**

TM. NHÓM ĐÁNH GIÁ

Phạm Thị Mai

Trần Thu Hiền

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

1. Sản phẩm thông tin

Stt	Tên sản phẩm	Nội dung	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
1	Cổng thông tin thư viện	- Đăng mới, cập nhật thông tin kịp thời, chính xác: thông báo, bài tin tức, giới thiệu sách...		96,4% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng	Đảm bảo
2	Mục lục thư viện điện tử	- Đảm bảo chất lượng biểu ghi tài liệu đạt tiêu chuẩn ISO + Tổ Bổ sung biên mục + Tổ thông tin - Số lượng BD tra cứu MLTV	98% nội dung, 98% hình thức 95% nội dung, 98% hình thức	98,4% nội dung, 98.8% hình thức 96,9% nội dung, 98.4% hình thức 44.9%	Đảm bảo
3	Thông báo sách mới	- Biên soạn và đăng ngày 30 hàng tháng	Đăng đúng hạn	7 số	Đảm bảo
4	Video/bài giới thiệu sách	- Bài viết được duyệt đăng, đổi mới hình thức trình bày, nội dung. - Chất lượng bài viết: + Bài viết tốt, đăng tải ngay; + Chỉnh sửa 1 - 2 lần	100% 30% 70%	100% 31,4% 68,6%	Đạt Vượt chỉ tiêu

2. Dịch vụ thông tin (3/9 nội dung chưa đạt chỉ tiêu)

STT	Tên dịch vụ	Nội dung	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
1	Tư vấn, hỗ	Đảm bảo việc chỉ dẫn vị trí tài liệu tại các giá chính xác	100%	100%	Đạt

	trợ bạn đọc tại chỗ	Cán bộ thư viện chủ động hỗ trợ bạn đọc	65%	67,5%	Đạt
	Tư vấn trực tuyến	Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h) - Fanpage - Email	100% 100%	99,9% 98,5%	Chưa đạt
	Tư vấn qua Fanpage	Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác	100%	99,94	Chưa đạt
		Tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác	95%	99,7%	Đạt
	Tư vấn qua Email	Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác	100%	99,2%	Chưa đạt
		Tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác	95%	100%	Đạt
2	Cán bộ thư viện	Bạn đọc hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	95%	98,9%	Đạt
5	Chất lượng phục vụ	Mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng phục vụ của thư viện	92%	98,2%	Đạt

3. Giải trình về các nội dung không đạt chỉ tiêu

- Có 3/9 nội dung về sản phẩm thông tin chưa đạt chỉ tiêu đề ra. Cụ thể:

+ Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h): 9 lượt tư vấn chưa kịp (5 lượt qua Fanpage và 4 lượt qua Email)

+ Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,...: 1 lượt tư vấn thiếu thông tin qua Fanpage, 2 lượt tư vấn chưa chính xác về dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

- Nguyên nhân:

+ Một số trường hợp cán bộ chưa kiểm tra tin nhắn để trả lời bạn đọc kịp thời, cán bộ hiểu sai câu hỏi, tư vấn thiếu thông tin.

+ Đặt chỉ tiêu cao (100%) nên khó đạt được.