

Hà Nội, ngày 28 tháng 11 năm 2023

BÁO CÁO

Marketing sản phẩm, dịch vụ và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2023

Thực hiện Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2023”, Trung tâm Thông tin Thư viện (sau đây gọi tắt là Thư viện) tiến hành đánh giá hiệu quả nguồn lực thông tin, các sản phẩm, dịch vụ năm 2023, từ đó đưa ra đề xuất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Qua thực tiễn triển khai và kết quả khảo sát ý kiến người sử dụng thư viện (NSDTV), Thư viện xin được báo cáo như sau:

- Hình thức khảo sát: Khảo sát trực tiếp kết hợp với trực tuyến (khảo sát trực tiếp với tất cả các đối tượng bạn đọc sử dụng thư viện tại chỗ và khảo sát trực tuyến đối với bạn đọc là cán bộ, giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên văn bằng 1,2 đã sử dụng thư viện nhưng không đến được trực tiếp trong thời gian khảo sát).

- Thời gian khảo sát: 1/11 – 15/11/2023

- Số phiếu thu được: 252 phiếu in, 48 phiếu trực tuyến. Cụ thể:

+ Phiếu cán bộ, giảng viên: 20;

+ Sinh viên chính quy: 244 phiếu;

+ Học viên cao học, Nghiên cứu sinh: 22 phiếu;

+ Sinh viên văn bằng 1, văn bằng 2: 14 phiếu.

I. Nguồn lực thông tin

1. Tài liệu in

Năm 2023, Thư viện bổ sung 300 đầu tài liệu, gồm 2.266 cuốn tài liệu in và 58 tên sách điện tử (hoàn thành bổ sung trong quý IV), kinh phí 901.062.000đ (năm 2022 là 358 đầu tài liệu, 4.541 cuốn, kinh phí 864.989.000đ). Tiếp nhận 116 tài liệu với 361 cuốn (năm 2022 là 128 tên với 688 cuốn).

- Theo khảo sát, các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về tài liệu in cao hơn so với năm 2022, thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	2022	2023	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu in	98,6%	99,6%	1%
Chất lượng tài liệu in	100%	100%	
Mức độ cập nhật tài liệu in	95,5%	100%	4,5%

Mức độ đáp ứng tài liệu in	94%	99,2%	5,2%
----------------------------	-----	-------	------

Có thể thấy, các chỉ số về mức độ hài lòng của NSDTV với tài liệu in luôn ở mức cao và tăng hàng năm, trong đó, chỉ số về chất lượng và mức độ cập nhật đạt tuyệt đối 100%, chỉ số về mức độ đáp ứng của tài liệu in được cải thiện đáng kể (tăng 5,2%).

Thư viện luôn chú trọng xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu hàng năm; thường xuyên tiến hành thu thập yêu cầu bổ sung tài liệu thông qua các nguồn: danh mục sách mới của các nhà xuất bản; rà soát học liệu; yêu cầu của cán bộ, giảng viên và người học; thu nhận tài liệu nội sinh; trao đổi tài liệu với các trường liên kết và nhận tài liệu tặng biếu,...

2. Tài liệu số

- Hiện tại, Thư viện đã số hoá được gần 12.000 tài liệu. Năm 2023, Thư viện tiếp tục số hoá giáo trình, luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, kỹ yếu hội thảo khoa học với 568 tài liệu (năm 2022 là 1.012 tài liệu); Tạp chí Luật học, Tạp chí Nghề Luật với 26 số, 299 bài viết (năm 2022 là 24 số, 294 bài viết); tài liệu truy cập mở miễn phí từ mạng Internet, ưu tiên những tài liệu nằm trong danh mục học liệu của các chương trình đào tạo của Trường là 53 tài liệu (năm 2022 là 83 tài liệu); tìm kiếm và gắn link nguồn điện tử miễn phí cho 820 bài viết tạp chí.

- Số lượt truy cập tài liệu số từ 1/1/2023 đến 25/11/2023 là 406.744 lượt (giảm 166.547 lượt so với năm 2022), với 7.426 bạn đọc truy cập tài liệu số trên cổng thông tin (tăng nhẹ so với cùng kỳ năm ngoái là 7.390 bạn đọc).

- Theo khảo sát, các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về tài liệu số cao hơn so với năm 2022, thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	2022	2023	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu số	78,3%	91,4%	13,1%
Chất lượng tài liệu số	94,2%	96,2%	2%
Mức độ cập nhật tài liệu số	78,1%	92,4%	14,3%
Mức độ đáp ứng tài liệu số	78,5%	89,3%	10,8%

- Năm 2023, để khắc phục chỉ số về mức độ hài lòng của NSDTV đối với tài liệu số qua các năm còn thấp, Thư viện đã đăng tải các thông tin tuyên truyền để bạn đọc hiểu quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu qua các video và poster đăng trên Fanpage, Zalo, Youtube, Tiktok, chia sẻ trong buổi tập huấn sử dụng thư viện dành cho sinh viên, học viên khóa mới,...

- *Hạn chế:*

+ Tuy các chỉ số đều tăng cao, nhưng còn nhiều ý kiến cho rằng tài liệu số chưa kịp thời cập nhật các ấn bản mới, số lượng sách tham khảo số hoá chưa nhiều,...

+ Giao diện đọc tài liệu số chữ nhỏ, hay mất kết nối, hay tải lại trang.

+ Còn 10,8% NSDTV đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về mức độ đáp ứng của tài liệu số.

- *Nguyên nhân:*

+ Bạn đọc không nắm được thông tin xuất bản, có tài liệu chỉ tái bản, không sửa đổi bổ sung, không ảnh hưởng đến nội dung của tài liệu.

+ Thư viện chưa bổ sung được nhiều sách điện tử.

+ Giao diện đọc tài liệu số chưa thân thiện, máy chủ của Trường bị quá tải dữ liệu.

- *Đề xuất:*

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

+ Tìm kiếm và bổ sung sách điện tử từ các nhà xuất bản trong nước, nước ngoài.

+ Nghiên cứu đề xuất với bên cung cấp phần mềm Kipos và Trung tâm Công nghệ Thông tin khắc phục các lỗi liên quan đến máy chủ, giao diện.

3. Cơ sở dữ liệu học liệu:

- Tiếp tục rà soát toàn bộ học liệu các chương trình đào tạo phục vụ tự đánh giá chương trình đào tạo, giảng dạy và học tập; phối hợp với các khoa chuyên môn, bộ môn trong việc rà soát, thu thập, bổ sung nguồn học liệu. Tổng số 1.102 danh mục học liệu, gồm 28 chương trình đào tạo phục vụ đánh giá cơ sở giáo dục chu kỳ 3 (năm 2022 là 775 danh mục học liệu).

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

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Ngành luật	112	269	4535	3236	73724	1331
Luật kinh tế	72	183	3091	2189	53349	914
Ngành ngôn ngữ Anh-Chuyên ngành tiếng Anh pháp lý	56	135	724	629	22937	189
Chất lượng cao ngành Luật	111	266	4148	2899	65411	1237
Luật thương mại quốc tế	75	189	2493	1904	44813	966
Ngành luật dành cho cán bộ pháp chế bộ, ngành	69	169	3002	2251	56012	914
Ngành Luật Kinh tế chất	90	211	2945	2017	50245	888

lượng cao						
CTĐT liên kết với Đại học Arizona Hoa Kỳ	48	133	1813	1407	38727	687

Chương trình đào tạo thạc sĩ từ 2022:

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	1226	961	35938	310
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng ứng dụng	76	192	963	824	30351	288

Chương trình đào tạo tiến sĩ từ 2022:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Lý luận và lịch sử nhà nước và pháp luật	14	42	351	300	5580	82
Luật Hiến pháp và Luật Hành chính	19	42	245	223	4234	43
Luật Dân sự và tố tụng dân sự	21	44	283	255	8006	108
Luật Hình sự và tố tụng hình sự	18	38	405	327	7965	116
Tội phạm học và phòng ngừa tội phạm	19	40	134	113	3675	37
Luật Kinh tế	24	50	304	262	7359	108
Luật Quốc tế	19	40	195	169	5255	51

- Thư viện đã tập huấn sử dụng vào buổi tập huấn kỹ năng thông tin đầu các khoá, đăng video hướng dẫn tra cứu tài liệu theo học phần trên cổng thông tin, Fanpage, Youtube, Zalo OA. Theo khảo sát, có 49,7% NSDTV sử dụng cơ sở dữ liệu (giảm 10,3% so với năm 2022). Về mức độ cập nhật của học liệu có 98% NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng (tăng 5,6% so với năm 2022), hiệu quả khai thác cho việc học tập/ nghiên cứu là 98% NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng.

- Hạn chế:

- + Tốc độ truy cập vào từng ngành chậm.
- + Số NSDTV sử dụng cơ sở dữ liệu thấp.

- Nguyên nhân:

- + Dung lượng máy chủ hạn chế.
- + Ngoài xem danh mục tài liệu theo đề cương môn học, cơ sở dữ liệu chưa đáp ứng được việc link tới biểu ghi thư mục.

- *Đề xuất:* Đề xuất với Trung tâm Công nghệ Thông tin và bên phần mềm nâng cấp dung lượng máy chủ.

4. Các Cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử tại Thư viện, trang thư viện pháp luật.

- Thư viện tiếp tục duy trì quyền truy cập Cơ sở dữ liệu (CSDL) pháp luật trực tuyến Heinonline và CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press (75 tên tài liệu mua năm 2018 và 30 tên tài liệu mua năm 2023). 02 CSDL của dự án Thư viện điện tử dùng chung cho các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam là CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing, CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE được triển khai đến hết tháng 05/2023.

- Năm 2023, Thư viện mua tài khoản và làm các thủ tục thỏa thuận với Công ty Trách nhiệm hữu hạn và truyền thông Luật Việt Nam; hoàn thiện việc mua tài khoản Thư viện pháp luật phục vụ công việc chung của Trường.

- 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 thư viện, Fanpage, group các khoá, group cán bộ, giảng viên, Zalo OA;...

Bảng thống kê số lượt truy cập CSDL Heinonline năm 2023:

Nội dung	2022	2023
Số lượng NSDTV truy cập	2.237	2.049
Số lượng tìm kiếm, khai thác tài liệu	70.700	65.315

- Qua khảo sát, có 100% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về chất lượng của CSDL Heinonline (tăng 1,4% so với năm 2022) và 97,3% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về mức độ đáp ứng của CSDL (giảm 1,2% so với năm 2022).

- Đối với CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press, 96,2% NSDTV lựa chọn sử dụng rất hài lòng và hài lòng về chất lượng (giảm 4,8% so với năm 2022), 93,9% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về mức độ đáp ứng (giảm 6,1% so với năm 2022).

- Về CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing, 100% NSDTV lựa chọn sử dụng rất hài lòng và hài lòng về chất lượng, 95,2% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về mức độ đáp ứng (giảm 1% so với năm 2022).

- Với CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE, 100% NSDTV lựa chọn sử dụng rất hài lòng và hài lòng về chất lượng, 95,7% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về mức độ đáp ứng (giảm 4,3% so với năm 2022).

- *Hạn chế*: Có nhiều ý kiến đề xuất mua thêm các CSDL.

- *Đề xuất*: Nghiên cứu thêm các CSDL phù hợp; hợp tác, liên kết với các trường đào tạo luật trong và ngoài nước nhằm chia sẻ tài liệu, cơ sở dữ liệu.

*** Về tài nguyên thông tin nói chung**

- Với nguồn lực thông tin đa dạng, phong phú, là một trong những thư viện chuyên ngành lớn nhất trong hệ thống thư viện luật, trong đó có 23.939 tên tài liệu in (191.672 cuốn); 11.931 tên tài liệu số. Ngoài các nguồn tài liệu trên, Thư viện còn có cơ sở dữ liệu pháp luật trực tuyến Heinonline, sách điện tử, tài liệu điện tử của dự án Multrap, tài liệu truy cập mở,... Bên cạnh đó, Trường còn kết nối với 6 thư viện, NSDTV có thể sử dụng một số dịch vụ thư viện tại các cơ sở này.

- Qua khảo sát có 97,3% NSDTV rất hài lòng và hài lòng về tài nguyên thông tin của thư viện nói chung.

II. Sản phẩm thông tin

1. Cổng thông tin thư viện

- Duy trì công tác quản trị cổng thông tin thường xuyên, có kiểm duyệt nội dung trước khi đăng, thông tin đăng tải nhanh chóng, đa dạng, bao quát đầy đủ các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của thư viện.

- Từ tháng 1/2023 – 11/2023 có 16.677.660 lượt NSDTV truy cập cổng thông tin (gấp gần 3 lần so với năm 2022: 5.779.597 lượt)

- Kết quả khảo sát có 99,3% NSDTV được hỏi sử dụng cổng thông tin (tăng 12% so với năm 2022), tỉ lệ NSDTV rất hài lòng và hài lòng về cổng thông tin là 99,6% (tăng 3,1% so với năm 2022).

- *Hạn chế*: Tình trạng cổng thông tin bị mất kết nối, ảnh hưởng đến việc tìm tài liệu, khai thác tài liệu số của NSDTV.

- *Nguyên nhân*: Do máy chủ của Trường quá tải, bị treo mạng.

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

2. Mục lục thư viện điện tử:

- Thư viện cập nhật và nâng cao chất lượng xử lý tài liệu các cơ sở dữ liệu thư mục: 4.000 biểu ghi giáo trình, sách, luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, tài liệu hội thảo, bài viết tạp chí, tài liệu truy cập mở (năm 2022 là 4.113 biểu ghi).

- Có 75,3% NSDTV tra cứu Mục lục thư viện trên cổng thông tin (tăng 11.3% so với năm 2022), do đã làm rõ thuật ngữ hỏi khi lập bảng khảo sát. Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về mục lục thư viện điện tử là 99,6% (tăng 0,8% so với năm 2022). Về kết quả tìm kiếm tài liệu, 95,1% NSDTV đánh giá các thông tin trên mục lục thư viện điện tử đầy đủ, chính xác, từ khoá phù hợp với chủ đề tài liệu.

Năm	2022	2023	Tỷ lệ tăng
Số lượng NSDTV tra cứu	64%	75,3%	11,3%
Đánh giá hài lòng và rất hài lòng	98.8%	99,6%	0,8%

- *Hạn chế:* Còn 4,9% NSDTV đánh giá các thông tin trên mục lục thư viện điện tử chưa đầy đủ, thiếu chính xác, từ khoá chưa phù hợp với chủ đề tài liệu.

- *Nguyên nhân:* NSDTV chưa thành thạo các quy tắc khi tra cứu nên chưa tìm kiếm được tài liệu theo nhu cầu.

- *Đề xuất:* Tiếp tục quảng bá tài liệu hướng dẫn trên các kênh thông tin để NSDTV biết, cán bộ chủ động hướng dẫn tra cứu giúp NSDTV nâng cao kỹ năng tra cứu.

3. Thông báo sách mới

- Thư viện duy trì ấn phẩm Thông báo sách mới hàng tháng và đăng tải qua cổng thông tin, Fanpage: 10 thông báo sách mới.

- Qua khảo sát, có 19,7% NSDTV sử dụng ấn phẩm thông báo sách mới (giảm 0,3% so với năm 2022), 100% NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về sản phẩm (tăng 2,7% so với năm 2022)

- *Hạn chế:* Thông báo sách mới chưa thu hút được nhiều NSDTV 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 NSDTV khi biểu ghi mới được công bố.

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

4. Video/bài giới thiệu sách mới:

- Biên tập 50 bài viết/video giới thiệu sách. Trong đó: 28 bài viết tốt (58%), 19 bài viết lại lần 1 (38%), 2 bài viết lại lần 2 (4%), vượt mục tiêu chất lượng đề ra.

- Các bài giới thiệu sách tập trung phân tích những nội dung đặc sắc của cuốn sách, đảm bảo bao quát đầy đủ nội dung của sách; video thu hút, hình ảnh sinh động.

- Có 11,3% NSDTV quan tâm đến các bài giới thiệu sách, 97% NSDTV (tính theo tổng số 11,3% NSD) đánh giá rất hài lòng và hài lòng về sản phẩm.

- *Hạn chế*: bài viết vẫn còn lỗi chính tả, diễn đạt chưa rõ nghĩa; người biên tập chưa phát hiện được hết lỗi. Nhóm sinh viên Câu lạc bộ viết chưa đều tay.

- *Nguyên nhân*: Người viết, người biên tập chưa cẩn thận. Nhóm thu âm câu lạc bộ chưa có giọng tốt.

- *Đề xuất*:

+ Tiếp tục đổi mới nội dung trình bày bài review/video giới thiệu sách, cần ưu tiên giới thiệu sách luật.

+ Tăng cường quảng bá trên cổng thông tin, Fanpage, gửi email video lên Bộ Văn hoá TTDL để Ban Biên tập xem xét, lựa chọn đăng (khi họ nâng cấp web xong).

5. Bản tin số về pháp luật

- Biên tập và xuất bản 03 bản tin số về pháp luật quý 1,2,3/2023 với các chủ đề đa dạng: phòng chống khủng bố, tội lừa đảo chiếm đoạt tài sản, di chúc, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trọng tài thương mại,... và giới thiệu các văn bản có hiệu lực trong quý, bản án nổi bật của Toà án nhân dân cấp cao.

- Qua khảo sát, có 18% NSDTV sử dụng bản tin số về pháp luật, 100% NSDTV (tính theo tổng số 18% NSD) đánh giá rất hài lòng và hài lòng về sản phẩm.

- *Hạn chế*: Việc quay, dựng video của Góc trao đổi trong bản tin còn có lỗi về chất lượng hình ảnh, âm thanh.

- *Nguyên nhân*: Thư viện không có thiết bị chuyên dụng cho quay, chụp.

- *Đề xuất*: Nghiên cứu thay đổi hình thức nội dung Góc trao đổi trong bản tin.

III. Dịch vụ thông tin

1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Lượt NSD ra vào thư viện từ tháng 1/2023 đến tháng 11/2023 là 61.297 lượt (5.768 NSDTV) (so với cùng kì năm 2022, số lượt NSDT ra vào thư viện là: 32.288 lượt = 4.022 NSDTV, tăng gần gấp 2 lần)

- Lượt NSDTV mượn trả gửi đồ là 47.468 lượt (năm 2022: 30.3591 lượt, tăng gấp hơn 1,5 lần)

- Phục vụ mượn tài liệu: tổng số lượt tài liệu lưu thông là 29.413 cuốn, trong đó, lượt mượn: 15.426 cuốn; lượt trả: 13.987 cuốn (cùng kì của năm 2022, tổng số lượt lưu thông là 16.433, lượt mượn: 6.125 cuốn, lượt trả: 8.308, tăng gấp gần 2 lần)

- Các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ đọc tại chỗ và mượn về nhà cũng đạt ở mức rất cao:

Nội dung	2022	2023	Tỷ lệ tăng
Dịch vụ đọc tại chỗ	100%	100%	
Dịch vụ mượn về nhà	95%	98,1%	Tăng 3,1%

- *Hạn chế:*

+ Vẫn còn 1,9 % NSDTV đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về dịch vụ mượn tài liệu về nhà.

+ Một số NSDTV phản ánh về việc thiếu ổ điện tại các Phòng đọc.

- *Nguyên nhân:*

+ Một số NSDTV không nắm rõ thông tin nên không đặt cược tiền đúng thời gian quy định, do đó không được sử dụng dịch vụ mượn về nhà. NSDTV muốn Phòng mượn làm việc cả thứ 7.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục quảng bá phương thức phục vụ mượn, trả tự động và chính sách mượn, trả tài liệu tại Phòng mượn.

+ Cải tạo không gian thư viện, tăng cường thêm ổ điện tại các Phòng đọc.

2. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ NSDTV

- Tổng lượt tư vấn từ tháng 1/2023 đến tháng 11/2023 là 8.567 lượt. Trong đó:

+ Tư vấn tại chỗ: 6.807 (năm 2022: 6.710), 68,9% chủ động, đạt chỉ tiêu đề ra.

+ Tư vấn trực tuyến: 1.760 (giảm gần một nửa so với năm 2022: 3.368 lượt).

- Về chất lượng dịch vụ:

Stt	Mục tiêu	Kết quả	Chỉ tiêu	Kết quả
		2022	2023	2023
1	- Tư vấn hỗ trợ NSDTV tại chỗ:			
	+ Đảm bảo chỉ dẫn tài liệu tại các giá chính xác	100%	100%	100%
	+ Cán bộ thư viện chủ động hỗ trợ NSDTV	67,5%	66%	68,9%
2	- Tư vấn trực tuyến qua Facebook, Email, Zalo			

	+ Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời	100%	99,5%	100%
	+ Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác	99,9%	99,5%	99,7%
	+ Tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác	99,97%	96%	100%
3	- NSDTV hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	99%	96%	99%

- *Hạn chế*: Còn 4 lượt tư vấn thiếu thông tin qua Fanpage, email.

- *Nguyên nhân*: Cán bộ tư vấn chủ quan trong quá trình tư vấn, chưa nắm rõ đầy đủ về chính sách, quy định, nội quy nên tư vấn còn thiếu thông tin.

- *Đề xuất*: Hàng ngày, kiểm tra lại nội dung tư vấn đề kịp thời chỉnh sửa sai sót.

3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet

- Lượt NSDTV truy cập Internet trong năm 2023 là 401 lượt (năm 2022 là 190 lượt, tăng hơn 2 lần)

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 82,6% (giảm 9,2% so với năm 2022).

- *Hạn chế*: Mạng Wifi chưa phủ sóng hết tại các phòng phục vụ của thư viện.

- *Nguyên nhân*: Phòng dành cho giảng viên và các phòng dành cho sinh viên chất lượng cao chưa được trang bị modem wifi.

- *Đề xuất*: Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin bổ sung modem wifi tại các phòng phục vụ.

4. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu

- Cán bộ thư viện tích cực, chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho NSDTV, liên hệ sửa chữa kịp thời khi thiết bị hỏng, thay, giấy mực thường xuyên.

- Theo khảo sát, NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 100% (tăng 1,9% so với năm 2022)

- *Hạn chế*: Máy photocopy mới được trang bị tại Phòng đọc 2 dùng cho văn phòng, không phải máy công nghiệp nên các thao tác hướng dẫn NSDTV photo còn phức tạp.

- *Đề xuất*: Cán bộ chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho NSDTV và quan sát trong lúc NSDTV photo để kịp thời trợ giúp.

5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

- Tập huấn kỹ năng thông tin cho sinh viên K48, học viên cao học K30 nghiên cứu sinh K28 và VB2K21 nhập học đợt 2, và K31 nhập học mới, nghiên cứu sinh K29, sinh viên văn bằng K22. Tập huấn cơ sở dữ liệu Heinonline cho NSDTV có nhu cầu.

- 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.

- Chất lượng dịch vụ: NSDTV 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 K48 đánh giá: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 99.4 % (năm 2022: 99.8%), phương pháp giảng lý thuyết dễ hiểu: 99,3% (năm 2022: 99,5%).

- *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.

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

- Năm 2023, Thư viện phục vụ phòng học nhóm: 115 nhóm = 807 sinh viên (tăng gấp hơn 3 lần năm 2022 là 250 sinh viên).

- Theo khảo sát, NSDTV rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 98,2% (giảm 1,8% so với năm 2022).

- Hạn chế: Thư viện chỉ có 01 Phòng Thảo luận nhóm, trong khi nhu cầu của NSDTV tăng cao.

- *Đề xuất:* Nghiên cứu cải tạo không gian thư viện để có thêm phòng.

7. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu: 4 NSDTV (cung cấp thông tin tóm tắt)

- Tư vấn, hỗ trợ các vấn đề về CSDL Heinonline: 40 lượt.

- *Hạn chế:* NSDTV ít có nhu cầu sử dụng các dịch vụ.

- *Nguyên nhân:* Nhiều NSDTV ngoài trường muốn sử dụng dịch vụ Photocopy và các dịch vụ khác nhưng thư viện chỉ cung cấp thông tin tóm tắt của tài liệu.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục truyền thông dịch vụ trên các kênh thông tin.

+ Nghiên cứu, hoàn thiện Đề án mở rộng cung cấp dịch vụ thư viện cho NSDTV trong và ngoài trường.

IV. Truyền thông, quảng bá và xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với NSDTV

1. Truyền thông, quảng bá

- Thường xuyên cập nhật thông báo mới, thông tin về sản phẩm, dịch vụ, sự kiện... lên cổng thông tin Trường và thư viện, Fanpage, group cán bộ giảng viên và group của sinh viên các khóa, Zalo OA, gửi thông báo qua Email của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên các khóa, giới thiệu cho sinh viên, học viên khoá mới trong buổi tập huấn sử dụng thư viện,...

- Đa dạng hoá sản phẩm truyền thông: poster, tờ rơi, hình ảnh minh hoạ, thay đổi ảnh bìa, avatar theo sự kiện,... Làm video ngắn về quy trình mượn – trả tự động, nội quy thư viện, cập nhật thông tin mới trong các video hướng dẫn thực hành tập huấn kỹ năng thông tin.

- Hoạt động trang trí không gian thư viện theo mùa đã thực hiện vào Tết và tháng 9 khi sinh viên K48 nhập học.

- Tiếp tục thực hiện phong trào xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa. Đã sử dụng chai hộp nhựa để tái chế thành chậu và mua cây xanh trồng tại thư viện. Thực hiện tuyên truyền để nâng cao ý thức của sinh viên về xây dựng thư viện xanh không rác thải nhựa thông qua hình thức: đăng tải video, đặt các poster phổ biến tuyên truyền nâng cao ý thức hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa đặt tại bàn trong thư viện.

- Qua khảo sát, tỉ lệ NSDTV theo dõi thông tin của Thư viện qua các kênh thông tin như sau: cổng thông tin: 73,7%, Fanpage: 79%, Zalo OA: 23%, Youtube: 6,7%, Tiktok: 7%, email: 22,3% và bảng tin trong thư viện là 17,3%. Mức độ rất hài lòng và hài lòng của bạn đọc về công tác truyền thông của thư viện là 99%.

- *Hạn chế:* Các kênh đăng video chưa thu hút được nhiều NSD (Youtube, Tiktok).

- *Đề xuất:* Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới nội dung làm video phù hợp với xu hướng của sinh viên.

2. Xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với NSDTV

- Tổ chức Ngày sách & Văn hóa đọc Việt Nam và hội nghị bạn đọc năm 2023; tọa đàm, giao lưu tác giả, tác phẩm hình thức trực tiếp và trực tuyến thu hút đông đảo NSDTV tham dự; tổ chức cuộc thi giới thiệu sách theo hình thức sân khấu hoá với chủ đề “Pháp luật - Xưa và nay” với nhiều nhóm/câu lạc bộ dự thi.

- Tổ chức 01 hội thảo khoa học cấp Trường: “Học liệu các chương trình đào tạo – Thực tiễn tại Trường Đại học Luật Hà Nội và một số cơ sở đào tạo luật tại Việt Nam” với sự tham dự đông đảo trực tiếp và trực tuyến của nhiều thư viện trên cả nước.

V. Đánh giá chung

1. Chất lượng phục vụ nói chung

- Theo khảo sát, tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 98,4% (giảm 1,2% so với năm 2022: 99,6%, vượt chỉ tiêu đề ra: 96%).

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về các tiện ích của thư viện là 95% (giảm 3% so với năm 2022: 98%)

2. Nhận xét

- Các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện thu hút được nhiều NSDTV quan tâm, sử dụng. Chất lượng phục vụ ngày càng nâng cao.

- Các công việc đảm bảo đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả, đạt chỉ tiêu đề ra và đạt ở mức cao.

- Một số chỉ số giảm như: số lượng tư vấn, hỗ trợ bạn đọc, lượt bạn đọc truy cập tài liệu số,... do bạn đọc trực tiếp sử dụng thư viện (năm 2022, 4 tháng đầu năm dịch Covid, Trường tổ chức học trực tuyến).

- Có dịch vụ không được nhiều NSDTV quan tâm và sử dụng: photocopy, cung cấp thông tin theo yêu cầu.

3. Đề xuất

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

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Phạm Thị Mai

NGƯỜI BÁO CÁO



Trần Thu Hiền