

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO

Đánh giá hoạt động thư viện năm 2023

Thực hiện Kế hoạch công tác năm 2023 và Kế hoạch đánh giá hoạt động thư viện năm 2023, trên cơ sở kết quả hoạt động thư viện, Trung tâm xin được báo cáo kết quả đánh giá hoạt động thư viện như sau:

1. Về đảm bảo mục đích, yêu cầu:

- Báo cáo sẽ phục vụ công tác quản lý của Trường về thư viện để xác định năng lực, tác động của thư viện đối với cá nhân, cộng đồng và xã hội, từ đó có cơ chế quản lý, đầu tư phù hợp, nghiên cứu, đề xuất chính sách, định hướng phát triển thư viện.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động thư viện trên cơ sở đánh giá năng lực tổ chức tài nguyên thông tin và tiện ích thư viện; đổi mới, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ thư viện, làm cơ sở lập kế hoạch, đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động, khẳng định giá trị của thư viện đối với người sử dụng, cộng đồng và xã hội.

- Đánh giá năng lực hiệu quả hoạt động của thư viện, tác động của thư viện đối với cá nhân, cộng đồng và xã hội.

- Thu thập đầy đủ thông tin, số liệu phục vụ báo cáo hàng tháng, quý, 6 tháng và năm kịp thời, chính xác để làm cơ sở tổng hợp báo cáo.

- Đánh giá hiệu quả hoạt động thư viện cần tiết kiệm, hiệu quả.

2. Kết quả đánh giá các tiêu chí được đưa ra trong kế hoạch như sau:

TT	Tiêu chí	Đánh giá		Ghi chú
		Thư viện	Người sử dụng	
I. Truy cập				
1	Số lượt mượn trên đầu người	16.728 lượt mượn/14779 bạn đọc (1.1 lượt/người)		Số lượt mượn: 16.728 Số BĐ tại Trường: 14.779

2	Sự chính xác trong xếp giá TL;	Việc kiểm tra, sắp xếp tài liệu được thực hiện trong mỗi ca trực. Theo số liệu từ “Số theo dõi sắp xếp tài liệu tại Phòng đọc”, số lượng tài liệu sắp xếp sai vị trí trong các ca trực ở mỗi kho không quá 5 tài liệu (đảm bảo theo mục tiêu chất lượng của Thư viện đã xây dựng).	Đúng vị trí: 99.6%	
3	Thời gian hoàn thành các dịch vụ tra cứu;	Việc tư vấn tại chỗ và tư vấn online đảm bảo đúng thời gian.	100%	
4	Tỷ lệ BD truy cập TL số;	7.467/17.220 (43.36%)		(tổng số bạn đọc bao gồm cả người học ở địa phương).
5	Số lượt sử dụng TV/đầu người;	67.165/14.779 (4.55 lượt/người)		(số lượng bạn đọc sử dụng trực tiếp thư viện, không tính số lượng sinh viên ở các địa phương)
6	Tỷ lệ % người dùng không thuộc đối tượng phục vụ của TV;	Số lượng bạn đọc thuộc các cơ sở đào tạo có liên kết hợp tác (hỗ trợ bạn đọc khai thác sử dụng nguồn tài liệu số) 49/17.220 (0.28%).		
7	Mức độ dễ hay khó khi tiếp cận TL;		Tỷ lệ tiếp cận nguồn TL: - Tài liệu in: 82.3% - Tài liệu số: 79.7%	
II. Tài nguyên thông tin				
8	Tỷ lệ % CNTT không		17.8%	

	được sử dụng;			
9	Số lượng TL được số hóa/1000 TL;	Tỷ lệ tài liệu được số hóa trong tổng số vốn tài liệu hiện có của Thư viện là 27%		
10	Số lượt tải về/truy cập của TL số;	416.146 lượt (7.237 đầu tài liệu được truy cập)		
11	Sự kết nối với nguồn TL bên ngoài TV;	Thư viện Trường ĐHLHN hợp tác với 8 cơ sở đào tạo trong nước. TV duy trì cung cấp dịch vụ thư viện, trao đổi tài liệu (Năm 2023: Gửi đi 399 cuốn tạp chí; 50 cuốn sách = 2.900.000đ. Nhận về 348 cuốn tạp chí; 70 cuốn sách = 6.370.000đ) Thư viện cung cấp tài khoản sử dụng thư viện số cho các đơn vị có ký biên bản hợp tác chia sẻ. Có 705 lượt tài liệu truy cập và khai thác cơ sở dữ liệu của Trường ĐH Luật HN.		
12	Sự phù hợp của CNTT;		- Tài liệu in: 99.2% - Tài liệu số: 89.3%	
13	Sự phong phú, đa dạng của CNTT;		- Tài liệu in: + Số lượng: 99.6% + Chất lượng: 100% - Tài liệu số: + Số lượng: 91.4% + Chất lượng: 96.2%	
14	Mức độ cập nhật của CNTT;		- Tài liệu in: 100% - Tài liệu số: 92.4%	
15	Sự hài lòng của BD về CNTT.		97.3%	
16	Khảo sát mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH		99.3%	

	và phục vụ cộng đồng.			
17	Mức độ phù hợp các nguồn học liệu	Đảm bảo phù hợp	98%	
18	Hiệu quả đầu tư đối với CNTT (số lượng đến sử dụng TV, truy cập trang WEB, tài liệu số, lượt mượn tài liệu)	<p>5992 bạn đọc vào thư viện = 67.165 lượt; 7467 bạn đọc sử dụng thư viện số = 416146 lượt tài liệu số được lưu thông; 16.677.660 lượt NSDTV truy cập công thông tin; 31.982 lượt mượn trả tài liệu in</p> <p>Mua tài liệu in và giáo trình: 242 tên = 2.324 cuốn = 378.062.000đ. Sách điện tử đang triển khai bổ sung với khoảng 523 triệu.</p> <p>Đánh giá: Với số lượt sử dụng TV và lượt truy cập tài liệu số, công thông tin cho thấy tỷ lệ CNTT được sử dụng khá cao, TV khai thác khá hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin. Tuy nhiên, một số tài liệu bổ sung số lượng lớn trong khi lượt lưu thông không nhiều, đặc biệt là sách chuyên khảo của GV.</p> <p>Nguyên nhân: Số lượng bổ sung nhiều, tài liệu chuyên sâu chỉ phù hợp với một số nhóm đối tượng người sử dụng.</p>		
19	Tính hợp lý của chiến lược/kế hoạch bổ sung.	<p>- Quyết định 1156/2022 của TTCP phê duyệt Trường ĐHLHN và ĐHLTPHCM thành trường trọng điểm đào tạo về cán bộ pháp luật, trong đó có đề cập đến chiến lược phát triển học liệu, CNTT. Trường đã ban hành chiến lược phát triển đến năm 2025, định hướng đến năm 2023, trên cơ sở đó Trường tiếp tục hoàn thiện Trường ban hành chiến lược phát triển Trường, trong đó có nội dung liên quan đến việc xây dựng học liệu, CNTT. Đây là 2 VB quan trọng, phù hợp với định hướng phát triển TV nói riêng và Trường nói chung làm cơ sở cho việc xây dựng các QĐ, KH xây dựng CNTT tại TV.</p> <p>+ Trường đã ban hành Quy định về việc xây dựng tài nguyên thông tin tại Trung tâm TTTV làm căn cứ cho công tác bổ sung tài liệu.</p> <p>+ Hàng năm, TV đều xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu, các danh mục tài liệu đề nghị bổ sung đều có ý kiến thẩm định của các khoa</p>		

		<p>chuyên môn và Lãnh đạo thư viện, đảm bảo các tài liệu có nội dung phù hợp với diện phục vụ của Thư viện và nhu cầu của cán bộ, giảng viên và người học.</p> <p>Các VB trên là hành lang pháp lý quan trọng cho việc xây dựng TNTT tại TV nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.</p>		
20	<p>Công tác xử lý tài liệu: Tính chính xác, đầy đủ, hệ thống, cập nhật</p>	<p>+ Công tác xử lý tài liệu được tuân thủ chặt chẽ theo Quy định nội bộ và các chuẩn nghiệp vụ về xử lý tài liệu. Các tài liệu mới bổ sung về được xử lý nhanh chóng, kịp thời để đưa ra phục vụ bạn đọc.</p> <p>+ Mức độ chính xác của các biểu ghi về chính tả và quy tắc biên mục đều đạt mục tiêu chất lượng đề ra.</p>	<p>Thông tin đầy đủ, chính xác, từ khóa phù hợp với chủ đề tài liệu: 95.1%</p>	
21	<p>Công tác lưu trữ, bảo quản tài liệu: Chính xác, đầy đủ</p>	<p>+ Công tác bảo quản tài liệu luôn được chú trọng ở Phòng đọc và Phòng mượn. Việc kiểm soát tài liệu tại các kho tuân thủ theo đúng quy trình làm việc. Tài liệu bị rách trang, bong bìa được kịp thời khắc phục, xử lý. Tuy nhiên việc công tác lưu trữ, bảo quản còn nhiều hạn chế:</p> <p>- Việc bảo quản tài liệu tại thư viện chưa đảm bảo quản do thiếu thiết bị hỗ trợ công tác bảo quản tài liệu (chống ẩm mốc, các thiết bị làm mát tại kho lưu trữ tài nhiều bản, tài liệu ít có nhu cầu sử dụng.</p> <p>- Diện tích lưu trữ tài liệu còn chật hẹp, chưa đảm bảo yêu cầu độ ẩm và không khí, ánh sáng (có những giá sách tiếp xúc trực tiếp với ánh sáng).</p>		
III. Nhân lực				
22	<p>Tỷ lệ CB làm công tác phục vụ;</p>	<p>7/14 cán bộ (50%)</p>		
23	<p>Kỹ năng nghiệp vụ trong việc nắm được nguyên tắc tổ chức kho TL, sự thành thạo công cụ tra cứu;</p>	<p>- Cán bộ nắm được nguyên tắc sắp xếp tài liệu. + Tài liệu nhận mới về kho đảm bảo sắp xếp đúng chuyên ngành, chủ đề, trật tự. + Hàng ngày kết thúc ca trực tài liệu được sắp xếp ngay ngắn đúng vị trí. + Chỉ chỗ vị trí của tài liệu khi NSD cần sự trợ giúp. - Cán bộ sử dụng thành thạo các công cụ tra cứu</p>		

		<ul style="list-style-type: none"> + Đảm bảo việc tư vấn, hỗ trợ chính xác đối với các yêu cầu về tài liệu + Có thể thực hiện dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu từ việc khai thác nguồn tài liệu tại thư viện và các cơ sở dữ liệu khác. + Hướng dẫn NSD tra cứu mục lục thư viện điện tử. + Việc tra cứu nguồn tài liệu nước ngoài vẫn còn hạn chế. 		
24	Thời gian trung bình xử lý TL;	<ul style="list-style-type: none"> + Xử lý giáo trình, sách tham khảo,...: 80 phút/tài liệu (xử lý kỹ thuật + biên mục). + Xử lý tạp chí, tài liệu truy cập mở: 40 phút/bài tạp chí (biên mục). 		
25	Tỷ lệ % câu trả lời đúng đối với tư vấn hỗ trợ BD;	<ul style="list-style-type: none"> Tư vấn sử dụng NSDTV tại chỗ: + Chỉ dẫn về tài liệu chính xác: 100% Tư vấn trực tuyến qua Facebook, Email, Zalo + Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác: 99.7% + Tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác: 100% 		
26	Năng suất xử lý TL	<ul style="list-style-type: none"> Năm 2023: tổng số 4.040 biểu ghi, trong đó 3.200 bài viết tạp chí, 840 giáo trình, sách tham khảo, đề tài NCKH, luận văn, luận án, kỷ yếu hội thảo, tài liệu truy cập mở. + Xử lý bài viết tạp chí: 1.600 tài liệu/người/năm + Xử lý giáo trình, sách tham khảo,...: 280 tài liệu/người/năm. 		số liệu dự kiến đến hết 2023
27	Kỹ năng trình bày, diễn đạt và kỹ năng giao tiếp	<ul style="list-style-type: none"> - Phần lớn cán bộ có kỹ năng trình bày, thuyết trình tham gia tập huấn kỹ năng thông tin dành cho bạn đọc (80% cán bộ có thể thực hiện công việc này). Tuy nhiên, có một số cán bộ TV chưa rèn được kỹ năng trình bày nội dung lý thuyết kỹ năng tra cứu thông tin. - Cán bộ có kỹ năng giao tiếp với NSD, với viên chức trong trường. Cán bộ tại thư viện luôn thân thiện, cởi mở và nhiệt tình hỗ trợ NSD trong quá trình phục vụ. - Luôn có tinh thần cầu thị, lắng nghe phản ánh của sinh viên từ nhiều nguồn thông tin khác nhau, có đánh giá chọn lọc và tiếp thu để khắc phục những điểm NSD còn chưa hài lòng về tinh thần, thái độ giao tiếp của cán bộ thư viện. 		

28	Tinh thần, thái độ, cử chỉ, tác phong phục vụ của CBTV.		99%	
29	Sự hài lòng của BD về CBTV		99%	
30	Sự sẵn sàng trợ giúp BD;		99%	
IV. Hiệu quả đầu tư về cơ sở vật chất và tiện ích thư viện				
31	Diện tích cho người sử dụng	1200 m ² (bao gồm cả khu vực phụ trợ)		
32	Tần suất sử dụng chỗ ngồi được sử dụng/chỗ ngồi cho NSD;	5.992 bản đọc/450 chỗ ngồi (13.31 lượt/ghế)		
33	Tần suất sử dụng các tiện ích: Hệ thống máy tính, máy photocopy, tủ gửi đồ, máy mượn trả tự động,...	Lượt bản đọc truy cập máy tính: 422 lượt Bản đọc sử dụng dịch vụ photo: 119 lượt bản đọc photo = 2716 trang Bản đọc sử dụng tủ gửi đồ: 5061 bản đọc = Bản đọc trả máy trả tự động 24/7 = 2.807 lượt Bản đọc mượn - trả máy tự động = 19.350 cuốn (mượn: 10.176 cuốn; trả: 9.174 cuốn)		
34	Diện tích kho lưu trữ tài liệu.	Đối với các kho lưu trữ tại thư viện (kho lưu trữ tại tầng 4 là 2.3m ² /1000 tài liệu) (đang tính 35 m ² /15.154 tài liệu được lưu trữ). Kho lưu trữ tại Phòng mượn: 128m ² . Tổng số tài liệu đang lưu trữ 75.784 cuốn. Diện tích lưu trữ là 1.68m ² /1000 tài liệu (theo tiêu chuẩn 2.5m ² /1000 tài liệu) Kho tài liệu tổ chức dưới hình thức mở tại Phòng mượn: 7.13m ² /1000 (diện tích kho 104 m ² , lưu trữ 14.576 cuốn tài liệu). Tại Phòng đọc: 6.8m ² /1000 tài liệu	95%	
35	Không gian thư viện	Không gian tại thư viện bị chia cắt với nhiều phòng đọc nhỏ, khuất trong khu vực tầng 1. Hiện tại thư viện đang thiếu những không gian	95%	

		mở và tiện ích đáp ứng nhu cầu của NSD: phòng thảo luận, không gian đọc sách thư giãn... Đặc biệt khu vực ra vào tại Quầy lễ tân thiết kế còn bất cập: lối đi gửi đồ còn bất tiện khi trời nắng mưa, khu vực cầu thang bàn quầy phục vụ còn lộn xộn gây mất mỹ quan khi ra vào thư viện.	
V. Sản phẩm và dịch vụ, tổ chức sự kiện và các hoạt động khác (nếu có)			
37	Sự phong phú, đa dạng của sản phẩm	Thư viện đã tổ chức được hệ thống sản phẩm dịch vụ đa dạng đáp ứng nhu cầu thông tin của người sử dụng	<ul style="list-style-type: none"> - Công thông tin: 99.6% - Mục lục TVĐT: 99.6% - Thông báo sách mới: 100% - GTS: 97% - Bản tin số về PL: 100%
38	Chất lượng các sản phẩm về nội dung và hình thức	Chất lượng các sản phẩm luôn được quan tâm và nhận được phản hồi tích cực từ phía người sử dụng.	<ul style="list-style-type: none"> - Công thông tin: 99.6% - Mục lục TVĐT: 99.6% - Thông báo sách mới: 100% - GTS: 97% - Bản tin số về PL: 100%
49	Khả năng truy cập/tiếp cận dễ hay khó.		<ul style="list-style-type: none"> Tỷ lệ tiếp cận sản phẩm: - Công thông tin: 93.3% - Mục lục TVĐT: 75.3% - TB sách mới: 19.7% - GTS: 11.3% - Bản tin số về PL: 18%
40	Sự hài lòng của người sử		<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tại chỗ: 100%

	dụng về các DVTV		<ul style="list-style-type: none"> - Mượn về nhà: 98.1% - Photocopy: 100% - Tư vấn, hỗ trợ: 100% - Internet, wifi: 82.6% - Đào tạo NDT: 99.4% - Cung cấp TT theo yêu cầu: 97.6% - Phòng thảo luận nhóm: 98.2% 	
41	Hiệu quả công tác marketing và quan hệ công chúng	<ul style="list-style-type: none"> - Triển khai và hoàn thành tốt, đúng tiến độ các hoạt động mới: nâng cao chất lượng nội dung cổng thông tin; tăng cường quảng bá chính sách cuộc, mượn, trả tài liệu; đẩy mạnh quảng bá các kênh thông tin, cơ sở dữ liệu, trang tra cứu pháp luật; xây dựng quan hệ công chúng với NSDTV thông qua các kênh trực tuyến giải đáp thắc mắc; thư viện xanh không rác thải nhựa; cập nhật thông tin trong các video tập huấn kỹ năng thông tin; trang trí thư viện;... - Về công tác truyền thông: thường xuyên cập nhật thông báo mới, thông tin về sản phẩm, dịch vụ, sự kiện lên cổng thông tin Trường và thư viện, các kênh mạng xã hội và email. Đa dạng hoá sản phẩm truyền thông: poster, tờ rơi, video clip, hình ảnh minh hoạ, thay đổi ảnh bìa, avatar theo sự kiện thu hút được nhiều NSDTV quan tâm, mang lại hiệu ứng tốt. - Xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện và NSDTV: tổ chức Ngày sách & Văn hóa đọc Việt Nam, hội nghị bạn đọc năm 2023; tọa đàm, giao lưu tác giả, tác phẩm; hội thảo khoa học cấp Trường - Mức độ hài lòng của NSDTV đối với các sản phẩm dịch vụ, nhất là các sản phẩm, dịch vụ cần khắc phục theo khảo sát năm 2022 tăng và đạt ở mức trên 90%. 	99%	

42	Tổ chức ngày sách và Văn hóa đọc, HNBD, Hội thảo (Theo kế hoạch từng năm)	Thư viện tổ chức các sự kiện theo KH cụ thể và được đánh giá cao, thu hút được đông đảo bạn đọc đến tham dự		
43	Rà soát học liệu	+ Năm 2023, TV tiến hành rà soát danh mục học liệu của 28 CTĐT phục vụ đánh giá CSGD chu kì 3. Kết quả: TV không có 1.071/28.649 tài liệu, như vậy mức độ đáp ứng của Thư viện là 96.26%. Toàn bộ tài liệu thiếu không thể bổ sung, Thư viện đã đưa ra khỏi đề cương môn học. + Quý 3/2023, TV tiếp tục rà soát, đánh giá Thư viện Trường ĐH Luật HN theo Thông tư số 14/2023/TT-BGDĐT quy định tiêu chuẩn thư viện cơ sở giáo dục đại học. Kết quả: mức độ đáp ứng về số lượng bản các dạng tài liệu chưa cao.		Xem Phụ lục
44	Mức độ hài lòng của BD về chất lượng phục vụ của TV 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%		

3. Nhận xét, đánh giá

Mặc dù năm 2023, nhân sự của Trung tâm chưa ổn định: Lãnh đạo đơn vị chưa được kiện toàn, 01 người chuyển đơn vị, 1 viên chức nghỉ thai sản và nghỉ không lương. Trường đã cho ký hợp đồng và chi cho sinh viên hỗ trợ nhưng chưa đảm bảo sự ổn định của đơn vị. Dù vậy, các hoạt động thư viện được triển khai đầy đủ và được đánh giá chung như sau:

3.1. Ưu điểm

- **Nhóm tiêu chí về truy cập:** Đa số các tiêu chí trong nhóm truy cập đều đạt chỉ số về số lượng, chất lượng và mức độ hài lòng cao như: Phục vụ mượn tài liệu: 29.413 cuốn (năm 2023 lượt lưu thông 16.433 cuốn, tăng 1,8 lần), lượt bạn đọc mượn trả gửi đồ: 47.468 lượt (năm 2022: 30.3591 lượt, tăng gấp hơn 1,5 lần; cấp phát GT cho SV CLC và sinh viên liên kết đào tạo với nước ngoài 10.125 cuốn = 1.004.772.000đ (tăng gần 2 lần năm 2022 là 6.813 cuốn = 552.147.000đ); Thời gian hoàn thành các dịch vụ tra cứu đạt 100%, Tỷ lệ BD truy cập TL số đạt 43.36%,...

- **Nhóm tiêu chí về tài nguyên thông tin:** Các văn bản chiến lược của Trường và KH của TV khá hợp lý. Công tác xử lý tài liệu được kiểm soát chặt chẽ và các tài liệu được lưu trữ, bảo quản khá chặt chẽ đảm bảo mục tiêu chất lượng đề ra. Một số chỉ số tăng như: Cấp phát GT cho SV CLC và sinh viên liên kết đào tạo với nước ngoài 10.125 cuốn = 1.004.772.000đ (tăng gần 2 lần năm 2022 là 6.813 cuốn = 552.147.000đ); Kho tài liệu số tiếp tục được bổ sung 825 tài liệu đưa kho tài liệu số lên 11.898 đầu tài liệu, tiếp tục là kho tài liệu số lớn nhất trong các cơ sở có đào tạo luật (Trường Luật ĐHQGHN có 5.270 tài liệu, Trường Đại học Luật TPHCM có 3.241 tài liệu, Trường Đại học kinh tế luật 1.850 tài liệu, Trường Luật, Đại học Huế 1.572 tài liệu); với số lượt sử dụng TV và lượt truy cập tài liệu số, công thông tin cho thấy tỷ lệ CNTT được sử dụng khá cao, TV khai thác khá hiệu quả nguồn tài nguyên thông tin.

- **Nhóm tiêu chí về nhân lực:** Tỷ lệ CB làm công tác phục vụ cân đối giữa cán bộ làm công tác xử lý kỹ thuật, nghiệp vụ; đa số cán bộ thư viện có kỹ năng xử lý tài liệu nhanh, kỹ năng trình bày, thuyết trình tốt, tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện được đánh giá cao.

- **Nhóm tiêu chí hiệu quả đầu tư về cơ sở vật chất và tiện ích thư viện:** Nhìn chung Thư viện đáp ứng được các tiện ích cơ bản; tần suất sử dụng các tiện ích thư viện tương đối ổn định với 13.31 lượt/chỗ ngồi.

- **Nhóm tiêu chí về Sản phẩm và dịch vụ, tổ chức sự kiện và các hoạt động khác:** Đa số các tiêu chí trong nhóm này được đánh giá cao như: biên tập 60 bài viết/video giới thiệu sách mới; 03 Bản tin số về pháp luật quý 1, 2, 3, 4/2023 (năm 2022 là 52 bài, 3 bản tin số); sự hài lòng của người sử dụng về các DVTV; khả năng truy cập/tiếp cận dễ đến sản phẩm và dịch vụ, sự phong phú đa dạng; chất lượng sản phẩm và dịch vụ,...

- **Mức độ hài lòng của BD về chất lượng phục vụ của TV nói chung:** 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%).

3.2. Hạn chế, tồn tại

- **Nhóm tiêu chí về truy cập:** Một số chỉ số giảm như: Lượt bạn đọc truy cập tài liệu số 7355 bạn đọc = 386.481 lượt (giảm gần 1,5 lần), lượt tư vấn hỗ trợ bạn đọc giảm 1311 lượt do bạn đọc trực tiếp sử dụng thư viện, (năm 2022 4 tháng đầu năm dịch Covid, Trường tổ chức học trực tuyến. Số lượt sử dụng TV/đầu người 1.1 lần/; số lượng bạn đọc không

thuộc đối tượng phục vụ chính của TV thấp do Trường chưa có chính sách phục vụ bạn đọc ngoài trường.

- Nhóm tiêu chí về tài nguyên thông tin: Một số chỉ số chưa được đánh giá cao như: Tỷ lệ % CNTT không được sử dụng còn tương đối cao chiếm 17.8% và một số tài liệu bổ sung số lượng lớn trong khi lượt lưu thông không nhiều, đặc biệt là sách chuyên khảo của GV.

- Nhóm tiêu chí về nhân lực: Đa số cán bộ thư viện có kỹ năng nghiệp vụ trong việc nắm được nguyên tắc tổ chức kho TL, sự thành thạo công cụ tra cứu, năng suất xử lý TL còn chưa cao, kỹ năng thuyết trình của một số cán bộ thư viện chưa tốt;

- Nhóm tiêu chí về hiệu quả đầu tư cơ sở vật chất và tiện ích thư viện: Không gian thư viện, diện tích kho lưu trữ tài liệu chưa đáp ứng yêu cầu theo quy chuẩn của ngành TV. Diện tích lưu trữ tài liệu còn chật hẹp, chưa đảm bảo yêu cầu độ ẩm và không khí, ánh sáng (có những giá sách tiếp xúc trực tiếp với ánh sáng).

4. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ người học và viên chức, NLD của Trường, đồng thời hoàn thành xây dựng đề án mở rộng cung cấp dịch vụ thư viện để phục vụ đối tượng ngoài Trường nhằm phục vụ cộng đồng, nâng cao hiệu quả sử dụng thư viện, tài nguyên thông tin và các tiện ích thư viện.

- Tiếp tục đầu tư số hoá tài liệu trên cơ sở trả phí bản quyền cho tác giả khi số hoá và khi khai thác tài liệu số. Chú trọng phát triển tài nguyên thông tin điện tử, tăng cường số hoá tài liệu theo lộ trình cụ thể.

- Đào tạo, nâng cao trình độ của cán bộ thư viện, nâng cao hiệu quả xử lý tài nguyên thông tin, kỹ năng thiết trình, trình bày để có thể thực hiện việc tập huấn kỹ năng thông tin cho các cán bộ còn hạn chế.

- Đầu tư, cải tạo, nâng cấp thư viện để tạo tiện ích cho người sử dụng thư viện.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Phạm Thị Mai