

Hà Nội, ngày 12 tháng 12 năm 2024

BÁO CÁO

Marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện và đánh giá hoạt động thư viện năm 2024

Thực hiện Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện và đánh giá hoạt động thư viện năm 2024”, 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 2024, 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 – 30/11/2023

- Số phiếu hợp lệ thu được: 251 phiếu in, 44 phiếu trực tuyến. Cụ thể:

+ Phiếu cán bộ, giảng viên: 18;

+ Sinh viên chính quy: 226 phiếu;

+ Học viên cao học, Nghiên cứu sinh: 32 phiếu;

+ Sinh viên văn bằng 1, văn bằng 2: 19 phiếu.

- *Cải tiến nội dung khảo sát:*

Trong quá trình xây dựng phiếu khảo sát, Thư viện đã điều chỉnh mức độ đánh giá so với các mẫu phiếu trước đây như sau:

+ Nội dung: Bỏ thang điểm “Rất không hài lòng”, thêm thang điểm “Bình thường”.

+ Lý do: Qua kết quả khảo sát hàng năm, nhận thấy mức độ “Rất không hài lòng” có tỉ lệ rất thấp (năm 2021: tỉ lệ trung bình dưới 5%, năm 2022: tỉ lệ trung bình dưới 2%, năm 2023: tỉ lệ trung bình dưới 1%). Có thể thấy, trong những năm gần đây, tỉ lệ “Rất không hài lòng” giảm dần qua từng năm và ở mức rất thấp. Việc giảm tỷ lệ này chứng tỏ rằng các biện pháp cải tiến chất lượng sản phẩm, dịch vụ đã đi đúng hướng, mang lại những thay đổi tích cực.

Mức đánh giá “Bình thường” phản ánh trạng thái trung lập, mức đánh giá này giúp phân loại phản hồi một cách hợp lý, giúp Thư viện nắm bắt những yếu tố cần cải thiện hoặc duy trì sự ổn định, từ đó có thể tiếp tục cải tiến những sản phẩm, dịch vụ chưa hoàn hảo.

Vì vậy, nhằm nâng cao hiệu quả của việc thu thập, phân tích dữ liệu, tập trung vào các phản hồi có tính xây dựng cao hơn, đồng thời duy trì những thành công đã đạt được từ

các kế hoạch marketing trước đây, cách thức đánh giá khảo sát bạn đọc năm 2024 được chia thành các nhóm: Nhóm mức độ Rất hài lòng, Hài lòng; Nhóm Bình thường và Nhóm Không hài lòng. So sánh, đối chiếu tỉ lệ không hài lòng.

I. Marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện

1.1. Nguồn lực thông tin

1.1.1. Tài liệu in

Năm 2024, Thư viện bổ sung 217 tên = 2.496 cuốn, trong đó 146 tên sách in: 300.607.000đ; 71 tên sách điện tử (năm 2023 là 300 tên, 2.324 cuốn, kinh phí 864.989.000đ). Tiếp nhận 106 tên = 457 cuốn (năm 2023: 116 tài liệu = 361 cuốn). Mua, cấp phát giáo trình, tài liệu phục vụ sinh viên chương trình liên kết đào tạo Arizona và chất lượng cao: 4.495 cuốn = 371,698,000đ (năm 2023: 10.125 cuốn = 1.004.772.000đ)

- Theo khảo sát, các chỉ số về mức độ hài lòng về tài liệu in của thư viện thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Số lượng tài liệu in	44.3%	47.7%	7.7%	0.4%
Chất lượng tài liệu in	45.1%	46%	8.9%	0
Mức độ cập nhật tài liệu in	37.9%	46.8%	13.6%	1.7%
Mức độ đáp ứng tài liệu in	38.3%	48.9%	11.1%	1.7%

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,...

Tuy các chỉ số về mức độ rất hài lòng và hài lòng của bạn đọc luôn giữ ở tỷ lệ cao, nhưng năm 2024, qua khảo sát còn nhiều ý kiến cho rằng tài liệu in chưa kịp thời cập nhật và mức độ đáp ứng các ấn bản mới, số lượng sách tham khảo chưa nhiều,...tỷ lệ không hài lòng tăng 0,7% so với năm 2023.

1.1.2. Tài liệu số

- Hiện tại, Thư viện đã số hoá được gần 16.000 tài liệu. Năm 2024, Thư viện tiếp tục số hoá giáo trình, luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học với: 2.019 tài liệu (giáo trình, luận án, luận văn, khoá luận tốt nghiệp, đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học, tài liệu CSDL ASEAN); Tạp chí Luật học (14 số năm 2023, 177 bài viết), Nghề luật (12 số năm 2023, 164 bài viết), Khoa học pháp lý (số hoá từ năm 1998 đến hết năm 2023, 1.772 bài viết), tổng kinh phí số hoá là 108.721.200

(dự kiến gồm đợt 3) (năm 2023: kinh phí 47.853.000đ); đã sưu tầm, cập nhật nguồn tài liệu truy cập mở miễn phí từ mạng Internet: 44 tài liệu (năm 2023 là 53 tài liệu).

- Số lượt truy cập tài liệu số từ 1/1/2024 đến 25/11/2024 là 7567 bạn đọc = 468.830 lượt tài liệu số được lưu thông (cùng kỳ năm 2023: 7.426 bạn đọc = 406.747 lượt tài liệu số được lưu thông)

- Theo khảo sát, các chỉ số về mức độ hài lòng của bạn đọc về tài liệu số như sau: và hài lòng về tài liệu số cao hơn so với năm 2022, thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Số lượng tài liệu số	35.9%	45.2%	17.9%	1%
Chất lượng tài liệu số	34.5%	52.1%	12.4%	1%
Mức độ cập nhật tài liệu số	34.1%	45.2%	19.7%	1%
Mức độ đáp ứng tài liệu số	35.9%	44.5%	16.6%	3.1%

- Năm 2024, 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,... Vì vậy, chỉ số không hài lòng giảm đáng kể so với năm 2023:

Nội dung	2023	2024	Tỷ lệ giảm(%)
Số lượng tài liệu số	8.6%	1%	7.6%
Chất lượng tài liệu số	3.8%	1%	2.8%
Mức độ cập nhật tài liệu số	7.6%	1%	6.6%
Mức độ đáp ứng tài liệu số	10.7%	3.1%	7.6%

+ Số lượng tài liệu số: giảm

- Hạn chế:

+ Tuy các chỉ số về mức độ rất hài lòng và hài lòng của bạn đọc luôn giữ ở tỷ lệ cao, chỉ số không hài lòng giảm nhiều (giảm so với năm 2023 là 10,8% nhưng qua khảo sát còn nhiều ý kiến cho rằng tài liệu số chưa kịp thời cập nhật và mức độ đáp ứng 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.

1.1.3. Cơ sở dữ liệu học liệu:

- Rà soát học liệu các chương trình đào tạo phục vụ tự đánh giá chương trình đào tạo thạc sĩ định hướng nghiên cứu, thạc sĩ ứng dụng, đại học: 366 danh mục; phối hợp với các khoa chuyên môn, bộ môn trong việc rà soát, thu thập, bổ sung nguồn học liệu (năm 2023: 1.102 danh mục học liệu (gồm: 28 CTĐT phục vụ đánh giá cơ sở giáo dục chu kỳ 3).

- Phối hợp với phân hiệu: Bổ sung và rà soát học liệu phục vụ đánh giá cơ sở giáo dục. Cung cấp tài liệu cho Phân hiệu: 1707 cuốn.

1.1.4. 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. Mua quyền truy cập CSDL điện tử dùng chung của Liên hợp thư viện VN về nguồn tin KH&CN;

- Bổ sung sách điện tử của Nhà xuất bản Tổng hợp TP.HCM và NXB Thông tin truyền thông;

- Năm 2024, 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

- Về công tác truyền thông các CSDL: 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 khoa, group cán bộ, giảng viên, Zalo OA;...

- Qua khảo sát, có 91,2% NSDTV rất hài lòng, hài lòng và đánh giá trung lập (bình thường 8,8%) về CSDL Heinonline, không có bạn đọc không hài lòng.

- Đối với CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press, có 86,3% NSDTV lựa chọn sử dụng rất hài lòng và hài lòng; 13,7% NSDTV đánh giá bình thường; 0% NSDTV đánh giá không hài lòng (giảm 3,8% so với năm 2023).

- Về CSDL điện tử dùng chung của Liên hợp thư viện VN về nguồn tin KH&CN là một CSDL mới được nhà trường mua bản quyền truy cập nên số lượng bạn đọc truy cập còn hạn chế. Theo khảo sát 51/295 NSD, chỉ số rất hài lòng và hài lòng của bạn đọc chiếm 86,3%, đánh giá bình thường chiếm 13,7%, không có bạn đọc không hài lòng

- Từ 1/1/2024 – 12/12/2024, số lượt truy cập vào các trang văn bản pháp luật (luatvietnam) là 136.914 lượt, 100% bạn đọc qua khảo sát đã sử dụng đều đánh giá từ mức tiêu chuẩn đến rất hài lòng.

*** 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 gần 26.000 tài liệu in; 15.992 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 Multirap, tài liệu truy cập mở,... Bên cạnh đó, Trường còn kết nối với một số thư viện tại các trường đào tạo về luật khác, NSDTV có thể sử dụng một số dịch vụ thư viện tại các cơ sở này.

1.2. Sản phẩm thông tin

1.2.1. 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 1/2024 – 11/2024 có 61.798120 lượt NSDTV truy cập cổng thông tin (gấp gần 3,7 lần so với năm 2023: 16.677.660 lượt)

- Kết quả khảo sát có 91,5% NSDTV được hỏi sử dụng cổng thông tin (giảm 1,8% so với năm 2023), tỉ lệ NSDTV rất hài lòng và hài lòng về cổng thông tin là 91,9%, bình thường là 8,1%, không có bạn đọc không hài lòng (năm 2023 là 0,4%)

- *Hạn chế:* 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; phần mềm quản lý sửa chữa, bảo trì.

- *Đề xuất:* Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin và đơn vị cung cấp phần mềm quản lý 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.

1.2.2. Thông báo sách mới

- Thư viện duy trì ấn phẩm Thông báo sách mới hàng tháng và đăng tải qua cổng thông tin, Fanpage: 11 thông báo sách mới.

- Qua khảo sát, có 23,4% NSDTV sử dụng ấn phẩm thông báo sách mới (tăng 3,7% so với năm 2023), không có bạn đọc đánh giá không hài lòng.

- *Hạn chế:* Mặc dù chỉ số về lượng bạn đọc quan tâm đến thông báo sách mới tăng, tuy nhiên vẫn 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.

1.2.3. Video/bài giới thiệu sách mới:

- Biên tập 54 bài viết/video giới thiệu sách.
- 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 20,7% NSDTV quan tâm đến các bài giới thiệu sách (tăng 9,4% so với năm 2023), 89,9% NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về sản phẩm, 10,1% đánh giá bình thường.

Bạn đọc đã quan tâm nhiều hơn đến các ấn phẩm được Thư viện viết giới thiệu, ghi âm và đăng tải trên Cổng thông tin.

Nguyên nhân: Sách chọn lọc để giới thiệu chưa thu hút được bạn đọc, giọng thu âm chưa tốt.

Đề xuất năm 2024:

- + 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).

1.2.4. Bản tin thư viện

- Liên tục cập nhật các tin tức, sự kiện của Trường và Trung tâm
- Có 20% NSDTV quan tâm, sử dụng Bản tin thư viện (Tin tức). Tỷ lệ NSDTV rất hài lòng và hài lòng chiếm 92,3%, lý lẽ bình thường chiếm 7,3%; không có bạn đọc không hài lòng.

Đây là sản phẩm thông tin thư viện mới được đưa vào bảng khảo sát năm 2024, tuy vậy, tỷ lệ bạn đọc quan tâm sản phẩm này đáng được ghi nhận. Thư viện tiếp tục nâng cao chất lượng bản tin của Thư viện, liên tục cập nhật tin tức, sự kiện của Trường và của các đơn vị liên quan.

1.2.5. Bản tin số về pháp luật

- Biên tập và xuất bản 04 bản tin số về pháp luật quý 1,2,3,4/2024 với các chủ đề đa dạng.
- Qua khảo sát, có 29,5% NSDTV sử dụng bản tin số về pháp luật (tăng 11,5% so với 2023), 89,5% NSDTV (tính theo tổng số 29,5% % NSD) đánh giá rất hài lòng, hài lòng và 9,3% đánh giá trung bình về sản phẩm; 1,2% NSDTV không hài lòng.
- *Hạn chế:* Việc quay, dựng video của Góc trao đổi trong bản tin còn có lỗi về chất lượng hình ảnh, âm thanh, không gian chưa đẹp mắt, chưa thu hút được người xem
- *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, không gian sử dụng để quay, dựng video

1.3. Dịch vụ thông tin

Một số chỉ số tăng như: Phục vụ mượn tài liệu: 29.413 cuốn (năm 2024 lượt lưu thông 16.433 cuốn, tăng 1,8 lần)

Tổng số lượt tài liệu lưu thông: 39.852 cuốn (mượn: 20.432 cuốn, trả: 19.420 cuốn).

1.3.1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Lượt NSD ra vào thư viện từ tháng 1/2024 đến tháng 11/2024 là 74.291 lượt bạn đọc (6084 bạn đọc) (tăng so với cùng kỳ năm 2023, số lượng bạn đọc vào thư viện là: 650.47 lượt = 5904 bạn đọc)

- Lượt NSDTV mượn trả tủ gửi đồ là 40.856 lượt (năm 2023: 39.782 lượt)

- Phục vụ mượn tài liệu: 39.852 cuốn (mượn: 20.432 cuốn, trả: 19.420 cuốn) (tăng so với cùng kỳ của năm 2023, tổng số lượt lưu thông là 29.413, lượt mượn: 15.426 cuốn, lượt trả: 13.987)

- 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	2023	2024
Dịch vụ đọc tại chỗ	100%	97,1%
Dịch vụ mượn về nhà	98,1%	92,9%

- *Hạn chế:*

Vẫn còn 2,9 % NSDTV đánh giá bình thường về dịch vụ đọc tại chỗ và 7,1% NSDTV đánh giá bình thường về dịch vụ mượn tài liệu về nhà.

Với sự thay đổi về cách đánh giá trong khảo sát bạn đọc năm 2024 có thể thấy:

+ Tỷ lệ bạn đọc không hài lòng với các dịch vụ của thư viện là 0% (giảm 3,1% ở dịch vụ mượn so với năm 2023)

+ Tỷ lệ bạn đọc đánh giá các dịch vụ chưa đạt ở mức tốt nhất vẫn còn nhưng không nhiều. Vì vậy, cần lưu ý hơn đến các đề xuất, ý kiến từ các đánh giá ở mức bình thường

- *Nguyên nhân:*

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

+ 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:*

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

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

1.3.2. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ NSDTV

- Tổng lượt tư vấn từ tháng 1/2024 đến tháng 11/2024 là 9.557 lượt. Trong đó:
+ Tư vấn tại chỗ: 7.433 (tăng so với năm 2023: 6.807), 71,1% chủ động, đạt chỉ tiêu đề ra.

+ Tư vấn trực tuyến: 2.114 (tăng so với năm 2023: 1.760 lượt).

- Về chất lượng dịch vụ:

Stt	Mục tiêu	Kết quả 2023	Chỉ tiêu 2024	Kết quả 2024
1	- Tư vấn hỗ trợ NSDTV tại chỗ: + Đảm bảo chỉ dẫn tài liệu tại các giá chính xác + Cán bộ thư viện chủ động hỗ trợ NSDTV	100% 68,9%	100% 66,5%	100% 71,1%
2	- Tư vấn trực tuyến qua Facebook, Email, Zalo + Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời + Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,... đầy đủ, chính xác + Tư vấn về tài liệu đầy đủ, chính xác	100% 99,7% 100%	99,5% 99,5% 98%	99,8% 100% 100%
3	- NSDTV hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	99%	96,5%	94,1%

Từ bảng đối sánh chất lượng dịch vụ năm 2024 so với năm 2023 có thể thấy tỷ lệ % NSDTV hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện giảm. Trên thực tế, do có sự thay đổi về cách đánh giá của khảo sát, tỷ lệ NSDTV đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện từ mức độ đạt là 100%, không hài lòng 0% (giảm so với năm 2023) (Rất hài lòng: 46.1%, Hài lòng: 48.0%, Bình thường: 5.9%, Không hài lòng: 0.0%)

Đề xuất: nâng cao tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện; phổ biến, quán triệt nội quy thư viện trong các buổi tập huấn để bạn đọc cùng hợp tác thực hiện đúng nội quy đề ra.

1.3.3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet

Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Truy cập Internet, Wifi	34.7%	39.4%	22.8%	3.1%

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 74,1% (giảm 8,9% so với năm 2023); đánh giá không hài lòng 3,1% (tăng so với năm 2023:2,5%)

Nguyên nhân: Mạng Wifi chưa phủ sóng hết tại các phòng phục vụ của thư viện. Phòng dành cho giảng viên và các phòng dành cho sinh viên chất lượng cao chưa được trang bị modem wifi riêng.

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

1.3.4. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu

- Cán bộ thư viện tích cực, chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho NSDTV.
- Theo khảo sát, NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 100%
- *Hạn chế:* Máy photocopy mới được trang bị tại Phòng đọc 2 các thao tác hướng dẫn NSDTV photo còn phức tạp, máy photocopy tại Phòng đọc 1 thường xuyên bị lỗi, kẹt giấy.
- *Đề xuất:* Cán bộ chủ động hướng dẫn và quan sát trong lúc NSDTV photo để kịp thời trợ giúp; đề xuất tăng cường bảo trì hệ thống máy photocopy tại các phòng đọc.

1.3.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

- Tập huấn kỹ năng thông tin cho sinh viên K49, học viên cao học K32 nghiên cứu sinh K29, K30 và VB2K23.
- 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

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

- Năm 2024, Thư viện phục vụ phòng thảo luận nhóm (tầng 4 nhà D): 88 nhóm= 859 bạn đọc (tăng so với năm 2023 là 51 sinh viên);

- Từ nguồn tài trợ xã hội hoá, Từ tháng 11/2024, Thư viện đã có 3 phòng học nhóm được trang bị các trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu trao đổi, thảo luận của người sử dụng.

+ Ngày 8/11/2024: 02 Phòng học nhóm được đưa vào sử dụng

Phòng số 1: 5 - 10 người;

Phòng số 4: 3 - 5 người.

+ Ngày 22/11/2024: Phòng số 3 (Phòng diễn thuyết) được đưa vào sử dụng: 8 -15 người

Tính từ ngày 8/11 đến ngày 12/12, 03 Phòng học nhóm phục vụ: 120 nhóm = 875 bạn đọc

- Theo khảo sát, NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 80,4%, bình thường là 9,6%, không có bạn đọc không hài lòng.

Hạn chế: Phòng thảo luận nhóm tại Tầng 4 nhà D không có wifi, các máy tính tại phòng đều không có mạng; thời gian cho mỗi ca sử dụng Phòng học nhóm tại tầng 2 - Phòng đọc 2 hơi ngắn (1,5h)

Đề xuất:

- + Nâng cấp đường truyền mạng cho Phòng thảo luận nhóm tại tầng 4
- + Đề xuất tăng giờ phục vụ mỗi ca của Phòng học nhóm lên thành 2h/ca

1.3.7. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

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

- *Hạn chế:* NSDTV là bạn đọc của Trường 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; một số NSDTV muốn được cung cấp các tài liệu như: luận văn, luận án, sách tham khảo... nhưng hiện tại trường chưa có chính sách phục vụ bạn đọc ngoài trường nên việc cung cấp các dịch vụ gặp nhiều khó khăn vì vấn đề quyền sở hữu trí tuệ.

- Đề xuất:

- + Tiếp tục truyền thông dịch vụ trên các kênh thông tin.
- + Tiếp tục đề xuất duyệt Đề án mở rộng cung cấp dịch vụ thư viện cho NSDTV trong và ngoài trường.

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

1.4.1. 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, 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 được thực hiện hàng quý và tháng 9 khi sinh viên K49 nhập học, tháng 12 dịp Noel và sắp tới là Tết nguyên đán.

- Tiếp tục thực hiện phong trào xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa. Liên tục 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, mức độ đánh giá của bạn đọc về công tác truyền thông là: Rất hài lòng: 37.6%; Hài lòng: 42.7%; Bình thường: 19.7%; Không hài lòng: 0%

- *Hạn chế:* Các kênh đăng video chưa thu hút được nhiều NSD (Youtube, Tiktok), Công tác truyền thông chưa có nhiều đổi mới nên nhiều thông tin chưa tiếp cận được với bạn đọc.

- *Đề xuất:* Tiếp tục nghiên cứu, đổi mới công tác truyền thông, quảng bá Thư viện và các dịch vụ của Thư viện; đổi mới nội dung làm video phù hợp với xu hướng của sinh viên.

1.4.2. 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 2024; bên cạnh đó, Thư viện phối hợp cùng CLB Thư viện Trẻ phát động Cuộc thi Ảnh “Thư Hạ” năm 2024. Với ý nghĩa “thư viện trong nắng hạ”, “Thư Hạ” là cuộc thi ảnh nhằm lưu giữ những thước phim thanh xuân quý giá của nhiều đối tượng như giảng viên, chuyên viên, sinh viên, cựu sinh viên/học viên trường Đại học Luật Hà Nội và cũng là sợi dây gắn kết các thế hệ sinh viên trong nhà trường.

1.5. Đánh giá chung

1.5.1. 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: 89,5%, bình thường: 10,5%, không hài lòng: 0% (năm 2023 là 1,7%). Vượt chỉ tiêu đánh giá chung về chất lượng phục vụ năm 2024: 97,5%.

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về các tiện ích của thư viện: 72,5%, bình thường 26,8%, không hài lòng: 0,7% (giảm tỷ lệ không hài lòng so với năm 2023: 5%)

1.5.2. 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.

- Do có sự thay đổi về cách đánh giá trong bảng khảo sát năm 2024 (bỏ thang điểm “Rất không hài lòng”, thêm thang điểm “Bình thường”) nên các chỉ số có thay đổi. Điểm đáng lưu ý là các chỉ số đánh giá không hài lòng giảm đáng kể đối với các sản phẩm, dịch vụ và chất lượng phục vụ của Thư viện. Mức đánh giá “Bình thường” xuất hiện đồng thời phản ánh trạng thái trung lập của bạn đọc, mức đánh giá này giúp Thư viện phân loại phản hồi một cách hợp lý, nắm bắt những yếu tố chưa hoàn thiện để từ đó đề xuất giải pháp.

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

1.5.3. 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.

II. Đánh giá hoạt động thư viện

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

STT	Tiêu chí	Thư viện đánh giá	Khảo sát NSD	Ghi chú
-----	----------	-------------------	--------------	---------

1	Số lượt mượn trên đầu người	20.432 lượt mượn/18.135 bạn đọc (1.12 lượt/người)		
2	Sự chính xác trong xếp giá TL	Việc kiểm sắp xếp tài liệu được thực hiện trong mỗi ca trực. Theo số liệu từ “Sổ 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 3 tài liệu (đảm bảo theo mục tiêu chất lượng của Thư viện đã xây dựng).		
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	7.567 bạn đọc/18.135 (42%)		
5	Số lượt sử dụng TV/đầu người	80973/6327 (12.8 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) 0,1% (7 người/962 lượt)		
7	Mức độ dễ hay khó khi tiếp cận TL		Tỷ lệ tiếp cận nguồn TL: - Tài liệu in: 79,7%	

			- Tài liệu số: 98,3%	
8	Tỷ lệ % CNTT không được sử dụng	43%		
9	Số lượng TL được số hóa/1000 TL	Tỉ lệ tài liệu số/tổng tài liệu của Thư viện:15.993/78.106		
10	Số lượt tải về/truy cập của TL số	47.8695 lượt/9.832 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 2024: Gửi đi 276 cuốn tạp chí; nhận về 325 cuốn tạp chí; 60 cuốn giáo trình) -Lượt Bạo đọc các trường sử dụng tài liệu của Đại học Luật Hà Nội: 7 bậo đọc sử dụng tài liệu số = 962 lượt Thư viện Đại học Luật Hà Nội có 23 lượt truy cập vào cơ sở dữ liệu của ĐH Luật TP. HCM		
12	Sự phù hợp của CNTT		- Tài liệu in: 98,3% - Tài liệu số: 96.9%	
13	Sự phong phú, đa dạng của CNTT		- Tài liệu in: + Số lượng: 99.6% + Chất lượng: 100% - Tài liệu số: + Số lượng: 99%	

			+ Chất lượng: 99%	
14	Mức độ cập nhật của CNTT		- Tài liệu in: 98,3% - Tài liệu số: 99%	
15	Sự hài lòng của BD về CNTT.		Tài liệu in: 99.9% - Tài liệu số: 98,5%	
16	Khảo sát mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.		99,3%	
17	Mức độ phù hợp các nguồn học liệu	Đảm bảo phù hợp	Học liệu các môn học được rà soát và bổ sung theo đề cương môn học của từng khoa theo từng năm. Vì vậy, năm 2024 không đưa vào khảo sát đánh giá từ phía bạn đọc	
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)	Đảm bảo. 6084 bạn đọc vào thư viện = 74.291 lượt; 7567 bạn đọc sử dụng thư viện số = 468.830 lượt tài lưu số được lưu thông; 61.798.120 lượt NSD TV truy cập cổng thông tin; 39.852 lượt mượn trả tài liệu in - Tổng số tài liệu bổ sung năm 2024 là 217 tên = 2.496 cuốn,		

		trong đó 146 tên sách in: 300.607.000đ; 71 tên sách điện tử (năm 2023 là 300 tên, 2.324 cuốn, kinh phí 864.989.000đ).		
19	Tính hợp lý của chiến lược/kế hoạch bổ sung.	Đảm bảo thực hiện theo Kế hoạch bổ sung năm 2024, tuy nhiên số lượng đầu sách luật không nhiều.		
20	Công tác xử lý tài liệu: Tính chính xác, đầy đủ, hệ thống, cập nhật	Đảm bảo mức độ chính xác, đầy đủ theo quy định của TV, được kiểm tra cập nhật hàng ngày.	Thông tin đầy đủ, chính xác, từ khóa phù hợp với chủ đề tài liệu: 95.%	
21	Công tác lưu trữ, bảo quản tài liệu: Chính xác, đầy đủ	- 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: - 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. - 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).		

22	Tỷ lệ CB làm công tác phục vụ	7/15 = 46.66%		
23	Kỹ năng nghiệp vụ trong việc nắm được nguyên tắc tổ chức kho TL, sự thành thạo công cụ tra cứu	- 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 + 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. + Việc tra cứu nguồn tài liệu nước ngoài vẫn còn hạn chế.		
24	Thời gian trung bình xử lý TL	+ 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 Bạn đọc	- Tư vấn sử dụng NSDTV tại chỗ: + Việc tư vấn hỗ trợ đảm bảo về thời gian		

		+ Tư vấn trực tuyến và tại chỗ tỷ lệ chính xác là 99.8%.		
26	Năng suất xử lý TL	Năm 2024: tổng số 5.871 biểu ghi, trong đó 3.633 bài viết tạp chí, 2.238 giáo trình, sách tham khảo, đề tài NCKH, luận văn, luận án, kỷ yếu hội thảo, tài liệu truy cập mở.		
27	Kỹ năng trình bày, diễn đạt và kỹ năng giao tiếp	- 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). - Cán bộ có kỹ năng giao tiếp với NSD. 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.		100% Trong đó: + Rất hài lòng và hài lòng: 94,1 % + Bình thường: 5,1%	

29	Sự hài lòng của BD về CBTV		100% Trong đó: + Rất hài lòng và hài lòng: 94,1% + Bình thường: 5,1%	
30	Sự sẵn sàng trợ giúp BD		100% Trong đó: + Rất hài lòng và hài lòng: 94,1% + Bình thường: 5,1%	
31	Diện tích cho người sử dụng	1200 m2 (bao gồm cả khu vực phụ trợ)	Bạn đọc mong muốn có một không gian mở (có thể với thiên nhiên) để tiếp thu kiến thức hiệu quả hơn	
32	Tần suất sử dụng chỗ ngồi được sử dụng/chỗ ngồi cho NSD	6327 bạn đọc/450 chỗ ngồi = 14.06 lượt bạn đọc sử dụng/ghế ngồi		
33	Tần suất sử dụng các tiện tích: Hệ thống máy tính, máy photocopy, tủ gửi đồ, máy mượn trả tự động,...	Tần suất sử dụng máy photo: 32 lượt photo = 1047 trang Tần suất sử dụng máy tính: 159 lượt (do hiện tại không gian sử dụng phòng máy tính đang được thay thế bằng phòng học nhóm. Sau khi sửa chữa thư viện sẽ bố trí khu vực máy tính cho sinh viên.		

		Tần suất sử dụng hệ thống tủ gửi đồ: 5431 bạn đọc mượn trả tủ gửi đồ		
34	Diện tích kho lưu trữ tài liệu.	Đối với các kho lưu trữ tại thư viện (kho lưu trữ tại tầng 4 là $2.3\text{m}^2/1000$ tài liệu) (đang tính $35\text{ m}^2/15.154$ 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 $1.68\text{m}^2/1000$ tài liệu (theo tiêu chuẩn $2.5\text{m}^2/1000$ tài liệu) Kho tài liệu tổ chức dưới hình thức mở tại Phòng mượn: $7.13\text{m}^2/1000$ (diện tích kho 104 m^2, lưu trữ 14.576 cuốn tài liệu). Tại Phòng đọc: $6.8\text{m}^2/1000$ tài liệu	Năm 2024, Thư viện không khảo sát NSDTV về diện tích kho lưu trữ tài liệu	
35	Không gian thư viện	Diện tích thư viện còn hạn chế. Các kho lưu trữ tài liệu diện tích nhỏ do vậy việc tổ chức, sắp xếp kho tài liệu gặp nhiều khó khăn, các giá đầy, nhiều tài liệu phải sắp xếp phía trong giá. Thư viện còn thiếu các không gian tiện ích cho bạn đọc. Trong năm 2024, từ nguồn tài trợ xã hội hoá, Thư viện đã có 3 phòng học nhóm được trang bị các trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu trao đổi, thảo luận của người sử dụng.	-Phòng đọc cho giáo viên chat, nóng bức -Đề xuất Nhà trường/Thư viện thiết kế lại 1 số không gian để tạo thêm diện tích phục vụ bạn đọc (thêm phòng thảo luận nhóm, phòng riêng, hoặc bàn riêng có vách	

			ngăn..., nhiều khu vực phòng do phải đóng kín cửa nên chưa thông thoáng) " -Nên xây thư viện to hơn	
36	Mức độ phù hợp của thư viện trong việc hỗ trợ các hoạt động đào tạo và nghiên cứu.	- Là thư viện chuyên ngành, thư viện Trường ĐH Luật luôn chú trọng bổ sung nguồn tài liệu thuộc các lĩnh vực pháp luật và các lĩnh vực có liên quan. Bên cạnh, bổ sung nguồn tài liệu in, Thư viện luôn quan tâm phát triển nguồn tài liệu số, tài liệu điện tử đáp ứng nhu cầu học tập, nghiên cứu của cán bộ giảng viên và người học của Trường.	99,3%	
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	- Cổng thông tin: 100% - Thông báo sách mới: 100% - GTS: 100% - Bản tin thư viện: 100% - Bản tin số về pháp luật: 98,8%	
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.	- Cổng thông tin: 100% - Thông báo sách mới: 100% - GTS: 100% - Bản tin thư viện: 100%	

			- Bản tin số về pháp luật: 98,8%	
39	Khả năng truy cập/tiếp cận dễ hay khó		Tỷ lệ tiếp cận sản phẩm thông qua 295 khảo sát: - Cổng thông tin: 91,5% - Thông báo sách mới: 23,4% - GTS: 20,7% - Bản tin thư viện: 22% - Bản tin số về pháp luật: 29,5%	
40	Sự hài lòng của người sử dụng về các DVTV		- Đọc tại chỗ: 100% - Mượn về nhà: 100% - Photocopy: 97,4% - Tư vấn, hỗ trợ: 100% - Mượn liên thư viện: 100% - Cung cấp thông tin theo yêu cầu: 100% - Khai thác tài liệu số: 99,5% - Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử: 98,8%	

			- Internet, wifi: 96,9% - Đào tạo NDT: 100% - Phòng thảo luận nhóm: 100%	
41	Hiệu quả công tác marketing và quan hệ công chúng	- 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 cước, 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, video clip, hình ảnh minh họa, thay đổi ảnh bìa, avatar theo sự kiện thu hút được nhiều NSDTV quan tâm, mang lại hiệu ứng tốt.	Bạn đọc đánh giá: Rất hài lòng và Hài lòng: 90,3% Bình thường: 19.7% Không hài lòng: 0%	

		- 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 2024		
42	Tổ chức ngày sách và Văn hóa đọc, HNBD (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	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	Chưa đảm bảo rà soát đầy đủ do có 1 số bộ môn không gửi đề cương hoặc gửi đề cương cũ, chưa cập nhật, có báo cáo rà soát.		
44	Mức độ hài lòng của BD về chất lượng phục vụ của TV nói chung	- Theo khảo sát, tỷ lệ NSDTV đánh giá chung về chất lượng phục vụ đạt 100%, trong đó: rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 89,5% , đánh giá bình thường là: 20,5%. Không có đánh giá không hài lòng (năm 2023 là 1,7%). Vượt chỉ tiêu đánh giá chung về chất lượng phục vụ năm 2024: 97,5%.		

2.2. Nhận xét, đánh giá

2.2.1. 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 trả tài liệu: 39.852 cuốn (năm 2023 phục vụ 29.413 cuốn, tăng ~ 1,4 lần), lượt bạn đọc mượn trả tủ gửi đồ: 40.856 lượt (năm 2023: 39.782 lượt, tăng 1.074 lượt); Mua, cấp phát giáo trình, tài liệu phục vụ

sinh viên chương trình liên kết đào tạo Arizona và chất lượng cao: 4.495 cuốn = 371,698,000đ (năm 2023: 10.125 cuốn = 1.004.772.000đ); Thời gian hoàn thành các dịch vụ tra cứu đạt 100%, Tỷ lệ BD truy cập TL số đạt 42%,...

- **Nhóm tiêu chí về tài nguyên thông tin:** 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: Kho tài liệu số tiếp tục được bổ sung 4.094 tài liệu đưa kho tài liệu số lên 15.992 đầu tài liệu, tiếp tục là kho tài liệu số lớn nhất trong các cơ sở có đào tạo luật. Với số lượt sử dụng TV và lượt truy cập tài liệu số, cổng 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 14.06 lượt/chỗ ngồi. Trong năm 2024, từ nguồn tài trợ xã hội hoá, Thư viện đã có 3 phòng học nhóm được trang bị các trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu trao đổi, thảo luận của người sử dụng và 01 phòng bắt đầu thi công.

- **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 54 bài viết/video giới thiệu sách mới; 04 Bản tin số về pháp luật quý 1, 2, 3, 4/2023; 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:** Do thay đổi về cách thức đánh giá nên các chỉ số NSDTV đánh giá chất lượng phục vụ năm 2024 cũng có sự thay đổi. Theo khảo sát, tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 89,5%, bình thường: 10,5%, không hài lòng: 0% (năm 2023 là 1,7%). Vượt chỉ tiêu đánh giá chung về chất lượng phục vụ năm 2024: 97,5%.

3.2. Hạn chế, tồn tại

- Nhóm tiêu chí về truy cập: 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 43% và một số tài liệu bỏ nhưng 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. Bạn đọc vẫn phản ánh về việc các phòng đọc ánh sáng chưa đủ, thiếu ổ điện và wifi không tốt.

4. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc là người học và viên chức, NLD của Trường. 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; tăng cường đầu tư trang thiết bị hiện đại để duy trì, phát triển hệ thống thư viện hiện đại.

GIÁM ĐỐC



Phạm Văn Hạnh

NGƯỜI BÁO CÁO



Nguyễn Kiều Quỳnh