

BÁO CÁO

Đánh giá chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng cổng thông tin và các ấn phẩm thông tin thư viện

Thực hiện kế hoạch nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng cổng thông tin và các ấn phẩm thông tin thư viện, Trung tâm tiến hành đánh giá chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng cổng thông tin Thư viện và các ấn phẩm thông tin. Qua thực tiễn triển khai, kết quả khảo sát, thăm dò ý kiến của bạn đọc, Trung tâm xin được báo cáo như sau:

1. Cổng thông tin thư viện

*** Đánh giá chung**

Tháng 11/2016, Thư viện bắt đầu vận hành cổng thông tin thư viện do Công ty Hiện đại cung cấp. Việc quản trị cổng thông tin do 01 lãnh đạo phụ trách, 01 cán bộ thư viện thực hiện và phối hợp với các bộ phận có liên quan. 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.

Trong quá trình vận hành, Thư viện đã đề xuất tích hợp cổng thông tin thư viện vào cổng thông tin của Trường; chỉnh sửa một số nội dung như: giới thiệu sách, album ảnh, video; tạo mới mục Nguồn tài liệu của Dự án Mutrap, tập huấn, diễn đàn,... nhằm làm phong phú nguồn thông tin trên cổng thông tin, phản ánh đầy đủ các hoạt động của Thư viện.

Khi vận hành Cổng thông tin, Thư viện đã marketing đến các đối tượng bạn đọc: thông báo trên cổng thông tin của Trường; fanpage; email, tập huấn bạn đọc,... Từ tháng 9/2017 đến nay, có **14.123** bạn đọc được cấp tài khoản thư viện số. Tính đến 06/11/2018, có 3.069.184 lượt bạn đọc truy cập Cổng thông tin; kết quả khảo sát có

151/155 (97.4%) bạn đọc được hỏi sử dụng cổng thông tin. Qua thực tiễn vận hành và đánh giá của bạn đọc, nhìn chung cổng thông tin có những ưu và nhược điểm sau:

- *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.

+ Kết quả khảo sát cho thấy, bạn đọc đánh giá giao diện cổng thông tin có màu sắc hài hòa, hình ảnh sắc nét, thu hút người dùng 70.2% (106/151 bạn đọc).

- *Hạn chế:*

+ Việc tạo lập, đăng tải một số chuyên mục thông tin trên cổng thông tin còn chậm.

+ 15.89% bạn đọc đánh giá giao diện Cổng thông tin chưa thu hút người dùng.

+ Có 19/151 bạn đọc đánh giá cổng thông tin có nhiều thông tin hiển thị, chữ nhỏ, các vùng thông tin chồng chéo về nội dung, cần phải điều chỉnh, vùng “Tìm kiếm” là quan trọng nhất nên hiển thị như giao diện phần mềm Libol cũ, to rõ hơn. Cần có bộ lọc kết quả tìm kiếm, tăng tính năng lọc kết quả theo các tiêu chí khác nhau.

- *Nguyên nhân:*

+ Do trình độ công nghệ thông tin của cán bộ phụ trách còn hạn chế, cần sự hỗ trợ của Công ty phần mềm Kipos.

- *Đề xuất:*

+ Đảm bảo vận hành cổng thông tin liên tục, cập nhật thông tin mới kịp thời, đầy đủ. Hàng tháng có đánh giá về việc quản trị cổng thông tin trước Ban giám đốc.

+ Điều chỉnh, sắp xếp lại một số vùng thông tin trên giao diện cổng, thay đổi vị trí, thu gọn một số mục; cân đối các vùng thông tin tạo sự thuận tiện, thu hút bạn đọc.

+ Cán bộ quản trị cổng thông tin thư viện chủ động nghiên cứu, học hỏi phương pháp quản trị cổng thông tin từ nhà cung cấp phần mềm Kipos, tham khảo các cổng thông tin khác.

*** Các chuyên mục trên cổng thông tin Thư viện**

Qua thống kê số lượt truy cập cổng thông tin thư viện và kết quả khảo sát, bạn đọc sử dụng nhiều nhất là tra cứu mục lục thư viện, tham khảo tài liệu số, tiếp đến là các ấn phẩm thông tin, giới thiệu sách, trợ giúp, liên kết website.

1.1. Tra cứu Mục lục thư viện

1.1.1. Thực trạng

Mục Tra cứu hiện thị ở vị trí trung tâm trên giao diện cổng thông tin tạo sự thu hút và thuận tiện cho bạn đọc. Menu Tra cứu có nhiều tính năng tra cứu hơn cho phép bạn đọc nhiều sự lựa chọn tìm kiếm tài liệu: tìm chuyên gia, tìm liên thư viện, tìm toàn văn.

Công tác phục vụ bạn đọc: Thư viện bố trí khu vực máy tính thuận tiện, máy tra cứu (5 máy), Phòng đọc 1 (6 máy), Phòng đọc 2 (71 máy). Số lượng máy tính hoạt động tốt, đường truyền tốc độ nhanh: 70 máy. Hệ thống bảng chỉ dẫn, hướng dẫn tra cứu thuận tiện cho bạn đọc tham khảo: bản in, đọc trực tuyến; nhiều kênh tư vấn, hỗ trợ bạn đọc.

Kết quả khảo sát: Hầu hết bạn đọc (86.09%) sử dụng tra cứu Mục lục thư viện trên cổng thông tin thư viện. Bạn đọc đánh giá tra cứu dễ dàng, nhanh chóng 61.54% (80/130 bạn đọc); kết quả chính xác 33.85% (44/130 bạn đọc).

1.1.2. Đánh giá:

- Kết quả khảo sát:

Năm	2015	2016	2018
Số lượng bạn đọc tra cứu	27%	55.48%	86.09%

So với mục tiêu của kế hoạch marketing sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện năm 2015 tăng 5% trong mỗi kỳ học, đến nay đã tăng vượt chỉ tiêu 29.09%.

- Phần mềm cho phép tra cứu tích hợp tra cứu tài liệu số, tài liệu in, nhiều tính năng tra cứu, tích hợp tra cứu liên thư viện đối với các thư viện trong nước, nước ngoài.

- Hạn chế:

+ Chất lượng một số biểu ghi thư mục chưa tốt (xem đánh giá tại mục 2.2).

+ Một số máy tính hỏng, lỗi phần mềm, lỗi đăng nhập tài khoản (13 máy), hệ thống mạng Wifi thường xuyên bị lỗi.

+ Một số bạn đọc không tìm được tài liệu mặc dù tài liệu thực có trong thư viện.

- Nguyên nhân:

+ Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ tiếng Anh, chuyên môn luật của một số cán bộ xử lý tài liệu, định từ khóa còn chưa tốt; kỹ năng tra cứu thông tin của bạn đọc chưa tốt, tra cứu sai dẫn đến không tìm được tài liệu, khó xác định vị trí tài liệu trong thư viện;

+ Trung tâm Công nghệ thông tin chưa hỗ trợ kịp thời.

+ Dữ liệu biểu ghi chưa đồng nhất bộ gõ tiếng Việt.

1.1.3. Đề xuất

+ Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu. Chỉ tiêu: đạt chỉ tiêu trong Mục tiêu chất lượng của Thư viện. Cán bộ Tổ Thông tin kiểm tra biểu ghi thư mục trong Thông báo sách mới, Tổ Bổ sung biên mục kiểm tra biểu ghi củ Tổ Thông tin, có kiểm tra, đánh giá, rút kinh nghiệm hàng tháng.

+ Tăng cường công tác tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn bạn đọc tra cứu bằng cách truyền thông, quảng bá cho bạn đọc trong quá trình phục vụ bạn đọc, lưu ý các lỗi thường mắc khi tra cứu;

+ Marketing: quảng bá tài liệu hướng dẫn trên facebook để bạn đọc biết, cán bộ tư vấn cần gửi kèm link hướng dẫn tra cứu giúp bạn đọc nâng cao kỹ năng tra cứu, cán bộ phục vụ chủ động hơn trong phục vụ bạn đọc.

+ Bổ sung Video hướng dẫn tra cứu đăng cổng thông tin và Fanpage Thư viện.

1.2. Tài liệu số:

1.2.1. Thực trạng

Từ tháng 6/2017 Thư viện bắt đầu số hóa tài liệu, số lượng tài liệu được số hóa là 4.199, bạn đọc truy cập tài liệu số trên cổng thông tin là 40.384 lượt tính đến 6/11/2018. Theo đề nghị của khoa Pháp luật Thương mại quốc tế, thư viện đã tiếp nhận và đăng cổng thông tin thư viện toàn bộ nguồn tài liệu của Dự án Mutrap với 750

tài liệu. Tiếp tục mua quyền truy cập CSDL pháp luật trực tuyến Heinonline. Số lượt bạn đọc sử dụng nguồn tài liệu này như sau:

STT	Loại tài liệu	Số lượt truy cập	Kết quả khảo sát %	Ghi chú
1.	Luận văn, luận án	23.366	75.86	6/2017 - 11/2018
2.	Tạp chí Luật học	10.766	53.45	6/2017 - 11/2018
3.	Giáo trình	7.770	54.31	6/2017 - 11/2018
4.	Đề tài khoa học	1.162		6/2017 - 11/2018
5.	Tài liệu truy cập mở	315	14.66	6/2017 - 11/2018
6.	Nguồn tài liệu Dự án Mutrap	1.225	2.59	6/2018 - 11/2018
7.	CSDL Heinonline	35.042	12.07	Năm 2016: 11.947; 2017: 7.887; 10/2018: 8.338.

Qua khảo sát cho thấy, 116/151 bạn đọc (76.82%) sử dụng tài liệu số. Đánh giá của bạn đọc về tài liệu số:

Nội dung	Tỉ lệ %
Cập nhật, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu	25.86
Tra cứu dễ dàng, dễ sử dụng	43.10
Không cập nhật, chưa đầy đủ, chưa đáp ứng nhu cầu	41.38
Khó tra cứu, khó sử dụng	12.93
<i>Khi sử dụng, bạn đọc gặp khó khăn:</i>	
Quên mật khẩu	30.46
Khó đổi mật khẩu	7.95

1.2.2. Đánh giá:

+ 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 cho bạn đọc sử dụng.

+ Thư viện thường xuyên tổ chức lớp tập huấn sử dụng CSDL Heinonline cho bạn đọc, mở rộng quyền truy cập CSDL đến toàn bộ hệ thống máy tính trong Trường; cán bộ thư viện thường xuyên làm bài tập để tra dồi kiến thức, kỹ năng tra cứu, sử dụng CSDL Heinonline nên số lượt truy cập tăng nhiều trong những năm gần đây.

- Hạn chế: Việc khai thác, sử dụng CSDL Heinonline, nguồn tài liệu của Dự án Mutrap, tài liệu truy cập mở còn ít, nguồn tài liệu truy cập mở chưa phong phú.

- Nguyên nhân:

+ Năng lực cán bộ làm công tác sưu tầm, xử lý tài liệu truy cập mở còn hạn chế.

+ Tài liệu CSDL Heinonline bằng tiếng Anh, đòi hỏi bạn đọc cần có trình độ tiếng Anh nhất định.

+ Nguồn tài liệu của Dự án Mutrap chủ yếu phục vụ giảng viên, sinh viên chuyên ngành Luật Thương mại quốc tế.

1.2.3. Đề xuất:

- Tài liệu truy cập mở: tiếp tục tìm kiếm, bổ sung các nguồn tài liệu truy cập mở.

- Tiếp tục số hóa nguồn tài liệu nội sinh, sách tham khảo của giảng viên trong Trường và các nguồn tài liệu khác.

- Công tác phục vụ: rà soát lại địa chỉ email, cung cấp tài khoản sử dụng thư viện số rộng rãi, đầy đủ tới giảng viên, sinh viên trong Trường.

- Marketing: truyền thông hàng tháng trên Fanpage, diễn đàn, thông báo rộng rãi tới bạn đọc.

1.3. Chuyên mục Trợ giúp

1.3.1. Thực trạng

Mục Trợ giúp gồm: Nội quy Thư viện, thông tin tài khoản bạn đọc, email; hướng dẫn sử dụng thư viện. Thống kê trên cổng thông tin (từ 11/2016 – 11/2018), có 24.827 lượt bạn đọc sử dụng mục Trợ giúp.

STT	Nội dung	Số lượt tham khảo
1.	Hướng dẫn tra cứu tạp chí Luật học	6.349
2.	Hướng dẫn sử dụng tài khoản bạn đọc	4.631

3.	Nội quy Thư viện	3.656
4.	Hướng dẫn tra cứu Mục lục thư viện	2.713
5.	Tài liệu hướng dẫn sử dụng CSDL Heinonline	2.282
6.	Quy trình sử dụng thư viện	2.241
7.	Hướng dẫn quy trình đặt mượn tài liệu trực tuyến	960
8.	Quy trình đặt mượn tài liệu trực tuyến	912
9.	Hướng dẫn nộp luận văn, luận án	501
10.	Hướng dẫn sử dụng bộ sưu tập Tài liệu số	582
	Tổng	24.827

1.3.2. Đánh giá:

Kết quả khảo sát cho thấy bạn đọc sử dụng chuyên mục Trợ giúp trên cổng thông tin thấp (32.45%), chủ yếu sử dụng mục “Thông tin bạn đọc” 67.35%, bạn đọc tham khảo “Nội quy Thư viện” 24.49%, “Gửi yêu cầu, góp ý” 2.041%. 63.58% bạn đọc được khảo sát không sử dụng chuyên mục Trợ giúp, do không biết, không có nhu cầu (21.85%), sử dụng kênh trợ giúp khác: tại Quầy phục vụ, Facebook (12.58%).

1.3.3. Đề xuất:

+ Mục tiêu: Tăng số lượng bạn đọc biết đến và sử dụng chuyên mục Trợ giúp trên cổng thông tin, chỉ tiêu năm 2019 là 50% bạn đọc sử dụng.

+ Marketing: truyền thông hàng tháng trên Fanpage, diễn đàn, thông báo rộng rãi tới bạn đọc, gồm thông báo, tài liệu hướng dẫn sử dụng.

1.4. Chuyên mục Giới thiệu sách

1.4.1. Thực trạng

Bài/clip giới thiệu sách mới, sách hay được đăng định kỳ hàng tuần trên cổng thông tin. Đã đăng 209 bài/clip giới thiệu sách với 77.091 lượt truy cập (từ 11/2016 - 11/2018).

1.4.2. Đánh giá

Chất lượng bài giới thiệu sách: Các bài viết đã thể hiện được đầy đủ nội dung của tài liệu; các phần trình bày rõ ràng. Từ tháng 8/2017, lựa chọn nhóm cán bộ viết

tốt thực hiện bài giới thiệu sách. Chất lượng bài viết: tốt, đăng tải ngay (18.5%), chỉnh sửa 1-2 lần (73.6%), chỉnh sửa từ 3 lần trở lên (6%), bài viết không duyệt đăng (2.3%). Hình thức trình bày, lỗi viết hay, có sự đổi mới (20% năm 2018).

Kết quả khảo sát, có 62/151 bạn đọc (41.06%) tham khảo bài/clip giới thiệu sách, 55.63% bạn đọc không sử dụng. Bạn đọc đánh giá như sau:

Nội dung	Kết quả khảo sát %
Hình thức trình bày: đẹp, thu hút bạn đọc	48.39
Nội dung: giới thiệu đầy đủ thông tin về tài liệu, dễ hiểu	90.32
Hình thức trình bày: không đẹp, không thu hút bạn đọc	4.84
Nội dung: giới thiệu chưa đầy đủ thông tin về tài liệu, khó hiểu	0

*** Hạn chế:**

- Tỷ lệ bài viết tốt, được đăng tải ngay còn thấp (18.5%). Chất lượng bài viết chưa cao, phải chỉnh sửa nhiều lần: chỉnh sửa 1-2 lần (73.6%), chỉnh sửa từ 3 lần trở lên (6%). Vẫn có bài viết không duyệt đăng (2.3%).

+ Người viết bài giới thiệu sách còn mắc lỗi chính tả, lặp từ, thừa từ, lỗi diễn đạt, chuyển ngữ, chưa khái quát nội dung tài liệu, sách tiếng Anh và chuyên khảo luật chưa có nhiều đổi mới trong cách viết.

+ Người biên tập còn thiếu sáng tạo, kỹ năng viết, khái quát vấn đề, diễn đạt, dùng từ chưa tốt, trình độ chuyên môn luật, ngoại ngữ còn hạn chế.

1.4.3. Đề xuất:

- Mục tiêu: nâng cao chất lượng viết bài, biên tập các bài giới thiệu sách. Chỉ tiêu năm 2019:

+ 100% bài viết được duyệt đăng, 30% bài viết đổi mới hình thức trình bày, nội dung.

+ Chất lượng bài viết: 35% bài viết tốt, đăng tải ngay; 65% chỉnh sửa 1 - 2 lần; chỉnh sửa từ lần 3 không duyệt đăng.

- Biện pháp:

+ Người viết, biên tập bài giới thiệu sách cần rèn luyện kỹ năng viết, trau dồi trình độ chuyên môn, ngoại ngữ: tham khảo các bài viết, sách chuyên ngành để tìm hiểu khái

niệm, nội dung chuyên ngành tài liệu đề cập; tham khảo các bài viết tốt, bản tổng hợp lỗi từ các bài viết chưa đạt; chủ động trao đổi, tìm kiếm hỗ trợ từ phía giảng viên; hàng quý, họp chi đoàn có đánh giá, rút kinh nghiệm, chia sẻ phương pháp viết bài tốt.

+ Chỉnh sửa, góp ý các bài viết cho nhau: nhóm viết sách tiếng Anh.

- Marketing: Tổ phục vụ quảng bá trên diễn đàn của Trường, các Thư viện khác nhằm chia sẻ thông tin và quảng bá hình ảnh của Thư viện. Cán bộ thư viện tích cực chia sẻ bài/clip giới thiệu sách trên facebook cá nhân.

1.5. Liên kết website

1.5.1. Thực trạng

Hiện nay có 7 địa chỉ liên kết website trên cổng thông tin gồm Trường Đại học Luật Hà Nội, Bộ Tư pháp, Thư viện Bộ Tư pháp, Đại học Kiểm sát Hà Nội, Khoa Luật Đại học Quốc gia Hà Nội, Đại học Luật TP. Hồ Chí Minh.

1.5.2. Đánh giá

Thư viện chưa chú trọng đến việc tìm hiểu nhu cầu các liên kết website hữu ích cho bạn đọc. Qua khảo sát, 33/151 (21.85%) bạn đọc sử dụng, 111/151 (73.51%) bạn đọc không sử dụng chuyên mục này. Trong đó, 90.91% đánh giá hữu ích, đầy đủ; 1/30 (3.03%) bạn đọc đánh giá không hữu ích, đầy đủ.

- Bạn đọc mong muốn cổng thông tin thư viện kết nối tới website các viện nghiên cứu, trường đại học trong và ngoài nước; thư viện số của những trường đại học khác (12/151 bạn đọc có ý kiến).

1.5.3. Đề xuất: Tìm kiếm, bổ sung 20 link website hữu ích cho bạn đọc.

II. Các ấn phẩm thông tin

2.1. Thực trạng

- Từ khi triển khai kế hoạch marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện, Thư viện xuất bản, duy trì các ấn phẩm thông tin theo đúng kế hoạch đề ra, thực hiện đúng quy trình, đảm bảo về mặt nội dung, hình thức các ấn phẩm.

Ấn phẩm thông tin	Định kỳ	Số lượng	Số lượt xem trên cổng thông tin	Khảo sát 2018	Khảo sát 2016
--------------------------	----------------	-----------------	--	----------------------	----------------------

Bản tin Thư viện	Hàng tháng	39	21.042	75.86%	30.71%
Thông báo sách mới	Hàng tháng/ quý	19	8.951	70.11%	
Thư mục chuyên đề	Hàng quý	14	8.986	47.13%	14.28%

Thống kê tần suất xuất bản, truy cập ấn phẩm thông tin từ 11/ 2016 - 11/2018

- Trung tâm cung cấp ấn phẩm thông tin qua các kênh: Trưng bày tại các Phòng phục vụ của thư viện (số lượng là 284 cuốn tính đến tháng 11/2018); đăng Fanpage, cổng thông tin; gửi email khi có ấn phẩm mới.

- Các ấn phẩm thông tin được in màu, hình thức đẹp. Thư mục chuyên đề, Thông báo sách mới đảm bảo về thời gian xuất bản và đăng tải thông tin, bao quát đầy đủ thông tin về các chuyên đề, tài liệu mới. Các ấn phẩm thông tin được kiểm duyệt chặt chẽ về mặt nội dung, hình thức.

Qua kết quả khảo sát, 87/151 (57.62%) bạn đọc sử dụng ấn phẩm thông tin. Bạn đọc biết đến ấn phẩm này qua kênh thông tin: chủ yếu là qua Email Thư viện gửi, giá trưng bày tại Phòng đọc, Fanpage Thư viện, cổng thông tin thư viện. Những bạn đọc không sử dụng là do không biết 31/61 (50.82%), 30/61 (49.18%) không có nhu cầu. Bạn đọc cho rằng thư viện nên tiếp tục duy trì các ấn phẩm thông tin 117/151 (77.48%), mong muốn nhận các ấn phẩm này qua Email 113/151 (74.83%).

- *Hạn chế:*

+ Số lượng bạn đọc tham khảo bản in ấn phẩm rất ít.

+ Một số bạn đọc không nhận được email thư viện gửi.

- *Nguyên nhân:* Do bạn đọc thay đổi email, bạn đọc gửi danh sách địa chỉ email cho thư viện không đúng. Trung tâm công nghệ thông tin không tạo tài khoản email đồng bộ cho cả khóa K42 mà chỉ tạo lập cho các sinh viên có nhu cầu.

2.2. Đánh giá

2.1. Bản tin Thư viện

+ Cung cấp thông tin kịp thời, chính xác về hoạt động của Thư viện; bài giới thiệu sách mới, sách hay; tin pháp luật, thông tin giải trí.

- Kết quả khảo sát, bạn đọc đánh giá:

	Đánh giá	Tỉ lệ %	Ghi chú
Nội dung ấn phẩm:	+ Hữu ích, đáp ứng nhu cầu	75.76	2016: <50%
	+ Bố cục khoa học, dễ theo dõi	68.18	
	+ Không hữu ích, không đáp ứng nhu cầu	1.52	
	+ Bố cục không khoa học, khó theo dõi	1.52	
Hình thức trình bày:	+ Đẹp, thu hút	36.36	
	+ Không đẹp, chưa thu hút	3.03	

- Trong Bản tin Thư viện, mục “Giới thiệu sách” bạn đọc quan tâm nhiều nhất là 51.52%, 33.33% “Tin pháp luật”, “Tin hoạt động” 19.7%, “Có thể bạn quan tâm?” 4.55%.

- Hạn chế:

+ Về hoạt động biên tập ấn phẩm: Cán bộ biên tập thông tin chưa có sự cải tiến ấn phẩm; còn mắc lỗi chính tả, người duyệt Bản tin phải chỉnh sửa nhiều lần.

+ Nội dung Bản tin Thư viện: mục tin thời sự có một số tin chưa mang tính thời sự.

+ Về thời gian xuất bản: 10/39 số Bản tin Thư viện không đúng thời hạn, chậm chễ.

- Nguyên nhân:

+ Cán bộ chưa sát sao, chần chừ trong việc đăng tải thông tin, năng lực biên tập thông tin còn hạn chế.

2.2. Thư mục chuyên đề

Từ năm 2017, Thư viện biên soạn thư mục chuyên đề tập trung vào các chủ đề nhỏ hơn, cập nhật vấn đề thời sự, chính trị của đất nước, các môn học bạn đọc tham khảo nhiều như Liên Hợp quốc, Luật Biển, Công tác cán bộ, Án lệ.

Chất lượng xử lý tài liệu: trong những năm gần đây đã được cải thiện đáng kể (năm 2018, hình thức: 93.84% của Tổ Bổ sung biên mục, 98.2% của Tổ Thông tin; nội dung: 95.43% của Tổ Bổ sung biên mục, 98.75% của Tổ Thông tin).

Kết quả khảo sát bạn đọc:

	Đánh giá	Tỉ lệ %
Nội dung ấn phẩm:	+ Hữu ích, phù hợp	78.05
	+ Thông tin chính xác, đầy đủ	63.41
	+ Thông tin không hữu ích, phù hợp	2.44
Hình thức trình bày:	+ Đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi	85.37
	+ Không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi	4.88

- Hạn chế:

+ Về công tác biên tập ấn phẩm: Cán bộ biên tập chưa phát hiện lỗi phần mềm, không hiển thị đầy đủ kết quả tìm kiếm. Từ tháng 8/2018, phần mềm đã khắc phục lỗi, xuất dữ liệu biểu ghi thư mục đầy đủ, chính xác.

+ Chất lượng biểu ghi thư mục trong Thư mục chuyên đề: một số biểu ghi thư mục chưa đảm bảo chất lượng, lỗi chính tả; lỗi biên mục, định từ khóa chưa sát với nội dung tài liệu, bài tóm tắt chưa bao quát hết nội dung tài liệu (năm 2018, tỉ lệ sai sót về hình thức: 6.16% của Tổ Bổ sung biên mục, 1.8% của Tổ Thông tin; về nội dung: 4.75% của Tổ Bổ sung biên mục, 1.25% của Tổ Thông tin).

- Nguyên nhân:

+ Cán bộ chưa cẩn thận, chưa áp dụng triệt để công cụ kiểm soát từ khóa, trình độ tiếng Anh, chuyên môn luật còn hạn chế.

2.3. Thông báo sách mới

- Cập nhật tài liệu mới bổ sung về Thư viện, đảm bảo thời gian xử lý tài liệu nhanh chóng, kịp thời, biểu ghi đạt chất lượng tốt.

- Qua kết quả khảo sát, bạn đọc đánh giá:

	Đánh giá	Tỉ lệ %
Nội dung	+ Thông tin cập nhật	78.69

ấn phẩm:	+ Thông tin chính xác, đầy đủ	59.02
	+ Thông tin không cập nhật	1.64
Hình thức	+ Đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi	90.16
trình bày:	+ Không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi	3.28

- Hạn chế:

+ Một số biểu ghi thư mục chưa đảm bảo chất lượng (*xem mục 2.2*).

+ Sách tiếng Anh còn chưa xử lý chưa kịp thời (năm 2016 – 2017 xử lý chậm 1 - 2 tháng so với quy định về xử lý tài liệu).

- Nguyên nhân:

+ Trình độ tiếng Anh, chuyên môn luật của cán bộ còn hạn chế.

3. Đề xuất:

- Tiếp tục xuất bản các ấn phẩm theo kế hoạch.

- Nâng cao chất lượng ấn phẩm:

+ Bản tin Thư viện: mục tin thời sự chỉ lấy tin 10 ngày cuối tháng đảm bảo tính thời sự. Bổ sung thêm nội dung “Điểm án” trong tháng trên cơ sở tổng hợp, đánh giá thông tin từ Tòa án nhân dân Tối cao; thông tin về nghiên cứu khoa học chuyên ngành luật của các cơ sở đào tạo luật, bổ sung trang mục lục; hộp thư góp ý.

+ Thư mục chuyên đề: biên soạn theo nhu cầu bạn đọc. Gửi kết quả cho bạn đọc, nhóm bạn đọc yêu cầu.

Cách thức thực hiện: chủ động liên hệ khoa Sau Đại học, chủ nhiệm các đề tài nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên (Phòng Quản lý khoa học) nhằm thu thập nhu cầu. Bổ sung thông tin chỉ dẫn đối với tài liệu số có trong Thư mục chuyên đề, mở rộng cung cấp tài liệu trong CSDL Heinonline, nguồn tài liệu Dự án Mutrap, tài liệu của Nhà xuất bản Oxford (nếu có),...

+ Thông báo sách mới: Trao đổi với các thư viện hợp tác nhằm chọn lọc các tài liệu mới phù hợp trên cơ sở Thông báo sách mới hàng tháng/quý của các thư viện để bạn đọc có thể đọc trực tuyến hoặc đặt mượn theo yêu cầu. Bổ sung thêm bìa sách,

hoặc lời tựa, lời giới thiệu,... tạo sự thu hút bạn đọc hơn (nếu trong tháng ít tài liệu, < 20 tài liệu).

- Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu năm 2019:

+ Cán bộ Tổ Bổ sung biên mục, Tổ Thông tin: đảm bảo các biểu ghi đạt chất lượng tốt (hình thức: 98%, nội dung: 95%); Thời gian xử lý tài liệu: không quá 45 ngày.

+ Kiểm tra chéo biểu ghi giữa Tổ Bổ sung biên mục và Tổ Thông tin hàng tháng, không ngừng học hỏi nâng cao trình độ tiếng Anh, trình độ chuyên môn, cẩn thận, chín chu hơn trong công việc. Hàng tháng, các cán bộ rà soát lỗi chính tả trực tuyến nhằm giảm sai sót về chính tả.

+ Tạo Hồ sơ nghiệp vụ xử lý tài liệu từ năm 2019, kịp thời điều chỉnh các thay đổi, các vấn đề phát sinh trong xử lý tài liệu.

- Marketing: rà soát email lỗi, cập nhật email mới gửi ấn phẩm mới cho bạn đọc; luân chuyển vị trí để ấn phẩm; bố trí thêm 1 giá trưng bày tài liệu mới tại Phòng đọc 1.

TM. NHÓM ĐÁNH GIÁ

Khuất Thị Yến