

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2019

## **BÁO CÁO**

### **Kết quả Kế hoạch tăng cường hiệu quả hoạt động marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện năm 2019**

Thực hiện Kế hoạch “Tăng cường hiệu quả hoạt động marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện năm 2019”, Trung tâm tiến hành đánh giá hiệu quả khai thác, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện. Qua thực tiễn triển khai, kết quả khảo sát ý kiến của bạn đọc, Trung tâm xin được báo cáo như sau:

#### **I. Nội dung, phương pháp đánh giá**

##### **1. Nội dung**

- Đánh giá thực trạng các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện, cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ thư viện, gồm:

+ Chất lượng, hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện: nội dung, hình thức, truyền thông.

+ Cơ sở vật chất: số lượng, chất lượng trang thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin, cách bố trí kho sách, hệ thống chỉ dẫn.

+ Đội ngũ cán bộ thư viện: năng lực chuyên môn, tinh thần, thái độ phục vụ, kỹ năng làm việc.

- Khảo sát ý kiến của bạn đọc về chất lượng, hiệu quả của các sản phẩm & dịch vụ thông tin thư viện, cơ sở vật chất, tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện.

##### **2. Phương pháp, cách thức thực hiện**

- Đánh giá chất lượng, hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ thư viện trên cơ sở rà soát, đối chiếu kết quả của những việc đã thực hiện với mục tiêu đề ra trong Kế hoạch marketing.

- Khảo sát ý kiến của bạn đọc về chất lượng các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện, cơ sở vật chất, tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện thông

qua phiếu điều tra xã hội học.

## **II. Kết quả đánh giá Sản phẩm & Dịch vụ thông tin thư viện năm 2019**

### **1. Sản phẩm thông tin**

#### **1.1. Công thông tin thư viện**

Từ tháng 11/2018 – 11/2019 có 6.321.500 lượt bạn đọc truy cập Công thông tin (tăng 3.252.316 lượt so với năm 2018); kết quả khảo sát có 96.3% bạn đọc được hỏi sử dụng công thông tin.

- Kết quả khảo sát cho thấy, bạn đọc đánh giá giao diện công thông tin có màu sắc hài hòa, hình ảnh sắc nét 58%. Tỷ lệ bạn đọc đánh giá giao diện công thông tin chưa thu hút người dùng 7.6% giảm so với năm 2018: 15.89%.

#### **\* Hạn chế**

- 3.5% bạn đọc đánh giá giao diện Công thông tin màu sắc không hài hòa, hình ảnh mờ nhạt, thu hút người dùng 52%, giảm so với năm 2018: 70.2%.

#### **\* Đề xuất**

- Đảm bảo vận hành công thông tin liên tục, cập nhật thông tin mới kịp thời, đầy đủ.

- Cán bộ quản trị công thông tin thư viện chủ động tìm hiểu, tham khảo các công thông tin khác để hoàn thiện công hơn.

#### **\* Các chuyên mục trên công thông tin Thư viện**

Qua thống kê số lượt truy cập công thông tin thư viện và kết quả khảo sát, bạn đọc sử dụng nhiều nhất là tra cứu mục lục thư viện (86.8%), tham khảo tài liệu số (76.8%), tiếp đến là các ấn phẩm thông tin: Bản tin Thư viện (34.6%) và Thông báo sách mới (29.5%); trợ giúp (27.8%), giới thiệu sách (26.4%), liên kết website (26%).

#### **1.1.1. Tra cứu Mục lục thư viện**

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). 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 (86.8%) sử dụng tra cứu Mục lục thư viện trên cổng thông tin thư viện. Bạn đọc đánh giá tra cứu dễ dàng, nhanh chóng 73.8%; kết quả chính xác 34%.

- Kết quả khảo sát:

Năm	2015	2016	2018	2019
Số lượng bạn đọc tra cứu	27%	55.5%	86.1%	86.8%

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 29.8%.

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

- Chất lượng xử lý tài liệu: trong những năm gần đây đã được cải thiện đáng kể (đảm bảo về hình thức: 97.9%; nội dung: 98.4%) giảm so với 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.

#### **\* Hạn chế**

- Chất lượng 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 2019, tỉ lệ sai sót về hình thức: 2.1%; về nội dung: 1.6%).

- Thời gian xử lý tài liệu chưa đảm bảo theo mục tiêu đề ra.

- Một số bạn đọc không tìm được tài liệu do thả dấu sai khi nhập lệnh tìm kiếm, mặc dù tài liệu thực có trong thư viện.

#### **\* Nguyên nhân**

- Cán bộ chưa cẩn thận, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, 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;

- Tổ Thông tin thiếu người do đ/c Lâm về hưu, tài liệu nhập về nhiều cùng lúc, ngoài việc xử lý tài liệu, cán bộ còn thực hiện nhiều công việc khác: biên soạn

ấn phẩm thông tin, thu luận văn, hỗ trợ các bộ phận khác, thực hiện các công việc phát khác,...

- Dữ liệu biểu ghi chưa đồng nhất bộ gõ tiếng Việt.
- Phần mềm hiển thị một số kết quả chưa chính xác.

**\* 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, Tổ Bổ sung biên mục kiểm tra biểu ghi, đánh giá, rút kinh nghiệm hàng tháng.

- Thống nhất thủ dẫu trong xử lý tài liệu mới, phổ biến rộng rãi chỉ dẫn hướng dẫn bạn đọc tra cứu.

- Marketing: Tiếp tục 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.

**1.1.2. Tài liệu số**

Tính đến 11/2019 số lượng tài liệu được số hóa là 1884 tài liệu và 221 bài tạp chí Luật học. Từ 12/2018 đến 11/2019 bạn đọc truy cập tài liệu số trên công thông tin là 103.029 lượt.

Số lượt bạn đọc sử dụng nguồn tài liệu này như sau:

STT	Loại tài liệu	Lượt truy cập		Kết quả khảo sát	
		2019	2018	2019	2018
1.	Luận văn, luận án	59.801	23.366	78.4	75.9
2.	Tạp chí Luật học	21.152	10.766	62.5	53.4
3.	Giáo trình, sách tham khảo	17.780	7.770	51.5	54.3
4.	Tài liệu truy cập mở	342	315	24.2	14.7
5.	Nguồn tài liệu Dự án Mutrap	2.288	1.225	2.2	2.6
6.	Sách điện tử Oxford	3.272		2.6	
7.	CSDL Heinonline <i>Năm 2016: 11.947; 2017:</i>	9.037	8.338	6.6	12.07

	7.887; 10/2018: 8.338.				
--	---------------------------	--	--	--	--

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

Nội dung	2018	2019
Cập nhật, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu	25.86	52.4
Tra cứu dễ dàng, dễ sử dụng	43.10	40
Không cập nhật, chưa đầy đủ, chưa đáp ứng nhu cầu	41.38	35.2
Khó tra cứu, khó sử dụng	12.93	5.3
<i>Khi sử dụng, bạn đọc gặp khó khăn:</i>		
Quên mật khẩu	30.46	26.4
Khó đổi mật khẩu	7.95	3

- Giao diện tra cứu, đọc trực tuyến tài liệu số thân thiện với người dùng; tài liệu số được tổ chức, sắp xếp khoa học, dễ dàng sử dụng, khai thác mọi lúc, mọi nơi. Số lượng bạn đọc khai thác tài liệu số năm 2019 tăng mạnh, tăng 62.645 lượt so với năm 2018 (năm 2018 chỉ có 40.384 lượt).

- Hàng tháng, cán bộ thư viện làm bài tập để tra dồi kiến thức, kỹ năng tra cứu, sử dụng CSDL Heinonline; thư viện đăng thông báo tập huấn sử dụng CSDL Heinonline cho bạn đọc có nhu cầu.

**\* Hạn chế**

- Việc khai thác, sử dụng sách tham khảo, CSDL Heinonline, nguồn tài liệu của Dự án Mutrap, tài liệu truy cập mở còn ít.

- Bạn đọc tham gia tập huấn tại chỗ rất ít: 3 bạn đọc

**\* Nguyên nhân**

- Bạn đọc không có nhu cầu sử dụng; tài liệu CSDL Heinonline, sách điện tử Oxford 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.

**\* 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: tiếp tục hỗ trợ bạn đọc lấy lại mật khẩu tài khoản số đã mất, thay đổi địa chỉ Email, đề xuất Trung tâm công nghệ thông tin cấp Email cho sinh viên K42 có nhu cầu.

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

### 1.1.3. Chuyên mục Trợ giúp

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 12/2018 –11/2019), có 32.095 lượt bạn đọc sử dụng mục Trợ giúp, chưa đạt chỉ tiêu tăng 50% so với năm 2018.

STT	Nội dung	Số lượt truy cập	
		2018	2019
1	Nội quy Thư viện	3.656	6.253
2	Hướng dẫn sử dụng TV	21.771	25.842
	Tổng	24.827	32.095

Kết quả khảo sát cho thấy bạn đọc sử dụng chuyên mục Trợ giúp trên cổng thông tin thấp 27.8%, giảm so với năm 2018: 5.6%, chủ yếu sử dụng mục “Thông tin bạn đọc” 53.7%; bạn đọc tham khảo “Nội quy Thư viện” 18.3%; “Gửi yêu cầu, góp ý (email)” 24.4%, trong đó bạn đọc đánh giá trợ giúp kịp thời là 75%; hướng dẫn sử dụng TV 14.6%, đánh giá tài liệu dễ hiểu, hữu ích là 100%; 67.8% bạn đọc được khảo sát không sử dụng chuyên mục Trợ giúp, do không biết 7.1%, không có nhu cầu 14%, sử dụng kênh trợ giúp khác: tại quầy phục vụ, Facebook (19.7%).

#### \* Đề xuất

- Mục tiêu: Tăng 50% bạn đọc biết đến và sử dụng chuyên mục Trợ giúp trên cổng thông tin năm 2020.

- Tiếp tục truyền thông trên Facebook thư viện, các Khóa.

#### **1.1.4. Chuyên mục Giới thiệu sách**

- Bài/clip giới thiệu sách mới, sách hay được đăng định kỳ thứ 4 hàng tuần trên cổng thông tin. Đăng 53 bài/clip giới thiệu sách với 49.830 lượt truy cập trên cổng thông tin, đăng 48 bài trong các số Bản tin Thư viện (từ 12/2018 - 11/2019).

- Chất lượng bài giới thiệu sách: Các bài viết đã thể hiện được đầy đủ nội dung tài liệu; trình bày rõ ràng.

+ Hình thức trình bày, lối viết hay, có sự đổi mới (50.5%, vượt chỉ tiêu 20.5%).

+ Chất lượng bài viết (không đạt chỉ tiêu): tốt, đăng tải ngay 15%, chỉnh sửa 1, 2 lần 83.9%, chỉnh sửa từ 3 lần trở lên 1.1%, bài viết không duyệt đăng 1.1%.

- Trung bình 1 bài viết/clip giới thiệu sách có 940 lượt bạn đọc trên cổng thông tin. Kết quả khảo sát, có 78/295 bạn đọc (26.4%) tham khảo bài/clip giới thiệu sách, 68.5% bạn đọc không sử dụng. Bạn đọc đánh giá như sau:

<b>Nội dung</b>	<b>Kết quả khảo sát %</b>
Sách phù hợp nhu cầu, cập nhật	65.4
Sách không phù hợp nhu cầu, không cập nhật	2.6
Nội dung: giới thiệu đầy đủ thông tin về tài liệu, dễ hiểu	62.8
Nội dung: giới thiệu chưa đầy đủ thông tin về tài liệu, khó hiểu	2.6

#### **\* Hạn chế**

- Các bài viết còn sai sót, mắc lỗi chính tả, lặp từ, thừa từ; dùng từ, diễn đạt câu chưa chính xác, logic; dịch từ Tiếng Anh chưa sát nghĩa; chưa khái quát nội dung tài liệu; bài viết tiếng Anh, sách chuyên khảo Luật tiếng Việt ít có sự đổi mới trong cách viết.

- Người biên tập chưa phát hiện được lỗi diễn đạt câu, lặp từ, thuật ngữ dịch chưa chính xác, kỹ năng khái quát, đánh giá tài liệu còn chưa tốt. Việc biên tập cũng chưa đều tay.

#### **\* Nguyên nhân**

- Kỹ năng viết, khái quát vấn đề, diễn đạt, dùng từ chưa tốt.

- Trình độ chuyên môn luật, ngoại ngữ của cán bộ còn hạn chế.
- Người biên tập chưa có khả năng phát hiện vấn đề, tư duy chưa tốt. Trình độ ngoại ngữ còn hạn chế.

**\* Đề xuất**

- Mục tiêu: nâng cao chất lượng viết bài, biên tập các bài giới thiệu sách. Chỉ tiêu năm 2020:

- + 100% bài viết được duyệt đăng, đổi mới hình thức trình bày, nội dung.
- + Chất lượng bài viết: 30% bài viết tốt, đăng tải ngay; 70% chỉnh sửa 1 - 2 lần.

- Về chọn sách: Hàng tháng, Tổ BSBM đánh giá, lựa chọn những sách hay, có giá trị nhất để chuyển nhóm giới thiệu sách làm.

- Nâng cao chất lượng bài viết:

*Sách tiếng Việt:*

- + Đổi mới nội dung trình bày, viết bài review sách.
- + Đ/c Yên tìm hiểu và gửi cho nhóm một số bài review sách (website các nhà xuất bản, tạp chí,...) để nhóm tham khảo, định hướng cách viết. Tháng 1 triển khai xong sẽ họp nhóm để trao đổi, rút kinh nghiệm đối với dạng bài review sách.

*Sách Tiếng Anh:* đăng bìa sách, lời giới thiệu và mục lục

- Lịch đăng: Đăng bài/video: 1 cuốn sách/tuần sách tiếng Việt. Sách tiếng Anh có đơn hàng mới về sẽ đăng dần xen lẫn sách tiếng Việt.

- Phân công:

- + Nhóm viết bài: 1 bài/1 CBTV/1 tháng (Ánh, Nguyễn Hiền, Lý, Ngọc, Như).
- + Nhóm làm video clip: 1 video/3 đ/c/1 quý (Bằng, Tú, Trần Hiền).
- + Câu lạc bộ Thư viện Trẻ tiếp tục làm video giới thiệu sách: 1 video/1 quý.

**1.1.5. Liên kết website**

Hiện nay có 22 địa chỉ liên kết website trên cổng thông tin.

Thư viện chưa chú trọng đến việc tìm hiểu nhu cầu các liên kết website hữu ích cho bạn đọc. Qua khảo sát, 26% bạn đọc sử dụng liên kết website, 64.7% bạn đọc không sử dụng chuyên mục này. Trong đó, 94.7% đánh giá phù hợp, hữu ích; không có bạn đọc đánh giá không phù hợp, hữu ích.



- Bạn đọc mong muốn công thông tin thư viện kết nối tới website các thư viện của HUST, NEU, FTU, web liên quan đến sở hữu trí tuệ: WIPO, NOIP, trang web của công ty luật,... (11 bạn đọc có ý kiến).

\* **Đề xuất:** Tìm kiếm, bổ sung 10 link website hữu ích cho bạn đọc.

**\* Các ấn phẩm thông tin**

- 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	Lượt xem trên cổng TT		Khảo sát	
			2019	2018	2019	2018
Bản tin Thư viện	Hàng tháng	12	7.237	8.679	34.6%	75.86%
Thông báo sách mới	Hàng tháng	12	4.981	5.381	29.5%	70.11%

*Thống kê tần suất xuất bản, truy cập ấn phẩm thông tin*

- Trung tâm cung cấp ấn phẩm thông tin qua các kênh: Trưng bày tại các Phòng phục vụ của thư viện (số lượng là 332 cuốn tính đến tháng 11/2019); đăng Fanpage, cổng thông tin; gửi email khi có ấn phẩm mới. Marketing đến 76 thư viện khác trên cả nước, 10 cơ sở đồng ý chia sẻ thông tin đến bạn đọc của trường.

Qua kết quả khảo sát, có thể thấy năm 2019 bạn đọc sử dụng ấn phẩm thông tin giảm đáng kể (khoảng 40% so với năm 2018), lượt xem trên cổng thông tin cũng giảm (Bản tin Thư viện 17%, Thông báo sách mới 0.8%). Bạn đọc biết đến ấn phẩm này qua kênh thông tin: chủ yếu là qua Fanpage Thư viện (27%), giá trưng bày tại Phòng đọc, cổng thông tin thư viện, Email Thư viện gửi. Những bạn đọc không sử dụng là do không biết 19.3%, 23.7% không có nhu cầu. Bạn đọc cho rằng thư viện nên tiếp tục duy trì các ấn phẩm thông tin 60.3%, không nên duy trì: 1.7%.

- **Hạn chế:**

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

- 86.7% bạn đọc được hỏi không nhận được email thư viện gửi.

- **Nguyên nhân:** Do bạn đọc thay đổi email, bạn đọc đăng ký địa chỉ email cho thư viện không đúng, 10% (1362/14622) bạn đọc không đăng ký Email; Email của 103 bạn đọc lỗi, thư viện không gửi được thông tin; bạn đọc đặt chế độ chuyển thư vào mục thư rác.

## 1.2. 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, bản án của Tòa án nhân dân Tối cao.

- Kết quả khảo sát, bạn đọc đánh giá:

	<b>Đánh giá</b>	<b>Tỉ lệ % 2019</b>	<b>Tỉ lệ % 2018</b>
Nội dung ấn phẩm:	+ Hữu ích, đáp ứng nhu cầu	97	75.8
	+ Bố cục khoa học, dễ theo dõi	74.5	68.2
	+ Không hữu ích, không đáp ứng nhu cầu	1	1.52
	+ Bố cục không khoa học, khó theo dõi	0	1.52
Hình thức trình bày:	+ Đẹp, thu hút bạn đọc	70.6	36.4
	+ Không đẹp, chưa thu hút	6.9	3

- Trong Bản tin Thư viện, mục “Giới thiệu sách” bạn đọc quan tâm nhiều nhất là 47%, 33.33% “Tin pháp luật” 48%, “Tin hoạt động” 22.5%, “Có thể bạn quan tâm?” 8.8%.

### \* **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 pháp luật chưa mang tính thời sự (do lấy thông tin các văn bản pháp luật có hiệu lực trong 1 tháng).

- Về thời gian xuất bản: 2/12 số Bản tin Thư viện không đúng thời hạn, chậm trễ.

\* **Nguyên nhân:** Năng lực biên tập thông tin của người tạo lập Bản tin thư viện còn hạn chế.

### 1.3. 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 % năm 2019	Tỉ lệ % năm 2018
Nội dung ấn phẩm:	+ Thông tin cập nhật	72.4	78.69
	+ Thông tin chính xác, đầy đủ	65.5	59.02
	+ Thông tin không cập nhật	1.2	1.64
	+ Không chính xác, đầy đủ	0	
Hình thức trình bày:	+ Đẹp, bố cục khoa học, dễ theo dõi	95.4	90.16
	+ Không đẹp, bố cục không khoa học, khó theo dõi	2.3	3.28

\* **Hạn chế:** Việc định từ khóa tài liệu ngoại văn còn gặp khó khăn, nhiều từ khóa chưa sát với nội dung của tài liệu.

\* **Nguyên nhân:** Trình độ ngoại ngữ của CBTV xử lý tài liệu còn hạn chế, chưa nắm bắt được nội dung tài liệu.

#### \* **Đề xuất cho ấn phẩm thông tin**

- Tiếp tục biên soạn Thông báo sách mới, bổ sung chỉ dẫn kho, hệ thống giá sách trang cuối mỗi thông báo. Ngừng biên soạn Bản tin Thư viện.

- Nâng cao chất lượng xử lý tài liệu năm 2020:

+ 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 hàng tháng, không ngừng học hỏi nâng cao trình độ tiếng Anh, trình độ chuyên môn, cẩn thận, chỉn chu hơn trong công việc.

- Marketing: Tiếp tục hỗ trợ bạn đọc đăng ký lại địa chỉ Email, cập nhật Email mới gửi ấn phẩm mới cho bạn đọc; luân chuyển vị trí để ấn phẩm.

## 2. Dịch vụ thông tin

### 2.1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Nguồn lực thông tin: Tăng cường bổ sung tài liệu mới phù hợp với nhu cầu bạn đọc, năm 2019 bổ sung 314 đầu (2091 cuốn); số hóa: 1884 tài liệu và 221 bài tạp chí Luật học.

- Tiến hành thanh lọc, loại bỏ khỏi kho tài liệu những tài liệu cũ nát, lỗi thời, lạc hậu, hư hỏng trong quá trình sử dụng.

- Chuyển 11 đầu sách (110 cuốn) mà bạn đọc có nhu cầu đọc cao từ phòng mượn sang phòng đọc để phục vụ nhu cầu đọc của bạn đọc.

- Từ năm học 2019 - 2020: đáp ứng 100% tài liệu có trong đề cương các môn học.

- Theo khảo sát, tỷ lệ bạn đọc hài lòng và bình thường về tài liệu trong học liệu cao hơn so với tài liệu in và tài liệu điện tử: số lượng: 96.4%, chất lượng: 99.4%, mức độ cập nhật: 94.9%. Tài liệu in: số lượng: 74.3%, chất lượng: 97.3%, mức độ cập nhật: 92.6%. Tài liệu điện tử: số lượng: 77%, chất lượng: 89.5%, mức độ cập nhật: 80.4%.

- Lượt bạn đọc vào thư viện là 100464 lượt tăng 30.8% so với năm 2018: 76785, lượt mượn – trả tài liệu: 30971 cuốn giảm 68% so với năm 2018: 96763 cuốn.

#### **\* Nguyên nhân**

- Nguồn tài liệu của thư viện chưa đáp ứng được hết nhu cầu bạn đọc.

- Kỹ năng tra cứu thông tin của sinh viên chưa tốt nên nhiều tài liệu có trong thư viện nhưng sinh viên không tra cứu được và xác định không có trong thư viện dẫn đến việc đánh giá chưa cao về vốn tài liệu của thư viện.

- Từ tháng 8/2018, theo chính sách mới, giáo trình chỉ phục vụ cho sinh viên đối tượng chính sách, sinh viên lớp Chất lượng cao, không phục vụ cho các đối tượng khác; sinh viên mượn sách phải đặt cọc tiền; các giáo trình mới nhất, một số đầu sách tham khảo đã được thư viện số hóa. Đây là nguyên nhân của việc số lượt mượn trả tài liệu giảm.

#### **\* Đề xuất**

- Tổ Bổ sung Biên mục rà soát, điều chỉnh chính sách phát triển vốn tài liệu phù hợp với tình hình mới, nắm bắt các nguồn tài liệu mới từ các nhà xuất bản, nhà sách để bổ sung kịp thời tài liệu mới, tiếp tục số hóa nguồn tài liệu nội sinh,...

- Nhà trường thay đổi hình thức yêu cầu sinh viên đặt cược tiền theo cuốn như hiện tại sang đặt một khoản tiền nhất định cho cả khóa học nhằm tăng lượt lưu thông tài liệu.

## **2.2. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu**

- Cán bộ thư viện tích cực, chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho bạn đọc, liên hệ sửa chữa kịp thời khi thiết bị hỏng.

- Theo khảo sát, bạn đọc đánh giá máy photocopy hoạt động bình thường, chất lượng bản in tốt chưa cao: 63.7%, nhưng tỷ lệ này cao hơn năm 2016: 36,43%.

### **\* Hạn chế**

- Một số bạn đọc đánh giá chưa cao về chất lượng dịch vụ: máy photocopy hay bị lỗi, chất lượng bản in chưa tốt: 13%.

### **\* Nguyên nhân**

- Máy photocopy được trang bị từ lâu (năm 2010) nên đôi lúc bị hỏng làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, chất lượng bản in chưa tốt. Đây chính là nguyên nhân khiến một số bạn đọc đánh giá chất lượng dịch vụ chưa cao.

### **\* Đề xuất**

- Bổ sung 2 máy photocopy mới thay thế 2 máy đã cũ.

## **2.3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet**

- Lượt bạn đọc truy cập Internet là 6278 lượt, tăng 22.6% so với năm 2018 là 5120 lượt.

- Năm 2019, thư viện được bổ sung một số đầu thu phát wifi nên chất lượng dịch vụ đã được cải thiện.

### **\* Hạn chế**

- Mạng wifi đôi lúc hoạt động không ổn định.

- Bạn đọc đánh giá chất lượng dịch vụ chưa cao: Mạng Internet, wifi truy cập nhanh chóng, dễ dàng: 53.6%, máy tính hoạt động tốt: 54%. Tuy nhiên, tỷ lệ

bạn đọc đánh giá chưa tốt về dịch vụ giảm so với năm 2016: Mạng Internet, wifi hay bị lỗi, khó kết nối, hoạt động không ổn định: 36.3% (năm 2016: 87,19%), máy tính chạy chậm, hay bị lỗi: 25.1% (năm 2016: 35.96%).

**\* Nguyên nhân**

- Một số máy tính thỉnh thoảng bị lỗi đăng nhập.
- Trung tâm Công nghệ Thông tin còn chậm trễ, khắc phục chưa triệt để các lỗi của máy tính.

**\* Đề xuất**

- Trung tâm Công nghệ Thông tin cần phối hợp bảo trì hệ thống, hỗ trợ khắc phục sự cố kịp thời hơn, đảm bảo định kỳ kiểm tra hệ thống máy tính 1 lần/tháng.
- Tiếp tục thay mới máy tính đã cũ, bị lỗi.

**2.4. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ bạn đọc**

- Tư vấn tại chỗ: 7595 lượt tăng 37.6% so với năm 2018: 5520 lượt; 4665 lượt chủ động chiếm 61.4%. Tư vấn trực tuyến: 650 lượt giảm 18% so với năm 2018: 794 lượt.

- Theo khảo sát, trong các hình thức tư vấn, hỗ trợ, bạn đọc lựa chọn hình thức tư vấn, hỗ trợ trực tiếp tại thư viện cao nhất: 69%, sau đó là Facebook: 29.8%, Email: 12.5%, qua điện thoại: 4.7%.

- Về chất lượng dịch vụ:

- + 100% lượt tư vấn về tra cứu tài liệu chính xác, 100% lượt tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện là trong vòng 24h. 99% lượt tư vấn trực tuyến đầy đủ, đạt yêu cầu theo đánh giá của đ/c Mai.

- + Bạn đọc đánh giá cao về sự tư vấn, trợ giúp trực tiếp của cán bộ tại thư viện: nhiệt tình, sẵn sàng: 89.7%, chủ động: 79.4%, đầy đủ, đáp ứng yêu cầu: 87.2%. Tỷ lệ này cao hơn nhiều so với khảo sát năm 2016: trong khoảng từ 35-40%.

**\* Hạn chế**

- 1 lượt tư vấn chỉ sai giá tài liệu, vì vậy không đạt chỉ tiêu về chỉ dẫn vị trí tài liệu là 100%.

- Bạn đọc đánh giá tư vấn qua Fanpage đầy đủ, rõ ràng là 87.2%, chưa đạt chỉ tiêu là >95%, giảm so với năm 2018: 94%

- Bạn đọc đánh giá tư vấn qua Email đầy đủ, rõ ràng là 75.7%, chưa đạt chỉ tiêu là >85%, giảm so với năm 2018: 80%

**\* Nguyên nhân**

- Một số trường hợp, cán bộ chưa thân thiện, kịp thời khi hỗ trợ bạn đọc.

- Cán bộ thư viện chưa nắm vững kho tài liệu, chính sách phục vụ của thư viện, nghiên cứu kỹ câu hỏi của bạn đọc dẫn đến việc chỉ dẫn sai số giá, trả lời sai thời gian phục vụ, trả lời chưa đầy đủ câu hỏi của bạn đọc.

- Một số thời điểm đ/c Thu chuyên đi nên thiếu hụt cán bộ trực, sinh viên hỗ trợ chưa có nhiều kinh nghiệm; bên cạnh việc phục vụ, cán bộ tổ phục vụ còn phải thực hiện các công việc phát sinh: số hóa tài liệu, biên mục tài liệu,... Điều này cũng ảnh hưởng đến việc phục vụ bạn đọc của cán bộ thư viện.

**\* Đề xuất**

- Tích cực đi lại quan sát trong ca trực để chủ động, kịp thời hỗ trợ bạn đọc.

- Cán bộ thư viện cần nắm vững thông tin về thư viện: quy định, chính sách, sản phẩm, dịch vụ, kho tài liệu để chỉ dẫn cho bạn đọc chính xác; nghiên cứu kỹ nội dung câu hỏi của bạn đọc để xác định đúng yêu cầu của bạn đọc để trả lời đầy đủ, chính xác.

- Tích cực trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm với thành viên CLB Thư viện trẻ để thành viên có các kiến thức, kỹ năng hỗ trợ thư viện.

**2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin**

- Tổ chức tập huấn sử dụng cho sinh viên khóa mới, tập huấn sử dụng cơ sở dữ liệu Heinonline cho 3 bạn đọc; nghiên cứu phần mềm tạo bài thuyết trình Prezi; đổi mới đề kiểm tra cho sinh viên K44.

- Các cán bộ tích cực nghiên cứu, tham gia duyệt giảng các nội dung tập huấn khác nhau. Kết quả: bổ sung đ/c Ngọc vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện lý thuyết; đ/c Ánh, Nguyễn Hiền vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện thực hành; đ/c Bằng, Trần Hiền vào nhóm giảng Heinonline.

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

+ Sinh viên K44: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 99.79%, phương pháp giảng lý thuyết dễ hiểu: 99.1%, phương pháp giảng thực hành dễ hiểu: 98.76%.

+ Sinh viên văn bằng 2 khóa 18: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 100%, phương pháp giảng dạy dễ hiểu: 100%.

**\* Hạn chế, nguyên nhân**

- Việc tổ chức duyệt giảng hướng dẫn sử dụng CSDL Heinonline thực hiện chưa đúng tiến độ. Nguyên nhân do cán bộ phụ trách kế hoạch chưa sát sao, đơn đốc nhóm duyệt giảng.

- Chưa áp dụng phần mềm Prezi vào việc trình bày bài giảng tập huấn sử dụng thư viện, do phần mềm phức tạp, không thuận tiện cho người sử dụng.

**\* Đề xuất**

- Cán bộ thư viện cần tiếp tục rèn luyện nội dung bài giảng, kỹ năng thuyết trình để có thể tham gia giảng nhiều nội dung.

- Tích cực thông báo về lớp tập huấn sử dụng CSDL Heinonline tới sinh viên Lớp chất lượng cao, sinh viên nghiên cứu khoa học.

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

- Phục vụ 332 bạn đọc sử dụng phòng thảo luận nhóm.

- Việc kiểm tra để sửa chữa máy tính, máy chiếu được tiến hành thường xuyên hàng tháng, khi thiết bị lỗi, hỏng.

- Theo khảo sát, bạn đọc sử dụng dịch vụ 32.2% cao hơn năm 2016: 16.19%, tỉ lệ bạn đọc đánh giá thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ đơn giản thuận tiện cao chiếm 81%.

**\* Hạn chế**

- Bạn đọc sử dụng phòng thảo luận nhóm giảm so với năm 2018 (năm 2018: 350 sinh viên)

- Một số máy tính bị lỗi, không kết nối mạng.

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá chưa cao về dịch vụ có xu hướng tăng hơn so với năm 2016: bạn đọc đánh giá máy tính, máy chiếu hoạt động tốt: 53.7%; thủ tục



đăng ký sử dụng dịch vụ phức tạp, chưa thuận tiện: 12.6% (năm 2016: 6.67%), máy tính, máy chiếu hay bị lỗi: 21% (năm 2016: 2.86%)

**\* Nguyên nhân**

- Việc sửa chữa, lắp đặt đường mạng cho phòng thảo luận nhóm tiến hành chậm trễ, mới được hoàn thành vào tháng 9/2019, phòng thảo luận nhóm phục vụ công tác tập huấn cho sinh viên K44 đến tháng 10/2019. Nguyên nhân này khiến lượt bạn đọc sử dụng giảm và chưa hài lòng về trang thiết bị của phòng.

- Trung tâm Công nghệ Thông tin còn chậm trễ, khắc phục chưa triệt để các lỗi của máy tính, đường mạng.

**\* Đề xuất**

- Trung tâm Công nghệ Thông tin cần phối hợp bảo trì hệ thống, hỗ trợ khắc phục sự cố kịp thời hơn, đảm bảo định kỳ kiểm tra hệ thống máy tính 1 lần/tháng.

- Lắp đặt camera để đảm bảo an toàn tài sản, trang thiết bị.

**2.7. Dịch vụ cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu**

- Dịch vụ này hướng tới đối tượng là cán bộ giảng viên, học viên cao học, NCS của Trường Đại học Luật Hà Nội và các trường liên kết. Theo khảo sát, có 41.7% bạn đọc biết tới dịch vụ.

**\* Hạn chế**

- Bạn đọc sử dụng dịch vụ rất ít: 5 lượt (2 lượt của bạn đọc Đại học Kiểm sát Hà Nội, 3 lượt của giảng viên trong trường), giảm so với năm 2018: 9 lượt, chưa đạt chỉ tiêu đề ra tăng 50% so với năm 2018.

- Chỉ có 44.4% bạn đọc có nhu cầu duy trì dịch vụ.

**\* Nguyên nhân**

- Bạn đọc không có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

- Bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội có thể truy cập Heinonline ở máy tính thư viện, Khoa, Bộ môn, Trung tâm, phòng ban trong trường, do đó, nhiều bạn đọc chủ động trong việc tìm kiếm thông tin trong Heinonline.

- Công tác truyền thông về dịch vụ của thư viện các trường liên kết chưa đa dạng, thường xuyên, liên tục.

**\* Đề xuất**

- Tiếp tục triển khai dịch vụ, mở rộng đối tượng phục vụ là sinh viên Lớp chất lượng cao, sinh viên tham gia nghiên cứu khoa học.

## **2.8. Dịch vụ mượn liên thư viện giữa thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội và thư viện Học viện Tư pháp**

- Theo khảo sát có 50.5 % bạn đọc trả lời có biết đến dịch vụ. Tuy nhiên, hiện tại, chưa có bạn đọc nào sử dụng dịch vụ.

- Chỉ có 56.3% bạn đọc trả lời muốn thư viện tiếp tục duy trì dịch vụ.

### **\* Nguyên nhân**

- Chưa tiến hành khảo sát nhu cầu của bạn đọc trước khi triển khai dịch vụ để nắm bắt nhu cầu, mong muốn thực sự của bạn đọc về dịch vụ.

- Nhiều bạn đọc không có nhu cầu sử dụng dịch vụ: Thư viện Đại học Luật Hà Nội đã tích cực truyền thông tới bạn đọc qua nhiều hình thức: thông báo đăng trên bảng tin Fanpage, gửi Email, cán bộ giới thiệu trong buổi tập huấn sử dụng thư viện, bố trí ở các vị trí trong thư viện: khu vực tra cứu tài liệu, bàn học của sinh viên, phòng máy tính. Theo khảo sát: 50.5 % bạn đọc trả lời có biết đến dịch vụ nhưng không có bạn đọc sử dụng.

- Công tác quảng bá về dịch vụ của thư viện Học viện Tư pháp chưa đa dạng, thường xuyên, liên tục, mới chỉ đăng thông báo trên Website khi mới có dịch vụ mà không đăng lại thông báo thường xuyên, hay gửi thông tin về Email của bạn đọc.

- Chương trình giảng dạy, vốn tài liệu của hai trường khác nhau. Trong khi, Trường Đại học Luật Hà Nội chú trọng đào tạo các môn học về các chuyên ngành Luật, vốn tài liệu phong phú gồm giáo trình, sách tham khảo, luận án, luận văn, khóa luận tốt nghiệp, đề tài khoa học,... phục vụ cho chương trình giảng dạy. Còn Học viện Tư pháp chú trọng đào tạo kỹ năng hành nghề Luật cho người học, vốn tài liệu không phong phú chỉ gồm giáo trình, sách tham khảo, hồ sơ tình huống,... về kỹ năng hành nghề luật.

- Bạn đọc của hai trường được sử dụng tài liệu số của hai thư viện.

- Khoảng cách từ Trường Đại học Luật Hà Nội tới Học viện Tư pháp gần nhau, trong khi bạn đọc phải chờ thời gian đáp ứng yêu cầu mượn là 3 – 5 ngày.

### **\* Đề xuất**

- Tiếp tục triển khai dịch vụ. Khảo sát để nắm bắt nhu cầu, mong muốn của bạn đọc 2 trường về tiện ích của dịch vụ. Từ đó, các thư viện có những thay đổi, điều chỉnh để nâng cao hiệu quả của dịch vụ.

- Tiếp tục truyền thông về dịch vụ: Trực tiếp tại thư viện, Email, Fanpage, qua các buổi tập huấn sử dụng thư viện, bố trí poster trong thư viện...

- Đề xuất thư viện Học viện Tư pháp tích cực, đa dạng hóa hình thức truyền thông tới bạn đọc hơn: đăng lại thông báo về dịch vụ thường xuyên, thu thập Email để gửi cho bạn đọc, thông báo tới các khoa,...

## **2.9. Dịch vụ khai thác tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM và Học viện Tư pháp**

- Theo biên bản hợp tác giữa Trường Đại học Luật Hà Nội và Trường Đại học Luật TP. HCM và Học viện Tư pháp, bạn đọc của 3 trường được sử dụng tài liệu số của thư viện các bên. Tuy nhiên, nhu cầu sử dụng tài liệu số của bạn đọc không cao.

+ Theo thống kê, lượt bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội đọc tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM: 1896 lượt, Học viện Tư pháp: 66 lượt.

+ Trường Đại học Luật TP. HCM, Học viện Tư pháp truy cập 315 lượt tài liệu số của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội.

### **\* Nguyên nhân**

- Đối tượng bạn đọc Trường Đại học Luật TP. HCM, Học viện Tư pháp được truy cập vào bộ sưu tập số thư viện Đại học Luật Hà Nội hẹp chỉ gồm: cán bộ thư viện, giảng viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh, nhà nghiên cứu. Trong khi đó, sinh viên, người học là đối tượng bạn đọc đông nhất, nhu cầu đọc cao thì không được truy cập tài liệu số. Đây cũng là một trong những nguyên nhân của lượt truy cập tài liệu số của bạn đọc 2 trường nêu trên tới Bộ sưu tập Tài liệu số Đại học Luật Hà Nội thấp.

- Nhu cầu tài liệu của bạn đọc, vốn tài liệu của các trường có sự khác nhau. Nội dung vốn tài liệu của thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội chủ yếu phục vụ

cho công tác giảng dạy, học tập các môn học về các chuyên ngành luật. Còn Học viện Tư pháp chú trọng đào tạo kỹ năng hành nghề Luật cho người học, vốn tài liệu không phong phú chỉ gồm giáo trình, sách tham khảo, hồ sơ tình huống,... về kỹ năng hành nghề luật.

**\* Đề xuất**

- Đề nghị Trường Đại học Luật TP. HCM, Học viện Tư pháp mở rộng đối tượng bạn đọc được truy cập Bộ sưu tập tài liệu số gồm sinh viên, học viên; tích cực, đa dạng hóa hình thức truyền thông để bạn đọc biết về dịch vụ.

**2.10. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu**

- Theo khảo sát, có 36.3% bạn đọc biết đến dịch vụ. Tuy nhiên, hiện tại, chỉ có 2 bạn đọc (1 bạn đọc trong trường, 1 bạn đọc ngoài trường) sử dụng dịch vụ.

- Chỉ có 57.3% bạn đọc trả lời muốn thư viện tiếp tục duy trì dịch vụ.

**\* Nguyên nhân**

- Chưa tiến hành khảo sát nhu cầu của bạn đọc trước khi triển khai dịch vụ để nắm bắt nhu cầu, mong muốn thực sự của bạn đọc về dịch vụ.

- Nhiều bạn đọc không có nhu cầu sử dụng dịch vụ.

- Bạn đọc trong trường có nhiều thời gian nghiên cứu, kỹ năng tra cứu tài liệu tốt, được tiếp xúc trực tiếp với vốn tài liệu của thư viện, sử dụng tài liệu số, được sử dụng dịch vụ photocopy để sao chụp tài liệu, nên nhu cầu sử dụng dịch vụ này không cao. Bạn đọc ngoài trường không có nhiều thời gian nghiên cứu, phần lớn vào thư viện để tìm tài liệu và photo. Nhưng Dịch vụ này chỉ cung cấp danh mục tên tài liệu, file tóm tắt nên phần nào không đáp ứng được nhu cầu bạn đọc.

- Loại tài liệu bạn đọc có nhu cầu photo nhiều là luận án, luận văn nhưng các tài liệu này không nằm trong danh mục tài liệu được photo theo thỏa thuận giữa Trường Đại học Luật Hà Nội và các trường liên kết; bạn đọc Trường Đại học Luật Hà Nội và Trường Đại học Luật TP. HCM được sử dụng tài liệu số của thư viện hai bên. Đây cũng là lý do khiến bạn đọc các trường liên kết không sử dụng dịch vụ.

- Công tác quảng bá về dịch vụ của thư viện Trường Đại học Luật TP. HCM, Đại học Kinh tế - Luật TP. HCM, ĐH Kiểm sát Hà Nội chưa đa dạng, thường

xuyên, liên tục. Các thư viện mới chỉ đăng thông báo trên Website, Fanpage khi mới có dịch vụ mà không đăng lại thông báo thường xuyên. Thư viện Đại học Kinh tế - Luật TP. HCM, ĐH Kiểm sát Hà Nội không gửi thông tin về Email của bạn đọc.

- Thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội rất tích cực quảng bá về dịch vụ tới bạn đọc trong trường và các cơ sở đào tạo Luật trong cả nước, tuy nhiên việc truyền thông tới các cơ sở đào tạo Luật khác chưa có hiệu quả cao. Cụ thể nhóm marketing đã gửi thông tin, poster quảng bá dịch vụ tới 76 cơ sở đào tạo Luật nhưng chỉ có 10 cơ sở đồng ý thông tin đến bạn đọc của trường họ.

#### **\* Đề xuất**

- Tiếp tục triển khai dịch vụ. Khảo sát để nắm bắt nhu cầu, mong muốn của bạn đọc 2 trường về tiện ích của dịch vụ. Từ đó, các thư viện có những thay đổi, điều chỉnh để nâng cao hiệu quả của dịch vụ.

- Đề xuất thư viện các trường liên kết tích cực, đa dạng hóa hình thức truyền thông tới bạn đọc hơn: đăng lại thông báo về dịch vụ thường xuyên, thu thập Email để gửi cho bạn đọc, thông báo tới các khoa,...

### **3. Cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ thông tin**

- Năm 2019, Trung tâm tiếp tục được Nhà trường quan tâm, đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất và hạ tầng thông tin. Cụ thể:

+ Trung tâm được bổ sung 15 máy tính mới ( 7 máy ở Phòng đọc, 8 máy ở Phòng đào tạo người dùng tin) để thay thế các máy tính đã cũ, hỏng. Lắp đặt thêm một số đầu thu, phát wifi, bổ sung 1 mạng wifi truy cập miễn phí nhằm nâng cao chất lượng truy cập Internet.

+ Thay thế mới toàn bộ ghế ngồi trong thư viện.

+ Bổ sung 5 cây xanh nhằm tạo không gian xanh cho thư viện.

#### **\* Hạn chế**

- Hệ thống máy tính, wifi, máy photocopy đôi lúc bị lỗi, hoạt động không ổn định khiến nhiều bạn đọc đánh giá chất lượng dịch vụ chưa cao.

- Trung tâm Công nghệ Thông tin tiến hành kiểm tra định kỳ máy tính, thiết bị hàng tháng nhưng đôi lúc còn xử lý chậm trễ. Điều này cũng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

#### **4. Cách sắp xếp bố trí kho sách, chỉ dẫn thư viện**

- Bạn đọc đánh giá cách sắp xếp, bố trí kho sách hợp lý, khoa học chiếm tỷ lệ cao: 89.5%

- Hệ thống chỉ dẫn kho sách, giá sách, cách tra cứu thông tin, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thư viện,... được Trung tâm bố trí đầy đủ với nhiều hình thức: dán ở giá tài liệu, treo tường, đặt trong bảng mica để ở bàn tra cứu của bạn đọc, dán ở bảng tin, đăng tải lên cổng thông tin thư viện,...

- Bạn đọc đánh giá hệ thống chỉ dẫn trong thư viện đầy đủ, dễ hiểu: 79.3% cao hơn đánh giá đầu năm 2019: rất hài lòng và hài lòng về chỉ dẫn, hướng dẫn sử dụng các sản phẩm và dịch vụ thông tin: 74.23%.

##### **\* Hạn chế**

- Vẫn còn bạn đọc đánh giá chưa cao về cách sắp xếp kho sách, chỉ dẫn thư viện: Kho sách bố trí chưa hợp lý, khoa học: 5.4%, chỉ dẫn phức tạp, khó hiểu: 13.2%.

##### **\* Nguyên nhân**

- Cách sắp xếp tạp chí ở 3 nơi như hiện tại là chưa hợp lý, chưa thuận tiện cho bạn đọc.

- Nguyên tắc sắp xếp luận án, luận văn, khóa luận theo nhiều tiêu chí: chuyên ngành, chủ đề, loại hình, vần chữ cái theo tên tài liệu phức tạp nên nhiều bạn đọc chưa nắm được quy tắc sắp xếp dẫn đến xếp tài liệu sai vị trí nhiều.

##### **\* Đề xuất**

- Tích cực truyền thông về quy tắc sắp xếp luận án, luận văn, khóa luận để bạn đọc nắm rõ hơn. Bỏ nguyên tắc sắp xếp luận án, luận văn theo vần chữ cái.

#### **5. Cán bộ thư viện**

- Về chuyên môn nghiệp vụ:

+ Các cán bộ có tinh thần trách nhiệm, cố gắng hoàn thành các công việc được giao, sáng tạo; có ý thức tự trau dồi, học hỏi nhằm nâng cao trình độ chuyên

môn, nghiệp vụ: mỗi cán bộ đăng ký 1 sáng kiến, giải pháp trong công việc chuyên môn; hàng tháng các cán bộ thay phiên ra câu hỏi tìm hiểu CSDL Heinonline để nâng cao năng lực khai thác CSDL, tìm hiểu phần mềm tạo bài thuyết trình Prezi,...

+ Tích cực tham gia các khóa học về tin học, nghiệp vụ, hội thảo,... để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

- Về tinh thần, thái độ phục vụ bạn đọc

+ Các cán bộ phục vụ nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, hỗ trợ bạn đọc.

+ Bạn đọc hài lòng về cán bộ thư viện: 77.6% (chỉ tiêu là >90%).

+ Sinh viên K44 đánh giá cán bộ tư vấn nhiệt tình thân thiện: 98%; nhanh chóng, kịp thời: 88.5%; đầy đủ, thỏa mãn nhu cầu: 88%.

#### **\* Hạn chế**

- Năng lực lập kế hoạch, triển khai công việc của một số cán bộ còn hạn chế, một số công việc bị chậm tiến độ, kết quả, chất lượng chưa cao.

- Đôi lúc, cán bộ chưa thân thiện, chủ động trợ giúp bạn đọc.

- Mức độ hài lòng của bạn đọc về cán bộ thư viện chưa cao: 77.6% chưa đạt chỉ tiêu >90%, giảm so với năm 2017: bạn đọc hài lòng và rất hài lòng về cán bộ phòng đọc: 78.84%, phòng mượn: 70.53%; giảm so với đánh giá đầu năm 2019: hài lòng và rất hài lòng: 88%. Tuy nhiên, bạn đọc đánh sự tư vấn, hỗ trợ trực tiếp của cán bộ thư viện: nhiệt tình, sẵn sàng: 89.7%, chủ động: 79.4%, đầy đủ, đáp ứng yêu cầu: 87.2%. Như vậy, đánh giá của bạn đọc về sự hài lòng với cán bộ thư viện có sự mâu thuẫn.

- Một số bạn đọc chưa hài lòng về cán bộ thư viện: 7.1%.

#### **\* Đề xuất**

- Cán bộ phục vụ cần thân thiện, chủ động trợ giúp bạn đọc hơn với bạn đọc.

- Trau dồi chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng làm việc để nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc.

### **6. Truyền thông**

- Các hoạt động đã thực hiện:

+ Liên hệ để thông báo các thông tin quảng bá về thư viện, sản phẩm, dịch vụ mới tới 76 cơ sở đào tạo và cơ sở đào tạo Luật trên cả nước (10 cơ sở đồng ý quảng bá thông tin đến trường họ).

+ Biên soạn cẩm nang thư viện, brochure giới thiệu về thư viện.

+ Thiết kế poster giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới.

+ Đăng thông tin truyền thông lên Cổng thông tin; định kỳ hàng tuần, tháng đăng lên Fanpage thư viện; gửi thông tin cho 13260 bạn đọc có Email, chiếm 90% bạn đọc có dữ liệu (14622).

+ Bố trí bảng tin tại chiều nghỉ tầng 2 để trang trí theo sự kiện, dán thông báo, poster quảng bá sản phẩm, dịch vụ,...

+ Tạo video hướng dẫn sử dụng Bộ sưu tập tài liệu số.

- Theo khảo sát, bạn đọc biết đến sản phẩm, dịch vụ thông tin qua kênh cổng thông tin và Facebook là chủ yếu:

+ Bạn đọc biết đến sản phẩm thông tin: Fanpage: 27%, giá trưng bày tại Phòng đọc: 22.4%, cổng thông tin: 16%, Email: 13.6%.

+ Bạn đọc biết đến dịch vụ thông tin: Cổng thông tin, fanpage: 50.2%; thông báo, poster: 20.7%, Email: 16%, kênh khác: 8.8%

#### ***\* Hạn chế***

- Việc biên soạn cẩm nang thư viện, brochure thực hiện chưa đúng tiến độ.

- Nhiều bạn đọc không nhận được các thông báo của thư viện qua Email: 51.2%

#### ***\* Nguyên nhân***

- Cán bộ biên tập cẩm nang thư viện, brochure chưa có nhiều sáng tạo.

- 10% bạn đọc không đăng ký Email; Email của 103 bạn đọc lỗi, thư viện không gửi được thông tin; bạn đọc đặt chế độ chuyển thư vào mục thư rác.

### **III. Đánh giá chung**

#### **1. Sản phẩm thông tin**

- Các công việc đạt chỉ tiêu đề ra: nâng cao chất lượng biên mục tài liệu, bài viết giới thiệu sách có sự đổi mới hình thức trình bày, bài viết chỉnh sửa 1-2 lần; tăng số lượng link liên kết Website.



- Các công việc chưa đạt chỉ tiêu đề ra: Thời gian xử lý tài liệu, tăng lượt bạn đọc sử dụng Mục trợ giúp so với năm 2018, bài viết giới thiệu sách được đăng; bài viết tốt, đăng tải ngay.

- Lượt bạn đọc truy cập Cổng thông tin có xu hướng tăng. Bạn đọc quan tâm và sử dụng nhiều nhất là mục lục thư viện, bộ sưu tập tài liệu số. Các chuyên mục khác: Bản tin thư viện, thông báo sách mới, trợ giúp, giới thiệu sách, liên kết website chưa được bạn đọc sử dụng nhiều.

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng cổng thông tin thư viện, bộ sưu tập tài liệu số, các bài giới thiệu sách, thông báo sách mới.

- Dừng xuất bản Bản tin thư viện.

## **2. Dịch vụ thông tin**

- Các công việc đã đạt chỉ tiêu đề ra: Mức độ đáp ứng nhu cầu tài liệu trong học liệu; các câu trả lời về tra cứu tài liệu đảm bảo chính xác theo đánh giá qua số theo dõi; thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h); Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn qua Fanpage, Email đầy đủ, rõ ràng; bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn qua Email nhanh chóng, kịp thời; tăng số lượng cán bộ giảng dạy Heinonline, tập huấn kỹ năng thông tin cả 2 phần lý thuyết và thực hành.

- Các công việc chưa đạt chỉ tiêu đề ra: Tỷ lệ bạn đọc hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện; đảm bảo việc ghi mượn, ghi trả tài liệu chính xác; đảm bảo việc chỉ dẫn vị trí tài liệu tại các giá chính xác; bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn qua Fanpage nhanh chóng, kịp thời; bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn qua Fanpage, Email đầy đủ, rõ ràng; chưa bổ sung được cán bộ tập huấn được cho sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới; tăng lượt phục vụ của dịch vụ cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline so với năm 2018; mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng phục vụ của thư viện.

- Các dịch vụ được bạn đọc đánh giá cao: Đọc tại chỗ, mượn về nhà, tư vấn bạn đọc trực tiếp tại thư viện, qua Fanpage, Email; cung cấp phòng thảo luận nhóm, đào tạo người dùng tin.

- Một số dịch vụ bạn đọc hài lòng chưa cao: Truy cập Internet, wifi; cung cấp bản sao tài liệu.

- Một số dịch vụ mới không được nhiều bạn đọc quan tâm và sử dụng: mượn liên thư viện: chưa có bạn đọc sử dụng, cung cấp thông tin theo yêu cầu: 2 bạn đọc, cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu: 5 lượt (4 bạn đọc).

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng các dịch vụ hiện có.

### **3. Truyền thông**

- Tăng cường truyền thông các sản phẩm, dịch vụ tới bạn đọc, chú trọng truyền thông qua Facebook.

- Đề nghị thư viện các trường liên kết tăng cường công tác truyền thông các dịch vụ có sự phối hợp giữa các thư viện.

- Khảo sát ý kiến bạn đọc trước và sau khi triển khai sản phẩm, dịch vụ mới, chủ động nắm bắt nhu cầu của bạn đọc nhằm có những điều chỉnh trong công tác phục vụ bạn đọc.

**LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ**

**TM. NHÓM ĐÁNH GIÁ**

**Lê Thị Hạnh**

**Lương Thị Ngọc Tú**

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

**1. Sản phẩm thông tin**

<b>STT</b>	<b>Tên sản phẩm</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Mục tiêu</b>	<b>Kết quả</b>	<b>Đánh giá</b>
1	Mục lục thư viện điện tử	Nâng cao chất lượng biểu ghi:			
		- Biểu ghi đạt chất lượng tốt về nội dung	98%	98.4%	Đạt
		- Biểu ghi đạt chất lượng tốt về hình thức	95%	97.9%	Đạt
		Thời gian xử lý tài liệu trong học liệu	10 ngày		Chưa đạt
		Thời gian xử lý tài liệu khác	30 ngày		Chưa đạt
2	Mục Trợ giúp	Tăng lượt bạn đọc sử dụng so với năm 2018: 24827	50%	32095	Chưa đạt
3	Bài giới thiệu sách	Bài viết được đăng	100%	99.9%	Chưa đạt
		Bài viết đổi mới hình thức trình bày	25%	50.5%,	Đạt
		Bài viết tốt, đăng tải ngay	30%	15%	Chưa đạt
		Bài viết chỉnh sửa 1-2 lần	70%	83.9%	Đạt
	Link Website	Tăng số lượng link Website	20	22	Đạt

## 2. Dịch vụ thông tin

STT	Tên dịch vụ	Nội dung	Mục tiêu	Kết quả	Đánh giá
1	Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà	Mức độ đáp ứng nhu cầu tài liệu trong học liệu	100%	100%	Đạt
		Bạn đọc hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	>90%	77.6%	Chưa đạt
		Đảm bảo việc ghi mượn, ghi trả tài liệu chính xác	100%	1 lượt chưa ghi máy	Chưa đạt
2	Tur vấn, hỗ trợ bạn đọc tại chỗ	Đảm bảo việc chỉ dẫn vị trí tài liệu tại các giá chính xác	100%	1 lượt chỉ sai giá	Chưa đạt
		Các câu trả lời về tra cứu tài liệu đảm bảo chính xác theo đánh giá qua sổ theo dõi.	95%	100%	Đạt
	Tư vấn trực tuyến	- Thời gian tư vấn trực tuyến kịp thời theo quy định của thư viện (trong vòng 24h)	100%	100%	Đạt
	Tur vấn qua Fanpage	Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>97%	99.2%	Đạt
		Bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn nhanh chóng, kịp thời	>95%	82%	Chưa đạt
		Bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>95%	88.6%	Chưa đạt
	Tur vấn qua Email	Đ/c Mai đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>97%	99.2%	Đạt
		Bạn đọc đánh giá thời gian tư vấn	>85%	89.2%	Đạt

		nhANH chóng, KỊP thời			
		Bạn đọc đánh giá thông tin tư vấn đầy đủ, rõ ràng	>85%	75.7%	Chưa đạt
3	Đào tạo người dùng tin	Tăng số lượng cán bộ giảng dạy Heinonline; tập huấn kỹ năng thông tin cả 2 phần lý thuyết và thực hành cho sinh viên văn bằng 1 khóa mới; sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới.	<p>- Bổ sung đ/c Ngọc vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện lý thuyết; đ/c Ánh, Nguyễn Hiền vào nhóm tập huấn sử dụng thư viện thực hành; đ/c Bằng, Trần Hiền vào nhóm giảng Heinonline.</p> <p>- Chưa bổ sung được cán bộ tập huấn được cho sinh viên văn bằng 2, học viên cao học, NCS khóa mới.</p>		
4	Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu	- Tăng lượt phục vụ so với năm 2018: 9 lượt	Tăng 50%	5 lượt	Chưa đạt
5		Mức độ hài lòng của bạn đọc về chất lượng phục vụ của thư viện	90%	72.5%	Chưa đạt