

Hà Nội, ngày 15 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin và đánh giá hoạt động thư viện năm 2025

Thực hiện Kế hoạch “**Marketing sản phẩm, dịch vụ thông tin và đánh giá hoạt động thư viện năm 2025**”, Thư viện thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin và 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 2025, 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: Năm 2025, Thư viện đổi mới phương thức khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi của bạn đọc từ khảo sát giấy sang khảo sát online. Đối tượng bạn đọc sử dụng thư viện là cán bộ, giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên văn bằng 1,2.

- Thời gian khảo sát: 21/11 – 04/12/2025

- Kết quả Khảo sát thu được: 311 câu trả lời, trong đó có 306 câu trả lời hợp lệ và 05 không hợp lệ. Cụ thể:

+ Cán bộ, giảng viên: 14

+ Sinh viên chính quy: 253

+ Học viên cao học, Nghiên cứu sinh: 23

+ Sinh viên văn bằng 1, văn bằng 2: 16

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

1.1. Nguồn lực thông tin

1.1.1. Tài liệu in

Năm 2025, Thư viện tiếp nhận 182 tên tài liệu tặng biếu = 664 cuốn (năm 2024: 116 tài liệu = 361 cuốn).

- Theo khảo sát, các chỉ số về mức độ hài lòng của bạn đọc về tài liệu in của thư viện thể hiện ở bảng số liệu sau: Rất hài lòng: 43.8%, Hài lòng: 44.2%, Bình thường: 12.0%, Không hài lòng: 0%

Thư viện luôn chú trọng xây dựng kế hoạch bổ sung tài liệu hàng năm. Năm 2025, Thư viện đang tiến hành bổ sung tài liệu với tổng kinh phí là 995.179.365 đồng (gồm sách in, sách điện tử, cơ sở dữ liệu); 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 2025, 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,...Không còn bạn đọc không hài lòng về tài liệu in, giảm so với năm 2024 là 0,7%

1.1.2. Tài liệu số

- Hiện tại, Thư viện đã số hoá được gần 20.000 tài liệu. Năm 2025, Thư viện tiếp tục số hoá giáo trình, luận án, luận văn, khoá luận tốt nghiệp đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học với: 2.846 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), tổng kinh phí số hoá là 117.377.175đ (năm 2024: kinh phí 108.721.200); Xây dựng cơ sở dữ liệu văn bản pháp luật các nước ASEAN 200 tài liệu; sưu tầm, cập nhật nguồn tài liệu truy cập mở miễn phí từ mạng Internet: 50 tài liệu (năm 2024 là 44 tài liệu).

- Số lượt truy cập tài liệu số từ 20/11/2024 đến 20/11/2025 là 7.565 bạn đọc = 488.907 lượt tài liệu số được lưu thông (cùng kỳ năm 2024: 7.565 bạn đọc = 468.830 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:

Nội dung	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng
Số lượng tài liệu số	38.7%	43.1%	15.2%	3.0%
Chất lượng tài liệu số	36.3%	43.6%	8.4%	1.7%
Mức độ cập nhật tài liệu số	32.8%	41.2%	22.3%	3.7%
Mức độ đáp ứng tài liệu số	35.4%	45.6%	16.7%	2.3%

So với năm 2024, các chỉ số rất hài lòng và hài lòng duy trì ở mức cao, đặc biệt là chất lượng tài liệu số. Tuy nhiên, mức độ cập nhật và đáp ứng vẫn còn hơn 3% không hài lòng, chủ yếu do.

- *Hạn chế:*

- + Một số tài liệu số chưa có bản cập nhật mới.
- + Tìm kiếm tài liệu số đôi khi chưa trả kết quả phù hợp.
- + Vào buổi tối hệ thống thỉnh thoảng lỗi hoặc phản hồi chậm.

- *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.
- + Nhiều bạn đọc còn chưa nắm rõ được cách tra cứu, cách đặt dấu uý oà.
- + Máy chủ tải lớn vào giờ cao điểm.

- *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.
- + Cải thiện thuật toán tìm kiếm
- + Tăng cường năng lực hệ thống máy chủ thư viện số.

1.1.3. 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, trang thuvienphapluat.vn;

- 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, Zalo OA;...

- Qua khảo sát, có 99,4% NSDTV rất hài lòng, hài lòng và đánh giá trung lập về CSDL Heinonline, 0,6% bạn đọc không hài lòng;

- Đối với CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press, có 99,3% NSDTV lựa chọn sử dụng rất hài lòng và hài lòng; 13,7% NSDTV đánh giá bình thường; 0,7% NSDTV đánh giá không hài lòng;

- Về Cơ sở dữ liệu sách điện tử NXB Tổng hợp TP.HCM và NXB Thông tin và Truyền thông là một CSDL mới được Thư viện bổ sung năm 2025. Theo khảo sát 99 NSD, chỉ số rất hài lòng và hài lòng của bạn đọc chiếm 86,3%, đánh giá bình thường chiếm 12,6%; 0,6% bạn đọc không hài lòng;

- Về các trang văn bản pháp luật ([luatvietnam](http://luatvietnam.vn), [thuvienphapluat](http://thuvienphapluat.vn)) có 99,6% bạn đọc qua khảo sát đã sử dụng đều đánh giá từ mức tiêu chuẩn đến rất hài lòng, chỉ có 1 bạn đọc đánh giá ko hài lòng, chiếm 0,4%.

*** 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 30.000 tài liệu in; 19.592 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 11/2024 – 11/202 có 41.548.672 lượt NSDTV truy cập cổng thông tin (giảm so với năm 2024: 61.798120 lượt)

- Kết quả khảo sát có 94,6% NSDTV được hỏi sử dụng cổng thông tin (tăng 3,6% so với năm 2024: 91,5%), tỉ lệ NSDTV rất hài lòng và hài lòng về cổng thông tin là 88,9%, 1,3% bạn đọc không hài lòng (năm 2024 không có bạn đọc không hài lòng)

- *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*: phản hồi từ bạn đọc chưa hài lòng là do tốc độ tải trang, lỗi đăng nhập vào một số thời điểm.

- *Đề xuất*: Phối hợp với 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: 12 thông báo sách mới.

- Qua khảo sát, có 43,7% NSDTV sử dụng ấn phẩm thông báo sách mới (tăng 20,3% so với năm 2024 là 23,4%)

- *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*: ưu tiên truyền thông các đầu sách chuyên ngành hấp dẫn, bổ sung hình ảnh trực quan.

1.2.3. Video/bài giới thiệu sách mới:

- Biên tập 48 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 32,2% NSDTV quan tâm đến các bài giới thiệu sách (tăng 11,5% so với năm 2024: 20,7%), khảo sát bạn đọc đánh giá không hài lòng chiếm 2%.

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

Đề xuất:

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

+ Tăng cường quảng bá trên công thông tin, Fanpage,...

1.2.5. Bản tin số về pháp luật

- Biên tập và xuất bản 12 bản tin số về pháp luật
- Qua khảo sát, có 34,9% NSDTV sử dụng bản tin số về pháp luật (tăng 5,4% so với 2024), 85,3% NSDTV đánh giá rất hài lòng, hài lòng và 14,8% đánh giá trung bình về sản phẩm; 0,9% NSDTV không hài lòng (giảm 0,3% so với năm 2024)
 - *Hạn chế*: Hình ảnh chưa đẹp mắt, chưa phong phú nên chưa thu hút được bạn đọc
 - *Đề xuất*: Nghiên cứu thay đổi hình thức làm Bản tin số về pháp luật.

1.3. Dịch vụ thông tin

Tổng số lượt tài liệu lưu thông: 37.304 cuốn (mượn: 18.342 cuốn, trả: 18.962 cuốn).

Năm 2025, do Thư viện đang tiến hành sửa chữa, cải tạo nên có một khoảng thời gian từ 20/9 đến 05/11, Thư viện không phục vụ mượn trả. Vì vậy, chỉ số lượt tài liệu lưu thông giảm so với năm 2024 là: 39.852 cuốn.

1.3.1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Lượt NSD ra vào thư viện từ tháng 11/2024 đến tháng 11/2025 là 55.290 lượt bạn đọc (6.107 bạn đọc)
- Lượt NSDTV mượn trả gửi đồ là 40.856 lượt (năm 2024: 39.782 lượt)
- Phục vụ mượn tài liệu: 37.304 cuốn (mượn: 18.342 cuốn, trả: 18.962 cuốn)
- Các chỉ số đánh giá không hài lòng về dịch vụ đọc tại chỗ và mượn về nhà giảm đáng kể so với năm 2024:

Nội dung	2024	2025
Dịch vụ đọc tại chỗ	2,9%	0%
Dịch vụ mượn về nhà	7,3%	0,8%

- *Hạn chế*:

Vẫn còn NSDTV đánh giá bình thường về dịch vụ đọc tại chỗ và dịch vụ mượn tài liệu về nhà mặc dù tỷ lệ này không cao.

- *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.
- + Thư viện tiến hành cải tạo, sửa chữa Phòng mượn và Phòng đọc 1 của Thư viện nên không gian đọc tại chỗ chỉ còn được sử dụng ở Phòng đọc 2, Phòng mượn cũng bị hạn chế do thay đổi vị trí các giá kệ, có thời điểm đóng cửa phục vụ.
- *Đề xuất*:
 - + Tăng cường thêm ổ điện tại các Phòng đọc.
 - + Thiết lập sơ đồ Phòng mượn cụ thể, chi tiết hơn

+ 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 11/2024 đến tháng 11/2025 là 7.314 lượt. Trong đó:
 - + Tư vấn tại chỗ: 5.200 (giảm so với năm 2024: 7.433), 90% chủ động, đạt chỉ tiêu đề ra.
 - + Tư vấn trực tuyến: 2.114 (bằng so với năm 2024).
 - Về chất lượng dịch vụ:

Stt	Mục tiêu	Kết quả 2024	Chỉ tiêu 2025	Kết quả 2025
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% 71,1%	100% 75%	100% 90%
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	 99,8% 100% 100%	 99% 98% 98%	 100% 100% 100%
3	- NSDTV hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	94,1%	95%	91,8%

Từ bảng đối sánh chất lượng dịch vụ năm 2025 so với năm 2024 có thể thấy tỷ lệ % NSDTV hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện giảm. Trên thực tế, năm 2025, Thư viện triển khai đồng thời hoạt động điều chỉnh cách thức làm việc và cải tạo cơ sở vật chất, trong quá trình sửa chữa làm thay đổi không gian, luồng di chuyển và cách thức tiếp cận dịch vụ; cán bộ Thư viện phải thích ứng với một số quy trình mới. Những yếu tố này khiến trải nghiệm của bạn đọc bị gián đoạn, thời gian chờ đợi kéo dài hơn, đồng thời giao tiếp giữa cán bộ và người sử dụng chưa thật sự linh hoạt như giai đoạn ổn định. Đây là nguyên nhân chính khiến mức độ hài lòng về thái độ phục vụ giảm nhẹ so với năm 2024. Tỷ lệ NSDTV đánh giá tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện từ mức độ rất hài lòng và hài lòng là 91,8%, bình thường: 6,7% không hài lòng 1% (tăng so với năm 2024: 0%). Tỷ lệ NSDTV đánh giá đạt theo khung đánh giá được điều chỉnh từ năm 2024 từ mức đạt là: 99%

Đề xuất: nâng cao tinh thần phục vụ của cán bộ thư viện; phổ biến, quán triệt nội quy thư viện 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	41.5%	40.1%	14.6%	3.8%

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 81,6% (tăng 7,5% so với năm 2024); đánh giá không hài lòng 3,8% (tăng so với năm 2024: 0,7%)

Nguyên nhân: Mạng Wifi chưa phủ sóng hết tại các phòng phục vụ của thư viện, đôi lúc truy cập yếu.

- *Đề xuất:* Nâng cấp thiết bị phát wifi mạnh hơn.

1.3.4. Dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu

Năm 2025, Thư viện thực hiện việc thay đổi không gian phục vụ và tiến hành sửa chữa, nâng cấp cơ sở vật chất nhằm nâng cao chất lượng phục vụ bạn đọc, một số khu vực chức năng phải tạm thời điều chỉnh và thu hẹp hoạt động. Vì vậy, dịch vụ cung cấp bản sao tài liệu trong giai đoạn này bị hạn chế về phạm vi và thời gian phục vụ. Ngoài ra, hệ thống máy photocopy được trang bị các thao tác hướng dẫn NSDTV photo còn phức tạp, thường xuyên bị lỗi, kẹt giấy.

- *Đề xuất:* Tăng cường bảo trì hệ thống máy photocopy tại các phòng đọc.

1.3.5. Dịch vụ Cung cấp phòng học nhóm

- Năm 2025, Thư viện phục vụ 05 phòng thảo luận nhóm, bao gồm: 04 phòng tại tầng 2 và 01 phòng tại tầng 4 nhà D. Tính từ ngày 20/11/2024 đến ngày 20/11/2025, 05 Phòng học nhóm phục vụ: 747 nhóm = 6.367 bạn đọc

- Theo khảo sát, NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 87,6%, bình thường là 12.4%, 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). Trong thời gian sửa chữa, Thư viện không phục vụ 04 Phòng học nhóm tại tầng 2.

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

1.3.6. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

Theo khảo sát, có 41 NSDTV đề xuất dịch vụ, tuy nhiên bạn đọc thực hiện trả lời bảng hỏi đang hiểu sai nội dung này. Theo thực tế, năm 2025, không có bạn đọc đề nghị được cung cấp dịch vụ thông tin theo yêu cầu.

- *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.

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 của sinh viên các khóa, Zalo OA, gửi thông báo qua Email của cán bộ, giảng viên...

- Đa dạng hoá sản phẩm truyền thông: poster, hình ảnh minh họa, 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.

- 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: dán poster trên bảng tin, trên tường, thường xuyên nhắc nhở trực tiếp bạn đọc ra, vào thư viện hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa.

- Qua khảo sát, mức độ đánh giá của bạn đọc về công tác truyền thông là: Rất hài lòng và Hài lòng: 84,4% (tăng 7,4% so với năm 2024); Không hài lòng: 0,7%

- *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 2025; trưng bày sách chào mừng Đại hội Đảng bộ lần thứ XIV của Đảng bộ Trường. Bên cạnh đó, công tác xây dựng quan hệ công chúng giữa Thư viện với người sử dụng thư viện luôn là một nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao hình ảnh, uy tín và chất lượng phục vụ của Thư viện. Thông qua việc duy trì các kênh truyền thông, hướng dẫn sử dụng thư viện, tiếp nhận và phản hồi ý kiến bạn đọc, Thư viện đã từng bước tạo dựng mối quan hệ gắn bó, thân thiện và tin cậy với người sử dụng. Bên cạnh đó, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm của cán bộ thư viện cùng với việc cải tiến dịch vụ theo nhu cầu thực tế của bạn đọc đã góp phần nâng cao mức độ hài lòng, tăng cường sự tương tác hai chiều và khẳng định vai trò của Thư viện trong hoạt động học tập, nghiên cứu.

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 là 94% (tăng so với năm 2024: 89,5%), bình thường: 5,7%, không hài lòng: 0.3% (năm 2024 là 0%).

- Tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về các tiện ích của thư viện: 81,9% (tăng so với năm 2024 là 72,5%), bình thường 16,4%, không hài lòng: 1,7% (tăng tỷ lệ không hài lòng so với năm 2024: 0,7%)

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	37.304 lượt mượn/2.144 bạn đọc (17.4 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	8.414 bạn đọc/11.689 tài liệu (72%)		
5	Số lượt sử dụng TV/đầu người	54.805/6.107 (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) 0,06% (5 người/1.003 lượt)		
7	Mức độ dễ hay khó khi tiếp cận TL		Tỷ lệ tiếp cận nguồn TL: - Tài liệu in: 99,6% - Tài liệu số: 98,6%	
8	Tỷ lệ % CNTT không được sử dụng	45,7%		
9	Số lượng TL được số hóa/1000 TL	Tỉ lệ tài liệu số/tổng tài liệu của Thư viện: 19.592/83.291		

10	Số lượt tải về/truy cập của TL số	555.394 lượt/11.689 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 2025: Gửi đi 656 cuốn tạp chí; nhận về 466 cuốn tạp chí; 30 cuốn giáo trình) -Lượt Bạn đọc các trường sử dụng tài liệu của Đại học Luật Hà Nội: 5 bạn đọc sử dụng tài liệu số = 1.003 lượt		
12	Sự phù hợp của CNTT		- Tài liệu in: 100% - Tài liệu số: 97.7%	
13	Sự phong phú, đa dạng của CNTT		- Tài liệu in: + Số lượng: 100% + Chất lượng: 100% - Tài liệu số: + Số lượng: 97% + Chất lượng: 98,3%	
14	Mức độ cập nhật của CNTT		- Tài liệu in: 98,3% - Tài liệu số: 96.3%	
15	Sự hài lòng của BD về CNTT.		- Tài liệu in: 100% - Tài liệu số: 97.3%	

16	Khảo sát mức độ đáp ứng nhu cầu đào tạo, NCKH và phục vụ cộng đồng.		- Tài liệu in: 100% - Tài liệu số: 97.7%	
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 2025 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. 6.107 bạn đọc vào thư viện = 54.805 lượt; 8.414 bạn đọc sử dụng thư viện số = 555.394 lượt tài lưu số được lưu thông; 41.548.672 lượt NSDTV truy cập cổng thông tin; 40.856 lượt mượn trả tài liệu in -Tổng số tài liệu bổ sung năm 2025 là 182 tên = 664 cuốn.		
19	Tính hợp lý của chiến lược/kế hoạch bổ sung.	Đang tiến hành bổ sung tài liệu, tổng số tài liệu bổ sung năm 2025; tổng kinh phí cho việc mua tài liệu là 995.179.365 đồng (gồm sách in, sách điện tử, cơ sở dữ liệu)		
20	Công tác xử lý tài liệu: Tính chính xác,	Đảm bảo mức độ chính xác, đầy đủ theo quy định của TV,	Thông tin đầy đủ, chính xác, từ khóa phù hợp	

	đầy đủ, hệ thống, cập nhật	được kiểm tra cập nhật hàng ngày.	với chủ đề tài liệu: 94,9%	
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	13/22 = 59,09%		
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.		
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 100%.		
26	Năng suất xử lý TL	Năm 2025: tổng số 5.608 biểu ghi, trong đó 3.208 bài viết tạp chí, 2.400 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; - Cán bộ có kỹ năng giao tiếp với NSD. Cán bộ tại thư viện luôn thân thiện, cởi mở và		

		nhật 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.		Đạt tiêu chuẩn 99%	
29	Sự hài lòng của BD về CBTV		Đạt tiêu chuẩn 99%	
30	Sự sẵn sàng trợ giúp BD		Đạt tiêu chuẩn 99%	
31	Diện tích cho người sử dụng	1200 m2 (bao gồm cả khu vực phụ trợ)	Mong muốn là cơ sở vật chất sẽ nâng cấp toàn diện hơn chút	
32	Tần suất sử dụng chỗ ngồi được sử dụng/chỗ ngồi cho NSD	6.107 bạn đọc/450 chỗ ngồi = 13,57 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,...	Năm 2025, Thư viện tiến hành sửa chữa, cải tạo nên hệ thống máy tính và máy photocopy bị giới hạn phục vụ; Tần suất sử dụng hệ thống tủ gửi đồ: 5.333 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) Tổng số tài liệu đang lưu trữ 157.425 cuốn. Diện tích lưu trữ là $7.6\text{m}^2/1000$ tài liệu (theo tiêu chuẩn $2.5\text{m}^2/1000$ tài liệu) Kho lưu trữ tại Phòng mượn: 128m^2. Kho tài liệu tổ chức dưới hình thức mở tại Phòng mượn: $7.13\text{m}^2/1000$ (diện tích kho 104m^2, lưu trữ 69.457 cuốn tài liệu). Tại Phòng đọc: $6.8\text{m}^2/1000$ 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 và 2025, từ nguồn tài trợ xã hội hoá, Thư viện đã có 4 phòng học nhóm được trang bị các trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu trao đổi, thảo luận của người sử dụng. - Tháng 3/2025, Thư viện sắp xếp, thay đổi Phòng đọc 1 cũ và Phòng mượn; - Tháng 9/2025, tiến hành cải tạo, sửa chữa không gian thư	- Tủ gửi đồ cần được cải thiện - Về không gian thảo luận, thư viện có thể bổ sung thêm không gian này cho sinh viên để chúng em có không gian để trao đổi cùng nhau. - Mong muốn là cơ sở vật chất sẽ nâng cấp toàn diện hơn chút - Phòng đọc cần đèn sáng hơn	

		viện tại tầng 1 (dự kiến hoàn thiện vào cuối tháng 12/2025, đưa vào sử dụng tháng 01/2026)		
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: 98,7% - Thông báo sách mới: 97,7% - Video/GTS: 98% - Bản tin số về pháp luật: 99,1%	
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: 98,7% - Thông báo sách mới: 97,7% - Video/GTS: 98% - Bản tin số về pháp luật: 99,1%	

39	Khả năng truy cập/tiếp cận dễ hay khó		Tỷ lệ tiếp cận sản phẩm thông qua 306 khảo sát: - Cổng thông tin: 94,65% - Thông báo sách mới: 43,7% - Video/GTS: 32,2% - Bản tin số về pháp luật: 34,9%	
40	Sự hài lòng của người sử dụng về các DVTV		- Đọc tại chỗ: 100% - Mượn về nhà: 99,2% - Photocopy: 98,6% - Tư vấn, hỗ trợ: 98,4% - Mượn liên thư viện: 100% - Cung cấp thông tin theo yêu cầu: 97,9% - Khai thác tài liệu số: 98,6% - Cấp tài khoản/khai thác cơ sở dữ liệu điện tử: 100% - Internet, wifi: 96,2% - Phòng học 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 công 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, hình ảnh minh họa, thay đổi ảnh bìa, avatar theo sự kiện thu hút được nhiều NSDTV quan tâm, mang lại hiệu ứng tốt. - Xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện và NSDTV: tổ chức Ngày sách & Văn hóa đọc Việt Nam, hội nghị bạn đọc năm 2025; trưng bày sách chào mừng Đại hội Đảng bộ lần thứ XIV của Đảng bộ Trường.	Bạn đọc đánh giá: Rất hài lòng và Hài lòng: 84,7% Bình thường: 14,6% Không hài lòng: 0,7%	
----	---	--	--	--

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	Rà soát học liệu các chương trình đào tạo phục vụ đánh giá chất lượng đào tạo và khi có yêu cầu của các khoa chuyên môn.		
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 99,7%, trong đó: rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 94% , đánh gia bình thường là: 5,7%, không hài lòng: 0,7% .		

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: 33.304 cuốn (năm 2024 phục vụ 39.852 cuốn, giảm ~ 1,2 lần), lượt bạn đọc mượn trả gửi đồ: 40.856 lượt (năm 2024: 39.852 lượt, tăng 1.004 lượt); Rà soát, lập danh mục, đề nghị và phát giáo trình (phát học kì 1, từ học kì 2 chuyển Phòng Khoa học và Công nghệ phát) cho sinh viên các lớp Chất lượng cao K47,48,50 học kì 1 và học kì 2 năm học 2025 – 2026 như sau: 39 tên giáo trình, 5.948 cuốn, tổng tiền 540.506.000 đồng; Thời gian hoàn thành các dịch vụ tra cứu đạt 100%, Tỷ lệ BD truy cập TL số đạt 72%,...

- *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 2.549 tài liệu đưa kho tài liệu số lên 19.592 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:* Cán bộ thư viện có chuyên môn nghiệp vụ cao, kỹ năng xử lý tài liệu nhanh, kỹ năng trình bày, thuyết trình tốt; tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện được đánh giá cao.

- *Nhóm tiêu chí hiệu quả đầu tư về cơ sở vật chất và tiện ích thư viện:* Nhìn chung Thư viện đáp ứng được các tiện ích cơ bản; tần suất sử dụng các tiện ích thư viện tương đối ổn định với 13.57 lượt/chỗ ngồi. Từ cuối năm 2024 đến đầu năm 2025, từ nguồn tài trợ xã hội hoá, Thư viện đã có 4 phòng học nhóm được trang bị các trang thiết bị hiện đại đáp ứng nhu cầu trao đổi, thảo luận của người sử dụng.

- *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, 4/2024; 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:* Theo khảo sát, tỷ lệ NSDTV đánh giá rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 94%, bình thường: 14,6%, không hài lòng: 0,7% (năm 2024 là 0%). Do quá trình sửa chữa, cải tạo cơ sở vật chất, trong thời gian đầu sinh viên khóa mới chưa có điều kiện tiếp cận đầy đủ và đồng bộ các dịch vụ của thư viện, một số tiện ích và không gian sử dụng bị hạn chế tạm thời, dẫn đến trải nghiệm chưa thực sự tối ưu đối với nhóm người dùng này. Tuy nhiên, tỷ lệ đánh giá không hài lòng chỉ chiếm 0,7%, cho thấy mức độ ảnh hưởng là không lớn và mang tính khách quan, ngắn hạn. Thư viện sẽ điều chỉnh phương thức phục vụ sau khi việc sửa chữa hoàn thành nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

3.2. Hạn chế, tồn tại

- *Về chất lượng một số dịch vụ thư viện:* Mặc dù phần lớn các dịch vụ của Thư viện được bạn đọc đánh giá ở mức hài lòng và rất hài lòng, tuy nhiên kết quả khảo sát năm 2025 cho thấy một số dịch vụ vẫn có tỷ lệ đánh giá ở mức “bình thường” tương đối cao (trên 10%), tập trung chủ yếu vào các dịch vụ như mượn tài liệu về nhà, photocopy, truy cập Internet/Wifi... Điều này cho thấy trải nghiệm của bạn đọc đối với một số dịch vụ chưa thực sự đồng đều, tuy nhiên kết quả đánh giá đúng thực trạng của năm 2025. Trong năm 2025, Thư viện đồng thời triển khai cải tạo cơ sở vật chất và điều chỉnh mô hình làm việc, dẫn đến việc một số quy trình phục vụ và dịch vụ bị hạn chế gây tâm lý chưa hài lòng cho một bộ phận người sử dụng, nhất là sinh viên khóa mới chưa quen với cách thức sử dụng dịch vụ thư viện.

- *Nhóm tiêu chí về tài nguyên thông tin:* Nguồn tài nguyên thông tin của Thư viện cơ bản đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu; tuy nhiên, một số tài liệu in chưa được cập nhật mới. Nguyên nhân: việc bổ sung tài liệu mới gặp khó khăn do nguồn kinh phí còn hạn chế và quy trình đấu thầu mua sắm kéo dài.

- *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; rà soát, điều chỉnh quy trình phục vụ theo hướng đơn giản, linh hoạt và thuận tiện hơn cho bạn đọc, đặc biệt trong các khung giờ cao điểm. Tăng cường công tác tư vấn, hướng dẫn sử dụng dịch vụ cho sinh viên khóa mới, góp phần nâng cao hiệu quả khai thác nguồn tài nguyên của Thư viện.

- Tiếp tục bổ sung tài liệu in và tài liệu số theo nhu cầu thực tế, ưu tiên những lĩnh vực còn thiếu tài liệu tham khảo. Đồng thời, đẩy mạnh cập nhật giáo trình, tài liệu điện tử và tăng cường số hóa tài liệu nội sinh nhằm mở rộng khả năng tiếp cận cho người dùng.

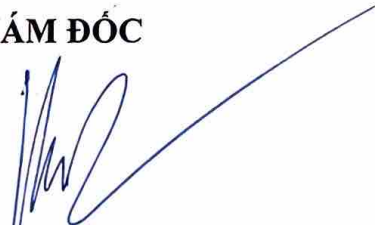
- Đào tạo, nâng cao trình độ của cán bộ thư viện, nâng cao hiệu quả xử lý tài nguyên thông tin, kỹ năng thiết trình, trình bày để có thể thực hiện việc tập huấn kỹ năng thông tin cho các cán bộ còn hạn chế.

- Tiếp tục đầu tư, cải thiện cơ sở vật chất theo hướng hiện đại và thân thiện với người dùng, trong đó chú trọng bổ sung ổ cắm điện tại phòng đọc, cải thiện hệ thống chiếu sáng và nâng cấp đường truyền Internet/Wifi. Đồng thời, nghiên cứu phương án bố trí lại không gian nhằm tối ưu hóa diện tích sử dụng và tạo môi trường học tập thuận lợi.

- Đổi mới nội dung và hình thức truyền thông theo hướng đa dạng, sinh động, phù hợp với thói quen tiếp nhận thông tin của sinh viên. Tăng cường sử dụng các hình thức truyền thông trực quan như infographic, video ngắn, bài viết hướng dẫn khai thác tài nguyên số; đồng thời đẩy mạnh quảng bá các dịch vụ, sự kiện của Thư viện trên các kênh truyền thông trực tuyến.

- Thư viện cần chủ động tiếp nhận ý kiến phản hồi của bạn đọc thông qua các kênh trực tuyến và khảo sát định kỳ; tăng cường phối hợp với các đơn vị trong trường và các câu lạc bộ sinh viên để tổ chức các hoạt động gắn kết, qua đó nâng cao vai trò và vị thế của Thư viện trong nhà trường.

GIÁM ĐỐC


Phạm Văn Hạnh

NGƯỜI BÁO CÁO


Nguyễn Kiều Quỳnh