

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2022

BÁO CÁO

Marketing sản phẩm, dịch vụ, quảng bá hình ảnh thư viện và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2022

Thực hiện Kế hoạch “**Marketing sản phẩm, dịch vụ, quảng bá hình ảnh thư viện và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2022**”, Trung tâm tiến hành đánh giá hiệu quả khai thác, sử dụng sản phẩm, dịch vụ, công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh thư viện, xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với bạn đọc và đánh giá chất lượng phục vụ năm 2022. Qua thực tiễn triển khai và kết quả khảo sát ý bạn đọc, Trung tâm Thông tin Thư viện (sau đây gọi tắt là Thư viện) xin được báo cáo như sau:

- Phương pháp khảo sát: Khảo sát trực tiếp kết hợp với trực tuyến (Khảo sát trực tiếp với tất cả các đối tượng bạn đọc sử dụng thư viện tại chỗ và khảo sát trực tuyến đối với bạn đọc là cán bộ, giảng viên, nghiên cứu sinh, học viên cao học, sinh viên văn bằng 1,2 đã sử dụng thư viện nhưng không đến được trực tiếp trong thời gian khảo sát).

- Thời gian khảo sát: 1/11 – 15/11/2022

- Số phiếu thu được: 260 phiếu in, 40 phiếu trực tuyến.

+ Phiếu cán bộ, giảng viên: 22

+ Sinh viên chính quy: 229 phiếu

+ Học viên cao học, Nghiên cứu sinh: 17 phiếu

+ Sinh viên văn bằng 1, văn bằng 2: 32 phiếu

I. Sản phẩm thông tin

1. Cổng thông tin thư viện

- Việc quản trị cổng thông tin do Tổ Thông tin và các bộ phận có liên quan phối hợp thực hiện. 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.

- Thông tin đăng tải nhanh chóng, đa dạng, bao quát đầy đủ các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ của thư viện.

- Năm 2022 thêm mới mục: Đảm bảo chất lượng và Văn bản phục vụ công tác đánh giá ngoài của trường.

- Từ tháng 1/2022 – 11/2022 có 14.134.043 lượt bạn đọc truy cập Cổng thông tin (gấp 2,2 lần so với năm 2021: 6.391.468); kết quả khảo sát có 87,3% bạn đọc được hỏi sử dụng cổng thông tin (tăng 1,2% so với năm 2021), tỉ lệ bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về cổng thông tin là 96,5 % (tăng 0,1% so với năm 2021).

- *Hạn chế*: Thịnh thoảng cổng thông tin bị mất kết nối, ảnh hưởng đến việc tìm tài liệu, khai thác tài liệu số của bạn đọc.

- *Nguyên nhân*: Do máy chủ của Trường quá tải, bị treo mạng.

- *Đề xuất*: Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin 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.

2. Mục lục thư viện điện tử:

- Menu Tra cứu cho phép bạn đọc lựa chọn tìm kiếm tài liệu theo nhiều cách khác nhau, tích hợp tra cứu tài liệu số, tài liệu in, tra cứu liên thư viện đối với các thư viện trong nước, nước ngoài.

- Thư viện bố trí khu vực máy tính thuận tiện cho việc tra cứu, hệ thống bảng chỉ dẫn tra cứu, tài liệu và video hướng dẫn tra cứu được đăng trên các kênh thông tin, tư vấn, hỗ trợ bạn đọc tra cứu,...

- Thư viện đã đề xuất với bên phần mềm gắn các lưu ý về tra cứu tài liệu (từ khoá có i, y, úy, úy, oà, òa, nhập từ không dấu,...) và truyền thông các kênh thông tin.

- Chất lượng xử lý tài liệu: Cập nhật 4.113 biểu ghi giáo trình, sách, luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, bài viết tạp chí (năm 2021 là 2.473 biểu ghi, tăng 1.650 biểu ghi). Các chỉ số về tỷ lệ sai sót đều ở mức thấp, cán bộ cẩn thận, tỉ mỉ trong quá trình biên mục: lỗi chính tả: 40 biểu ghi, chiếm 1%; lỗi biên mục: 22 biểu ghi, chiếm 0.5%).

- Có 64% bạn đọc tra cứu Mục lục thư viện trên cổng thông tin (tăng 19.1% so với năm 2021), do đã làm rõ thuật ngữ hỏi khi lập bảng khảo sát.

- Tỉ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về mục lục thư viện điện tử là 98.8% (tăng 1,8% so với năm 2021).

Năm	2021	2022	Tỷ lệ tăng
Số lượng bạn đọc tra cứu	44.9%	64%	19%
Đánh giá hài lòng và rất hài lòng	97%	98.8%	1,8%

- *Hạn chế:* Số lượng bạn đọc tra cứu còn thấp so với số lượng bạn đọc sử dụng cổng thông tin.

- *Nguyên nhân:* Bạn đọc cho rằng cổng thông tin đã bao gồm Mục lục thư viện điện tử nên chỉ chọn mục Cổng thông tin.

- *Đề xuất:* Tiếp tục quảng bá tài liệu hướng dẫn trên các kênh thông tin để bạn đọc biết, cán bộ chủ động hướng dẫn tra cứu giúp bạn đọc nâng cao kỹ năng tra cứu.

3. Cơ sở dữ liệu học liệu:

- Năm 2022, thư viện tiếp tục rà soát toàn bộ học liệu các chương trình đào tạo (rà soát 755 lượt danh mục học liệu, gồm: 273 đề cương phục vụ tự đánh giá CTĐT, 144 đề cương học kỳ II năm 2021-2022, 146 đề cương HKI 2022-2023 và 192 đề cương CTĐT thạc sĩ và tiến sĩ trước năm 2022); phối hợp với các khoa chuyên môn, bộ môn trong việc rà soát, thu thập, bổ sung nguồn học liệu.

Chương trình đào tạo hệ đại học chính quy:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Ngành luật	102	253	4096	2896	65894	1178
Luật Kinh tế	66	180	3192	2180	57922	872
Ngôn ngữ Anh-Chuyên ngành tiếng Anh pháp lý	86	221	2896	2100	55417	865
Chất lượng cao	105	254	3737	2656	64653	1130
Luật thương mại quốc tế	78	198	2502	1874	46884	918

Chương trình đào tạo thạc sĩ:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng nghiên cứu	55	211	865	715	30329	235
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng ứng dụng	76	192	739	608	25377	215

Chương trình đào tạo hệ đại học chính quy 2021 (áp dụng cho sinh viên K46, 47 từ năm học 2021-2023):

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Ngành luật	112	269	4354	3099	70363	1258
Luật Kinh tế	72	184	2934	2084	50570	867
Ngôn ngữ Anh-Chuyên ngành tiếng Anh pháp lý	56	135	590	515	21457	161
Chất lượng cao	111	268	3930	2782	63162	1163

Luật thương mại quốc tế	75	189	2288	1745	43069	884
Ngành luật dành cho cán bộ pháp chế bộ, ngành	69	161	0	0	0	0

Chương trình đào tạo thạc sĩ trước 2022:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng nghiên cứu	55	211	1226	961	35938	310
Chương trình đào tạo thạc sĩ theo định hướng ứng dụng	76	192	963	824	30351	288

Chương trình đào tạo nghiên cứu sinh trước 2022:

Nhan đề	Số học phần	Số tín chỉ	TL Yêu cầu	TL Sẵn sàng	Bản in	Bản số
Lý luận và lịch sử nhà nước và pháp luật	4	60	58	55	751	5
Luật Dân sự và tố tụng dân sự	15	80	389	294	5187	119
Luật Hình sự và tố tụng hình sự	12	39	114	83	1235	35
Luật Hiến pháp và Luật Hành chính	10	30	53	46	1528	5
Luật Kinh tế	8	24	100	68	1557	18
Luật Quốc tế	10	30	156	106	2187	46
Tội phạm học và phòng ngừa tội phạm	5	14	53	33	1085	14

- Thư viện đã tập huấn bạn đọc sử dụng, đăng video hướng dẫn tra cứu tài liệu theo học phần trên cổng thông tin và Fanpage. Theo khảo sát, có 60% bạn đọc sử dụng cơ sở dữ liệu (tăng 8,1% so với năm 2021). Về số lượng học liệu, có 93,6% bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng, chất lượng học liệu có 99,4% bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng, mức độ cập nhật của học liệu có 92,4% bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng và mức độ đáp ứng là 93,4% bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng. Có thể thấy, các chỉ số đánh giá đều rất cao, so với năm 2021 (tỷ lệ đánh giá rất hài lòng và hài lòng chung về cơ sở dữ liệu 93,2%).

- *Hạn chế:* Tốc độ truy cập vào từng ngành chậm.

- *Đề xuất:* Đề xuất với Trung tâm Công nghệ Thông tin và bên phần mềm nâng cấp dung lượng máy chủ.

4. Tài liệu số

- Tính đến tháng 11/2022 số lượng tài liệu được số hóa là 11.073 tài liệu.

- Năm 2022, Thư viện tiếp tục số hoá giáo trình, luận án, luận văn, đề tài nghiên cứu khoa học, kỷ yếu hội thảo khoa học (1.026 tài liệu); Tạp chí Luật học, Tạp chí Nghề Luật (24 số, 294 bài viết).

- Số lượt truy cập tài liệu số từ tháng 1/1/2022 đến tháng 15/11/2022 có 7.390 bản đọc truy cập tài liệu số trên cổng thông tin (tăng nhẹ so với cùng kì năm ngoái là 7.042 bản đọc), với 573.292 (giảm 39.827 lượt so với năm 2021)

- Cụ thể, số lượt truy cập nguồn tài liệu số như sau:

STT	Loại tài liệu	Lượt truy cập		
		2021	2022	Tỷ lệ
1.	Giáo trình	191.344	162.222	Giảm 15,2%
2.	Sách tham khảo	18.067	16.511	Giảm 8,5%
3.	Luận văn, luận án	265.727	276.605	Tăng 4%
4.	Đề tài khoa học	24.181	28.029	Tăng 16%
5.	Hội thảo khoa học		5.013	
6.	Tạp chí Luật học, Nghề luật	103.049	82.947	Giảm 19,5%
7.	Tài liệu truy cập mở	3.674	3.118	Giảm 15%
8.	Nguồn tài liệu Dự án Mutrap	7.077	8.662	Tăng 22%
Tổng		613.119	583.107	

- Qua khảo sát cho thấy có 82% bản đọc sử dụng tài liệu số (giảm 14% so với năm 2021). Về chỉ số rất hài lòng và hài lòng về tài liệu số năm 2022 được thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	2021	2022	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu số	70,4%	78,3%	7,9%
Chất lượng tài liệu số	91,8%	94,2%	2,4%
Mức độ cập nhật tài liệu số	74,2%	78,1%	3,9%
Mức độ đáp ứng tài liệu số		78,5%	

- Thư viện đăng tải các thông tin tuyên truyền để bạn đọc hiểu quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu qua các hình thức: đăng tin trên Fanpage, Zalo, chia sẻ trong buổi tập huấn sử dụng thư viện dành cho sinh viên, học viên khóa mới,...

- *Hạn chế:*

+ Tuy các chỉ số đều tăng so với năm 2021, nhưng chỉ số về số lượng, mức độ cập nhật, mức độ đáp ứng còn chưa cao, tỉ lệ bạn đọc không hài lòng và rất không hài lòng còn dao động trong mức 20%. Nhiều ý kiến bạn đọc đề xuất cần cập nhật thêm tài liệu số.

+ Số lượt truy cập tài liệu số giảm.

- *Nguyên nhân:*

+ Bạn đọc không nắm được quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu.

+ Sinh viên, học viên học trực tiếp tại Trường từ tháng 4/2022, bạn đọc sử dụng tài liệu in tại thư viện.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục số hóa nguồn tài liệu nội sinh và các nguồn tài liệu khác.

+ Nghiên cứu bổ sung sách điện tử từ các nhà xuất bản trong nước, nước ngoài.

+ Tiếp tục tuyên truyền để bạn đọc hiểu quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ khi số hóa tài liệu.

5. Các Cơ sở dữ liệu, sách, tạp chí điện tử tại Thư viện

- Năm 2022, Thư viện tiếp tục duy trì quyền truy cập Cơ sở dữ liệu (CSDL) pháp luật trực tuyến Heinonline; 02 CSDL của dự án Thư viện điện tử dùng chung cho các cơ sở giáo dục đại học ở Việt Nam là CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing, CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE và CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press.

- Trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19; Thư viện tiếp tục phối hợp với các Nhà cung cấp hỗ trợ bạn đọc truy cập từ xa thông qua cài đặt để kết nối tới máy chủ Proxy của Trường và cấp tài khoản truy cập trực tiếp.

- Về công tác truyền thông: thường xuyên đăng tải thông tin giới thiệu, tài liệu hướng dẫn của các cơ sở dữ liệu trên cổng thông tin thư viện, Fanpage, group các khoá, group cán bộ, giảng viên, Zalo; gửi email các thông báo, hướng dẫn...

Bảng thống kê số lượt truy cập các cơ sở dữ liệu năm 2022:

CSDL	Số lượng bạn đọc truy cập	Số lượng tìm kiếm, khai thác tài liệu
Heinonline	2.237	70.700
IG Publishing	Không thống kê	19.267
SAGE	Không thống kê	6.626

- Qua khảo sát, có 98,6% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng về chất lượng và 98,5% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng về mức độ đáp ứng của CSDL Heinonline.

- Về CSDL sách điện tử đa ngành IG Publishing, 100% bạn đọc lựa chọn sử dụng hài lòng và rất hài lòng về chất lượng, 96,2% bạn đọc hài lòng và rất hài lòng về mức độ đáp ứng.

- Với CSDL tạp chí điện tử đa ngành SAGE, 100% bạn đọc lựa chọn sử dụng hài lòng và rất hài lòng về chất lượng và mức độ đáp ứng.

- Đối với CSDL Sách điện tử của Nhà xuất bản Oxford University Press, 100% bạn đọc lựa chọn sử dụng hài lòng và rất hài lòng về chất lượng và mức độ đáp ứng.

- *Hạn chế:*

+ Hiện tại, Thư viện chỉ hỗ trợ truy cập từ xa thông qua việc cấp tài khoản cho bạn đọc sử dụng các CSDL: Heinonline, IG Publishing. Tuy nhiên, một số bạn đọc có nhu cầu được hỗ trợ từ xa thêm các CSDL còn lại.

+ Có ý kiến đề xuất mua thêm các CSDL.

- *Nguyên nhân:*

+ Thư viện chỉ hỗ trợ truy cập từ xa trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19; nhà cung cấp của các CSDL còn lại chưa hỗ trợ bạn đọc của Trường truy cập từ xa.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục thực hiện các công tác truyền thông hiện có.

+ Nghiên cứu thêm các CSDL phù hợp; hợp tác, liên kết với các trường đào tạo luật trong và ngoài nước nhằm chia sẻ tài liệu, cơ sở dữ liệu.

5. Thông báo sách mới

- Thư viện duy trì ấn phẩm Thông báo sách mới hàng tháng và đăng tải qua các kênh: đăng Fanpage, công thông tin; gửi email kịp thời, đầy đủ: 8 thông báo sách mới.

- Qua khảo sát, có 20% bạn đọc sử dụng ấn phẩm thông báo sách mới (giảm 5,1% so với năm 2021), lượt xem trên công thông tin là 2.832 lượt (giảm hơn 2000

lượt so với năm 2021: 4.920), 97,3% bạn đọc đánh giá hài lòng và rất hài lòng về sản phẩm (tăng 5,1% so với năm 2020)

- *Hạn chế:* Thông báo sách mới chưa thu hút được nhiều bạn đọc 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 bạn đọc khi biểu ghi mới được công bố.

- *Đề xuất:* Tiếp tục truyền thông ấn phẩm trên các kênh thông tin.

6. Video/bài giới thiệu sách mới:

- Biên tập 46 bài viết/video giới thiệu sách. Trong đó: 17 bài viết tốt, đăng tải ngay (30,4%), 28 bài viết lại lần 1 (60,9%), 4 bài viết lại lần 2 (8,7%). Đảm bảo đạt các chỉ tiêu đề ra.

- Chất lượng bài giới thiệu sách: Các bài giới thiệu sách viết theo hướng đổi mới, tập trung phân tích những khía cạnh, nội dung đặc sắc của cuốn sách, đảm bảo bao quát đầy đủ nội dung của sách; tất cả đều được duyệt đăng.

- Bài/video giới thiệu sách mới, sách hay được đăng định kỳ hàng tuần trên cổng thông tin, Fanpage: 44 bài/video giới thiệu sách, với 30.367 lượt truy cập trên cổng thông tin (năm 2021: 90 bài/ video giới thiệu sách, với 53.637 lượt truy cập).

- Thư viện quảng bá về bài viết/video giới thiệu sách trên cổng thông tin, Fanpage, Youtube của thư viện, gửi lên Vụ thư viện đăng Youtube.

- *Hạn chế:*

+ Các bài viết vẫn mắc lỗi chính tả; người biên tập chưa phát hiện được hết lỗi.

- *Nguyên nhân*

+ Người viết, người biên tập bài giới thiệu sách còn chưa cẩn thận.

- *Đề xuất:*

- Tiếp tục nâng cao chất lượng viết bài, biên tập các bài/video giới thiệu sách. 100% bài viết được duyệt đăng, đổi mới hình thức trình bày, nội dung.

II. Dịch vụ thông tin

1. Dịch vụ đọc tại chỗ, mượn về nhà

- Nguồn lực thông tin: Thư viện 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.

- Năm 2022, Thư viện bổ sung 358 đầu tài liệu (4.541 cuốn), kinh phí 864.989.000đ (so với năm 2021 là 646.969.000, tăng 241.990.000đ); tiếp nhận 128 đầu tài liệu tặng biếu (688 cuốn).

- Lượt bạn đọc ra vào thư viện: 30.149 lượt bạn đọc (3.818 bạn đọc), (năm 2021, số lượng bạn đọc vào thư viện là: 3.812 = 25.534 lượt).

- Tổng số lượt tài liệu lưu thông: 13.756 cuốn (lượt mượn: 5.712 cuốn; lượt trả: 8.044 cuốn). Tăng 2.335 lượt so với năm 2021 (tổng số lượt tài liệu lưu thông: 11.421, lượt mượn: 6.645 cuốn; lượt trả: 4.776 cuốn)

- Theo khảo sát, các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về tài liệu in cao hơn so với năm 2021, thể hiện ở bảng số liệu sau:

Nội dung	2021	2022	Tỷ lệ tăng
Số lượng tài liệu in	95,1%	98,6%	3,5%
Chất lượng tài liệu in	98,2%	100%	1,8%
Mức độ cập nhật tài liệu in	89 %	95,5%	6,5%
Mức độ đáp ứng tài liệu in		94%	

Các chỉ số rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ đọc tại chỗ và mượn về nhà cũng đạt ở mức rất cao:

Nội dung	2021	2022	Tỷ lệ tăng
Dịch vụ đọc tại chỗ	99%	100%	1%
Dịch vụ mượn về nhà	96%	95%	

- *Hạn chế:* Vẫn còn 6% bạn đọc đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về mức độ đáp ứng của tài liệu in, còn 5% bạn đọc đánh giá không hài lòng và rất không hài lòng về dịch vụ mượn tài liệu về nhà.

- *Nguyên nhân:*

+ Do thay đổi chính sách đặt cược tiền mượn tài liệu, tâm lý một số bạn đọc không muốn đặt cược tiền một lần đến khi ra trường mới nhận lại tiền cọc; một số bạn đọc 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.

+ Hệ thống trả tài liệu 24/7 đôi khi còn bị lỗi.

- *Đề xuất:*

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

+ Phối hợp với nhà cung cấp thường xuyên kiểm tra, bảo trì hệ thống mượn, trả tự động.

2.2. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ bạn đọc

- Tổng lượt tư vấn từ tháng 1/2022 đến tháng 11/2022 là 10.176 lượt. Trong đó:

+ Tư vấn tại chỗ: 6.710 (tăng gấp 3,2 lần so với năm 2021: 2.037), 4.715 lượt chủ động (chiếm 70,3%).

+ Tư vấn trực tuyến: 3.368 lượt (Fanpage:3.068, Email: 92, Zalo: 198). Ít hơn 526 lượt so với năm 2021: 3.894 lượt, do sinh viên đi học trực tiếp tại Trường từ tháng 4/2022, nên lượt tư vấn trực tuyến giảm.

- Về chất lượng dịch vụ:

Nội dung	Chỉ tiêu 2022	2022	2021
Đảm bảo việc chỉ dẫn tài liệu tại các giá chính xác			
- Tư vấn tại chỗ	100%	100%	100%
- Tư vấn trực tuyến (Fanpage, Email)	95%	99,97%	99,97%
- Tư vấn Zalo (phòng mượn)		100%	100%
Tư vấn về chính sách, quy định, nội quy thư viện, cấp lại tài khoản số,...đầy đủ, chính xác			
- Tư vấn trực tuyến (Fanpage, Email)	99,5%	99,9%	99,94%
- Tư vấn qua Zalo (phòng mượn)	100%	100%	100%
Cán bộ tư vấn chủ động hỗ trợ bạn đọc	66%	70,3	67,5%
Bạn đọc rất hài lòng và hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ thư viện	96%	99%	98,9%

- Hạn chế

+ Còn 4 lượt tư vấn thiếu thông tin qua Fanpage.

- Nguyên nhân

+ Cán bộ tư vấn là viên chức mới về thư viện nên chưa nắm rõ về chính sách, quy định, nội quy nên tư vấn còn thiếu thông tin.

- *Đề xuất*

+ Hàng ngày, kiểm tra lại nội dung tư vấn đề kịp thời chỉnh sửa sai sót.

2.3. Dịch vụ Truy cập wifi, internet

- Lượt bạn đọc truy cập Internet trong năm 2022 là 118 lượt, giảm hơn 7 lần so với năm 2021 là 858 lượt.

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 91,8% (giảm 3,3% so với năm 2021).

- *Hạn chế:*

+ Tỷ lệ bạn đọc sử dụng máy tính tại thư viện giảm mạnh.

+ Mạng Wifi có lúc không vào được cổng thông tin thư viện.

- *Nguyên nhân:*

+ Hầu hết sinh viên sử dụng máy tính cá nhân.

+ Đường truyền từ nhà cung cấp Viettel bị lỗi, đã liên hệ với Trung tâm Công nghệ thông tin khắc phục nhưng còn phụ thuộc vào nhà mạng.

- *Đề xuất:* Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin thường xuyên kiểm tra đường truyền mạng, hệ thống máy tính tại thư viện.

2.4. 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, thay, giấy mực thường xuyên.

- Nhà trường trang bị máy photocopy mới thay thế máy cũ ở Phòng đọc 2.

- Từ tháng 1/2022 đến tháng hết 4 năm 2022, tiếp tục triển khai dịch vụ cung cấp tài liệu photo và gửi qua đường bưu điện cho bạn đọc có nhu cầu trong thời gian thư viện phục vụ trực tuyến: phục vụ 52 lượt bạn đọc.

- Theo khảo sát, bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ: 98,1% (cao hơn 1,7% so với năm 2021)

- *Hạn chế:* Máy photocopy mới được trang bị tại Phòng đọc 2 dùng cho văn phòng, không phải máy công nghiệp nên các thao tác hướng dẫn bạn đọc photo còn phức tạp.

- *Đề xuất:* Cán bộ chủ động hướng dẫn cách photo tài liệu cho bạn đọc và quan sát trong lúc bạn đọc photo để kịp thời trợ giúp.

2.5. Dịch vụ đào tạo người dùng tin

- Tổ chức tập huấn trực tuyến cho sinh viên K47, học viên cao học K29 nhập học đợt 2, K30 nhập học mới, nghiên cứu sinh K28, sinh viên văn bằng 2 và hệ vừa học vừa làm theo yêu cầu.

- Gửi thông tin về tài khoản số và các tài liệu hướng dẫn sử dụng thư viện cho sinh viên văn bằng 1 và sinh viên văn bằng 2 đào tạo tại địa phương.

- Chất lượng dịch vụ: Bạn đọc đánh giá cao về hiệu quả của khóa học tập huấn sử dụng thư viện, phương pháp giảng dạy của cán bộ thư viện. Sinh viên K47 đánh giá: hiệu quả của khóa học tốt và rất tốt: 99.8 % (năm 2021: 99.9%), phương pháp giảng lý thuyết dễ hiểu: 99,5% (năm 2021:99,4).

- *Đề xuất:* Các cán bộ tiếp tục rèn luyện kỹ năng thuyết trình, nghiên cứu bài giảng để tham gia tập huấn được nhiều lớp.

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

- Phục vụ 205 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 rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ là 100% (tăng 5,7% so với năm 2021).

2.7. Dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu: 14 bạn đọc (cung cấp thông tin tóm tắt)

- Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu: 7 lượt. Tư vấn, hỗ trợ các vấn đề về CSDL Heinonline: 132 lượt.

- *Hạn chế:* Bạn đọc ít có nhu cầu sử dụng các dịch vụ

- *Nguyên nhân:* Nhiều bạn đọc 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.

- *Đề xuất:*

+ Tiếp tục truyền thông dịch vụ trên các kênh thông tin.

+ Nghiên cứu, xây dựng Đề án mở rộng cung cấp dịch vụ thư viện cho bạn đọc trong và ngoài trường.

2.8. Dịch vụ mượn liên thư viện

- Trường Đại học Luật Hà Nội liên kết với Học viện Tư pháp, do đó cán bộ, giảng viên, học viên cao học, nghiên cứu sinh tại Đại học Luật Hà Nội được mượn tài liệu của thư viện Học viện Tư pháp và ngược lại.

- Thư viện đã đẩy mạnh quảng bá dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu, mượn liên thư viện: thiết kế poster về dịch vụ, đăng tải thông tin trên cổng thông tin trường, cổng thông tin thư viện, Fanpage, Zalo, group các khóa.

- *Hạn chế:* Không có bạn đọc sử dụng dịch vụ

- *Nguyên nhân:* Do đối tượng, loại hình đào tạo của 2 đơn vị không tương đồng. Do vậy, nhu cầu sử dụng tài liệu của các bên là khác nhau.

- *Đề xuất:* Dùng cung cấp dịch vụ mượn liên thư viện.

3. Truyền thông, quảng bá và xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với bạn đọc

3.1. Truyền thông, quảng bá

- Thường xuyên cập nhật các thông báo mới, thông tin về sản phẩm, dịch vụ lên bảng tin, Cổng thông tin Trường và thư viện, Fanpage thư viện, group cán bộ giảng viên và group của sinh viên các khóa, gửi thông báo qua Email của cán bộ, giảng viên, sinh viên, học viên các khóa, giới thiệu cho sinh viên, học viên khoá mới trong buổi tập huấn sử dụng thư viện,...

- Mở rộng các kênh thông tin mới: Youtube, Tiktok.

- Nghiên cứu, khởi tạo thành công cổng thông tin Zalo Official Account hỗ trợ hoạt động thông tin thư viện.

- Thay đổi hình thức truyền thông: đăng tải hình ảnh, video, thiết kế poster.

- Làm video ngắn về quy trình mượn – trả tự động, nội quy thư viện.

- Hoạt động trang trí không gian thư viện theo mùa đã thực hiện vào tháng 4 khi sinh viên quay trở lại trường và tháng 9 khi sinh viên K47 nhập học.

- Hoạt động xây dựng thư viện xanh, không rác thải nhựa đã triển khai vào quý III với các hoạt động: tái chế hộp nhựa thành chậu và mua cây xanh trồng tại thư viện, đăng tải video, đặt các poster phổ biến tuyên truyền nâng cao ý thức hạn chế sử dụng các sản phẩm nhựa đặt tại bàn học của sinh viên.

- *Hạn chế:*

+ Kênh Tiktok chưa có nhiều video.

+ Hoạt động trang trí không gian thư viện chưa có sự sáng tạo.

- *Nguyên nhân:*

+ Câu lạc bộ Thư viện trẻ và cán bộ thư viện thiếu sự sáng tạo.

- *Đề xuất:*

+ Cán bộ thư viện tiếp tục nghiên cứu, đổi mới nội dung làm video phù hợp với xu hướng của sinh viên.

3.2. Xây dựng quan hệ công chúng giữa thư viện với bạn đọc

- Tổ chức Ngày sách & Văn hóa đọc Việt Nam và hội nghị bạn đọc năm 2022; tọa đàm, giao lưu tác giả, tác phẩm hình thức trực tiếp và trực tuyến, thu hút đông đảo bạn đọc tham dự.

- Tổ chức Cuộc thi đại sứ văn hoá đọc năm 2022 vòng sơ khảo, thu hút được sự quan tâm của nhiều sinh viên với hơn 130 bài dự thi. Ban Tổ chức đã chấm điểm và lựa chọn các thí sinh xuất sắc nhất vượt qua vòng sơ khảo để tham dự vòng chung kết do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch tổ chức, trong đó có 02 thí sinh đạt giải.

- Tổ chức 02 tọa đàm: “*Hoạt động quảng bá và cung cấp dịch vụ thư viện - Kinh nghiệm từ thực tiễn của một số Thư viện trường đại học*”, “*Phương pháp viết tổng quan nghiên cứu khoa học tại Trường Đại học Luật Hà Nội và kinh nghiệm từ thực tiễn một số Trường đại học tại Việt Nam*” với sự tham dự đông đảo trực tiếp và trực tuyến của nhiều thư viện trên cả nước

4. Chất lượng phục vụ nói chung

- Theo khảo sát, tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về chất lượng phục vụ của thư viện: 99,6% (tăng 1,4% so với năm 2021: 98,2%, vượt chỉ tiêu đề ra: 96%).

- Tỷ lệ bạn đọc đánh giá rất hài lòng và hài lòng về các tiện ích của thư viện là 98%.

III. Đánh giá chung, đề xuất

1. Đánh giá chung

- Các sản phẩm, dịch vụ thông tin thư viện thu hút được nhiều bạn đọc 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.

- Hoạt động marketing được tăng cường, có sự đổi mới, sáng tạo, thu hút được nhiều bạn đọc: triển khai, quảng bá phương thức phục vụ mượn, trả tự động; mở rộng các kênh thông tin mới: Youtube, Tiktok; khắc phục hạn chế trong tra cứu tại mục lục thư viện điện tử; thiết kế poster mượn liên thư viện, quảng bá dịch vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu; hoàn thành thủ tục đăng ký công thông tin Zalo Official Account;....

- Một số dịch vụ không được nhiều bạn đọc quan tâm và sử dụng: mượn liên thư viện, cung cấp thông tin theo yêu cầu.

- Hoạt động trang trí không gian thư viện chưa có sự sáng tạo.

2. Đề xuất

- Tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ thông tin thư viện hiện có.

- Cán bộ thư viện tiếp tục nghiên cứu, đổi mới nội dung sáng tạo.

- Đẩy mạnh tuyên truyền các dịch vụ còn ít bạn đọc sử dụng.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đã ký

Phạm Thị Mai

NGƯỜI BÁO CÁO

Đã ký

Trần Thu Hiền