

Hà Nội, ngày 5 tháng 5 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ tại thư viện (2017 - 2021)

I. Kết quả khảo sát bạn đọc

Tỷ lệ: %

Nội dung	Đánh giá	2017 ¹	2018 ²	2019 ³	2020 ⁴	2021 ⁵
Vốn tài liệu	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường	93.96				
Tài liệu in	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về số lượng			74.3	89.7	95.1
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về chất lượng			97.3	91.8	98.2
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về mức độ cập nhật			92.6	82	89
Tài liệu số	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về số lượng			77	64.4	70.4
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về chất lượng			89.5	85.8	91.8
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về mức độ cập nhật			80.4	57.1	74.2
Tài liệu trong học liệu	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về số lượng			96.4 ⁶	91	
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về chất lượng			99.3	95.3	

¹ Báo cáo Kết quả khảo sát, đánh giá của bạn đọc về hiệu quả của việc đổi mới công tác phục vụ tại Phòng đọc theo mô hình Phòng phục vụ một cửa năm 2017

² Báo cáo Kết quả khảo sát, đánh giá của bạn đọc về chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng Cổng thông tin và các ấn phẩm thông tin năm 2018

³ Bảng kết quả khảo sát Kế hoạch “Tăng cường hiệu quả công tác marketing sản phẩm và dịch vụ thư viện năm 2019”

⁴ Bảng kết quả khảo sát Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ năm 2020”

⁵ Bảng kết quả khảo sát Kế hoạch “Marketing sản phẩm, dịch vụ và quảng bá hình ảnh thư viện năm 2021”

⁶ Bảng kết quả khảo sát phục vụ ĐTNCKH “Nghiên cứu nâng cao chất lượng công tác phục vụ bạn đọc tại Trung tâm Thông tin Thư viện Trường Đại học Luật Hà Nội” năm 2019

	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về chất lượng			99.3	95.3	
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường về mức độ cập nhật			94.9	89.8	
	Hài lòng, Rất hài lòng về cơ sở dữ liệu học liệu					93.2
Các cơ sở dữ liệu, sách điện tử	Hài lòng, Rất hài lòng về số lượng					92.1
	Hài lòng, Rất hài lòng về chất lượng					96.1
Sản phẩm thông tin						
Mục lục thư viện điện tử	Tra cứu tài liệu dễ dàng		61.54	73.8		
	Hài lòng, rất hài lòng				98.4	97
Cổng thông tin	Giao diện thu hút người dùng		18.54	52		
	Hài lòng, rất hài lòng				97.6	96.4
Thông báo sách mới	Thông tin đầy đủ, rõ ràng		59.02	65.5		
	Hài lòng, rất hài lòng				92.2	97.3
Bản tin thư viện	Thông tin hữu ích, cập nhật		75.76	97		
Thư mục chuyên đề	Nội dung phù hợp		78.05			
Video/bài giới thiệu sách	Thông tin về tài liệu dễ hiểu		90.32	62.8		
	Hài lòng, rất hài lòng				97.5	100
Cẩm nang thư viện	Hài lòng, rất hài lòng				100	
Dịch vụ thông tin						
Đọc tại chỗ	Hài lòng, rất hài lòng			99.87	99.2	99
Mượn về nhà	Hài lòng, rất hài lòng			94.93	98.2	96.1
Truy cập Internet, Wifi	Truy cập nhanh chóng, dễ dàng			53.6		
	Hài lòng, rất hài lòng				87.7	95
Cung cấp bản sao tài liệu (Photocopy)	Máy hoạt động tốt			63.7		
	Hài lòng, rất hài lòng				87.7	97.3
Tư vấn, hỗ trợ bạn đọc	Tư vấn thoả mãn nhu cầu			88.6		
	Hài lòng, rất hài lòng				97.9	98.8

Đào tạo người dùng tin	Phương pháp giảng dạy, dễ hiểu			99.79	97.6	99.4
Cung cấp phòng học, thảo luận nhóm	Thủ tục nhanh chóng, dễ dàng			81		
	Hài lòng, rất hài lòng				90.8	94.3
Cung cấp thông tin trong CSDL Heinonline theo yêu cầu	Hài lòng, rất hài lòng				94.8	
Cung cấp thông tin theo yêu cầu	Hài lòng, rất hài lòng				93.2	93.8
Cán bộ thư viện	Nhiệt tình, thân thiện, chủ động					98.9
	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường	93.95		84.7	98.8	98.9
Chất lượng phục vụ thư viện	Hài lòng, Rất hài lòng, Bình thường	94.43		95.9	94.9	98.2

II. Ý kiến bạn đọc tại Hội nghị bạn đọc các năm

- Cần bổ sung thêm: Giáo trình của trường khác; Tài liệu về tâm lý, kỹ năng sống, giải trí; tài liệu về vụ án, vụ kiện, tài liệu mang tính thực tiễn; sách điện tử.

- Nhà trường cần đầu tư kinh phí để tăng đường truyền, kết nối CSDL Heinonline đến máy tính của các khoa và cán bộ, giảng viên thực sự quan tâm, có nhu cầu sử dụng.

- Cần nâng cấp hệ thống máy tính, mạng wifi, tạo không gian thư viện thân thiện, tạo phòng thảo luận nhóm, cần tăng thời gian phục vụ ngày chủ nhật.

III. Đánh giá

2.1. Vốn tài liệu

Tài liệu in: Tỷ lệ bạn đọc hài lòng, rất hài lòng cao: năm 2020: số lượng: 89.7%, chất lượng: 91.8%, mức độ cập nhật: 82%; năm 2021: số lượng: 95.1%, chất lượng: 98.2%, mức độ cập nhật: 89%.

Tài liệu số: Bạn đọc hài lòng, rất hài lòng về chất lượng của tài liệu ngày càng nâng cao: năm 2020: số lượng: 64.4%, chất lượng: 85.8%, mức độ cập nhật: 57.1%; năm 2021: số lượng: 70.4%, chất lượng: 91.8%, mức độ cập nhật: 74.2%.

Tài liệu trong học liệu: Mức độ hài lòng về số lượng, chất lượng, mức độ cập nhật của tài liệu trong học liệu khá cao, đều > 90%.

Thư viện thường xuyên nắm bắt nhu cầu bổ sung tài liệu của bạn đọc, rà soát danh mục sách mới của các nhà xuất bản, tác giả để bổ sung tài liệu mới phù hợp, thu thập luận án, luận văn, đề tài khoa học, tài liệu hội thảo đáp ứng nhu cầu bạn đọc. Thư viện cũng đổi mới hình thức thu thập nhu cầu tài liệu của bạn đọc qua hình thức: phát mẫu phiếu giấy tại thư viện, đăng mẫu phiếu Online trên Fanpage, đăng mẫu phiếu trên Bản tin thư viện, tạo mục “Yêu cầu bổ sung tài liệu” trên cổng thông tin thư viện.

Thư viện định kỳ rà soát học liệu theo kỳ học: bổ sung liệu thiếu; phối hợp với giảng viên rà soát, chỉnh sửa danh mục học liệu trong đề cương môn học. Vì vậy, tài liệu của thư viện đáp ứng được học liệu trong đề cương môn học.

Thư viện đã số hoá các giáo trình, sách tham khảo (được tác giả đồng ý cho số hoá), tạp chí Luật học, luận văn, luận án, đề tài khoa học đến năm 2021.

* Hạn chế: Tuy các chỉ số đánh giá về số lượng, chất lượng, mức độ cập nhật tài liệu số đều tăng nhưng vẫn có ý kiến cho rằng khó khăn khi sử dụng tài liệu số là tài liệu ít, nhiều tài liệu chưa được cập nhật, số hóa, trang cổng thông tin thường xuyên mất kết nối,...

* Nguyên nhân:

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

+ Do máy chủ và đường truyền mạng của Trường đôi khi ngưng kết nối nên việc truy cập cổng thông tin bị gián đoạn.

2.2. Sản phẩm, dịch vụ thông tin

Tỷ lệ hài lòng của bạn đọc về mức độ đáp ứng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ thông tin tăng theo từng năm. Hàng năm, thư viện lập kế hoạch marketing⁷ thực

⁷ Kế hoạch marketing Sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm Thông tin Thư viện 2015-2017; Kế hoạch tăng cường hiệu quả hoạt động marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện năm 2019; Kế hoạch Nâng cao chất lượng, hiệu quả khai thác, sử dụng các ấn phẩm thông tin và cổng thông tin thư viện năm 2019; Kế hoạch Marketing sản phẩm, dịch vụ thư viện và tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ năm 2020; Kế hoạch Marketing sản phẩm, dịch vụ và quảng bá hình ảnh thư viện năm 2021

hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ thông tin hiện có, tạo lập các sản phẩm, dịch vụ thông tin mới nhằm đáp ứng nhu cầu bạn đọc.

2.3. Cán bộ thư viện

Tỷ lệ bạn đọc hài lòng, rất hài lòng về chất lượng phục vụ của cán bộ thư viện đều ở mức cao. năm 2019: 84.7%; năm 2020: 98.8%, năm 2021: 98.9%

Những năm qua, cán bộ thư viện đã có sự nỗ lực trong việc cải thiện chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần, thái độ phục vụ. Đa số cán bộ có kỹ năng, nghiệp vụ tốt, nắm được nguyên tắc tổ chức kho tài liệu, thành thạo công cụ tra cứu, xử lý thông tin,... Cán bộ thư viện nhiệt tình, chủ động hỗ trợ bạn đọc.

2.4. Chất lượng phục vụ thư viện

Tỷ lệ bạn đọc hài lòng, rất hài lòng về chất lượng phục vụ thư viện ở mức cao và tăng qua từng năm: 2017: 94.43%, 2019: 95.9%, 2020: 94.9%, 2021: 98.2%

Thư viện đã thực hiện nhiều giải pháp cải thiện chất lượng vốn tài liệu, sản phẩm, dịch vụ thông tin, cơ sở vật chất, cán bộ thư viện.

**TM. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Phạm Thị Mai

NGƯỜI BÁO CÁO



Trần Thu Hiền